



横浜市指定管理者第三者評価制度

地区センター評価シート



横 浜 市

平成21年1月8日

ナルク神奈川福祉サービス第三者評価事業部

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	16
III-3 適切な利用情報の提供	17
III-4 広報・PRの実施	18
III-5 サービス水準の確保	19
III-6 職員間での情報共有化	20
III-7 個人情報の保護	21
III-8 事故防止対策への取組	22
III-9 事故発生時の対応体制の構築	23
III-10 災害発生時の対応体制の構築	24
III-11 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	25
III-12 利用者の苦情解決体制の構築	26
III-13 利用者アンケートの実施	27
III-14 利用者会議の開催	28
III-15 自主事業の適切な実施	29
III-16 自主事業における独自の工夫等	30
III-17 書籍の貸出、購入及び管理	31
IV. 地域及び地域住民との連携	32
IV-1 地域や地域住民との交流・連携の取組	32
IV-2 地区センター委員会の設置・開催	33
V. 収支状況	34
V-1 指定管理料の執行状況	34
V-2 収支決算状況	35
V-3 ニーズ対応費の執行状況	35
V-4 利用料金収入実績	36
V-5 経費節減の取組	36
VI. その他	37
VII. 評価結果のまとめ	39

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。	✓	A	✓	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
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> <p>1 職員には 指定管理者である港北区区民利用施設協会及び横浜市日吉地区センターの「運営方針」を機会のあるごとに話題にし、話し合い理解をしている。 (1)一斉に実施する研修 港北区区民施設利用協会の新人研修、センターの新採用研修・全職員研修 (2)OJTの中 機会があるごとに話題にし、説明理解できるようにしている。</p> <p>2 利用者には 港北区区民利用施設協会及び当センターの運営基本方針は、館内、ホームページ等で掲示し周知している。 利用の際に、一人ひとりへ設置目的や基本方針をお話しし、理解して、センターを自分のもの、皆のものとして利用していただくようにしている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>*運営方針は、地域の方々の自主的な活動と相互交流の場として、誰もが気軽に利用できる地域のための施設であるために、利用者とのコミュニケーションを大切に、愛される施設になるように、誠意をもって運営することを目指している。 *研修体制は、新人には採用時に指定管理者である港北区区民利用施設協会による研修1日、日吉地区センター(以下「地区センター」と称す。)による5日間の研修を実施している。館長は全職員を対象に年2回の研修(以下「全員研修」と称す。)を通じて基本方針の周知を図っている。今年度の全員研修は5月26日、12月22日に実施した。 *基本方針を、利用案内に掲載し、また、館内に掲示し、利用者への周知を図っている。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

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。	✓	A	✓	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
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> <p>1 団体部屋予約 月の初日一斉に希望予約をうける。複数の団体が競合した場合は、話し合いで決めてもらう、が不調な場合は抽選とする。</p> <p>2 個人利用の方 使用する場所(レクホール・談話室・図書室等)は、先着順・滞在時間等を把握し、均等に利用していただいている。</p> <p>3 自主的活動支援・サークル活動発展 地域ニーズや社会状況を把握し、講座、教室などを企画し、仲間作りをしながら、継続して活動できるように支援している。</p> <p>(1) 最近の自主事業から立ち上がったサークル (風の会・ぐーたら料理教室・ズッキーニ・お父さんの健康体操・パソコン友の会)</p> <p>(2) センターが緑化推進の目的で投げかけた活動 日吉コミュニティーガーデニングクラブH・C・G・C</p> <p>4 サークル活動の支援 センターだよりに活動紹介を掲載・館内のサークル告知板への掲示をしている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>*施設利用方法の詳細はホームページ、利用案内に掲載して周知しており、公平・公正な運営をしている。</p> <p>*団体予約は月の初日に利用者会議を開催し翌月の希望予約を受け付ける。重複する場合は利用者間の話し合いで決めるが、決まらない場合は抽選して決める。利用者会議の日時・場所は日吉地区センターだより(以下「地区センターだより」と称す。)に記載して周知をしている。</p> <p>*サークル活動状況を提供する掲示板を館内 1 階に設けている。地区センターだよりに、サークルが寄稿する活動紹介を掲載している。</p> <p>*利用者アンケートや社会傾向などを考慮して自主事業テーマを企画し、実施している。</p> <p>*自主事業からサークルに発展した団体として、風の会、ぐーたら料理教室、ズッキーニ、お父さんの健康体操、パソコン友の会がある。また、緑化推進活動の一環として地区センターの自主事業から発展したサークルが共同で別館の前に花壇を作り、同サークルが自主管理を継続している。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

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。	✓	A	✓	A
	各業務に対し、必要最低限の職員を配置している。	✓		✓	
	各職員は、他の職員の業務状況を適切に把握している。	✓		✓	
B	事業計画書の職員体制と実際の体制に相違がない。	✓		✓	
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> <p>3交代制、仕事内容が時間帯により違いがあるため業務日誌で連携を図り、1日の流れを共通理解できるようにしている。</p> <p>引き継ぎ時の口頭連絡他、疑問点は、スタッフボードに貼り皆に課題提供している。</p> <p>スタッフ・職員は同場所で勤務にあたり、その都度相談検討しながらすすめている。</p> <p>「業務マニュアル」ファイルで確認し、共通理解をしている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>*平成20年度の事業計画と実際の勤務職員数は、館長1名・副館長2名、職員14名からなり、職員は2名1組として4班に分けて配置している。職員の業務分担を定めている。</p> <p>*午前、午後、夜間の職員の引継は業務日誌・連絡ノート・口頭により各15分間で行い、円滑な業務運営をしている。引継には館長、または、副館長が立会い、連絡事項・注意事項の徹底を図っている。</p> <p>館長・副館長相互の早番・遅番の引継も同様に15分間で行っている。</p> <p>*職員の一日の業務を決めてあり、自分の相手が何をしているかが判る。必要な場合は職員がお互いに支援し、利用者が入館した際にすぐ対応できる体制をとっている。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>OJTを中心に現場で資質を磨くようにしているが、向上に向けて一斉の研修時間がなかなかとれないのが課題である。</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。	✓	A	✓	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。	✓		✓	
	職員の服装は適切である。	✓		✓	
	電話の対応の際、施設名及び職員名を名乗っている。	✓		✓	
	挨拶や対応の際の言葉遣いや態度が丁寧である。	✓		✓	
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> <p>新採用のスタッフには一定期間若葉マークをつけている。センター職員であることと、氏名が分かるように名札を付けている。</p> <p>制服があり、センター職員とわかるようにしている。</p> <p>明るく元気で挨拶ができ、利用者の皆様からも笑顔が良いといわれている。</p> <p>センターに関して以外の多様な問い合わせに対してわかる限りインターネット検索・各書物・ガイド等を駆使しお答えしている。</p> <p>解らない時にはわからないことを明確に告げるか代替え紹介などをする。誠意をもって行き、不確実な答えをしない。その場で解決不可能な場合は代替え及び回答できる時間を伝えるようにしている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>*職員は、写真付き名札、制服のベストを着用しており、来館者に清楚な感じを与えている。</p> <p>*職員は利用者に対して笑顔で親切、丁寧に対応しており、電話対応では施設名、応対者名を名乗っている。</p> <p>*接遇研修、人権研修(差別発言など不適正な発言防止がテーマ)を職員の新採用時の研修、及び、年2回の全員研修で行っている。また、電話や利用者に対する言葉使いなどの日常の対応が適正か否かを、お互いにチェックしている。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

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を開館しているか。

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。	✓	A	✓	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		
【アピールポイント】 月1回の休館日【年末年始休み】以外は開館して いる。 門扉は開館前20分前には開けている。 天候の悪い場合は早めに館内に入る案内をして いる。			【特記事項】 *事業計画書どおり開館している。第4月曜日、年末年始の12 月28日から1月4日までを休館日にしている。 *門扉は開館20分前に開けている。9時開館の5分前に正面玄 関を解錠している。		
【改善すべき点・課題等】					

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。	✓	A	✓	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。	✓		✓	
	発見された不具合が適切に処理されている。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり管理が行われている。	✓		✓	
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> <p>各時間スタッフ・職員が、館内を回り事故になるような危険な箇所はないか見て回っている。 簡易な故障修理はスタッフ職員が迅速に行う。 速やかに、危険を知らせる掲示をしたり、除去し、危険のないようにしている。</p> <p>建設30年を過ぎ老朽化しているので、部品や器具の不具合もあるが、なるべく部品のストックで間に合わせるようにしている。</p> <p>水道冷暖房装置等配管に不具合が出やすく、使用量【水道メーター・ガスの使用量・電気の使用量】等、異常の早期発見に努めている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>*事業計画書の「管理計画・実績表」どおり、電気・機械設備の点検について年間の点検回数・月を定めて業者に委託している。 *評価対象期間の任意で1ヶ月分を抽出し、委託業者の実施記録を確認した。 *館内の手すり、階段の壊れ、床や壁のひび割れ、剥がれなどは無く、利用者が安全に利用できる状態である。 *職員が館内を見回り、事故になるような危険な箇所がないか点検をしている。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>全館一斉の冷暖房装置は個々に対応できず、不具合のあった時には全室に影響が出る。 部屋により気温差が激しいが、部屋個別に調節できるのが望ましい。</p>					

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。	✓	A	✓	A
	備品台帳に記された備品がすべて揃っている。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
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。	✓		✓	
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> <p>年1回備品点検を行い、備品の使用状況や不都合を確認する。</p> <p>物品は月1回、玩具類は週1回消毒し清潔や破損状況点検をしている。</p> <p>備品の設置及び保管場所扱いの注意事項は、各部屋別に写真で提示している。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>*横浜市と指定管理者を区別した備品台帳を作成している。</p> <p>*備品台帳に年度別、品目別に購入備品を記載している。19年度に購入した6品目(ベンチ6台、シュレッター1台、ホワイボード2台、2連ハシゴ1台、デスクトップPC1式、マルチボード1式)を備品台帳と現品で確認した。</p> <p>*館内にある備品は損傷などなく良好な状態を保っている。</p>		
<p>(改善すべき点・課題など)</p> <p>音響・パソコンなど古くなっているので予算が見合えば購入していきたい。</p> <p>図書書架が老朽化しているので、新しいものを入れ替えていきたい。</p>					

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。	✓	A	✓	A
	事業計画書のとおり業務が実施されている。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	消耗品の補充が適切に行われている。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
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		
<p>【アピールポイント】</p> <p>委託業者が定期清掃している。</p> <p>日々の清掃・清潔については、作業担当があたり、常にきれいになっている。</p> <p>各時間帯のスタッフは、館内巡視する場合は、必ず清潔状況に注意をしながらあたっている。</p> <p>消耗品の補充は副館長に連絡し、速やかに補充をしている。</p> <p>照明は作業担当を中心に取り換えている。</p> <p>館内には、草木、花等を置いて、利用者の心を和める様にしている。</p> <p>華道サークルの協力で、月2回花を活けていただいている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>*清掃業務は事業計画書の「管理計画・実績表」どおり、年間の点検回数・月を定めて業者に委託し、館内外の日々の清掃や花壇へ季節の草花を植えるなどは作業担当職員が行い、清潔で感じの良い雰囲気が醸し出されている。</p> <p>*トイレトーパー、蛍光灯、コピー用紙などの消耗品の補充は職員が行っている。</p> <p>*清掃用具の不具合はない。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

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。	✓	A	✓	A
	鍵の管理方法が明確になっている。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
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)。	✓		✓	
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> <p>鍵はキーボックスで保管している。</p> <p>館内点検【本館・別館】は利用者の引き継ぎ時に事故や犯罪がないように注意をしている。</p> <p>庭の遊具や樹木、リサイクルボックス、駐輪場等があるので、危険はないか、整然と整理されているかを見回り雑然としていれば整理整頓をしている。</p> <p>警備は委託で行い実施されている。</p> <p>利用者は必ず玄関、受付、を通り入館、退館するため「声かけ挨拶」で安心して利用してもらい、帰路安全にお帰りいただけるよう配慮している。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>*事業計画書の「管理計画・実績表」どおり、警備会社が機械警備により職員不在の時間帯を警備している。監視カメラを図書室、レクホール、別館に設置し、職員が異常の有無を確認している。職員不在時に警備センサーが作動したときは警備会社の警備員が直ちに来館して、調査結果を報告している。</p> <p>*施設の鍵は、日中はキーボックスに保管している。閉館時に施錠した保管庫に保管し、その保管庫の鍵は別の保管庫に保管する。鍵の最終保管場所は館長・副館長だけが知っている。</p> <p>*敷地内の異常有無は、職員が出勤時に敷地内を一巡して点検し、閉館時に館長、または、副館長が最終確認をしている。各施設は最終使用後に職員が異常有無を確認している。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

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。	✓	A	✓	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。	✓		✓	
	発見された不具合が適切に処理されている。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり業務が実施されている。	✓		✓	
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> <p>遊動円木は職員が始業前に点検し、危険がないかを確認している。</p> <p>別館の点検の際に放置自転車や自転車駐輪状況及び敷地内に異常がないかを確認している。</p> <p>毎日作業員が清掃をし、発見した不具合は即対応している。手に負えない場合は業者に依頼している。</p> <p>年 2 回休館日に職員全員出勤し館敷地内の草取り剪定・側溝などの清掃整備をしている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>*職員が、出勤時や別館点検の際に駐輪場、遊動円木など、敷地内に異常がないか見回り点検をし、不具合を発見した場合は速やかに是正処置をしている。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>利用者以外の駐輪や、盗難、放置自転車が見られ、近隣に迷惑をかけないための点検作業に時間を要する。</p> <p>処分には経費や、時間がかかるため、不必要なスペースを減じ緑化への移行を試行中。</p>					

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。	✓	A	✓	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。	✓		✓	
	植栽に不具合が生じた際は適切に処理されている。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり業務が実施されている。	✓		✓	
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> <p>樹齢100年余の大木があり、ご近所に迷惑がからないように剪定や掃除、枯れ枝の除去など、業者に依頼し行っている。</p> <p>日常的に、作業担当が掃除や、必要に応じ剪定枝切り等を行っている。</p> <p>緑化推進として自主事業で会員を募り、積極的に花壇や環境整備を館と合同で実施している。</p> <p>また近隣のボランティアの皆様と一緒に花壇庭の整備を行っている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>*事業計画書の「管理計画・実績表」とおり、植栽の保守管理、害虫駆除を年間の点検回数・月を定めて業者に委託し実施している。</p> <p>*作業担当職員が毎日、落ち葉掃除や雑草除去を行い、気持ち良い景観を保っている。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>大木の花粉や落葉の季節には作業が追いつかず、近隣にご迷惑をおかけすることが出てくる。</p> <p>高木15m程のため普通の剪定が不可能、作業自動車も入らないため、剪定には予算がかかりなかなかできないのが課題である。</p> <p>北側駐輪場の跡地には水道がなく水やりに苦慮している。</p> <p>予算建てのない中、市制150周年記念植樹でさらに緑化を進めていく。</p>					

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。	✓	A	✓	A
	ごみの発生抑制に取り組んでいる。	✓		✓	
	再利用・再使用に取り組んでいる。	✓		✓	
	リサイクルに取り組んでいる。	✓		✓	
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> <p>利用者の協力を得て、利用の際に出たごみは、お持ち帰りいただいている。</p> <p>裏紙を徹底的【利用者に配布するもの以外】に利用している。大量のチラシ・パンフレットが送られてくるので期限のきたポスターちらしは裏紙として印刷用紙やメモにして利用している。</p> <p>ペットボトルのキャップ回収で再利用がワクチン基金となることを知らせ資源の活用を意識づけている。</p> <p>廃油せっけん作りも検討予定されている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>*館内にゴミ箱を置かず、利用者にゴミを持ち帰るように協力をしていただいている。</p> <p>*コピーした用紙の裏面を再コピー又はメモ用紙として再利用している。</p> <p>*地区センターに送られてくるチラシやパンフレットの裏面もコピー又はメモ用紙に利用している。</p> <p>*横浜G30プラン推進によりゴミの分別・リサイクルに積極的に取り組んでいる</p>		
【改善すべき点・課題等】					

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
H18	10～3月	45.9%	39,063人	21,869人	17,194人
H19	4～9月	45.0%	41,547人	23,483人	18,064人
H19	10～3月	49.5%	40,663人	22,993人	17,670人
H20	4～9月	36.3%	41,876人	23,599人	18,277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
レクホール	H18	10～3月	87.4%	6,533人	3,507人
	H19	4～9月	88.6%	7,519人	2,678人
	H19	10～3月	86.9%	7,115人	2,415人
	H20	4～9月	82.0%	6,975人	2,817人
中集会所	H18	10～3月	54.4%	5,420人	
	H19	4～9月	52.1%	5,790人	
	H19	10～3月	55.3%	5,582人	
	H20	4～9月	49.4%	5,636人	
小集会所	H18	10～3月	53.8%	2,962人	
	H19	4～9月	49.1%	2,997人	
	H19	10～3月	50.3%	2,862人	
	H20	4～9月	45.8%	2,559人	
会議室	H18	10～3月	56.9%	2,684人	
	H19	4～9月	58.1%	2,958人	
	H19	10～3月	65.3%	2,926人	
	H20	4～9月	54.8%	2,537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15畳	H18	10～3月	39.3%	3,092人	
	H19	4～9月	41.3%	3,114人	
	H19	10～3月	48.3%	3,248人	
	H20	4～9月	37.0%	2,662人	
和室8畳	H18	10～3月	29.3%	458人	
	H19	4～9月	28.4%	445人	
	H19	10～3月	43.7%	577人	
	H20	4～9月	30.4%	508人	
料理室	H18	10～3月	19.6%	720人	
	H19	4～9月	17.3%	660人	
	H19	10～3月	22.2%	694人	
	H20	4～9月	12.6%	595人	
別館1室	H20.5.12使用開始				
	H20	4～9月	18.4%	1,234人	
別館2室	H20.5.12使用開始				
	H20	4～9月	19.5%	456人	
別館3室	H20.5.12使用開始				
	H20	4～9月	26.5%	433人	

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> <p>全体利用者数は、大きな変化なく安定はしているが微増している。</p> <p>個人での利用は、母子、子ども同士などでの利用が多く赤ちゃんから高齢者迄幅広い層に利用いただいている。</p> <p>レクホールの稼働率は非常に高く競合している。別館は平成20年5月より稼働であるが、日を経るごとに利用が多くなっている。本館を利用していた団体も内容により別館利用への移行も目立ってきている。</p> <p>料理室は、昨年まで毎週定期的に活動していたボラ</p>	<p>【特記事項】</p> <p>*総利用者数は増加傾向にある。レクホールの稼働率は高水準を維持している。平成20年5月から別館の使用を開始した。平成19年下期(10月～3月)の会議室、和室の総利用者数に対し、平成20年上期(4～9月)会議室、和室、別館の総利用者数が増えており、別館使用開始の効果が出始めている。</p> <p>*和室15畳は囲碁利用者が多いため、和室8畳に比し稼働率・利用者数共に多い。</p> <p>*料理室は昨年まで利用していた団体が解散したため、20年度は稼働率が低下したが、稼働率向上対策として料理関係の自主事業(パン作りなど)や、サークル(ぐるたら料理教室など)立ち上げ支援を積極的に展開している。</p>

<p>ンテァ団体の解散で利用が減ったが自主事業企画やサークル立ち上げ努力で、それ程の落ち込みはない。小人数の団体での利用が増えている。</p>	<p>*夕食前の時間帯の稼働率が低いので、この時間帯の利用者の掘り起こしが今後の課題である。</p>
<p>【改善すべき点・課題】</p> <p>料理室の稼働率が他に比べ低いが、センター企画で利用頻度を上げていく必要がある。</p> <p>別館利用はひろく利用してもらうようにアピールをして行く必要がある。</p> <p>地区センター利用者層からみて、夕食前の時間帯の利用が少ない。この時間帯のニーズを掘り起こすことが課題である。</p> <p>住宅と隣接のため騒音やプライバシー保護への配慮が必要である。楽器使用に制限があり利用を断ることが多いので、防音装置などで使用できるようになると良い。</p>	

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。	✓	A	✓	A
	受付窓口を設置し、受付スタッフがいる。	✓		✓	
	電話やHP等により、利用相談を受付けている。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
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> <p>対応サービス・利用相談案内等は、港北区区民利用施設協会の接遇研修・新採用職員研修の他・センターでの新採用研修・全職員研修等や日頃のOJTで行っている。</p> <p>登録サークルへの参加問い合わせが多いので、一覧表や活動の様子などを紹介し、一人ひとり丁寧に相談に乗っている。</p> <p>多方面からの案内チラシ等の情報が多量で、ジャンル別の案内ケースを用意し利用者が探しやすいようにしている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>*受付窓口を設置し、常時1~2名の職員がいる。</p> <p>*利用案内、地区センターだより、ホームページなどで施設利用方法、電話番号を周知し、利用相談に対応している。</p> <p>*職員の対応サービスなどについては、接遇研修(年2回開催)を実施している。</p> <p>*ホームページや利用案内に写真や図を使用し、館内施設を分かりやすく案内をしている。受付にはふりがなつきの利用案内や、施設ごとに内容・利用方法などを記載した案内チラシを常備している。</p> <p>*館内に当日の利用状況が分かる案内板や、利用団体を紹介する掲示板を設け、また、写真や作品などを展示するために1階ホールを提供している。</p> <p>*多方面から寄せられる案内・チラシ類は、ジャンル別に分類した保管ケースを設け、利用者が探しやすいようにしている。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

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。	✓	A	✓	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。	✓		✓			
	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。	✓		✓			
	見学などの希望に対応している。	✓		✓			
B	次のすべてに該当する。	✓		A		✓	A
	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。	✓				✓	
	事業計画書・事業報告書を公表している。	✓				✓	
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> <p>施設見学は随時受け付けている。</p> <p>近隣の小、中学校の授業での訪問見学に際し教師のための事前説明会と当日とで対応している。</p> <p>センター訪問後には、子どもたちが積極的に利用し、センターを身近なものと感じているようである。</p> <p>資料は子供用に作成しているものと、30周年記念誌で当センターの歴史がわかるものを用意している。</p> <p>利用に必要な「図書利用・談話室利用・プレイルーム利用・団体利用」などの印刷物を用意している。</p> <p>事業計画・報告は総会の議事とともに総会報告として掲示し公表している。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>*指定管理者名、指定期間などを地区センターだより、ホームページ、館内掲示板に掲載している。</p> <p>*受付には事業計画書、事業報告書を備え、誰でも閲覧ができるようにしている。</p> <p>*地区センターだより、ホームページ、利用案内、施設別の案内チラシを作成し、施設の利用方法、施設の概要を写真や絵などを付けて分かりやすく情報提供をしている。利用案内は一般用と分りやすくふりがなを付けた子供用を作成している。</p> <p>*施設見学は随時受け入れている。</p>				
<p>【改善すべき点・課題等】</p>							

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。	✓	A	✓	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> <p>隔月で「日吉地区センターだより」を発行している。利用者会議で出席者全員に配布と同時に、来館者や近隣にも配付している。</p> <p>活動の様子や、カレンダー、予定表、取組、各種議事録等で、センターを多くの方に身近に知ってもらうようにしている。毎回楽しみにしている、分かりやすい、と好評である。</p> <p>センター側からサークル活動を紹介していたが発行を重ねるごとに各サークルからの掲載希望が増加し、浸透して来ている。</p> <p>HPに情報を載せてお知らせをしている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>*地区センターだよりを隔月に発行し、館の取組み、カレンダー、行事予定、自主事業への参加募集、サークル紹介などを記載し、利用者、来館者、地域の関係先に配布している。ホームページで施設概要、施設利用方法と予約状況、自主事業案内などを掲載している。</p> <p>*自主事業への参加募集、文化祭予定などの主な活動予定を、広報よこはまの港北区版、楽遊学、子育て通信に掲載している。</p> <p>*地区センター開館30周年記念文化祭を平成20年9月に開催し、記念誌を発行した。記念誌に30年のあゆみ、施設の概要、文化祭や自主事業の模様、利用状況、利用団体紹介などを写真、グラフ、表付きで紹介し、受付に置き、利用者、地域の関係先に配布している。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>館内掲示、他の情報などが溢れていて、確実に情報として伝えることができているか、また出来るか模索している。</p> <p>掲示箇所、パンフレットを置く場所などのスペースがとれず苦慮している。</p> <p>ピックアップ等で整然と多量に掲示できるように検討している。</p> <p>HPへのアップは、技術的、時間的に追いつかず、発信したい情報はたくさんあるものの公表に至っていないのが現状である。(講座の様子、文化祭の様子、館内の様子等々)今後時間を作り少しずつアップしていく。</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。	✓	A	✓	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
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> <p>研修資料として、日常業務の中でマニュアルが活用されている。</p> <p>不都合や、簡素化、確実な仕事をするために、気がついた時、随時修正案、改善案をメモし、仲間と検討し、即改善できるものは改善し、利用者、委員会にかけるものなどを判断し、検討している。</p> <p>引き継ぎ、ミーティングで、当日の勤務者全員で業務日誌をもとに情報共有をしている。</p> <p>年2回休館日に、全員研修をし、問題点や手順など他の見直し検討をし、共通認識を持てるようにしている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>*日常業務は、業務内容・手順などを明記したマニュアルに沿って行われている。</p> <p>*実務上で気がついた不具合点、簡素化などの改善案は、即時改善できるものと、利用者、委員会で検討するものに分けて対応している。</p> <p>*年2回の全員研修を休館日に行い、マニュアル内容の確認をしている。毎年1月の全員研修で問題点、手順の総見直しをし、改定を行っている。</p> <p>*改善事例: 受付対応、電話対応の際の説明方法をマニュアル化した。(例: 電話で尋ねられた際のセンターへの道順説明。)</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>勤務時間が違い、情報の伝達に時間がかかるためボードによる会議をしているが、全員で集まってやれる時間を作り出すのが課題である。</p>					

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。	✓	A	✓	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
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> <p>必要な情報は文書で職員間の回覧としている。</p> <p>引き継ぎ時や、状況が発生したその時点勤務中に職員間で共有し、不在職員には口頭、業務日誌で伝え情報の共有化を図っている。</p> <p>スタッフボード会議(ボードに課題を貼り)で、連絡課題、提案、報告等の共有を図っている。(休憩中を利用)</p>			<p>【特記事項】</p> <p>*業務日誌・連絡ノートに実施業務、引き継ぎ事項を記載し、口頭を含めて引継ぎをしている。不在職員もそれらを閲覧し、情報を共有している。</p> <p>*スタッフボード会議(ボードに随時検討テーマを提示)で、職員がボードに意見を出し合うことにより、意見集約、意志疎通を図って問題解決に結びつけている。</p> <p>*館長以下全職員参加の研修を休館日に年2回実施している。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>2チーム3交代制の勤務状況の中で確実な情報伝達に時間差があるのが課題である。</p>					

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。	✓	A	✓	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。	✓		✓	
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	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。	✓	✓		
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> <p>個人情報研修は、港北区区民利用施設協会の新採用職員研修時に、センターにおいては新採用時、中途採用時、全体研修時に実施している。</p> <p>センターの個人情報収集を一覧表にし、全員が認識できるようにしている。</p> <p>収集情報が妥当か、必要か、常時確認し、修正をしている。収集する情報には【個人情報は〇〇の目的以外に使用しない】の文言を入れている。</p> <p>収集した情報は期限終了後直ちにシュレッダーで破棄するか、本人に返却している。</p> <p>日頃の保管は、カギのかかる書庫や引きだしで管理し、人目に触れる場所での作業や、放置のない様に気を付けている。</p> <p>新聞や他施設での事故事例から、認識を新たにするように話をしたり、情報を回覧している。</p> <p>パソコンは盗難防止の措置をしている。他パスワードで開くようにしている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>*新人研修、年2回の全員研修で個人情報保護マニュアルを徹底している。マニュアルを毎年1月の全員研修で見直している。職員は日常業務で個人情報保護が守られているかを互いにチェックし合っている。</p> <p>*個人情報関係書類一覧表が作成しており、個人情報を目的以外に利用しないことを全書類に明記している。</p> <p>*個人情報を記録した書類は施錠できるキャビネットに保管し、保存期限が過ぎたものはシュレッダーにかけて廃棄している。</p> <p>*パソコンにパスワードを設けて館員が席を外す際はロックをし、かつ、部外者から画面が見えないように事務所内に設置している。</p> <p>*改善事例：個人情報保護の観点から、施設利用申請書の記載項目を必要最小限に修正し、マニュアルを改訂した。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

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。	✓	A	✓	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	事故防止策の研修等を実施している。	✓		✓	
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。	✓		✓	
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> <p>事故は、当センターだったらどうするかなど話題とし意識づけ改善できることはしている。</p> <p>日々の点検は、職員が巡回時に行い、危険個所のチェックをし、早い対応修理を心がけ、無理な場合は業者依頼をし、危険予防をしている。</p> <p>月1回15日「安全の日」とし、副館長を中心に、日々の点検をもとに事故防止チェックリストで確認している。</p> <p>些細な事象でも、ヒヤリ・ハット事例を皆で共有している。</p> <p>また他の施設事例を参考に改善できることはしている。</p> <p>AEDの取り扱いについて、消防署職員に研修説明をしてもらっている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>*危機管理マニュアルがあり、けが人が発生した場合の対応、報告書様式を定めている。毎月15日を安全の日とし、職員が事故防止チェックリストにより点検をしている。施設内点検チェックリストがあり、職員が毎日点検している。</p> <p>*ヒヤリ・ハット報告を奨励し、職員が事故防止意識を絶えず維持するように指導している。他の施設の事故情報をFaxで入手した場合は直ちに回覧して全員で情報を共有している。</p> <p>ヒヤリ・ハット改善例： 図書館で利用者と職員がすれ違った時、書架の鋭角部分で職員が怪我をしたので角を丸くした。</p> <p>*新人研修、全員研修でマニュアルを使って事故防止対応を研修している。ヒヤリ・ハットをもとにOJTで事故防止を指導している。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>全てのチェックリストは、数が多く煩雑となるのでジャンル別一覧表形式で、確実に出来るような形式を検討中である。</p>					

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。	✓	A	✓	A
	施設内で、事故対応責任者が明確になっている。	✓		✓	
	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)。	✓		✓	
	事故対応策の研修等を実施している。	✓		✓	
B	事故発生時の連絡体制を確保している。	✓		✓	
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> <p>事故発生時、慌てず状況の把握をすること、発生を周囲に迅速に知らせること、初期対応を速やかにすることなど新採用研修、全体研修、日々のOJTで意識づけている。</p> <p>事故発生を未然に防ぐためにヒヤリとしたことは事例に記入し、共有するようにしている。</p> <p>AEDの研修は、消防署職員に来館してもらい受講、指導をしてもらっている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>*施設内事故対応責任者は館長と定めている。</p> <p>*ヒヤリ・ハット報告集、他施設事故事例集がある。</p> <p>*職員は10月にAEDの取り扱い講習を消防署員から受け、また、DVDも使用して取り扱いを研修している。</p> <p>*事務所内に危機管理関係の関連機関、行政、職員の緊急連絡先、連絡網を掲示している。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>一斉研修の時間がとりにくいのが課題である。</p>					

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。	✓	A	✓	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	地域や関連機関との連携体制を整備している。	✓		✓	
B	防災に関するマニュアル等が整備されている。	✓		✓	
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> <p>休館日、全員で防災避難訓練を実施し、その後は2回状況想定を変えての訓練をしている。</p> <p>毎回利用者やご近所の皆様にも参加していただき一緒に訓練の経験してもらっている。</p> <p>避難誘導は勿論、消火器の使用法、通報訓練なども行っている。</p> <p>AEDの使用法も消防署に参加してもらい実施している。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>*危機管理マニュアルがあり、地震、火災、風水害、停電時の対応を定めている。</p> <p>*平成20年5月26・30日の2回(休館日:全職員と平日利用者が参加)、10月21日(平日で利用者が参加、消防署員から職員に消火器使用指導あり)、12月22日(休館日で全職員参加)の計4回防災訓練を行っている。</p> <p>*事務所に危機管理関係の関連機関、行政、館員の緊急連絡先、連絡網を掲示している。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>勤務体制が異なるためそれぞれの勤務の時間での防災訓練ができにくい、今後夜間や早朝など、想定を変え訓練の回数を増やす予定である。</p>					

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。	✓	A	✓	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
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> <p>日頃から利用者の意見に耳を傾け、気軽に意見の言える雰囲気を作るようにしている。</p> <p>毎月開催の利用者会議には、多くの方の意見交換および課題を出して意見交換の場を作っている。</p> <p>質問やご意見等は利用者会議で報告をしている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>*ご意見ダイヤルの利用方法と、意見・苦情が寄せられた場合の対応方法を館内に掲示している。</p> <p>*受付にご意見箱を設置している。毎月の利用者会議で苦情・意見・要望を聞き出すようにしている。寄せられた苦情・意見で即可能な対応は連絡ノート、利用者会議議事録などに記録している。</p> <p>*利用者会議で即答できる内容はその場で答えている。個人的な内容は本人に直接回答している。広報すべき内容は地区センターだよりに掲載している。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

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。	✓	A	✓	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。	✓		✓	
	苦情解決の仕組みを利用者等に周知している。	✓		✓	
	苦情等の内容を検討し、その対応策を講じている。	✓		✓	
	苦情等への対応策について、利用者へ公表している。	✓		✓	
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			
【アピールポイント】 寄せられた意見や苦情に対しては、本人の希望で個人への回答、全体に関する事等は毎月の利用者会議や掲示にて公表するようにしている。 いただいたご意見には迅速対応を心掛けている。		【特記事項】 *マニュアル「ご意見等をいただいた場合の流れ」があり、受付方法、対応手順、責任者を明確にしている。 *苦情解決の仕組みを受付カウンターに掲示している。 *苦情解決事例 苦情：団体の場合、レクホールの予約が多く希望の予約を取りにくい。 解決：日吉地区センター委員会で団体利用時間を検討し、土・日曜日を通じて団体使用1枠であったが4枠に増やすこととし、指定管理者経由港北区に申請して平成21年1月から実施する。			
【改善すべき点・課題等】					

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。	✓	A	✓	A
	利用者アンケートの結果を公表している。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
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。	✓		✓	
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】 アンケートは3つに分けて実施している。 ・自主事業終了後（受講者） ・文化祭について（参加者・見学者） ・館利用者の全体（個人および団体） 印刷物、掲示物、利用者会議報告で報告している。			【特記事項】 *毎年1回(平成19年12月、本年12月)利用者アンケートを実施している。 *アンケート結果の説明文書を作り、利用者会議で配布・説明をし、また、館内に掲示すると共に、受付に置き希望者に配布している。 *アンケート結果から利用者ニーズを把握し、社会情勢も考慮して、業務改善、自主事業計画に反映している。		
【改善すべき点・課題等】			*改善事例: 利用者会議は従来、施設利用予約の場であったが、利用者の意見表出、意見交換もできるように変更した。		

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。	✓	A	✓	A
	利用者会議での検討内容を公表している。	✓		✓	
	利用者会議からサービスに係る課題を抽出している。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
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。	✓		✓	
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> <p>サークル代表者出席の利用者会議を毎月の初日に開催している。</p> <p>会議でのご意見について、即答でき、説明できるものは、その場で回答する。</p> <p>検討を要するものについてはその旨を知らせ、後日回答を知らせる。</p> <p>代表者は、サークルの会員の代表である認識を持ち、一人ひとりが責任を持って参加していただくように働きかけている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>*利用者会議を毎月初日に開催している。会議の日時、場所を事前に地区センターだよりに掲載してお知らせしている。</p> <p>*利用者会議で出された意見や話し合ったことは、議事録を作成して館内に掲示している。</p> <p>*課題の抽出・対応例：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者会議で意見の表出、意見交換をできるようにした。 ・レクホールの団体利用枠を平成 21 年 1 月から増やす。 ・30 周年記念を兼ねる文化祭(本年 9 月実施)について利用団体の意見を事前に聞き反映した。 ・緑化推進事業を進めるために、サークル日吉コミュニティーガーデニングクラブを中心にして花壇整備・管理を行なっていることを説明し、利用団体の理解を深めた。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>代表者が出席の会議であるが、すべての会員に正確に伝わっているか難しい。現在の開催は2部に分けて60人×2回程度であったが、12月から1回1堂に会して100人規模で開催予定している。</p>					

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	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり、事業が実施されている。	✓		✓	
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> <p>様々な年齢層を対象にした自主事業の企画をしている。</p> <p>事業終了後アンケートを実施し、ニーズや反省点を次の機会へ反映するようにしている。</p> <p>年度当初に企画した事業の他に、社会情勢やニーズに合った事業をタイミングを逃さずに実施している。</p> <p>センターからの方針姿勢や啓発が必要な事業も、積極的に企画している。</p> <p>地域住民の人材の発見と活用に努めている。</p> <p>講師謝金の全部、または一部を参加費(受講料)で賄い事業を実施することで事業の量的拡大を図った。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>*事業計画書記載のとおり自主事業を実施している。利用者アンケート、社会情勢の変化などに応じて若干の事業変更を行っている。</p> <p>*幼児から高齢者まで幅広い年齢層を対象にしている。</p> <p>*19年度は一般成人向け9教室、子供向け「わんぱくホリデー事業」7教室を計画し、一般向け10教室1,194名、わんぱくホリデー8教室1,224名が参加した。</p> <p>*利用者会議で自主事業に関する意見を聴取し、また、自主事業終了時に参加者アンケートをとり、事業が適切であったか、利用者ニーズは何かを把握し、次の自主事業への反映を図っている。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>子どもを中心とした事業はセンターの思いと子どもたちの生活のマッチが難しい。</p> <p>今後企画面においての検討を要する。</p>					

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>【アピールポイント】</p> <p>自然環境の良好なセンターの立地条件を生かし、自然保護や、環境を大切にしたいセンターとしての自主事業を実施及び企画している。</p> <p>☆ 緑化推進事業は、緑の協会・推進連絡会・区役所からも協力いただき、講座として開催し、その後センターが主導で立ち上げたサークルも現在は自主的に花壇整備計画を立て、実行するまでに発展している。専門講師の講義や研修会等で、知識の取得、仲間相互の交流と地元でセンターの花壇を管理しようという意識がある。</p> <p>☆ 地域住民の利用者が、自分たちのセンターとして愛着を持ち街に誇り持てるような、ひとり暮らしや核家族化で、仲間づくりが難しい住民にとり、世代間交流やセンターが居場所となるような、また温故知新、地元発見、人材豊富な地の利を生かした企画を予定している。</p> <p>EX わが街発見・街を探索しよう・七福神めぐり・日吉台地下壕を知ろう等</p> <p>☆ その他の企画</p> <p>①限りある資源(省エネ・地球温暖化防止)を有効に 石鹸づくり・古布で作ろう等</p> <p>②健康は食事から 安全で安心な食事作って食べよう 弁当作り・パン作りサークルの立ち上げ</p> <p>③人材の有効活用 地元の街の先生を活用 法律「遺言書をかこう」。イタリアママの味等</p>	<p>【特記事項】</p> <p>*平成 20 年度の自主事業費を前年度と同額に据置いたまま事業数を大幅に増やし、事業費収入増を利用者に還元する取り組みをしている。</p> <table style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="text-align: center;">平成 19 年度</th> <th style="text-align: center;">平成 20 年度</th> </tr> <tr> <th></th> <th style="text-align: center;">実績</th> <th style="text-align: center;">計画</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>一般成人向け</td> <td style="text-align: center;">10 教室</td> <td style="text-align: center;">18 教室</td> </tr> <tr> <td>わんぱくホリデー</td> <td style="text-align: center;">8 教室</td> <td style="text-align: center;">12 教室</td> </tr> </tbody> </table> <p>*平成 20 年度は社会的ニーズである「安心できる食事」関係の事業を増やしている。</p> <p>*緑化推進事業として関連団体、区役所の協力のもとで事業を展開している。自主事業から発展して立ち上げたサークル日吉コミュニティーガーデニングクラブと共同して別館前に花壇を作り、維持管理を支援している。</p> <p>*今後の新事業として、地元の人材を有効活用し、温故知新、地元発見になるテーマを検討している。</p>		平成 19 年度	平成 20 年度		実績	計画	一般成人向け	10 教室	18 教室	わんぱくホリデー	8 教室	12 教室
	平成 19 年度	平成 20 年度											
	実績	計画											
一般成人向け	10 教室	18 教室											
わんぱくホリデー	8 教室	12 教室											

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。	✓	A	✓	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。	✓		✓	
	蔵書情報を市に提出している。(蔵書検索システムのため)	✓		✓	
	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。	✓		✓	
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> <p>書棚は分類、及び人気のある作家は名前での整理をしている。</p> <p>読みたい本を探している利用者には、リストおよび書棚を探し貸し出せるようにしている。</p> <p>新刊本や人気本は予約をいただき迅速に連絡し手元に届くようにしている。</p> <p>購入希望の予約も受けている。</p> <p>利用者が読みたい本や、読んでほしい本等検討し購入している。</p> <p>破損や落丁等は速やかな修理や処理を心掛けている。</p> <p>貸出返却の際には、利用者に話題提供できるように職員もセンターにある本を読書している。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>*図書の貸出は、希望者に電子情報カードを発行し、貸出時に、月日・図書名・カード情報をパソコンに入力している。貸出、返却はパソコンで管理されている。</p> <p>*新規購入図書は、新刊本、人気本、購入希望図書などをもとに、選択の上購入している。</p> <p>*蔵書状況は横浜市中央図書館、港北区管轄図書館に随時報告している。</p> <p>*図書は探しやすいように種類、著者名別に分類されている。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>書架の老朽化が課題である。</p>					

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。	✓	A	✓	A
	地域住民、町内会、自治会等と情報交換を行っている。	✓		✓	
	地域住民の意見・要望を把握している。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	区内の他施設と連携し、情報交換を行っている。	✓		✓	
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> <p>日常的に町内会・自治会地域・住民の方に、ご利用いただき情報交換はできている。</p> <p>センターでの催事やお知らせなども町内会長を通じ各家庭へ周知通知をしている。</p> <p>住民も直接間接的に好意的に意見を述べて自分のセンターとして利用してもらっている。</p> <p>地区連合町内会長会なども毎月1回当センターで開催役員の方も適宜来館し情報交換できている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>*地区センター行事のチラシ、ポスターを地域の掲示板に掲示している。地域の情報チラシを館内の掲示板に掲示している。</p> <p>*町内会団体の会合に場所を提供し、町内会と情報交換をして連携に努めている。</p> <p>*利用者アンケート、自主事業終了後のアンケート、文化祭参加者アンケート、利用者会議、地域住民との直接対話、施設利用者との会話などにより、地域住民の意見・要望を把握して運営に活かしている。</p> <p>*30周年記念文化祭を開催して多くの地域住民と交流し、地区センターの利用率向上を図った。</p> <p>*子供会、ヒヨシエイジ(大学生が中心になって行う地域との連帯活動)に場所を提供し地域交流を支援している。</p> <p>*館長会、他館の文化祭、事務作業などを通して、意見・情報交換をし、地区センターの運営に反映している。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

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。	✓	A	✓	A
	地区センター委員会を開催している。	✓		✓	
	地区センター委員会での検討内容を公表している。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
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。	✓		✓	
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> <p>センターの委員会は年間5から6回の開催をしている。委員会の報告は終了後直ちに掲示や、「日吉地区センターだより」で伝えている。</p> <p>利用者会議で出た課題や、懸案事項については委員会で検討してもらい、利用者の意見を告げたりし、決定をしている。</p> <p>公募の委員も含めた委員構成をしている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>*地区センター委員会は町内会長、自治会長、青少年指導員、民生委員、利用者代表、体育指導員、老人クラブ連合会会長、小・中学校長、小・中学PTA会長により構成している。</p> <p>*平成19年度は委員会を2回、小委員会を6回行った。平成20年は4月、5月、7月、10月に開催し、さらに1月に予定し、事業報告、決算報告、30周年記念行事、自主事業、利用者会議などを審議している、</p> <p>*議事録を館内の掲示板に掲示し、地区センターだより・HPIにも掲載している。</p> <p>*レクホールの土・日曜日の団体枠の増加、緑化運動の一環として駐輪場に草花プランターの設置、配管の水漏れ箇所の確認方法などについて意見をいただき、実行に移している。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

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。	✓	A	✓	A
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	適切な経理書類が作成されている。	✓		✓	
	経理を担当する職員を配置している。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	通帳や印鑑などが適切に管理されている。	✓		✓	
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		
【アピールポイント】			【特記事項】 *総勘定元帳、仕訳日記帳、請求書が整備され、支払伝票が費目毎に綴られている。 *専任経理担当者を配置している。 *預金通帳や印鑑は保管庫に別々に施錠保管されている。 *税理士により税務申告時に帳票類の点検を受けている。		
【改善すべき点・課題等】					

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 32,180,000 円) - (決算収入 32,488,029 円) = Δ 308,029 円	
(予算支出 32,180,000 円) - (決算支出 32,439,869 円) = Δ 259,869 円	
(決算収入 32,488,029 円) - (決算支出 32,439,869 円) = 48,160 円	
指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
【特記事項】 利用料金収入は目標値にほぼ近づいた、自販機の売り上げ、自主事業参加費が予算額を上回り、自主事業の拡大や施設整備の経費に充てることができた。 老朽化による水道管の破損で光熱費がかかってしまった。	【特記事項】 *決算収入は、利用料金収入が予算をほぼ達成し、自主事業収入、自動販売機手数料が予算に対して増加し、合計収支差額は黒字である。 *自主事業を地域住民に積極的にPRし、利用者の参加を促し、収入増加に努めた。

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。	✓	A	✓	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			
【アピールポイント】 利用者が利用しやすいように、環境整備に心がけ必要な器具などを整えた。		【特記事項】 *ニーズ対応費の執行状況については、70万円全額がニーズに対応する収出であることを帳簿により確認した。			
【改善すべき点・課題等】					

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)
<p>目標年額 (区設定)</p> <p>平成19年度 2,100,000円</p>	<p>平成19年度利用料金の年間収入額</p> <p>2,070,120円 (98.6%)</p>
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> <p>19年度利用料金はほぼ目標額近づいている。</p>	<p>【特記事項】</p> <p>平成19年度の利用料金収入は目標額に対して、達成率は98.6%であり、ほぼ予算を達成した。</p>
<p>【改善すべき点・課題】</p> <p>3時～6時の利用促進が課題である。利用者の大半がこの時間帯は家庭に戻るため、この時間帯の利用者の分析が必要。</p> <p>料理室の稼働率が低い自主事業企画を主体に進めていく。</p>	

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>【アピールポイント】</p> <p>冷暖房費用コストは、大きく影響するのでこまめに電源を切っている。夏は28℃、冬は20℃を徹底し、利用者にも意識付け協力していただいている。</p> <p>開館前及び、使用前後には、窓及び扉の開閉で空気の流れを作り、自然の風を入れるようにしている。</p> <p>照明は利用者の利用及び安全管理上の最低限とし、不必要な箇所は切るようにしている。</p> <p>蛍光灯(2本1組を1本に)も外している。</p> <p>グリーンカーテン(つる物の植栽・ゴーヤ朝顔・風船かずら等)をし、気温を下げる努力を利用者とした。</p> <p>落ち葉や、雑草等は枯らして廃棄し、腐葉土作にも使用している。</p> <p>裏紙使用・多量に届く印刷物も当センターの印刷用紙に利用している。</p>	<p>【特記事項】</p> <p>*主な経費節減項目は光熱水費であり予算に対して113,753円(予算比2.6%)の節減をした。</p> <p>*具体的には冷暖房の温度調整や窓からの外気取入れなどのこまめな省エネ管理を行い、光熱水費の35%を占めるガス代を削減した。また、照明の節電を行った。</p> <p>*老朽化による水道管破裂で水道代の大きな出費を生じたが、冷暖房費を削減した結果、光熱水費を予算以下に削減できた。</p> <p>*印刷物を外注委託からパソコン自前印刷に変更、印刷物の裏紙利用などで消耗品費の経費削減を行った。</p>
<p>【改善すべき点・課題】</p> <p>全館一体型冷暖房のため、一部での使用が出来ず、5月から10月迄中集会室、和室、レクホールの冷房使用がネックである。</p>	

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>【アピールポイント】</p> <p>スタッフ全員が FACE to FACE の姿勢で、住民の施設である地区センターを明るく、気軽に利用してもらえるように心がけている。</p> <p>港北区区民利用施設協会で、新採用研修、館長、副館長研修で人権研修をしている。</p> <p>センターにおいても、新採用研修、中途採用者に対する人権研修を実施している。OJTの中でも機を逸することなく意識づけをしている。</p> <p>世代間交流を重要と考え、赤ちゃんから大人、学生を巻き込みセンターを皆で利用してもらうように心がけている。</p> <p>日吉地区の商店街、町内会、婦人会、子ども会などを巻き込んだ「ヒヨシエイジ」は、慶応大学の学生、教授を中心にコラボレーションし、その相談にのり、フェスティバルの時には、センターのサークルが参加している。</p> <p>緑化推進事業を利用者（サークルとして日吉コミュニティガーデニングクラブとして自主事業から発足）と一緒に持続させて、地区センターの環境整備及び自然保護をめざしている。先々は、利用者が中心となつてすすめていく。道行く人々がきれいねー、気持ちいいねー等と好評とお褒めをいただき、サークル会員は苦勞が報われ楽しんでいる。</p> <p>自主事業は多方面に企画し好評、前例踏襲でなく、常に見直し計画実施している。</p> <p>古い建物だが利用者、近隣住民の協力をいただき、長く使えるように大切に維持、管理している。</p> <p>センター利用に際して下足を履きかえてもらいたい煩わしい面がある、反面施設内の衛生や 清潔が保たれ、受付で必ず顔を合わせ挨拶できる良い面もある。</p> <p>20年3月末には、30周年記念式典・別館竣工式を開催し、開館から関わった方々他多くの地元関係者</p>	<p>【特記事項】</p> <p>*世代間交流を大切に、また、ひとり暮らしや核家族のために仲間づくりが難しい地域住民にとって地区センターが居場所になるように、各種の自主事業や居場所の提供を企画し実行している。</p> <p>具体例:</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子育て支援の一環として、ボランティアと共同で「お話しを楽しむ時間」を1階ラウンジで開設している。 ・子育て中の母親や幼児のふれあいの場としてプレイルームを設けている。 ・大学生と地域の交流を目的としたヒヨシエイジ活動への支援をしている。 <p>*社会的ニーズを自主事業に反映しており、食を楽しむ教室を幼児・男性などを対象に様々な事業を展開している。料理室の稼働率向上への寄与が期待できる。</p> <p>*樹齢100年以上の大木をはじめ敷地内に緑が多く、利用者サークルと花壇を作るなど、緑化推進事業に積極的に取り組んでいる。</p> <p>*地区センター最大のイベントである文化祭を平成20年度は30周年記念として9月に開催し、利用団体、地域住民、地区センター職員間の交流を深めることができた。</p>

の出席いただき、当時の思い出を語ったり旧交を温めたりできた。

30周年記念誌(表紙は・サークル原稿は公募)もの利用の推移を感じられるような現在の活動主体であるサークルに重きを置いたものとした。これは住民がセンターを自分のものとしてくれているおかげである。

文化祭は、9月12日開館日を記念して「日吉の街に30年体験参加型、多くの皆さんと交流を」をテーマに開催した。

センター主導ですすめていた発表会文化祭も実行委員会を中心に、利用者が自主的に進められるような手順が整いつつある。
今後は、ますますその傾向が色濃くなっていく方向である。

【改善すべき点・課題】

本館・別館が離れているため、管理、利用ともに不便さがある。

(移動の際はいったん外にでなければいけない構造上のため) 本館別館をつなぐ廊下屋根があれば好ましいが、一般の方の通行抜け道となっているため困難であり、利用者には不便をおかけしてしまっている。

北側駐輪場の管理が課題である。開館以来利用者以外の駐輪者が主(利用者は玄関前の駐輪スペースで足りている)である。

放置、盗難自転車の限定や、常習者の確定、その整理整頓などの管理にかなりの時間をとられ、また撤去費用もかかっている。

近隣の苦情もあり、緑化にするように進めているがなかなかすすまないのが現状である。

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: 横浜市日吉地区センター

評価機関名: ナルク神奈川福祉サービス第三者評価事業部

評価項目		指定管理者 自己評価結果	評価機関 評価結果
I. 総則		A	A
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
II. 施設・設備の維持管理		A	A
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
III. 運営及びサービスの質の向上		A	A
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
IV. 地域・地域住民との交流連携		A	A
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
V. 指定管理料の施行状況		A	A
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	+	+
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	98.6%	98.6%
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	住民の施設であるセンターを気軽に利用でき、また来たいと思われるようにしている。法令遵守を基礎にホスピタリティを持ち、信頼される様に運営管理を進めている。	利用者とのコミュニケーションを大切にしてい信頼関係を保ち、利用しやすい施設を目指し、幅広く自主活動、住民相互交流を支援している。
II. 施設・設備の維持管理	施設の老朽化不便さは否めないが、できる限りの工夫と修理で、安全、安心、快適に利用できるように維持管理整備をしている。	老朽化した建物であるが、利用者に快適に利用していただくよう、館内の清掃や整備に配慮をしている。
III. 運營業務及びサービスの質の向上	利用者の声に耳を傾け、迅速、正確、親切な対応に心がけている。新旧利用者の思いのギャップに気付き、公平、建設的、発展性のあるよう配慮している。	運営規則を守りながら、公平・公正・丁寧な運営を基本として利用者へ接し、館長以下職員は常にサービスの質の向上に努めている。
IV. 地域及び地域住民との連携	住民からなる委員会は、年に6回程度開催している。近隣の皆様に利用いただき親しく会話、挨拶する事で、情報や協力要望が得られる。センターも住民イベントや会議への参加で地域に認められている。	利用者、地域住民、地域代表との日常のコミュニケーションを大切に、また、地域のイベントや会議に参加し、地域及び地域住民との連携に努めている。
V. 収支状況	コスト意識を持ち、利用料金収入に反映するようなサークル支援や自主事業企画をしている。省エネは、光熱費の削減が大きいので努力している。	自主事業を積極的に増やして収入増を様々な形で利用者へ還元し、また、省エネ等で大幅なコスト削減を行い、安定した収支状況を維持している。
VI. その他	職員と利用者、委員会が一体となった身近で居場所となっているセンターと自負している。	世代間交流を大切に、職員、利用者、地区センター委員会が一体となって、豊かなコミュニティづくりを目指している。

評価結果についての講評

当地区センターの基本方針を具現化するために、利用者との意見交換・各種のアンケート・地域ニーズを反映して、多くの多彩な自主事業の展開・自主活動支援・文化祭の開催・地域行事への参加などの積極的な行動をし、また、当地区センターに恵まれた自然環境の整備に努力し、豊かな地域コミュニティ、連帯感づくりに努めている。館長以下全員が研修・OJTにより、利用者への対応をはじめサービスの質の向上に努めている。これらの結果、自主事業費などの収入を増加し、他方で省エネをはじめとするコスト削減努力を行い、安定した収支と運営を維持している。

指定管理者からの意見

今回第三者評価を受けるにあたり、日頃何気なく行っている、業務の流れ、書類、チェック表、あるいは館内整備について、職員全員で見直すことができました。修正すべき点、改善点など、簡便さ確実性、利用者満足度などを踏まえて、整備していく姿勢が認識できよい機会となりました。まだまだ簡素化すべき点や、質的向上など利用者の意見を反映し、職員が楽しく仕事ができるようにしていきたい。

