



横浜市指定管理者第三者評価制度

城郷小机地区センター  
評価結果報告書



指定管理者：港北区区民利用施設管理協会

平成 23 年 1 月 20 日  
(NPO 法人) ニッポン・アクティブライフ・クラブ  
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	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。	✓	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		
<b>【アピールポイント】</b> ☆当地区センターの「経営方針」及び港北区民利用施設協会の「運営方針」を、利用者、職員の目の付く所へ掲示し、利用者へのアピール、職員への意識付けを行っている。また、施設に関する基本的事項をまとめた「運営マニュアル」を受付、事務室に常備し、いつでも確認できるようにしている。 ☆新規職員には、採用時、その他職員は、年に1回の研修を実施し、運営方針の周知を図っている。			<b>【評価の理由】</b> * 運営方針として、「利用される方の声を大切にし、地区センター主催事業の実施や地域の方々の自主的な活動を支援し、活力とふれあいのある快適な地域社会作りに貢献する。常にコスト意識をもって改善を図り、効率的な管理運営に努める」ことを明文化している。 * 港北区区民利用施設協会が傘下の全施設新採用職員に対し、基本方針・基本事項について平成22年3月4日に研修を行っている。 * 館長が全職員に対し平成21年9月28日に研修を行い基本方針の周知を図っている。館長が新採用職員に対し平成22年3月6日に基本方針・基本事項について研修を行い、また、平成22年3月9日～22日の間で2日間の実務研修を行っている。 * 基本方針を、ホームページに掲載し、また、施設内に掲示して利用者への周知を図っている。		
<b>【改善すべき点・課題等】</b>			<b>【特記事項】</b> * 平成22年度は11月13～14日の文化祭、および、12月27日の休館日に、館長が全職員に基本方針・基本事項について研修を行う予定である。		

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			
<b>【アピールポイント】</b> ☆ホームページ、受付で募集团体の紹介、サークルのチラシ等の掲示場所を提供している。 ☆利用月の1月前の1日に一斉受付を実施し、予約が重複した場合は、ジャンケン・くじ引きにより公平性を図っている。また、利用月の2カ月前より利用許可申請書の事前預かりを実施している。 ☆当地区センターが活動支援をしている団体。 ・城郷小机囲碁教室 ・城郷小机うたの会 ・城郷小机囲碁基好会 ☆最近自主事業をきっかけに団体活動を行った団体 ・一輪会(墨彩画)      ・いきいきアート		<b>【評価の理由】</b> * 施設利用方法の詳細はホームページや施設内掲示で告知しており、さらに、「利用のご案内」のチラシが受付カウンターに置かれてあり、利用者には利用方法を知らせるように徹底している。 * 団体予約は利用日の2か月前に申請書を預かり、1か月前の月の初日に一斉受付を行う。予約が重複する場合は抽選で決めている。 * 施設内に利用団体のPR用掲示板があり、サークル活動状況、メンバー募集などサークルから情報発信をできる場がある。 * 一般情報資料は、施設の入口に神奈川県、横浜市、港北区、子育てボランティア、音楽などに区分整理してあり、利用者の便宜を図っている。 * 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。自主事業終了時にアンケートをとり次の自主事業企画に反映している。 * 自主事業からサークルに発展した団体として、一輪会(墨彩画)、いきいきアート(音楽を聞きながら自由に発想表現をする脳トレ活動)がある。			
<b>【改善すべき点・課題等】</b> ☆イベント等の事前PRの方法		<b>【特記事項】</b>			

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	事業計画書等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			
<b>【アピールポイント】</b> ☆業務引継ぎミーティング、業務日誌、連絡ノートなどで、常時業務状況を引継ぎ、把握し合っている。 ☆受付スタッフ2名とも、席を離れる場合、館長又は副館長がフォローする体制が整っている。		<b>【評価の理由】</b> *平成21年度の事業計画と実際の勤務職員数は相違なく、館長1名・副館長2名、職員14名(コミュニティスタッフ2名6班、作業スタッフ1名2班)を配置している。職員の業務分担を定めている。施設内には館長、または、副館長を含めて、常時3名の職員がいる。 *午前、午後、夜間の職員の引継ぎは引継ぎミーティング、業務日誌、スタッフ用連絡ノート、館長・副館長用連絡ノートにより行い、円滑な業務運営をしている。日誌、ノートに確認の捺印をしている。 *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、利用者が来訪した際にすぐ対応できる体制をとっている。			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>		<b>【特記事項】</b>			

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		
<b>【アピールポイント】</b> ☆新規採用職員に対して、協会主催による「接客対応研修」を実施し、他の職員にも年1回研修を行うとともに、日常業務を通して、館長、副館長がOJTによるフォローアップを行っている。			<b>【評価の理由】</b> *職員は名札、制服を着用しており、来館者に清潔な感じを与えている。 *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、対応者名を名乗っている。 *港北区区民利用施設協会が新採用職員に対し、接客研修、人権研修(差別発言など不適正な発言防止などがテーマ)を行っている。また、館長が年1回の全員研修で接客、その他基本事項について研修を行っている。日常業務を通して、館長、副館長がOJTで接客について指導している。		
<b>【改善すべき点・課題等】</b>			<b>【特記事項】</b>		



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等の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等の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等の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		
<b>【アピールポイント】</b> ☆文化祭等に変更せざるを得ないときには、利用者へ 予め通知し実施している。			<b>【評価の理由】</b> * 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。		
<b>【改善すべき点・課題等】</b>			<b>【特記事項】</b>		

## 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	BI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	事業計画書等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			
<b>【アピールポイント】</b> ☆利用者が安全で快適な環境で利用できるよう、定期的な点検はもとより、日常点検を行い、不具合については、迅速に対応し、修理・改修を行っている。		<b>【評価の理由】</b> * 建物・設備の保守点検は、事業計画書の保守管理計画に基づいて行っている。委託先の専門業者の実施状況は作業日報で確認できた。 * 職員が日常点検で異音等の異常を発見したときは、直ちに責任者に報告し、専門業者に修繕を依頼する。修繕した結果は修繕一覧表に記入している。			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>		<b>【特記事項】</b>			

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		
<b>【アピールポイント】</b> ☆施設の備品を良好に保つため、定期的に点検を行い、不具合が生じた場合には、速やかに保全措置を行っている。 ☆破損等した備品は、可能な範囲で館で修理し、安全を確認したうえで貸出を行っている。			<b>【評価の理由】</b> * 地区センター備品と指定管理者の備品は、本部協会にて区別した備品台帳を備えている。 * 備品には、備品台帳に記載された備品番号を記したラベルが貼り付けてある。ノートパソコン 10 台、通信カラオケ装置、電気ハイブリッド自転車、まとあそび、37 型テレビについて、台帳と現物の照合を行った。 * 日常点検で見えられた、程度の軽い破損修理は職員が行っている。		
<b>【改善すべき点・課題等】</b>			<b>【特記事項】</b>		

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
	事業計画書等の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。	✓		✓	
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> ☆常に館内外の美化を心がけ、点検時に汚れた箇所、ポイ捨てゴミを見つけた場合は、速やかに対応している。			<b>【評価の理由】</b> * 清掃業務は専門業者に委託し、事業計画通り実施されていることを作業日報で確認した。 * 職員の内2名は清掃スタッフで常に施設内の美化に努めている。トイレtpーパー等の消耗品の補充は清掃スタッフが行っている。		
<b>【改善すべき点・課題等】</b>			<b>【特記事項】</b> * 各部屋の入り口に、職員が季節や行事に合わせて自作した小飾りを掲げ、利用者の気持ちを和らげ楽しむように心遣いしている。		

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	事業計画書等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> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ 鍵は、所定の場所にまとめ保管している。</li> <li>✧ 職員相互に館内の状況について、情報交換を行い、的確な状況把握に努めている。</li> <li>✧ 受付等から見難い個所へテレビカメラを設置し、事務所、受付においてもモニターで館内の安全確認ができる体制をとっている。</li> <li>✧ 館の警備システム用のカードは、管理職、清掃スタッフが個別に保持している。</li> </ul>			<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 事業計画書のとおり、機械警備を行っており、監視カメラ等の設置状況を確認した。異常を感じた場合の措置は訪問日報で確認できた。</li> <li>* 各部屋の鍵は保管ボックスに部屋名称を明記して保管し、その保管ボックスの鍵は別の場所に保管している。屋上の出入り口は電子錠であり事務室から遠隔操作で開閉している。</li> <li>* 職員がロビー、娯楽室等を巡回し、不審者・不審物のチェックを行っている。</li> <li>* 不審者進入有無は職員目視、および、監視カメラで判断をしている。監視カメラは1ヶ月間録画できる。画像の取り扱いは「横浜市防犯カメラの設置及び運用に関するガイドライン」に沿って行われており、個人情報保護に配慮している。「城郷小机地区センター来館者の皆様へ」を施設内に掲示し、来訪者に画像取り扱いについて告知している。</li> </ul>		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

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。		該当なし		該当なし
	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	事業計画書等の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		
【アピールポイント】			【評価の理由】		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

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	BI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	事業計画書等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			
<b>【アピールポイント】</b> ☆ガーデンテラスは、季節の花などが植えられ、利用者に心地よい空間となっている。 ☆夏は、ゴーヤ、朝顔などを植え、緑のカーテンで日差しを遮り、エコにも役立っている。		<b>【評価の理由】</b> * 事業計画のとおり、専門業者が植栽・樹木の維持・管理を行っていることを日報で確認した。ベランダ、屋上に植木、芝生を配し、美化に努めると共に断熱効果、および、温暖化防止に役立っている。			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>		<b>【特記事項】</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。	✓	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		
<b>【アピールポイント】</b> ☆館内にゴミ箱を設置せず、利用者へゴミの持ち帰りを徹底している。 ☆事務処理において出たゴミは、分別してリサイクルに取り組んでいる。 ☆使用済みの封筒、片面印刷の裏面を活用している。 ☆ペットボトルのキャップを回収し、エコキャップ運動に参加している。			<b>【評価の理由】</b> *施設内にゴミ箱は置かず、「ごみはお持ち帰りを願います。」と掲示している。時々苦情があるが、利用者の理解を得るよう努めている。 *コピー、印刷物は支障のない限り裏紙を再使用している。「城郷小机地区センターだより」の配布は、手配りで行っており、また、使用済み封筒を裏返し再利用している。		
<b>【改善すべき点・課題等】</b>			<b>【特記事項】</b>		



### 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 20	4～9月	57.0 %	44,977 人	21,752 人	23,225 人
H 20	10～3月	59.9 %	43,380 人	21,888 人	21,492 人
H 21	4～9月	57.6 %	44,567 人	21,804 人	22,763 人
H 21	10～3月	62.0 %	43,734 人	21,451 人	22,283 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	H20	4～9月	84.4 %	7,126 人	5,819 人
	H20	10～3月	85.0 %	9,231 人	4,554 人
	H21	4～9月	87.5 %	8,289 人	4,914 人
	H21	10～3月	86.2 %	67,95 人	4,763 人
中会議室	H20	4～9月	72.8 %	5,120 人	
	H20	10～3月	77.0 %	5,706 人	
	H21	4～9月	74.0 %	5,064 人	
	H21	10～3月	81.4 %	5,670 人	
小会議室	H20	4～9月	44.4 %	1,521 人	
	H20	10～3月	47.3 %	1,496 人	
	H21	4～9月	45.8 %	1,311 人	
	H21	10～3月	54.6 %	1,518 人	
料理室	H20	4～9月	16.3 %	566 人	
	H20	10～3月	21.3 %	733 人	
	H21	4～9月	14.8 %	554 人	
	H21	10～3月	19.8 %	700 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	H20	4 ~ 9月	34.4 %	1,949 人	
	H20	10 ~ 3月	38.9 %	1,785 人	
	H21	4 ~ 9月	33.2 %	1,493 人	
	H21	10 ~ 3月	40.7 %	1,752 人	
工芸室	H20	4 ~ 9月	40.1 %	2,092 人	
	H20	10 ~ 3月	43.6 %	1,986 人	
	H21	4 ~ 9月	42.1 %	2,012 人	
	H21	10 ~ 3月	49.9 %	2,248 人	
音楽室	H20	4 ~ 9月	89.7 %	3,378 人	
	H20	10 ~ 3月	89.1 %	2,951 人	
	H21	4 ~ 9月	86.8 %	3,081 人	
	H21	10 ~ 3月	84.8 %	2,768 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>☆ 利用者数は、横這いであるが、利用率が上がっている。</li> <li>☆ 楽器演奏など大きな音を出すため、自宅で練習のできない人のため、個人利用を音楽室、工芸室などで利用を可能とした。</li> <li>☆ 料理室の利用促進のため、料理に関する自主事業を増やした。</li> </ul>	<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 総利用者数は同期間対比で横ばいであるが、施設稼働率はやや増加傾向にある。体育室、中会議室の利用率が高い。</li> <li>* 料理室の稼働率が低いので、利用者を増やす目的で、料理に関する自主事業を増やした。商工会議所の北部支部、県調理士協会、港北区区民利用施設協会の3者で協定を結び、1月に「シェフから学ぶイタリアン」、2月に「お雛様のパーティーメニュー」を計画している。</li> </ul>
<p><b>【改善すべき点・課題】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☆ 和室は、高齢者に敬遠されている。利用促進のため、和室用の椅子、机を整備する必要がある。</li> </ul>	<p><b>【課題への対応方法】</b></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。	✓		✓	
	施設の空き状況に関する情報を利用者に随時提供できるよう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		
<b>【アピールポイント】</b> ☆新規採用職員に対して、協会主催による「接客対応研修」を実施し、他の職員にも年1回研修を行うとともに、日常業務を通してOJTにより館長、副館長によるフォローアップを行っている。 ☆職員、スタッフ間の情報共有のため、業務日誌、連絡ノート、業務引継ぎミーティング等により、業務の改善、サービスの向上、情報の共有化に取り組んでいる。 ☆事務ミスが無いよう読み合せ、ダブルチェックを必ず実施するとともに迅速な対応を行っている。 ☆ホームページの内容を逐次変更し、最新の情報を提供している。			<b>【評価の理由】</b> * 受付の表示とカウンターがあり、常時1名の職員がいる。 * 利用案内、ホームページで施設利用方法、電話番号を周知し、利用相談に対応している。 * 職員は対応サービスについて、指定管理者である港北区区民利用施設協会による接客研修、人権研修に参加しており、昨年度は6月10日、9月28日に行った。 * ホームページ、および、施設内掲示で1ヶ月先までの施設の予約状況を、団体利用、個人利用、行政・地区センター事業別に表示をしている。		
<b>【改善すべき点・課題等】</b>			<b>【特記事項】</b> * ホームページ、および、施設内掲示の予約状況掲示は空き状況を周知することを目的にしており、地区センターが管理するためとしては団体名を記した管理版を事務室内に設置している。		

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。	✓		✓	
	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			
<b>【アピールポイント】</b> ☆ 利用案内リーフレットを「一般用」「中学生用」「小学生用(フリガナ付き)」の3種類作成している。 ☆ ポスター、チラシなど背景、絵や図柄などを工夫し、目に付きやすくまた解り易く楽しめるよう掲示している。		<b>【評価の理由】</b> * 地区センターだより、ホームページ、施設内掲示板に指定管理者名、指定期間を掲載している。 * 港北区のホームページに事業計画書、事業報告書を掲示している。 * 地区センターだより、ホームページ、利用案内で施設の利用方法、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、中学生用、ふりがなを付けた小学生用を作成している。 * 施設見学は随時受け入れている。			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>		<b>【特記事項】</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。	✓	A	✓	A
B	-	/		/	
C	広報・PR活動は実施していない。				
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> ☆「城郷小机地区センターだより」を毎月発行し、地域の各町内会、自治会に回覧している。 ☆広報よこはま、楽遊学等へ自主事業の募集案内を掲載している。 ☆ホームページの更新を適時行い、新しい情報提供に取り組んでいる。			<b>【評価の理由】</b> * 地区センターだよりを毎月発行し、行事予定カレンダー、地区センターの取組み、自主事業への参加募集などを記載し、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、サークルの紹介などを掲載している。 * 「広報よこはま」の港北区版、「楽遊学」に、自主事業への参加募集、文化祭予定などの主な行事予定を掲載している。 * 文化祭を平成21年11月初旬に2日間行い、48団体が参加し、体験コーナー4ヶ所を設けた。地域住民の相互交流、文化的活動支援に大きな役割を果たした。		
<b>【改善すべき点・課題等】</b>			<b>【特記事項】</b>		

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		
<b>【アピールポイント】</b> ☆ 業務引継ぎミーティング、業務日誌、連絡ノートなどで、常時業務状況を引継ぎ、把握し合っている。 ☆ 職員の誰もがすぐに見られるよう、「運用マニュアル」を整備してある。 ☆ 日常的に職員、スタッフが業務内容、サービスについて話し合っており、効率的かつサービスの向上を目指し、業務改善へ取り組んでいる。			<b>【評価の理由】</b> * 業務内容・手順などを明記した「運用マニュアル」に沿って業務を行っている。 * 年度末の休館日に、館長主催のもとで、職員が研修を兼ねてマニュアル内容を確認し、問題点、手順の見直しをしている。 * 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、利用者会議、地区センター委員会で検討するものに分けて対応している。 * 打合せを欠席した職員は議事録を確認し確認印を押印している。		
<b>【改善すべき点・課題等】</b>			<b>【特記事項】</b> * 運用マニュアルの項目について、さらに、細かくチェックポイントを定めた標準書がある。		

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		
<b>【アピールポイント】</b> ☆ 職員、スタッフ間の情報共有のため、業務日誌、連絡ノート、業務引継ぎミーティング等により、業務の改善、サービスの向上、情報の共有化に取り組んでいる。 ☆ 職員、スタッフとの情報交換を恒常的に口頭と文書で情報交換を行っている。			<b>【評価の理由】</b> * 業務日誌、連絡ノート、口頭連絡で引き継ぎをしている。不在職員は、連絡ノートを見て情報を共有し、連絡ノートに確認印を押している。 * 館長以下全職員参加の研修を休館日に年1回実施して、研修を含めて、業務上の連絡、業務手順の見直しなどを行い、情報を共有している。		
<b>【改善すべき点・課題等】</b>			<b>【特記事項】</b>		

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に該当の上、次のすべてに該当する。	✓	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回以上点検を行っている。	✓		✓	
	個々の職員に対し、横浜市が規定する個人情報取扱特記事項の理解度について、少なくとも年に1回、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		
<b>【アピールポイント】</b> ☆「団体登録」「図書カード」など個人情報を記録、記入した情報、PCなど記録媒体は、施錠できる場所に保管するとともにPCにはパスワードを設定している。 ☆個人情報を記入したメモや書類は、シュレッダーで破棄している。 ☆新規採用職員に対して、協会主催による「接遇対応研修」を実施し、他の職員にも年1回研修を行うとともに、日常業務を通してOJTにより館長、副館長によるフォローアップを行っている。			<b>【評価の理由】</b> * 個人情報関係書類に、「個人情報は当館からの連絡のみに利用する」旨を明記している。 * 港北区区民利用施設協会による「個人情報保護に関する方針」「個人情報取扱い上の注意」がある。地区センターのマニュアルに個人情報保護方針を定めている。地区センターの個人情報管理責任者は館長である。 * 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、保存期限を定めてあり、期限を過ぎたものはシュレッダーにかけて廃棄している。 * パソコンにパスワードを設けて職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に設置している。 * 館長、副館長が年1回、「個人情報チェックリスト」により個人情報の管理状況、目的外使用の禁止状況、書類等の保管状況、不要になった個人情報データの廃棄方法について全18項目をチェックしている。 * 新人採用時に個人情報守秘義務の誓約書を取っている。新人研修、年1回の全員研修で個人情報保護について研修をしている。		
<b>【改善すべき点・課題等】</b>			<b>【特記事項】</b> * 地区センターの利用許可申請書の受付欄に職員、館長が確認押印をし、パソコン入力を行った後に再度職員2名が確認押印をして、手配漏れ、情報漏れを防止している。		



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に該当の上、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(事故発生の場合、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		
<b>【アピールポイント】</b> ☆ 新聞発表、区からの情報(事故事例)を基に当地区センターの安全面をチェックし、改善に努めている。 ☆ 火災時の避難訓練、AEDや消火器の使用法講習会を消防署へ依頼し実施している。 ☆ マニュアルは、すぐに見られるようにしている。			<b>【評価の理由】</b> * 危機管理マニュアルがあり、病人やけが人が発生した場合の対応、事故報告書様式を定めている。 * 発生した事故は、「災害・事故発生報告書」に発生日時、場所、被災・事故状況、対応状況(含、改善内容)を記載して、再発防止を図る体制があるが、事故例はない。 * 「事故防止チェックリスト」に基づき館長、副館長が年1回、施設内の盗難防止、災害に備え、また、苦情処理、事故防止に対する職員の対応などについて、総合的に点検している。 * 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。新聞記事や、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。 * 館長会で報告された他の施設の事故事例を職員に回覧し、職員は確認印を押している。 * 館長、副館長が年1回、事故防止マニュアルのチェック表に基づき点検をしている。		
<b>【改善すべき点・課題等】</b>			<b>【特記事項】</b> * 港北区からの事故情報に基づき、エレベーターのドアに「挟まれ注意」に関するステッカーを掲示して利用者に注意を喚起している。 * 港北区からの連絡により、体育室のバスケットコートの上動ワイヤー装置の点検を行っている。		

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
	施設内で、事故対応責任者を明文化している。	✓		✓	
	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			
<b>【アピールポイント】</b> ☆報告すべき事故は、開館6年間に発生していない。 ☆事故防止チェックリストを作成し、事故を起こさないよう日常点検を行っている。 ☆緊急時のため、AED、消火器の使用法の研修を行っている。		<b>【評価の理由】</b> *施設内事故対応責任者は館長と定め、事務室内に危機管理関係の関連機関、行政、職員の緊急連絡網を掲示している。 *事故報告書、ヒヤリ・ハット報告のフォーマットはあるが、発生報告の事例はない。 *職員は9月28日にAEDの取り扱いについての講習を消防署員から受けている。			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>		<b>【特記事項】</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
	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			
<b>【アピールポイント】</b> ☆ 避難訓練を年に2回実施している。 ☆ 緊急連絡体制を事務所に掲示している。		<b>【評価の理由】</b> * 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。防災計画書があり、防災組織、職員の役割分担、連絡先、避難経路などを定めている。 * 平成21年11月19日に利用者が53名参加して避難訓練、平成22年3月17日に利用者が51名参加して消防署員指導で避難訓練を行っている。 * 事務室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。			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>		<b>【特記事項】</b>			

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			
<b>【アピールポイント】</b> ☆「あなたのご意見、アイデア投書箱」を設置し、子供から大人まで、幅広くご要望や意見をいただいている。 ☆寄せられた苦情については、時間を置かず対応するとともに、ご意見箱の上部に回答を掲示している。		<b>【評価の理由】</b> * ご意見ダイヤルを施設内掲示で周知し、意見・苦情が寄せられた場合の対応方法を衆知している。 * 受付にご意見箱を設置している。毎月の一斉受け、年1回の利用者会議や日常の利用者とのコミュニケーションの中で苦情・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・要望は記録し、対応策を検討し、翌月に内容と対応策を施設内に掲示している。			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>		<b>【特記事項】</b>			

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、担当者等が明文化されている。	✓		✓	
	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			
<b>【アピールポイント】</b> ☆ご意見箱等の意見については、すぐに対応し、職員、スタッフに周知するとともに書面にて掲示し、公表している。		<b>【評価の理由】</b> *「クレーム・トラブル対応」のマニュアルがあり、施設内に対応手順、解決への仕組みを掲示している。 *寄せられた苦情・意見・要望については館長が職員と検討し、翌月に対応を掲示している。予算を必要とする場合は港北区区民利用施設協会に申請し、認可後、対応実施状況を地区センターだより、施設内掲示で広報している。 *苦情解決事例： 階段、廊下、エレベーターなど共用部に流しているCD音楽が自習室に聞こえ勉強に集中できないとの苦情があり、階段とエレベーターのみに限定した。			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>		<b>【特記事項】</b> *従来はペットボトルのキャップ回収箱が下にあったが、利用者の改善意見があり、幼児がいたずらで飲み込む危険性があるので、幼児の手の届かない上の方に位置変更をした。			

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調査結果・分析及び課題とその対応策まで公表している。	✓		✓	
	利用者アンケート調査結果を取りまとめ、その中から課題を抽出の上、対応策を講じている。	✓		✓	
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			
<b>【アピールポイント】</b> ☆ アンケートを年に1回実施し、その結果を公表している。(地区センターだよりや館内に掲示)また、委員会において結果を公表するとともに、分析及び課題、その対応を報告しています。 ☆ 自主事業においてもアンケートを実施し、事業計画の参考にしている。		<b>【評価の理由】</b> * 毎年1回利用者アンケートを実施している。平成21年度は12月～1月に行ない、190名の利用者から回答があった。 * アンケート結果を地区センターだよりに掲載し、また、利用者会議、地区センター委員会で配布・説明をした。 * 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。 * 改善事例: 抽選方法について時間短縮の改善要望があり、対策を考慮中である。			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>		<b>【特記事項】</b>			

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に該当の上、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			
<b>【アピールポイント】</b> ☆利用団体代表者が集まる月1回の一斉受付の場を、当地区センターの管理運営や運営改善のためのご意見をいただく場、お知らせの場(「利用者会議」に代わる場)として活用している。 ☆地区センター委員会の委員に利用者代表として、3団体から参加いただき意見をいただいている。		<b>【評価の理由】</b> *利用者会議を年1回開催しており、昨年度は平成22年2月1日の一斉受付日に開催し50名が参加した。会議の日時、場所を前もってホームページ、地区センターだより、施設内掲示、チラシで広報している。利用者団体の代表者が参加している。 *利用者会議で出された意見や話し合ったことは、議事録を作成して施設内に掲示している。ただし、利用者アンケートをとったあともあり、改善課題などの利用者からの要望はなかった。			
<b>【改善すべき点・課題等】</b> ☆利用者会議は、参加を強制できないため、参加者が著しく少ないことが課題である。そのため、月1回の一斉受付時を利用団体との情報交換の場として利用している。		<b>【特記事項】</b> *利用者アンケートでは自由に意見を表明できるが、多数の利用者が参加している利用者会議では意見を出しにくい傾向がある。アンケートには多くの意見が出されており、利用者の意見把握の有効な手段となっている。			

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	事業計画書等のとおり、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			
<b>【アピールポイント】</b> ☆子供から高齢者まで楽しんでいただける講座を企画実施しています。 ☆親子の愛情豊かなかわりを重視し、親子参加の講座を意図的に組み入れている。		* 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。 * 幼児から高齢者まで幅広い年齢層を対象にしている。 * 平成21年度は成人向け7教室336名参加、子供向け4教室111名参加、親子向け5教室3,355名参加、限定なし5教室863名参加、計21教室4,665名参加であった。 * 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。			
<b>【改善すべき点・課題等】</b> ☆自主事業が多くなると、日常、定期的を使用している利用団体との「部屋」の調整が難しくなることが予想される。そのため、比較的稼働率の低い「和室」「料理室」「工芸室」を利用、夜間を利用するなど工夫が必要となる。 ☆参加者の過重な負担とならないような適正額の設定。		<b>【特記事項】</b>			



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> <ul style="list-style-type: none"> <li>☆ 日頃、地区センターを利用したことのない方々が、自主事業に興味を持ち、来館されることも多く、来館時に戸惑うことのないよう、スタッフによるきめ細かなフォローを心がけています。</li> <li>☆ 地区センターの存在を知っていただくため地域の高齢者、高齢者予備軍を対象として、体を動かす簡単な体操(中国気功)事業を長期(10回)連続の講座を実施した。</li> <li>☆ 地域の人材を生かした講座の開設に心がけています。</li> <li>☆ 毎年度、夏の「ふれあいコンサート」、秋の「文化祭」(2日間)を開催し、利用団体の発表の場として、また、地域における世代交流事業を展開しています。</li> <li>☆ 年2回の「囲碁大会」を開催し、地域の高齢者の交流の場として提供しています。</li> <li>☆ 地域の「楠の木学園(フリースクール)」の子どもの居場所づくりとして、体育室など使用には、使用料を減免して援助している。</li> <li>☆ 昼間参加できない方々のため、夜間の講座を開催しました。(ヒップホップ教室、かな書道教室)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 21年度は参加者の意見を考慮して、親子の豊かなかわりを重視し、人気の高い親子向けの教室を当初の3教室から5教室に増やし増やし、3,355名と多くの参加者があった。</li> <li>例:親子学級「うさぎちゃん」は2歳児などの幼児と保護者の25組が参加して、芋ほり、部屋の中の遊びなど6ヶ月にわたり毎回異なる内容で8回行っており人気が高い。</li> <li>* 高齢者向けに、ゆったりと体を動かす気功体操を10回連続の教室を試み50名が参加した。また、年2回の囲碁大会を開催し、地域の高齢者の交流の場になっている。</li> <li>* 昼間参加できない利用者のために、夜間の教室として(音楽に合わせて体を動かす)ヒップホップ教室、かな書道教室を設けている。</li> <li>* 文化祭を平成21年11月初旬に2日間行い、48団体が参加し、体験コーナー4ヶ所を設けた。地域住民の相互交流、文化的活動支援に大きな役割を果たした。ただし、企画、運営は地区センター職員が行っており、登録団体が自主運営をする実行委員会形式への移行が今後期待される。</li> <li>* 保護者が中心になって作っている子育てサークルがあり、和室を多く利用している。</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。	✓	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		
<b>【アピールポイント】</b> ☆年1回「図書の棚卸」を実施している。 ☆貸出図書の1カ月以上の返却滞納者には、副館長が督促の電話を入れている。 ☆H21年度は、新規購入250冊と横浜市図書館の譲渡会により137冊を増やした。 ☆今年より、毎月図書を購入し、幅広い利用者向けに提供するとともに、新着本を一か所にまとめ利用者がわかりやすいようにしている。また、書籍の他に、NHKテキストも提供している。 ☆本の貸出数がなかなか1千冊を超えなかったが、21年度後期より超えるようになった。			<b>【評価の理由】</b> * 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。 * 蔵書状況は横浜市中央図書館に随時報告している。 * 図書は約6千冊あり、探しやすいように種類、著者名別に分類されている。		
<b>【改善すべき点・課題等】</b> ☆蔵書数の充実			<b>【特記事項】</b> * 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。 * NHKの趣味の園芸などのテキストを揃え、利用者数の増加を図っている。		

## 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		
<b>【アピールポイント】</b> ☆地域の町内会のイベント等の利用に関しては、優先予約、利用料金の5割減免の措置を講じている。 ☆町内会のまつりの神輿夜間保管場所として、駐車場を貸している。 ☆地域の行事「城址祭り」「健民祭」に参加している。 ☆毎月「城郷小机地区センターだより」を作成し、自主事業や地区センターの情報を地域の各家庭に回覧している。 ☆港北区区民活動支援センター発行の「楽・遊・学」、読売センター新横浜発行の「ワイワイグッディ」に自主事業情報を載せ幅広く情報提供している。 ☆館長会、副館長会や各館のたより等で情報交換を行い連携している。			<b>【評価の理由】</b> * 町内会の祭りのための太鼓や盆踊り等の稽古には、優先的に施設を利用できるよう配慮している。 * 区内の老人、子どもが参加できる自主事業を企画している。自主事業は施設内にポスターを掲示するとともに、「地区センターだより」、「楽・遊・学」「ホームページ」等に掲載し告知している。 * 「城郷小机地区センター」がJR小机駅前にあることを認知してもらうため、港北区内に限らず、近隣の緑区、神奈川区にも「地区センターだより」の配布を行っている。 * 地区センターの行事として文化祭を開催している。2日間の開催で46団体が参加し、入場者は1015名であった。地域の交流の場を提供することができた。		
<b>【改善すべき点・課題等】</b>			<b>【特記事項】</b>		

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に該当の上、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			
<b>【アピールポイント】</b> ☆ 地区センター委員会は、年2回開催し、委員には、各自治会会長、小中学校長の他利用者代表として3団体から参加をお願いし、ご意見を聞いている。 ☆ 委員会への提出資料は、地区センターの管理運営の全般にわたって、情報をわかりやすく整理、作成し、各委員が十分に理解を得るよう心がけている。		<b>【評価の理由】</b> * 地区センター委員会は、社協、小中学校、自治会、利用団体からなる19名の委員で構成している。年2回開催し、事業計画及び予算等の報告と検討を行っている。 * 地区センター委員会での検討内容は、一斉受付の際に集まる利用者団体に口頭で説明している。 * 地区センター委員会で討議された意見から、駐輪場の入口に自動感知器を付け、不法駐輪を館内放送で注意を促すことで放置自転車対策に繋げることができた。			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>		<b>【特記事項】</b>			

## 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に該当の上、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		
<b>【アピールポイント】</b> ☆ 経理は港北区区民利用施設協会で管理しており、当地区センターでは、小口現金、ニーズ対応費、自主事業費の取り扱いを主に処理しています。 ☆ 当地区センターで処理をした伝票は、協会でチェックするシステムとなっており、予算科目の分類等は協会と連携をとっております。 ☆ 協会全体の決算内容は、公認会計士の監査を受け、理事会で決算報告をしています。			<b>【評価の理由】</b> * 地区センターの経理は副館長は担当している。全体の経理は本部協会で管理しており、協会の指導で日常経理を行っている。地区センターでは、日常の小口現金、ニーズ対応費の出金等を処理している。 * 帳簿を閲覧し収支決算書に記載されている伝票を確認した。 * 通帳は金庫に保管され、印鑑は館長が管理している。 * 毎月、外部の税理士が監査を行っている。		
<b>【改善すべき点・課題等】</b>			<b>【特記事項】</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	35,222,000	円)	－	(決算収入	35,203,838 円) = △ 18,162 円
(予算支出	35,222,000	円)	－	(決算支出	35,498,119 円) = △ 276,119 円
(決算収入	35,203,838	円)	－	(決算支出	35,498,119 円) = △ 294,281 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> ☆ 予算収入は、自主事業の参加費を当初予定より安く抑えたため、マイナスとなったが、利用料収入は、5.5%増となっている。 ☆ 予算支出は、パーソナルコンピュータを買い替えたため、マイナスとなった。 ☆ H21年度利用料収入 決 算 4,010,090 円 目 標 額 3,800,000 円 差 210,090 円			<b>【特記事項】</b> * 予算収入は自主事業の予算 503 千円が未達となった。参加費を安く抑えたための結果であったが、これにより参加者が増え、2 団体を新規に立ちあげるなど結果を出した。 * 研修用のパソコンを 10 台買い替えた。パソコン講座として年賀状・暑中見舞いの作成、エクセル講座を自主事業として行う。		

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			
<b>【アピールポイント】</b> ☆ 利用者が安心、安全に施設利用できるような環境整備や地域の方々が交流を深めるための場所の提供のために予算を執行している。 ☆ 図書の購入にも執行しています。		<b>【評価の理由】</b> * ニーズ対応費の内容をチェックした結果、ニーズ対応費の主旨に基づいて運用されている。			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>		<b>【特記事項】</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)
平成21年度 利用料金の目標年額 3,800,000円	平成21年度 利用料金の収入額 4,010,090円 105.5%
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>☆ 部屋利用について、利用希望日の1週間前から、部屋が空いていれば個人利用ができることとした。</li> <li>☆ 和室の利用方法を日舞、気功体操など動きの少ない運動での利用も可能とした。</li> <li>☆ 21年度が指定管理者初めの年で利用料目標金額を上回る実績を上げた。</li> </ul>	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 部屋の稼働率を上げるため、個人の利用が行えるよう配慮した。その結果、バイオリン・フルート・ギターなどの練習、油絵の制作等の自宅では音の出るものや匂いのするものの利用者が増えた。</li> </ul>
<p>【改善すべき点・課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☆ 料理室の稼働率を上げるような企画を多くすることが必要(H22より協会と商工会議所調理師協会とで協定を結び、料理教室を企画している。)</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>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☆ 照明、エアコン等のこまめなコントロールの実施</li> <li>☆ 使用済みの封筒、片面印刷の裏紙の使用</li> <li>☆ 「100円ショップ」商品の活用。</li> <li>☆ 壊れた備品は、修理して使用し、大切に使用していただくようお願いしています。また、「おもちゃの病院」や自前での修理に心がけています。</li> </ul>	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 横浜図書館の譲渡会に申込み、137冊の図書を無料で入手した。様々な分野の図書が増え、図書コーナーの充実につながった。</li> <li>* イベント等の飾り付けの材料は100円ショップで購入し、職員が手作りで制作している。12月で各部屋のプレート、職員の名札にサンタクロースが付いているが、これらは職員が作った。</li> </ul>
<p>【改善すべき点・課題】</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><b>【アピールポイント】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☆ 館長、副館長、新採用職員に対して毎年人権研修を実施し、職員の人権意識の啓発に努め、スタッフの引継ミーティング等で意見を出し合い、利用者の立場に立って考えるサービスの向上を図っています。</li> <li>☆ 利用備品、施設美化への取組               <ul style="list-style-type: none"> <li>・体育室床のクリーニング、ワックス塗及び防球ネットの交換</li> <li>・体育室の更衣室に冷暖房機を設置</li> <li>・中小会議室、工芸室床のクリーニング、ワックス塗</li> <li>・インターネットを各部屋で使用できるように機器を導入、整備した。</li> <li>・防犯カメラ画像を約2カ月程度録画できる機器の導入。</li> <li>・カラオケ機器の交換(これまでの倍の曲目が登録されている)</li> <li>・プレイルームの緩衝マットの交換</li> <li>・パーソナルコンピュータ(Windows7)10台新規に購入し、古いPCと交換</li> <li>・駐輪場の不法駐車が多いと委員会での指摘があったが、人感スピーカーを設置するなどの対策により減らすことができた。</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 世代間交流を大切にし、幼児からお年寄りまで幅広い年齢層を対象にした自主事業を展開し、独自の工夫をし、利用者の意見、要望に耳を傾け対応している。                具体例：               <ul style="list-style-type: none"> <li>・親子の豊かなかかわりを重視し、人気の高い親子向けの教室を増やし、また、子育て相談会のための場所としてプレイルームを提供している。</li> <li>・高齢者向けに、ゆったりと体を動かさず気功体操を10回連続の教室を試み50名が参加した。平成22年度は、さらに30回に増やしている。</li> </ul> </li> <li>* インターネットを利用する世代が多い時代であり、これに呼応して利用者が使えるパーソナルコンピュータを新型(Windows7)に入れ替え、また、施設内に無線ランを設置して利用者の要望に応えている。</li> <li>* 新しい状態を維持し、利用者が気持ち良く施設を利用できるようにするために、床のクリーニング、ワックスがけなどの美化運動に取り組んでいる。</li> <li>* 駐輪場の不法駐車を防ぐために、人感スピーカーを設置して効果をあげ、近隣住民ための環境改善をしている。</li> </ul>
<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:

評価機関名:

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>		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等のとおりを開館しているか	A	A
<b>II. 施設・設備の維持管理</b>		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	施設の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、清掃が行き届いているか	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	安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか	該当なし	該当なし
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	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. 運営業務及びサービスの質の向上</b>		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	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	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	事故防止のための体制の構築・取組を行っているか	A	A
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されているか	A	A
11.利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	利用者の意見、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. 地域及び地域住民との交流連携</b>		A	A
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	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. 収支状況</b>		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	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	△294,281 円	△294,281 円
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	105.5%	105.5%
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		

## 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	☆地区センターの設置目的に基づき、指定管理者としての基本方針を定め管理運営に努めている。	*地域住民のコミュニティ、文化活動を支援して、利用しやすい施設を目指し、事業計画に基づいて運営できる体制を整えている。
II. 施設・設備の維持管理	☆開館6年を経過し、維持管理において、床等の汚れが目立ってきたが、利用者が快適に使用できるよう整備を行った。また、部分的な不具合、故障、破損等は、早急な対応を心がけた。	*事業計画書に沿って、運営管理が的確に実施されている。職員は日々の館内巡回の際、異常の発見に努め、大事に至らない前に対処ができています。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	☆日常のスタッフミーティングなどにおいて意見を出し合い、利用者が気持ち良く快適に使用できるような業務改善の向け、職員一同取り組んでいる。	*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に接し、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	☆地域活動にかかわる館の利用の際は、既定の枠組みの中で可能な限り支援の姿勢で臨むとともに、地域交流の場として運営している。	*町内会のイベントに参加、文化祭の開催、地区センターだよりの配布、等地域住民への情報の発信を積極的に行った。
V. 収支状況	☆指定管理初年度にかかわらず、利用料収入は目標額を超えており、施設の稼働率も伸びている。	*収支はマイナスであったが、老人、子どもを対象とした自主事業を積極的に展開し、参加者は増えている。
VI. その他	☆今後、地域住民へ地区センター委員会議事録の掲示を行うなど、地区センターで行った環境整備などの情報を密に行っていきたい。	幅広い世代を対象にして利用者の声に耳を傾け、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・アンケートにより利用者ニーズを把握し、多くの多彩な自主事業を展開し、自主活動を支援している。文化祭を開催し、地域行事に参加し、地域コミュニティ、文化活動の拠点としての役割を果たしている。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。予算収入は自主事業の参加費を安く抑えるため予算未達であったが、これにより参加者が増え、2団体が新規に立ち上がり、利用者の自主活動に寄与している。子育てをテーマにした自主事業、パソコン新機種へ入替え、無線LAN設置など、時代の傾向や要求をとらえ、利用者が魅力を感じる地区センターを目指して施策を立て実施している。

### 指定管理者からの意見

指定管理2期目の2年目に第三者評価を受審し、これまでの運営を改めて振り返ることができ、改めて運営方針に誤りのなかったことを確信することが出来、また、新たな課題を発見し解決、改善を行うなど大変有意義な機会であったと感じています。今回の受審時に第三者評価機関から頂いたご指導、アドバイスなどを踏まえ、さらなるサービス向上・業務改善に努め、ご利用者が気軽に・気持ち良く使用できるような環境（「居心地の良さ」「利用のしやすさ」など）を作り出すことにより、「また、来てみたい」と感じていただく地区センターを目指して、今後ともスタッフ一同努力してまいります。

