



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



指定管理者
株式会社有隣堂
横浜市港南台地区センター

平成20年12月
第三者評価機関 経営創研株式会社

横浜市

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. 運営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		
【アピールポイント】 (1) 地区センターの設置目的に基づき、利用者の立場に立った施設運営基本方針を定め、館内に掲示しています。 (2) 社内研修において、設置目的や施設運営基本方針を説明しています。 (3) 年度ごとに重点目標を定め、職員一同努力しています。 平成 20 年度 ①図書の充実 ②笑顔で親切丁寧な対応 ③清潔で綺麗な地区センター			【特記事項】 1. 地区センター運営の基本方針が、わかりやすく明文化され、館内に掲示され、利用者にも周知されています。 2. スタッフインタビューによれば、研修等を通じ、地区センターの設置目的および基本方針が、職員・スタッフに十分に浸透し、理解されていると認められます。基本方針は、職員・スタッフ各自に配布されています。 3. 当センターの優れた特徴として、各年度の重点目標(平成 20 年度 3 項目)を定め、利用者に関示するとともに、職員・スタッフがその達成に向けて、一丸となって努力していることがあげられます。		
【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) 会議室等の申込については、「曜日応当方式」を採用し、ご利用希望日の2ヶ月前の第1週の同じ曜日の9時30分から、申込を受付けています。重複した場合は、利用者の目の前で抽選を行うなど、公平・公正なシステムを構築しています。</p> <p>(2) 利用者の自主的な活動を支援する為、掲示板に「会員募集コーナー」を設置しています。活動に必要な備品(茶器、ラジカセ、フロアーマット等)の無料貸出を行っています。</p> <p>(3) 自主事業からサークル化したグループは篆刻や水墨画他全部で8団体あります。(平成19年度)</p>			<p>【特記事項】</p> <p>1. 「利用ご案内」が作成され、地域住民への情報提供がなされています。また、受付業務に関するマニュアルが作成されており、「公平・公正」の原則がスタッフに徹底し、その態勢が構築されていると認められます。</p> <p>2. 「会員募集コーナー」(掲示板)は、フルに活用されており、地域住民の自主的な活動を支援するうえで、大きな役割を果たしています。また、活動に必要な備品の無料貸出し、サークル化後6ヵ月間は優先予約利用など、積極的な支援活動を行っているとして認められます。</p> <p>3. 自主事業からサークル化したグループは、平成19年度で8団体、全体で75団体あり、積極的な取組の成果として、評価できます。</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	
【アピールポイント】		【特記事項】			
(1) 事業計画書の通り、職員を配置して運営を行っています。 (2) 「申し送りノート」などを利用し、連絡事項がスタッフ全員に伝わるよう工夫しています。 (3) 受付が不在になるときは、館長か副館長が受付業務を行います。		1. 事業計画書どおり、職員3名、コミュニティスタッフ12名、作業担当2名の配置がなされています。 2. 月間勤務表を作成し、事務室内に掲示しており、また職務規程の「業務内容分担表」により、職員・スタッフは、相互に役割分担・業務状況を把握していると認められます。 3. 臨機応変な手伝いはもとより、スタッフが急に出勤できなくなった場合にもお互いに調整して円滑な運営を維持する努力がなされています。			
【改善すべき点・課題等】					

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>(1)職員は全員名札を着用し、貸与された作業用ジャンパーかエプロンを着用しています</p> <p>(2)「接客・対応研修」は入社時と定期的(前回は4/28)に、マニュアル及びロールプレインを実施して、接客対応の向上を図っています。</p> <p>(3)今年度の「重点目標」に「笑顔で親切丁寧な対応」を定め、職員一同努力しています。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>1. 名札の着用、制服(ジャンパー、エプロン)の着用、電話の対応、笑顔のある言葉遣いや態度は、何れも適切と認められます。今年度の重点目標の一つである「笑顔で親切丁寧な対応」は、日々の業務の中で着実に実践されていると認められます。</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。	V	A	V	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> <p>(1) 定められたとおりが開館しています。</p> <p>(2) 「センターまつり」「各種イベント」の期間中はスタッフを増員し、部屋の受付、図書の貸出・返却は通常通り行い、ご利用者に不便を掛けないよう配慮しています。</p> <p>(3) 上記については、館内掲示やHPでタイムリーにご案内しています。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>1. 事業計画書どおり、9:00から21:00、年間346日開館していることを、「業務日誌」などにより確認しました。</p>		
【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>(1) 日常は開館時、午前、午後、夜間と定期的に職員が巡視して不具合の摘出と適切な処理を行っています。</p> <p>(2) 月次では委託業者が「設備総合巡視点検」を実施して、不具合の摘出と適切な処理を行っています。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>1. 「管理対象設備表」による管理対象の定義、点検仕様書・基準表の整備、保守点検の年間計画表、計画に基づく点検実施と点検報告書など、計画と実施の管理体制はきちんと整備されており、高く評価できます。</p> <p>2. また、日常的な巡視点検が行われており、利用者にとって安全に利用できる状態が維持されていると認められます。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

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>(1) 開館時、午後、夜間と定期的に各部屋を巡回し、備品の確認をして、不備があれば対応しています。</p> <p>(2) 備品の新規購入及び廃棄は、その都度備品台帳に記載し、港南区役所(地域振興課)に月次報告書を提出しています。</p> <p>(3) 指定管理者の備品はありません。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>1. 当センター用の設備台帳が作成されています。(指定管理者の備品はありません)</p> <p>2. 管理台帳の管理番号に対応したラベルが備品に貼り付けられてあること、また抜き取りによれば、備品は全てあり、管理は適切と認められます。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

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。	V	A	V	A
	事業計画書のとおり業務が実施されている。	V		V	
	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。	V		V	
	消耗品の補充が適切に行われている。	V		V	
	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。	V		V	
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		
【アピールポイント】 (1) 美化担当、午前担当、午後担当、夜間担当の清掃分担を定め、清掃を実施することにより、衛生的な状態を保っています。 (2) 各部屋の点検時に消耗品の確認をしています。 (3) 清掃道具の不備については、備品担当の副館長が適切に対応しています。			【特記事項】 1. 定期清掃は、「管理計画書」による年間の清掃業務の実施スケジュール、「仕様書」に基づく委託業者による実施と「実施報告書」により、適切になされていると認められます。 2. 日常清掃は、勤務表の中で美化担当を定め、「美化スタッフ業務チェックシート」により、清掃及び消耗品の交換を行っています。マネジメント体制として、評価できます。 3. 館内は、4S(整理・整頓・清潔・清掃)の状態が維持されていると認められます。		
【改善すべき点・課題等】					

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。	V	A	V	A
	鍵の管理方法が明確になっている。	V		V	
	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。	V		V	
	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)。		V	
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】 (1)「キー取扱確認表」により鍵の持主が明確になっています。 (2)開館時、午後、夜間と定期的に館内外を巡回しています。 (3)美化担当者が入館前に機械警備を解除し、館長か副館長が閉館後に機械警備をセットします。 (4)ニトービスコムによる機械警備を行っています。			【特記事項】 1.「警備計画書」が明確に策定されており、それに基づき、警備が実施されています。 2.「定期点検報告書」により、警備機器の定期点検が実施されていることを確認しました。 3.「キー取り扱い確認表」により、鍵の管理は適切に行われていると認められます。 4.「巡回マニュアル」が作成されており、それに基づく館内巡回がなされ、「業務報告」で報告がなされています。確実な進め方として評価できます。		
【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。				
	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		
【アピールポイント】 ○事業計画書に外溝はありません。			【特記事項】 非 該 当		
【改善すべき点・課題等】					

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>(1) 年2回(6月と11月)に専門業者による植木の剪定、落葉や雑草とり、殺虫剤の散布を実施しています。</p> <p>(2) 職員が巡視の際に落葉や草取りを実施、休館日には、植木に殺虫剤の散布を実施しています。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>1. 「植栽管理業務計画」が策定されており、管理対象植物、管理項目、仕様書が明確に定められています。委託業者はそれに基づき実施し、「植栽管理業務記録」として報告書をあげています。適切な管理がなされていると評価できます。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

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>(1) 発生抑制としては、共有PCサーバーを設置し、ファイルの共有化、データの一元管理を行い職員のPC3台が同じデータを見られることで、ペーパーレス化を図っています。</p> <p>(2) 再利用・再使用としては、うら紙の使用、忘れ物のタオル等の使用をしています。</p> <p>(3) リサイクルとしては、廃品の品目毎の分別回収に取り組んでいます。</p> <p>(4) 横浜市のリサイクルボックスを敷地内に設置し、横浜G30に協力しています。</p> <p>(5) 利用者にはゴミの持ち帰りをお願いしています。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>1. 「ゴミお持ち帰りのお願い」を館内掲示し、利用者の協力を求めています。</p> <p>2. 「環境への優しい取組」を定め、ゴミ減量に取り組んでいます。</p> <p>3. PCサーバーの設置によるデータの一元管理の試みは、先駆的な対応として高く評価できます。</p> <p>4. 忘れ物のタオルを無駄にすることなく、雑巾等として活用していることもゴミの発生を減少させる試みとして評価できます。</p> <p>5. 以上より、G30に積極的に取り組んでいると認められます。</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	52.2%	43,837人	22,074人	21,763人
H19 4～9月	48.3%	47,391人	22,357人	25,034人
H19 10～3月	54.0%	49,039人	25,114人	23,925人
H20 4～9月	55.7%	52,687人	26,226人	26,461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	H18 10～3月	90.8%	7,810人	4,663人
	H19 4～9月	88.8%	8,857人	5,798人
	H19 10～3月	89.7%	9,344人	5,946人
	H20 4～9月	92.8%	9,547人	6,495人
中会議室	H18 10～3月	59.1%	5,209人	
	H19 4～9月	55.6%	5,550人	
	H19 10～3月	58.1%	5,721人	
	H20 4～9月	57.2%	5,758人	
小会議室	H18 10～3月	59.9%	4,810人	
	H19 4～9月	52.8%	3,537人	
	H19 10～3月	59.4%	4,839人	
	H20 4～9月	60.3%	4,596人	
和室	H18 10～3月	40.1%	2,636人	
	H19 4～9月	35.4%	2,678人	
	H19 10～3月	41.2%	3,029人	
	H20 4～9月	41.7%	3,109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
料理室	H18	10 ~ 3月	23.1%	1,242人	
	H19	4 ~ 9月	17.4%	1,246人	
	H19	10 ~ 3月	21.5%	1,428人	
	H20	4 ~ 9月	18.6%	1,487人	
ステージ	H18	10 ~ 3月	31.6%	367人	
	H19	4 ~ 9月	29.4%	489人	
	H19	10 ~ 3月	43.9%	753人	
	H20	4 ~ 9月	64.7%	1,656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>(1) HP(港南台地区センター予約状況)の部屋別利用状況(当日の空き状況等)の更新を午前・午後・夜間に行い、利用者へ公開しています。</p> <p>(2) 部屋別の「公的優先(事業)利用状況表」を2ヶ月前の抽選日以前に掲示し、利用者が部屋の予約スケジュールが立てやすいようにしています。</p> <p>(3) 料理室の利用率を上げる為、料理以外(会議や手芸他)でも使えるようにしました。</p> <p>(4) 入館者数も稼働率も伸びています。</p>	<p>【特記事項】</p> <p>1. 稼働率向上のための下記のような取組みは評価できません。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・畳の上に防護用のマットを敷くことによる和室の多面的な利用 ・区と相談し、稼働率が低い料理室を料理以外に多目的(会議や手芸等)に利用 ・料理室を使った自主事業を企画 <p>2. 他の地区センターとの相対比較による問題点・課題の抽出と対策への取組が求められます。</p>
<p>【改善すべき点・課題】</p> <p>(1) 料理室の利用率を上げる為、料理室を使った自主事業を企画する。</p> <p>(2) 料理室を料理以外の目的で使用する場合は料金の見直し。(料理室は割高である)</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	
【アピールポイント】		【特記事項】			
(1)「接客研修会」(前回は 4/28)は本部より専任講師を招き、接客している姿をビデオに撮って、接客対応の向上に取り組んでいます。 (2)説明資料として、「利用案内」「個人で利用できる部屋のご案内」「利用団体登録公開簿」など作成しています。 (3)電話による問合せや相談は主に館長か副館長がわかりやすく親切丁寧に対応しています。		1. 受付窓口、スタッフの対応、分かり易いパンフレット類の展示など、適切と認められます。 2. 来館できない利用者への対応として、電話による問い合わせや相談への対応、HPIによる情報提供など適切に行われていると認められます。 3. 職務規程で「スタッフの心構え」を明確に定めています。その心構えに対する研修として、「来館者が満足されるために」との研修プログラムを持ち、グループ討議、小論文、ロールプレイング、ビデオ活用など、大変ユニークかつ積極的な取組がなされており、高く評価できます。			
【改善すべき点・課題等】		4. 「パンフレット」、「利用のご案内」、「利用要綱」、「団体で利用できるお部屋と備品」など、利用者への説明資料は、大変よく用意されていると認められます。 5. また「利用団体登録公開簿」(申込受付サークル一覧)を作成し、利用者へのサークル情報の提供とサークル参加への動機づけをしているのは評価できます。			

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			
<p>【アピールポイント】</p> <p>(1) 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サービス向上に取り組んでいます</p> <p>(2) 6回/年「地区センターだより」を発行して、事業内容などの情報公開をしています。</p> <p>(3) 来館者および地域の小学校の「施設見学」を受け入れています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>1. 指定管理者の名称表示は、館内に掲示すると共に、HPに掲載しています。</p> <p>2. 事業計画書・報告書は、館内では閲覧用のファイルが展示、HPでも公開されています。ただし市の当センターHPにはありませんが、当センター独自のHPにはありません。リンクを張るなどの工夫が求められます。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>3. パンフレットは、写真、図、表、見出しの強調、文字のアクセントなどで分かり易いと認められます。</p> <p>4. 小学生には地域体験、中学生には職場体験という見地から積極的に施設見学の受入れを行っています。HPの「地区センター活用術」で、まずは見学をアピールしているのは、高く評価できます。</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。	V	A	V	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	
【アピールポイント】		【特記事項】			
(1)活動の情報を区広報誌、自治会回覧、ポスター掲示、館内ポスター、チラシ、センターだより等でPRしています。 (2)センターまつりなど大きな行事につきましては、隣接する日野連合町内会や日野南連合自治会にもポスター掲示やチラシ回覧のご協力を頂いています。 (3)イベントによっては、地域情報誌に掲載しています。		1.「地区センターだより」を2ヶ月に1回発行し、港南台連合自治会をはじめとして、地域の自治会・町内会に配布しています。「自主事業のご報告」は読む人の興味をかき立てるよう編集されているものとして評価できます。 2. 自主事業に関して、区の広報誌、地域情報誌への掲載、区役所の情報コーナーや他施設へチラシの展示、地域自治会・町内会へ配布しています。 3. 以上より広報・PRに積極的に取り組んでいると認められます。			
【改善すべき点・課題等】					

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	
【アピールポイント】		【特記事項】			
<ol style="list-style-type: none"> 全職員が業務内容の認識を共有できるように、ほとんどの業務をマニュアル化しています。 マニュアルの見直しは、2回/年の研修会で行うほか重要な変更、追加などに関しては、その都度行っています。 業務チェックリストを職員一人ひとりに持たせ、サービス水準の維持を図っています。 		<ol style="list-style-type: none"> 「開閉館マニュアル」、「一日の業務マニュアル」、「受付業務のあらまし」、「利用要綱」等、マニュアル・要綱類は体系的に作成されています。 スタッフインタビューによれば、マニュアル類は有効に活用され、スタッフ全員が、同一レベルの認識を共有して業務に臨んでいると認められます。 1日の業務の流れに対して「業務チェックリスト」が整備され、その活用も合わせて、サービス水準の維持が図られていると認められます。 マニュアルの見直しは、必要により随時及びスタッフ研修会で行っていると認められます。 			
【改善すべき点・課題等】					

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。		B		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>(1)毎月、全員が集合しての全体ミーティングは困難な為、一般の情報は、毎日「申し送りノート」で行うと共に、館長、副館長が午前、午後、夜間の担当スタッフ毎のミーティング時に、重要案件の連絡や意見交換を行うことにしています。</p> <p>(2)2回/年(H19.10.22 H20.4.28)の研修会を開催し、案件を整理してミーティングを行い、意見交換及び情報の共有化をしています。</p> <p>(3)12月の休館日を「年末・大掃除の日」と定め、全員で館内と周辺を掃除すると共に、掃除終了後は意見や情報の交換(スタッフミーティング)をしています。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>1. 情報伝達体制として、施設長会議→館長・副館長会議(週1回)→午前・午後・夜間勤務スタッフのミーティングとなっており、情報は組織的に伝達されていると認められます。</p> <p>2. 「業務日誌」、「申し送りノート」、「作業ノート」により、館長・副館長の指示、スタッフ間の連絡事項、処置結果の記録とその全員回覧により、職員・スタッフ間の情報の共有化は適切に図られていると認められます。</p> <p>3. 全員参加のスタッフミーティングは、年2回開催の研修会、消防訓練、センター祭り、年末大掃除の機会を活用して、実施しています。日常の情報共有化への取組みがきちんと行われており、それを補完して、必要な全員ミーティングの機能を果たしていると認められます。</p> <p>なお、全職員・スタッフが一堂に会し、顔を合わせ、情報交換をし、相互理解を深め、問題・課題に取り組むことは、協調意識、参加意識を培うものとして意義深いことと考えられます。全員ミーティングの更なる有効活用の検討が望まれます。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>(1)全体ミーティングが年3～4回位しか出来ない。</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。	V	A	V	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。	V		V	
B	次のすべてに該当する。	V		V	
	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。	V		V	
	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。	V		V	
	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。	V		V	
	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。	V	V		
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) 個人情報保護方針を定め、個人情報の保護を徹底しています。</p> <p>(2) 個人情報を収集する際は、利用者に利用目的を明示しています。</p> <p>(3) 「個人情報対策評価シート」を利用し、個人情報に関する理解度をチェックしています。</p> <p>(4) 個人情報を取扱う場所をセキュリティゾーンにして、入室管理を行っています。</p> <p>(5) 個人情報を記録した資料等は、施錠できる場所に格納しています。</p> <p>(6) パソコンはパスワード管理をしています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>1. 法人の「個人情報保護方針」を受けて、当センターとして「個人情報の取り扱いについて」を定め、個人情報の定義、収集利用方法、取り扱い方法、事務室をセキュリティゾーン(職員・スタッフ以外の入退室を厳重に管理する場所)とする設定など、具体的に定めています。</p> <p>2. 年2回、「管理者点検シート」、「振り返り確認シート」によりチェックをするなど、厳格な管理を維持しています。 市規定の「個人情報保護取り扱い特記事項」に対応するものと認められます。</p> <p>3. 個人情報保護に関する研修は、年1回実施し、全員の誓約書を取っています。</p> <p>4. 情報媒体は、事務室をセキュリティゾーンに設定し、厳格に施錠・管理されています。</p> <p>5. 法人はプライバシーマークを取得しており、その管理下で高い管理水準を維持していると評価できます。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

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	
【アピールポイント】		【特記事項】			
(1) ヒヤリハット報告書、事故事例集を作成して、事務室に掲示し、類似災害の防止を図っています。 (2) 設備等の安全性については、年間計画を立て、定期的に保守、点検を実施しています。		1. 事故防止マニュアル、事故対応マニュアルとして、「事故防止と非常時の心構え」が定められています。 なお、利用者の事故対応、不審者侵入への対応などソフトな面での防止・対応マニュアルの充実が求められます。 2. ヒヤリハット報告書・事例集(当センター、市・区の情報、新聞記事情報、メーカー情報等)がきちんと整備されています。ヒヤリハットの具体的事例を事務室内に掲示し、職員・スタッフの問題意識を高める努力をしています。 3. 「業務チェックリスト」により、午前・午後・夜間の施設・設備のチェックや事故発生要因の有無等のチェックが行われています。業務日誌の様式に「事故防止のチェック欄」が設けられてあり、日常的なチェック体制が構築されていると認められます。 4. 「リスク管理・コンプライアンス部門教育」として、また消防訓練を兼ねて「火災発生時の行動マニュアル」により、事故防止の研修を行っているとして認められます。			
【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。	√	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>(1) 緊急連絡先一覧表を作成して事務室に掲示し、事故が発生した時はすぐ連絡がとれる体制を作っています。</p> <p>(2) ヒヤリハット報告書、事故事例集を作成して事故の防止を図っています。</p> <p>(3) 2回/年(H19.10.22 H20.04.28)消防訓練を実施し、事故対応策の研修をしています。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>1. 職員・スタッフの緊急連絡網、事故発生時の緊急連絡先一覧表が作成され、事務室に掲示されています。事故発生時には、誰もが迅速に連絡できる体制になっていると認められます。</p> <p>2. Ⅲ-8項と同じですが、事故事例集・ヒヤリハット集が作成されています。</p> <p>3. Ⅲ-8項と同じですが、消防訓練を兼ねて「火災発生時の行動マニュアル」により、事故防止の研修を行っているとして認められます。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

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	
【アピールポイント】		【特記事項】			
(1) 消防計画書に基づき、2回/年(H19.10.22 H20.04.28)消防訓練を定期的実施しています。 (2) 訓練内容は消火、通報、避難誘導、非難梯子を使用した脱出訓練などで、防災に関し職員のレベルアップを図っています。 (3) 火災発生時の行動マニュアルを作成し、役割分担を明示しています。		1. 「火災発生時の行動マニュアル」が作成されています。 2. 年間の「消防訓練実施計画書」を作成し、それに基づく消防訓練を年2回実施しています。 また、「消防計画書」、「自衛消防隊組織図」が定められており、防災マニュアルに相当するものと認められます。 なお、これらと研修資料としての個別解説書(消火器、避難誘導、救護、通報連絡)などを含めて、防災マニュアルとしての整備が求められます。 3. Ⅲ-9 項と同じですが、災害時の連絡体制は、事務室に掲示されています。災害発生時には、誰もが迅速に連絡できる体制になっていると認められます。			
【改善すべき点・課題等】					

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>(1) 入口に「ご利用者の声」の投書箱、HPにも「利用者の声はこちら」を設け、どなたでも無記名で受け付けられる体制を整えています。</p> <p>(2) 利用者から寄せられたご意見の内容と対応策を一階ロビーの掲示板に掲示しています。また、個別に回答を希望する方には、電話や郵便を使って対応しています。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>1. ご意見ダイヤルについての案内が館内に掲示されています。</p> <p>2. 館内にご意見箱を設置し、大きく「ご利用者の声」のポスターを掲示し、意見・苦情を積極的に出してもらうよう、ガイドしているのは評価できます。 また意見・苦情は、HPでも受け付けています。</p> <p>3. 寄せられた意見や苦情に対して、「ご意見・ご要望・ご質問」様式により、対応結果を回答し、館内掲示すると共に、HP上でも公開しています。</p> <p>4. 積極的に利用者から意見・苦情を聞き出す仕組みとして、「ホットボイス」(利用者との何気ない対話から聞き出す)も有効かと、ご提案致します。</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		
<p>【アピールポイント】</p> <p>(1) 苦情対応の責任者は、館長が対応しています。苦情内容に応じて指定管理者、センター委員会及び区役所(地域振興課)と協議し、回答するようにしています。</p> <p>(2) 苦情についても、意見や要望と共に、館内掲示板と区役所のHPで公表しています。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>1. 回答の作成・掲示等意見・苦情に対する素早い対応を通じて、当センターの姿勢は利用者によく理解されていると認められます。</p> <p>2. 苦情・意見に対する対応策を講じている状況を下記で確認しました。 (センター周辺への若者によるバイクの乗りつけ防止を求める意見 → 区役所と協議し、防護柵を設置)</p> <p>3. 対応策は館内掲示と共に、HPで公表しています。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>			<p>4. 寄せられた意見・苦情への対応体制を「意見・苦情処理規程」などにまとめて、取組み姿勢を利用者にアピールすることも求められます。</p>		

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	A	A
	利用者アンケートの結果を公表している。	A		A	
	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。	A		A	
	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。	A		A	
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。	A		A	
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) 本年度も利用者アンケートは7/1～7/31実施、団体=122件と個人=254件の回収がありました。集計した内容を館内掲示板に公表しています。</p> <p>(2) アンケートからの要望で、女子トイレ内にベビーキープの設置(9/22)、無線LANの導入(9/22)、ジョイントマットの購入等、要望を取り入れています。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>1. 年に1回アンケートを実施しています。集計結果については、館内に掲示しています。今後はHP上での公表も求められます。</p> <p>2. アンケートからサービスに関する課題を抽出し、対応策を講じていると認められます。</p> <p>3. 利用者アンケートには、実態調査と満足度調査があります。後者は、項目と分析方法を工夫することにより、より満足度を高める活動(スタッフミーティングでの話し合いなど)への展開が期待されます。</p>		
【改善すべき点・課題等】			(例)受付の対応:5点満点で4.2点→高めるためには? (満足5点～不満足1点として加重平均)		

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	日に該当した上、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	
【アピールポイント】		【特記事項】			
(1) 利用者会議は年2回(H19.12.17 と H20.8.4)開催しました。		1. 利用者会議は、19年度は7月、12月に開催しています。また、センター祭りに関して、代表者会議を開催しています。			
(2) 利用者会議から抽出した案件で、体育室の土曜日の午前帯を「団体利用」から「個人利用」に変更、水曜日の午後帯を「個人利用」から「団体利用」に変更しました。		2. 利用者会議の議事録は、館内に掲示、またHP上でも公表されています。			
(3) 団体利用の申込方法を「曜日応答方式」に変更しました。		3. 利用者会議で提起された課題について、改善に積極的に取り組んでいると認められます。			
(4) 利用者会議の検討内容は、館内の掲示板及びHP(ホームページ)に公表しています。					
【改善すべき点・課題等】					

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>(1) 自主事業計画は、①地域・利用者のニーズ②子育て支援③わんぱく事業④青少年健全育成支援⑤生涯学習支援⑥地区センターの周知、以上の6項目に分け計画。</p> <p>(2) 講座ごと受講者に、年1回来館者に、アンケートを実施、又投書箱にも「希望講座の記載」を明記し、それらの集計を、次年度やそれ以降の企画に反映しております。</p> <p>(3) 回数講座については、第1回目にアンケートを実施し、受講者の要望を講師と話し合い、2回目からの講座に反映しております。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>1. H19年度事業計画では25件、事業報告書では24件と、ほぼ計画通り実施されています。</p> <p>2. 自主事業は、6項目のジャンルに分けて実施し、それぞれの件数チェックにより、各年齢層、世代間交流を考慮していると認められます。</p> <p>3. 事業毎のアンケート、年1回の利用者アンケート、利用者会議、ご意見箱からの意見などを取り上げ、スタッフの意見を加えて、自主事業が積極的に企画実施されていると認められます。</p> <p>4. また、左記の地域と連携した自主事業の開催は、評価できます。</p> <p>5. お楽しみ主体に偏らず、エコ、生活主体(介護、振込め詐欺等)などの社会性のあるテーマも取入れたバランスのとれた内容となっているのは評価できます。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

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>(1) 曜日別部屋別利用表を作成し、既存利用者の利用時間と重ならないよう工夫。</p> <p>(2) 回数講座の最終回1回前にサークル化のアンケートを実施、サークル化を助長、支援。19年度は、8講座がサークルとして活動。</p> <p>(3) 地区センターをあまり利用しない人にも来館して頂くために、周知事業として、年に2回コンサートを開催、今年は青少年層対象に、ダンスフェスタも開催出演者あわせ約450人が来場。</p> <p>(4) 利用者のニーズに応え、センターまつりを開催。利用団体の活動・成果の発表の場を提供。また、餅つき、模擬店を地域や近隣福祉施設に依頼、地域との交流の場としての役割も担っています。</p> <p>(5) 展示コーナーを設置し、月ごとにグループの作品を展示、発表の場を提供。</p> <p>(6) 会員募集コーナーを設置し、既存団体の会員募集を助長。</p> <p>(7) 利用団体公開簿を作成、サークル活動の問い合わせに対応。</p> <p>(8) 公的優先利用状況表を作成、利用団体効率利用を助長。</p>	<p>【特記事項】</p> <p>1. 周知事業の位置づけ(コンセプト)による自主事業(ハワイアンコンサート、ジャズコンサート)の展開は、利用者拡大への積極的対応として、評価できます。</p> <p>2. 6項目のジャンル分けは、自主事業のコンセプトを明確化するものであり、そのもとで一貫性のある個別自主事業が展開されているものとして評価できます。今後、センター運営の基本方針、環境の変化などに照らし、新しいコンセプトづくりとテーマ開発に積極的に取り組むことが期待されます。</p> <p>3. あまり使われていない部屋や時間帯を活用する自主事業を企画し、稼働率の向上につなげているのは評価できます。</p> <p>4. 会員募集コーナーの掲示板には、サークルの会員募集チラシが所狭しと掲示され、サークルを求めて来る人々に対して、各団体の会員募集活動を支援しているのは評価できます。</p>

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。	V	A	V	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。	V		V	
	蔵書情報を市に提出している。(蔵書検索システムのため)	V		V	
	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。	V		V	
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)新着本選考はなるべく多くの利用者に読まれるような本を選考する様心がけている。 参考 (横浜市図書館予約状況・日販速報・ゆうりん・新聞他)</p> <p>(2)話題の本は予約制にして効率良く読んでもらえるよう配慮している。</p> <p>(3)購入希望カードを常備し、希望者には連絡をして、一番に貸出をしている。</p> <p>(4)図書の購入を予算+ニーズ対応費を補填して、充実を心がけている。</p> <p>(5)年1回棚卸を実行して在庫管理をしている。</p> <p>(6)本をきれいにしようをモットーに年1回・常時実施 (書棚の清掃・本の消毒を実施)</p> <p>(7)戻ってきた本の拭き取り、補修を心がけている。 新着情報のお知らせの掲示・購入履歴の掲示をしている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>1. 当法人開発になる市共通システムにより、図書の管理(蔵書管理、貸出返却管理等)は、適切に行われていると認められます。また図書棚は、分かり易く分類整理がなされていると認められます。</p> <p>2. 左記の取組は、利用者の立場に立った対応として、高く評価できます。図書貸し出し数が、H18年から20年にかけて、1.3倍に増加していますが、それらの対応の成果と思われます。</p> <p>3. なお、アピールポイントに書かれている事項に関し、新刊本選定基準、棚卸し基準なども明確にして、マニュアルとしての整備が望まれます。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

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。	V	A	V	A
	地域住民、町内会、自治会等と情報交換を行っている。	V		V	
	地域住民の意見・要望を把握している。	V		V	
	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。	V		V	
	区内の他施設と連携し、情報交換を行っている。	V		V	
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】		【特記事項】			
(1) 地域の行事(連合自治会のお祭り、賀詞交歓会、老人給食会、ノミの市、チャリティバザー等)および、区の施設長連絡会議など積極的に出席して、情報交換、意見、要望を聞いて運営に反映しています。 (2) 各自治会、ボランティア団体には、優先的に予約を受け、利用料の減免処置をしています。 (3) 港南台ひの特別支援学校開放運営委員会の委員として、学校開放の活動に参加しています。 (4) 港南区区制40周年・横浜開港150周年記念事業実行委員会の委員として、地域活動に参加しています。		1. 地域の行事への参加、地域のイベントの設営への協力、地域に関わる行政の委員会への参画、地域団体への優先予約制や減免制度、当法人管理の他施設との情報交換など、交流・連携の取組がなされていると認められます。			
【改善すべき点・課題等】					

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>(1) センター委員会は、近隣の3連合自治会長、町内自治会長、青少年指導員会長、体育指導員会長、民生委員、老人会長、中学校長、利用者代表等幅広い層から、合計13名の方に委員になって頂き、事業報告、事業計画等のご審議をして頂いております。</p> <p>(2) センター委員会での検討内容は、館内の掲示板及びHP(ホームページ)で公表しています。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>1. 「地区センター委員会会則」が定められ、地域の幅広い層からの代表で構成されています。 近隣の連合3自治会長は、自分たちで作った地区センターという愛着を持って温かく見守るとともに、貴重な意見を寄せてくれているとのことで、地域との有機的連携が図れているものとして評価できます。</p> <p>2. 委員会は、19年度は5月、12月に開催されています。</p> <p>3. 会議の議事録は、館内及びHPで公表されています。</p> <p>4. 委員会で出された意見等に対して、積極的に対応していると認められます。</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		
<p>【アピールポイント】</p> <p>(1) 地区センターの経理と本部の経理を分担し、月に一度本部に報告を行い、予算管理をしています。</p> <p>(2) 半期には費目毎の細かい内容を確認し、費目の間違いがないか確認しています。</p> <p>(3) 本部での外部監査を受けています。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>1. 当センターでは、「地区センター経理規定」と経理担当者の明確化がなされ、経理処理は適切に行われていると認められます。</p> <p>2. 本部は、金融機関と直結したシステムにより、経理処理がなされています。</p> <p>3. 本部では、外部監査機関の監査を受けており、指定管理料の執行は、適正に行われていると認められます。</p>		
【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 39,979,000円) - (決算収入 40,444,458円) = -465,458 円	
(予算支出 39,979,000円) - (決算支出 40,315,758円) = -336,758 円	
(決算収入 40,444,458円) - (決算支出 40,315,758円) = 128,700 円	
指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【特記事項】</p> <p>予算に対し決算収入が40万以上あり、達成率は101.2%である。</p> <p>月次・四半期に予算進捗を管理し予算通り執行することが出来た。収入もプラスになっている。</p>	<p>【特記事項】</p> <p>1. 費目別に見ると計画差異があります。費目別予算分析により、今後の収支改善への取組が求められます。</p>

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。	V	A	V	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			
<p>【アピールポイント】</p> <p>(1)安全、快適にご利用していただけるよう利用者の要望を加味し、予算を組み、執行しています。</p> <p>(2)プレイルームのおもちゃや料理室の浄水器など利用者の要望されたものを購入しています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>1. 利用者会議、ご意見箱で出された要望などを取り入れ、19年度は28件の案件に対応しており、利用者の要望にきめ細かく対応していると認められます。</p>			
【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
平成19年度目標 3,199,000.-	88.2%(2,821,320/3,199,000)×100
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>目標値が高く、目標値までは行かなかったが昨年対比は上がっています。別紙参照</p>	<p>【特記事項】</p> <p>1. 平成18年度の実績2,583,500円に対して、19年度実績は109%となっており、努力の結果と認められます。</p> <p>2. なお、目標未達成の原因分析と対策が求められます。</p>
<p>【改善すべき点・課題】</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>(1) 備品は価格の2社以上の比較検討を行い購入しています。</p> <p>(2) 消耗品はまとめ買いをし、コストの軽減をしています。</p> <p>(3) 職員PCサーバーの導入でファイルの共有化を図り、「ペーパーレス」に取り組んでいます。</p> <p>(4) 社内用にはコピー用紙等の裏紙を使用しています。</p> <p>(5) 節電・節水を心掛けています。</p>	<p>【特記事項】</p> <p>1. きめ細かい節減努力をしていると認められます。</p>
<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>【アピールポイント】</p> <p>(1)施設稼働率(昨対103%)入館者数(昨対111%)図書貸出冊数(107%)といずれも伸びています。</p> <p>(2)当地区センターを利用している各サークル、団体の「会員募集コーナー」をロビーの掲示板に設け、活動及び会員増加支援を行っています。</p> <p>(3)展示用パネルを地域の自治会及びボランティア団体に無料で貸出し、大いに感謝されています。(本年度は5団体)</p> <p>(4)利用者の要望や利便性を考慮して、施設利用の変更を行いました。</p> <p>① 料理室を料理以外の目的でも利用出来る様に変更しました。</p> <p>② 体育室団体利用時間帯で、開始時間を過ぎても予約が入ってない場合は、分割利用(有料)に変更しました。</p> <p>③ 夜間(18:00～21:00)ほとんど利用のないプレイルームを団体利用時間に変更しました。</p> <p>④ 図書カードを紛失した場合、紛失届けを受理してから2週間後に再発行していましたが、利用者のニーズに応えるため即発行に変更しました。(有料)</p> <p>(5)利用者の要望及び職員の発案により、備品の購入をしました。</p> <p>① 冷暖房のないステージに電気ストーブ及び扇風機を購入しました。</p> <p>② 女子更衣室に扇風機と3人掛けのベンチを購入しました。</p> <p>③ 女子トイレにベビーキープを設置しました。</p>	<p>【特記事項】</p> <p>1. 指定管理者受託初年度は、従来の維持継続、2年目の19年度は、改善への取組着手として、左記のような取組がなされました。利用者からは対応が早くなったとの声が出ているとのことで、取組への努力が利用者からも評価されているものと思われます。</p> <p>今後も利用者の視点から、新たな取り組みが期待されます。</p> <p>2. HPIは、パブリックリレーションズの有効な手段と思われませんが、現在、市、区及び独自の3つのHPがあり、利用者から見て必要な情報に容易にはアクセスできないなどの問題があります。リンクを張るなどの改善が望まれます。</p> <p>3. 「笑顔で親切丁寧な対応」という重点目標が地道に実行され、日々の積み重ねが施設稼働率や利用者数の増加という結果につながっていると思われます。</p>
<p>【改善すべき点・課題】</p> <p>(1)料理室の利用率の向上。(平成19年度は19.4%)</p> <p>(2)駐車場(21台分)満車になり、入場待ちする車が多いときは10台位道路で駐車している。近隣の住民の方から、苦情となっている。</p> <p>(3)不良高校生グループが、時々館内で騒ぎ他の利用者に迷惑をかける。警察を呼び注意してもらいが効き目はない。又、深夜、バイクで駐車場附近に集合し、大騒ぎをして近隣の住民に迷惑をかける。</p> <p>(4)開館して16年経過し、貸出用図書は約1万冊になった。清掃や補修はしているが汚れた書籍、又、痛んだ書籍が多くなってきました。今後は新規購入を増やし、図書の充実を図りたい。</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： 横浜市港南台地区センター

評価機関名： 経営創研株式会社

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			
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			
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	-	-
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			
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	B	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			
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			
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	+	+
3.二一ズ対応費の執行状況	二一ズ対応費の執行状況について、二一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	88.2%	88.2%
5.経費削減状況	経費削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および港南台地区センターの方針に沿った「基本方針」を設定し、職員・スタッフがよく理解した上で運営しています。	地区センターの設置目的や施設運営基本方針を職員・スタッフがよく理解して運営にあたっています。年度重点目標も良く理解されています。
II. 施設・設備の維持管理	築後 16 年経過し、施設・設備に経年劣化が見られますが、清潔、安全で安心してご利用できる施設の維持管理に努めています。	施設・設備に関する仕様書・マニュアル類が非常によく整備されています。それらとPDCA管理により、確実な維持管理が行われ、安心して利用できる環境が維持されていると認められます。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	ご利用者の声、利用者アンケート、利用者会議、センター委員会での意見、要望、苦情を把握し的確に対応していきます。また、接客研修を開催しサービス向上に努めます。	・サービス水準を確保するための各種業務運営マニュアル・業務チェックリストがよく整備され、活用されています。 ・研修による接客サービスや自主事業展開による提供メニューにより、サービスの質の向上が図られていると評価できます。
IV. 地域及び地域住民との連携	地域の会合、自治会のまつり等の参加、小学生の館内見学、中学生の職場体験等の受け入れを積極的に行い、地域に根ざして、地元との相互交流を深めています。	地域に根ざした地域住民のための地区センターとの想いの中で、地域の会合への参加、イベントへの協力、他の地域施設との交流などを着実に進め、地域の人々からの温かい支持を得ていると認められます。
V. 収支状況	公正かつ適切な経理処理を行っています。収支状況はプラスです	適切な経理処理が行われていると認められます。
I. その他	来館者数（昨対 110%）及び稼働率（昨対 103%）も伸びております。さらにサービスの向上および経費削減に努め、「地域住民のための、地域住民による、地域住民が主役の地区センター」にしていきます。	「地域住民のための、地域住民による、地域住民が主役の地区センター」として、言わば、「地域生活活性化支援業」のような役割を果たしていくことが期待されます。

評価結果についての講評

1. 標準類が大変よく整備され、管理の基本である標準に基づく管理運営が、着実になされていると評価できます。
2. 当法人の持つノウハウが、接遇面、研修面、コンプライアンス面などに有効に伝承されていると評価できます。
3. サークルの展示物、利用者の作品、各種のメッセージ、季節を表す展示物、観葉植物、それらの配置など、スタッフの工夫による館内の暖かみのある雰囲気づくりがなされていると評価できます。

指定管理者からの意見

受託初年度は従来の仕組みの維持継続を、2年目は見直しと改善への取組みを目標としてまいりました。利用者の意見を聞き、他の地区センターの情報を収集し、利用者の公平性・利便性・安全を重視し、改善してきたつもりです。

今後も、「地域住民が主役の地区センター」として、今回の評価機関からのご指摘を踏まえ、明るく、清潔で、安全で安心してご利用できる施設を目指して、努力してまいります。