



横浜市指定管理者第三者評価制度

# 大正地区センター評価シート



平成20年9月10日

社団法人神奈川県経営診断協会  
(評価機関19-03)

# 大正地区センター評価シート目次

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

## I. 総則

## I-1 施設の目的や基本方針の確立

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

| 判断基準  |  | 指定管理者記入欄 |  | 第三者評価機関記入欄 |           |
|---|--|----------|--|------------|-----------|
|   |  | チェック欄    | 評価(A・B・C)  | チェック欄      | 評価(A・B・C) |
| A   | 次のすべてに該当する。                                | レ        | A  | レ          | A         |
|   | 職員に対し、地区センターの設置目的に基づいた施設運営上の基本方針が明文化されている。 | レ        |  | レ          |           |
|   | 職員が、地区センターの設置目的や施設運営上の基本方針を理解している。         | レ        |  | レ          |           |
|   | 利用者に対し、地区センターの設置目的や施設運営上の基本方針を周知している。      | レ        |  | レ          |           |
| B   | Aの中でいずれか1つは該当する。                           |          |  |            |           |
| C   | A、Bのいずれにも該当しない。                            |          |  |            |           |
| 指定管理者記入欄  |  |          | 第三者評価機関記入欄   |            |           |
| <b>【アピールポイント】</b><br>・職員の全体研修での周知。<br>・業務引き継ぎ時、口頭伝達。<br>・回覧方式での周知。<br>・掲示板での伝達。 |  |          | <b>【特記事項】</b><br>・基本方針に則り、事業計画が作成されています。方針は、地域の特徴に合ったオリジナルのものとなっていて、わかりやすく明文化されています。<br>・基本方針とその解説がコンパクトにまとめられ、館内の掲示板に掲示され、又スローガンのようにキーワードとしてまとめられ額にも入れ掲示され、当館が何を指し、何をしたいのか来館者に直ちに分かるようになっています。<br>・地域との連携を基本方針の一つに掲げ、職員には入職時や研修時(年2回)に説明するとともに、事務室内に掲示し周知徹底を図っています。<br>特に、理事長と館長は館内をよく巡回し、職員や利用者へ声を掛け、基本方針の実行を徹底している姿を見ました。 |            |           |
| <b>【改善すべき点・課題等】</b>   |  |          |  |            |           |

I-2 施設目的の達成度

施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか。

| 判断基準  |                                    | 指定管理者記入欄 |  | 第三者評価機関記入欄 |           |
|---|------------------------------------|----------|--|------------|-----------|
|   |                                    | チェック欄    | 評価(A・B・C)  | チェック欄      | 評価(A・B・C) |
| A   | 次のすべてに該当する。                        | レ        | A  | レ          | A         |
|   | 利用者にとって公平・公正に利用できるシステムを構築している。     | レ        |  | レ          |           |
|   | 地域住民が自主的な活動を行うための支援や交流の場づくりを行っている。 | レ        |  | レ          |           |
|   | 地区センターの働きかけにより、サークル活動化に発展した例がある。   | レ        |  | レ          |           |
| B   | Aの中でいずれか1つは該当する。                   |          |  |            |           |
| C   | A、Bのいずれにも該当しない。                    |          |  |            |           |
| 指定管理者記入欄  |                                    |          | 第三者評価機関記入欄   |            |           |
| <p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者2団体以上重なった場合、抽選で公平且つ公正に処理している。</li> <li>ギャラリーを設置して発表の場とし、又通信カラオケ室も設置。</li> </ul> |                                    |          | <p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>自主事業を積極的に計画し、工夫しながら行っていることが当施設のひとつの特徴的となっています。</li> <li>年間利用契約システムを取り入れ、予約の利便性と日々の予約利用サービスを併用してバランス良く運営されています。利用者には好評とのことでした。</li> <li>館内入口には、各施設の利用状況表が掲示され空きの状況が利用予定者に直ぐに分かるようになっています。</li> <li>特定の団体・グループに有利・不利にならないよう抽選により決定しています。AM9:00受付、9:30抽選、抽選方法も公平になるような工夫がされています。</li> <li>抽選に外れたグループや個人に対しては、グループ同士や個人間での調整が職員の取り計らいもあり、上手く図られています。</li> <li>施設利用のサークル活動者の作品発表の場として1階に展示コーナー(センターギャラリー)を設けており、サークル活動者のモチベーション向上に努めています。<br/>今回訪問時には自主事業(木曜会)のメンバーの絵画が飾られており、館内の雰囲気や和らげています。</li> </ul> |            |           |
| <p>【改善すべき点・課題等】</p>   |                                    |          |  |            |           |

I-3 職員の勤務実績・配置状況

管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。

| 判断基準   |                           | 指定管理者記入欄   |           | 第三者評価機関記入欄 |           |
|--|---------------------------|--|-----------|------------|-----------|
|  |                           | チェック欄  | 評価(A・B・C) | チェック欄      | 評価(A・B・C) |
| A  | Bに該当した上、次のすべてに該当する。       | レ  | A         | レ          | A         |
|  | 各業務に対し、必要最低限の職員を配置している。   | レ  |           | レ          |           |
|  | 各職員は、他の職員の業務状況を適切に把握している。 | レ  |           | レ          |           |
| B  | 事業計画書の職員体制と実際の体制に相違がない。   |  |           |            |           |
| 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><br>・ 職員も(コミスター)2名1組とし必要限度のスタッフで業務遂行し、引き継ぎ時に業務状況を引き継いでいる。 |                           | <b>【特記事項】</b><br>・ 事業計画に基づき館長をはじめとし17名で、コミュニティスタッフは2名体制で午前(9時～13時)、午後(13時～17時)、夜間(17時～21時)を分担して運営しています。但し、夜間の部では職員3名に加えアルバイト2名を採用しています。<br>・ また、文化祭にはアルバイトとして地元の大学生に依頼しています。 |           |            |           |
| <b>【改善すべき点・課題等】</b>  |                           | ・ 業務は「業務マニュアル」(仕事と仕事の内容を規定しています)に沿って行われるため、組んでいる相手や違う番の業務をお互いに知っています。<br>・ 業務の引き継ぎもマニュアルに沿って、適切に行われていますが、引継ぎ時には館長が必ず立会い業務状況を確認しています。   |           |            |           |

I-4 職員のマナー

利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か。

| 判断基準  |                            | 指定管理者記入欄 |   | 第三者評価機関記入欄 |           |
|---|----------------------------|----------|---|------------|-----------|
|   |                            | チェック欄    | 評価(A・B・C)   | チェック欄      | 評価(A・B・C) |
| A   | 次のすべてに該当する。                | レ        | A   | レ          | A         |
|   | 利用者が職員だと判別できるよう、名札を着用している。 | レ        |   | レ          |           |
|   | 職員の服装は適切である。               | レ        |   | レ          |           |
|   | 電話の対応の際、施設名及び職員名を名乗っている。   | レ        |   | レ          |           |
|   | 挨拶や対応の際の言葉遣いや態度が丁寧である。     | レ        |   | レ          |           |
| B   | Aの中でいずれか1つは該当する。           |          |   |            |           |
| C   | A、Bのいずれにも該当しない。            |          |   |            |           |
| 指定管理者記入欄  |                            |          | 第三者評価機関記入欄  |            |           |
| <b>【アピールポイント】</b><br>・ ユニフォーム(大正地域の会名入り)着用、各自名札をつけ。<br>・ 接遇5原則配布、回覧でも回し、徹底した指導。 |                            |          | <b>【特記事項】</b><br>・ 全職員は背中の部分に「大正地域の会」の名入りのユニフォームを着、大きな字で役職も記載された名札も付けていて職員と直ぐに分かるようにしています。<br>・ 職員研修用の「接遇5原則」マニュアルは、下記の5つのポイントで具体的に書かれ訓練されています。<br>「接遇の心構え」「接遇の基本」「来館者対応」「電話対応」「職場のルール」 |            |           |
| <b>【改善すべき点・課題等】</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<br>に開館している。  | レ   | A         | レ          | A         |
| B  | -                                    |   |           |            |           |
| C  | 仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおり<br>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】<br>・ H18年4月1日指定管理者になって以来、計画書通り<br>開館している。 |                                      | 【特記事項】<br>・ H18年4月1日指定管理者になって以来、臨時休館もなく、計<br>画書通り開館しています。<br>・ なお、職員、スタッフは地区センターから徒歩10分以内の近<br>隣に居住している者ばかりであり、確実な業務運営の背景とな<br>っています。<br>・ 当地域は、交通渋滞神奈川県内1位と言われる原宿交差点<br>近くに位置するも、職員が近隣居住者であるため、利用者への<br>サービスに支障が生じることがありません。 |           |            |           |
| 【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。                   | レ  | A         | レ          | A         |
|  | 目に見える損傷等がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。 | レ  |           | レ          |           |
|  | 発見された不具合が適切に処理されている。                 | レ  |           | レ          |           |
| B  | 事業計画書のとおり管理が行われている。                  | レ  |           | レ          |           |
| C  | A、Bのいずれにも該当しない。                      |  |           |            |           |
| 指定管理者記入欄   |                                      | 第三者評価機関記入欄   |           |            |           |
| <b>【アピールポイント】</b><br>・ 不具合が出た場合、内容によって業者等に依頼し修理の日常業務の中でも館内、外部見回り点検実施しています。 |                                      | <b>【特記事項】</b><br>・ 館内、外回りで目についた破損箇所や損傷はなく小奇麗に管理されています。<br>・ チェックリストにより自主点検を行い、安全には特に配慮して「館内、外部見回り点検」が確実に行われていることが分かります。<br>・ 各室の施錠管理が出来ていて、無用な者が入室出来ないようになっています。<br>・ 補修待ちや構造的に手直し出来ない箇所(避難階段など)には、危険防止の標識や処置が施され安全が確保されています。<br>・ 全ての不具合は発見者から館長に報告される仕組みになっており、修理される様にルールに則り処理されています。<br>・ 不都合箇所は修理前、修理後をデジカメで全て記録に残しています。 |           |            |           |
| <b>【改善すべき点・課題等】</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。                  | レ        | A  | レ          | A         |
|  | 備品台帳に記された備品がすべて揃っている。               | レ        |  | レ          |           |
|  | 地区センターの備品に目に見える損傷等がなく、良好な状態を保っている。  | レ        |  | レ          |           |
| B  | 地区センターの備品と指定管理者の備品を区別した備品台帳を作成している。 | レ        |  | レ          |           |
| C  | A、Bのいずれにも該当しない。                     |          |  |            |           |
| 指定管理者記入欄   |                                     |          | 第三者評価機関記入欄   |            |           |
| <b>【アピールポイント】</b><br>・ 全て揃っている。<br>・ 損傷が生じた場合、修理及び即取り替えています。 |                                     |          | <b>【特記事項】</b><br>・ 備品台帳で、購入・廃棄などきちんと管理されています。また記載された備品はすべて揃っていることを確認しました。また、損傷も認められませんでした。<br>・ 卓球用の台やネットの老朽化による入れ替え、通信カラオケ装置などすべて良好な状態を保っています。<br>・ 備品外ですが図書の管理で、本を黙って持ち返る子供がおり学校の先生に来ていただいて注意をお願いしているとのことです。 |            |           |
| <b>【改善すべき点・課題等】</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。   | レ  | A         | レ          | A         |
|   | 事業計画書のとおり業務が実施されている。  | レ  |           | レ          |           |
|   | 目に見える埃、土、砂、ゴミ、汚れ等がない状態を維持し、不快感(見た目、悪臭等)を与えず、衛生的な状態が保持されている。 | レ  |           | レ          |           |
|   | 消耗品の補充が適切に行われている。   | レ  |           | レ          |           |
|   | 発見された清掃道具等の不具合が適切に処理されている。                                  | レ  |           | レ          |           |
| B   | —   |  |           |            |           |
| C   | Aに該当しない。  |  |           |            |           |
| 指定管理者記入欄  |   | 第三者評価機関記入欄   |           |            |           |
| <b>【アピールポイント】</b><br>・ 事業計画書通り。<br>・ 午前、午後、夜間それぞれに館内掃除機がけ、不快感を与えないように保持しています。 |   | <b>【特記事項】</b><br>・ 館内、外回りを見て、清掃が行き届いていますし、外回りでは草取りも定期的実施されていてきれいに管理されています。<br>・ 事業計画に基づいた「作業員2名」により、日常の清掃、トイレトーパーの補充等、が適切に行われています。<br>・ トイレや手洗い場には、利用者にも清潔な利用をお願いするポスターなどが気持ち良く貼られ衛生的な状態が保持されています。 |           |            |           |
| <b>【改善すべき点・課題等】</b>   |   | ・ 休館日の第3月曜日には、委託業者による全館の掃除を実施しています。<br>・ 清掃が行き届いていることに対して利用者からも感謝の言葉が館長に寄せられているとのこと。   |           |            |           |

II-4 警備業務

安全で安心感のある環境を確保しているか。

| 判断基準  |                                       | 指定管理者記入欄   |           | 第三者評価機関記入欄 |           |
|---|---------------------------------------|--|-----------|------------|-----------|
|   |                                       | チェック欄  | 評価(A・B・C) | チェック欄      | 評価(A・B・C) |
| A   | Bに該当の上、次のすべてに該当する。                    | レ  | A         | レ          | A         |
|   | 鍵の管理方法が明確になっている。                      | レ  |           | レ          |           |
|   | 日常、定期的に館内外の巡回を行い、事故や犯罪を未然に防止するように努める。 | レ  |           | レ          |           |
| B   | 事業計画書のとおり業務が実施されている(機械警備の設置状況の確認等)。   | レ  |           | レ          |           |
| C   | A、Bのいずれにも該当しない。                       |  |           |            |           |
| 指定管理者記入欄  |                                       | 第三者評価機関記入欄   |           |            |           |
| <b>【アピールポイント】</b><br>・ キーBOXで、特に緊急を要す鍵については、ピンクのリボンをつけ、即持ち出せるよう管理している。<br>・ 定期的に巡回している。 |                                       | <b>【特記事項】</b><br>・ 館長が毎日巡回し、不審者・不審物のチェック、利用していない各室等の施錠・消灯・異常の有無を確認し、記録に残しています。<br>・ 館内に設置した防犯カメラなどで不審者や不法行為、急患など異常を見えています。<br>・ 夜間は警備会社と「機械警備委託契約」を結び、火災・盗難などを防止しています。<br>・ 鍵は体育館前、避難出口などの非常時の対応で、鍵なしで指で開くようなシステムを採用しています。<br>・ 館内の鍵はキーボックスで保管されており、事故の際の避難出口等の鍵はピンクリボンを付け、即持ち出せるように工夫しています。 |           |            |           |
| <b>【改善すべき点・課題等】</b>   |                                       |  |           |            |           |

Ⅱ-5 外構施設の保守点検業務

⇒該当施設のみ評価を実施する

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

| 判断基準                                       |                                      | 指定管理者記入欄   |           | 第三者評価機関記入欄 |           |
|--|--------------------------------------|--|-----------|------------|-----------|
|  |                                      | チェック欄  | 評価(A・B・C) | チェック欄      | 評価(A・B・C) |
| A  | Bに該当の上、次のすべてに該当する。                   | レ  | A         | レ          | A         |
|  | 目に見える損傷等がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。 | レ  |           | レ          |           |
|  | 発見された不具合が適切に処理されている。                 | レ  |           | レ          |           |
| B  | 事業計画書のとおり業務が実施されている。                 | レ  |           | レ          |           |
| C  | A、Bのいずれにも該当しない。                      |  |           |            |           |
| 指定管理者記入欄                                   |                                      | 第三者評価機関記入欄   |           |            |           |
| <b>【アピールポイント】</b><br>・ 不具合発生した場合即対応処理している。 |                                      | <b>【特記事項】</b><br>・ 敷地内を歩いてみて、危険物等はなく、良く整備されており利用者が安全に利用できることを確認しました。<br>清掃が行き届いていますし、草取りも定期的に行われていて小奇麗感、清潔感が漂っています。<br>・ 事業計画に基づいた「作業員2名」により、日常の清掃や整理・整頓が適切に行われています。 |           |            |           |
| <b>【改善すべき点・課題等】</b>                        |                                      | ・ 「植栽・施設・屋外点検票」にて、毎月定期的にも点検され、適切に管理されています。   |           |            |           |

## II-6 植栽・樹木等の維持管理業務

## ⇒該当施設のみ評価を実施する

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

| 判断基準   |                                | 指定管理者記入欄  |           | 第三者評価機関記入欄 |           |
|--|--------------------------------|---|-----------|------------|-----------|
|  |                                | チェック欄   | 評価(A・B・C) | チェック欄      | 評価(A・B・C) |
| A  | Bに該当の上、次のすべてに該当する。             | レ   | A         | レ          | A         |
|  | 落葉や雑草の繁茂等が放置されておらず、美観が保持されている。 | レ   |           | レ          |           |
|  | 植栽に不具合が生じた際は適切に処理されている。        | レ   |           | レ          |           |
| B  | 事業計画書のとおり業務が実施されている。           | レ   |           | レ          |           |
| C  | A、Bのいずれにも該当しない。                |   |           |            |           |
| 指定管理者記入欄   |                                | 第三者評価機関記入欄  |           |            |           |
| <b>【アピールポイント】</b><br>・ 朝の作業者が除草作業を徹底して行っています。<br>・ 庭が広く植木が多く、芽伸びした場合即剪定管理。 |                                | <b>【特記事項】</b><br>・ 外回りは、草取りも定期的実施されていて小奇麗感、清潔感が漂っています。なお「除草剤は撒かない」ことを方針にしていますので、草取りに館長も入って実施しています。<br>専門作業員により、日常の清掃や整理・整頓が適切に行われています。<br>・ 「植栽・樹木及び屋外施設の維持管理表」にて、毎月定期的に点検され、植栽の保守管理が適切になされていることが確認できました。 |           |            |           |
| <b>【改善すべき点・課題等】</b>  |                                |   |           |            |           |

II-7 ゴミゼロ推進運動への取組

横浜G30プランに則ったゴミゼロ推進運動へ取り組んでいるか。

| 判断基準   |                  | 指定管理者記入欄   |           | 第三者評価機関記入欄 |           |
|--|------------------|--|-----------|------------|-----------|
|  |                  | チェック欄  | 評価(A・B・C) | チェック欄      | 評価(A・B・C) |
| A  | 次のすべてに該当する。      | レ  | A         | レ          | A         |
|  | ごみの発生抑制に取り組んでいる。 | レ  |           | レ          |           |
|  | 再利用・再使用に取り組んでいる。 | レ  |           | レ          |           |
|  | リサイクルに取り組んでいる。   | レ  |           | レ          |           |
| B  | Aの中でいずれか1つは該当する。 |  |           |            |           |
| C  | A、Bのいずれにも該当しない。  |  |           |            |           |
| 指定管理者記入欄   |                  | 第三者評価機関記入欄   |           |            |           |
| <b>【アピールポイント】</b><br>・ 植木が多く、落ち葉が多く出るので、利用者に腐葉土用に分配している。 |                  | <b>【特記事項】</b><br>・ ゴミ分別の仕方をパネルにして掲示し、啓もう活動を行っています。<br>・ コピー用紙の裏紙使用や両面使用の徹底を図っています。<br>・ 館内飲食禁止とし、軽食コーナーを設けゴミの発生源を集中管理しています。ゴミの持ち帰りを推進しています。<br>・ 利用者と一緒に、腐葉土用に落ち葉を配布するなどエコ活動に取り組んでいます。 |           |            |           |
| <b>【改善すべき点・課題等】</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    |
| H19 | 4月～6月   | 47 %  | 20,002 人 | 14,276 人 | 5,734 人 |
| H19 | 7月～9月   | 47 %  | 24,868 人 | 16,875 人 | 7,993 人 |
| H19 | 10月～12月 | 51 %  | 27,717 人 | 19,926 人 | 7,250 人 |
| H20 | 1月～3月   | 55 %  | 19,978 人 | 12,979 人 | 6,999 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   | H19 | 4月～6月   | 77 %  | 7,566 人 | 1,245 人 |
|       | H19 | 7月～9月   | 79 %  | 9,126 人 | 930 人   |
|       | H19 | 10月～12月 | 81 %  | 6,008 人 | 826 人   |
|       | H20 | 1月～3月   | 83 %  | 4,098 人 | 1,020 人 |
| 第一会議室 | H19 | 4月～6月   | 53 %  | 2,523 人 | /       |
|       | H19 | 7月～9月   | 36 %  | 2,196 人 |         |
|       | H19 | 10月～12月 | 51 %  | 4,087 人 |         |
|       | H20 | 1月～3月   | 47 %  | 2,819 人 |         |
| 第二会議室 | H19 | 4月～6月   | 50 %  | 1,078 人 |         |
|       | H19 | 7月～9月   | 35 %  | 901 人   |         |
|       | H19 | 10月～12月 | 53 %  | 2,942 人 |         |
|       | H20 | 1月～3月   | 44 %  | 1,311 人 |         |
| 料理室   | H19 | 4月～6月   | 16 %  | 261 人   |         |
|       | H19 | 7月～9月   | 13 %  | 478 人   |         |
|       | H19 | 10月～12月 | 19 %  | 216 人   |         |
|       | H20 | 1月～3月   | 19 %  | 1,240 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     | H19 | 4月～6月   | 50%   | 1,035人 | /    |
|        | H19 | 7月～9月   | 24%   | 1,526人 |      |
|        | H19 | 10月～12月 | 37%   | 2,372人 |      |
|        | H20 | 1月～3月   | 37%   | 1,142人 |      |
| 余暇コーナー | H19 | 4月～6月   | 59%   | 1,813人 |      |
|        | H19 | 7月～9月   | 62%   | 2,648人 |      |
|        | H19 | 10月～12月 | 65%   | 3,301人 |      |
|        | H20 | 1月～3月   | 65%   | 2,369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>・利用率アップのため、努力しています。来期(21年度)は利用率アップを重要テーマとして努めます。</li> </ul> | <p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・現状分析がきちんと出来ていて、更なる利用率アップに向け前向きにかつ積極的に取り組んでいます。</li> <li>・H18年は69.4千人、H19年は92.5千人(1.3倍)と利用者が伸びてきている。センター祭り、文化祭や敬老会などイベントや自主事業の工夫で地域の皆様に喜ばれています。</li> <li>・「料理教室の夜間使用が少ない」など特徴が見えてきているので、工夫や対応策(例えば、対象を主婦から団塊世代の男性に)を検討する時期に来ています。</li> </ul> |
| <p><b>【改善すべき点・課題】</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。                                 | レ   | A         | レ          | A         |
|                                       | 受付窓口を設置し、受付スタッフがいる。                         | レ   |           | レ          |           |
|                                       | 電話やHP等により、利用相談を受付けている。                      | レ   |           | レ          |           |
|                                       | スタッフが利用者の相談に適切に対応できるよう、対応サービス等の研修体制を確立している。 | レ   |           | レ          |           |
|                                       | 利用者に分かりやすく説明できるよう、説明資料を用意している。              | レ   |           | レ          |           |
| B                                     | Aの中でいずれか1つは該当する。                            |   |           |            |           |
| C                                     | A、Bのいずれにも該当しない。                             |   |           |            |           |
| 指定管理者記入欄                              |   | 第三者評価機関記入欄  |           |            |           |
| 【アピールポイント】<br>・各勤務、事務職員が利用者に苦情対応している。 |   | 【特記事項】<br>・館内への歩道と入口には、“館の掲示板”と“利用者の専用掲示板(ふれあい伝言板)”の2種類が設置されていて、各種の情報が案内され、2ウェイのコミュニケーションを図っています。<br>・受付窓口が設置され、案内プレートで利用者が分かりように工夫がされています。<br>・電話番号、HPアドレスをチラシ、広報よこはま、市のHP等で公表し、来館できない利用者に利用相談の手段を確保しています。 |           |            |           |
| 【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。                                    | レ  | A         | レ          | A         |
|  | サービスの情報や施設利用案内を記載したパンフレット・掲示物等を作成している。                | レ  |           | レ          |           |
|  | 情報提供に当たっては、わかりやすい言葉遣いや写真・図・絵等を活用し、誰にでもわかるような工夫を行っている。 | レ  |           | レ          |           |
|  | 見学などの希望に対応している。                                       | レ  |           | レ          |           |
| B  | 次のすべてに該当する。   | レ  |           | レ          |           |
|  | 指定管理者の名称や指定期間、概要等について館内の掲示板やHP等で利用者に周知している。           | レ  |           | レ          |           |
|  | 事業計画書・事業報告書を公表している。                                   | レ  |           | レ          |           |
| C  | A、Bのいずれにも該当しない。                                       |  |           |            |           |
| 指定管理者記入欄   |   | 第三者評価機関記入欄   |           |            |           |
| <b>【アピールポイント】</b><br>・ 掲示板を利用して、利用者の意見等をカラフルな(A3版)紙面で表示している。<br>・ インターネットで掲載しています。 |   | <b>【特記事項】</b><br>・ 理事長は、当地区の連合会長でもあり、いろいろなネットワーク作りに努めています。「センターだより」をこのネットワークの一つの地元連合町内会に回覧しています(約18,000世帯)。<br>・ 「センターだより」を3か月ごとに発行し、その他、自主事業の案内(演芸会、文化祭・・・)や1人暮らしの方へ「大正地区民生たより」なども作成し配布しています。<br>・ 行事等の案内は、高齢者や障害者のために、カラーで簡潔で読み易く、大きい(A4をB3版に拡大)紙面で掲示しています。楽しく読めます。<br>・ 指定管理者の概要は掲示板で確認できますし、事業計画などは事務所に保管されている旨掲示板に案内され、いつでも確認できるようになっています。<br>・ 見学者や訪問者等は業務日誌に記載されフォローされるようになっています。 |           |            |           |
| <b>【改善すべき点・課題等】</b>  |   |  |           |            |           |

Ⅲ-4 広報・PRの実施

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

| 判断基準   |                                    | 指定管理者記入欄 |   | 第三者評価機関記入欄 |           |
|--|------------------------------------|----------|---|------------|-----------|
|  |                                    | チェック欄    | 評価(A・B・C)   | チェック欄      | 評価(A・B・C) |
| A  | 広報誌やPR誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施している。 | ☑        | 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  |            |           |
| <b>【アピールポイント】</b><br>・戸塚区報やタウンニュースを通してPR。「センターだより」発行。その他、町内会自治会回覧及び文化祭等でもPR。 |                                    |          | <b>【特記事項】</b><br>・タウンニュース、区報、市の広報を利用し、自主企画のPRに努めています。<br>・「大正地区センター文化祭」をPRし、5,720人の来館を得ました。(H19.10.20~21)<br>・「演芸発表会」をPRし、290人の来館を得ました。(H20.4.19)<br>・横浜市広報には「横浜薬科大学との交流…食生活と薬と健康」で講演会を企画(H20.8.31 予定)しPR中。<br>・横浜薬科大学と地域の交流として、講演会「漢方の常識・非常識」を企画(H19.2.3)しPR。<br>・国立病院機構横浜医療センターと地域の交流として、講演会「糖尿病と健康管理」を企画(H19.4.21)しPR。<br>・「スープを主にした家庭料理」「リラックスヨガ」「簡単な輪踊り・盆踊り教室」など大正地区センター独自の企画をPRしています。 |            |           |
| <b>【改善すべき点・課題等】</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。   | レ        | A  | レ          | A         |
|   | 施設のサービス水準を確保するため、標準的な業務実施手順や注意点等がわかりやすく明文化(マニュアルの作成等)されている。 | レ        |  | レ          |           |
|   | 全職員が一貫した認識を共有した上でサービスを提供している。                               | レ        |  | レ          |           |
|   | 職員の意見を取り入れながら、標準的な業務実施手順等をスタッフミーティング等において定期的に見直している。        | レ        |  | レ          |           |
| B   | Aの中でいずれか1つは該当する。  |          |  |            |           |
| C   | A、Bのいずれにも該当しない。   |          |  |            |           |
| 指定管理者記入欄  |   |          | 第三者評価機関記入欄   |            |           |
| <b>【アピールポイント】</b><br>・ 午前、午後、夜間それぞれにマニュアルを配布し、コミスター事務職員とのミーティングで対応している。 |   |          | <b>【特記事項】</b><br>・ 新人の入職時教育で「接遇5原則」マニュアルでの教育と全職員を対象にした研修会にて同マニュアルにて教育訓練が実施されています。<br>・ AED(自動体外式除細動器)取扱いについても、3人の受講者と館員全員にDVD講習を行い、緊急時の対応の水準維持を図っています。 |            |           |
| <b>【改善すべき点・課題等】</b>   |   |          | ・ 業務引き継ぎ時に館長も参加し、業務への適切な指示や業務改善の情報取得や確認を行っています。<br>・ 利用者の意見をもとに、ミーティングで業務内容を見直しています。   |            |           |

Ⅲ-6 職員間での情報共有化

職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。

| 判断基準  |   | 指定管理者記入欄   |           | 第三者評価機関記入欄 |           |
|---|---|--|-----------|------------|-----------|
|   |   | チェック欄  | 評価(A・B・C) | チェック欄      | 評価(A・B・C) |
| A   | 次のすべてに該当する。                                 | レ  | A         | レ          | A         |
|   | 情報の流れが明確にされ、必要な情報が職員に的確に届くような体制が整備されている。    | レ  |           | レ          |           |
|   | 職員間で、情報共有を目的とした定期的な会議(スタッフミーティング等)が開催されている。 | レ  |           | レ          |           |
| B   | Aの中でいずれか1つは該当する。                            |  |           |            |           |
| C   | A、Bのいずれにも該当しない。                             |  |           |            |           |
| 指定管理者記入欄  |   | 第三者評価機関記入欄   |           |            |           |
| <b>【アピールポイント】</b><br>・ 情報を明確にするのは、回覧や掲示板を利用している。ローテーションの関係で全体会議がとれず、引き継ぎ等でミーティング。 |   | <b>【特記事項】</b><br>・ すべての情報は館長に集められ、必要に応じ回覧・掲示板で情報を伝達しています。<br>・ 回覧板では、本人確認の認印で情報伝達を確実化しています。<br>・ 業務日誌で口頭報告や連絡事項を記載し、漏れを防止しています。<br>・ コミュニティスタッフ(3交代のメンバー)の各業務引き継ぎには館長が出席し、伝達を明確にしています。 |           |            |           |
| <b>【改善すべき点・課題等】</b>   |   | ・ 年3回の全館員のミーティングで館運営の重大事(方針、事業計画や収支報告など)ことを館長より展開、全体的研修(各種マニュアル…接客、防災、個人情報、実務分担など)を実施してサービス水準を確保しています。   |           |            |           |

Ⅲ-7 個人情報の保護

個人情報の保護に対する体制が整っているか。

| 判断基準   |  | 指定管理者記入欄  |           | 第三者評価機関記入欄 |           |  |  |
|--|--|---|-----------|------------|-----------|--|--|
|  |  | チェック欄   | 評価(A・B・C) | チェック欄      | 評価(A・B・C) |  |  |
| A  | Bに該当したうえで、次の項目に該当する。                                 | レ   | A         | レ          | A         |  |  |
|  | 横浜市が規定する個人情報取扱特記事項について、年1回以上点検・評価を行っている。             | レ   |           | レ          |           |  |  |
| B  | 次のすべてに該当する。  | レ   |           | レ          |           |  |  |
|  | 個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集し、目的以外に使用していない。            | レ   |           | レ          |           |  |  |
|  | 個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等が整備され、管理責任者が特定されている。           | レ   |           | レ          |           |  |  |
|  | 個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じている。 | レ   |           | レ          |           |  |  |
|  | 個人情報の取扱いについて、職員等に対する研修を年1回以上実施し、個別に誓約書を取っている。        | レ   |           | レ          |           |  |  |
| C  | A、Bのいずれにも該当しない。                                      |   |           |            |           |  |  |
| 指定管理者記入欄   |  | 第三者評価機関記入欄  |           |            |           |  |  |
| <b>【アピールポイント】</b><br>・ 個人情報については、年2回以上の点検を行っている。 |  | <b>【特記事項】</b><br>・ 個人情報保護に関するマニュアルが整備されており、管理責任者は館長であり明確になっています。<br>・ 個人情報に関する名簿等は鍵のかかるファイルケースに保管されています。<br>・ マニュアル<個人情報に関する心得他>で、「個人情報に関連する書類について」「保管管理方法について」「外部から個人名の問い合わせに対して」「電話対応の仕方」の指示がされ、具体的に研修が行われています。<br>・ 研修を年2回実施し、「どんな法律や条例を守ればいいのか?」「個人情報って何?」「どんな漏えい事件が起きている?」「漏えい事故が起きたらどうする?」「どんなことに気をつけたい?」の具体例を学び、横浜市長あてに「個人情報保護に関する誓約書」を館員全員が記名押印して提出しています。<br>・ パソコンは盗難される恐れがあるため、パソコンの記録媒体としてフロッピーディスクを使用し、作業が終了すると、フロッピーディスクを鍵のかかるファイルケースに保管しています。 |           |            |           |  |  |
| <b>【改善すべき点・課題等】</b>                              |  |   |           |            |           |  |  |

Ⅲ-8 事故防止対策への取組

事故防止のための体制の構築・取組を行っているか。

| 判断基準  |  | 指定管理者記入欄  |           | 第三者評価機関記入欄 |           |
|---|--|---|-----------|------------|-----------|
|   |  | チェック欄   | 評価(A・B・C) | チェック欄      | 評価(A・B・C) |
| A   | Bに該当したうえで、次のすべてに該当する。  | レ   | A         | レ          | A         |
|   | 過去に発生した事故の内容や対応内容(事故発生の例がない場合は、他類似施設等における事例の収集など)をもとに、原因分析を実施し、改善のための対応を行っている。 | レ   |           | レ          |           |
|   | 事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックし、必要に応じて改善している。                  | レ   |           | レ          |           |
|   | 事故防止策の研修等を実施している。  | レ   |           | レ          |           |
| B   | 事故防止のチェックリストや事故防止・事故対応マニュアル等を整備している。   | レ   |           | レ          |           |
| C   | A、Bのいずれにも該当しない。  |   |           |            |           |
| 指定管理者記入欄  |  | 第三者評価機関記入欄  |           |            |           |
| <b>【アピールポイント】</b><br>・平成18年4月より人身事故の発生はないが、体育室の天井の鉄格子落下(新聞掲載)あり。自主点検を自発的にやっている。 |  | <b>【特記事項】</b><br>・過去に人身事故はないが、他館事例などから下記点などを実施し事故防止を図っています。<br>・旧型の卓球台は折りたたむ時に指を挟みそうになる危険があるため、新型のものに切り替えています。<br>・給湯器は事務員が点火し、燃焼不良防止を図っています。<br>・閉館時には、エレベーター内に人がいないことを確認しています。<br>・閉館時には、トイレに人がいないことを確認しています。 |           |            |           |
| <b>【改善すべき点・課題等】</b><br>。  |  |   |           |            |           |

Ⅲ-9 事故発生時の対応体制の構築

事故発生時の対応体制が確立しているか。

| 判断基準                            |                                       | 指定管理者記入欄  |           | 第三者評価機関記入欄 |           |
|---------------------------------|---------------------------------------|---|-----------|------------|-----------|
|                                 |                                       | チェック欄   | 評価(A・B・C) | チェック欄      | 評価(A・B・C) |
| A                               | Bに該当したうえで、次のすべてに該当する。                 | レ   | A         | レ          | A         |
|                                 | 施設内で、事故対応責任者が明確になっている。                | レ   |           | レ          |           |
|                                 | 発生した事故内容等についての記録を作成している(ヒヤリ・ハット集の作成)。 | レ   |           | レ          |           |
|                                 | 事故対応策の研修等を実施している。                     | レ   |           | レ          |           |
| B                               | 事故発生時の連絡体制を確保している。                    | レ   |           | レ          |           |
| C                               | A、Bのいずれにも該当しない。                       |   |           |            |           |
| 指定管理者記入欄                        |                                       | 第三者評価機関記入欄  |           |            |           |
| 【アピールポイント】<br>・ 施設内での事故対応責任者館長。 |                                       | 【特記事項】<br>・ 責任者は館長と明確。<br>・ 「事故発生時の対応体制の構築マニュアル」「災害発生時の緊急マニュアル」「災害の発生時の対応体制マニュアル」があり指示は明確です。<br>・ 連絡網、役割分担表などが事務所に掲示されていて、訓練も実施されています。<br>・ AEDは3名が講習を受けていて、他の全館員にはDVDによる研修を行っています。 |           |            |           |
| 【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。                  | レ  | A         | レ          | A         |
|  | 防災マニュアル等に基づき、避難訓練や防災訓練等を最低年に2回は実施している。 | レ  |           | レ          |           |
|  | 災害時の連絡体制や職員の役割分担等が明示されている。             | レ  |           | レ          |           |
|  | 地域や関連機関との連携体制を整備している。                  | レ  |           | レ          |           |
| B  | 防災に関するマニュアル等が整備されている。                  | レ  |           | レ          |           |
| C  | A、Bのいずれにも該当しない。                        |  |           |            |           |
| 指定管理者記入欄   |  | 第三者評価機関記入欄   |           |            |           |
| <b>【アピールポイント】</b><br>・ 消防署届け済みの消防計画に基づいて対応。引き継ぎ回覧等に対応。 |  | <b>【特記事項】</b><br>・ 防災マニュアルが整備されており、災害発生時の対応責任者、館内や館外への連絡・報告ルート、役割分担、避難ルートなど事務所や館内掲示板に掲示されています。<br>・ 訓練も2月と9月の2回／年、消防署の指導の下、行われています。<br>・ 防災について、利用者へは自主事業開始時に説明し、理解を得ています。団体にも利用開始時に説明し理解を得ています。 |           |            |           |
| <b>【改善すべき点・課題等】</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。                            | レ   | A         | レ          | A         |   |
|  | 利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、HPでの受付等)を設置している。 | レ   |           | レ          |           |   |
|  | 利用者からの苦情や意見等が寄せられた際には、内容を記録し、対応策を実施している。      | レ   |           | レ          |           |   |
| B  | 次のすべてに該当する。                                   | レ   |           | レ          |           | A |
|  | ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供している。                    | レ   |           | レ          |           |   |
|  | ご意見ダイヤルに意見等が寄せられた場合、その対応方法等につき公表している。         | レ   |           | レ          |           |   |
| C  | A、Bのいずれにも該当しない。                               |   |           |            |           |   |
| 指定管理者記入欄   |   | 第三者評価機関記入欄  |           |            |           |   |
| <b>【アピールポイント】</b><br>・意見箱及びアンケート実施し苦情に対し掲示板にて表示。 |   | <b>【特記事項】</b><br>・館内でも意見箱の設置を案内し、「ご意見」を積極的に募集しています。<br>・アンケートも2回/年実施し、回答をきちんと掲示板に公表しサービスの向上に努めています。 |           |            |           |   |
| <b>【改善すべき点・課題等】</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。                     | レ  | A         | レ          | A         |
|                                 | 利用者に対し、苦情等への対応手順、担当者等が明確にされている。 | レ  |           | レ          |           |
|                                 | 苦情解決の仕組みを利用者等に周知している。           | レ  |           | レ          |           |
|                                 | 苦情等の内容を検討し、その対応策を講じている。         | レ  |           | レ          |           |
|                                 | 苦情等への対応策について、利用者へ公表している。        | レ  |           | レ          |           |
| B                               | Aの中でいずれか1つは該当する。                |  |           |            |           |
| C                               | A、Bのいずれにも該当しない。                 |  |           |            |           |
| 指定管理者記入欄                        |                                 | 第三者評価機関記入欄   |           |            |           |
| 【アピールポイント】<br>・ 苦情者に館長以下職員で即対応。 |                                 | 【特記事項】<br>・ 苦情処理ルートは図示され、掲示板に掲示されています。<br>・ 職員で対応可能な案件は直ちに対応し、記録・報告し、難しい案件は館長が対応しています。特に出来るもの出来ないものを明らかにして、苦情者に丁寧に説明し処理しています。<br>・ 苦情については、“利用者の声と館の対応”として文書にまとめ掲示板で公表しています。<br>・ 利用者会議からの要望も積極的に取り入れています。 |           |            |           |
| 【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。                | レ        | A  | レ          | A         |
|  | 利用者アンケートの結果を公表している。                | レ        |  | レ          |           |
|  | 利用者アンケートからサービスに係る課題を抽出している。        | レ        |  | レ          |           |
|  | 利用者アンケートから抽出した課題への対応策を講じ、改善している。   | レ        |  | レ          |           |
| B  | サービス全体に対する利用者アンケートを最低、年1回以上実施している。 | レ        |  | レ          |           |
| C  | A、Bのいずれにも該当しない。                    |          |  |            |           |
| 指定管理者記入欄                                   |                                    |          | 第三者評価機関記入欄   |            |           |
| <b>【アピールポイント】</b><br>・ 掲示板でアンケート結果を表示している。 |                                    |          | <b>【特記事項】</b><br>・ アンケートも2回実施し、回答をきちんと掲示板に公表しサービスの向上に努めています。<br>・ 日常では、館長が即断即決し実行しています。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・卓球台の新旧入れ替え</li> <li>・トイレ便座のウォシュレット化</li> <li>・プレイルーム床(フローリング)のコルク化</li> <li>・トイレト ペーパーの厚み変更</li> </ul> |            |           |
| <b>【改善すべき点・課題等】</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に該当した上、次のすべてに該当する。              | レ  | A         | レ          | A         |
|   | 利用者会議での検討内容を公表している。              | レ  |           | レ          |           |
|   | 利用者会議からサービスに係る課題を抽出している。         | レ  |           | レ          |           |
|   | 利用者会議から抽出した課題への対応策を講じ、改善している。    | レ  |           | レ          |           |
| B   | 利用者代表からなる利用者会議を、最低年 1 回以上開催している。 | レ  |           | レ          |           |
| C   | A、Bのいずれにも該当しない。                  |  |           |            |           |
| 指定管理者記入欄  |                                  | 第三者評価機関記入欄   |           |            |           |
| <b>【アピールポイント】</b><br>・ 利用者会議等で駐車場の拡大の意見、作品発表の場の希望意見、ギャラリー、敬老会、文化祭で対応。 |                                  | <b>【特記事項】</b><br>・ 利用者会議を2回／年実施していて、発表会の日程や計画、館の展示・ギャラリー、企画など自由な意見を集め実行しています。<br>・ 利用者会議で駐車場の拡大、作品発表の場の提供等の意見があり、館内にギャラリー、カラオケルーム等を設置、その他敬老会、文化祭等で対応しています。 |           |            |           |
| <b>【改善すべき点・課題等】</b>   |                                  |  |           |            |           |

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。                     | レ   | A         | レ          | A         |
|   | 自主事業の対象者は各年齢層を網羅し、世代間交流を考慮している。        | レ   |           | レ          |           |
|   | 定期的に自主事業の見直しを実施し、地域住民や利用者のニーズを反映させている。 | レ   |           | レ          |           |
| B   | 事業計画書のとおり、事業が実施されている。                  | レ   |           | レ          |           |
| C   | A、Bのいずれにも該当しない。                        |   |           |            |           |
| 指定管理者記入欄  |  | 第三者評価機関記入欄  |           |            |           |
| <b>【アピールポイント】</b><br>・ 盆踊り教室や高齢者の健康体操等年齢に応じた自主事業企画に取り組んでいる。 |  | <b>【特記事項】</b><br>・ H19年は19種の自主事業を企画しています。内容は利用率などに大きな影響を与えるためいろいろと工夫されています。<br>・ 盆踊り教室は、独自のアイデアで採用し盛況でしたし、高齢者の健康体操等年齢に応じた自主事業にも取り組んでいます。<br>・ 本格的に室内を防音施設に改装した通信カラオケルームを開設、自主事業でカラオケ教室を企画、現在60名の参加者があり、午前・午後の2組に分け実施しています。<br>他区の地区センターからも問い合わせがあります。 |           |            |           |
| <b>【改善すべき点・課題等】</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><b>【アピールポイント】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成19年8月より通信カラオケルームを設置すると共に自主事業でカラオケ教室を企画、好評で60名参加。定員を設けず、午前午後の2組に分け実施。終了後サークルとして継続し、利用率に実績効果をあげている。</li> <li>更に、盆踊り、ヨガ等地域住民の人気ある教室を企画し利用率アップに工夫している。</li> <li>(参加PR方法)</li> <li>戸塚区版、館内情報板、連合町内会回覧、インターネット地区センターだよりを活用して自主事業参加を募っている。</li> </ul> | <p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用率アップのため様々な工夫がなされています。</li> <li>① 自主事業でカラオケ教室を企画し、60名の参加者がありました。午前、午後の2組に分けて実施しています。利用率のアップに努めています。</li> <li>② 盆踊り、ヨガ等地域住民に人気のある教室を企画し、利用率のアップに努めています。</li> <li>地域住民を対象に文化祭を開催しています。おでんの出店や盆踊り、カラオケ等で2日間5,720人の参加者がありました。利用料金は取らず、地域への還元を目的に行っています。</li> <li>自主事業の参加募集を、戸塚区版、館内情報板、インターネット、地区センターだよりのほか地元連合町内会(18,000世帯)に回覧してもらいPR効果を高めています。</li> <li>利用者のニーズに応えるため、施設利用のサークル活動者の作品発表の場として1階に展示コーナー(センターギャラリー)を設けています。</li> </ul> |

Ⅲ-17 書籍の貸出、購入及び管理

⇒該当施設のみ評価を実施する

図書スペースがある場合、書籍の貸出、購入など適切な管理運営を行っているか。

| 判断基準  |                                    | 指定管理者記入欄   |           | 第三者評価機関記入欄 |           |
|---|------------------------------------|--|-----------|------------|-----------|
|   |                                    | チェック欄  | 評価(A・B・C) | チェック欄      | 評価(A・B・C) |
| A   | 次のすべてに該当する。                        | レ  | A         | レ          | A         |
|   | 貸出数の確認や返却状況の把握など、適切な管理を実施している。     | レ  |           | レ          |           |
|   | 蔵書情報を市に提出している。(蔵書検索システムのため)        | レ  |           | レ          |           |
|   | 図書は適切に整理整頓が行われ、利用者が探しやすいよう分類されている。 | レ  |           | レ          |           |
| B   | Aの中でいずれか1つは該当する。                   |  |           |            |           |
| C   | A、Bのいずれにも該当しない。                    |  |           |            |           |
| 指定管理者記入欄  |                                    | 第三者評価機関記入欄   |           |            |           |
| <b>【アピールポイント】</b><br>・ 全てバーコードでコンピューター管理で十進分類法で整理されている。 |                                    | <b>【特記事項】</b><br>・ 蔵書は12,000冊保管されていて、ジャンル別にバーコードなどできちんと管理されています。<br>・ 蔵書情報を横浜市に提出しています。<br>・ 図書館ではないので、予算は“0”であるが、ニーズ対応費で7~8千円/月相当の雑誌等を購入し、利用者サービスを行っています。<br>・ 新刊図書を掲示板に掲示し、新刊図書としてまとめ展示しています。<br>・ 文化祭に、古くなった本を地域住民に還元し喜ばれています。<br>・ 図書係を配置して本の貸し出し/返却をカード化し管理しています。 |           |            |           |
| <b>【改善すべき点・課題等】</b><br>・ もっと合理的な分類法を検討中。                |                                    |  |           |            |           |



## IV. 地域及び地域住民との連携

## IV-1 地域や地域住民との交流・連携の取組

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

| 判断基準   |                              | 指定管理者記入欄   |           | 第三者評価機関記入欄 |           |
|--|------------------------------|--|-----------|------------|-----------|
|  |                              | チェック欄  | 評価(A・B・C) | チェック欄      | 評価(A・B・C) |
| A  | 次のすべてに該当する。                  | レ  | A         | レ          | A         |
|  | 地域住民、町内会、自治会等と情報交換を行っている。    | レ  |           | レ          |           |
|  | 地域住民の意見・要望を把握している。           | レ  |           | レ          |           |
|  | 人的資源や場所の提供を通し、各種地域活動へ参加している。 | レ  |           | レ          |           |
|  | 区内の他施設と連携し、情報交換を行っている。       | レ  |           | レ          |           |
| B  | Aの中でいずれか1つは該当する。             |  |           |            |           |
| C  | A、Bのいずれにも該当しない。              |  |           |            |           |
| 指定管理者記入欄   |                              | 第三者評価機関記入欄   |           |            |           |
| 【アピールポイント】<br>・ 地域住民との情報交換として敬老会、文化祭、センター委員会等の交流、区域地域施設と連携・情報交換は、館長会等通して行っている。 |                              | 【特記事項】<br>・ 理事長は連合会の会長であり、その幅広い人脈と地域に尽くした長い経歴から、地域で必要なイベントや企画を積極的に提案・実行されています。<br>・ 地域の施設「特別養護老人施設」「老人保健施設」など理事長が出かけ情報交換やセンターのイベントのPRを行っています。<br>・ 敬老会、文化祭、センター委員会等を通して情報交換を行い意見・要望を把握しています。<br>・ センターだより等のセンターからのお知らせを、地元連合町内会に回覧板として各世帯に配布してもらうなど、地元住民との交流があり、意見・要望も把握しています。<br>・ 地域住民を対象に文化祭を開催し、おでんの出店、盆踊りやカラオケ等で2日間5,720人の参加者がありました。利用料金は取らず、地域への還元を目的に行っています。<br>・ 区内の老人ホーム、老健、横浜薬科大学、医療センター等との連携を図り、情報交換を行い、自主事業に反映しています。 |           |            |           |
| 【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。                       | レ  | A         | レ          | A         |
|                                       | 地区センター委員会を開催している。                         | レ  |           | レ          |           |
|                                       | 地区センター委員会での検討内容を公表している。                   | レ  |           | レ          |           |
|                                       | 地区センター委員会で抽出された意見等への対応策を講じ、施設の運営に取り入れている。 | レ  |           | レ          |           |
| B                                     | 地域の代表や利用者、公募による市民などで構成する地区センター委員会を設置している。 | レ  |           | レ          |           |
| C                                     | A、Bのいずれにも該当しない。                           |  |           |            |           |
| 指定管理者記入欄                              |   | 第三者評価機関記入欄   |           |            |           |
| <b>【アピールポイント】</b><br>・ 必要に応じて掲示方式で公表。 |   | <b>【特記事項】</b><br>・ 年に2回開催していて、議事録を公表しています。<br>・ 委員には、地区の住民でセンターを利用する方を中心に公募しています。<br>・ 直近の委員会(08. 4. 15)では、館から「卓球台の取り換え」「ふれあい発表会」「大正地区センター敬老会」「文化祭」などの報告がなされ、意見として「駐車場の拡大」「プレイルーム床の滑り改善」「図書閲覧室などでの小中学生のうささ」などを上げ論議し改善しています。<br>・ メンバーには、地域のボランティアの会、地元企業の代表者などに参加して頂いています。 |           |            |           |
| <b>【改善すべき点・課題等】</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に該当した上、外部の監査を受けている。        | レ   | A         | レ          | A         |
| B                      | 次のすべてに該当する。                 | レ   |           | レ          |           |
|                        | 適切な経理書類が作成されている。            | レ   |           | レ          |           |
|                        | 経理を担当する職員を配置している。           | レ   |           | レ          |           |
|                        | 収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在する。 | レ   |           | レ          |           |
|                        | 通帳や印鑑などが適切に管理されている。         | レ   |           | レ          |           |
| C                      | A、Bのいずれにも該当しない。             |   |           |            |           |
| 指定管理者記入欄               |                             | 第三者評価機関記入欄  |           |            |           |
| 【アピールポイント】<br>・ 適切である。 |                             | 【特記事項】<br>・ 外部監査を受けていることを確認しました。<br>・ 経理担当者が配置され経理処理されています。<br>・ 通帳は経理担当者が管理し、印鑑を館長が管理し分担して適切に管理しています。<br>・ 経理を担当する職員と面談し、決算書に記載されている費目と伝票が合致していることを確認しました。 |           |            |           |
| 【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 36,122,000 円) - (決算収入 35,915,299 円) = 206,701 円  |   |
| (予算支出 34,385,000 円) - (決算支出 30,360,192 円) = 4,024,808 円  |   |
| (決算収入 35,915,299 円) - (決算支出 30,360,192 円) = 5,555,107 円  |   |
| 指定管理者記入欄   | 第三者評価機関記入欄  |
| <p><b>【特記事項】</b><br/>                     少ない予算で大きな効果を上げることを目的に活動している。利用者には大変に満足してもらっている。より多くの方々が利用されるよう工夫している。横浜市の中でこれだけ利益を上げているところは数少ないと考える。</p> | <p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自主事業が終わるとサークルに変わり、部屋等の利用率が上がり収入が増えている。PC教室、カラオケ教室、男の料理、やさしい体操など講師の選定や内容に工夫が施され拡大しています。</li> <li>・ 経費削減も利益に大きく貢献しています。「シャンデリアの蛍光灯化」「給湯器は使用するときのみガス使用」「冷暖房の使用は役所などより半月遅らせる」など実施しています。</li> <li>・ 自販機2台を設置、年間手数料 374 千円の収入を得ています。決算収入は予算の 99.4%とほぼ目標値に達しています。大幅な経費削減により収 5,555 千円のプラスを確保しました。</li> </ul> |

V-3 ニーズ対応費の執行状況

ニーズ対応費の執行状況について、ニーズに対応した支出となっているか。

| 判断基準   |                  | 指定管理者記入欄  |           | 第三者評価機関記入欄 |           |
|--|------------------|---|-----------|------------|-----------|
|  |                  | チェック欄   | 評価(A・B・C) | チェック欄      | 評価(A・B・C) |
| A  | すべての項目について問題がない。 | レ   | A         | レ          | A         |
| B  | -                |   |           |            |           |
| C  | 一つ以上の項目で問題がある。   |   |           |            |           |
| 指定管理者記入欄   |                  | 第三者評価機関記入欄  |           |            |           |
| <p><b>【アピールポイント】</b><br/>                     ・ 適切に対応。</p> |                  | <p><b>【特記事項】</b><br/>                     ・ 121万円の予算で、図書購入費や自主事業(カラオケ)備品などに適切に支出されています。</p> |           |            |           |
| <p><b>【改善すべき点・課題等】</b></p>                                 |                  |   |           |            |           |

## 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)  |
|---|---|
| ¥3,632,000  | $\begin{aligned} & ¥3,281,810 \div ¥3,632,000 \times 100 \\ & = 90.3\% \end{aligned}$   |
| 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><br>・年間予約制度を考え、利用者の声を考えながら実行しました。利用者にとっても喜ばれました。 | <b>【特記事項】</b><br>・センター祭、文化祭、ふれあい演芸大会など地域に根ざした工夫されたイベントを数多く企画実施し地域に喜ばれています。<br>・自主事業のほとんどがサークルとして長期に施設を利用しています。<br>・年間予約制度の使用により利用者にとって非常に利用しやすくなったことで利用率アップに繋がっています。<br>・2階の会議室、料理室の稼働率の向上が今後の課題です。 |
| <b>【改善すべき点・課題】</b><br>・上記の通り改善をしました。                              |   |

## 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   |
|--|--|
| <b>【アピールポイント】</b><br>・公共料金では限界があり、老朽化が進み施設改善等で相見積りを強化実施。 | <b>【特記事項】</b><br>・下記に示す経費節減努力を行っています。 <ol style="list-style-type: none"> <li>① 電気料金<br/>館内のシャンデリア 108 個の白熱球を蛍光灯に切り替える等</li> <li>② ガス料金<br/>冷暖房の切り替えの短縮等・・・「冷暖房の使用は役所などより半月遅らせる。」「給湯器は使用する時のみガス点火する。」</li> <li>③ 掲示板改装費の節減<br/>相見積もりを実施し、節減を図っています。</li> <li>④ メンテナンス費用の削減<br/>契約金額を約 1 割節減</li> <li>⑤ 裏紙の再利用や両面使用を徹底して行っています。</li> </ol> |
| <b>【改善すべき点・課題】</b>                                       |  |

## 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><br/>           (施設独自の工夫)</p> <p>① 年間予約方式(4月、5月に一括徴収)で9割近い達成率(H18年度がテスト的、H20年度は更にアップの見込み)。</p> <p>② 地域と密接型、地域との交流推進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 横浜薬科大学、横浜医療センターと連携して講演会などを開催し、高齢者の健康管理へのサービスを更に強化する。</li> <li>・ 特養、老健との交流、社会福祉協議会との連携促進。</li> <li>・ 敬老会の充実・・・社会福祉協議会との共催で77歳以上を対象に開催し、毎年800人の参加者がある。利用団体の発表の場としてのアトラクションは好評。</li> <li>・ 小学校の施設見学会や体育授業の実施(バトミントン、卓球)拡大。</li> <li>・ 中学生の職場体験の拡大。</li> <li>・ 民生・福祉保健センターとの「子育て支援」の一環で、プレイルームを減免(利用料なし)での提供。</li> </ul> <p>③ サービス拡大</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ “利用者の声”から、スペースを整理して4台分駐車場の拡大を計画(業者見積り中)。</li> </ul> | <p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 施設利用の年間予約方式を採用し利用料金実績の90.36%確保に大きく寄与しています。実績ある団体を対象に年間(2回/月)の予約が出来るシステムで好評です。他館からも問い合わせが来ています。</li> <li>・ 利用者専用の掲示板「ふれあい伝言板」を設置して利用者同士のコミュニケーションづくりへのサービスを行っています。</li> <li>・ 地域の立地性を生かした交流として講演会を企画して喜ばれています。             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「横浜薬科大学薬学科 寺西教授・・・漢方の知識・非常識&lt;H19.2.3&gt;」</li> <li>・ 「横浜医療センター総括診療部長 宇治原先生・・・糖尿病と健康管理&lt;H19.4.21&gt;」</li> <li>・ 「横浜市立深谷中学校長 神野藤先生・・・社会を明るくする運動&lt;H20.7.31&gt;」</li> <li>・ 「横浜薬科大学健康薬学科 伊藤教授・・・食生活と薬と健康&lt;H20.8.31&gt;」</li> </ul> </li> <li>・ 春の「ふれあい演芸発表会」、秋の「大正地区センター文化祭」は地域のお祭りとして認知され、その準備などでセンターの利用が活発となっています。</li> <li>・ 館内飲食禁止のため、自販機を2か所に設置し軽食コーナーを設けサービスの向上を図っています。</li> <li>・ センターギャラリーを設け、施設利用のサークル活動者の作品発表の場を設けています。</li> <li>・ 通信カラオケを開設し、防音設備に改装し最新の音楽を楽しめる様にしています。自主事業からサークルも生まれています。他館からの問い合わせもあります。</li> <li>・ 盆踊り教室・アジアン結びなど当館独自のものを取り入れ工夫を重ねています。</li> <li>・ 体育室の卓球台12台中6台をセパレート式に替え1人でも開閉できるようにサービス向上に努めています。</li> <li>・ フットサル(屋内ミニサッカー)用のゴールネットを設置し、フットサルサークルを立ち上げ、サービスの向上と体育室利用率アップに努めています。</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： 横浜市大正地区センター

評価機関名： 神奈川県経営診断協会

| 評価項目                      |   | 指定管理者<br>自己評価結果 | 評価機関<br>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のとおり開館しているか                            | A               | A            |
| <b>II. 施設・設備の維持管理</b>     |   | 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            |
| <b>III. 運営及びサービスの質の向上</b> |   | 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、潜在的な利用者へアピールしているか。    | A               | A            |
| 5.サービス水準の確保               | 個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組みを行っているか | A               | A            |
| 6.職員間での情報共有化              | 職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか                                 | A               | A            |
| 7.個人情報の保護                 | 個人情報の保護に対する体制が整っているか                                      | A               | A            |
| 8.事故防止対策への取組み             | 事故防止のための体制の構築・取組みを行っているか                                  | A               | A            |
| 9.事故発生時の対応体制の構築           | 自己発生時の対応体制が確立されているか                                       | A               | A            |
| 10.災害発生時の対応体制の構築          | 災害発生時の対応体制が確立しているか  | A               | A            |
| 11.利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築   | 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか                                 | A               | A            |
| 12.利用者の苦情解決体制の構築          | 利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか                         | A               | A            |
| 13.利用者アンケート調査の実施          | サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか                 | A               | A            |
| 14.利用者会議の開催               | 利用者代表からなる利用者会議を開催し、利用者の意見や課題がある場合には対応策を講じているか             | A               | A            |
| 15.自主事業の適切な実施             | 利用者の望む自主事業を適切に実施しているか                                     | A               | A            |
| 16.自主事業における独自の工夫等         | -   |                 |              |
| 17.書籍の貸出、購入及び管理           | 図書スペースがある場合、書籍の貸出、購入など適切な管理運営を行っているか                      | A               | A            |
| <b>IV. 地域・地域住民との交流連携</b>  |   | 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            |
| <b>V. 指定管理料の施行状況</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                  | 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                         | 90.3%           | 90.3%        |
| 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                | 民間的な発想で施設利用者の要望をくんで年間予約方式や経費節減。         | 施設独自の理念と方針を持ち、地域の特徴を生かして地域に良質なサービスを如何に提供するか、日々工夫と努力がなされています。                   |
| II. 施設・設備の維持管理       | 築27年で老朽化が進んでいる為、自主点検等で徹底した管理。           | 施設・設備管理を専門会社、機関に行わせ、利用者には適切な状態を提供しています。館内外の清掃を専門作業者に実施させ、清潔性、利便性など利用者に喜ばれています。 |
| III. 運營業務及びサービスの質の向上 | 総則の記の如く年間予約方式や利用者の掲示板・音楽室・ギャラリーのサービス向上。 | 年間予約方式の採用や、工夫した自主事業からサークルの輩出など、サークルの発表の場を常設し、地域の活動やコミュニケーションの基地になっています。        |
| IV. 地域及び地域住民との連携     | 横浜薬科大学、横浜医療センターと連携して健康に関する講演等。          | 地域内の大学や医療センターなどと連携し地域住民の健康への啓もう活動や理事長の連合会長と言う幅広い人脈や組織から地域との連携が上手く取れ回転しています。    |
| V. 収支状況              | 節約等で黒決算。                                | 工夫された自主事業の運営や経費削減の活動が大きな利益に繋がっています。  |
| VI. その他              | 利用者を中心としたサービス向上の為、駐車場拡大、自主事業に重点を置く。     | 理事長、館長が、館の運営に前向きにかつ精力的に取り組まれている姿を拝見いたしました。                                     |

## 評価結果についての講評

当施設は理事長館長以下職員の皆様は利用者の立場に立ち、利用者により良いサービスを提供しようとする運営管理を行っています。特に地域の特徴を生かしたイベントや工夫された自主事業を展開されていますし、サービスの質を確保し、不要なものは排除し、経費節減に努めており、まさに民間的な発想で地区センターの運営が行われていて感銘を受けました。基本方針に基づく良質なサービスを益々実践されることを期待します。今後は、2階の会議室、料理室の稼働率を上げることで、さらに利用料金収入増などが望まれます。

## 指定管理者からの意見

常に民間的な発想で、地域住民や利用者とは接し、館の運営管理をしています。自主事業やサークル活動を増加し利用者の利便に資しています。地域住民のための、地域による、地域住民が主役のセンターにするべく努力しています。地域情報の発信、子育て支援、青少年育成、高齢者支援、地域福祉の向上、まちの安全確保などの発信基地となっています。第3者評価委員様から、有意義なご指導をいただきました。助言につき、まだまだ改善すべき点があると考えます。今後の運営管理に生かしていきます。