



横浜市指定管理者第三者評価
(地区センター)
評価結果報告書



— 横浜市上矢部地区センター —

横浜市戸塚区上矢部 2342

指定管理者

特定非営利活動法人 みんなのまちづくりクラブ

特定非営利活動法人 建物管理ネットワーク

平成 20 年 12 月 22 日作成

評価機関：特定非営利活動法人 市民セクターよこはま

地区センター評価シート目次

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

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。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	職員に対し、地区センターの設置目的に基づいた施設運営上の基本方針が明文化されている。	✓		✓	
	職員が、地区センターの設置目的や施設運営上の基本方針を理解している。	✓		✓	
	利用者に対し、地区センターの設置目的や施設運営上の基本方針を周知している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>①安全・安心で明るく温かい雰囲気のある地区センター</p> <p>②子どもから高齢者までのだれでもが楽しめる地区センター</p> <p>③主体的にサークル活動ができる地域の拠点としての地区センター作りを進めてまいりました。</p> <p>地域密着型地区センターとして、地域の声を常に吸い上げ地区センターの運営に反映させることで豊かな地域づくりに貢献できるよう取り組んでおります。</p> <p>職員スタッフは、NPOの方針を良く理解し、利用者の立場に立った接遇で、親しみやすい地区センターとなるよう心がけております。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 当施設の基本方針は、分かりやすい言葉で明文化されています。 基本方針は、掲示板に掲示してありますが、更に、職員に対しては研修等の際にも、その趣旨を徹底するようにしており、よく理解されています。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

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> <ul style="list-style-type: none"> ・ 予約受付については、システム化し、パソコンで正確な業務を行っています。 ・ 部屋の予約状況は、インターネットで見られるようになっていきます。 ・ 予約申込は、2か月前曜日応当予約方式で公平・公正に行っています。 ・ 公的な地域活動に対しては優先減免措置で支援し、地域活動の活性化に協力しています。 ・ 自主事業終了時には、サークル活動化がしやすいように、地区センター職員が部屋の確保や相談にのり支援しております。指定管理者として受託以来、17のサークルが誕生しています。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者が公平・公正に利用できるように、予約受付をシステム化し、申込みを2ヶ月前曜日応当予約方式としています。 ・ 自主事業の参加者が終了後、出来るだけサークル活動化しやすいように、部屋の確保・運営等の相談に乗り、スムーズな移行を支援しています。その結果、指定管理者制に移行後、17サークルが誕生しました。 ・ 地域内に、子どものある若い夫婦世帯が増加している点に注目、母と子どもの体操教室を自主事業で回数多く行い、好評を博しています。地域特性を巧みに捉えた、評価すべき企画です。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-3 職員の勤務実績・配置状況

管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	各業務に対し、必要最低限の職員を配置している。	✓		✓	
	各職員は、他の職員の業務状況を適切に把握している。	✓		✓	
B	事業計画書の職員体制と実際の体制に相違がない。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事業などの予定が記された月毎の勤務表を職員に配布し、皆が責任を持って業務に取り組めるようにしています。 ・ 体育室の個人利用前後のセッティングを職員ができるような勤務配置をし、円滑に準備ができる体制になっています。 ・ 受付業務をスムーズに行うために、受付スタッフだけでなく職員も一緒に対応しています。 ・ 引継ぎは、口頭だけでなく業務日誌、コミスタノート(スタッフ間の連絡帳)に記入することで全職員が情報共有できています。 ・ 勤務実績の把握は、職員勤務簿、スタッフ勤務簿で適切に行われています。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 仕様書記載の職員体制と実際の体制には相違が無く、窓口スタッフと事務担当とに分かれています。繁忙時等には、事務担当者も窓口で利用者に対応する等フレキシブルな体制となっています。 ・ スタッフの勤務は、午前、午後、夜の三交代制としていますので、引継ぎは業務日誌、連絡帳を活用することにより、情報の共有化を図っています。 			
【改善すべき点・課題等】					

-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。	✓		✓	
	電話の応対の際、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> <ul style="list-style-type: none"> 職員は名札をつけたユニフォームを着用し、明るく丁寧な対応を心がけています。 特に、「おはようございます」などの挨拶、「お疲れ様でした」、「ありがとうございます」のご利用者への声かけは親しみをもって行っています。 電話での対応は、施設名、名前を名乗り、言葉遣いに注意して、各人が地区センターを代表しての受け答えを行っています。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 職員は利用者が識別しやすいようにユニフォームを着用し、名札を付けています。 挨拶や、対応時の態度、言葉使いは落ち着いていて、丁寧で利用者に安心感を与えています。 電話での対応は、施設名、名前を名乗っています。質問等をした場合には、型どおりではなく、必要であれば関係資料に当たった上で回答があり、利用者に好感を与えています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-5 開館の実績

仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおりを開館しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおり に開館している。	✓	A	✓	A
B	-	/		/	
C	仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおり に開館していない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>仕様書に定められた通り、毎月1回の休館日、年末年始を除き、計画通り開館しています。休館日のお知らせは館内5か所に張り出し利用者への周知を図っています。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 仕様書に定められているように、年末年始の休館日、月に一度の点検日(第3月曜日)以外の日は開館しています。 指定管理者制に移行後、天候による等の異例事態で閉館したことはありません。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

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。

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> <ul style="list-style-type: none"> 毎月の点検日(第3月曜日)に、建物の管理及び設備の保守点検を担当しているNPO建物管理ネットワーク(以下「建物管理ネット」と呼ぶ)がエレベーター他に加えて、体育室など不具合の保守点検をし、常に安全に利用できる状態にしています。点検後は報告書を作成・保存しています。 設備総合巡視・月次点検も毎月行い常に安全に利用できるようしています。 幼児子供が遊ぶプレイルームは床などに危険なものが落ちていないか作業担当スタッフが不断に気をつけています。 プレイルームの扉はこどもが指をはさまないように専門業者に依頼し、修理しました。 洋裁・和裁グループなどが針を使用した時は使用後に磁石付針点検棒で点検し、次に使用するグループが安全に利用できるようになっています。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 共同指定管理者が、建築物の管理専門の特定非営利活動法人建物管理ネットワークであり、その管理は、計画書のとおり行われ、極めて行き届いたものであると言えます。 建物は、築後15年を経過していて、過去2年間に、緊急を要する箇所の修繕は完了しています。目視による限りでは、利用者が利用する上で安全上、問題はないと認められます。 昨年度の主な修繕は下記の通りです。 区執行修繕:屋上配管シーリング工事他2件 計2,119,950円 指定管理者修繕:冷却ファンカバー修理他6件 計262,500円 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>上矢部地区センターは開館後15年を経過し建物のクラックなど劣化を生じています。緊急を要する物については平成18年、19年に修繕を済ませましたが、建物設備のリニューアルが課題としてあります。</p>					

-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			
【アピールポイント】 <ul style="list-style-type: none"> ・ 備品は台帳に記入、シールを貼って管理しています。 ・ NPO備品台帳は別に作成しています。 ・ 備品の良好な状態を保つため点検修理を行っています。 		【特記事項】 <ul style="list-style-type: none"> ・ 備品は、地区センターと指定管理者それぞれの備品台帳を作成し、正しく記帳しています。 ・ 備品台帳に記載された備品は、新規購入分については全部、それ以外については、高価なものを5点選び点検しましたが、全備品が揃っていました。 ・ 備品の手入れは行き届いており、良好な状態を保っています。 			
【改善すべき点・課題等】					

-3 清掃業務

利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	事業計画書のとおり業務が実施されている。	✓		✓	
	目に見える埃、土、砂、ゴミ、汚れ等がない状態を維持し、不快感(見た目、悪臭等)を与えず、衛生的な状態が保持されている。	✓		✓	
	消耗品の補充が適切に行われている。	✓		✓	
	発見された清掃道具等の不具合が適切に処理されている。	✓		✓	
B	—				
C	Aに該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】 <ul style="list-style-type: none"> 毎年、月毎の管理計画をたて、各月第3月曜日に清掃業務を行っています。 毎日の清掃は作業担当が行っていますが、併せてスタッフが協力チェックし良好な環境維持に努めています。 衛生的で良好な環境を保持する為に、項目別定期清掃実施リスト(カーテン、座布団、料理室流し台、プレイルームの玩具等々)によるチェックを行っています。 建物管理ネットの担当とはコミュニケーションをよくし不備な箇所が発見されれば適切に早く処理、利用者が安全、快適に利用できるようにしています。 			【特記事項】 <ul style="list-style-type: none"> 清掃業務は、下記一点を除き仕様書のとおり実施しています。 窓ガラスの清掃は、管理運営仕様書では、望ましい基準として年 6 回となっています。この点については現場の状況から判断して、年 4 回の清掃で十分であるとの説明を受けました。目視による確認でも、窓ガラスに汚れは見られず、問題ないと判断できます。 毎日の清掃は、スタッフがを行っています。目視による確認では、清潔に保たれていて、不快感を与えるような箇所は見当たりませんでした。 消耗品の補充は適切に行われています。又、清掃道具等の手入れもよく、不具合のある道具等は見当たりませんでした。 		
【改善すべき点・課題等】					

-4 警備業務

安全で安心感のある環境を確保しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	鍵の管理方法が明確になっている。	✓		✓	
	日常、定期的に館内外の巡回を行い、事故や犯罪を未然に防止するように努める。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり業務が実施されている(機械警備の設置状況の確認等)。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 鍵の管理はキイボックスで行い、職員4人が責任管理しています。 ・ 事故や犯罪を未然に防ぐよう巡回点検をしています。特に、駐輪場は子どもたちのいたずらがないよう気をつけています。また、裏階段扉施錠、屋上、各部屋の巡回点検を日常、定期的に行っています。 ・ 機械警備会社国際連邦警備とは毎日連絡、報告を密にしています。閉館後は夜間警備、即応体制がとれるようにしています。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 警備業務は、機械警備により行われており、警備会社とは連絡を密にし、閉館後の問題発生時の即応体制に問題が発生しないように努めています。 ・ 一般鍵はキイ・ボックスに保管、重要鍵類は金庫に収納し、常勤職員4名が管理しています。 ・ 日中は、火災予防が主ではありますが、センター内を職員が巡回、チェックリストでチェックし、事故・犯罪等をも未然に防止する体制を構築しています。 			
【改善すべき点・課題等】					

-5 外構施設の保守点検業務

該当施設のみ評価を実施する

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	目に見える損傷等がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。	✓		✓	
	発見された不具合が適切に処理されている。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり業務が実施されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> 日常的に外回り敷地内外に損傷がないか、危険物がないか点検の目を光らせています。 滑りやすくなっていたアプローチ広場は平成19年度末に総合共有部分として修理しました。その他、自動ドア、風除室など安全に利用できる状態にしております。 少し離れたところにある地区センター駐車場は、安全に利用できるよう管理しています。また、一階駐輪場では子どもの自転車いざづらが見られますので巡回点検をしております。 複合施設ですので、1階の上矢部地域ケアプラザ、2階の障害福祉施設であいと協力し合って、利用者が安全に利用できるように管理を進めています。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 複合施設のため、上矢部地域ケアプラザ、障害者福祉施設であいと協力し、利用者が安全に利用できるよう管理を行っています。 アプローチ広場は滑りやすくなっていたので、平成19年度末に共有部分として修理しています。 修理場所を含め、外構施設は目視の限りでは、損傷等無く、利用者が安心して利用できる状態に保たれています。 			
【改善すべき点・課題等】					

-6 植栽・樹木等の維持管理業務

該当施設のみ評価を実施する

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	落葉や雑草の繁茂等が放置されておらず、美観が保持されている。	✓		✓	
	植栽に不具合が生じた際は適切に処理されている。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり業務が実施されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 地区センターでは落葉や雑草の繁茂等がないように毎日外部確認、清掃をしています。特に駐車場は毎年雑草の伸びる頃に職員、スタッフが協力して草刈をしています(平成20年は5月19日と10月20日実施)。また、地域のボランティアにも施設の美観が保たれるよう清掃にご協力いただいています。 ・ 屋内の観葉植物は職員スタッフが水遣りなどの世話をしています。 ・ 外回りの植栽は高い木が多いため、職員での伐採は無理なところがありました。平成19年度に専門業者をお願いして適切な処理をし、良好な景観が保たれるようにしました。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 植栽・樹木は仕様書記載のとおり管理されています。 ・ 日常的には、職員・スタッフ、時には地域のボランティアの協力を得ながら、雑草の草刈、落ち葉の清掃等を行っています。 ・ 特に雑草が繁茂する時期には、少し離れたところにある駐車場の草刈を、職員・スタッフで行っています。(本年度は2回実施) ・ 外周部の高い木々は、専門業者による剪定を行う等、手入れの行き届いた、調和の取れた景観が保たれるよう努力しています。 			
【改善すべき点・課題等】					

-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> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「市役所ごみゼロルート回収」に参加し、ゴミゼロ推進運動に取り組んでいます。 ・ スタッフがゴミの分別を徹底し、ダイレクトメールのチラシなど裏紙を再利用することで、紙ゴミの排出量の軽減に努めています。 ・ ゴミの分別表をパネルにし、利用者にはゴミの持ち帰りの協力を呼びかけています。 ・ 平成19年度のルート回収費は前年より下回りました。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 当施設のゴミの大部分は紙類であるため、DM用紙の裏面利用、ミスコピー紙の裏面印刷、両面印刷の励行等で発生量の削減に努めています。 ・ ゴミの分別表をパネルにし、利用者にはゴミを持ち帰る等の協力を呼びかけています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

・ 運營業務及びサービスの質の向上

-1 利用実績及び施設の稼働率

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

(1) 施設の利用者数

期間		全体		団体利用	個人利用
		施設稼働率	総利用者数	利用者数	利用者数
H18	10~3月	45.3%	45,849人	21,781人	24,068人
H19	4~9月	45.1%	54,278人	21,176人	33,102人
H19	10~3月	48.3%	53,164人	21,462人	31,702人
H20	4~9月	44.1%	56,940人	20,999人	35,941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	68.3%	6,022人	15,749人
	H19	4~9月	75.8%	7,146人	21,391人
	H19	10~3月	83.5%	7,368人	21,207人
	H20	4~9月	78.8%	7,309人	24,504人
会議室	H18	10~3月	53.1%	5,530人	
	H19	4~9月	47.2%	4,634人	
	H19	10~3月	56.3%	5,045人	
	H20	4~9月	47.1%	4,383人	
会議室	H18	10~3月	42.3%	951人	
	H19	4~9月	39.2%	924人	
	H19	10~3月	44.1%	1,099人	
	H20	4~9月	34.3%	1,063人	
会議室	H18	10~3月	50.2%	1,761人	
	H19	4~9月	50.2%	1,671人	
	H19	10~3月	49.5%	1,642人	
	H20	4~9月	45.5%	1,593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
グループ室	H18	10~3月	54.3%	2,643人	
	H19	4~9月	50.6%	2,310人	
	H19	10~3月	52.1%	2,473人	
	H20	4~9月	48.1%	2,429人	
音楽室	H18	10~3月	39.1%	2,175人	
	H19	4~9月	44.5%	2,477人	
	H19	10~3月	39.8%	1,952人	
	H20	4~9月	42.1%	2,322人	
和室	H18	10~3月	23.3%	1,716人	
	H19	4~9月	19.1%	1,173人	
	H19	10~3月	22.6%	1,043人	
	H20	4~9月	22.9%	1,133人	
料理室	H18	10~3月	20.4%	983人	
	H19	4~9月	16.0%	841人	
	H19	10~3月	18.0%	840人	
	H20	4~9月	15.0%	767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> <ul style="list-style-type: none"> 平成 19 年度総入館者数が 10 万人を越えました。これは子育て支援事業や体育室を利用しやすくなった結果と思います。 音楽室には、通信カラオケを導入しましたので、徐々に利用者が増えてきています。 和室は部屋使用料を平成 20 年 4 月から大幅に値下げし(1 コマ 900 円を 600 円に)、利用の拡大を期しています。 <p>【改善すべき点・課題】</p>	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 団体利用の利用者は、ほぼ横ばいで年間約 42,500 人です。(19 年度実績) 個人利用の利用者は、自主事業の工夫・利用回数の制限の改正(月2回から4回に)等より増加傾向にあり、19 年度約 64,000 人です。 総利用者は年間約 107,000 人であり、18 年度の 81,000 人に比し 30%を超える伸びを示しています。 会議室等各室の稼働率はおおむね 45%です。これは午後後半の時間帯と夜間の利用率が低いためですが、交通不便な当施設の地理的制約から止むを得ないものと判断されます。それでも 18 年度稼働率 41%に比較し、伸びを示しています。

-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	
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	受付窓口を設置し、受付スタッフがいる。	✓		✓	
	電話やHP等により、利用相談を受付けている。	✓		✓	
	スタッフが利用者の相談に適切に対応できるよう、対応サービス等の研修体制を確立している。	✓		✓	
	利用者に分かりやすく説明できるよう、説明資料を用意している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> 受付窓口には常時スタッフを配置して、利用者が声をかけやすいようにしています。 受付には予約状況を示すボードを設置、空き状況がわかるようにしています。また、本日の利用案内を受付横と1階と4階のエレベータ脇にも掲示しています。 休館日に、スタッフ職員全員が集まるスタッフミーティングを開き、利用者の相談に適切に対応できるよう研修体制を確立しています。 受付には利用案内パンフレット、2ヶ月の教室案内パンフレットを備え、利用者にわかりやすく説明できるようにしています。 指定管理者2年目に上矢部地区センターのホームページを開設し、「利用案内」、「連絡先・アクセス」、「講座・イベント」、「サークル紹介」、「NPO」について視覚に訴えるわかりやすいものにしています。 ホームページを見てメールや電話で利用確認、利用相談をしてくるサークルが少しずつ増えていきます。 3階に公開掲示のサークル情報(募集案内)への問い合わせも増えており、適切に対応しています。 <p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> エレベーターを降りた目の前に受付フロントを設置しており、わかりやすくなっています。(当施設の建物は複合施設であり3・4階部分が地区センターです。) 受付には昼間2名、夜間は1名の職員を配置しています。 受付が混んできた場合、後方の事務担当職員が出て対応する等バックアップ体制がとられています。 スタッフ全員が集まるスタッフミーティング(月1回)を研修の場ととらえ、特に接遇関係と個人情報保護を重視し業務の質の向上を図っています。 受付業務の中で困難な業務は、「サークル団体の連絡先を教えてください」という利用者からの要望への対応です。それは個人情報保護との関係から難しい問題ですが、サークル側に意向を問い合わせる等きめ細かい対応が望まれます。 左記のアピールポイントは正しく事実を記しています。 			

-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			
【アピールポイント】 <ul style="list-style-type: none"> 自主事業の講座案内は毎月スタッフが担当して作成し3階、4階、体育室に誰でもわかるように掲示しています。 サークルの会員募集情報は、3階踊場に掲示しています。希望サークルにはホームページに掲載しサークルが活性化するようにしています。 施設の利用案内は毎年更新し、受付で渡しています。 近隣小学校の施設見学(2校、各200人)の希望には毎年対応しています。 受付にはスタッフの業務日誌のほかにコミュニティスタッフが利用者の意見を書き込めるノートを揃え運用しています。 新着図書案内を図書コーナーに掲示しています。 事業計画書・事業報告書は、受付カウンターに置き、誰でも閲覧できるようになっています。また、ホームページにも掲載しています。 		【特記事項】 <ul style="list-style-type: none"> 指定管理者制度 Q&Aをはじめ、当施設の指定管理者の名称や指定期間を掲示しています。 パンフレットや掲示物は写真等を用い非常にわかりやすく作成しています。 団体利用のメンバーは顔の見える関係にある人が多い状況にありますが、利用者を公平に扱う配慮を心がけています。 利用者が知りたい利用情報は各室の予約状況や空き状況であることから、受付に一目でわかるようなボードを設置し、記入を行なっています。 その他左記のアピールポイントは正しく事実を記しています。 			
【改善すべき点・課題等】					

-4 広報・PRの実施

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	広報誌やPR誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施している。	✓	A	✓	A
B	-	/		/	
C	広報・PR活動は行っていない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 広報戸塚区版や神奈川県の情報誌プラネットに自主事業の情報提供をするとともに地域タウン誌(タウンニュース、ぱど)、一般紙(読売、神奈川新聞)などにも積極的に広報活動を行っております。 ・ センターニュースは町内回覧、掲示など地域の協力を得て行っております。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 自主事業等のPRを掲載したセンターニュースを年3回発行し(3000部印刷)受付で自由に入手できるほか、連合自治会会議の場を利用し各町内会の班回覧までできる部数を配布して地域に広報を行なっています。 ・ 地域タウン紙を積極的に活用しています。一般新聞各紙にも掲載の働きかけを行なっています。 ・ 広報手段としては広報よこはま戸塚区版への掲載が一番広報効果があるので、区役所と連携して活用しています。 ・ ホームページの整備状況は良好です。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-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】 <ul style="list-style-type: none"> 施設のサービスの水準を確保するために事務処理マニュアル、システムマニュアルを毎年用意し、事務処理をわかりやすいようにしています。 スタッフ、職員の意見はスタッフミーティングで取り入れるようにしており、それに併せてマニュアルの更新を行っています。 			【特記事項】 <ul style="list-style-type: none"> 標準的な業務実施手順を定めたものとして、事務処理マニュアルがあり、その内容は高く評価できます。 スタッフが業務に慣れマニュアルを必要としないレベルに達しているようにつながりました。そのような中でも、施設のサービス水準を確保し対応職員により格差が生じないようマニュアルを重視していく姿勢がうかがわれました。 マニュアルの内容に手直しが必要と気づいた場合は改善に向け、随時見直しを行っています。 		
【改善すべき点・課題等】					

-6 職員間での情報共有化

職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	情報の流れが明確にされ、必要な情報が職員に的確に届くような体制が整備されている。	✓		✓	
	職員間で、情報共有を目的とした定期的な会議(スタッフミーティング等)が開催されている。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 <ul style="list-style-type: none"> 利用者の意見、声はコミスタノート(コミュニティスタッフ連絡ノート)や職員連絡ノートと毎月のスタッフミーティングで的確に職員に届くような体制をとっています。 		【特記事項】 <ul style="list-style-type: none"> 職員間の情報の共有に注意をはらっています。大きな問題は毎月のスタッフミーティング(非常勤を含む職員全員が参加)で行います。また日常業務遂行上必要な各種情報の共有は確実な申し送りとスタッフ連絡ノートで行なっています。 スタッフミーティングの内容はきちんと議事録でまとめられ全職員に周知しています。 			
【改善すべき点・課題等】					

-7 個人情報の保護

個人情報の保護に対する体制が整っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)		
A	Bに該当したうえで、次の項目に該当する。	✓	A	✓	A		
	横浜市が規定する個人情報取扱特記事項について、年1回以上点検・評価を行っている。	✓		✓			
B	次のすべてに該当する。	✓		✓			
	個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集し、目的以外に使用していない。	✓		✓			
	個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等が整備され、管理責任者が特定されている。	✓		✓			
	個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じている。	✓		✓			
	個人情報の取扱いについて、職員等に対する研修を年1回以上実施し、個別に誓約書を取っている。	✓		✓			
C	A、Bのいずれにも該当しない。						
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄					
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> 毎年研修を行い個人情報保護ルールの確認をすると同時に不断に個人情報保護について実践的に守れるようにしています。 全職員スタッフの個人情報保護に関する誓約書を区に提出し、個人情報保護取扱いを改めて確認しています。 受付や電話等でも個人情報について留意するように確認しています。 個人情報は目的以外には使用しないことを明記し、掲示をしています。 個人情報が盛り込まれている書類に付いては鍵付きの保管庫に収納しています。 個人情報流失防止のため受付のパソコン端末はパスワード管理をし、さらにセキュリティワイヤーで固定しています。 駐車場利用用紙は終わったらその日の内にシュレッダー処理をしています。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 全職員が個人情報保護研修に参加しています。 誓約書も全員分そろっています。 ボランティアは個人情報を取り扱わないようにしています。 個人情報の入った資料は施錠できる引き出しに保管しています。 その他左記のアピールポイントは正しく事実を記しています。 					
【改善すべき点・課題等】							

-8 事故防止対策への取組

事故防止のための体制の構築・取組を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当したうえで、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	過去に発生した事故の内容や対応内容(事故発生 の例がない場合は、他類似施設等における事 例の収集など)をもとに、原因分析を実施し、改善 のための対応を行っている。	✓		✓	
	事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、 施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェッ クし、必要に応じて改善している。	✓		✓	
	事故防止策の研修等を実施している。	✓		✓	
B	事故防止のチェックリストや事故防止・事故対応 マニュアル等を整備している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> 横浜市地区センター事故・トラブル事例集を参考に、指定管理者になってから上矢部地区センターで起きた事故、トラブルを分析、「上矢部地区センター事故発生時対応手順」を作りました。必要に応じて改善しています。 「事故防止・事故対応マニュアル」、「手順」を基に、研修で実践できるようにしています。 全職員スタッフは、事故防止のため定期的に施設内外の巡回を行っています。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 「緊急時及び防犯・防火対策マニュアル」及び「事故・トラブル苦情発生時対応手順」を策定し事故防止のための体制を構築しています。 19年1月以降20年10月までの事故発生件数は12件ですがいずれも小事故で行政へ報告するような事故は起きていません。 スタッフ全員で事故防止・安全確保に努めています。 			
【改善すべき点・課題等】					

-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			
【アピールポイント】 <ul style="list-style-type: none"> 事故対応責任者は常勤職員ということで明確にしています。 事故が発生した時には誰でもが対応できるように簡単に参照できる手順書を備え活用するようにしています。そのなかで連絡体制もとれるようにしています。 皆で気をつけるためのヒヤリ・ハット集を作成し、類似事故等を防いでいます。 研修時には、事故対応策を話し合っています。 		【特記事項】 <ul style="list-style-type: none"> 「事故防止・事故対応マニュアル」と「事故発生時対応手順」において事故発生時の対応体制を定めています。 過去の12件の事故の原因等をよく分析し再発防止に役立たせています。 事故にいたらない危険事案をヒヤリ・ハット集としてまとめています。 事故発生時の連絡体制は文書化し全職員に周知しています。 研修は、事故の防止の観点と発生時の対応手順等両面からの内容を実施しています。 AEDの取り扱い研修も実施しています。 			
【改善すべき点・課題等】					

-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】 <ul style="list-style-type: none"> ・ 障害者福祉施設と地域ケアプラザとの複合施設として訓練に参加してしています。 ・ 鳥が丘消防署に依頼し、より実践的な防災訓練を実施しています。 平成20年9月16日にはAED訓練を実施しました。11月17日(研修日)には全員で避難訓練を行う予定です。 ・ 地域の家庭防災員の研修を体育室で受入れ、スタッフ・職員も参加しました。 ・ 災害発生時対応手順書、緊急連絡網をもとに連絡体制や役割分担がわかるようにしてあります。 ・ 地域や関連機関との連絡体制として平成20年9月29日に開かれた「地域ケアサポート上矢部」に参加しました。 ・ 防災用としてヘルメット、メガホン、担架、安心避難セットを備えています。 		【特記事項】 <ul style="list-style-type: none"> ・ 「災害発生時対応手順」により災害発生時の対応体制を策定しています。緊急連絡網も整備しています。 ・ 地区センター、地域ケアプラザ、障害者福祉施設との複合施設として、訓練に年1回必ず参加しています。 ・ 上記のほか、地区センター独自で消防署指導のもと実践的な防災訓練や避難訓練も実施しています。 ・ 左記の「ケアポート上矢部」への参加は防災意識の向上と地域の連絡体制整備に役立っています。 			
【改善すべき点・課題等】					

-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			
【アピールポイント】 <ul style="list-style-type: none"> 日頃から利用しやすい雰囲気づくりを心がけ、利用者とのコミュニケーションを図っています。 利用者が意見を述べやすいようにご意見箱を見やすいところに設置をしています。また、ホームページからEメールで意見を寄せることができます。 ご意見箱に出された質問、ご意見ダイヤルに寄せられた質問と回答は日付を入れて迅速に、わかりやすい書式にして掲示板で公表しています。 		【特記事項】 <ul style="list-style-type: none"> 当施設は利用者が受付職員に提案的な意見を気軽に言いやすい環境・雰囲気のようにうかがわれました。 しかし一方で利用者と受付職員は顔の見える関係の人が多いため逆に苦情は口頭では言いがたい傾向にあります。そのことを理解し、何かメッセージを送っていないか感じ取っていくことが重要です。 ご意見ダイヤルによる意見は過去 5 件ありましたが、いずれも対応し結果を公表(掲示板掲示)しています。 受付の前にあるご意見箱に寄せられた苦情・要望は過去に 8 件ありましたが、改善できるものは直ちに改善しています。 ご意見箱の設置場所は、受付職員から見えない場所に変更設置する予定があります。 			
【改善すべき点・課題等】					

-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> <ul style="list-style-type: none"> 苦情・意見の検討結果は一番見やすい所に長期間掲示しています。 過去の分については意見箱の下にファイル化して閲覧できるようにしています。 寄せられた意見については、すぐできるものは速やかに実行し、難しい課題については検討し、地区センター委員会等で審議しています。 内容に応じて区役所にも相談、協議をしています。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 苦情処理マニュアルを策定し、対応手順、担当者等を明らかにしています。 過去に寄せられた苦情件数は8件と少なく、苦情内容で改善できるものは速やかに改善すると共に(記名の場合は本人了解のもと)公表しています。 利用者の苦情・要望・意見は処置を含み、全てセンター運営委員会に報告しています。 書面やご意見ダイヤルによらない苦情・意見の処置も大切です。日常業務遂行中に口頭等で寄せられた意見や要望を全職員が共有して業務改善に生かすシステムの構築が望まれます。 		
【改善すべき点・課題等】					

-13 利用者アンケートの実施

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用者アンケートの結果を公表している。	✓		✓	
	利用者アンケートからサービスに係る課題を抽出している。	✓		✓	
	利用者アンケートから抽出した課題への対応策を講じ、改善している。	✓		✓	
B	サービス全体に対する利用者アンケートを最低、年1回以上実施している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者アンケートの結果はグラフ化しわかりやすいように掲示板に公表しています。 サービスに係わる課題は抽出し対応策を講じて改善しています。 平成20年度は予約方法を曜日応当方式に改善をしましたが、これに関する利用者アンケートを行いました。地域アンケートとしては9月に行った「地域と一緒に音楽と落語」でアンケートを行いました。「こどもまつり」、「レインボーフェスタ」開催後にもアンケートを実施し、地域の皆様の声を次の開催時に活かせるようにしています。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 19年2月にサービス全体に対する利用者アンケートを実施しています。(回答者数101名)その際の利用者満足度は満足28.7%、やや満足34.7%、どらともいえない23.8%、やや不満7.9%、非常に不満3%、未回答2%の評価を得ています。 左記の予約方法変更に関するアンケートを20年5月に実施し、分析した結果を掲示しています。 「レインボーフェスタ」等大きなイベント実施時には個別のアンケートをとっています。 アンケートに出された提案事項や要望事項は対応策を講じて改善しています。 			
【改善すべき点・課題等】					

-14 利用者会議の開催

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用者会議での検討内容を公表している。	✓		✓	
	利用者会議からサービスに係る課題を抽出している。	✓		✓	
	利用者会議から抽出した課題への対応策を講じ、改善している。	✓		✓	
B	利用者代表からなる利用者会議を、最低年 1 回以上開催している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 <ul style="list-style-type: none"> 毎年、利用者会議を開催しています。平成 20 年度は、個人利用者対象の会議を 6 月に実施しました。団体向けの利用者会議は 12 月に実施する予定です。 利用者会議前には、各団体に案内状を送付したり、掲示板で参加者を募集しています。 利用者会議には利用者の意見を出していただけるような雰囲気作りと時間設定をしています。 利用者の意見を審議、具申する役割をもつ地区センター委員会の委員にも利用者会議にご出席いただき、利用者の意見をセンター委員会で審議していただくようにしています。 		【特記事項】 <ul style="list-style-type: none"> 利用者会議は個人利用者対象の会議と団体向けの会議とに分けて実施しています。 20 年6月に個人対象の会議を実施しています。(参加人員 14 名) 19 年 11 月に実施した団体対象の利用者会議は約 200 団体に案内を出し 32 団体が参加しています。 利用者会議にはセンター運営委員会委員にも参加して頂き利用者の生の声を聞いてもらっています。 利用者会議においては施設側の運営状況の説明や自主事業の紹介のほか、利用者の要望や施設側に対する要望を聞いています。その際、利用者が意見を出しやすい雰囲気作りとプログラムにしています。 利用者会議で出された意見・要望は実現できるよう努めています。 			
【改善すべき点・課題等】					

-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> <ul style="list-style-type: none"> 団塊の世代に向けた男の料理教室は大変好評で、その後サークルになり定期的に続いています。 開館当初から継続している健康体操は、近年の健康ブームにのり毎回100人近くの参加者がいます。 近隣ではマンションなどが建設され、乳幼児を連れた家族の利用が増えています。特に2～3歳児の親子体操はキャンセル待ちが出るほど人気があります。 利用者アンケートを行い、0歳児から高齢者まで楽しめる事業を企画し多くの参加を得ています。中でも「健康マーじゃん」は3つのサークルが発足しました。手先を動かす計算する事で脳の活性化になると喜ばれています。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 19年度の自主事業は次のとおり43事業を実施しています。総延参加人員は12,030人です。 <ul style="list-style-type: none"> ○ 成人対象 「ソフトエアロビクス」「健康体操」「男の料理」等 22事業 延参加人員 4,943人 ○ 乳幼児とその家族対象 「ワンパク親子」等 8事業 延参加人員 5,635人 ○ 小学生対象 「ワンパク小学生」「夏休み小学生」等 7事業 延参加人員 1,099人 ○ 年末年始季節もの 「お正月の生花」「年賀状づくり」等 4事業 延参加人員 44名 ○ 保育付き 「リフレッシュ ママのスポーツ」 42名 ○ イベント同時開催自主事業 夏休みこどもまつり内「子ども造形・うちわづくり」 267名（こどもまつり全体1,450名） 左記のアピールポイントは正しく事実を記しています。 自主事業で共催関係にある団体は「バウンドテニス協会」「NPO法人チューリップ」「とつかパソナビ」の3団体です。 自主事業実施に際しては、センターが企画・実施するだけでなく、テーマに即した利用団体や地域組織などが企画・実施していくそのコーディネイト役を担っていくなどの、協働事業形態がとれないか検討が望まれます。 		

-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>《おまつり》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 毎年夏休み直前に開催している「こどもまつり」は定着し、パソコンで作るオリジナルうちわや造形など、親子連れで作品作りに励んでいます。体育館では、現役選手による陸上競技に目を輝かせていました。 ・ 毎年 10 月にであい・ケアプラザと同時開催のレインボーフェスタが行われます。自主事業からサークルに発展した利用者の祭典です。3・4階の各部屋は展示会場となり、体育室はステージの発表となります。 <p>《子育て支援事業》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 近隣ではマンションが立ち並び、日毎に若い世代の来館者が増えています。新天地へ越して来て「何か」を探しに来るのは地区センターです。 ・ 0歳児の親子体操は、終わってからゆっくり出来るよう和室を開放しています。そこは情報交換の場となり友達作りの場になっています。 ・ 保育付き講座《リフレッシュスポーツ》では、プレイルームでお子様を預り、同じ階の体育室でママがソフトバレーをしました。 また、保育付き講座(料理)も、隣りの和室で遊ぶ子供の声を聞きながら、お料理が出来たので安心できると喜ばれました。 <p>《健康作り》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 参加している方からアンケートをとり健康体操を隔週から毎週1回(月に4回)に増やしました。 ・ 利用者の要望で「太極拳」をおこないました。サークルになり定期的に活動しています。 ・ 平成 20 年度は「ヨーガ」を企画しています <p>《生活密着型》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 恒例化となった「味噌作り」は直ぐに定員に達してしまうので、20 年度は 2 回行います。 ・ 「初心者の為のパソコン」はノート型パソコンを用意し、どなたでも参加者しやすい講座になっています。 ・ 「ピアノ入門」は飾り物になってしまった自宅のピアノに、触れてみようとして初心者を対象に企画しました。 	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 左記のアピールポイントは、地区センターの活動の全容を正しく記述しており、その労力に対し深く敬意を表します。 ・ レインボーフェスタ事業は、上矢部地区センターと「障害者福祉施設であい」「上矢部地域ケアプラザ」及び参加サークルとの協働事業であり、前項で述べた協働推進が実現されています。

-17 書籍の貸出、購入及び管理

該当施設のみ評価を実施する

図書スペースがある場合、書籍の貸出、購入など適切な管理運営を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	貸出数の確認や返却状況の把握など、適切な管理を実施している。	✓		✓	
	蔵書情報を市に提出している。(蔵書検索システムのため)	✓		✓	
	図書は適切に整理整頓が行われ、利用者が探しやすいよう分類されている。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> 書架はスタッフが常に整理整頓を心掛け、利用者が探しやすくなっています。 返却日が過ぎた利用者には電話で返却を促しています。新着図書は一定の期間別の棚に置き、分かりやすくしています。 蔵書の冊数は 10,536 冊で、特に洋書も含めて絵本が充実しています。 中央図書館に蔵書の情報を提供しているので、誰でも検索し探している本の状態が解ります。 図書システムで管理しているので、ニーズに対応しやすくなっています。 利用者から希望図書を聞き、要望に応じています。 蔵書の購入はニーズ対応費で充てています。 横浜市立図書館・戸塚図書館などから譲渡本の提供を受け経費節減に努めています。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 蔵書数は 10,536 冊で貸し出し数は月間 800 冊から 1,000 冊です。 図書の管理状況は良好です。 新刊図書のうち良書を選定するため常に情報を入手しています。 地域性を配慮して絵本やこども向けの図書選定に配慮しています。 図書購入費は 19 年度で 115,163 円です。 他図書館からの譲渡本の提供なども利用しながら、よく考えて、蔵書の充実を図っていることは高く評価できます。 その他左記のアピールポイントは正しく事実を記しています。 			
【改善すべき点・課題等】					

・地域及び地域住民との連携

-1 地域や地域住民との交流・連携の取組

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	地域住民、町内会、自治会等と情報交換を行っている。	✓		✓	
	地域住民の意見・要望を把握している。	✓		✓	
	人的資源や場所の提供を通し、各種地域活動へ参加している。	✓		✓	
	区内の他施設と連携し、情報交換を行っている。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】 <ul style="list-style-type: none"> 地域住民や地元高校生、企業などの協力を得て「こどもまつり」を開催しています。 利用者の祭典「レインボーフェスタ」は、同じ建物にあるであり、ケアプラザと連携し同時開催しています。 上矢部地区センター委員会、利用者会議を定期的に関き、要望を聞き、意見交換と情報収集に努めています。 地域や学校の行事、催し、活動には積極的に参加して地域住民との交流を深める努力をしています。 近隣小学生の施設見学会を受け入れ、子ども向けの地区センター案内を準備して館のPRにも努めています。 「こども 110 番の家」として、児童生徒の登下校の見守りに協力しています。 地域の会議、イベント等の利用に際しては、優先予約を認め地域交流の支援を大切にしています。 			【特記事項】 <ul style="list-style-type: none"> 連合町内会等への出席、町内会や学校の行事・活動への積極的な参加、地域内の小学校からの施設見学会の恒例的な受け入れ等を通じて、地域内住民との交流を深め、かつ情報の交換・収集に努めています。 センター近隣の新築マンション等の増加により、子どものいる若い夫婦世帯の転入が増えている点に着目、母と子どもの体操教室を開き、好評を博している等、地域の特性をうまく活かしている点は評価できます。 		
【改善すべき点・課題等】					

-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>地域の町内会、体育指導員会、青少年指導委員会、小学校長、中学校長、利用者代表からなる上矢部地区センター委員会で、利用者の要望、意見などを審議し、施設の運営に反映させています。</p> <p>議事録は掲示し公表していますし、全職員に回覧し、皆が内容について把握しています。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 地域内の各種組織代表者、利用者等をメンバーとする地区センター委員会を設置し、その委員会を定例的に開催しています。(平成19年度実績:3回) ・ 地区センター委員会の議事録は館内掲示をしています。 ・ 地区センター委員会で出てきた意見・提案等に対しては、積極的に対応策を講じ、施設の運営に取り入れている点は評価できます。 			
【改善すべき点・課題等】					

. 収支状況

-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。

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> <ul style="list-style-type: none"> ・ 経理担当を配置し、適切な経理書類を作成しています。 ・ 収支については全て伝票を起し、適切な処理をしています。 ・ 現金の取り扱いについては、複数のチェックを受け十分な注意を払い執行しています。 ・ 経理アドバイザーや税理士に依頼し、適正な執行に務めています。 ・ 預金通帳と印鑑は、別々に金庫その他施錠の出来るキャビネットで保管しています。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 経理事務に関しては、常勤職員より経理担当者を選任し、その担当者により、伝票作成から始まる経理書類の作成、パソコンソフトによる記帳に至る手続きは正しく処理されています。 ・ 金融機関との取引通帳と、それに使用する印鑑は別々に金庫に収納され、適切に保管しています。 ・ 納税書類は税理士によってチェックの上、その指導の下に、作成しています。 		
【改善すべき点・課題等】					

-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	39,786,500	円)	－	(決算収入 40,243,269 円) = -456,769 円
(予算支出	39,786,500	円)	－	(決算支出 40,309,225 円) = -522,725 円
(決算収入	40,243,269	円)	－	(決算支出 40,309,225 円) = -65,956 円
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄	
【特記事項】 ・ 利用者の利便性と安全を考え、備品の充実を図りました。その結果収支がマイナスになりました。マイナスについては、前年の剰余金から充当しました。			【特記事項】 ・ 決算収入額は予算対比 1.2%の微増となりましたが、支出が、ニーズ対応費の増加により同 1.3%増加したため、65,956 円の赤字となりました。これは前年からの剰余金を充当しています。	

-3 ニーズ対応費の執行状況

ニーズ対応費の執行状況について、ニーズに対応した支出となっているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	すべての項目について問題がない。	✓	A	✓	A
B	-				
C	一つ以上の項目で問題がある。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 ・ 利用料金収入の 3 分の1をニーズ対応費として計上し、希望図書の購入、こどもまつり、レインボーフェスタなど利用者に喜ばれるイベントを企画し利用者に還元しています。さらに、利用者に気持ち良く使って頂くため、古くなった備品(椅子)の買い替えを実施しています。 ・ 平成 19 年度は、利用者の要望にお応えして、通信カラオケを導入しました。 ・ 高所作業車を使い、体育室の壁の埃を拭き取り、利用者に気持ちよく使っていただけるようにしました。 ・ ニーズ対応費の用途については、館内に掲示し利用者に知らせています。		【特記事項】 ・ ニーズ対応費は、当所予算を 11.3%上回る支出となりましたが、その支出項目は、下記明細のとおり、利用者の利便・安全性を考えてのものであり、問題ないものであります。 ・ 平成 19 年度ニーズ対応費明細 通信カラオケ(中古品) 596,400 円 夏休みこどもまつり 155,676 円 レインボーフェスタ 297,551 円 図書購入その他 275,415 円 合計 1,325,042 円			
【改善すべき点・課題等】					

-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)
3,575,000 円	19 年度 (3,208,110/3,575,000) × 100 = 89.7%
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"> ・ 2ヶ月先の曜日応当による予約申し込みも定着し、1度の来館でひと月分の予約が出来るので、定期的に利用されるサークルに使いやすくなったと好評です。 ・ 利用回数の制限を無くしたので、申し込みがしやすくなり、利用者が増えました。 ・ 少人数で利用が可能になったので、当日の空き部屋利用が増えました。 ・ 利用料金収入実績は、平成 18 年度より 20.9%UPLしました。 	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 19 年度の目標値 3,575,000 円自体が、前年実績 2,654,390 円比べ、過大な目標でしたが、職員の方々の真摯な努力、及び運営上の色々の工夫の結果、来館者が大幅に増加し、下記の通りの利用料収入の増加を実現しました。(目標の達成率も 89.7%) ・ 目標値及び実績の対比表 18 年度実績 2,654,390 円 19 年度目標値 3,575,000 円 (18 年実績比+34.7%) 19 年実績 3,208,110 円 (18 年度実績比+20.9%) (19 年度目標値対比-10.3%)
【改善すべき点・課題】	

-5 経費節減の取組

経費節減のための努力を行っているか

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 館内を巡回し、使用していないトイレや廊下などの節電を徹底し、経費節減に務めています。 ・ 内部で使う資料は、裏紙を再利用しています。 ・ 廃棄物から再利用できる部品を外し、小修理に利用しています。 ・ 備品の小修理はスタッフが行い、支出を抑えています。 	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 施設内の、使用していないスペースの切電を励行する等、光熱費の節減に努めています。 ・ 複合施設ですが、光熱費については、建物全体で一括メーターとなっており、按分比率で決済されています。例えば、施設ごとの子メーターを設置し、共有部分のみ按分比率で決済することにより、省エネルギー、経費節減がより施設ごとに見えるようになります。 ・ 複合施設内の三施設がお互いの省エネルギーや経費節減の取り組みなどを学び合う機会を設けるなど、建物全体で光熱水費等の経費節減に取り組むことが望まれます。 ・ コピー紙の両面利用、ミスコピー紙の裏面コピー等地道な節約活動も実施されています。
【改善すべき点・課題】	

. その他

～ 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> <ul style="list-style-type: none"> ・ 共同事業体での管理運営 施設管理は、NPO建物管理ネットワークが行い、運営についてはNPOみんなのまちづくりクラブが行っています。それぞれの得意分野を活かした運営は、経営の効率化、経費削減はもちろんですが、地域のニーズを的確に捉えた新しい事業展開を可能にし、地域の皆様に喜ばれています。年間利用者も10万人を突破しました。 ・ 利用者本位の運営 予約しやすい、利用しやすい地区センターを目指して予約方法を変更しました。 体育室の個人利用のセッティングは職員が行うようにしました。 ・ 自主事業の充実 人気講座は定例化して実施しています。 子育て支援事業(0歳児から就学前の子どもと保護者対象の事業)を増やしました。 健康づくりの講座、地域密着・生活密着の事業を実施しています。 ・ 地域住民のための地区センター 地域の人と一緒に、こどもまつり、利用者中心で行うレインポーフェスタ等、楽しい地区センター作りをしています。 ・ NPO事業の取り組み 人と人が主体的に連携でき、支えあえる地域の拠点作りを目指し、取り組んでいます。 	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 短い間に着実に実績を積み上げられ、誠実な管理運営が行われています。また温かな居心地の良い雰囲気があり、ニーズを捉えた自主事業を行うなどの努力の成果が利用人数増、稼働率アップにも表れてきています。 ・ 今後さらに「地域の相互交流」を進めるためには、地域のキーパーソン(地縁型組織やテーマ型組織、生涯学習グループの各リーダーや施設職員など)の活動に実際に参加するなど、つながりを積極的につくっていくことが望まれます。 ・ 運営団体がまちづくりを標榜するNPO法人であることを活かし、現在のセンター利用団体・利用者のみならず、地域の中でさまざまな活動を行う団体や当事者の話をよく聴き、地域全体の困りごと、少数でも解決すべきことなどを共に考え、それに対応した新規自主事業を協働型で立ち上げるなどのコーディネート力の発揮を期待します。 ・ 改善すべき点・課題は的確にとらえています。 ・ 光熱水費等の共通経費について前述した子メーター設置も一つの方法です。また、同じ建物に入る3施設が経費節約について話し合う機会を持つことを提案します。 ・ 施設の老朽化対策については、専門的な立場から建物管理ネットワークで中・長期修繕計画を作成し、行政に提示するののも一方法と考えます。
<p>【改善すべき点・課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 複合施設ですので、施設管理費、光熱水費は、使用量に応じた金額ではなく、費用負担割合が決められてしまっているため、節約が反映される料金負担、使用量に応じた負担となるよう改善に努めたい。 ・ 建設後15年が経過し、施設の老朽化で大規模修繕も必要になってきています。備品も新しく買い替えが必要です。 ・ 車での来館者が多く、駐車場がいつも混み合っています。 ・ 夜間の稼働率を高めることが課題です。 	

・評価結果のまとめ

地区センター評価結果一覧表

施設名： 横浜市上矢部地区センター

評価機関名： 特定非営利活動法人 市民セクターよこはま

評価項目		指定管理者 自己評価結果	評価機関 評価結果
I. 総則		A	A
1.施設の目的や基本方針の確立	地区センターの設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか	A	A
2.施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか	A	A
3.職員の勤務実績、配置状況	管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か	A	A
4.職員のマナー	利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か	A	A
5.開館の実績	仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおり開館しているか	A	A
II. 施設・設備の維持管理		A	A
1.建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか	A	A
2.備品の管理	備品が適切に管理されているか	A	A
3.清掃業務	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか	A	A
4.警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか	A	A
5.外構施設の保守点検	安全性が確保され、良好な機能が保持されているか	A	A
6.植栽・樹木等の維持管理	利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか	A	A
7.ゴミゼロ推進運動への取組み	横浜G30 プランに則ったゴミゼロ推進運動へ取り組んでいるか	A	A
III. 運営及びサービスの質の向上		A	A
1.利用実績及び施設の稼働率	-		
2.利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか	A	A
3.適切な利用情報の提供	全ての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか	A	A
4.広報・PRの実施	当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。	A	A
5.サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組みを行っているか	A	A
6.職員間での情報共有化	職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか	A	A
7.個人情報の保護	個人情報の保護に対する体制が整っているか	A	A
8.事故防止対策への取組み	事故防止のための体制の構築・取組みを行っているか	A	A
9.事故発生時の対応体制の構築	自己発生時の対応体制が確立されているか	A	A
10.災害発生時の対応体制の構築	災害発生時の対応体制が確立しているか	A	A
11.利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか	A	A
12.利用者の苦情解決体制の構築	利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか	A	A
13.利用者アンケート調査の実施	サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか	A	A
14.利用者会議の開催	利用者代表からなる利用者会議を開催し、利用者の意見や課題がある場合には対応策を講じているか	A	A
15.自主事業の適切な実施	利用者の望む自主事業を適切に実施しているか	A	A
16.自主事業における独自の工夫等	-		
17.書籍の貸出、購入及び管理	図書スペースがある場合、書籍の貸出、購入など適切な管理運営を行っているか	A	A
IV. 地域・地域住民との交流連携		A	A
1.地域や地域住民との交流・連携の取組み	地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか	A	A
2.地区センター委員会の設置・開催	地域の代表や利用者、公募の市民などで構成する地区センター委員会を設置し、意見等を施設運営に取り入れているか	A	A
V. 指定管理料の施行状況		A	A
1.指定管理料の執行状況	指定管理料は適正に執行されているか	A	A
2.収支決算状況	収入-支出がプラスになっているか	-	-
3.ニーズ対応費の執行状況	ニーズ対応費の執行状況について、ニーズに対応した支出となっているか	A	A
4.利用料金収入実績	事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか	89.7%	89.7%
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	<p>地区センターの管理運営すべてに通じる基本的なことです。機会あるごとに基本にかえり研修してきました。</p> <p>その成果が利用人数にも反映していると評価しています。今後とも継続して大事にしていけます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 施設の目的や基本方針は明文化され職員や利用者にも周知しています。 子どもから高齢者までだれもが楽しめる地区センターになっています。 利用人数は増加しており、年間10万人を超えています。 職員の接遇マナーは極めて良好です。
II. 施設・設備の維持管理	<p>安全・安心・きれいとは利用者にとって何より重要なことと認識し大切にしてきました。16年を経過し建物・設備とも古くなっていますが、設備・施設の維持管理には今後とも注意していきます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 施設・設備の維持管理は、NPO法人 建物管理ネットワークが全面的に担当しており、良好な状態に維持されています。
運營業務及びサービスの質の向上	<p>利用者の声を基本に運營業務及びサービス向上に全員で多角的、積極的に努めてきました。その成果が利用人数にも徐々に現れてきていると思います。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の声をよく聞きそれを施設運営の基本としています。 自主事業に対する取り組みは極めて積極的でその姿勢は高く評価できます。 子育て支援事業を増やしています。 司書が配置されていないにもかかわらず、図書管理は極めて良好です。 職員の技量及び熱意により、サービス水準は高いものと判断します。
IV. 地域及び地域住民との連携	<p>この地区は地域性の豊かなところで、地域との連携は大変重要な事と認識し大事にしてきました。徐々にですが着実に地域に浸透し、地域の多くが知る地区センターになっています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 地域との連携を重視しての施設運営を行い、徐々に成果を上げつつあります。
V. 収支状況	<p>利用者の声を反映しての積極的な運営で19年度利用収入は20.9%伸び、収支状況は着実に良くなっていると判断しています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 19年度は若干の赤字を発生させていますが、前年度剰余金で処理しています。 ニーズ対応費の執行は適正です。 利用料金収入は予算に対し36万円下回っていますが、これは目標値が高すぎる結果です。

<p>VI. その他</p>	<p>この地域は、交通の便など立地条件が必ずしもよくありませんが、地域性が強いなどのメリットもあります。そうした地域の特性に合わせた事業、業務運営を積極的に行っています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 古くから住んでいる地域住民のまとまりのよさに加えて子どものいる若い夫婦世帯が増えている地域特性を十分把握しての事業・運営を行なっています。
----------------	---	---

評価結果についての講評
<ul style="list-style-type: none"> 指定管理者(特定非営利活動法人 みんなのまちづくりクラブ・特定非営利活動法人 建物管理ネットワーク)は、横浜市戸塚区長から示された運営管理仕様書に基づき、地区センター運営管理業務を誠実に遂行していることを確認しました。 上矢部地区センターは利用者の声を常に吸い上げそれを運営の基本としているため利用者へのサービス水準は高いものと判断します。 自主事業に対する取り組みは極めて積極的であり、自主事業により地区センターが地域の人達の集う場・地域の拠点になりつつあります。 職員の接客マナーは極めて良好と判断しました。 施設・設備の維持管理は、専門的な知識・技量を有する建物管理ネットワークが主としてあたり、良好な状態を保持しています。 当施設はNPOが管理運営にあたっていますが、NPOのもっている特性を日常の業務遂行に遺憾なく生かし市民のための施設に近づけるよう努力されている姿勢は高く評価出来ます。

指定管理者からの意見
<ul style="list-style-type: none"> 指定管理者として管理運営を受託して以来、この地域の特性(戸塚区内では比較的年少人口が多い)にあわせ、また利用者ニーズに敏感な事業運営を積極的に行ってきました。立地条件を踏まえた取り組みが、上矢部地区センターを地域の拠点として根付かせ利用者の拡大につながっています。 今回、第三者評価を受けたことで、職員全員で施設の管理運営全般の見直しができ、業務の改善を行うきっかけとなりました。 評価機関には、NPOの共同事業体での運営に高い評価をいただきましたので、今後も地域の拠点として地域の皆様と共に利用しやすく楽しい地区センターとなるよう努力していきます。 評価機関のアドバイスや提案を踏まえた改革にも取り組んでいきます。

特定非営利活動法人



評価実施機関：

特定非営利活動法人 市民セクターよこはま 評価事業部

横浜市指定管理者第三者評価機関 認定番号 18-10

かながわ福祉サービス第三者評価認証機関 第4号

横浜市福祉サービス第三者評価指定機関 第4号

〒231-0013 横浜市中区住吉町 2-26 洋服会館ビル 2F

TEL 045-222-6501、FAX 045-222-6502、<http://www.shimin-sector.jp>
