



横浜市指定管理者第三者評価制度

東戸塚

地区センター評価シート



横 浜 市

## 地区センター評価シート目次

I. 総則	1
I-1 施設の目的や基本方針の確立	1
I-2 施設目的の達成度	2
I-3 職員の勤務実績・配置状況	3
I-4 職員のマナー	4
I-5 開館の実績	5
II. 施設・設備の維持管理	6
II-1 建物・設備の保守点検	6
II-2 備品の管理	7
II-3 清掃業務	8
II-4 警備業務	9
II-5 外構施設の保守点検業務	10
II-6 植栽・樹木等の維持管理業務	11
II-7 ゴミゼロ推進運動への取組	12
III. 運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	✓	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		✓	
	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		✓	
	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		✓	
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> 各スタッフの勤務時間の中で、10分～15分程度のミーティング時間を設けている。 この機会を捉えて、業務日誌等に記載された業務上の事柄や問題点を適宜に改善、解決をしている。 随時情報提供も図っている。			<b>【特記事項】</b> 事業計画書や利用要綱に設置目的や基本方針が明確にされ、館内にも掲示されて利用者にも周知されています。  年2回のスタッフ研修や毎日のミーティングでも方針から連絡まで伝えられています。  シフト勤務であり、全員が集まることがないので、課題にもあるように、毎月か隔月に全員が集まったのミーティング開催が望まれます。		
<b>【改善すべき点・課題等】</b> 勤務形態やシフト等によるスタッフ職員全員を一同にした研修の設定が難しい。					

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	✓	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		✓	
	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		✓	
	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		✓	
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>東戸塚地区の住民で構成されている囲碁及び将棋サークルが大会を行う時、部屋予約を優先的に受付けることにより、交流の場作りの支援をしている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>160余のサークルが存在し、地域活動に大いに貢献しています。</p> <p>ロビーや図書室には常時多くの人がありますし、2階娛樂室では囲碁将棋の人が溢れていて、他の人の利用が制限される状況になっています。</p> <p>予約競合時は話し合い・抽選になっています。 (定例利用者や多頻度利用者を優先するのありえます。)</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>			<p>地元子ども会に対し、夏場のデイキャンプを地域の青少年・体育指導員と共催しています。</p> <p>少年野球大会が雨天で中止された場合には、体育室を提供して室内練習への利用を認めています。</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	✓	A
	各業務に対し、必要最低限の職員を配置している。	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		✓	
B	事業計画書の職員体制と実際の体制に相違がない。	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			
<p>【アピールポイント】</p> <p>各利用時間終了後点検は携帯持参で、効率良く回っている。</p> <p>センター開館時は常に常勤職員が在席している。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>事業計画書通り館長以下18人体制で運用しています。</p> <p>開館時間の9.00～21.00の間は、常勤職員を必ず含む常時3人以上で対応しています。</p> <p>勤務表で誰が出勤するか、しているかが一目瞭然になっています。</p> <p>作業内容も利用要綱で明確にされています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>広い館内なので、離籍時に携帯を持ち歩くのは良い習慣です。</p>			

I-4 職員のマナー

利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	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。	レ		✓	
	職員の服装は適切である。	レ		✓	
	電話の応対の際、施設名及び職員名を名乗っている。	レ		✓	
	挨拶や対応の際の言葉遣いや態度が丁寧である。	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> <p>東戸塚地区センターは、横浜市の地区センターの中で常に1、2位の利用者数(18年度は、約16万8千人)がありスタッフ職員の一人当たりの接客率が極めて高いが接客対応での、クレーム事例は殆んど発生していない。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>ユニフォームは、男性はブルー、女性は薄いピンク色の半袖シャツ、冬場はその上にジャンパーを羽織り、活動しやすい服装です。</p> <p>電話の応対は、施設名と職員名を名乗ることを徹底しています。</p> <p>漢字＋ふりがなの名札をつけていますが、字が少し小さいので(特にふりがな)、もっと大きいほうが良いでしょう。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

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 りに開館している。	レ	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 りに開館していない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<b>【アピールポイント】</b> 行政機関からの依頼による、期日前投票会場、予防接 種(ポリオ)等の会場についても、実施日が当センター の休館日の扱いであっても、利用できるよう対応を図っ ている。			<b>【特記事項】</b> 利用要綱通りに開館されています。  利用者便宜のため、8時半からロビーは開放し、9時直前の 開館に対応しています。  行政機関からの依頼については、休館日であっても場所だけ なく、スタッフも提供しています。 併せて一般利用者にも利用してもらっています。		
<b>【改善すべき点・課題等】</b>			臨時開館は利用者に便利ですが、ホームページ等で積極的に 告知することが望まれます。		

## 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	✓	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		✓	
	発見された不具合が適切に処理されている。	レ		✓	
B	事業計画書のとおり管理が行われている。	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			
<p>【アピールポイント】</p> <p>館長、副館長が毎開館時に利用施設の内外の安全点検や設備の点検等の巡視を行っている。</p> <p>問題箇所等が発見した場合は、直ちに対応を図っている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>事業計画書に基づき、管理されています。</p> <p>建物・設備の保守点検、清掃、警備は、複合センターとして一括契約になっています。</p> <p>内容・頻度・委託先は委託一覧表に基づき明確に実施されています。</p> <p>業者の定期点検後の完了報告も確認、保管されています。</p> <p>職員は館の内外の安全確認など、勤務時間のなかで毎回、日常点検を行っています。</p>			
【改善すべき点・課題等】		<p>平成元年開館なので、未だ大きな不具合はありませんが、外壁塗替えや、天窓廃止(雨漏対策)を実施しました。</p> <p>今後は専門家による構造物の点検を受ける必要があります。</p>			

II-2 備品の管理

施設の備品が適切に管理されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	A	✓	A
	備品台帳に記された備品がすべて揃っている。	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		✓	
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		✓	
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>備品を購入するつど、分類番号、整理番号、品名、購入日を記入したシールを貼り備品管理をしている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>地区センターと指定管理者の備品を区別した備品台帳があります。</p> <p>備品は全て損傷なく揃い、ラベルも貼られています</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

II-3 清掃業務

利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A	✓	A
	事業計画書のとおり業務が実施されている。	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		✓	
	消耗品の補充が適切に行われている。	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		✓	
B	—				
C	Aに該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>施設が開館して、19年を迎えるが施設内、外が清潔に保たれている。</p> <p>不具合の清掃道具等は、直ちに改善や交換を行っている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>事業計画書通り、清掃業務(委託)が毎日午前中に、詳細な仕様書に基づき実施されています。</p> <p>業者の定期点検後の完了報告も確認、保管されています。</p> <p>3館の複合施設での共同委託や経費のこともありますが、夕方にも簡便重点的な追加清掃をすることが良いでしょう。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>			<p>委託清掃以外にも随時スタッフが清掃を行い、館内はきれいに保たれています。</p> <p>体育室や会議室等は利用前後に利用者に清掃してもらっています。</p>		

II-4 警備業務

安全で安心感のある環境を確保しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	A	✓	A
	鍵の管理方法が明確になっている。	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		✓	
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		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>各時間帯、無断駐車確認の他、トイレトペーパー補充と合わせて館内外を巡回、確認をしている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>事業計画書通り、3館共同の機械警備がなされています。</p> <p>主な鍵は館長・副館長が常時所持・管理していますので、万が一の場合にも対応できます。</p> <p>8:30早出出勤の作業スタッフ3人も保持していますが、今までにトラブルの生じたことはありません。</p> <p>各室の鍵がむき出しで壁に掛けられていますが、閉館時は施錠できる場所への保管が望まれます。</p> <p>随時の館内巡視点検がなされています。</p> <p>4台の監視カメラを設置しています。</p> <p>増設や録画をすればもっと抑止効果が高まります。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

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	✓	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		✓	
	発見された不具合が適切に処理されている。	レ		✓	
B	事業計画書のとおり業務が実施されている。	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			
<p>【アピールポイント】</p> <p>平成 18 年度に行政による壁面のクラック、雨漏り箇所の補修及び化粧直しをした。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>事業計画書通り、保守点検業務が実施されています。</p> <p>日常点検は毎日なされています。</p> <p>現在大きな不具合はありませんが、開館後18年経過しているため、今後は毎年専門家による点検を受けることが望まれます。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>自転車の無断駐輪は、積極的に対応(排除)するべきです。</p>			

Ⅱ-6 植栽・樹木等の維持管理業務

⇒該当施設のみ評価を実施する

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	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。	レ		✓	
	植栽に不具合が生じた際は適切に処理されている。	レ		✓	
B	事業計画書のとおり業務が実施されている。	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		
<p>【アピールポイント】</p> <p>施設室内は、利用者に対する癒し感を与える快適空間としての鉢植え等は、職員、スタッフが協力し、美観保持に適正管理に努めています。</p> <p>施設の敷地内植栽については、定期的な業者委託と職員により適切な管理ができています。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>事業計画書通り、3館共同の年4回の管理がなされています。</p> <p>外の樹木が少ないこともあり、館内の通路には大菊や観葉植物の鉢植えが飾られ、快適空間が演出されています。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

Ⅱ-7 ゴミゼロ推進運動への取組

横浜G30プランに則ったゴミゼロ推進運動へ取り組んでいるか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A	✓	A
	ごみの発生抑制に取り組んでいる。	レ		✓	
	再利用・再使用に取り組んでいる。	レ		✓	
	リサイクルに取り組んでいる。	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> <p>「市役所ごみゼロルート回収」に参加し、ごみの減量とリサイクルに取り組んでいる。</p> <p>裏紙を再利用するなど徹底して無駄をなくしている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>ゴミゼロ運動へ取り組んでいます。</p> <p>ゴミ分別を行い、ゼロルート回収にも対応しています。</p> <p>裏紙利用や両面コピーも積極的に行い、缶やボトルの回収も行っています。</p> <p>ゴミの発生源は、館内で飲食のできるロビーに集中しています。</p> <p>ゴミの持ち帰りの徹底などの掲示、昼食時の声かけによる注意喚起が必要です。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>施設の内外にゴミ箱を置かず、利用者にゴミの持ち帰りを啓発しているが、一部のマナーの悪い利用者が施設内にゴミを放置していくために対策に苦慮している。</p> <p>このためにゴミの減量化が向上しない。</p>			<p>小学生は教育も行き届きマナーが良いことから、啓発活動を続けてください。</p>		

### Ⅲ. 運營業務及びサービスの質の向上

#### Ⅲ-1 利用実績及び施設の稼働率

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

##### (1) 施設の利用者数

期間		全体		団体利用	個人利用
		施設稼働率	総利用者数	利用者数	利用者数
H18	4～9月	49.0%	83,393人	32,809人	50,584人
H18	10～3月	56.9%	84,558人	31,514人	53,044人
H19	4～9月	57.7%	92,785人	40,960人	51,825人
H	～月	%	人	人	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	4～9月	70.3%	10,204人	8,841人
	H18	10～3月	81.6%	9,608人	12,226人
	H19	4～9月	79.6%	9,319人	9,108人
	H	～月	%	人	人
中会議室	H18	4～9月	35.4%	6,188人	
	H18	10～3月	46.1%	4,562人	
	H19	4～9月	50.7%	13,322人	
	H	～月	%	人	
小会議室	H18	4～9月	47.8%	2,347人	
	H18	10～3月	60.1%	2,786人	
	H19	4～9月	57.5%	2,695人	
	H	～月	%	人	
工芸室	H18	4～9月	63.7%	3,956人	
	H18	10～3月	71.3%	4,291人	
	H19	4～9月	71.7%	4,833人	
	H	～月	%	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	H18	4 ~ 9月	37.8%	2,413人	
	H18	10 ~ 3月	44.7%	2,730人	
	H19	4 ~ 9月	47.1%	3,199人	
	H	~ 月	%	人	
多目的室	H18	4 ~ 9月	90.2%	6,749人	
	H18	10 ~ 3月	90.5%	6,514人	
	H19	4 ~ 9月	94.3%	6,754人	
	H	~ 月	%	人	
料理室	H18	4 ~ 9月	21.9%	952人	
	H18	10 ~ 3月	25.2%	1,023人	
	H19	4 ~ 9月	19.6%	838人	
	H	~ 月	%	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> 自主事業で、一部の部屋の利用に偏らないよう企画、稼働率の低い時間帯に設定し、稼働率アップにつながった。</p>	<p><b>【特記事項】</b> 利用者数も稼働率も大きな変動がなく、定常的です。</p> <p>稼働率で体育室が高く、料理室が低いのは一般的ですが、多目的室や工芸室の稼働率が高いのは素晴らしいことです。</p> <p>利用者の内訳をみると、各世代が満遍なく利用しています。</p> <p>ただ一般女性は多く、高齢女性が極端に少なくなっているため、今後の課題としてください。</p> <p>区内利用者が93%なのは当然ですが、交通や地の利を考えると区外・市外利用者の増加手段を考えるべきです。</p> <p>会議室の稼働率も低くはありませんが、多目的利用を可能にして、稼働率を高める検討が必要です。</p> <p>料理室の稼働率アップには、男性(お父さん、中高年齢者)を対象にした盛りだくさんの企画を考えて欲しいものです。</p> <p>和室での自主事業の種類を広げるのに、他施設や民間の事例を参考に工夫が望まれます。</p>
<p><b>【改善すべき点・課題】</b> 上記稼働率から、料理室の稼働率アップに課題がある。一つの方法として、自主事業企画で利用、その後のサークル活動につなげ、利用頻度を増やす。</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	✓	A
	受付窓口を設置し、受付スタッフがいる。	レ		✓	
	電話やHP等により、利用相談を受付けている。	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		✓	
	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		✓	
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>年1回は必ず接客研修を行い、円滑な受付業務を行えるよう心掛けている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>接客研修は、年2回実施され、職員は協会主催か当館主催かのいずれかに1回は出席しています。</p> <p>新人研修は、館長が担当しています。</p> <p>通常3人いるので、受付近傍に2人いることが原則です。</p> <p>特に留意することは「受付業務注意点」としてマニュアル化しています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>広報等パンフレットには電話番号の他、休館日、地図、イベント等の情報を掲載しています。</p> <p>各種説明資料が受付やその周辺に置かれています。</p>			

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	✓	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		✓	
	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		✓	
	見学などの希望に対応している。	レ		✓	
B	次のすべてに該当する。	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		✓	
	事業計画書・事業報告書を公表している。	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		
<p><b>【アピールポイント】</b>                      「地区センター便りを」誰にでも分かりやすい内容にするため「Q&amp;A」方式で今年度は、既に2回も発行し、地域の連合自治会等を通じて各1回に2500部の回覧をお願いしています。さらに小学校児童用として漢字にルビなどを入れて分かりやすい内容で、利用案内を別途作成し、見学等の際に活用できるように準備しました。</p>			<p><b>【特記事項】</b>                      指定管理者の名称、指定期間、概要などは受付近くに掲示され、事業計画書ファイルもおかれています。                       利用案内も大人用と子供用が用意されて分かり易くなっています。子供用利用案内は全て振り仮名付きになっています。利用案内にホームページのURLがあることが望まれます。                       入口に各種のちらしが分類されてラックにあります。                      (自主事業、イベント、サークル案内等)                      サークルの簡単な紹介がクリアファイルにまとめられているのは便利です。</p>		
<p><b>【改善すべき点・課題等】</b></p>			<p>隣接の小学生が授業の一環として来訪し、当センターの業務内容や役割などを説明したり質問に応えたりして、理解を深めてもらっています。                      見学のお礼のはがきがロビーに数多く展示されています。</p>		

Ⅲ-4 広報・PRの実施

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	広報誌やPR誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施している。	レ	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"> <li>・「読売新聞」神奈川版、タウン誌「はまかぜ」等に自主事業及びワンパク事業の情報提供をし掲載。自主事業及び「センターまつり」をケーブルTVで放映された。</li> <li>・『地区センター便り』の発行。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <p>主に広報よこはま東戸塚区版にて情報を掲載していますが、タウン誌にも掲載しています。</p> <p>ホームページは月1回職員の手作りの更新で、イベント情報の案内など、利用者サービスに努めています。</p> <p>できれば独自ホームページを作り、もっとさまざまな情報を伝えることが望まれます。</p> <p>自治会に加盟していない新興住宅のマンションなどに、職員自ら地区センター便りを持参してPRに努め、利用者拡大を図っています。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ-5 サービス水準の確保

個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないように、施設のサービス水準を確保するための取組を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	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。	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		✓	
	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		✓	
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>業務日誌、「利用者の声」等の事例の中から、職員、スタッフミーティング時間に質問の趣旨や意見等について協議検討し、全職員が共有できるよう随時見直しを図っている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>業務手順書とマニュアルが整備されています。</p> <p>毎日3回のスタッフミーティングをシフト勤務の中で毎回実施しています。とくに「利用者に声」については、全員が情報の共有と的確な対応ができるように努めています。</p> <p>年間2回は休館日を利用して、業務、サービス、電話の受け方などのマナー訓練を実施しています。</p> <p>毎日の打合わせや全体ミーティングで提起された課題はマニュアル化して共有情報としています。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ-6 職員間での情報共有化

職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	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。	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		✓	
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>館長、副館長間の情報漏れがない様、連絡ノートをつけている。</p> <p>館長会議、副館長会議を開催し他地区センターとの情報交換をしている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>連絡ノート、毎日のミーティング、マニュアルで情報の伝達と共有がなされています。</p> <p>館長、副館長は、協会内外の会議に出席し、地域全体の情報収集、情報交換やレベルアップを図っています。</p> <p>館長会議、副館長会議以外にも、スタッフの他施設見学を相互に行い、情報を入手しています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>できれば地区センターのみならず、他分野の施設を見学することも有効です。(スポーツセンター、図書館など)</p>			

Ⅲ-7 個人情報の保護

個人情報の保護に対する体制が整っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当したうえで、次の項目に該当する。	レ	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。	レ		✓	
B	次のすべてに該当する。	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		✓	
	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		✓	
	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	✓		
	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	✓		
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>常に、パソコン及び個人情報関係書類は施錠できる書棚等に保管を原則としている。</p> <p>なお、個人情報の漏洩等や目的外使用が発生しないように、業務中においても細心の注意で個人情報に関わる文書等について適正管理をしている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>個人情報保護には熱心に対応し、毎年の研修時には詳細なマニュアルを配布しています。</p> <p>個人情報関係書類の外部持ち出しや自宅持ち帰りは禁止しています。入館記録などの個人情報は保管期間を経過したら破棄しています。</p> <p>入館時に利用者は、原則として氏名を記入しませんが、仲間同士で確認したい場合などには、記入している例もあります。名簿の氏名欄は通常見えないように配慮しています。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-8 事故防止対策への取組

事故防止のための体制の構築・取組を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当したうえで、次のすべてに該当する。				
	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		✓	
	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。	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	B	✓	B
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】 過去の事例は参考資料としてファイルしてある。		【特記事項】 「危機管理マニュアル」、「緊急対応想定表」、「ケガ・物損等発生時の対応」、「緊急連絡先、連絡網」とマニュアルが整備されています。 事故発生の都度、業務日誌に記載し、事故例集もファイルされ、全職員がその概要や対応が分かるようにしています。			
【改善すべき点・課題等】		他施設におけるエレベーター・電気事故、天井落下、熱中症の参考事例などをファイルして、全職員がいつでも見られるようにしています。  18、19年度は、擦り傷のような小さな怪我はありましたが、大きな事故が発生していません。  一般的な巡回はなされていますが、事故防止という観点のチェックが不十分ですので、点検リスト作成や巡回が必要です。			

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。		B		B
	施設内で、事故対応責任者が明確になっている。	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		✓	
	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。	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		
<p><b>【アピールポイント】</b>                      今までの施設で起きた小事故等の発生事例や他の施設等で発生した、事例や情報等から連絡体制等の迅速対応ができるよう職員、スタッフのミーティング等で問題点を話し合をし、事故対応の共有化を図っている。</p> <p>館内に AED の設置に伴い、職員、スタッフのほぼ全員が、普通救命講習修了証Ⅰの救命技能を取得した。(平成 19 年 8 月)</p>			<p><b>【特記事項】</b>                      「危機管理マニュアル」、「緊急対応想定表」、「ケガ・物損等発生時の対応」、「緊急連絡先、連絡網」とマニュアルが詳細に整備されており、過去の事故例集もファイルされています。</p> <p>事故対応の救急箱、冷蔵庫には保冷剤を用意しています。中高年齢利用者の健康管理の一助として、血圧計を備えています。</p> <p>一般的な事故の研修や対応練習を消防訓練時に行なっていると共に、AEDはほぼ全員が講習修了証を取得しています。</p>		
<p><b>【改善すべき点・課題等】</b></p>					

Ⅲ-10 災害発生時の対応体制の構築

災害発生時の対応体制が確立しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当したうえで、次のすべてに該当する。	レ	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。	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		✓	
	地域や関連機関との連携体制を整備している。	レ		✓	
B	防災に関するマニュアル等が整備されている。	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】 連絡体制や職員の役割分担等を、事務室の分かりやすい場所に掲示してある。		【特記事項】 「危機管理マニュアル」、「緊急対応想定表」、「緊急連絡先、連絡網」とマニュアルが詳細に整備されています。  連絡先も各設備の担当会社を入れてあるのは便利です。  年2回の防災訓練、避難訓練を3館共同で、詳細な手順や分担で実施しています。  今春は当館が中心となって、企画と演習の指導的役割を演じました。  東戸塚駅でのJR交通不通事故の場合、乗客の受け入れ先として当館が指定され、場所の提供をすることになっています。  大災害(地震)の時の対応範囲が不明確なので、明確にする必要があります。(期間、範囲、引継)			
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-11 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築

利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	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。	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		✓	
B	次のすべてに該当する。	レ		✓	
	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		✓	
	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		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>「利用者の声」ご意見ダイヤルに寄せられた事柄については、随時内容を記録し2週間を目途に回答を掲示している。なお、内容が行政機関に対して寄せられた問題については関係各署に情報提供をし、対応についての依頼を諮って対応しています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>ご意見ダイヤルの案内がなされ、ご意見箱も設置されています。</p> <p>ご意見箱への投書と回答が、「ご利用者のみなさまの声」としてA4用紙にまとめられ、掲示されています。</p> <p>また過去の投書内容と対応がファイルされています。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-12 利用者の苦情解決体制の構築

利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	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。	レ		✓	
	苦情解決の仕組みを利用者等に周知している。	レ		✓	
	苦情等の内容を検討し、その対応策を講じている。	レ		✓	
	苦情等への対応策について、利用者へ公表している。	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> <p>苦情等の対応については、館長、副館長が直ちに対応し、今後の検討課題の案件については、随時協議し問題解決の対策をとっている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>ご意見ダイヤルの案内がなされ、ご意見箱も設置・案内されています</p> <p>ご意見箱は、平成18年11月から行政の業務点検から、館に委譲されています。館長が週に1回程度ご意見箱を開き内容を確認しています。</p> <p>口頭やご意見箱への投書にたいする回答はA4用紙にまとめられ、掲示されています。また過去の事例内容と対応がファイルされています。</p> <p>口頭やご意見箱での苦情に対する体制(伝達方法、責任者、期限)を明確にする必要があります。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ-13 利用者アンケートの実施

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	レ	A	✓	A
	利用者アンケートの結果を公表している。	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		✓	
	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		✓	
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		✓	
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>H18年度、区より依頼のアンケートに協力し、センター回収分の結果については、独自でポスター〈円グラフ〉を作成、早い時期に掲示、公表した。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>毎年利用者アンケートや自主事業の最終段階でアンケートを実施し、その結果を円グラフに表示するなど、分かりやすく利用者に周知しています。</p> <p>内容を仔細に検討、吟味して次年度以降の自主事業に反映できるように努めています。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>			<p>課題の抽出と対応検討もなされていますが、即時対応できない案件は、「懸案事項ファイル」とでもして明確にしておくことが望まれます。</p>		

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	✓	A
	利用者会議での検討内容を公表している。	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		✓	
	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		✓	
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		✓	
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】 ・H18年度は2回の利用者会議を開催、特に2回目は個人参加もポスターで呼びかけ、課題を抽出し対応した。又、要望についての結果報告を掲示、公表をした。		【特記事項】 利用者会議を年2回開催し、その議事録を掲示するなど、利用者に周知しています。 とくにセンター祭り、サークル活動に関する身近な話題などが多くなっています。  利用者会議であがった要望(例えば照明増設や畳替え等)に対応しました。  要望課題7件についての対応を公表していますが、このように出された課題に対し、明確に回答・公表することは、なかなか出来ない素晴らしいことです。			
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-15 自主事業の適切な実施

→該当施設のみ評価を実施する

利用者の望む自主事業を適切に実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	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。	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		✓	
B	事業計画書のとおり、事業が実施されている。	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		
<p>【アピールポイント】</p> <p>・H18年度は当初計画通り、開催時期も含めほぼ行った。結果、10サークルの立ち上がり、内ひとつは小中学生対象で、貴重である。又、その後のサークル活動は、部屋の稼働率アップに繋がった。</p> <p>大きく企画の特徴としては、広い世代間の交流(幼児から中高年の男女まで)を考慮した自主事業と近隣施設・サークル・地域行政役員との共催事業の実施がある。</p> <p>・講座終了後のアンケートは、H19年の講座計画の参考にした。又、アンケートの結果は棒グラフポスターで掲示、公表した。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>18年度は事業計画書通り31件の自主事業を行っています。11件は中学生以下が対象、1件は中高年が対象、それ以外は一般向けとなっています。</p> <p>毎月「行政書士相談会」が開催され、延べ139人の利用者があり、「中高年の健康体操」の203人について多い参加者です。今後は税理士や社会保険労務士による相談会の開催も考えたいでしょう。</p> <p>開催回数もありますから一概に言えませんが、利用者ニーズに応じることが重要といえます。</p> <p>合同施設のケアプラザとの子育てに関する共催の「のびのび親子で遊ぼう(リズムダンス)」、デイキャンプ、スポーツ大会などがあります。</p> <p>小中学生のサークル「百人一首」では、大会に出場して入賞の実績があります。</p> <p>自主事業とサークル化や稼働率向上は直結ではありませんが、一つの目標としてください。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

## Ⅲ-16 自主事業における独自の工夫等

## ⇒該当施設のみ評価を実施する

施設目的を達成するため、施設を最大限活用するため、また利用者ニーズに対応するために独自に工夫している点を抽出する。工夫が見られない場合には、その旨についても記述する。

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p><b>【アピールポイント】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・稼働率アップ及び自主事業終了後のサークル活動がスムーズに行えるように(既存サークル活動曜日・時間帯が重ならない)参考資料として、半期利用状況の一覧表を作成、独自工夫をした。</li> <li>・その他、一覧表の活用として、H19年度自主事業利用する部屋の設定(少しでも稼働の低い曜日・時間帯にする)の参考とした。</li> <li>・自主事業・ワンパク事業のPRとして、ホームページの活用、館内ポスター掲示、特にワンパク事業についてのポスターは近隣11小学校に郵送し、広くPRしている。</li> <li>・自主事業及びワンパク事業が読売新聞神奈川版、やタウン誌に記載され、一部広い地域の人の参加につながった。</li> <li>・既存サークル仲間募集とサークル活動参加者双方の媒体として、サークル紹介ファイルを新しく整理し、誰でも気軽に利用できるように常置している。</li> </ul>	<p><b>【特記事項】</b></p> <p>利用者が増加している実績は高く評価できます。</p> <p>新しい大型マンションに当館の利用案内などの配布を職員自らが実行していること、小学校長との親交のもとに、児童に地区センター便りを持ち帰らせるようにしていること、は大変な努力です。</p> <p>既存サークル同士の連携を強め、中高年の体操教室(健康体操)を同じコマ数のなかで実施しています。</p> <p>大菊作りのように自主事業がサークルとなり、館内を彩ることができる例が芽生えています。</p> <p>囲碁が盛んに行われていますが、サークル化を目指して、根気強く何回も試すことも必要です。</p> <p>大池公園キャンプや少年野球・サッカーのように他機関と連携しての屋外活動支援を自主事業にできないでしょうか。</p>

Ⅲ-17 書籍の貸出、購入及び管理

⇒該当施設のみ評価を実施する

図書スペースがある場合、書籍の貸出、購入など適切な管理運営を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	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。	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		✓	
	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		✓	
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>・図書コーナーの案内は書架の配置図を掲示及び図書受付に置いて、利用者に分かり易くしている。</li> <li>・新書コーナーを設け、新書は一般・児童書に分け、図書コーナーボード及び図書受付カウンターにご案内のお知らせをしている。</li> <li>・希望図書のリクエストカードを常置し、購入結果の掲示、報告をしている。又、リクエスト本購入は電話での案内サービスを始めた。</li> <li>・青少年の読書増進への取り組みとして、ティーンズコーナーを設けた。現在、そのコーナーの本の貸出しが増えている。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <p>蔵書数13,000冊、貸出し数1日当たり100冊と多い状況です。</p> <p>蔵書にはバーコードラベルが貼られ、貸出・返却や棚卸しに使われ、効率良く適切に管理されています。</p> <p>開架書庫は、対象年代や分野で大きく分けられ、適切に並べられています。</p> <p>読書用の書見台を20席用意して毎日大変な賑わいです。</p> <p>蔵書情報も市の検索システムに出ています。</p> <p>書籍の購入はニーズ対応費から捻出し、リクエスト充足率90%になっています。</p> <p>年初に書籍代を予算化し、不足分をニーズ対応費で補填することが望まれます</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今後の課題としては希望図書の予約対応への検討。</li> </ul>			<p>青少年向けコーナーは若い世代を呼ぶのに有効です。</p> <p>管理や設置場所の問題がありますが、拡大して読捨てに近い本の寄贈を受けて、置くのも一つの方法です。</p>		

## IV. 地域及び地域住民との連携

### IV-1 地域や地域住民との交流・連携の取組

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A	✓	A
	地域住民、町内会、自治会等と情報交換を行っている。	レ		✓	
	地域住民の意見・要望を把握している。	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		✓	
	区内の他施設と連携し、情報交換を行っている。	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> <p>・当センターまつりの特徴は、当センターの利用団体に限らず、近隣施設、各地区連合町内会行政役員、ボランティアの合同事業である。センターがその企画運営の中心的役割を担っている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>センター祭りや地区センター委員会に町内会の方々の参加が多数あり、情報交換や意見・要望の把握がなされています。近隣小学生の見学も授業の一環に組み込まれ、多くの見学があります。</p> <p>その他にも様々な機関との共催をしています・</p> <p>・デイキャンプ：体育指導員との共催で、小学生が夏休みの一日を、大池公園の野外活動施設で飯盒炊飯を体験</p> <p>・しめなわづくり(正月用)：自治会、行政役員の参画・指導</p> <p>・複合施設であるケアプラザの老人食事会への協力(年4回)</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>			<p>年間17万人の来館者への対応に追われているということから、館自体の運営にかかりつきりになりがちになりやすいので、町内会、ボランティアやNPOへの積極的協力(場所、資材、信用)が望まれます。</p>		

IV-2 地区センター委員会の設置・開催

地域の代表や利用者、公募の市民などで構成する地区センター委員会を設置し、意見等を施設運営に取り入れているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	レ	A	✓	A
	地区センター委員会を開催している。	レ		✓	
	地区センター委員会での検討内容を公表している。	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		✓	
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		✓	
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】 ・委員会で、自主事業参加費に、部屋代や機材利用料を含むことの提案があり、H19年度企画より一般者向けに於いて、応えた。		【特記事項】 町内会や学校代表による地区センター委員会が毎年開催され、運営に反映されています。 議事録を掲示して公表されています。  その他にも特別にセンター祭りに関しての地区センター委員会が開催されています。			
【改善すべき点・課題等】					

## V. 収支状況

### V-1 指定管理料の執行状況

指定管理料は適正に執行されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、外部の監査を受けている。	レ	A	✓	A
B	次のすべてに該当する。	レ		✓	
	適切な経理書類が作成されている。	レ		✓	
	経理を担当する職員を配置している。	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		✓	
	通帳や印鑑などが適切に管理されている。	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		
<p>【アピールポイント】 経理書類等は全て協会に提出され、適切に使用されているかチェックされている。</p>			<p>【特記事項】 経理処理は戸塚区民利用施設協会が行い、担当職員が経理を管理しています。</p> <p>当館では、日常の小口現金による収支に限定され、地区センターで取扱う分に関しての伝票等は適正です。</p> <p>19年度から税理士による外部チェックが行われます。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】 H18年度は外部の監査を受けていないが、19年度から税理士による監査を受ける。</p>					

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	42,702,000 円)	－ (決算収入	42,522,849 円) = 179,151 円
(予算支出	42,702,000 円)	－ (決算支出	42,054,509 円) = 647,491 円
(決算収入	42,522,849 円)	－ (決算支出	42,054,509 円) = 468,340 円
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
<b>【特記事項】</b> 自動販売機の売上が予想以上に多かった。 築 19 年目のため修繕箇所が多く、修繕費が高んだ。		<b>【特記事項】</b> 47万円のプラスは立派です。 図書購入費やセンター祭りを明確に科目に計上することが望まれます。 まだ2年目ですが、過去実績や今後を十分踏まえた予算策定を行う必要があります。	

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	✓	A
B	-				
C	一つ以上の項目で問題がある。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<b>【アピールポイント】</b> ニーズ対応費の中で図書購入費、まつり費用として予め予算を組んだことにより、バランスよく支出できた。 図書購入費を前年とほぼ同額に設定することで、蔵書を充実させることが出来た。		<b>【特記事項】</b> ニーズ対応費は利用者の要望に応じていて、問題ありません。 ただし、図書・新聞費やセンター祭費のように予め想定できる費用については別途予算として計上することが望まれます。			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

## V-4 利用料金収入実績

事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか。

事業計画書等で示した目標値	達成割合(利用料金収入/目標値×100)
4,014,000 円	91 % ( 3,657,235/4,014,000×10 )
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>収入額を前年度(H17/7~H18/3)と比較すると全ての月でH18年度が上回っている。</p>	<p>【特記事項】</p> <p>目標未達成(91%)ですが、絶対値では前年を上回っていますので(118%)、やむを得ないことです。むしろ18年度からの実績を踏まえて、予算策定方法を見直す必要があります。</p> <p>小修理は職員自らが行うなど、費用流失を防いでいます。</p>
<p>【改善すべき点・課題】</p>	

## V-5 経費節減の取組

経費節減のための努力を行っているか

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・節電、節水等は常に心掛けている。</li> <li>・消耗品は在庫チェックをし、無駄のない購入をしている。</li> <li>・裏紙を活用し、紙代を節約している。</li> <li>・熱交換機換気扇のフィルター清掃、冷房機器のフィルター清掃、小便器のセンサー等の不具合の調整、窓開閉の不具合の調整等を、館長自身が改善を行い経費の削減に努めた。</li> </ul>	<p>【特記事項】</p> <p>節電・節水に努めていて、節水コマ使用で苦情がある程です。</p> <p>空調機器の整備も館長が行っていますが、電気や機械の維持に詳しいスタッフを1人採用するのも1案です。</p>
<p>【改善すべき点・課題】</p>	

## VI. その他

I～Vの評価項目では評価しきれなかった特筆事項（施設独自の工夫など）や改善すべき点について。

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p><b>【アピールポイント】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・委員会議事録等の開示要求に応えるファイルを用意している。</li> <li>・ロビーの壁は、地域の人の作品展示スペースに有効利用して、喜ばれている。</li> </ul>	<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年間17万人弱の来館者に良く対応していますが、さらに             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 体育室を時間、面積、対象を細かくかつ臨機応変に貸出す</li> <li>2) 利用者便宜のため、8時半からロビーは開放し、9時直前の開館に対応しています</li> <li>3) 多目的室と工芸室を積極的にさまざまな用途に貸出す</li> </ol>             などが考えられます。           </li> <li>・蔵書やロビーパンフレットの配置が分かり易く整理されています。 音楽会等のパンフレットが置いてありますが、それと自主事業が結ばれればもっとよくなるはずです。</li> <li>・ロビーに地域の人の作品（絵、鉢植）が展示されていますが、出展者の励みと関係者の増加につながります。</li> </ul>
<p><b>【改善すべき点・課題】</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・有料化（スポーツ用具貸出、駐車場）を見送っていますが、今後の課題です。</li> </ul>

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 : 東戸塚地区センター

評価機関名 : 経営創研株式会社

評価項目		指定管理者 自己評価結果	評価機関 評価結果
<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	遊具が適切に管理され、安全性の確保及び良好な昨日の保持が実現されているか	A	A
3.清掃業務	備品が適切に管理されているか	A	A
4.警備業務	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
5.外構施設の保守点検	安全で安心感のある環境を確保しているか	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	B	B
9.事故発生時の対応体制の構築	事故発生時の対応体制が確立されているか	B	B
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	91%	91%
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	地区センターの目的、基本方針等、勤務内容、職員のマナー、個人情報の取扱については採用時における研修で一定程度を理解し、適切に対応している。	年間17万人弱の来館者で活気があり、館長以下が設置目的・基本方針を理解し、職員も迅速・的確に対応しています。 開館も臨機応変に対応しています。
II. 施設・設備の維持管理	施設、設備等は、建設されてから19年の歳月を経ることから空調設備、防災設備等の抜本的な整備が必要となっている。現状では随時に指摘故障箇所を整備している。	きちんと清掃され、各室は利用者が片付け・清掃も守られています。 今後は建物・設備の老朽化の進行に伴い予防保全が望まれます。 グループ室の再検討が必要です。
III. 運營業務及びサービスの質の向上	運營業務及びサービスの提供については、職員、スタッフ一丸となって積極的に取り組んでいる。	苦情への対応・公開に積極的です。 地の利をいかした広報や自主事業が必要です。
IV. 地域及び地域住民との連携	地域及び地域住民の対応については、地区センターまつり等の交流事業を始め、地域、学校、利用者等の代表委員会で意見、要望を真摯に受け入れ連携を深めている。	館の運営が主で、外に向かう姿勢がまだ弱いようです。今後は「青少年活動の拠点」となるよう、さらなる活動が望まれます。
V. 収支状況	利用者数〈18年度の年間、約16万8千人〉を利用料収入に繋がるような、取組を継続したい。	収支は468千円のプラスです。 18年度は管理者初年度ということもありますので、今後の予算策定が重要です。
VI. その他	19年も経過した施設であるが、館内を清潔にし、少しでも利用者が気持ちの良い環境になるよう、日々取り組みをしている。	地の利の良い複合施設なので、各年代の人々が気軽に来て、過ごせる雰囲気がありますから、それをもっと伸ばしてください。

### 評価結果についての講評

館内は余裕のある空間で、清掃や手入れもされ、過ごしやすい雰囲気です。  
事務室が館入口受付と体育館受付を兼ねているのでスタッフが効率よく対応しています。  
「積極的に情報公開する」という館長の方針は評価すべきことです。  
グループ室の活用には、稼働率の高い多目的室や工芸室での自主事業、会議以外の用途利用を参考に再検討されたいでしょうか。

### 指定管理者からの意見

近頃のお客様（利用者）のご意見、ご要望が益々多様化して、内容的に利己的な事柄が、多く見受けられるようになりました、対応に苦慮しています。  
指定管理者制度導入後の、地区センター「ガイドライン」を、もう少し、きめ細かく、整備された、利用者に対して具体的に対応ができる内容の、「ガイドライン」を要望します。