



横浜市指定管理者第三者評価制度

本郷地区センター評価シート



指定管理者

栄区区民利用施設協会

横浜市本郷地区センター

平成20年9月

第三者評価機関 経営創研株式会社

横浜市

I. 総則

I-1 施設の目的や基本方針の確立

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	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	
	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		
【アピールポイント】 ○ 地区センターの「運営方針」と栄区区民利用施設協会の「経営方針」を掲示し利用者へ周知している。 ○ 名札の裏を利用して、運営方針とし区の方針を記載し、職員が常に周知できるようにしている。 ○ 団体登録時に、地区センターの目的・趣旨を説明している。 ○ 利用案内やセンターまつりのパンフレット等で設置の目的などを記載している。			1. 地区センター運営方針が明確化され館内に掲示されています。また、栄区のスマイルガイドを行動指針として明確にしています。 2. 名札の裏に、運営方針をマニフェストとして、またスマイルガイドを記載し、スタッフに徹底を図っているのは評価できます。スタッフインタビュー結果として、スタッフに周知理解されていると認められます。 3. 施設の設置目的は、案内パンフレット及び館内掲示の「利用案内」に記載され、利用者に周知を図っていると認められます。		
【改善すべき点・課題等】			4. なお、運営方針に関する市の要求は、施設の特徴を明らかにした上でのオリジナル性を求めています。現在の運営方針は、協会のをそのまま採用していますが、今後協会の方針を具体的にブレークダウンする方向での検討が求められます。19年度事業計画書に「高齢者の生きがいづくりの場」の記述がありますが、たとえばそのようなものです。 5. スマイルガイドを行動指針として館内掲示し、利用者に取り組みの姿勢をアピールしては如何でしょうか。		

I-2 施設目的の達成度

施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	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	
	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> <ul style="list-style-type: none"> ○ 予約の手続きは「1か月前の応答日」で、利用予約表を公表し、予約が重なった場合は、抽選で決めている。 ○ 地域の自主活動を支援するため、サークルの会員募集などの掲示コーナーをもうけている。 ○ 以前、当館で行った事業がサークル化し続いているものが多い。 			<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 案内パンフレットに、申し込みから決定までのルールを明記し、利用者への周知を図っていると認められます。 2. 業務手引き書に受付事務としてルールを記載し、スタッフは手引き書に従い、公平・公正な利用への処置を図っていると認められます。 3. 自主事業から自主サークル立ち上げに対しては、6ヶ月間の予定を組ませ優先利用の便を講じているなど、積極的な支援がなされていると認められます。 4. また、市民活動サポートセンターに当センターの自主サークルを登録し、広く市民に参加を呼びかけている等の積極的な取り組みは評価できます。 5. 以上の結果として、累計で200ものサークルが作られているのは、地域の施設として支持されているものとして、評価できます。 		
<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	BIに該当した上、次のすべてに該当する。	✓	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	
	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> <ul style="list-style-type: none"> ○ 職員は、月の勤務予定表により、配置し業務を遂行している。(常勤職員は早出と遅出の1名、スタッフは午前は2名、午後と夜間は1名) ○ 館長と指導員の業務分担表やスタッフの業務マニュアル、業務手引書で、全職員が分かるようにしている。 ○ 職員の出勤状況は、出勤簿により行っている。 			<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「職員名簿」、「勤務予定表」、「コミュニティスタッフ業務内容」、「職務分担表」などにより、事業計画書通りの勤務体制と日常勤務がなされていると認められます。 2. 毎日、勤務予定表を作成しています。それによりスタッフ全員が全員の勤務状況を把握していると認められます。 また、「スタッフ業務手引書」、「スタッフ業務マニュアル」により、誰も同一レベルの業務を遂行できるようにし、利用者に対して臨機応変の対応ができるようにしている点は評価できます。 		
【改善すべき点・課題等】					

I-4 職員のマナー

利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か。

判断基準	指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
	チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	A	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。			
	職員の服装は適切である。			
	電話の対応の際、施設名及び職員名を名乗っている。			
	挨拶や対応の際の言葉遣いや態度が丁寧である。			
B	Aの中でいずれか1つは該当する。			
C	A、Bのいずれにも該当しない。			
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 栄区区民利用施設協会主催の窓口対応や人権などの研修を受けている。 ○ 夏・冬用のユニホームを全職員に支給し、名札と制服を着用し、利用者が職員とすぐ判別できる。 ○ 栄区のスマイルガイドの取り組みに沿って、名札の裏に記載し常時携帯し、利用者への対応を確認している。 		<p>【特記事項】</p> <p>1. 名札の着用、スタッフの服装(ユニホームの支給)、電話対応、言葉遣いや接遇態度は、何れも良好であり、スマイルガイドをきちんと実践していると認められます。</p>		
【改善すべき点・課題等】				

I-5 開館の実績

仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおりを開館しているか。

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を開館している。	✓	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を開館していない。				
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> <ul style="list-style-type: none"> ○ 月1回の施設点検と定期清掃日と年末年始を除き、すべて開館している。 ○ 開館、閉館状況は、タイムカードにより確認している。 			<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「管理運営月報」における年間稼働日数(H19 年度 346 日)等により、仕様書に定められた通り、開館していることを確認しました。 2. タイムカードにより、仕様書に定められたとおりの時間、開館していると認められます。 		
【改善すべき点・課題等】					

II. 施設・設備の維持管理

II-1 建物・設備の保守点検

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	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	
	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> <ul style="list-style-type: none"> ○ 建物・設備に不具合が生じないように、日常、職員が目視点検を行っている。 ○ 不具合があれば、速やかに職員が対応し、職員が困難な場合は、専門業者と連携をとり対応している。 ○ 消防署と併設した施設なので、連絡を取り合って施設維持に努めている。 			<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 当センターは、栄消防署との複合施設として、建物・設備保守点検業務は、消防署(市行政運営調整局)になっております。その関係の中で「年間管理計画」(保守点検スケジュール)を作成し、委託先業者による作業報告を受け、「年間実績表」にまとめているなど、適切な管理がなされていると認められます。 2. 館内は、利用者が安全に利用できる状態が維持されていると認められます。 3. 不具合が発見された場合は、「年度別維持管理・保守点検実施状況」、「年度別修繕一覧」などにより、適切に処置がなされていると認められます。 4. 経費節減を含めて、床のワックスはがしなど、小修繕に関しては、館長自らが率先して迅速に取り組んでいるのは評価できます。 		
【改善すべき点・課題等】					

II-2 備品の管理

施設の備品が適切に管理されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	レ	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	
	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> <ul style="list-style-type: none"> ○ 部屋使用後の点検時に、職員が立ち会って、備品をチェックし、数量、損傷等を点検している。 ○ 備品に損傷等がある場合は、職員が処理できるものは修理を行っている。 ○ 備品の購入のつど、分類番号など記載したシールを貼り、管理している。 			<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 備品は全て地区センターの備品とし、備品台帳を作成しています。 2. 抜き取り検査によれば、備品台帳の備品番号に対して、現品には対応するネームプレートが張り付けられ、外観も良好であり、適切な管理がなされていると認められます。 3. 部屋の使用時・終了時の机のセット、収納に関して、「指挟み注意」のラベルと掲示があり、利用者に対するきめ細かい安全対策として評価できます。 		
<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。	✓	A	レ	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> <ul style="list-style-type: none"> ○ 日常清掃は、開館時前から館内を清掃、清掃作業日報で報告を受けている。 ○ 月1回床ワックスがけの定期清掃を委託業者が実施し、衛生面の向上をはかっている。 ○ 利用者が部屋の利用後の清掃をする際に、清掃道具やふきん等の不具合やよごれがあれば、職員が対応している。 			<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 日常清掃に関しては、「日常清掃仕様書」、「作業実施確認表」、「清掃作業日報」により、適切に実施されていると認められます。 2. 定期清掃に関しては、消防署との複合施設として消防署が窓口となっておりますが、「年間管理計画」、「作業終了報告」により、適切に実施されていると認められます。 3. 館内の整理、整頓、清潔状態の維持、消耗品の補充、不具合処理等は、適切になされていると認められます。 4. 「月末作業チェックリスト」により、各部屋の整理、整頓、清潔、清掃状況を引継をかねてきめ細かく確認しているのは評価できます。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</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。	✓	A	レ	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> <ul style="list-style-type: none"> ○ 鍵は、鍵箱に入れて、まとめて保管している。 ○ 職員が、館内を巡回し、事故や犯罪がないように勤めている。 ○ 部屋は、利用時間終了時の点検を行っている。 ○ 閉館後に、常勤職員が「終業時の点検箇所チェックリスト」や「防火管理簿」をもとに、戸締りや火の元の点検をし確認している。 			<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 警備業務は、複合施設として消防署と一体であり、機械警備の設備はありません。異常があれば消防署から報告を受けることになっています。 2. 「業務点検チェックシート」により、毎日の管内巡視と警備状況の確認がなされていると認められます。 3. 鍵の管理は、事務所現場確認により、適切になされていると認められます。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>			<ol style="list-style-type: none"> 4. なお、「スタッフ業務手引書」、「スタッフ業務マニュアル」に鍵の管理、館内巡視(午前、午後、夜間のスタート時巡視など)の項目を追加し、市の要求との対応を明確化することが望まれます。 		

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。	✓	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	
	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>○ 外溝等は、日常職員が点検し、損傷等があれば、その都度、補修を安全を確保している。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>1. 外構施設として玄関周り、駐輪場に関し、「業務点検チェックシート」により、日常点検を行っていると認められます。</p> <p>2. いずれも、利用者が安全に利用できる状態にあると認められます。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>○ 雨水の漏れがあるが、軽微なので様子を見ている。</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。	✓	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	
	植栽に不具合が生じた際は適切に処理されている。	✓		レ	
	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>○ 玄関横に小さな空き地を花壇として利用し、職員が管理し美観を保っている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>1. 玄関横の小さな空き地を有効に活用し、花壇を作っています。ささやかながら、美しい草花が来館者の心を和ませており、その維持管理がなされていると認められます。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

II-7 ゴミゼロ推進運動への取組

横浜G30プランに則ったゴミゼロ推進運動へ取り組んでいるか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	レ	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> <ul style="list-style-type: none"> ○ 横浜 G30に沿ったルート回収をし、「市役所ごみゼロ」と分別に取り組んでいる。 ○ 館内に持ち込んだゴミは、持ち帰るよう利用者に呼びかけをしている。 ○ 「職場のG30を進めるためにチェックシート—実践度の自己診断—」により、職員の啓発をしている。 ○ コピー紙の裏面を使用したり、使用済みの封筒を利用し、省資源化に努めている。 			<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 館内で発生したゴミは持ち帰るように掲示し、利用者に対して協力を呼びかけています。 2. 裏紙や使用済みの封筒などを分別・整理・ストックし、積極的に再利用・再使用、リサイクルに取り組んでいると認められます。 3. 「職場でG-30を進めるためのチェックシート—実践度の自己診断—」により、年度初めに全員がチェックを行っているなど、G30プランに沿った取り組みがなされていると認められます。 		
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ. 運営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月～9月	58.2%	51,239人	48,553人	2,686人
H18	10月～3月	59.1%	52,837人	50,387人	2,450人
H19	4月～9月	55.4%	43,863人	40,662人	3,201人
H19	10月～3月	57.6%	42,017人	39,702人	2,315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H18・19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
一階会議室	H18	4月～9月	48.5%	3868人	/
	H18	10月～3月	51.1%	3882人	
	H19	4月～9月	43.2%	3492人	
	H19	10月～3月	48.7%	3555人	
工芸室	H18	4月～9月	63%	2431人	
	H18	10月～3月	69.6%	2933人	
	H19	4月～9月	66.1%	2699人	
	H19	10月～3月	71.7%	2998人	
二階一号会議室	H18	4月～9月	61.3%	4000人	
	H18	10月～3月	64%	4281人	
	H19	4月～9月	58.1%	4118人	
	H19	10月～3月	61.2%	4288人	
二階二号室	H18	4月～9月	57.7%	6625人	
	H18	10月～3月	57.5%	5656人	
	H19	4月～9月	54.3%	6329人	
	H19	10月～3月	54.8%	6017人	

(利用内訳続き)

部屋	期間		団体利用		個人利用
			施設稼働率	利用者数	利用者数
料理室	H18	4月～9月	25.7%	978人	
	H18	10月～3月	28.1%	1141人	
	H19	4月～9月	22.6%	857人	
	H19	10月～3月	26.9%	1133人	
大集会室	H18	4月～9月	77.9%	8757人	
	H18	10月～3月	84.3%	9781人	
	H19	4月～9月	80.8%	10118人	
	H19	10月～3月	85.1%	10179人	
和室1	H18	4月～9月	31.7%	1711人	
	H18	10月～3月	34.1%	1950人	
	H19	4月～9月	29.2%	1301人	
	H19	10月～3月	29.1%	1265人	
和室2	H18	4月～9月	25.9%	76人	
	H18	10月～3月	32.4%	171人	
	H19	4月～9月	24.7%	143人	
	H19	10月～3月	26.1%	176人	
陶芸室1	H18	4月～9月	95.4%	364人	
	H18	10月～3月	86.4%	361人	
	H19	4月～9月	87.7%	963人	
	H19	10月～3月	86%	726人	
陶芸室2	H18	4月～9月	95.4%	-人	
	H18	10月～3月	86.4%	-人	
	H19	4月～9月	87.7%	-人	
	H19	10月～3月	86%	-人	

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <p>○ 当地区センターは、昭和48年8月に横浜市で2番目に開館し、施設がバリアフリー仕様ではないので、二階への階段の上り下りの手助けやベビーカーを玄関横(階段4段)まで上げる等を職員が協力し、利用しやすい施設になるように努めている。</p>	<p>【特記事項】</p> <p>1. 市の地区センター80館の平均稼働率43%(19年度)に対し本センターは56.5%と、かなり上位にあると評価できます。</p> <p>2. 一方、料理室(調理室)、和室は、30%以下であり、また夜間の利用者数も少ないなどで、左記の取り組みが期待されます。</p> <p>3. リピート利用者と新規利用者を区別したデータがありません。新規利用者をどのように拡大するかなど、今後の課題と対応する管理データの取り方に関し、検討が望まれます。</p>
<p>【改善すべき点・課題】</p> <p>○ 調理室や和室などの稼働率の低い部屋は、空き時間帯の活用につながるような自主事業の工夫などをとする。</p>	

Ⅲ-2 利用しやすい受付案内の実施

利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	レ	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> <ul style="list-style-type: none"> ○ 受付に利用申込状況を示すボードを設置し、区ホームページでも分かるようにしている。 ○ スタッフの業務手引書などで利用相談ができるようにしている。 ○ 定期的実施している対応研修を参考に、日常の業務を通じて、対応の習熟を高めるようにしている。 			<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 受付の明示、スタッフの存在と対応、利用相談への対応は、明確かつ良好と認められます。 2. サービスの基本は、正しい業務スキルと接遇のスキル及びマインドの保持にあります。その点で具体的な業務手引書、業務マニュアルを整備し研修を行っていること、協会として接遇研修を実施し、マナーチェックリストなどで徹底を図っていることなどは評価できます。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>			<ol style="list-style-type: none"> 3. 利用者へ分かり易い案内パンフレットを用意していると認められます。また独自のHPを構築中です。 4. なお、市管轄の当施設のHPには、メールアドレス欄が空白になっていますので、記載が必要です。 		

Ⅲ-3 適切な利用情報の提供

すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	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	
	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>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 利用案内のパンフレットを受付窓口に常備し、利用者に提供している。 ○ 地区センターの施設案内を見やすいところに、掲示している。 ○ 見学者や初めての利用希望者に施設を案内している。 			<p>【特記事項】</p> <p>1. 館内掲示により、指定管理者の名称等の利用者への周知はなされています。</p> <p>なお、市管轄の当センターのHPには、名称表示はありますが、指定期間の掲載がありません。また利用案内パンフレットへの名称及び指定期間の記載がありません。記載が望まれます。</p> <p>2. 事業計画書等の公表は、館内掲示により、利用者に周知されています。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>			<p>3. 利用案内パンフレットは、写真、図表、文字サイズの組み合わせ等により、分かり易く作成されていると認められます。</p> <p>なお、分かり易さとは、そこから利用者がより親密感を感じて頂けることを含めれば、奥の深いものですので、今後のさらなる取り組みが期待されます。</p> <p>4. 「職業体験学習のお礼」を近隣の中学校長より頂いており、見学の希望に対応していると認められます。</p> <p>なお、希望への対応という待ちから、積極的に未利用の地域・住民にHP等を活用して見学の案内を行い、新しい利用者の開拓を図っていくことも望まれます。</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。	✓	A	レ	A
B	-	/		/	
C	広報・PR活動は行っていない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】 ○ 地区センターだよりを発行している。 ○ ホームページによる情報提供している。 ○ 館内掲示による情報提供している。 ○ 広報よこはま栄区版、町内会、JCN、タウンニュースなどに、地区センター情報を提供している。 ○ 自主事業のポスターを駅などに掲示、広く希望者を募っている。			【特記事項】 1. 毎月、地区センターだより(本郷地区センターからのお知らせ)を発行、また区、市の広報誌や市管轄HPへの記載、自主事業のチラシの町内会等への配布、タウンテレビ、市民活動サポートセンターへの情報提供など、広報・PRは積極的になされていると認められます。 2. JR本郷台駅に行事のポスターを掲示し、広く利用者を募っているのは評価できます。 3. 広報・PRは、利用者・地域住民とのコミュニケーションの手段として、単なる「情報PR」から、訴えたいことの「情報発信」まで、HPを活用するなど、今後のさらなる取り組みが期待されます。		
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-5 サービス水準の確保

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	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	
	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> <ul style="list-style-type: none"> ○ 業務手引書を作成し、職員全員に配布し、対応のサービスに職員によって差がでないようにしている。 ○ 名札の裏に「運営方針」「スマイルガイド」を全員に記入し、常に職員間の共通認識を持つようにしている。 ○ 年間のミーティングの日を設けて、職員間の意見交を行い、業務の見直しを行っている。 ○ 日常的には、「業務連絡簿」等で職員間の業務の課題を確認している。 			<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「スタッフ業務マニュアル」として、1日の時系列による業務遂行のプログラムが定められています。また、使用する帳票を含めて、「スタッフ業務手引書」が作成されています。両者とも大変具体的で分かり易いと評価できます。 2. 毎年3月に、新人スタッフに対する上記マニュアル・手引書の研修を行い、また日常の実践により、全員が共有し、共通したサービス提供を図っていると認められます。 スタッフインタビューにおいて、マニュアルについてよく承知しており、マニュアルに基づいて業務を執行していることを確認しました。 3. 年間計画をもとに月例ミーティングを実施し、情報の共有とともに、必要な改善活動を行っているとして認められます。 		
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-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	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	
	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> <ul style="list-style-type: none"> ○ 年に2回の施設協会主催の研修会(職員全員が参加)の日に地区センター全員の研修、意見交換の場を設けている。 ○ 職員の全員が参加する地区センター祭り、自主事業、消防訓練、年末年始時に、ミーティングを行い、情報交換する機会としている。 ○ 日常的にも、「業務連絡簿」、「館長指導員連絡ファイル」、「業務点検チェックシート」等により情報を共有している。 ○ 毎月開催される指定管理者連絡会議の資料などの回覧し、情報の共有化を図っている。 			<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 毎月、協会で開催される施設長連絡会議で取り上げられた市や区の通達や情報、協会としての関連情報は、スタッフミーティングを通じて、全員に伝達されていると認められます。 2. 全員のスタッフミーティングは、年間計画のもとに月例で開催され、議事録が作成されています。 3. 日常的に「業務連絡簿」、「館長・指導員連絡シート」により、報告と回覧がなされ、情報の共有化が図られていると認められます。 		
【改善すべき点・課題等】					

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。	✓	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	
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> <ul style="list-style-type: none"> ○ 「個人情報保護の取り扱いについて」を掲示し、利用者に対して、地区センターの個人情報の取り扱いと責任者(館長)を明示している。 ○ 「個人情報の取り扱いチェックリスト」により、点検・評価をしている。 ○ 「利用団体登録」申し込み書・その他各種申請書等の個人情報の資料や記録媒体等は、開館時間以外は施錠できる書庫に保管している。 ○ 新任職員には、本採用前に個人情報について研修している。 ○ 栄区区民利用施設協会の研修(年2回)で、個人情報の取り扱いについて徹底している。 <p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 個人情報の収集や管理の取り扱いルールに関し、スタッフインタビューでは、徹底していると認められます。 2. 協会として「個人情報保護方針」、当センターとして「個人情報保護の取り扱いについて」が定められています。その中で管理責任者が明記されています。 3. 紙のデータ、パソコン上のデータの取り扱いについて、「個人情報取り扱いチェックシート」により、全員が個人別にチェックしており、漏洩、滅失、毀損などの防止処置を講じていると認められます。 4. 個人情報保護に関するスタッフ研修を、上層部が自ら講師になり、実施しています。また全員の誓約書をとっています。 5. 市規定の「個人情報保護取り扱い特記事項」については、研修時に復習研修がなされていると認められます。 6. なお、方針、ルール、チェックシート、市の「特記事項」の取り扱いなど、全体としてマニュアル化の整備をすることが望まれます。 			

Ⅲ-8 事故防止対策への取組

事故防止のための体制の構築・取組を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当したうえで、次のすべてに該当する。	✓	A	レ	A
	過去に発生した事故の内容や対応内容(事故発生の場合、他類似施設等における事例の収集など)をもとに、原因分析を実施し、改善のための対応を行っている。	✓		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	
	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	
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"> ○ 他施設の事故事例を基にして、事例記事を回覧するとともに、事前防止のため、現場の機器や施設・備品などに不具合がないかを職員が確認している。 ○ 「業務点検チェックシート」「防火管理簿」(スタッフ)「終業時の点検箇所チェックリスト」(館長・指導員)に基づき、職員が日常チェックし、事故防止に努めている。 ○ 消防計画に準じた防災マニュアル及び緊急(事故・迷惑行為等)連絡体制に基づき、日常的に事故防止を図っている。 			<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 事故防止チェックリスト、事故防止マニュアルに相当するものとして、「業務点検チェックシート」、「終業時の点検箇所チェックリスト」、「防火確認簿」が作成されています。また「事故発生時対応マニュアル」が定められ、必要な整備がなされていると認められます。 2. 「事故事例関係ファイル」に、当センターや他地区センターの事例を集約し、必要な活用がなされていると認められます。 3. 上記のチェックリストにより、毎日チェックを行っている認められます。 4. スタッフミーティングにおいて、事故防止に関する話し合いが行われていると認められます。また、スタッフ研修会で、安全対策研修を行っています。 5. なお、本項(事故防止対策)及び次項(事故発生時対応体制)に関する市の要求に対して、全体を包含したマニュアルの整備が望まれます。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

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	<p>Bに該当したうえで、次のすべてに該当する。</p>	✓	A	レ	A
	<p>施設内で、事故対応責任者が明確になっている。</p>	✓		レ	
	<p>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)。</p>	✓		レ	
	<p>事故対応策の研修等を実施している。</p>	✓		レ	
B	<p>事故発生時の連絡体制を確保している。</p>	✓		レ	
C	<p>A、Bのいずれにも該当しない。</p>				
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"> ○ 防犯等の事故対応については、栄区区民利用施設協会の研修を行っている。 ○ 今まで施設で起きた事例等や他の施設で発生した事例をミーティングなどで問題点を話し合い、事故対応の共有を図っている。 ○ 事故発生対応マニュアルなどにより、連絡体制や対応について、日々シュミレーションをして確認している。 			<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「事故発生時対応マニュアル」、「協会緊急連絡網」、「本郷地区センター緊急連絡網」が事務所内に掲示されています。 2. 施設内事故発生責任者は館長と定められているとありますが、上記連絡網において、明記することが望まれます。 3. 当センターの過去の事故事例は、まとめてファイリングされています。 4. スタッフミーティングなどにおいて、事例を含めて事故対応の話し合いを行い、その共有を図っていると認められます。また研修として、AED研修を行っています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</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。	✓	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	
	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		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ローテーション勤務のため、職員は常時2～3人なので、職員構成をもとに「防火訓練実施要領」により、各人の役割分担を設定し「非常放送・初期消火・避難誘導等」の訓練を実施している。 ○ 消防署と併設した建物なので、防災時の非常時緊急電話(内線)の扱い方を確認している。 ○ 災害時の連絡体制は、関係機関への緊急連絡先を事務所内に掲示し、緊急時に対応できるようにしている。 ○ 震災対策などは「防災対策マニュアル」等を常備し、確認できるようにしている。 			<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「防災対応マニュアル」、「震災発生時初期対応マニュアル」及び消防法に基づく「自衛消防組織」が定められており、必要なマニュアルは整備されていると認められます。 2. 消防法に基づく「年間防火訓練表」、「防火訓練実施要領」により、年2回、避難訓練、防災訓練を実施しています。 3. 上記「防火訓練実施要領」により、スタッフの役割分担が明確化されていると認められます。 4. 消防署との複合施設として、消防署と非常時緊急電話(内線)が設置、また関係機関への緊急連絡先を事務所内に掲示するなど、連絡体制は整備されていると認められます。 5. 本項(災害発生時対応体制)についても、全体を包含したマニュアルの整備が望まれます。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ-11 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築

利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	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	
	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> <ul style="list-style-type: none"> ○ ご意見箱を用意し、利用者の声を聞くようにしている。 ○ 投書の内容については、掲示板に掲示し、利用者に公表している。 ○ 苦情・要望はすぐにできるものについては、速やかに実行し、「管理月報」で区に報告している。 ○ 来館者とは、日常的にコミュニケーションをとるようにしている。 			<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ご意見ダイヤルの利用方法は、館内に掲示されています。また、意見が寄せられた場合は、その対応結果について公表しています(過去数件) 2. 館内にご意見箱を設置しています。 なお、独自のHPを構築中とのことですが、HPからもご意見の受付ができることが望まれます。 3. 管理運営月報、事業報告書により、苦情や意見は対応策を講じていると認められます。 		
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-12 利用者の苦情解決体制の構築

利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	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	
	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> <ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者の「地区センター苦情処理等要綱」により処理の手順を館内に掲示し、利用者および職員に周知している。 ○ 対応策について速やかに掲示し、結果を掲示するシステムを職員が理解し、対応するようにしている。 ○ 苦情内容を掲示し、その結果を公表している。 			<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「地区センター等苦情処理要綱」により、苦情、解決責任者、受付担当者とその役割が明確に定められています。 2. 「地区センターの苦情処理について」を館内掲示し、利用者に周知を図っていると認められます。 3. 管理運営月報、事業報告書により、苦情に対し対応策を講じていると認められます。 4. 苦情対応結果は館内掲示し、利用者への公表は適切になされていると認められます。 今後は、HPIによる意見苦情受付(前項)及び対応結果の公表も望まれます。 		
<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。	✓	A	レ	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。	✓			
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"> ○ 利用者アンケートを実施し、地区センター委員会に報告するとともに掲示し公表している。 ○ 2月～3月にかけて、利用者へのアンケートを実施し公表している。地区センターまつり時にも実施している。 ○ 対応できるものは、すぐに対応している。対応が困難なものは、その理由を公表し、利用者の理解を得るようにしている。 			<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 利用者アンケートは年1回実施し、結果は館内に掲示しています。利用者に対してグラフ表示して分かり易くしているのは評価できます。 2. アンケートから課題を抽出し、対応策を講じ、結果を公表する一連の活動は、一部実施されています。今後より積極的な取り組みが求められます。 3. アンケートは、利用者とのコミュニケーションの重要な手段です。利用者の意見・苦情からニーズ調査などを含めて設問の工夫やサンプル数の拡大などで、より有効なアンケートの実施になるよう、さらなる取り組みの検討が望まれます。 4. また、Ⅳ項(地域・地域住民との連携)と関連して、さらには住民アンケートへの取り組みが望まれます。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ アンケートの回収数を増やすように工夫する。(51件) 					

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	BIに該当した上、次のすべてに該当する。	✓	A	レ	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		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者会議を年1回実施し、内容を公表している。 ○ 出された意見について、対応できるものは速やかに対応するようにしている。 ○ 地区センター委員会を年2～4回開催し、意見聴取に努めている。 			<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 利用者会議は年1回開催され、議事録が館内で公表されています。 2. 利用者会議で出された意見は、施設責任範囲のものについては、速やかに対応していると認められます。 		
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-15 自主事業の適切な実施

⇒該当施設のみ評価を実施する

利用者の望む自主事業を適切に実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	BIに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	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	
	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> <ul style="list-style-type: none"> ○ 開館して35年目、現在当地区センターで活動しているグループの中で、自主事業をきっかけにサークル化し、現在も活動している。 ○ 事業計画に沿って自主事業を開催しており、幼児向け、小学生向け、一般向けを意識して企画している。 ○ 自主事業アンケートを実施し、利用者ニーズを自主事業に反映するように努めている。 			<p>【特記事項】</p> <p>1. 平成19年度は、事業計画書では28件の計画、事業報告書では37件の実施が報告されています。人気のあるものは複数回実施しているなどで、計画以上の実施がなされているのは積極的な取り組みとして評価できます。 なお逆もあり得ますので、PDCA管理の中で、計画変更を行う考え方を明確にする必要があります。</p> <p>2. 自主事業の対象は、計画レベルでは、小学生向け10件、幼児家庭向け1件、一般市民向け15件、世代間交流2件と各年齢層を網羅し世代間交流を考慮していると認められます。 その中で、栄区シニアクラブ連合と連携した「三世代グラウンドゴルフとカレーランチ」など、独自のテーマに取り組んでいるのは、評価できます。</p> <p>3. 自主事業においてアンケートは毎回実施し、利用者ニーズを次の企画に反映するよう努めていると認められます。 なお、自主事業の企画推進を図る体制を持って、PDCA管理の全体の流れを管理する活動が望まれます。</p> <p>4. 個別の自主事業の表記方法が、計画書と報告書とは異なり、計画と実施の対応付けが困難です。一目で分かるよう改善が望まれます。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 市内の他の利用施設と情報交換や連携をもち、利用者のニーズを把握し、魅力ある自主事業にする。 					

Ⅲ-16 自主事業における独自の工夫等

⇒ 該当施設のみ評価を実施する

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

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 稼働率を維持するために、稼働の低い時間帯や曜日を考慮して、自主事業を実施している。 ○ 自主事業のPRのために、地域のタウンニュース等の媒体をできる限り利用し、広報に努めている。 ○ 平成19年度の企画で定員オーバーした「庭木の手入れ」の講座について、今年度も引きつづき企画、多くの方が受講できる機会を設けるようにしている。 ○ 平成19年度に企画した「シニア演劇ワークショップ」は、60才以上シニアが演劇で活躍できる機会を設けることができた。今年度は、さらに、地域のシニア演劇を充実することをめざし、自主事業を計画している。 ○ 栄区シニアクラブ連合会と連携して、三世代(祖父母・親・子)グラウンドゴルフは、子どもが地域と関わる場となっている。 ○ 地区センターまつりは、地域の方々に活動を発表する場として、館では作品の展示を主に行い、音楽・演劇団体等は当地区センターは体育館がないため、栄公会堂を借りて開催し、地域との交流をはかっている。 	<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 左記のアピールポイントで示されている取り組みが、積極的になされているのは、下記のように大変評価できます。 <ul style="list-style-type: none"> ・「庭木の手入れ講座」のような人気のある講座の開催 ・「シニア演劇ワークショップ」のようなユニークな企画 ・地域団体と連携した世代間交流のイベント ・体育館がない不便を乗り越えて近隣の施設を利用した行事の開催 2. 自主事業を契機として発足したサークルが累計で200を数えているとのことで、ニーズに合った自主事業の企画実施とサークル化への支援活動への取り組みが積極的になされていると評価できます。 3. どのように自主事業を企画実施するかは、ノウハウの蓄積が求められます。既存事業の再評価、ニーズ把握の方法、近隣施設や全国における事例の収集(インターネットで可能)、そもそもは運営方針に対応したまた地域特性を活かした事業とは何かの追求など、今後スタッフ全員の知恵を集める積極的な取り組みが期待されます。 (P36でも触れます)

Ⅲ-17 書籍の貸出、購入及び管理

⇒ 該当施設のみ評価を実施する

図書スペースがある場合、書籍の貸出、購入など適切な管理運営を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	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	
	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"> ○ 書籍を新規に購入した場合、または廃棄した場合はメールで、蔵書情報を市に提出している。 ○ 図書の貸出・返却の業務は、パソコンソフト「はいばーえる」で管理している。 ○ 新着図書は掲示、利用者が分かりやすいようにしている。 ○ 職員が図書の整理整頓を随時点検し、利用しやすくしている。 			<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 図書の貸出・返却管理は、市共通ソフトの「はいばーえる」により、適切になされていると認められます。 なお、左記改善すべき点・課題への取り組みが求められます。 2. 市への蔵書情報提出は、適切になされていると認められます。 3. 図書の整理・整頓、新規購入図書の紹介は、適切になされていると認められます。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 返却日を過ぎて返却される図書がある。 			<ol style="list-style-type: none"> 4. 近隣の区立図書館との棲み分けをどう考えるか、新規購入図書の判断基準を含めて、今後の検討が望まれます。 5. 近年、ネットにおける新古本、中古本の流通が拡大しています。予算の有効活用のために、活用の検討が望まれます。 		

IV. 地域及び地域住民との連携

IV-1 地域や地域住民との交流・連携の取組

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A		A
	地域住民、町内会、自治会等と情報交換を行っている。	✓		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> <ul style="list-style-type: none"> ○ センター委員会での、地域の意見・ニーズ等が出されるので、地区センターの運営に生かしている。 ○ 月1回の定例会(施設長会議及び指定管理者連絡会議)で栄区役所、指定管理者(栄区区民利用施設協会)、各地区センター等と情報交換をしている。 ○ 連合自治会町内会の会合が、月に1回当地区センターを利用して行われているので、その際に役員との情報交換をするように努めている。 <p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>【特記事項】</p> <p>1. 下記の事実により、地域や地域住民との交流・連携の取り組みがなされていると認められます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自治会、町内会の忘年会・新年会への参加 ・敬老会への出席 ・地区のイベント(運動会、いかだ祭り)への参加やボランティア活動、道具の提供 ・栄区文化協会の会議への参加 <p>2. しかし、地域住民の意見・要望を把握する計画的な取り組みとしては、市の要求に対して十分とは言えません。地区センター委員会とは別のルートでの交流・連携として、町内会や地域住民へのアンケートを含めて、計画的な取り組みが求められます。たとえば、本項に関して取組の規定・要綱を策定し、PDCA管理を行うことなどが求められます。</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	BIに該当した上、次のすべてに該当する。	✓	A	レ	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		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 平成 19 年度は2回、地区センター委員会を開催 ○ 地区センター委員会での検討内容を公表している。 ○ 地域の意見や考えが、委員会に反映されているので、地区センターの運営に生かすようにしている。 			<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 地区センター委員会要綱を定め、地域の住民団体や有識者を委員とする委員会を設置しています。 2. 地区センター委員会は、年 2 回開催し、議事録を館内に掲示しています。 3. 委員会で出された意見等に対して、対応策を適切に講じていると認められます。 4. なお、委員の対象として、市の要求として公募による市民の選択肢も示されています。今後の検討が望まれます。 		
【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。	✓	A	レ	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】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 経理規定に基づいて、適正に管理・執行している ○ 経理書類はすべて、指定管理者に提出し相互にチェックしており、的確に事務処理ができています。 ○ 通帳や印鑑は、施錠可能な保管庫に保管している。 			<p>【特記事項】</p> <p>1. 「栄区区民利用施設協会経理規定」及び「経理処務関係業務マニュアル」に従い、協会における担当職員の配置と経理処理は適切になされていると認められます。 またセンター側の経理処理も適切と認められます。</p> <p>2. 会計監査は、内部監査として理事会の承認を得ていますが、その課程で税理士による当センター対応の税務処理のチェックが行われており、外部監査に相当する監査がなされていると認められます。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

V-2 収支決算状況

予算と決算に大幅な相違がないか。収入－支出がプラスになっているか。

確認事項									
(予算収入	30,092,000	円)	－	(決算収入	31,756,486	円)	=	△1,664,486	円
(予算支出	30,092,000	円)	－	(決算支出	30,588,396	円)	=	△ 496,396	円
(決算収入	31,756,486	円)	－	(決算支出	30,588,396	円)	=	1,168,090	円
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄						
【特記事項】 ・平成19年度利用料金収入実績 目標額 2,650,944 円 決算額 2,794,420 円 ・小破修繕は、できるかぎり地区センターが実施し、経費節減を図った。 ・節水を呼びかけ経費節減を図った。			【特記事項】 1. 決算収支は1,168千円、収入に対して3.7%のプラスになっています。 2. 経費の費目別予算実績差異は下記の通りで、差異の大きい費目についての原因と対策の検討(予実管理)が必要です。(千円) ・消耗品費 : 予算 800 実績 1,755 ・備品購入費: 予算 150 実績 360 ・清掃費 : 予算 250 実績 933						

V-3 ニーズ対応費の執行状況

ニーズ対応費の執行状況について、ニーズに対応した支出となっているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	すべての項目について問題がない。	✓	A	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			
【アピールポイント】 ○ 利用者の要望の高いものから、順次購入し、利用者の利便性が高められるようにしている。		【特記事項】 1. 日常の利用者とのコミュニケーションから、利用者ニーズに対応した項目の選定と購入は、適切になされていると認められます。 2. 今後、利用者との各種接点からの利用者ニーズと共に、センターとしての経営判断を入れた戦略的な活動が期待されます。その点、「シニア演劇ワークショップ」事業への支援は評価できます。			
【改善すべき点・課題等】					

V-4 利用料金収入実績

事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか。

事業計画書等で示した目標値	達成割合(利用料金収入/目標値×100)
平成19年度 利用料金の目標年度額 2,650,944 円	利用料金収入実績:2,794,420円 (2,794,420/2,650,944)×100=105.4%
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】 ○ 平成19年度利用料金収入の目標額2,650,944円に対して、平成19年度実績は2,794,420円で、達成率105%である。 ○ 平成19年度より、参加費に自主事業で使用する部屋代を加えて徴収し、増収に努めている。	【特記事項】 1. 目標達成率105%を実現しています。運営努力の結果として、評価できます。 2. 100%以上達成した場合の利用者への還元として、ニーズ対応費の一部に充当しています。
【改善すべき点・課題】	

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
【アピールポイント】 ○ 小破修繕は、できるかぎり地区センターの職員が行い、経費節減を図っている。 (例) ・ロビー椅子(20台)の修理、机のキャスターの取替え、床のワックスはがし、トイレドアの鍵の修理、ウォータークーラの洗浄など。 ○ トイレなどの節水を呼びかけている。	【特記事項】 1. 横浜市で二番目に古い当センターは、建物・設備の老朽化がみられますが、館長自らが率先してできることは自分たちでと、左記のような小修繕に取り組み、外部への支出削減を図っているのは、高く評価できます。
【改善すべき点・課題】	

VI. その他

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

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄																																			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 名札の裏に、当地区センターのマニフェストを書いて、常に携帯し、出勤時に確認しており。利用者に気持ち良く利用していただくように心がけている。 ○ 秋には街路樹のいちようが、葉や実を落とすため、地区センターの前の歩道部分を清掃をして、一般の通行人が歩きやすいようにしている。 	<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 左記の名札の裏へのマニフェスト記載は、方針の徹底のやり方として、ユニークであり、評価できます。是非随時の確認の仕組みにより、より趣旨が活きるよう期待されます。 2. チラシやポスターづくりで、パソコンを駆使して、見る人を惹きつけるデザインやキャッチコピーの工夫がなされています。今後も集客力を高めるような一層の取り組みが期待されます。 3. 自主事業は、多様なテーマのものに積極的に取り組んでおり、その中でジャンル(地域交流事業、世代交流事業、食育事業等)を設定し、テーマをジャンル別にみているのは大変よいと評価できます。 年度の自主事業の企画に当たって、このジャンルと利用者特性(小学生、幼児・家庭、若い主婦など)をマトリックスにして、次のような目的で戦略的な検討が期待されます。 目的:①重点領域(ジャンルと対象者)の設定 ②領域別新規自主事業の企画開発 ③新しいジャンル、利用者特性の設定 																																			
<p>【改善すべき点・課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 施設をバリアフリー化して、幼児や高齢者が利用しやすい施設にする。 	<p style="text-align: center;">運営方針・センターの在り方 ↓</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2" style="width: 10%;">ジャンル</th> <th colspan="5">利用者特性</th> </tr> <tr> <th style="width: 10%;"></th> <th style="width: 10%;"></th> <th style="width: 10%;"></th> <th style="width: 10%;"></th> <th style="width: 10%;"></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">領域</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	ジャンル	利用者特性											領域																						
ジャンル	利用者特性																																			
	領域																																			

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: 横浜市本郷地区センター

評価機関名: 経営創研株式会社

評価項目		指定管理者 自己評価結果	評価機関 評価結果
I. 総則		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り組み	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
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、具体的な取り組みを実施し、潜在的な利用者に応募しているか。	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り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り組み	事故防止のための体制の構築・取り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・連携の取り組み	地域や地域住民との交流・連携に関する取り組みを実施し、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	105%	105%
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	地区センターの設置目的に基づいた基本方針を職員が理解している。施設の管理運営を通じて、施設目的を達成できている。職員の勤務・マナーも適切である。	<ul style="list-style-type: none"> ・基本方針の明示、施設目的の達成度、職員の配置と勤務管理、職員のマナーなどは、いずれも適切で良好と認められます。スタッフ一同、心を合わせたサービス提供に努めていると認められます。 ・なお環境の変化に対応して、基本方針や在り方を見直し自主事業等新たな館の運営に反映していくことも、今後必要と思われます。
II. 施設・設備の維持管理	<p>建物は35年経過し、老朽化が進んでいるが、施設の明るさ、清潔さを保つように努めており、利用者には不快感を与えないようにしている。</p> <p>施設に不具合が生じた場合は、速やかに対応し、安心・安全な施設を確保するようにしている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・消防署との複合施設の利点を活かし、建物・設備、外構、植栽樹木の保守点検と維持管理を安定的に実施しています。 ・備品の管理、館内の5S(整理・整頓・清潔・清掃・躰)などは、いずれも適切と認められます。 ・35年経っている建物として、老朽化が見られる中で、安心感のある快適な利用環境の維持に努めていると認められます。
III. 運營業務及びサービスの質の向上	利用者が満足していただける、挨拶を励行、利用者へ情報提供など、運營業務は全職員が一体となって行っている。職員間で、情報の共有化や利用者の意見・苦情に迅速に対応し、サービスの向上を図っている。	<ul style="list-style-type: none"> ・受付案内、利用情報提供、研修と情報共有化によるサービス水準の維持、自主事業の工夫と実施など、いずれも適切で良好と認められます。 ・「業務点検チェックシート」による総括的点検など、チェックシートが活用されています。 ・チラシやポスターづくりで、集客力を高めるべくデザインやキャッチコピーの工夫もなされているのは評価できます。 ・利用者アンケートの戦略的活用など、今後の益々の取り組みが期待されます。
IV. 地域及び地域住民との連携	地区センターまつり等で地域との交流を図り、また地域の方々の施設利用には配慮し、地域の活動を支援している。	<ul style="list-style-type: none"> ・歴史の古い施設として、従来から地域・地域住民との交流・連携への取り組みがなされ、その伝統を引き継いで、現在も適切になされていると認められます。 ・なお今後は、地域アンケートを含めて、PDCA管理により組織的・計画的な取り組みが期待されます。
V. 収支状況	利用料金収入が目標を達成している。光熱水費等の節約と利用しやすい設備や備品を充実し、経費節減と利用料金収入増に繋がるようにしている。	<ul style="list-style-type: none"> ・経理処理と監査は適切になされていると認められます。 ・決算収支はプラス 1,168 千円、プラス率 3.9%を実現しているのは評価できます。 ・ただし経費の予実差異の大きい費目があり、予実管理の励行が望まれます。
VI. その他	子どもやお年寄りに利用しやすい施設するためにバリアフリー化する。	<ul style="list-style-type: none"> ・良好な管理運営の結果として、施設稼働率が市の平均よりかなり上位にあるのは大変評価できます。

評価結果についての講評

1. 横浜市で二番目に古い施設として、管理運営や自主事業の企画実施に当たって、安定したノウハウの蓄積を感じさせます。それを持って、利用者の視点に立った運営がなされていると評価できます。
2. 指定管理者制度では、従来に対してより経営事業体としての管理運営が求められています。その基本は、PDCAの管理サイクル(計画→実施→評価→改善)と標準(規定やマニュアル)に基づく仕事の進め方にあります。また管理運営には成熟度(上手なやり方・上手でないやり方)の考え方があります。そのベースは標準です。この機会を活用し、より成熟度を上げ、利用者満足度を高め、施設目的を達成していくよう、改めて市の要求項目・要求基準に対応して、規定やマニュアルの整備への取り組みが望まれます。

指定管理者からの意見

今回の指定管理者第三者評価制度による評価を受ける中で、当施設の管理・運営に関して、今まで気づけなかった視点や当館の特徴や魅力、不足している点などを知る機会となり、施設の運営と業務の改善に役立てることができていることを有意義に感じています。

今後、これらの意見等を参考にし、多様化する市民ニーズに対して、より効果的でより効率的な地区センター運営を目指します。