



横浜市指定管理者第三者評価制度

地区センター評価シート



《指定管理者》

栄区区民利用施設協会

横浜市上郷地区センター

《第三者評価機関》

NPO リブグリーン

平成20年1月15日



## 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。	✓	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		
<b>【アピールポイント】</b> ○ 当地区センターの「運営方針」及び栄区区民利用施設協会の「経営方針」を、職員に周知している。 ○ 団体登録(現在約560団体)時に、地区センターの目的・趣旨等を説明している。 ○ センターまつり等のパンフレットに地区センターの趣旨等を入れている。			<b>【特記事項】</b> 運営の基本方針は、2階掲示板への掲示や利用案内への掲載により、利用者に周知している。また、センターまつりの趣旨はこの基本方針を踏まえたものとし、チラシにも明記されている。 職員は設置目的や基本方針を理解し、日々の業務に生かしていることをヒアリングにて確認した。多岐にわたる地区センターの業務について、十分に説明できるよう努めている。		
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

I-2 施設目的の達成度

施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	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"> <li>○ 団体登録時や個人利用の初めての方には、利用ルールや公平・公正利用の説明をしている。</li> <li>○ 自主事業の開始時及び終了時に自主事業の趣旨説明をし、そして活動の支援やサークル化を勧めている。100%近くサークル化している。</li> <li>○ 利用団体が、その団体の事業活動を広く区民にPRし、区民とともに活動を行い地域コミュニティの醸成に繋がると思われる場合は、部屋の優先予約を認めている。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <p>予約方法や利用ルールを利用案内に記載し、公平・公正に利用できるよう徹底している。予約が多い場合には公正に抽選を行い、公平な利用を徹底している。</p> <p>自主事業からサークルに発展する例が非常に多く、これまでに行った事業のほとんどがサークル化している。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

I-3 職員の勤務実績・配置状況

管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	各業務に対し、必要最低限の職員を配置している。	✓		✓	
	各職員は、他の職員の業務状況を適切に把握している。	✓		✓	
B	事業計画書の職員体制と実際の体制に相違がない。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 館長・指導員業務分担表やマニュアル等で各職員の担当する業務を、全ての職員に分るようにしている。また職員の採用試験に先立って、館長以下の職員配置・各業務をパンフレットを配付して説明している。</li> <li>○ 指定管理者の栄区区民利用施設協会の事務所が当センター内にあるので、相互チェックが出来る。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <p>事業計画書どおり、常勤3名、非常勤14名(作業スタッフ2名含む)の人員配置が行われていることを、業務分担表、及び、出勤簿で確認した。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</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。	✓	A	✓	A
	利用者が職員だと判別できるよう、名札を着用している。	✓		✓	
	職員の服装は適切である。	✓		✓	
	電話の対応の際、施設名及び職員名を名乗っている。	✓		✓	
	挨拶や対応の際の言葉遣いや態度が丁寧である。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 指定管理者主催の、窓口対応・人権等対人配慮の研修を受けている。また日常的にもこれ等の事を話題にして、話し合っている。</li> <li>○ 栄区役所発行の職員の窓口対応「スマイルガイド」を事務所に貼って、スマイルマナーを心がけている。</li> <li>○ 夏・冬用ユニフォームを全職員に支給している。お客様に職員の見分けがしやすく、親しまれている。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <p>職員は名札と制服を着用し、利用者が職員だとすぐに判別できる。挨拶や言葉遣いもていねいで印象がよい。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

I-5 開館の実績

仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおりに開館しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおりに開館している。	✓	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		
<b>【アピールポイント】</b> ○ 月 1 回の施設点検日および年末年始の定められた日以外は全て開館。			<b>【特記事項】</b> 定められた開館時間に開館していることを、警備記録で確認した。		
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

## Ⅱ. 施設・設備の維持管理

### Ⅱ-1 建物・設備の保守点検

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	目に見える損傷等がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。	✓		✓	
	発見された不具合が適切に処理されている。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり管理が行われている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<b>【アピールポイント】</b> ○ 建物、設備の不具合がないよう、日常的に館長・指導員・スタッフが目視点検をしている。不具合があれば、速やかに職員が対応し、職員対応が困難な場合は、専門業者と連携をとり対応をしている。 ○ 開館時まで、作業スタッフが清掃をすると共に館内の建物・設備等の目視点検もしている。			<b>【特記事項】</b> 事業計画どおりの点検が行われていることを、保守点検の各報告書により確認した。 日常的には、館長はじめスタッフが目視点検を行っている。発見した不具合については、修繕が行われている。		
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

II-2 備品の管理

施設の備品が適切に管理されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	備品台帳に記された備品がすべて揃っている。	✓		✓	
	地区センターの備品に目に見える損傷等がなく、良好な状態を保っている。	✓		✓	
B	地区センターの備品と指定管理者の備品を区別した備品台帳を作成している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 備品数の多い部屋(和室・料理室)は利用者が利用しやすいように、備品の表示や数量表及び写真を、見やすい所に貼りだしている。</li> <li>○ 開館前に、作業スタッフが、清掃と共に館内の備品やその他の不具合等について点検している。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <p>備品は管理台帳で管理され、損傷なく良好な状態を保っている。</p> <p>料理室の調理器具や和室の茶道具は、ひとつひとつ写真を掲示し保管場所を示している。</p> <p>備品台帳から確認した備品は、次の5点である。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 個別机           12台 No.1-5-19   グループ室</li> <li>2. 椅子            12脚 No.1-5-20   グループ室</li> <li>3. 机(ウイングS)  1台 No.1-5-53   グループ室</li> <li>4. ミシン           2台 No.1-1-4     和室</li> <li>5. バレエレスンバー移動式  1台 No.1-3-11 音楽室</li> </ol> <p>いずれも良好な状態である。</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。	✓	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		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 毎日開館時まで、作業スタッフが館内全体の清掃をすると共に、清掃道具の点検及び館内で不都合があれば対応し、即対応が無理な場合は指導員・館長等に報告して対応をしている。</li> <li>○ 開館後は、全職員が汚れ等や清掃道具等の不具合等があれば対応している。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <p>トイレ、ロビー、各部屋の日常清掃は、作業スタッフがやっていることを、記録にて確認した。</p> <p>日常清掃は、業務委託ではなく、直接地域の方にスタッフとしてお願いしており、開館前に行われている。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

II-4 警備業務

安全で安心感のある環境を確保しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	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"> <li>○ 鍵はキーボックスに整然とまとめて保管している。</li> <li>○ 職員が頻繁に館内外を回り点検をしている。職員相互に情報交換をし、的確な(報・連・相)に努めている。</li> <li>○ マニュアルを職員の目に付きやすい所に貼っている。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <p>機械警備を行っており、警備システムの点検が年1回適切に行われていることを、「機械警備システム点検作業報告書」(H19年2月9日付け)にて確認した。また、毎月の設備点検の際に、警備機器の動作確認を行なっていることを、「設備総合巡視点検業務作業完了報告書」にて確認した。</p> <p>日常の巡回は館長と指導員が行っており、気がついた点は「業務日誌」と「館長・指導員連絡表」に記入し、情報を共有している。</p> <p>鍵の管理方法も明確になっている。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

Ⅱ-5 外構施設の保守点検業務

⇒該当施設のみ評価を実施する

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	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			
<b>【アピールポイント】</b> ○ 外溝等は、日常的に職員が点検し、損傷があればその都度速やかに修繕し、安全を確保している。		<b>【特記事項】</b> 駐車場を含む建物周辺は、職員が日常的に点検し安全な状態に保たれている。 当館は川の中州にあり市の管轄部分もあるが、エリア外の部分も含めて点検を行っている。			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

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	✓	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		
<b>【アピールポイント】</b> ○ 毎月1回、造園業者に植栽等の維持管理業務を委託して適切に管理している。 ○ 日常的には、職員が巡回の際不都合があれば対応している。又、開館前にも、作業スタッフが落葉等の清掃処理をしている。			<b>【特記事項】</b> 植栽の維持管理は、地域の業者に委託して美観が保たれている。落ち葉など日常的な清掃は、管理部分以外の場所を含めて、職員全員で行っている。		
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

Ⅱ-7 ゴミゼロ推進運動への取組

横浜G30プランに則ったゴミゼロ推進運動へ取り組んでいるか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	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"> <li>○ 横浜市と連携して、横浜G30に沿ったごみ処理をしている。</li> <li>○ 館内にゴミ箱を置かずに「ごみの持ち帰り」を利用者に呼びかけ、ご理解を得ている。</li> <li>○ 使用済みの「封筒」を使用したり、片面印刷の裏面を利用し資源化に努めている。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <p>ゴミは、燃やすゴミ、プラスチック、白紙古紙など、10種類に細かく分別され、適切に処理されている。</p> <p>使用済みのコピー用紙を裏紙として使うなど、リサイクルにも取り組んでいる。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

### Ⅲ. 運營業務及びサービスの質の向上

#### Ⅲ-1 利用実績及び施設の稼働率

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

##### (1) 施設の利用者数

期間		全体		団体利用	個人利用
		施設稼働率	総利用者数	利用者数	利用者数
H18	5 ~ 9月	40.3%	25,396人	15,193人	10,203人
H18	10 ~ 3月	51.6%	33,443人	24,665人	8,778人
H19	4 ~ 9月	51.0%	38,531人	29,799人	8,732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	5 ~ 9月	66.4%	4,816人	1,800人
	H18	10 ~ 3月	77.1%	7,103人	2,560人
	H19	4 ~ 9月	77.2%	6,600人	3,600人
	H	~ 月	%	人	人
工芸音楽室	H18	5 ~ 9月	91.6%	2,358人	/
	H18	10 ~ 3月	97.0%	3,373人	
	H19	4 ~ 9月	98.4%	3,377人	
	H	~ 月	%	人	
音楽室	H18	5 ~ 9月	47.6%	2,482人	
	H18	10 ~ 3月	64.7%	3,290人	
	H19	4 ~ 9月	62.3%	3,801人	
	H	~ 月	%	人	
料理室	H18	5 ~ 9月	6.8%	738人	
	H18	10 ~ 3月	8.1%	739人	
	H19	4 ~ 9月	8.0%	947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
小会議室	H18	5 ~ 9月	37.6%	1,774人	グループ室の施設稼働率は19年度から出している。
	H18	10 ~ 3月	53.2%	3,990人	
	H19	4 ~ 9月	59.1%	5,742人	
	H	~ 月	%	人	
中会議室	H18	5 ~ 9月	29.9%	2,461人	
	H18	10 ~ 3月	52.4%	4,193人	
	H19	4 ~ 9月	56.2%	5,536人	
	H		%	人	
和室	H18	5 ~ 9月	11.2%	561人	
	H18	10 ~ 3月	21.1%	1,615人	
	H19	4 ~ 9月	22.9%	2,388人	
	H	~ 月	%	人	
グループ室	H18	5 ~ 9月	— %	3人	
	H18	10 ~ 3月	— %	362人	
	H19	4 ~ 9月	21.3%	1,408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></p> <p>○ 職員一丸となってPRに努め、特に利用者への口コミを日常的に行った。</p>	<p><b>【特記事項】</b></p> <p>利用率は大きく上昇している。 和室の利用率をアップするために、高齢の方が利用しやすいよう椅子を用意している。また、茶道サークルによる茶会を2ヶ月に1回催し、和室の利用をアピールしている。</p>
<p><b>【改善すべき点・課題】</b></p>	

Ⅲ-2 利用しやすい受付案内の実施

利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	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		
<b>【アピールポイント】</b> ○ スタッフマニュアル等で窓口対応に万全を期している。 ○ 定期的な対応研修にあわせて、日常的にも研修を行っている。 ○ 利用者に分かりやすい案内チラシを窓口置き、掲示版に貼付し、及びホームページにも掲載している。			<b>【特記事項】</b> 利用案内や自主事業のチラシを用意し、利用者がわかりやすいよう配慮している。受付窓口は玄関を入ってすぐの目に付きやすい場所にあり、常時スタッフが対応している。 接客訓練を行っていることを、書類にて確認した。研修以外にも、日常業務の中で OJT 訓練を行っており、より実務的なスキルが身につくようにしている。		
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

Ⅲ-3 適切な利用情報の提供

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	サービスの情報や施設利用案内を記載したパンフレット・掲示物等を作成している。	✓		✓	
	情報提供に当たっては、わかりやすい言葉遣いや写真・図・絵等を活用し、誰にでもわかるような工夫を行っている。	✓		✓	
	見学などの希望に対応している。	✓		✓	
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	指定管理者の名称や指定期間、概要等について館内の掲示板やHP等で利用者に周知している。	✓		✓	
	事業計画書・事業報告書を公表している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<b>【アピールポイント】</b> ○ 当地区センターの利用案内のリーフレットを入口及びカウンターに置き利用者に提供している。 ○ 館の案内図を1階入口と2階の見やすい所に掲示している。 ○ 常時、見学希望に応じている。		<b>【特記事項】</b> 自主事業計画書、事業報告書、センター委員会議事録、利用者会議議事録の閲覧、指定管理者の名称などは、掲示により周知している。 利用案内を作成し、利用方法などの情報提供を行っている。			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

Ⅲ-4 広報・PRの実施

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	広報誌やPR誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施している。	✓	A	✓	A
B	-	/		/	
C	広報・PR活動は行っていない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 地区センターだよりを発行している。</li> <li>○ ホームページによる情報提供をしている。</li> <li>○ 館内掲示版に掲載している。</li> <li>○ センター委員会の委員は地域の町内会長等(23名)が構成員なので、地区センターの情報が行き届く状況にある。</li> <li>○ 広報よこはま栄区版、町内会、JCN、及びタウンニュース等に地区センターの情報を提供している。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <p>地区センターだよりや自主事業の案内チラシを発行し、町内会に回覧、及び、館内にて配布している。</p> <p>地元ケーブルテレビやタウン誌などに情報提供し、広報に努めている。センターまつりにはどちらからも取材があり、その模様が紹介された。それにより、特に図書コーナーなどに子どもの姿が多く見られるようになった。</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。	✓	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		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ マニュアルを作成し職員全員に配付している。</li> <li>○ 業務の課題等については、職員に回覧説明している。(説明は館長・指導員により。)</li> <li>○ 館長・指導員及びスタッフ各々連絡ノートにより情報の共有化をしている。</li> <li>○ 年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。</li> <li>○ 毎月1日(1月は5日)の部屋利用団体の抽選日には、一部の職員を除きほぼ全員が出勤するので、情報を共有し、情報交換の機会にしている。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <p>業務マニュアルには、予約・利用方法、引継ぎ業務、時間帯ごとの業務の流れが明記され、全員に配布し周知徹底されている。</p> <p>「業務日誌」及び「館長・指導員連絡帳」により、情報の共有化を図っている。</p> <p>毎月1回行われる抽選会の後に、情報交換や実地に即した対応の訓練等を行っている。欠席者に対しては、後日館長から徹底が図られている。</p>		
【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	✓	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		
<b>【アピールポイント】</b> ○ 年2回の栄区区民利用施設協会の研修会(職員全員参加)及び毎月1日(1月は5日)の部屋利用団体の抽選日(ほぼ全員出勤)に情報の共有化の徹底を図っている。 ○ 日常的にも、業務日誌(スタッフ)及び館長・指導員連絡帳により情報を共有化している。 ○ 併せて、文章による回覧でも情報の共有化を徹底している。			<b>【特記事項】</b> 「業務日誌」と「館長・指導員連絡帳」にて、情報の共有化が図られている。また、毎月1回行われる抽選会の後に、情報交換や実地に即した対応の訓練等を行っている。 スタッフ全員によるミーティングは、H19年6月と9月の2回、開催されていることを議事録にて確認した。		
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

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	✓	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。	✓		A		✓	A
	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"> <li>○ 利用団体登録カード申込書・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等に格納している。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 栄区区民利用施設協会の研修でも徹底している。</li> <li>○ 日常的にも職員同士でも注意しあっている。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <p>H19年6月26日に個人情報保護についての研修を行い、作業スタッフを含む17名全員の誓約書、及び、点検シートを確認した。</p> <p>個人情報の入った書類を破棄する時にはシュレッダーにかけるなど、適切な措置を講じている。</p>				
【改善すべき点・課題等】							

Ⅲ-8 事故防止対策への取組

事故防止のための体制の構築・取組を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当したうえで、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	過去に発生した事故の内容や対応内容(事故発生の例がない場合は、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"> <li>○ 他施設の事故事例を基にして、事例の記事等を閲覧すると共に、事故の事前防止を現場の機器や施設・備品等をチェックしながら、館長・指導員・スタッフで確認している。また業者の点検及び修理時の機会をとらえて安全・事故防止の取り扱いについて指導を受けている。</li> <li>○ 事故防止等に関するマニュアル(関係機関からの提供)を参考に、日常的に行っている。</li> <li>○ 消防計画、消防計画に準じた防災計画及び緊急(事故・迷惑行為等)連絡体制等にもとづき、日常的に事故防止を計っている。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <p>関係機関からの事故防止マニュアルを整備している。 H19年9月25日に警察による不審者研修を行った。防火確認簿・設備点検票に基づき部屋ごとの確認を行い、事故発生の防止に努めている。 過去に起こった事故事例から対策のためのファイルを作成し、ヒヤリハット集として活用している。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-9 事故発生時の対応体制の構築

事故発生時の対応体制が確立しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当したうえで、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	施設内で、事故対応責任者が明確になっている。	✓		✓	
	発生した事故内容等についての記録を作成している(ヒヤリ・ハット集の作成)。	✓		✓	
	事故対応策の研修等を実施している。	✓		✓	
B	事故発生時の連絡体制を確保している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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で行っている。</li> <li>○ 事故の事前防止を日常的に、その場にいる職員が現場で施設・機器・備品等をチェックしながら確認している。また、業者が点検・修理に来館した機会をとらえて、指導を受けている。</li> <li>○ 実際、日常的には、職員がローテーション勤務(常時3~4人)をしておりメンバーも変わるので、当日いる職員でマニュアルを使用しシュミレーション訓練をしている。</li> <li>○ 開館時間中に雷による停電があったが、業者と連絡連携をとり速やかに対応した。</li> <li>○ 事故連絡体制は館長の机上等事務所の分かりやすいところに貼付している。</li> </ul> <p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>【特記事項】</p> <p>事故発生時の連絡体制は、事務所に掲示している。警察や消防署などのほかに、建物管理などに関する協力会社も一覧になっている。</p> <p>月1回の抽選会後等に、実際の火事を具体的に想定し、消火活動や逃げ遅れた人への対応についてシュミレーションしている。</p> <p>H19年6月18日にAED研修を行っていることを記録にて確認した。</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	✓	A
	防災マニュアル等に基づき、避難訓練や防災訓練等を最低年に2回は実施している。	✓		✓	
	災害時の連絡体制や職員の役割分担等が明示されている。	✓		✓	
	地域や関連機関との連携体制を整備している。	✓		✓	
B	防災に関するマニュアル等が整備されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
【アピールポイント】		【特記事項】			
<p>○ ローテーション勤務なので、職員は常時3~4人しかおらずメンバーも変わるので、館長がその場にいる職員構成をもとに簡単な役割設定を行い、「初期消火及び避難誘導訓練・施設内の自主訓練(イメージ訓練)」のマニュアル等にもとづき、訓練を随時行っている。</p> <p>○ 関連機関の緊急連絡先を事務所内および館長の机上に貼付している。</p>		<p>防災訓練は、H19年6月1~16日のうちの7日間にわたって、2階の火事を想定した誘導訓練を行っていることを、議事録にて確認した。今年度の訓練は、H18年度の防災訓練で行った、消火器の位置の確認と使い方の練習を踏まえて行ったものである。2回目はH19年1月後半以降に順次行なう予定である。</p> <p>災害時のマニュアルが整備されている。地域や関連機関との連絡体制は、事務所に掲示している。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-11 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築

利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、HPでの受付等)を設置している。	✓		✓	
	利用者からの苦情や意見等が寄せられた際には、内容を記録し、対応策を実施している。	✓		✓	
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供している。	✓		✓	
C	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。	—		—	
	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> ○ 意見や苦情等(18年度)については栄区役所のホームページで公表している。 ○ 19年度についてもプライバシーを配慮しながら窓口で閲覧している。 <b>【改善すべき点・課題等】</b>		<b>【特記事項】</b> ご意見箱に寄せられた要望については、適切に対応している。要望への回答や対応の実績は、掲示し周知を図っている。			

Ⅲ-12 利用者の苦情解決体制の構築

利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用者に対し、苦情等への対応手順、担当者等が明確にされている。	✓		✓	
	苦情解決の仕組みを利用者等に周知している。	✓		✓	
	苦情等の内容を検討し、その対応策を講じている。	✓		✓	
	苦情等への対応策について、利用者へ公表している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<b>【アピールポイント】</b> ○ 意見・苦情等については、プライバシーを侵害する恐れのあるものを除き対応策について閲覧できるようにしている。栄区のホームページで公表している。		<b>【特記事項】</b> 苦情解決のしくみや対応責任者は、掲示板に掲示している。寄せられた苦情などは、都度検討し対応策を講じ、結果を公表している。			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

Ⅲ-13 利用者アンケートの実施

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	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> <p>○ 9月8日・9日の地区センターまつり時にアンケートを行い多くの回答を得た。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>地区センターまつりの際に行なったアンケートで、施設全体についても質問している。71枚の回収があったが、特に要望などはなかった。</p> <p>市による建物満足度アンケートから得た要望に応じて、受付カウンター前の照明を明るくした。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

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。	✓	A	✓	A
	利用者会議での検討内容を公表している。	✓		✓	
	利用者会議からサービスに係る課題を抽出している。	✓		✓	
	利用者会議から抽出した課題への対応策を講じ、改善している。	✓		✓	
B	利用者代表からなる利用者会議を、最低年 1 回以上開催している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
【アピールポイント】		【特記事項】			
○ 1 回目の利用者会議は H19 年 3 月。2 回目は、センターまつりの説明会時に利用者会議を開いた。地区センター委員会は年 3 回ペースで開催し多くの意見聴取に努力している。		H19 年 3 月に 1 回目の利用者会議を開いた。2 回目は、H19 年 6 月の地区センターまつりの説明会終了後、開催した。40 名の参加があり、前向きな意見が寄せられている。			
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-15 自主事業の適切な実施

⇒該当施設のみ評価を実施する

利用者の望む自主事業を適切に実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	自主事業の対象者は各年齢層を網羅し、世代間交流を考慮している。	✓		✓	
	定期的に自主事業の見直しを実施し、地域住民や利用者のニーズを反映させている。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり、事業が実施されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 開館してわずか 2 年目なので、あらゆる機会や場等で様々な情報を得て、地域の特性を生かした自主事業を展開している。</li> <li>○ 大人向けの自主事業はほとんどがサークル化している。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <p>事業計画書に則って、自主事業が開催されている。自主事業は、利用者のニーズを反映させたものである。大人向けと子ども向けに分けられており、様々な年代を対象にしている。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-16 自主事業における独自の工夫等

⇒該当施設のみ評価を実施する

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

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 地域の特性を生かした講座の開設               <ul style="list-style-type: none"> <li>・野鳥用巣箱作り</li> </ul> </li> <li>○ 地域人材を活用した講座の開設               <ul style="list-style-type: none"> <li>・アロマセラピー教室</li> <li>・男性専科料理教室 蕎麦打ち道場</li> <li>・パソコン教室 エクセル編</li> <li>・パソコン教室 ワード編</li> </ul> </li> <li>○ 高齢者向けの講座の開設               <ul style="list-style-type: none"> <li>・初心者のヨガ教室</li> </ul> </li> <li>○ 三世代間交流の講座の開設               <ul style="list-style-type: none"> <li>・タッチケアで親子のふれあい教室</li> </ul> </li> <li>○ 季節感を考慮した講座の開設               <ul style="list-style-type: none"> <li>・韓国料理 おいしいキムチ作り</li> <li>・あなたもプチパティシエになろう！（バレンタインのチョコレートケーキ作り）</li> </ul> </li> <li>○ 時宜を得た講座の開設               <ul style="list-style-type: none"> <li>・裁判員制度ってなあに？</li> </ul> </li> <li>○ 新設の地区センターで第1回目の地区センターまつりを9月に開催</li> </ul>	<p>【特記事項】</p> <p>「パソコン教室」は受講する側の要望もあったが、教えたいという要望もあって実現したものである。3回シリーズで開催したが、非常に好評であった。</p> <p>「知って得する裁判員制度セミナー(裁判員制度ってなあに?)」は、横浜地方裁判所から講師2名を招いて開催し、35名の参加者があった。これからできる新しい制度について、なかなか学ぶ機会がないだけに、意義ある事業である。</p> <p>カラオケ教室も、非常に好評であった。この事業を通して新しいサークルが立ち上がり、地域住民の交流の場となっているとともに、利用率の向上にも繋がっている。</p> <p>子ども向けの事業では、巣箱作りや地区センタースタッフの仕事を紹介する講座などを開催した。</p> <p>9月に、初めての地区センターまつりを行い、約2,000名の参加者があった。2日間にわたって、舞台発表19団体、展示8団体のほか、模擬店やお茶会、野菜の即売、囲碁や七宝焼きの体験コーナーなどが出展され、当館を中心に活動している自主サークルが、日ごろの活動の成果を披露する絶好の場となった。模擬店や野菜販売コーナーは、売り切れが出るほど好評であった。</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。	✓	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"> <li>○ 新設館なので、図書所蔵数は少ないが、図書貸出率は相当高いので、返却遅滞者には返却督促の電話をしている。</li> <li>○ スタッフが時間の合間に、図書コーナーの図書や閲覧席の整理・整頓等を行っている。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <p>図書は適切に整理整頓が行われ、パソコンによる図書管理システムにて貸出されている。</p> <p>地区センター委員会から要望のあった、大きな文字の図書を購入し、利用者に貸出しを行っている。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

## IV. 地域及び地域住民との連携

### IV-1 地域や地域住民との交流・連携の取組

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	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		
<b>【アピールポイント】</b> ○ 地区センター委員会の委員が自治会・町内会の会長等なので、各自治会等を通じて情報交換をしている。 ○ センター委員会で地域の意見・ニーズ等が出されるので、センター運営等に生かしている。 ○ 月1回の定例会(施設長会議及び指定管理者連絡会)で栄区役所、指定管理者(栄区区民利用施設協会)、各地区センター等他施設と情報交換をしている。 ○ 自治会等に対して場所を提供し、地域交流の支援をしている。			<b>【特記事項】</b> 自治会・町内会の会長等が地区センター委員会の委員を務めており、委員会を通して情報交換を図っている。その場で出された要望は、適切に対応策を講じている。		
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

IV-2 地区センター委員会の設置・開催

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	地区センター委員会を開催している。	✓		✓	
	地区センター委員会での検討内容を公表している。	✓		✓	
	地区センター委員会で抽出された意見等への対応策を講じ、施設の運営に取り入れている。	✓		✓	
B	地域の代表や利用者、公募による市民などで構成する地区センター委員会を設置している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
【アピールポイント】		【特記事項】			
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 地区センター委員会のメンバーは地域の自治会・町内会の会長等である。</li> <li>○ 地域の意見等が委員会で反映されるので、地区センターの運営に取り入れている。</li> </ul>		地域の自治会関係者23名で、地区センター委員会が構成されている。その議事録は閲覧できることが掲示板に周知されている。 委員会で出された要望は、適切に対応策がとられている。			
【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		B
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		
<b>【アピールポイント】</b> ○ 地区センターと指定管理者が同一建物内に同居しているため事務処理の細部まで相互確認チェックしやすく、的確な事務処理が来ている。			<b>【特記事項】</b> 経理を担当する職員が配置され、経理書類が適切に作成されている。通帳と印鑑は、適切に保管されている。  伝票の存在を確認したのは、次のとおりである。 1. カラオケ情報料 H19.9.28 使用料及び賃借料 2. マイク2本 H19.8.10 消耗品 3. 緑地管理(除草) H19.9.28 その他保全費		
<b>【改善すべき点・課題等】</b>			外部の監査は受けていない。		

V-2 収支決算状況

予算と決算に大幅な相違がないか。収入－支出がプラスになっているか。

確認事項	
(予算収入 39,925,000円)－(決算収入 41,052,169円) = Δ1,127,169円	
(予算支出 39,925,000円)－(決算支出 36,730,551円) = Δ3,194,449円	
(決算収入 41,052,169円)－(決算支出 36,730,551円) = 4,321,618円	
指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p><b>【特記事項】</b> 平成18年度利用料金収入実績は、予算を4割以上上回った。</p> <p>目標額 2,153,000円 決算額 3,109,255円 差 Δ956,255円</p> <p>地区センターのイベントや利用の仕方について、広報媒体等でのPRと共に 団体登録時の代表者、センター委員会委員(各町内会の代表者)、利用者等に機会あるごとに口コミでのPRもしている。</p> <p>特に光熱水費が約4割節減できたことにより、管理費の大幅な節減を図ることが出来た。</p>	<p>H18年5月からの初年度決算で、大幅な増収となった。</p> <p>収入面では利用料金が大幅に予算を上回っている。</p> <p>一方、支出面では管理費、特に、光熱水費が約40%、予算を下回った。設備点検などの業務を委託する際には、法人全体で一括して委託することで、委託料の節減を図っている。このような経費の削減に努めた結果、管理費の大幅な節減につながった。</p>

V-3 ニーズ対応費の執行状況

ニーズ対応費の執行状況について、ニーズに対応した支出となっているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	すべての項目について問題がない。	✓	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			
<p><b>【アピールポイント】</b> ○ 利用者のニーズが高いものを順次購入し、利用環境の向上に努めている。</p>		<p><b>【特記事項】</b> 利用者会議で要望にあった文字の大きい図書をはじめ、基盤や和室の椅子、姿見など、利用者のニーズを反映した物品の購入に充てている。</p>			
<p><b>【改善すべき点・課題等】</b></p>					

V-4 利用料金収入実績

事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか。

事業計画書等で示した目標値	達成割合(利用料金収入/目標値×100)
平成18年度利用料金の目標年額(区設定) 2, 153, 000円	平成18年度利用料金の年間収入済額 3, 109, 255円(144、4%の達成率)
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>○ 工芸音楽室・体育室・音楽室は利用稼働率が高い。</li> <li>○ 自主事業(大人向)は、ほとんどがサークル化し、そこから口コミで利用者の輪が広がっている。</li> <li>○ 体育室の利用は月曜日を除き火曜日から土曜日の夜間(18:00～21:00)は全て団体利用区分とし、夜間を勤労者向けとしての配慮をしている。</li> </ul>	<p>【特記事項】</p> <p>工芸音楽室・体育室・音楽室の利用が多く、利用料金の収入が目標を大きく上回った。</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>○ 新聞は栄区区民利用施設協会のものを兼用している。</li> <li>○ 照明・エアコンは職員がこまめにチェックして節約している。</li> <li>○ 使用済みの封筒類の再利用、片面印刷用紙の裏面利用、及び両面印刷・コピーの実施をしている</li> </ul>	<p>【特記事項】</p> <p>協会全体で一括して委託業者の選定を行い、委託料を節減した。 節電や資源の節約に努め、経費を節減している。</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>○ 当地区センターは緑と川で囲まれ自然環境に恵まれている。この環境を守るため、職員は、毎日建物の周りや河川敷の遊歩道・川の中のビン・缶・ゴミ等を清掃している。</li> <li>○ 利用者に対して、「笑顔」と「挨拶」を心掛けている。</li> </ul>	<p><b>【特記事項】</b></p> <p>開館して2年目でありながら、地域住民と良好な関係を保ち、運営にあたっている。</p> <p>設備の保全や事故防止には、特に配慮している。階段脇の手すり下の防御や、玄関前の異臭に対応するためのグリストラップの清掃回数を増やすなどの対応をしている。</p> <p>住民票等受付の行政サービスの郵送受付仲介を行い、運営方針にある「行政サービスへの協力」を実現している。</p>
<p><b>【改善すべき点・課題】</b></p>	

## 地区センター評価結果一覧表

施設名： 横浜市上郷地区センター

評価機関名： NPO リブグリーン

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	備品が適切に管理されているか	A	A
3.清掃業務	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか	A	A
4.警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか	A	A
5.外構施設の保守点検	安全性が確保され、良好な機能が保持されているか	A	A
6.植栽・樹木等の維持管理	利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか	A	A
7.ゴミゼロ推進運動への取組み	横浜G30プランに則ったゴミゼロ推進運動へ取り組んでいるか	A	A
<b>III. 運営及びサービスの質の向上</b>		A	A
1.利用実績及び施設の稼働率	-		
2.利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか	A	A
3.適切な利用情報の提供	全ての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか	A	A
4.広報・PRの実施	当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者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
<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	B
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	B
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	144.4%	144.4%
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沿った運営がなされ、利用者への対応は、年数回の研修や定期的・随時・日常の自己研修等や打合せ・事務連絡を密にして良好である。	職員は基本方針を実務に生かして、良好なマナーで対応している。職員の配置状況や勤務実績も、事業計画どおり適切である。
II. 施設・設備の維持管理	開館後1年数ヶ月であるが、施設等の不具合・故障・破損等については、速やかに対応している。 利用者本位の使いやすい施設管理に努めている。	安全に配慮し、不具合などにも迅速に対応している。清掃や植栽管理は、地域の方と直接契約・委託することで、愛着をもって業務にあたってもらっている。
III. 運營業務及びサービスの質の向上	利用者が「利用してよかった。」と満足していただける施設運営に職員全員が一丸となってあっている。 施設利用に関する各種の案内は、HP・チラシ・各媒体等始め、利用者への口コミも重要視して行っている。	自主事業からサークル化した例が数多くある。活動している自主サークル数も多く、稼働率の向上につながっている。 避難訓練などは、実際の火災を想定して実務的なものが行われている。
IV. 地域及び地域住民との連携	地域の方々の施設利用については、配慮し支援し、地域のイベント等には積極的に参加している。	地域住民の協力が運営に生かされている。特に、地区センターまつりは地域の特長が生かされたものとなった。
V. 収支状況	部屋利用については、利用者のニーズを考慮し、使用しやすいよう設備・備品等購入し、利用者増につなげ、利用料金収入増の実績を上げ良好な収支状況になっている。	利用料金収入実績は、大幅な増収となった。法人のスケールメリットで業者への委託費用を削減するなど、経費節減にも取り組んでいる。
VI. その他	新設館であるが、職員全員が利用者本位の応接、サービスに努めた結果、地域に親しまれるセンターとなってきた。	開館2年目でありながら、多くの自主サークルの活動拠点となり、地域の交流の場となっている。

### 評価結果についての講評

活動している自主サークルの数が多く、地域の交流の場となっています。作業スタッフを含む職員や、植栽管理者は地域の住民が大半を占め、愛着を持って運営されていると感じました。職員一人一人が、様々な利用者の要望に応えられるよう、努力している姿がみられました。これからも地域の中心として、より多くの住民に愛される地区センターとして発展していくことを期待しています。

### 指定管理者からの意見

上郷地区センターがオープンして2年目ですが、地域の皆様が利用して満足頂けるよう、職員一同一丸となって運営に努力を重ねて今日に至ってきました。今回、第三者評価を受ける中で、運営の様々な点について、利用者の立場に立って配慮しなければならない事等を多く学ばせて頂きました。今後、これらの意見等を参考にして更なる「市民サービスの向上」及び質の高い地区センターの運営を目指したいと、考えています。

