



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



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。	✓	A	✓	A
	職員に対し、地区センターの設置目的に基づいた施設運営上の基本方針が明文化されている。	✓		✓	
	職員が、地区センターの設置目的や施設運営上の基本方針を理解している。	✓		✓	
	利用者に対し、地区センターの設置目的や施設運営上の基本方針を周知している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p><b>【アピールポイント】</b></p> <p>○港北区区民利用施設協会及び当地区センターの「運営方針」を、職員研修会で、機会あるごとに説明し、周知を図っている。</p> <p>★新人研修</p> <p>★職員研修</p> <p>○利用者に対しては、「パンフレット」や「菊名地区センター通信」に掲載し周知を図っている。また、館内に掲示し、決意表明をしている。</p> <p>○ホームページ上での公開は、目下作業中である。</p>			<p><b>【特記事項】</b></p> <p>*運営方針は利用される方々とのコミュニケーションを大切にし、地域住民のコミュニティ、連携意識形成のために、自主活動、相互交流を支援し、満足度と信頼性の高い効率的な運営を目指している。</p> <p>*研修体制は、新人には採用時に指定管理者である港北区区民利用施設協会による研修1日、菊名地区センターによる研修3日とフォローアップ研修1日を実施し、館長は更新の副館長・コミュニティスタッフ(以下「スタッフ」と称す)には、年2回の研修を通じて基本方針の周知を図っている。各人は必要なときはいつでも研修資料で確認できるようにしている。</p> <p>*基本方針を、利用案内、菊名地区センター通信(館独自広報誌)に掲載し、また館内に掲示し、利用者への周知を図っている。</p>		
との【改善すべき点・課題等】					

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><b>【アピールポイント】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○部屋の予約受付は、指定日に公開で受付し、予約が重複した場合は抽選で決定する。</li> <li>○テニスコートの予約受付は、公開抽選で決定する。</li> <li>○サークルの活動情報を提供する掲示スペースを設置している。</li> <li>○自主事業からサークル活動化した団体(最近の例) <ul style="list-style-type: none"> <li>★土練りの会   ★草扇書道会</li> <li>★SDC ジョイハンズ</li> <li>★コニーズフォークアートスタジオ</li> </ul> </li> <li>○地区センターが活動支援し、発展した団体 <ul style="list-style-type: none"> <li>★淑壽会</li> </ul> (休眠状態の団体の活性化を図った。)</li> </ul>			<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*施設利用方法の詳細はホームページ、利用案内に掲載し周知しており、公平・公正に運営している。</li> <li>*団体予約は受付で直接、または電話で受け付ける。重複した場合は公開抽選して決定する。抽選は、部屋予約は毎月1日、テニスコート予約は毎月10日に公開抽選して決定する。</li> <li>*サークル活動状況を提供する掲示スペースを1階に設けている。</li> <li>*自主事業を進めてゆく中で、講師の都合、そのときの社会傾向などを考慮して、自主事業テーマの一部変更など、利用者のニーズに合致させている。</li> <li>*自主事業からサークルに発展した団体として、土練りの会(陶芸、約20名)、草扇書道会(書道、約20名)、SDC ジョイハンズ(スクエアダンス、約40名)、コニーズアートスタジオ(トールペイント、約20名)がある。「お茶を楽しむタベ」を地区センター主導で進め、休眠状態であった「淑壽会」(茶道)の活性化を支援した。</li> </ul>		
<p><b>【改善すべき点・課題等】</b></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。	✓	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			
<b>【アピールポイント】</b> ○スタッフの引継ぎミーティングには、館長又は副館長が立ち会い、連絡事項・注意事項の徹底を図っている。		<b>【特記事項】</b> *平成19年度事業計画と実際の勤務職員数に相違ないことを確認した。館長1名、副館長2名、スタッフ12名からなり、スタッフは2名1組として2班に分けて配置している。夫々の業務分担は定められている。 *午前、午後、夜間の引継ぎを約15分間で連絡ノートと口頭で行い、円滑な業務運営を行っている。引継ぎには館長又は副館長が立ち会い、連絡事項・注意事項の徹底を図っている。 *スタッフの一日の業務を午前・午後・夜間別に詳細に決めている。従って、スタッフは常時自分の相手が何をしているかが判り、必要なときは副館長を含めて支援する体制を組んでいる。 *重要な指示事項は、図解で示すなど理解しやすい文書を館長が作成し、全員に情報を共有できる仕組みを作っている。また、スタッフが業務に関し疑問の点を「業務連絡票」に記入して提出すると、館長は回答を作成し副館長以下全員に周知し、専用ファイルに入れて必要なときに再確認出来るようにしている。			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

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> <p>○写真付き名札を着用している。</p> <p>○新採用のスタッフは、プロの講師による接客研修(港北区区民利用施設協会主催)を受け、日々の接客に生かしている。</p> <p>○来館者・電話での問合せに対しては、パンフレットやインターネットで検索するなど、親切的な対応を心がけている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>*館長・副館長・スタッフは全員写真入りの名札を着用している。全員グレーのベストを制服として着用して、来館者に清潔な感じを与えている。</p> <p>*受け付け対応は親切で丁寧であり、電話対応では施設名、対応者名を名乗っている。</p> <p>*接客研修を18年6月に館長、新規スタッフが受けた。</p> <p>*人との対応が多いので、差別発言など不適切な発言を主なテーマにした人権研修を、18年9月に館長が、8月に副館長が、19年3月に19年度採用のスタッフが夫々受けている。</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		
【アピールポイント】			<b>【特記事項】</b> *事業計画どおり開館している。第3月曜日、年末年始の12月28日から1月4日を休館日としている。 *9時開館の5分前に駐輪場入口チェーンを外し、正面玄関の自動ドアを開けている。		
【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	✓	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。て	✓		✓	
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>○事故防止チェックリストに従い、日々点検を実施している。</li> <li>○高額で区に要望する以外の不具合については、すみやかに対処している。</li> <li>○老朽化した施設なので、修理を必要とする箇所が多い。そのため、部品をストックしておき、スタッフ等がこまめに修繕できるようにしている。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*「維持管理業務一覧表」の電気・機械設備の点検は、業務内容・年間点検回数を定めて業者に委託している。日常の保守管理、定期点検の実施記録を確認した。</li> <li>*館内の手すりの壊れ・床や壁のひび割れ・剥がれ等が無く、利用者が安全に利用できる状態であることを確認した。</li> <li>*修理費が 60 万円を超えるものは市に報告し修理を依頼するが、現在、危険性があり緊急修理を要するものはない。60万円未満の指定管理者が行う修理は、細部に渡って適切に処理されている。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○予算の関係上、すぐ対応できない設備等がある。</li> <li>★部屋ごとに温度調節ができる冷暖房設備への更新</li> <li>★腐食のため撤去された『いちよう広場』の木製遊具の代替遊具の設置</li> </ul>					



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> <p>○年1回在庫確認・点検を実施している。</p> <p>○各部屋の設置備品一覧、貸出物品一覧を作成し利用団体に配布している。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>*市と指定管理者を区分した備品台帳ができている。</p> <p>*現在地区センターで保有する備品は全て横浜市の備品であり、年度別、品目別に備品台帳に記載されている。</p> <p>*高額備品五品目(卓球台X6台・19年3月購入、滑り台X1台・18年7月購入、姿見X1台・17年9月購入、リソグラフX1台・17年3月購入、陶芸窯X1台・12年3月購入)は備品台帳をもとに現品確認をした。</p> <p>*館内にある備品は損傷なく良好な状態を維持している。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

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>○1日4回のトイレ掃除が終了すると、気持ち良く使用できるよう、利用者に協力をお願いするプレートを回ごとに交換して掛けている。</li> <li>○飲食ができるラウンジのテーブル周りも、職員・スタッフが清潔に保てるように気を配っている。</li> <li>○洗面所・階段の踊り場等に、観葉植物や小花を配し、さわやかな雰囲気の創出に心がけている。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*清掃業務は、業務内容、頻度を定めて業者に委託している。清掃は項目別に、4回/日、2回/日、1回/日、1回/週などの頻度で行い、清掃日誌で報告されている。清掃を完了するとその都度完了報告があり、副館長・スタッフが確認している。</li> <li>*館内外の清掃・清潔・衛生状態は良好に保持されている。また要所に季節の草花の鉢植えを配置し、絵画を掲げて利用者気持ち良い快適な雰囲気を醸し出している。</li> <li>*消耗品(トイレトーパー、蛍光灯など)の補充は円滑に業者により行われ、ストックの補充は清掃作業員からの報告に基づき副館長が行っている。</li> <li>*清掃道具の大きな不具合はない。</li> <li>*敷地内にゴミ集積の場所を提供しているが、指定日・指定品目以外のゴミの放置が目立ち、町内会に場所の変更、監視などの善処を申し入れている。区担当部署にもその旨の情報を提供している。</li> </ul>		
【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> <p>○鍵は、キーボックスに整然と整理し、保管している。</p> <p>○館内はワンフロアであるため、職員・スタッフが各部屋の点検の際に、異常の有無を確認している。</p> <p>○館内への入出者の確認ができる位置に、受付カウンターを移動させ、事故につながらないように注意している。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>*人的警備システムであり、委託業者による巡回警備を行っている。警備結果は警備管理日誌で報告される。館長・副館長が警備管理日誌を確認し捺印している。スタッフは各部屋使用後の点検の際に、異常の有無を確認している。</p> <p>*鍵は館長、副館長が携行し、また鍵の保管庫に各部所別に、色分け・番号付けされた鍵を保管している。使用中の鍵が一目で分かるシステムになっている。夜間は施錠したロッカーに保管庫の鍵を保管している。</p> <p>*施設管理上の観点から、受付カウンター的位置を前方に変更し、入出者の確認ができるようにした。</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			
【アピールポイント】		【特記事項】			
【改善すべき点・課題等】 ○地区センター・図書館の利用者でないオートバイの駐輪が最近目立って増えている。また、自転車・バイクの放置も多い。目下駐輪スペースの整備について、図書館、区と検討している。		*外構施設としては、駐輪場、テニスコート、いちょう広場があり、事業計画書記載通り、保守管理が行われていることを確認した。 *目視の結果、損傷などは見あたらず、利用者に安全に利用できる状態が保たれている。 *「いちょう広場」は、木製遊具が腐蝕ですべて撤去されたため、砂場以外何もなく、近隣の幼児とその保護者が楽しく遊べる場所ではなくなってしまった。			

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		
<p>【アピールポイント】</p> <p>○近隣のマンションの日照と利用者の安全を確保するため「いちょう広場」の樹木を適切に剪定するとともに、カラス・蜂などの巣を点検し、発見した場合はすみやかに撤去している。</p> <p>○施設内の樹木の害虫の発生状況を点検し、発生している場合は、すみやかに駆除している。</p> <p>○花壇に草花を植え、潤いを与える空間を創出している。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>*「維持管理業務一覧表」の植栽剪定・草刈の保守管理を業者に委託している。計画通り、年2回実施されていることを記録で確認した。</p> <p>*落ち葉や雑草が掃除され、職員が花壇に季節の草花を植え、気持ちよい景観を醸し出している</p> <p>*施設内の樹木の害虫(チヤドク蛾)等の発生に対しては、職員・スタッフで速やかに駆除している。</p> <p>*「いちょう広場」に隣接するマンションの日照を確保するために、いちょうの木などの大木の剪定をした。</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。	✓	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><b>【アピールポイント】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○館内からゴミ箱を撤去し、「ゴミのお持ち帰り」を利用者をお願いをしている。張り紙をするのではなく、機会あるごとに、直接利用者に説明し理解を求めている。</li> <li>○センターの取組みを「菊名地区センター通信」の紙上や部屋・テニスコートの一斉予約受付の際に説明し、理解を深めるよう努めている。</li> <li>○裏紙使用の励行</li> <li>○ゴミの分別の徹底</li> </ul>			<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*ゴミの発生抑制策として、館内からゴミ箱を無くし、利用者にはゴミを持ち帰るように口答で説明し理解してもらうように努めている</li> <li>*菊名地区センター通信にもゴミの持ち帰りの協力依頼を掲載している</li> <li>*不要書類やチラシ裏面の再使用に努めている。</li> <li>*横浜G30プランによるゴミのリサイクル、分別を徹底している。</li> <li>*18年度から参加することにした「らくらく市」(毎年10月に菊名文化祭と並行開催)では、菊名地区センターとして、参加初年度はリサイクルショップを出展した。</li> </ul>		
<p><b>【改善すべき点・課題等】</b></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
H17	10月～3月	51.1%	53,015人	26,298人	26,717人
H18	4月～9月	46.7%	47,117人	26,263人	20,854人
H18	10月～3月	54.5%	51,894人	27,366人	24,528人
H19	4月～9月	49.7%	47,348人	26,430人	20,918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
レク・ホール	H17	10月～3月	100%	5,244人	11,876人
	H18	4月～9月	100%	5,257人	7,508人
	H18	10月～3月	100%	5,230人	5,756人
	H19	4月～9月	100%	5,044人	7,140人
和室十畳	H17	10月～3月	20.7%	1,265人	
	H18	4月～9月	15.4%	1,119人	
	H18	10月～3月	22.2%	1,159人	
	H19	4月～9月	19.8%	1,295人	
和室十五畳	H17	10月～3月	43.7%	1,183人	
	H18	4月～9月	38.5%	1,146人	
	H18	10月～3月	41.3%	992人	
	H19	4月～9月	39.2%	936人	
余暇コーナー	H17	10月～3月	63.5%	5,250人	
	H18	4月～9月	58.6%	5,331人	
	H18	10月～3月	66.6%	5,288人	
	H19	4月～9月	60.9%	5,206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	H17	10月～3月	59.2%	3,030人	
	H18	4月～9月	58.2%	3,031人	
	H18	10月～3月	66.9%	3,440人	
	H19	4月～9月	59.7%	3,185人	
中会議室	H17	10月～3月	58.0%	5,957人	
	H18	4月～9月	53.8%	5,955人	
	H18	10月～3月	68.8%	6,934人	
	H19	4月～9月	64.1%	6,100人	
料理室	H17	10月～3月	22.0%	1,053人	
	H18	4月～9月	13.5%	766人	
	H18	10月～3月	19.9%	1,002人	
	H19	4月～9月	12.2%	808人	
テニスコート	H17	10月～3月	80.5%	3,336人	
	H18	4月～9月	75.8%	3,658人	
	H18	10月～3月	87.9%	3,321人	
	H19	4月～9月	86.5%	3,856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> ○和室・料理室以外は、稼働率が上がってきている。</p>	<p><b>【特記事項】</b> *施設の稼働率および利用者数は安定して推移しており和室、料理室以外は稼働率が上昇している。 *和室本来の利用に適した茶道等の団体数が減少してきていること、また、同時に2団体が利用するには不向きな構造であるため、稼働率アップは難しい。 *料理室は構成メンバーの高齢化が進み、利用団体数が減少してきており、若い層の利用団体の獲得が課題である。 *15時～18時の時間帯は、現状の利用者層は敬遠する時間帯であるため、この時間帯に活動できる利用者層の獲得を模索している。</p>
<p><b>【改善すべき点・課題】</b> ○和室・料理室の稼働率アップ ○午後②の時間帯(15:00～18:00)の利用促進</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		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○利用案内は、一般用、小学生用を作成している。 特に施設見学は、図書館と連携して、積極的に受け入れている。</li> <li>○活動報告集「菊名地区センターのあゆみ」を毎年作成し、配布している。また、小学生用の資料も作成し配布している。</li> <li>○19年度から、3月に実施の新採用研修(4日)のうち1日を、フォローアップ研修として、業務について後実施することとした。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*受付の表示を掲示し、常時2名～1名のスタッフがいる。</li> <li>*利用案内、菊名地区センター通信、ホームページなどで施設利用方法、電話番号を公表し、利用相談にも対応している。会員募集をしている利用団体の問い合わせが多い。</li> <li>*接遇研修、人権研修で対応サービス方法を訓練している。</li> <li>*1階のエントランスに当日の利用状況が分かる案内板を設置するとともに、掲示ボードを用意し、利用団体自身の活動状況を発表する場を提供している。</li> </ul>		
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-3 適切な利用情報の提供

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	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		
<p><b>【アピールポイント】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○利用案内(一般用・小学生用)2種類を作成している。</li> <li>○図書館と連携し、積極的に施設見学を受け入れている。</li> <li>○部屋・テニスコート利用に関する説明を印刷物で配布している。</li> <li>○各部屋の設置備品一覧、貸出物品一覧を作成し、配布している。</li> <li>○部屋には、基本配置図を掲示してある。</li> </ul>			<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*利用案内、菊名地区センター通信に指定管理者名、指定期間を掲載している。</li> <li>*ホームページ、利用案内、菊名地区センター通信に施設の利用方法、施設の概要を掲載し、受付けで事業計画書、事業報告書が閲覧できる。</li> <li>*利用案内は一般用と小学生用を作成し、後者には漢字にふりがなを付け、分かりやすく記載している。</li> <li>*菊名地区センター通信、館内掲示物その他チラシには写真グラフ、絵などを使い、分かりやすく情報提供をしている。</li> <li>*港北図書館と連携して、積極的に施設見学を受け入れている。自由研究等の受け入れもしており、ユニバーサルデザインの調査等で訪問する小学生のグループが多い。</li> </ul>		
<p><b>【改善すべき点・課題等】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○HPを公開しているが、HP作成に関わる人材が不足し、基本的な情報の提供に留まっている。</li> <li>○階段の壁の活用</li> </ul>					

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>○「菊名地区センター通信」を毎月発行し、利用者に配布している。</li> <li>○チャリティバザー『らくらく市』に参加し、地域に菊名地区センターをPRしている。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*菊名地区センター通信を毎月発行して利用者に配布し、また18年度の実績をまとめた「菊名地区センターのあゆみ」を発行し、町内会、学校、行政などに配布している。ホームページで施設概要、施設利用の予約状況などを公開している。</li> <li>*事業情報は、広報よこはまの区版、楽遊学、市や菊名地区センターのホームページにも掲載し広報している。</li> <li>*本年10月に開催された「らくらく市」(25団体参加のチャリティバザー)の開催場所として菊名地区センター前広場を提供し、協力団体・参加団体として菊名地区センターをPRした。</li> </ul>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○HPIによる情報提供の強化</li> </ul>					

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>○引継ぎミーティングには、館長又は副館長が立会い、情報の共有化を図っている。</li> <li>○業務遂行上必要な事項は、職員・スタッフに回覧し、サービス水準の確保に努めている。</li> <li>○職員研修会を開催(年2回程度)し、事務改善に向けた話し合いを実施している。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*マニュアルには、時間帯別業務内容として午前・午後・夜間業務の業務実施手順が注意事項とともに記載されている。このマニュアルは全職員に渡され、また受付にも常備している。</li> <li>*18年度は6月、2月、19年度は6月の休館日に職員研修を行い、全員の認識と情報を共有するとともに、業務手順見直しも検討している。研修議事録で下記事例を確認した。</li> <li>事例:従来は時間帯ごとに利用申請書を提出して貰っていたが、同一部屋を連続利用する場合は、申請書1枚ですむように記入方法を改善し、マニュアルを改訂した。</li> <li>事例:レクリエーションホールの午後②の利用が、個人利用と団体利用が混在していたが、利用実態にあわせるとともに、青少年の健全育成の観点から、全て個人利用とするよう調整した。(菊名地区センター委員会の承認済み)</li> </ul>		
【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			
<p><b>【アピールポイント】</b></p> <p>○必要な情報は文書で職員・スタッフ全員に回覧するとともに、スタッフの引継ぎミーティングの際に説明する。</p> <p>○職員研修会、引継ぎミーティング、連絡ノートと機会を捉え、情報の共有化に努めている。</p>		<p><b>【特記事項】</b></p> <p>*全員参加の会議を毎月行うのは困難なため、毎日の引継ぎ、連絡ノートを中心に日常の情報の共有化と上司への報告を実施している。</p> <p>*スタッフが業務に関し疑問の点を「業務連絡票」に記入して提出すると、館長は回答を作成し全員に周知する。重要な指示事項は、図解で示すなど理解しやすい文書を館長が作成し、副館長以下全員が情報を共有できる仕組みを作っている。</p> <p>*館長以下全員参加の職員研修会は6月、2月の休館日に行っている。</p>			
<p><b>【改善すべき点・課題等】</b></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。	✓	A	✓	A		
	横浜市が規定する個人情報取扱特記事項について、年1回以上点検・評価を行っている。	✓		✓			
B	次のすべてに該当する。	✓		✓			
	個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集し、目的以外に使用していない。	✓		✓			
	個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等が整備され、管理責任者が特定されている。	✓		✓			
	個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じている。	✓		✓			
	個人情報の取扱いについて、職員等に対する研修を年1回以上実施し、個別に誓約書を取っている。	✓		✓			
C	A、Bのいずれにも該当しない。						
指定管理者記入欄				第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○「団体登録申請書」など、個人情報を記録した情報・資料・記録等は、施錠できる場所に格納しており、開館時に鍵を開け、閉館時に鍵を掛けている。</li> <li>○新任職員・スタッフに対しては、採用前に、個人情報についての研修(港北区区民利用施設協会主催)を行っている。常日頃、個人情報の保護については、職員・スタッフに注意を喚起している。</li> <li>○パソコンには、パスワードを付けており、外部から見えない位置に置いている。</li> </ul>				<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*個人情報保護マニュアルを、新人研修、年2回の職員研修会で徹底し、個人情報収集時には必要最小限の範囲内とするよう指導している。</li> <li>*個人情報を記録した資料は施錠できるキャビネットに格納し、破棄する場合は必ずシュレッダーにかけている。</li> <li>*パソコンにパスワードを設けてロック可能にしてあり、且つ部外者から見えない事務室内に設置している。</li> <li>*個人情報保護に関するチェックリストは、18年11月、19年3月、8月に館長、副館長による項目の見直しを行っている。 事例:施設利用申請書類について unnecessaryな個人情報記載を廃止する。</li> </ul>			
【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> <p>○事故を未然に防ぐことが大切なので、常日頃から、事故防止チェックリストで確認している。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>*危機管理と事故防止に関するマニュアルは、新人研修時に事故発生時の対応、ヒヤリ・ハット報告・事例蓄積の必要性について研修を行っている。</p> <p>*事故防止チェックリストに基づき、月1回、館長・副館長がチェックを行っている。スタッフから問題点の報告があれば館長・副館長が点検して事故を未然に防止している。</p> <p>*大きな事故は18年度から現在に至るまで発生していない。</p> <p>*ヒヤリ・ハット集を作成し、年2回の職員研修会で事故防止用に活用している。</p> <p>*他の地区センターで発生した事故情報については、港北区区民利用施設協会からの情報提供に基づき、全員に情報を回覧し、注意を喚起している。</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		
<b>【アピールポイント】</b> ○事故が発生した場合、初期対応が非常に大切なので、冷静に対応できるように、「ヒヤリ・ハット集」を作成し、研修している。			<b>【特記事項】</b> *危機管理マニュアルに基づき、事故発生時の連絡体制・対応方法・責任者などを明確に決めている。 *ヒヤリ・ハット集を作成し、年2回の職員研修会で事故防止及び事故対応策用に活用している。 *AED が設置されており、19年6月、11月に全職員が研修を受けた。		
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					



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		
<p>【アピールポイント】</p> <p>○図書館・区民利用施設協会と共同自衛消防隊を組織している。(委託企業も参加して実施)</p> <p>○AEDの導入に際しては、図書館職員に対しても取扱いを説明。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>*危機管理マニュアルには、地震・火災・風水害・停電・病人やけが人発生時の対応について明文化し、関連機関を含めた連絡体制、館長・副館長・スタッフの役割分担も明確している。</p> <p>*毎年、年2回の防災訓練を行っている。</p> <p>*19年度はAEDを導入し、6月の防災訓練時に取り扱い方法を学習し、同時に自分の所属する班、消防器具取り扱い、避難経路を確認した。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>○ローテーション職場で、常時3から4名で勤務している。少ない人数で非常時を想定した役割分担は難しい。</p> <p>○全員での防災訓練ができない。</p>			<p>*19年11月に利用施設協会、地区センター、図書館合同で消防署職員の指導の下、AED 取り扱い、人工呼吸の訓練を行った。</p> <p>*副館長2名は普通救命講習を受講済みである。</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	✓	A
	利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、HPでの受付等)を設置している。	✓		✓	
	利用者からの苦情や意見等が寄せられた際には、内容を記録し、対応策を実施している。	✓		✓	
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供している。	✓		✓	
	ご意見ダイヤルに意見等が寄せられた場合、その対応方法等につき公表している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<b>【アピールポイント】</b> ○利用者との信頼関係を築き、意見や苦情が述べやすい雰囲気づくりを心がけている。		<b>【特記事項】</b> *ご意見ダイヤルの利用方法及び意見が寄せられた場合の対応方法については、館内に掲示している。 *菊名地区センター通信などで、意見・要望などは、受付窓口、ご意見箱、電話、Faxで寄せるように広報している。 *寄せられた苦情や意見への対応方法について、館長は、副館長・スタッフの意見を参考に検討し、回答を本人宛または菊名地区センター通信に掲載するなどの対応をするとともに、予約抽選会の際に説明している。区にも報告している。			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>		*図書館との共通課題は図書館側と協議し、連携して対応をしている。			

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> ○寄せられた苦情・意見への対応を「菊名地区センター通信」に掲載するとともに、部屋・テニスコートの一斉予約受付の際に説明を行っている。 ○迅速に対応できるように、対応手順を職員・スタッフに徹底している。 ○図書館と連絡を密にし、両館に共通する課題については、連携して対応している。			<b>【特記事項】</b> *苦情、意見への対応マニュアルには、対応担当者、内容の確認、原因究明、対応の検討、対応の公表について記載されている。 *菊名地区センター通信に、寄せられた苦情、意見の内容と、その解決に向けての対応方法(苦情解決の仕組みを含む)を掲載し、また予約抽選会の際を利用して、出席利用者に説明している。		
<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>○部屋8項目、テニスコート6項目、回答者の属性9項目、利用満足度4項目と幅広く項目を設定。(テニスコートの設問は初めて)</p> <p>○「アンケートの集約結果」を「菊名地区センター通信」に掲載し、部屋・テニスコートの一斉予約受付の際にも説明している。</p> <p>○寄せられた意見・要望については、①出来る限り運営の改善に反映させること、②検討を要する項目については、課題とすることを明記した。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>*18年2月に利用者アンケートを実施した。回答率は47%であった。(300枚配って回収141枚)19年は11月に実施中である。</p> <p>*アンケート結果は菊名地区センター通信に掲載した。</p> <p>*検討結果を、できること・できないことに分けて、出来ることに関しては順次運営に反映している。</p> <p>事例:テニスコートのブラシ交換、フェンス修理 など。</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			
<b>【アピールポイント】</b> ○利用者会議の討議内容を「菊名地区センター通信」に掲載するとともに、部屋・テニスコートの一斉予約受付の際にも説明している。		<b>【特記事項】</b> *利用者会議を18年11月、19年10月に行った。 *会議での討議内容は菊名地区センター通信に掲載している。 *会議で出た意見・要望は、利用者アンケートと同様に施設運営に反映している。 事例：休館日を図書館と同じ日にして欲しいとの希望があり、図書館と同じ第3月曜日に変更した。 事例：地区センターの貸出し用物品を知りたいとの要望があり、貸出し物品一覧表を作成して、平成19年1月から配布を始めた。			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

Ⅲ-15 自主事業の適切な実施

→該当施設のみ評価を実施する

利用者の望む自主事業を適切に実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	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>○各年齢層を対象に事業を企画している。</li> <li>○自主事業終了時にアンケートを実施し、今後の事業企画の参考にしている。</li> <li>○利用者アンケートに自主事業の設問項目を設け、課題を抽出し、改善に向け努力中である。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*事業計画書記載のとおり事業を実施している。講師の都合、ニーズの変化などに応じて、若干の事業変更を適宜行っている。</li> <li>*幼児から高齢者まで幅広い年齢層を対象としている。</li> <li>*18年度は一般成人向け事業12教室、子供向け「ワンパクホリデー事業9教室を計画し、一般向け13教室437名、ワンパクホリデー9教室では376名が参加した。</li> <li>*自主事業の案内、募集は菊名地区センター通信、館内掲示、ホームページ、ほか広報よこはま版に掲載し広範囲にPRを図っている。</li> <li>*利用者会議で出た意見や自主事業終了時に実施した利用者アンケートの意見を参考にして、今後の自主事業の企画に反映させている。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○自主事業のPR不足</li> <li>○地域の講師の活用</li> <li>○定期的に利用している団体との「部屋」「利用時間帯」の調整</li> </ul>					

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> <p>○他団体との共催事業の推進</p> <p>18・19年度:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>★おもちゃの病院（毎年 6 回）</li> <li>★悪徳商法の講演会（毎年 1 回）</li> <li>★新春囲碁大会（毎年 1 回）</li> </ul> <p>○アンケート等の結果を参考に、趣味の講座だけでなく、時代の要請に合致したプログラムを19年度は盛り込んで企画した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>★地域参加・地域を知る。 地図を見ながらわが町発見 定年後のライフワーク体験講座</li> <li>★伝統文化に触れる。 日本舞踊に挑戦してみよう</li> </ul> <p>○地域の人材を講師として活用する「まちの先生」事業を区が実施しているが、実力が不明であまり利用されていない。当地区センターでも地域の人材の活用を考えており、区とタイアップして、『まちの先生ちょっと体験講座』を19年度当地区センターで開催を準備中である。</p>	<p><b>【特記事項】</b></p> <p>○他団体との共催事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*隔月におもちゃの病院を実施し、地区センターはPR、受付、部屋提供を受け持ち、担当団体はおもちゃの修理を行う。ホームページでもPRしている。</li> </ul> <p>○自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*地域の人材の活用策の一環として、区の「まちの先生」事業に協力し、「まちの先生ちょっと体験講座」を平成20年1月、区と共催する。</li> <li>*団塊の世代を中心に第2の人生を有意義に過ごすための支援策として、19年度で地域参加・地域を知るための二つのプログラム（地図を見ながらわが町発見、定年後のライフワーク体験講座）を企画、実行した。</li> <li>*アンケート等を参考に新しい試みとして、子どもたちが日本伝統文化に触れる機会を設けようと、小学生対象の19年度ワンパクホリデーの夏休み企画で、プログラム「日本舞踊に挑戦しよう」を企画、実行した。</li> </ul>

Ⅲ-17 書籍の貸出、購入及び管理

⇒該当施設のみ評価を実施する

図書スペースがある場合、書籍の貸出、購入など適切な管理運営を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。		図書館との併設施設のため、図書を保有していない。		
	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		
【アピールポイント】			【特記事項】 *図書館は市直営であり、菊名地区センターの管轄外であるので調査対象外である。		
【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> ○地域の町内会やそれにかかわる諸団体の活動に対しては、5割減免・優先利用の措置を行っている。 ○地区センター前広場を、地域の行事会場として提供し、会場内の自転車・バイク等の整理に協力している。また、地域のチャリティバザー「らくらく市」には構成メンバーとして参加している。 ○町内会等地域の情報を館内に掲示している。 ○地域の行事には、館長が参加している。			<b>【特記事項】</b> *地区センターのチラシ、ポスターを地域町内会などの掲示板に掲示し、また地域情報を地区センター内一般掲示板に掲示するなど、地域と緊密な連携を図っている。 *町内会や関連諸団体に地区センターの優先利用、利用料金の5割減免など便宜を図って会場を提供し、その機会を利用して町内会と情報交換をし、連携に努めている。 *地区センター最大のイベント(18年10月、19年10月)では、利用者団体と地域住民が一緒に参加して、相互の連帯感と絆を深めるような参加型の「催し」を開催している。 *「らくらく市」(18年10月、19年10月)に昨年参加し、館前の広場をバザー用に提供し、当地区センターも出展して菊名地区センターの紹介、自主事業などのPRに努めた。 *館の広場を、盆踊り、お祭り休憩所、夏休みのラジオ体操などに積極的に提供し、会場整備、打ち合わせなど協力している。 *広報誌「楽・遊・学」に自主事業の情報を提供している。 *他の地区センター、(テニスコートを持っている為)スポーツセンター、などと年1回以上の会合や電話などで頻りに情報交換し、企画・運営の参考にしている。 *地区センター委員会メンバーである小・中学校長、町内会メンバーの委員方と情報交換している。		
<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	
<p><b>【アピールポイント】</b></p> <p>○委員会への提出資料は、管理運営全般にわたって、各委員に理解をいただけるよう、わかりやすく整理し、作成するよう心がけている。</p> <p>○委員会での検討内容の概要は、部屋・テニスコートの一斉予約受付の際に報告していたが、19年度から希望者には、委員会提出資料の閲覧を実施している。</p>		<p><b>【特記事項】</b></p> <p>*地区センター委員会は、地区の自治会役員、小・中学校長、体育指導委員、青少年指導委員、女性団体代表、利用団体代表によって構成している。</p> <p>*地区センター委員会を18年5月、12月、19年5月、(12月予定)に開催し、事業報告、決算報告、自主事業、利用者会議、年次計画などについて報告している。資料を受付に置き、閲覧できるようにするとともに、予約抽選会の場でも委員会の概要を説明している。</p> <p>*地区センター委員会からは特段の指示・意見はなく、地区センターの使命を全うすべく、計画に沿って精励されたいとの激励を受けた。</p>			
<p><b>【改善すべき点・課題等】</b></p>					

## 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	✓	A
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	適切な経理書類が作成されている。	✓		✓	
	経理を担当する職員を配置している。	✓		✓	
	収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在する。	✓		✓	
	通帳や印鑑などが適切に管理されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】		【特記事項】 *専任経理担当者を配置し、総勘定元帳、費目別収支伝票など適法な経理書類を整然と管理保管している。 *税理士が税務申告に当たって、収入支出全ての帳票の点検を行っている。 *預金通帳や印鑑は別々の保管庫に施錠保管している。			
【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 62,798,000 円) - (決算収入 64,095,358 円) =	△ 1,297,358 円
(予算支出 62,798,000 円) - (決算支出 62,661,631 円) =	136,369 円
(決算収入 64,095,358 円) - (決算支出 62,661,631 円) =	1,433,727 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> ○18年度利用料収入の目標額達成と平成18年8月導入の自動販売機手数料、自主事業収入(参加費)による収入増	<b>【特記事項】</b> *決算収入は、利用料収入、自動販売機収入と自主事業収入の増加により予算比では増加し、収支差額は黒字である。 *自主事業を積極的にPRし、利用者の満足を高めるように日常努力をして、自主事業収入を増やす事に努めた。 *光熱水費削減、不要不急経費削減など経費削減に努めた。

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			
<b>【アピールポイント】</b> ○利用者(個人・団体)にとって、快適に楽しく利用できる環境整備を心がけ、予算の執行を行っている。		<b>【特記事項】</b> *ニーズ対応費の執行状況については、140万円全額がニーズに対応した支出であることを帳簿により確認した。			
<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)
平成18年度利用料金の目標年額(区設定) 4,200,000円 平成19年度利用料金の目標年額(区設定) 4,200,000円	平成18年度利用料金の年間収入済額 4,338,700円(103.3%)
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> ○18年度は、月平均361,558円。19年度は、9月末現在で、月平均386,338円であり、目標額は達成できる見込み。  <b>【改善すべき点・課題】</b> ○料理室・和室の稼働率アップ ○各部屋午後②(15:00～18:00)の利用促進	<b>【特記事項】</b> *18年度の利用料金収入は、目標額に対して3.3%増加し、達成率は103.3%であった。 *

V-5 経費節減の取組

経費節減のための努力を行っているか

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<b>【アピールポイント】</b> ○印刷物の外注を中止し、自前で作成 ○照明・冷暖房のこまめなコントロール ○洗面所の水量調整 ○電子化による通信・用紙の削減 ○裏紙の活用 ○部品を購入し、自前修繕による修繕費節減  <b>【改善すべき点・課題】</b>	<b>【特記事項】</b> *主な経費節減項目は光熱水費であり、予算比2,914,495円減(19.4%減)と大きな効果を得た。 *その具体策として、利用者の理解を得ながら、照明の節電、冷暖房を入れる時間帯の工夫、全蛇口の水量調整を実施した。 *消耗品費も、通信のメール化、裏紙使用の徹底などにより大幅に圧縮することができた。 *不要不急なものの購入を控え、小さな修繕は業者に頼まずに副館長・スタッフ自ら行い、経費削減を図った。 *菊名地区センター通信、菊名地区センターのあゆみ、文化祭ポスターなど、印刷物は全て外注を中止し、館長自ら「パワーポイント」などのパソコンソフトを駆使して自前で作成し、経費削減を図った。

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>○館長・副館長・スタッフ全員、人権研修に積極的に取り組んでいる。</li> <li>○活動団体のうち、絵画・手芸・写真等の団体に、期間と順番を決め、壁面やスペースを作品の発表の場として提供し、来館者を和ませている。</li> <li>○個人でも利用できるスペースに、利用者の目を楽しませてくれる「飾り付け」をし、季節感溢れる憩いの場としている。</li> <li>○ 保育士を目指している大学生グループに親子参加の事業を実施してもらい、事業終了後、子育てボランティアグループと意見交換会を開催し、両者の今後の活動に役立ててもらっている。</li> <li>○秋に当地区センター最大のイベント『文化祭』を利用団体・職員・スタッフ一体となって開催。地域との交流の場として、18年度から、作品展示だけでなく、実演発表にも力を入れている。</li> </ul>	<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*左記アピールポイントのとおり、館長・副館長・スタッフ全員が人権研修に参加し、また、館内の穏やかな雰囲気作りに心掛けている。保育士志望の大学生と保育ボランティアグループとの交流など、子育て支援にも気を配っている。</li> <li>*自主事業の企画に当っては、単なる繰り返しではなく、利用者のアンケート、利用者・地域との交流、社会傾向などを参考にし、菊名地区センターの使命を感じながら立案、実行している。 中でも、保育士を目指している大学生グループが行った親子参加の事業終了後の保育ボランティアグループとの意見交換は、少子化社会の中での子育て支援事業として有意義であり、当地区センターがコーディネートして継続実施を期待するものである。</li> <li>*館内には過度の掲示物、飾りを避け、本当に必要な掲示が目立つように工夫し、利用者との日常の丁寧でさりげない会話を通じて信頼関係を醸成し、利用者増加に努めている。</li> </ul>
<p><b>【改善すべき点・課題】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○地区センターに集まる青少年のマナーが気になっている。時代を担う青少年の健全な育成に、地域社会の一翼を担う地区センターとして、どのようにかかわるべきなのかが課題。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*地区センター最大のイベントである「文化祭」に職員・スタッフが利用団体と一体となって参加し、地域諸団体との交流・提携関係を深めることができた。</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：横浜市菊名地区センター

評価機関名：ナルク神奈川福祉サービス第三者評価事業部

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	該当なし	該当なし
<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	103.3%	103.3%
5.経費節減状況	経費節減のための努力を行っているか		

## 地区センター評価総括

項目	指定管理者自己評価	第三者評価機関特記事項
I. 総則	『地域の皆さまに愛される施設』を目指して、職員・スタッフ一同明るい対応と良質なサービスの提供に努めており、評価できる。	利用者とのコミュニケーションを大切に、地域住民相互間の豊かなコミュニティづくりのために、幅広く自主活動、住民相互交流を企画・支援している。
II. 施設・設備の維持管理	老朽化した施設であるため、利用者が安全で快適に利用できるよう維持管理に気を配っている。施設の再整備が課題。	老朽化した建物であるが、利用者に快適に利用していただくよう、館内の清掃や整備に配慮している姿が窺えた。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	情報の共有化を図り、利用者サイドに立った視点からの対応を心がけ、業務の改善に努めている。利用者との信頼関係は良好と考える。	運営規則を守りながら、公平・公正・丁寧な運営を基本に利用者へ接し、館長以下館員は常にサービスの質の向上に努めている。
IV. 地域及び地域住民との連携	地域活動については、可能なかぎり支援しているが、地域との情報意見や意見交換をより密接に行い、連携を促進するのが課題。	地域行事への参加、定期的交流だけでなく、日常のあらゆる機会を捉えて地域代表・地域住民と交流を心掛け、意見・要望の吸収に努めている。
V. 収支状況	利用者の評価が収入増につながると考え、今後とも利用者のニーズを運営に反映させるとともに、経費の節減に努める。	安定した利用者数、自主事業の工夫などを通じて収入増を図り、他方、光熱水費で大幅なコスト削減に成功し、安定した収支状況を保持している。
VI. その他	第三者評価による評価が当地区センターの管理運営に生かせると期待するが、実態に即した評価項目や評価方法の工夫を期待したい。	評価機関として、第三者的観点から客観的かつ公正な評価を行うと共に、評価項目改善についても、必要なことは横浜市に意見具申していきたい。

### 評価結果についての講評

当地区センターの基本方針を具現化するために、アンケートをはじめ地域社会・利用者との日常的な意見交換、社会の変化に対応して新しい自主事業を企画実行し、また、地域行事に積極的に参加して地域との連携を保っている。内部的には館長以下館員は研修・OJTを通じて、利用者への対応をはじめサービスの質の向上に努めている。これらが自主事業などでの収入増加につながり、他方で光熱水費に見るように緻密なコスト削減を行い、安定した運営になっている。

### 指定管理者からの意見

第三者評価の受審を機に、施設運営全般にわたって改めて点検し、運営マニュアルを整備することができた。評価結果については、日々の努力に対して、適切な評価をいただいたものと理解している。引き続き業務改善を図り、サービスの向上に努めてまいりたい。

なお、現行の第三者評価制度の評価項目と評価方法には、軽重を問わず一律に事項を列挙し、その具備を要求しているため、勢い硬直化した運用に陥りかねない欠点が認められるので、軽微な評価項目の削除や、各評価項目に軽重の仕組みを取り入れるなどの改善を図るべきでないか。