



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

施設名：横浜市新田地区センター



平成21年12月22日

ナルク神奈川福祉サービス
第三者評価事業部

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	16
III-3 適切な利用情報の提供	17
III-4 広報・PRの実施	19
III-5 サービス水準の確保	20
III-6 職員間での情報共有化	21
III-7 個人情報の保護	22
III-8 事故防止対策への取組	23
III-9 事故発生時の対応体制の構築	24
III-10 災害発生時の対応体制の構築	25
III-11 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	26
III-12 利用者の苦情解決体制の構築	27
III-13 利用者アンケートの実施	28
III-14 利用者会議の開催	29
III-15 自主事業の適切な実施	30
III-16 自主事業における独自の工夫等	31
III-17 書籍の貸出、購入及び管理	32
IV. 地域及び地域住民との連携	34
IV-1 地域や地域住民との交流・連携の取組	34
IV-2 地区センター委員会の設置・開催	35
V. 収支状況	36
V-1 指定管理料の執行状況	36
V-2 収支決算状況	37
V-3 ニーズ対応費の執行状況	37
V-4 利用料金収入実績	38
V-5 経費節減の取組	38
VI. その他	39
VII. 評価結果のまとめ	41

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>【アピールポイント】</p> <p>○当館の特性である地域シンボリック・地域密着型地区センターの構築、地域コミュニティ醸成の場作りに全職員が努めており、施設の基本理念である「運営方針」を掲出して、職員に周知・意識付けを図っている。</p> <p>○利用者にも「ホームページ」「地区センターだより」の掲示物等により当館の運営方針の周知に努めている。</p> <p>○当館立地の歴史的経緯や地域特性、風土等を職員が理解し、業務遂行に当たっている。</p> <p>○従業者として知っておくべきことや組織人として理解しておくべきことを整理し、「基本的心得」として研修している。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>*運営方針として、「地域住民のコミュニティの醸成及び文化的活動の向上を目指し、自主的活動と相互交流が深まるよう支援し、併せて、利用者満足度の高い快適な施設と評価されるよう経営改善に努める」ことを明文化している。</p> <p>*館長が新採用を含める全職員に対し 3 月に基本方針・基本事項について 1 日間、新採用職員に対し実務研修を 2 日間行ない、基本方針の周知を図っている。昨年度は 3 月 16 日、17 日、25 日に行った。また、毎年 12 月の休館日に運営、職員の心得などの基本事項について全員研修を行っている。</p> <p>*基本方針を、ホームページ、新田地区センターだより、に掲載し、また、館内に掲示して利用者への周知を図っている。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

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> <p>○1 月前の応当日方式による申込み受付であるが、利用室の申し込みが競合する場合は、その場で話し合いにより解決している。</p> <p>○スタッフには利用者に対して、公平・公正が基本であることを常時、業務を通じて啓発している。</p> <p>○地域支援として、福祉関係活動には優先枠・料金減免の上、活動の場の提供を行っている。加えて、敷地の一角を地域の社会福祉協議会に、ロビーの一部を地元小学校のエコキャップ推進活動、ベルマーク収集に提供している。</p> <p>○トレーニングコーナーの午前時間帯・午後②の時間帯(月曜日を除く)を開放し、子育て世代や小・中学生の利用に供し、地域支援の一助としている。</p> <p>○サークル活動に発展した団体例はシルバー健康体操、卓球、朗読の会、童謡の会、筆ペン、油絵、折り紙教室、銅板クラフト、そばの会、韓国語の会、パソコン教室、ピラティスなど、今年度はリラクゼーションヨガ、折り紙教室など多様な事後グループ・年齢層に亘っている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>*施設利用方法の詳細はホームページ、館内掲示、受付カウンターに「ご利用方法」のチラシを置いて周知しており、公平・公正な運営をしている。</p> <p>*団体予約は利用日の1ヵ月前に先着順で受け付け、重複する場合は利用者間の話し合いで決めている。</p> <p>*ホームページ、および、館内掲示で2ヵ月先までの予約状況を明示し、利用者の便宜を図っている。</p> <p>*館内に「利用者のための掲示板」があり、サークル活動状況、メンバー募集などサークルから情報発信をできる場がある。</p> <p>*一般情報資料は、館内入口に神奈川県、横浜市、港北区、各種募集、生涯学習講座に区分整理してあり、利用者の便宜を図っている。</p> <p>*利用者アンケートや社会傾向などを考慮して自主事業テーマを企画し、実施している。</p> <p>*自主事業終了時にアンケートをとり、サークル活動として継続する場合は、責任者、会費、団体登録を助言・指導し、2回までは優先予約の便宜を図っている。</p> <p>*自主事業からサークルに発展した団体として、シルバー健康体操、卓球、朗読の会、童謡の会、筆ペン、油絵、折り紙教室、銅板クラフト、そばの会、韓国語の会、パソコン教室、ピラティス(内臓を鍛える体操)、リラクゼーションヨガがある。</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> <p>○全職員の「勤務予定表」を各人に配布すると共に、事務室内に掲出し、遺漏の無いように努めている。</p> <p>○事務室に月間予定ボードを掲出し、全職員が業務の動きを把握の上、円滑な執行を図っている。</p> <p>○スタッフは隔週勤務、1日3交代制のため、引継ぎ時の口頭連絡、連絡ノート、業務連絡ボードにより、連絡事項の徹底を図っている。</p> <p>○職員の役割分担に基づく業務の遂行については、「管理日誌」「美化点検表」により記録にされている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>*平成21年度の事業計画と実際の勤務職員数は相違なく、館長1名・副館長2名、職員12名からなり、職員は2名4班と1名2班、作業1名2班に分けて配置している。職員の業務分担を定めている。</p> <p>*午前、午後、夜間の職員の引継は連絡ノート、業務連絡ボード、口頭により行い、円滑な業務運営をしている。</p> <p>*職員の一日の業務を決めてあり、自分の相手が何をしているかが判る。必要な場合は職員がお互いに支援し、利用者が入館した際にすぐ対応できる体制をとっている。</p> <p>*館内の各部屋、図書室、事務所に連絡用のインターフォンがあり、利用者と職員、職員同士の連絡を取ることができる。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>○定期的全職員による打ち合わせ・研修の場の確保が困難である。</p> <p>○ローテーション職場のため、時間的な側面で徹底が不十分な点があり、連絡事項・伝達システムの更なる徹底を要するため、連絡ノートの確認印に確認日等を設けたい。</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。	✓		✓	
	電話の応対の際、施設名及び職員名を名乗っている。	✓		✓	
	挨拶や対応の際の言葉遣いや態度が丁寧である。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>○全職員が名札着用と制服(黄色のジャンパー・ポロシャツ)を着用している。</p> <p>○利用者アンケートからも電話対応、窓口・挨拶等対応も良好との結果を得ている。</p> <p>○港北区区民利用施設協会主催の接客研修を日々の接客に生かされている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>*職員は名札、制服を着用しており、来館者に清楚な感じを与えている。</p> <p>*職員は利用者に対して笑顔で親切、丁寧に対応しており、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、人権研修(差別発言など不適正な発言防止などがテーマ)を職員の新採用時の研修、及び、年2回の全員研修で行っている。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>スタッフは比較的年配者が多く、動作等が緩慢になりがちな面もあるが、挨拶は利用者より早く、笑顔で行うことを更に推進していく必要がある。</p>					

I-5 開館の実績

仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおりを開館しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおり りに開館している。	✓	A	✓	A
B	-	/		/	
C	仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおり りに開館していない。	/		/	
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>○開館実績は「管理日誌」に記録している。</p> <p>○休館日は館内掲示、ホームページ等で広報している。</p> <p>○開館時間 15 分前には、玄関内風除室に来館者を受け入れている。</p> <p>○団体利用状況、館内巡回、防火確認、館内清掃、外溝清掃等の状況は「管理日誌」及び「美化点検表」に記録している。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>*事業計画書どおり開館している。原則毎月第 2 月曜日、年末年始の 12 月 28 日から 1 月 4 日までを休館日にしている。</p> <p>*門扉は開館 15 分前に開錠し、玄関風除け室に来館者を受け入れている。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

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	
<p>【アピールポイント】</p> <p>○安全確保等には法令点検の結果を励行し、且つ「事故防止チェックリスト」に従い日々の巡回や利用者の声で実施している。</p> <p>○小学校校舎の転用施設で、築後 30 年を経た施設であるが、小破修繕には職員が速やかに対処している。</p> <p>○備品等の突起部分の保護措置や掲示板にはマグネットやカラー画鋏を使用するなど、利用者の安全確保に努めている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>*事業計画書の施設維持管理業務を業者に委託しており、電気設備、空調設備、給排水設備等の日常の保守管理、定期点検の実施記録を確認した。</p> <p>*館内の手すりの壊れ・床や壁のひび割れ・欠け・割れ・剥離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。</p> <p>*1階の掲示スタンドの突起部分に保護カバーをつけ安全に寄与し、壁面の掲示板にはカラー画鋏を用いて利用者に見やすくし、かつ、画鋏が落下したときに床面上で発見し易いように工夫している。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>施設・設備の老朽化が著しいが、経費面で予算上の制約がある。</p>					

II-2 備品の管理

施設の備品が適切に管理されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	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】 ○年1回、備品の在庫確認・点検を実施している。 ○料理室・和室・清掃用具ロッカー内の調度品・備品については、月1回の定期点検をマニュアル化し、実施している。 ○利用者の使用する湯呑、急須は毎月漂白・消毒している。 ○血圧計の腕カバーも月に1度洗濯等している。</p>		<p>【特記事項】 *市と指定管理者の区分した備品台帳を確認した。 平成20年度、21年度に購入した新規部品の記録を確認した。 *高額備品五品目(ノートパソコン5台21年5月購入、ガス小型湯沸器1台21年8月購入、冷蔵庫1台21年7月購入、茶道用電熱器1台21年4月購入、ロールカーテン5枚21年8月購入)の現品を確認した。 *備品は損傷すること無く保管されていることを確認した。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】 購入時期の古い備品については、台帳と物の照合が困難なものがある。</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> <p>○委託業者による定期清掃の他、日常清掃は美化担当により清潔、安全・衛生面で良好な状態を保持しており、「美化点検表」により記録している。</p> <p>○樹木剪定は委託業者にて対応している。</p> <p>○利用者アンケートの集計からも良好の結果を得ている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>* 事業計画書の施設における床、窓ガラス、カーペット、照明、網戸等の清掃管理業務を業者に委託し、定期的に清掃を実施していることの記録を確認した。</p> <p>* 日常の清掃は美化点検表(チェックリスト)の記録で確認した。</p> <p>* 目に見える土・砂・汚れ等が無く、不快感を与えず衛生的な状態を保っている。</p> <p>* 消耗品(トイレtpペーパーなど)は適切に補充されていることを確認した。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>センター周辺が子供の遊び場であり、樹木の損壊、ゴミの散乱や靴底の土・砂利が館内に残されることが、散見される。</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	✓	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>○各室の鍵はキーボックスにて保管管理し、巡回・部屋点検による職員の離席時は声掛けを励行すると共に未使用の部屋については施錠している。</p> <p>○施設点検の業者立ち入り、鍵の持ち出しは「施設点検入館者名簿」に作業内容等・対応者を記録、利用者へのロッカー鍵の貸し出しには受け窓の「貸出表」にて点検している。</p> <p>○利用者には積極的に声掛けするとともに、スタッフが定期的に館内・敷地内を巡回、事故等の未然防止に努め、点検・確認後、管理日誌にて記録している。</p> <p>○2階の図書コーナーとトレーニング室(一般開放時間)はモニターテレビで常時監視している。</p> <p>○夜間警備は機械警備委託で行っている。月1回の休館日には警備会社の担当者が巡回に来ている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>*事業計画書の警備管理業務を業者に委託し、機械警備を実施している。日常の警備結果は「警備管理記録」で報告され、職員が確認している。</p> <p>*鍵は館長が携行し、鍵の保管庫には各部所別に、色分け・番号付けされた鍵を保管している。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>*スタッフは巡回時に鍵を携行し、点検時に声掛けを励行し未使用の部屋を施錠している。</p> <p>*施設点検時の業者の鍵持ち出しに際しては、「施設点検入館者名簿」に作業内容、作業者を記入している。</p> <p>*スタッフが館内、敷地内を巡回して不審者・不審物をチェックして事故を未然に防止し、美化点検表に記録している。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>当センターは4階建ての建物であり、スタッフ巡回等の死角になる時間帯、場所の存在が否めない。</p>					

Ⅱ-5 外構施設の保守点検業務

⇒該当施設のみ評価を実施する

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。				
	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】 *該当施設なし。			
【改善すべき点・課題等】					

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>○美化担当スタッフによる日常の手入れや必要に応じた剪定を実施し、美観を保持している。外溝清掃については「美化点検表」にて実施状況を記録している。</p> <p>○緑地管理は、年2回委託にて実施している。</p> <p>○害虫駆除は必要に応じ実施している。</p> <p>○観葉植物を配し、安らぎと潤いのある雰囲気を出している</p>			<p>【特記事項】</p> <p>*事業計画書どおり植栽剪定・草刈り(10月、2月)・害虫駆除(7月、12月)を行っている。</p> <p>*美化点検表に従って職員が駐車場・駐輪場を巡回し、保守管理を行っており、敷地内は除草され、植栽に異常がないことを確認した。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>子供による樹木等の損壊が散見される。</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	✓	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> <p>○ヨコハマG30に積極的に取り組み、ゴミの分別化を徹底している。</p> <p>○利用者に「ゴミの持ち帰り」をお願いし、館内からゴミ箱を撤収した。</p> <p>○裏紙の再利用を励行し、資源の活用を図っている。</p> <p>○美化点検表により、廃棄物処理量を記録し排出量を把握している。</p> <p>○館外にエコボックスを置き、地域の資源ごみ回収や地域の小学校と連携しエコキャップの回収に協力している。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>*館内のゴミ発生抑制策としてゴミ箱を無くし、利用者には「ゴミ持ち帰りを説明し理解してもらい、また館内には「ゴミの持ち帰り運動」のポスター掲示し、利用者に協力をお願いしている。</p> <p>*チラシ・ポスター等の裏面を再利用して省資源に努めている。</p> <p>*地域や小学校と連携してエコキャップ回収運動を展開し資源ごみ回収に努めている。</p> <p>*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。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>「ごみの持ち帰り」をお願いしているが、植え込みや庭に放置されていることが散見される。見回り時に除去している。</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
H19	10～3月	34.4%	41,617人	22,810人	18,807人
H20	4～9月	32.1%	38,520人	22,545人	15,975人
H20	10～3月	35.2%	42,400人	23,238人	19,162人
H21	4～9月	33.1%	41,484人	25,711人	15,773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	H19	10～3月	37.1%	3,271人	7,280人
	H20	4～9月	34.5%	3,986人	8,964人
	H20	10～3月	40.6%	4,278人	13,346人
	H21	4～9月	44.5%	51,34人	8,584人
トレーニング室	H19	10～3月	58.0%	2,897人	5,394人
	H20	4～9月	68.2%	1,993人	4,483人
	H20	10～3月	66.9%	2,139人	6,674人
	H21	4～9月	52.6%	2,568人	4,293人
料理室	H19	10～3月	5.4%	331人	
	H20	4～9月	4.3%	246人	
	H20	10～3月	6.4%	305人	
	H21	4～9月	5.1%	355人	
小会議室	H19	10～3月	38.8%	2,745人	
	H20	4～9月	39.5%	3,235人	
	H20	10～3月	44.0%	2,952人	
	H21	4～9月	39.6%	3,389人	

(利用内訳続き)

部屋	期間		団体利用		個人利用
			施設稼働率	利用者数	利用者数
和室 1	H19	10～3月	35.9%	1,793 人	
	H20	4～9月	28.6%	1,411 人	
	H20	10～3月	30.3%	1,554 人	
	H21	4～9月	25.6%	1,448 人	
和室 2	H19	10～3月	20.3%	348 人	
	H20	4～9月	18.9%	395 人	
	H20	10～3月	22.5%	477 人	
	H21	4～9月	21.6%	687 人	
余暇 コーナー	H19	10～3月	41.4%	3,716 人	
	H20	4～9月	39.5%	3,757 人	
	H20	10～3月	40.8%	3,561 人	
	H21	4～9月	37.3%	3,591 人	
大会議室	H19	10～3月	55.8%	7,763 人	
	H20	4～9月	52.0%	7,522 人	
	H20	10～3月	55.5%	7,965 人	
	H21	4～9月	56.0%	8,075 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>○「部屋別利用状況ボード」を受付窓口上部に設置し、利用者、当センター、区役所の利用状況を色分け・一覧にし、当該月を含めた3ヶ月に亘る利用状況の情報を提供している。</p> <p>○今年度6月以降、トレーニング室の団体利用枠を増設し、利用者(サークル、子育てグループ)の要望に応じている。</p> <p>○和室に机・椅子を設置し、座ることが困難な方に対応、また押し入れに収納している机・椅子等の物品の取り出し・収納が容易に行えるよう襖をロールカーテンに取り替えるなど和室の使い勝手に工夫を加えている。</p>	<p>【特記事項】</p> <p>*総利用者数は同期間対比では団体利用を中心に増加傾向にある。レクホールは団体利用者数が増加している。トレーニング室の稼働率が比較的高水準を維持している。トレーニング室は本年6月以降団体利用枠を増やし、利用者(各サークル、子育てグループ)の要望に応じている。</p> <p>*和室に机、椅子を置き、高齢者が使い易いようにし、また、ふすまをロールカーテンに替えて備品を出し入れし易いように改善をしている。</p> <p>*料理室の稼働率が低いが、単一目的のため、他用途への転用が難しい。利用者を増やす対策は今後の課題である。</p>												
<p>【改善すべき点・課題】</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>個人(人)</th> <th>団体(人)</th> <th>合計(人)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>17年</td> <td>39,456</td> <td>46,128</td> <td>85,584</td> </tr> <tr> <td>18年</td> <td>39,854</td> <td>41,201</td> <td>81,055</td> </tr> </tbody> </table>		個人(人)	団体(人)	合計(人)	17年	39,456	46,128	85,584	18年	39,854	41,201	81,055	
	個人(人)	団体(人)	合計(人)										
17年	39,456	46,128	85,584										
18年	39,854	41,201	81,055										

19年	34,787	45,772	80,559	
20年	35,137	45,783	80,920	
21年	15,773	25,711	41,484(上半期)	
<p>○17年度以降20年度までの利用者数としては、個人利用は18年度、団体利用は17年度、合計では17年度が最も高い。20年度の個人利用者数はピーク時の9割に留まっているが、団体利用者数は18年度の落ち込みはあるものの以後は回復、ほぼ横ばいで推移している。</p> <p>上半期のみと比較では21年度については17年度につぐ高い利用者数である。</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	✓	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> <p>○玄関から受付窓口までは単純な道線であり、窓口上部に取り付けた「部屋利用状況」ボードにより、現況・将来情報が一覧でき、利用者からも好評を得ている。</p> <p>○受付窓口に「施設利用案内」を常置し、来館者がいつでも入手できるようにしている。</p> <p>○ホームページを開設し、施設概要、施設利用案内、自主事業・新着図書等の案内等をPRし、また受付時、電話による利用相談に応じている。</p> <p>○全職員には新人研修、接客研修などの職場研修を実施するとともに、利用施設協会の主催による接客研修、人権研修などに参加している。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>*受付の表示とカウンターがあり、常時1名の職員がいる。</p> <p>*利用案内、地区センターだより、ホームページで施設利用方法、電話番号を周知し、利用相談に対応している。</p> <p>*職員は応対サービスについて、指定管理者である港北区区民利用施設協会による接客研修、人権研修に参加しており、昨年度は8月13日、9月10日に行った。館内研修で職員の心得について行っており、昨年度は3月16日に行った。</p> <p>*2ヶ月先までの施設の空き状況を、ホームページ、館内掲示版に情報提供している。館内掲示版は、一般利用(赤)、地区センター企画事業(黄)、行政・優先予約等(緑)を色別マグネットで分かり易く表示をしている。</p>		
【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>【アピールポイント】</p> <p>○受付窓口上部に館内各室の「部屋利用状況一覧」を掲示し、情報提供するなど利用者の計画的活動の便に資している。</p> <p>○ロビーに案内板を設置し、図書コーナー、レクホール、トレーニング室等の利用方法の情報を提供している。</p> <p>○館内掲示板に「お知らせ」「ご意見・ご要望」「情報の公開」「個人情報の公開」「センター自主事業」など項目別に整理・体系化して必要情報を掲示している。</p> <p>○「新田地区センターだより」「ホームページ」等を通して館の事業や新着図書等の広報を図るとともに、「広報よこはま港北区版」「楽遊学」などの広報媒体により、館の自主事業の情報を提供している。</p> <p>○毎年、地域小学校の社会見学を受け入れており、センターの役割・利用者の状況(高齢者・子育て年代層・障害者等)を説明し、見学日の各サークルの活動状況を紹介している。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>*地区センターだより、ホームページ、館内掲示板に指定管理者名、指定期間を掲載している。</p> <p>*館内掲示板の「情報の公開」に事業計画書、事業報告所を掲示し閲覧可能にしている。</p> <p>*地区センターだより、ホームページ、利用案内で施設の利用方法、施設の概要を写真や絵などを付けて分かりやすく情報提供をしている。利用案内は一般用と分りやすくふりがなを付けた子供用を作成している。</p> <p>*施設見学は随時受け入れており、ホームページで見学が可能な旨を周知している。地域の小学校の社会見学、中学校の体験学習を毎年受け入れている。(例:今年度7月に新羽中学校生徒の職業体験を受け入れ、生徒・先生から感謝の文が寄せられた。)</p>			

<p>○地域中学の体験学習の受入を毎年行っており、地域の中の社会教育施設としての存在を誇っている。</p> <p>○ ホームページに「見学対応可」と掲出しており、設立予定団体の活動の参考のための見学や新設の利用団体の登録時の見学がある。また、小学校校舎時代のO・Bなどが同窓会の帰路、立ち寄られることがある。</p>	
<p>【改善すべき点・課題等】</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	✓	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> <p>○毎月「新田地区センターだより」を発行、チラシの掲示、ホームページを開設し、館主催事業などの情報提供に努め、広報媒体として広報よこはま港北区版、区発行の「楽遊学」なども活用している。</p> <p>○自主事業のチラシを掲示するとともに、持ち帰り用の講座案内を配付し、潜在的な利用者の掘り起こしを行っている。</p> <p>○文化祭の案内を周辺自治会に回覧、掲示し、文化祭の開催は地域のイベント的存在で、絶好のPRになっている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>*地区センターだよりを毎月発行し、開館・行事予定カレンダー、館の取組み、自主事業への参加募集などを記載し、利用者、来館者、地域の関係先に配布している。ホームページで施設概要、施設利用方法と予約状況、自主事業案内、サークルの紹介などを掲載している。</p> <p>*「広報よこはま」の港北区版、「楽遊学」に、自主事業への参加募集、文化祭予定などの主な行事予定を掲載している。</p> <p>*文化祭を10月末に3日間行い、52団体、来館者3,800人が参加し、地域住民の相互交流、文化的活動支援に大きな役割を果たした。</p>			
【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	✓	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> <p>○スタッフの標準的業務実施手順は「研修のしおり」としてマニュアル化し、日常的に活用されている。マニュアルは毎年全スタッフの意見を取り入れながら、業務改善の視点から見直し、改訂している。</p> <p>○業務マニュアルは職員が常時活用するために、スタッフ机上に常置している。</p> <p>○午前・午後・夜間のスタッフ休憩時に業務改善・利用者対応等を常時話題にしており、工夫・改善は日々の業務を通して成果が出されている。</p> <p>○事務室内の月間予定表により、全スタッフが館の動向を理解しており、日常的に業務改善に向けた話し合いをしている。</p> <p>○スタッフ間の引継ぎ(翌週スタッフ、夜間スタッフ)には、スタッフノートが活用されている。</p> <p>○利用者間の公平性を本旨として柔軟な運営、弾力的な対応を図っている。</p> <p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>ローテーション職場であるため、全スタッフへの情報の伝達には時間を要する。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>*業務内容・手順などを明記したマニュアルに沿って業務を行っている。</p> <p>*年2回の全員研修を休館日に行い、マニュアル内容を確認している。3月の全員研修で問題点、手順の総見直しをし、改定を行っている。</p> <p>*実務上で気がついた不具合点、簡素化などの改善案は、即時改善できるものと、利用者会議、地区センター委員会で検討するものに分けて対応している。</p> <p>*打合せを欠席した職員は議事録を確認し確認印を押印している。</p> <p>*3月5日全員研修で手順を見直し改定をした事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・仮予約の正規手続きの期間計算を「申込日の翌日から起算」に変更した。 ・部屋利用状況ボードに色別マグネットを使い、利用者が一目で予約状況を把握できるようにした。 ・職員点検項目の分担に関して夜職員と作業担当の内容を見直した。 		

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>【アピールポイント】</p> <p>○必要情報は館長に集められ、館長の指示の下、「管理日誌」「業務連絡用ボード」「月間予定ボード」他回覧により必要情報の共有化が敷かれ、均質・良質なサービス提供に努めている。</p> <p>○研修旅行、文化祭時の打ち合わせ、年度末の業務改善会議、年度始めの連絡会議他、必要に応じた打ち合わせ会議をおこなっている。</p> <p>○スタッフノートによりスタッフ間の問題解決や連絡・引継ぎに齟齬が生じないよう共有化が図られている。</p> <p>○風とおしの良い職場作りに全職員が心がけており、日常的に業務改善・工夫の提案がなされている。</p> <p>、</p>		<p>【特記事項】</p> <p>*業務連絡ボード、連絡ノート、口頭連絡で引き継ぎをしている。不在職員は業務連絡ボード、連絡ノートを見て情報を共有し、連絡ノートに確認印を押している。</p> <p>*館長以下全職員参加の研修を休館日に年2回実施して、館内研修のほか、業務上の連絡、業務手順の見直しなどを行い、情報を共有している。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>ローテーション職場であるため、全職員が集まる時間設定が困難である。</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> <p>○スタッフに対しては、採用時に区民利用施設協会主催の集合研修がなされ、その後は必要な都度注意を喚起している。</p> <p>○個人情報を記載した資料等は施錠できる書庫に保管している。</p> <p>○毎月、月末に「個人情報チェックリスト」により点検・確認する一方で、新聞や他施設の事故事例から認識をあらたにするため情報を回覧している。</p> <p>○個人情報に関わる書類はシュレッダーにより裁断処理・廃棄している。</p> <p>○個人情報が入力されたパソコンにはパスワードを施し、保護を図っている。</p>				<p>【特記事項】</p> <p>*個人情報関係書類に、目的以外に利用しないことを明記している。</p> <p>*港北区区民利用施設協会による「個人情報保護に関する方針」「個人情報取扱い上の注意」がある。地区センターによる「従業員の基本的心得」があり、個人情報保護方針を定めている。地区センターの個人情報管理責任者は館長である。</p> <p>*個人情報を記録した書類は施錠できるキャビネットに保管し、保存期限が過ぎたものはシュレッダーにかけて廃棄している。</p> <p>*パソコンにパスワードを設けて館員が席を外す際はロックをし、かつ、部外者から画面が見えないように事務所内に設置している。</p> <p>*館長、副館長が毎月末に、「個人情報チェックリスト」により個人情報の管理状況、目的外使用の禁止状況、書類等の保管状況、不要になった個人情報データの廃棄方法について全18項目をチェックをしている。</p> <p>*新人研修、年2回の全員研修で個人情報保護について研修をしている。</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。	✓		✓	
	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>○他施設等の事例や新聞記事を回覧・注意を喚起し、当該綴りをヒヤリ・ハット集にしている。</p> <p>○事故の未然防止のため、毎月「チェック表」により点検している。</p> <p>○日常点検はスタッフ巡回により、すばやい対応・修理を心がけ、予防を図っている。</p> <p>○館長会で各地区センターでの事故事例について報告・議論がなされ、概要を職場で報告し、点検・改善に供している。</p> <p>【改善すべき点・課題等】</p>			<p>【特記事項】</p> <p>*危機管理マニュアルがあり、病人やけが人が発生した場合の対応、事故報告書様式を定めている。</p> <p>*発生した事故は、「災害・事故発生報告書」に発生日時、場所、被災・事故状況、対応状況(含、改善内容)を記載して、再発防止を図っている。</p> <p>*ヒヤリ・ハット報告を奨励し、職員が事故防止意識を絶えず維持するように指導している。新聞記事や、他の施設の事故情報をFaxで入手した場合は、直ちに回覧して全員で情報を共有し、ヒヤリハット集を作成している。</p> <p>*館長会で報告された他の施設の事故事例を職員に回覧し、職員は確認印を押している。</p> <p>*館長、副館長が毎月、事故防止マニュアルのチェック表に基づき点検をしている。職員が毎日、管理日誌のチェック表に基づき施設の点検をしている。</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	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> <p>○事故対応責任者は館長として事務室内に明示し緊急時の連絡網、連絡先一覧を掲示している。</p> <p>○他施設事例、新聞事例による収集物のヒヤリ・ハット集を作成している。</p> <p>○危機管理マニュアルは整理され、職員には回覧の上、スタッフ机に備え置きしている。</p> <p>○AED の事故対応訓練は 8月10日の消防訓練の中で、新羽消防署の指導の下で、全職員対象に行った。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>*施設内事故対応責任者は館長と定め、事務所内に危機管理関係の関連機関、行政、職員の緊急連絡先、連絡網を掲示している。</p> <p>*事故報告集、ヒヤリ・ハット報告集(含、他施設事故例)がある。</p> <p>*職員は 8 月 10 日に AED の取り扱い館内講習を消防署員から受けている。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

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。	✓	✓	✓	✓
	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>○防災計画書は整備されている。港北消防署に届け済みである。</p> <p>○「火災発生」「大地震発生」時に事務室に館内放送用の手順書を掲示している。</p> <p>○「非常時」連絡網を事務室内に掲示するとともに、各階に避難経路、消火器配置図、自動火災報知の設備図面を掲出している。</p> <p>○8月に、新羽消防署の協力を得て、全職員参加の消防訓練を実施し「避難誘導」「初期消火」の訓練、人工呼吸・心臓マッサージ・AEDの使い方などの「救命講習」を受講した。</p> <p>○9月には、日曜日の夕刻(館長・スタッフ1名勤務日)、センターの職員数が最も少ない日を選び、1階利用者の協力を得て避難誘導訓練を実施した。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>*危機管理マニュアルがあり、地震、火災、風水害、停電時の対応を定めている。防災計画書があり、防災組織、職員の役割分担、連絡先、避難経路など詳細を定めている。</p> <p>*平成21年8月に消防署員指導で消火訓練、AED訓練、9月の職員が少ない日曜日午後2名体制のときに利用者参加の下で避難訓練をおこなっている。</p> <p>*事務所内に危機管理関係の関連機関、行政、館員の緊急連絡先、連絡網を掲示している。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>○日常的な職員配置数は3～4人であり、非常時に際しては役割分担が用を成さないことが実感された。</p> <p>○利用者も参加しての避難訓練の実施が望ましい。</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			
<p>【アピールポイント】</p> <p>○「ご意見ダイヤル」の他に「ご意見箱」を設置し、利用団体代表者会議、文化祭参加団体会議など広く意見を聴く機会を設けている。また、寄せられた苦情・意見等には掲示板で回答、予算執行の中で実現・解決につとめている。</p> <p>○意見・要望への対応の流れを掲示し、明示している。</p> <p>○図書コーナーにおいては「優良図書購入希望申込書」を常置し、新刊図書購入の際には利用者からの要望も参考にしている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>*ご意見ダイヤルの利用方法をホームページ、館内掲示で周知し、意見・苦情が寄せられた場合の対応方法を館内に掲示している。</p> <p>*受付にご意見箱を設置している。利用者会議や日常の利用者とのコミュニケーションの中で苦情・意見・要望を聞き出すようにしている。</p> <p>*寄せられた苦情・意見・要望は記録し、対応策を実施している。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-12 利用者の苦情解決体制の構築

利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用者に対し、苦情等への対応手順、担当者等が明確にされている。	✓		✓	
	苦情解決の仕組みを利用者等に周知している。	✓		✓	
	苦情等の内容を検討し、その対応策を講じている。	✓		✓	
	苦情等への対応策について、利用者へ公表している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>○意見・苦情の対応手順、解決への仕組みは掲示により周知を図っている。</p> <p>○苦情への対応は館長を中心に検討し、費用を伴う案件については予算執行の中で実現・解決、処理・対応状況については掲示板にて回答している。</p> <p>○事務室内に「ミスをしな心得」「クレーム・トラブル対応」を掲示し、職員の意識啓発を図っている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>*「クレーム・トラブル対応」のマニュアルがある。「利用者のご意見・ご要望等の対応の流れ」を明文化してあり、館内に掲示している。</p> <p>*寄せられた苦情・意見・要望については館長が職員と検討し、即答できる内容是对应を館内掲示している。個人的な内容は本人に直接回答している。広報すべき内容は地区センターだより、館内掲示で利用者に伝えている。執行額が高い場合は港北区区民利用施設協会に申請し、承認後、対応実施状況を地区センターだより、館内掲示で広報している。</p> <p>*苦情解決事例： 苦情：基盤を使いたいが見当たらない。 解決：既存のサークルに基盤の所在を任せていたので、平成21年9月5日から図書コーナーで貸し出すことにした。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ-13 利用者アンケートの実施

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	✓	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>○アンケートは毎年</p> <p>① 自主事業終了後、受講者に事業内容等について実施</p> <p>② 館利用者全体に対しては、接客態度・施設状況等について実施</p> <p>○結果を掲示板にて掲出の上、利用団体代表者会議にて報告し、アンケートの結果を踏まえて利用者のニーズに沿った内容の事業を実施している。</p> <p>○実施事業の結果については、9割方が満足という回答であり適時・満足度の高い事業の提供が行われている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>*毎年1回(昨年度は平成19年1月～3月)利用者アンケートを実施している。</p> <p>*アンケート結果を利用者会議で配布・説明をし、また、館内に掲示している。</p> <p>*アンケート結果から利用者ニーズを把握し、社会情勢も考慮して、業務改善、自主事業計画に反映している。</p> <p>*改善事例： トレーニングルーム(プレールーム)の使用区分について、地区センター委員会に諮り、個人利用が少ない時間帯を団体利用に変更した。</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	
		<p>【アピールポイント】</p> <p>○会議で出された意見には、即答可能なものはその場で回答し、理解を得ている。</p> <p>○検討を要するもので、費用を伴うものは、予算執行の中で実現・対処している。</p> <p>○利用団体代表者会議の議事録・意見に対する検討結果を書面にて掲出している。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>*利用者会議を毎年6月に開催している。会議の日時、場所を前もってホームページ、地区センターだより、館内掲示、チラシで広報している。利用者団体の代表者が参加している。</p> <p>*利用者会議で出された意見や話し合ったことは、議事録を作成して館内に掲示している。</p> <p>*課題の抽出・対応例： 和室の襖をロールカーテンに変更して間口を広げ、収納品（机・椅子など）の出し入れをし易くした。</p>	
		【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> <p>○多様な年齢層・世代を対象とした企画を実施している。</p> <p>○事業終了後にアンケートを実施し、ニーズや反省点を次の機会へ反映・参考にしている。</p> <p>○時代に即応した事業の企画・実施に努め、在住者だけでなく在勤者にも参加しやすいように、実施時間帯の設定に配慮している。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>*事業計画書記載のとおり自主事業を実施している。利用者アンケート、社会情勢の変化などに応じて若干の事業変更を行っている。</p> <p>*幼児から高齢者まで幅広い年齢層を対象にしている。</p> <p>*平成 20 年度は一般成人向け 16 教室、子供向け7教室(うち、「わんぱくホリデー事業」4 教室)を計画し、一般成人向け 1,486 名、子供向け 1,445 名が参加した。</p> <p>*利用者会議で自主事業に関する意見を聴取し、また、自主事業終了時に参加者アンケートをとり、事業が適切であったか、利用者ニーズは何かを把握し、次の自主事業への反映を図っている。20 年度は参加者の意見を考慮して、6 教室を追加した。子供英会話教室 12 回 372 名、親子体操教室 12 回 768 名×2(親子)、やさしいピラティス 4 回 80 名、リンパマッサージ 4 回 112 名の参加があり人気が高い。また、在勤者の意見を組み入れて、やさしいピラティス、リンパマッサージは夜の時間帯に開講した。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>部屋数に限りがあり、地域の活動と自主事業がバッティングすることがある。</p>					

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> <p>○アンケート及び利用者の要望などを取り入れ、利用者のニーズに合ったバラエティに富んだ自主事業を企画し、小学生から子育て世代の主婦層、高齢者層まで、幅広い年代の方々が参加できる事業を計画している。</p> <p>○広範な参加者を求める為に、ホームページや広報媒体を積極的に活用して事業PRに努めている。</p> <p>○指導する専門家とともに、質の高い事業提供ができるよう情報収集などを図っている。</p> <p>○誰もが参加しやすくする為に参加費を抑えている。</p> <p>○事業終了後にグループ組織を立ち上げ、自主的な活動を促し、地域コミュニティの醸成やセンターの利用率アップを図っている。</p> <p>○他施設の事業の状況を把握し、連携協力や競合回避対策を講じている。</p> <p>○地域の方々との連携を強化し、文化による街づくりの拠点となるよう努めている</p>	<p>【特記事項】</p> <p>*前年度の実績を参考にして、平成 21 年度の自主事業費を前年度の倍に増額し、事業計画数を増やしている。</p> <table style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">教室数</th> <th colspan="2">平成 19 年度</th> <th>平成 20 年度</th> </tr> <tr> <th></th> <th>計画</th> <th>実績</th> <th>計画</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>一般成人向け</td> <td>11</td> <td>11+追加 6</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>子ども向け</td> <td>7</td> <td>7</td> <td>7</td> </tr> </tbody> </table> <p>*人気の高い教室の回数を大幅に増やし、また、希望が多い教室を新設して利用者の声に対応している</p> <table style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成 19 年度</th> <th>平成 20 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>親子体操教室</td> <td>12 回</td> <td>20 回</td> </tr> <tr> <td>こども英会話教室</td> <td>12 回</td> <td>16 回</td> </tr> <tr> <td>リンパマッサージ</td> <td>4 回</td> <td>6 回</td> </tr> <tr> <td>リラクゼーションヨガ</td> <td></td> <td>新設 6 回</td> </tr> <tr> <td>初めての太極拳</td> <td></td> <td>新設 15 回</td> </tr> </tbody> </table>	教室数	平成 19 年度		平成 20 年度		計画	実績	計画	一般成人向け	11	11+追加 6	17	子ども向け	7	7	7		平成 19 年度	平成 20 年度	親子体操教室	12 回	20 回	こども英会話教室	12 回	16 回	リンパマッサージ	4 回	6 回	リラクゼーションヨガ		新設 6 回	初めての太極拳		新設 15 回
教室数	平成 19 年度		平成 20 年度																																
	計画	実績	計画																																
一般成人向け	11	11+追加 6	17																																
子ども向け	7	7	7																																
	平成 19 年度	平成 20 年度																																	
親子体操教室	12 回	20 回																																	
こども英会話教室	12 回	16 回																																	
リンパマッサージ	4 回	6 回																																	
リラクゼーションヨガ		新設 6 回																																	
初めての太極拳		新設 15 回																																	

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> <p>○幼児から高齢者まで楽しめる10,000冊を超す蔵書数を誇っている。</p> <p>○新刊本、人気図書・希望図書等は、話題に遅れないように毎月購入し、利用者から高い評価を得、貸し出し図書を充実している。</p> <p>○新刊・話題図書は利用者に分かりやすい様に掲示し、棚を別途設け、選びやすい様に受付横に配置・工夫している。</p> <p>○小説に関しては、「あいうえお順」の他作家別に収蔵している。</p> <p>○コミック等も購入し、小・中学生の利用に応じている。市の図書館へ毎月、購入図書等を報告し、インターネットでの蔵書検索が可能となっている。</p> <p>○ブックカバーを使用して蔵書を保護し、傷みがあるものはその都度補修している。</p> <p>○蔵書数、新刊図書の魅力から図書コーナーを目的に地区センターを訪れる個人利用者が多いのも当センターの特徴になっている。</p> <p>1ヶ月の貸し出し図書 約 1,100~1,300 冊 1ヶ月の貸出利用者 約 400 人(平均)</p>			<p>【特記事項】</p> <p>*図書の貸出は、希望者に電子情報カードを発行し、貸出時に、月日・図書名・カード情報をパソコンに入力している。貸出、返却はパソコンで管理されている。</p> <p>*新規購入図書は、新刊本、人気本、購入希望図書などをもとに、選択の上購入している。</p> <p>*蔵書状況は横浜市中心図書館に随時報告している。</p> <p>*図書は探しやすいように種類、著者名別に分類されている。</p>		

<p>【改善すべき点・課題等】 書架の老朽化が課題となっている。</p>	
--	--

IV. 地域及び地域住民との連携

IV-1 地域や地域住民との交流・連携の取組

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	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			
<p>【アピールポイント】</p> <p>○日常的に町内会・自治会・老人会・民生委員・保健活動推進員・子育てグループ・福祉関係等の会合の利用を通して情報交換・活動への参加に努めている。</p> <p>○地域の小学校と連携し、ペルマーク収集、エコキャップ・ブルトップの収集活動に参加している。</p> <p>○敷地の一角を福祉活動の拠点として提供し、支援している。近隣の学童保育施設にも場を提供し、地域の子育て支援の一助としている。</p> <p>○地域小学校の運動会・卒業式の出席、中学校の体験学習の受入、地域の盆踊り、運動会、神社の催しなどにも参加し、地域の中の地区センターとして位置づけを示している。</p> <p>○地域の各種イベントのポスター等の掲示に積極的に協力している。</p> <p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>地域の催しは時期が重なり、館出席者の調整が困難な場合がある。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>*地域の団体(町内会、その他各種団体)の会合に場所を提供し、情報交換をして地域住民、地域団体との連携に努めている。</p> <p>*館内に神奈川県、横浜市、港北区、各種募集、生涯学習講座に関する情報を区分整理して閲覧可能にしてあり、また、地区センターの行事、自主事業などの施設情報をホームページ、館内掲示で広報し、これら情報のチラシを地域団体に配布している。</p> <p>*地区センター敷地内に地区の社会福祉協議会拠点、隣接学童保育施設にも場所を提供し、社会福祉活動、地域子育ての支援をしている。</p> <p>*利用者アンケート、自主事業終了後のアンケート、文化祭参加者アンケート、利用者会議、施設利用者との会話などにより、地域住民の意見・要望を把握し運営に活かしている。利用者会議議事録、利用者アンケート結果を館内に掲示している。</p> <p>*地域の盆踊り、戦没者慰霊祭、節分豆まき、大例祭、小学校の運動会・卒業式に地区センターとして職員が参加している。</p> <p>*毎年恒例の文化祭を本年10月末に地区センターで3日間開催し、52団体、3,800人が参加して、多くの地域住民の交流に寄与した。</p> <p>*館長会(2か月毎に開催)、他館の文化祭、事務作業などを通して、意見・情報交換をし、地区センターの運営に反映している。</p>			

IV-2 地区センター委員会の設置・開催

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	地区センター委員会を開催している。	✓		✓	
	地区センター委員会での検討内容を公表している。	✓		✓	
	地区センター委員会で抽出された意見等への対応策を講じ、施設の運営に取り入れている。	✓		✓	
B	地域の代表や利用者、公募による市民などで構成する地区センター委員会を設置している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		<p>【アピールポイント】</p> <p>○委員会は地域の代表、利用者代表などで構成しており、懸案事項について提言・意見をいただき、館の運営に生かしている。</p> <p>○委員会と役員会はそれぞれ年2回開催、その他研修旅行、賀詞交歓会と随時打ち合わせ・交流を図っている。</p> <p>○委員会議事録や検討結果は掲示板の掲示に、加えて地区センターだよりにて開示している。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>*地区センター委員会は各地区の社会福祉協議会会長、連合町内会会長、町内会長、青少年指導員協議会会長、自治会長、利用団体代表、中学校長により構成している。</p> <p>*委員会を年2回開催している。平成21年6月に総会を開き、20年度事業報告、決算報告、21年度事業計画、質疑、提案事項などを審議している。</p> <p>*議事録を館内の掲示板に掲示し、地区センターだよりに掲載している。</p> <p>*改善事例： トレーニングルーム(プレールーム)の使用方法変更(個人利用が少ない時間帯を団体利用に使用区分を変更する。)を諮り審議し、了承を得て実行している</p>	
		<p>【改善すべき点・課題等】</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】 ○経理専任担当者(事務費・事業費)を配置し、伝票整理・会計処理等をし、預金通帳は金庫内にて保管している。 ○経理担当者が協会事務局と意見交換、連絡、調整をし、連携・相互確認しながら執行に当たっている。			【特記事項】 *常勤の経理担当者を配置し、勘定科目毎に仕訳し収支伝票を適切に整理整頓し管理保管していることを確認した。 *預金通帳・小口現金と印鑑は別々の保管庫に保管し施錠していることを確認した。 *会計事務所の税理士が毎月、元帳、収支伝票、事業別収支計算書、その他帳簿を点検精査している。年度末の税務申告前に港北区区民利用施設協会の理事二人が上記帳簿の点検精査をしている。		
【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	32,720,000	円)	－	(決算収入	33,016,109	円)	=	△	296,109	円
(予算支出	32,720,000	円)	－	(決算支出	33,016,109	円)	=	△	296,109	円
(決算収入	33,016,109	円)	－	(決算支出	33,016,109	円)	=		0	円
指定管理者記入欄					第三者評価機関記入欄					
【特記事項】 光熱水費・設備保全費等の余剰金を施設整備に流用し、計画的に過不足なく執行した。					【特記事項】 *決算収入において事業収入の参加費と自動販売機手数料の収入増加に努め、決算支出において設備保全費と光熱水費の削減に努めた結果、収支均衡したことが認められる。					

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			
【アピールポイント】 利用者の要望・利便に資するための費用として支出した。		【特記事項】 *ニーズ対応費の執行状況については、ニーズに対応した支出であり、かつ、利用料金収入 300 万円 の1/3の 100 万円であることを確認した。			
【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)
目標年額 20年度 3,000,000円	20年度利用料金収入額 2,937,090円 (97.9%)
指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
【アピールポイント】 ○利用料金収入額は、目標額に近い状況に至っている ○自主事業の実施を利用率の低い時間帯に設定するなど利用料金の収入増を図っている。	【特記事項】 *平成20年度の利用料金収入は、8月の夏休み、お盆休みで収入減になるも、ほぼ目標額を達成した。
【改善すべき点・課題】 3時から6時の時間帯の利用が少なく、当該時間帯の利用促進が課題である。	

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】 ○光熱水費の節減に心がけている。 ○冷暖房の使用抑制に向けて利用者の意識付けや理解を得て、適度な温度設定・節減に努力している。 ○照明の間引きや不要な照明のこまめな消灯を実施している。 ○不要用紙の裏面再使用、他機関印刷物の裏面再利用を心がけている。 ○小破修繕については材料・部品を購入し、自前で実施している。	【特記事項】 *主な経費節減項目は光熱水費であり、冷暖房の温度設定の調節、照明器具のこまめな節電などにより、予算に対して449,144円(15.1%減)の節約をした。 *コピー用紙の裏面の再利用、不要印刷物の裏面利用などの経費節減をしている。 *施設の小さな修繕に対して材料、部品を購入してスタッフが協力して自前で実施している。
【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> <p>○本施設の立地上の沿革は明治26年4月の新田村立尋常小学校の開校に始まり、現施設は、新田小学校移転に伴い、昭和56年に地区センターとして建築物転用によりオープンした。</p> <p>○街路整備に伴い、通りの名称に「新田地区センター入口」と冠記され、地域シンボルとしての存在を誇っている。</p> <p>○センターの周辺地は農地、住宅地、近隣商業地、工場地、調整区域からなるが、旧来からの住民の方には、地域文化の拠点として、愛着と親しみを持たれている。</p> <p>○誰もが気軽に楽しく利用いただけるようにセンター利用者の信頼関係を基盤に、「地域と共にある」という施設運営に心がけており、地域の催しには積極的に参加している。</p> <p>○老若世代間、新旧住民間、在住・在勤者間の全ての方が利用いただけるよう情報を整理し、受付上部に「部屋別利用状況一覧」、掲示物はセンターからの主張を項目別に体系化し、情報を発信している。</p> <p>○掲示物はマグネット、カラー画鋏を使用し、外れた時に発見しやすいように安全性に配慮している。</p> <p>○利用者の声を生で聴くことにより、トレーニング室（プレイルーム）の団体利用の時間帯の枠を広げたことなど、サークル、子育てグループ等から好評を得ている。</p> <p>○高齢者の健康促進等の活動支援のため、優先予約、障害者等の福祉関係には料金減免の措置を講じている。</p> <p>○自主事業は参加者の声を基本に、多面的に企画し、見直し、計画、実行し、参加者の作品をロビーに展示している。</p>	<p>【特記事項】</p> <p>* 本施設は、明治26年4月開校の新田村立尋常小学校跡地で、地域の歴史そのものを担い、昭和56年地区センターとしてオープン以来、地域の文化交流の拠点として活動している。</p> <p>* 当地域は昭和30年代以降、東急東横線沿線の好立地条件、新幹線開通に伴う新横浜駅からも近く、また市営地下鉄の開通などにより、急激な人口増加がもたらされた。</p> <p>* そのような環境変化の中にあって、新旧住民の施設利用、また、各年齢層の利用促進を図るため、情報の地域発信に努め、「地域と共にある」施設運営に心がけてきた。</p> <p>* その間、地域の高齢化対策として、高齢者の健康維持活動支援として 高齢者のための優先予約制度を開始、また障害者への利用料金減免措置など、地域福祉への貢献度も高かった。</p> <p>* その間、住民の交流支援としての自主事業を積極的に展開し、地域で活動する自主サークルを数多く育て、また、世代間交流も含め、自主事業からスタートした地域サークルの主なものは下記の通りである。シルバー健康体操、折り紙教室、ピラティス教室（音楽に合わせた内臓鍛錬）、リンパマッサージ、ヨガ、太極拳など枚挙に暇がない。</p> <p>* 上記事業を展開する中にも、利用者の声に熱心に耳を傾け、利用時間帯の改善や、自主事業紹介、作品の施設内展示、2階図書室にインターフォンの設置して返却・貸し出し事務の効率化を図るなど、利用者に喜ばれている。</p> <p>* 今年10月に開催した文化祭には、地域の多くのサークル（52団体）が出展参加し、地域住民3,800人が参加して大変賑わったことは、上記記載の諸活動の成果とかがえる。</p>

<p>○正面入口付近の配架チラシはラインを揃え、センターの秩序と整然さを演出している。</p> <p>○七夕飾りでは利用者に短冊を飾ってもらうなど、時季に応じた参加型の展示・飾りを試みている。</p> <p>○港北警察署と連携し、防犯啓発活動など安全な街づくりに貢献している。</p> <p>○図書コーナーでは季節や行事に合わせた絵本・児童書を差込式絵本書架を展示している。</p>	
<p>【改善すべき点・課題】 子育て支援と利用者マナーの向上のため、ベビーカー設置場所などの検討が必要。</p>	

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：横浜市新田地区センター

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
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	N
6.植栽・樹木等の維持管理	利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか	A	A
7.ゴミゼロ推進運動への取組み	横浜G30プランに則ったゴミゼロ推進運動へ取り組んでいるか	A	A
III. 運営及びサービスの質の向上		A	
1.利用実績及び施設の稼働率	-		
2.利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか	A	A
3.適切な利用情報の提供	全ての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか	A	A
4.広報・PRの実施	当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。	A	A
5.サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組みを行っているか	A	A
6.職員間での情報共有化	職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか	A	A
7.個人情報の保護	個人情報の保護に対する体制が整っているか	A	A
8.事故防止対策への取組み	事故防止のための体制の構築・取組みを行っているか	A	A
9.事故発生時の対応体制の構築	自己発生時の対応体制が確立されているか	A	A
10.災害発生時の対応体制の構築	災害発生時の対応体制が確立しているか	A	A
11.利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか	A	A
12.利用者の苦情解決体制の構築	利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか	A	A
13.利用者アンケート調査の実施	サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか	A	A
14.利用者会議の開催	利用者代表からなる利用者会議を開催し、利用者の意見や課題がある場合には対応策を講じているか	A	A
15.自主事業の適切な実施	利用者の望む自主事業を適切に実施しているか	A	A
16.自主事業における独自の工夫等	-		
17.書籍の貸出、購入及び管理	図書スペースがある場合、書籍の貸出、購入など適切な管理運営を行っているか	A	A
IV. 地域・地域住民との交流連携		A	A
1.地域や地域住民との交流・連携の取組み	地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか	A	A
2.地区センター委員会の設置・開催	地域の代表や利用者、公募の市民などで構成する地区センター委員会を設置し、意見等を施設運営に取り入れているか	A	A
V. 指定管理料の施行状況		A	A
1.指定管理料の執行状況	指定管理料は適正に執行されているか	A	A
2.収支決算状況	収入-支出がプラスになっているか	+	+
3.ニーズ対応費の執行状況	ニーズ対応費の執行状況について、ニーズに対応した支出となっているか	A	A
4.利用料金収入実績	事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか	97.9%	97.9%
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	利用者との信頼関係を基本に置き、コミュニケーションを大切にしたい愛される施設となることを目標に管理運営に努めている。	地域住民のコミュニティ、文化活動を支援して、利用者との信頼関係を築き、利用しやすい施設を目指し、幅広く自主活動、住民相互交流を支援している。
II. 施設・設備の維持管理	施設は老朽化しているが、利用者の活動空間として、快適・安全・清潔・使い易さを基本理念として、施設機能を、最大限発揮できるよう維持・管理に努めている。	築 30 年の小学校校舎の転用施設であるが、利用者に快適に利用していただくよう、職員自ら小修繕を行い、館内の清掃や整備に配慮をしている。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	公平・公正・利用者目線に立った業務誠実な対応に努め、利用者満足度の高い、良質なサービス提供に全職員が心がけている。	運営規則を守りながら、公平・公正・丁寧な運営を基本として利用者に接し、館長以下職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	当地域は地縁の結びつきが強い地域であり、地域と共に在るセンター、地域の方々の活動を足元から支える「With」の精神を基調として、一層の連携強化を図ってまいりたい。	利用者、地域住民、地域代表との日常のコミュニケーションを大切に、また、地域のイベントや会議に参加し、地域及び地域住民との連携に努めている。
V. 収支状況	職員全員がコスト意識を持って、費用対効果を考え経費執行、経費節減に努めている。	自主事業を積極的に増やして収入増を様々な形で利用者へ還元し、また、省エネ等でコスト削減を行い、安定した収支状況を維持している。
VI. その他	ご意見・要望・提案等の問題提起に対しては、人権、福祉、効率・効果等の幅広い観点から対応・課題解決等を心掛けている	幅広い世代を対象にして利用者の声に耳を傾け、職員、利用者、地区センター委員会が一体となって、豊かなコミュニティづくりを目指している。

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、利用者との意見交換・アンケートにより利用者ニーズを把握し、多くの多彩な自主事業を展開し、自主活動を支援している。また、文化祭を開催し、地域行事に参加し、豊かな地域コミュニティ、文化活動の拠点としての役割を果たしている。館長以下全員が研修・OJTにより、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。収支状況は自主事業費などの収入を増加し、他方で省エネをはじめとするコスト削減努力を行い、安定した収支と運営を維持している。

指定管理者からの意見

評価シートの作成にあたって、多くの職員から主張・アピールすべき点、改善方法が提案された。その全てを本書面に反映できなかったものの、職員それぞれの役割分担の中から広角度の自主点検・見直し・改善が行われたことは貴重であった。加えて、外部機関からの御意見・提言をいただき、一層の適正、且つ効果的な施設運営、サービス向上に繋がれば幸いです。

