



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			
【アピールポイント】 ○ 当地区センターの「経営方針」及び港北区区民利用施設協会の「運営方針」を、職員の目に付くところに掲出して、意識付けを行っている。		【特記事項】 * 施設の運営方針は、横浜市の設置目的を踏まえ、利用される方々とのコミュニケーションを大切に、愛される施設となるよう運営努力すると宣言している。 * 施設の「経営方針」及び港北区区民利用施設協会の「運営方針」は、施設の入り口・受付の横および事務所内に掲示されている。 * 利用者に更に施設の運営方針を理解出来るよう、施設入り口の階段踊り場にも、掲示する予定である。 * 職員は毎日運営方針を見ることにより、内容をよく理解している。 * 職員研修体制は、新規職員には採用時に4時間の研修を実施し、その他の職員は1年に1回研修を実施して、運営方針の周知を図っている。			
【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>【アピールポイント】</p> <p>○ 当地区センターが活動支援をしている団体。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 城郷小机囲碁友好会 ・ 城郷小机囲碁教室 ・ 城郷小机うたの会 <p>○ 自主事業の継続活動としての利用団体の立ち上げを支援している。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>* 一斉予約受付や予約請求の事前預かり制度を導入し、また、駐車場同時予約も出来るように利用者の利便を図っている。予約が重複した場合には、じゃんけん・くじ引きにより公正・公平を図っている。</p> <p>* 現在左記の3団体を地域住民の交流活動の活性化を目的として支援している。</p> <p>支援の内容として、城郷小机囲碁友好会へは4ヶ月に1回の囲碁大会の実施(名簿・対局表・結果表・ポスターなどの作成)および優勝から第3位までのカップ提供をしている。城郷小机囲碁教室へは、城郷小机囲碁友好会のメンバーが講師となり、初級者に教えるなど、交流も図っている。城郷小机うたの会へは、ピアノの講師派遣や年2回のイベントの際、発表の場を提供している。</p> <p>* 施設の自主事業を継続的に発展させ、サークル活動の立ち上げを支援している。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> * イベント等の事前のPRの工夫 * ホームページの更新作業への取り組み 					

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			
【アピールポイント】		【特記事項】 * 平成18年度総会で定められた職員人事配置となっており、館長・副館長やスタッフの職務分担表も整備されている。 日常的には、午前・午後・夜間の引き継ぎ時のミーティングで、職務の引き継ぎがなされている。			
【改善すべき点・課題等】					

几几几✓

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		
【アピールポイント】 ○ 毎年新採用職員に対して、プロの講師による接客対応研修を実施し、好感度の高いスタッフの養成に努めている。 ○ 夏場も襟付きのシャツの着用により、利用者への印象に配慮している。			【特記事項】 * 職員の身だしなみや、挨拶の言葉遣いなどに問題はない。利用者が来訪した際には、明るく声をかけている。 * 接客対応研修は新規職員はもちろんのこと、他の職員も1年に1回研修を受けている。日常職務を通してOJTにより館長のフォローアップも行われている。		
【改善すべき点・課題等】 * 受付の席でのスタッフの話し声の音量が大きくなりがちなので、注意を喚起している。					

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 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】			【特記事項】 * 開館実績は事業計画通りに行われている。開館を証明する出勤簿も適正であった。		
【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。	✓		✓	
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】 * 館の内外の建物・設備に損傷は見られず、設備の配置も適正で、利用者は安全に利用できる状態が保たれている。 * 不具合が発見された場合は、直ちに館長または副館長に報告され、適正に改善処理がなされている。		
【改善すべき点・課題等】					

II-2 備品の管理

施設の備品が適切に管理されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	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			
【アピールポイント】		【特記事項】			
【改善すべき点・課題等】		<p>* 備品台帳は、使いやすいようなフォーマットに変更中であったが、購入年度別・種類別に記載されており、照合の結果相違はなかった。</p> <p>* 掃除機の故障により新規に購入したが、故障した掃除機をボランティアの好意により修理が可能となり、出来る限り使うことにしている。</p> <p>* 館内にある備品は、傷など損傷がなく、清潔に保たれている。</p> <p><コメント・提言></p> <p>* 料理室の引き出しに収納されている備品の数量および表示は、利用者が探し易いよう、引き出しの表面に表示したほうが好ましいと思われる。</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		
【アピールポイント】			【特記事項】		
			* 館の内外とも、清掃が行き届いており、衛生的で清潔感がある。		
			* 館内のトイレtpペーパーや石けんなどの消耗品は、清掃時や職員の巡回時に点検を行い、適時補充をしている。消耗品の在庫管理は一定の収納場所に管理され、目で見える管理が行われている。		
【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"> ○ 鍵は、キーボックスに整然とまとめられている。 ○ 職員相互に館内のその都度の状況について情報交換を行い、的確な〈報・連・相〉に努めている。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> * 利用者が使用する部屋の鍵は受付の机の下に、その他の鍵は事務所のロッカーの中に、それぞれキーボックス内に整然と保管格納されている。また、鍵の管理責任者は館長である。 * 館内および駐車場は機械警備を導入し、事務所でモニターしている。その他1日5回職員が館内巡視をし、異常の有無を確認している。また、異常が発見された場合、緊急の処置が必要な場合は、直ちに館長または副館長に報告され、処置がなされている。後で処置をすればいい場合は、申し送りミーティングや連絡帳に記載し、処置をしている。 		
【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。		該当なし		該当なし
	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】 * 外構施設は、当地区センターの管理責任範囲内には存在しない。		
【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		
【アピールポイント】			【特記事項】 * 施設の2・3階および屋上の植栽や芝生は、1週間に1回、清掃や手入れを行っており、不具合は生じていない。		
【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>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 館内にゴミ箱を置かず、「ごみの持ち帰り」の励行を呼びかけている。 ○ 使用済みの「封筒」、片面印刷の裏紙を活用している。 ○ 料理室利用団体のごみは、「よこはまG30」による適切な分別処理を確認して引き取っている。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> * ゴミの発生抑制対策として、館内には「ごみの持ち帰り」の掲示や、館内放送で「ごみの持ち帰り」のお願いを呼びかけている。また、職員もごみは持ち帰っている。 * 料理教室団体利用には、利用者の利便を考慮し、分別の上施設で引き取り、産業廃棄物として処理している。 * コピー用紙は、使用済みやミスコピー用紙を再利用している。 * 封筒は、再生紙を使用し、指定管理者グループ内で共通利用できるように工夫され、リサイクル・経費の節減を図っている。 		
【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
H17	4月～9月	53.30%	39,732 人	17,732 人	22,000 人
H17	10月～3月	55.15%	44,522 人	23,211 人	21,311 人
H18	4月～9月	52.20%	40,878 人	20,620 人	20,258 人
H18	10月～3月	58.42%	58,773 人	38,778 人	19,995 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	H17	4月～9月	78.97%	5,847 人	5,632 人
	H17	10月～3月	76.59%	6,366 人	5,695 人
	H18	4月～9月	81.57%	6,558 人	4,800 人
	H18	10月～3月	86.80%	5,744 人	3,557 人
会議室	H17	4月～9月	75.81%	4,939 人	/
	H17	10月～3月	73.57%	9,698 人	
	H18	4月～9月	71.35%	6,597 人	
	H18	10月～3月	75.88%	12,114 人	
料理室	H17	4月～9月	18.97%	1,043 人	
	H17	10月～3月	20.56%	997 人	
	H18	4月～9月	16.90%	869 人	
	H18	10月～3月	20.63%	743 人	
和室	H17	4月～9月	25.20%	1,132 人	
	H17	10月～3月	29.87%	1,627 人	
	H18	4月～9月	24.33%	1,380 人	
	H18	10月～3月	33.18%	1,376 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
工芸室	H17	4月～9月	43.50%	2,059人	
	H17	10月～3月	40.94%	1,895人	
	H18	4月～9月	40.27%	1,814人	
	H18	10月～3月	46.35%	1,797人	
音楽室	H17	4月～9月	77.39%	2,712人	
	H17	10月～3月	71.94%	2,628人	
	H18	4月～9月	78.75%	3,330人	
	H18	10月～3月	87.65%	2,808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> <ul style="list-style-type: none"> ○ 稼働率は、どの部屋も徐々に向上しつつあるが、とりわけ中会議室、音楽室、体育室は高率を示しつつある。 ○ 体育室は、平成17年度から「夜間」をすべて「団体利用」としていることが功を奏している。 	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> * 稼働率が余り高いと利用者にとって不自由な施設となり、十分な市民活動の支援にならないことがある。その視点から、「夜間」の活用を工夫して日中の利用者の便を図り、利用者トータルで増加していることは評価できる。
<p>【改善すべき点・課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> * 和室は、独立性のある静かで落ち着いた雰囲気を出しているが、高齢者には敬遠されている。2人掛けのベンチは12名分用意しているが、これに対応するテーブルを用意する必要がある。(条件;テーブル脚部がたたみを傷付けない構造であること) 	

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		
【アピールポイント】 ○ 電話による問い合わせに対して、わかりやすく、丁寧に対応するよう心がけている。			【特記事項】 * 受付窓口は入場する利用者に対して配置されていて、スタッフが笑顔で迎えてくれるので好印象が持てる。 * スタッフは、地区センターの運営要覧にそって、わかりやすく利用者の相談に当たっている。 * スタッフは接客訓練を受けて、利用者に親切に対応している。 * 利用案内を一般向け以外に小学生向け、中学生向けにも作成して、近隣の小中学校全生徒に配布した。		
【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> <ul style="list-style-type: none"> ○ 当地区センターの利用案内のリーフレット(A3判表裏のサイズ)を作成して提供している。 「一般成人用」「中学生用」「小学生用」の3種類 ○ 各部屋の基本設営図を掲出している。 ○ 部屋の特性に応じて、利用上の留意事項を掲出したり、印刷物で配布したりしている。 ○ 見学申し込みに対しては、館長、副館長が対応している。 <p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> * ホームページの更新作業を随時行える状況にないこと。(職員の作業分担の改善が必要) * 階段の踊り場の壁面に掲示板を取り付け、情報が一層目に付きやすいようにしたい。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> * 小学生用リーフレットは漢字にフリガナを記入し、低学年でも読めるように工夫している。 * 事業計画及び決算状況は「当地区センター委員会」に報告しており、その資料は受付に置いてあって閲覧できる。 * 当地区センターの指定管理者の名称・指定管理期間などは、事務室入口に貼り出している地区センター運営基本方針と共に明示しているが、更に階段の踊り場の目立つ場所に掲示する予定である。 * 見学の申出があれば、館長ほかがいずれでも対応している。ただ、案内書やインターネットで見学に関するアピールが見られなかった。 			

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		
【アピールポイント】 ○ 「城郷小机地区センターだより」を月例発行している。 ○ 地区センターだよりは、地域の各町内会、自治会の回覧物として、作成後直ちに配布している。			【特記事項】 <コメント・提言> * 本センターが毎月発行している広報誌「城里小机地域センターだより」には、発行元としての指定管理者について明記することを望みます。		
【改善すべき点・課題等】 * ホームページによる情報提供を積極的に行う必要がある。					

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		
【アピールポイント】 ○ 業務遂行上の課題については、「連絡ノート」に状況、対応の方法・手順等を記し、前スタッフの回覧確認によって、情報の共有化に努めている。 ○ 「コミュニティ・スタッフ日誌」にも、必要に応じて、出来事、対応等について記し、共通理解するように努めている。			【特記事項】 * 細部に涉って規則、運営上の留意点などを明文化しているが、さらに、スタッフ全員の職務分担について「日々の業務の流れ」として詳細に決めており、サービス水準が維持されるようにしている。 * 「連絡ノート」及び「スタッフ日誌」で、スタッフ間の情報の共有化を図っている。 * 年1回の休館日に全スタッフが集まって、研修も兼ねて業務の振り返りを実施している。		
【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>【アピールポイント】</p> <p>○ 勤務時間帯の異なるスタッフ全体の会議や研修会は、人件費の制約もあり、年1回しか実施できないが、日々の業務引継ぎのショートミーティングは着実に積み上げ、情報の共有化に努めている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>* 午前、午後、夜間のシフト毎にスタッフ日誌を記入し、さらに、シフト交代時に全スタッフにより引継ぎを行っている。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</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(あ 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"> ○ 「団体登録リスト」その他、個人情報を記録した情報資料、記録媒体等は、施錠できる場所に格納して、開館前、閉館後に出し入れしている。 ○ 新任職員に対して採用前に、個人情報保護についての研修を行っている。 ○ チェックリストによる確認を行っている。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> * 個人情報として集めているものは、団体登録時の代表者及び図書カード申込者で、いずれもパソコンに入力している。パソコンは外部から見えない事務室内で操作されている。 * 個人情報保護については、横浜市の研修資料に基づいて全スタッフに研修を実施している。 * 個人情報保護のチェックリストを作成し、年に1回以上点検している。 * チェックリストはマニュアルにもなっており、管理責任者も明記されている。 					
【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。		B		B
	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	
【アピールポイント】		【特記事項】			
○ 危機管理の基本は、ことが発生してからの初期対応も重要であるが、事故等を起こさないために基本をふまえることによる事故の未然防止が大切であるという基本スタンスで臨んでいる。		* 報告すべき事故は発生していない。 * 事故防止チェックリストを作成し、事故ポテンシャルを抑えるように、日常の点検に活用している。 * 事故発生に備えて、事故対応の原因分析、改善手法などについて研修するまでに至っていない。			
【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。		B		B
	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			
【アピールポイント】		【特記事項】 * 事故発生時の連絡体制、連絡先を明示している。 * 事故発生時の報告書を様式を整えて作成している。 * これまで報告すべき事故は発生していない。 * 本センターの施設が原因で発生する事故に備えて、保険は掛けている。 * 事故発生のポテンシャルが元々低いので、具体的な事故対応策について研修するまでに至っていない。			
【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。	✓	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】 * 防災マニュアルに基づいて、避難訓練を実施しているが、利用者を参加させることはできないので、災害状態を想定して備えている。 * 災害対応の体制、役割分担などは明文化され、消防署に届けている。			
【改善すべき点・課題等】 * 職員の同時間の勤務者数は、少ないときで3名、多いときで7名(引継ぎ時点の30分程度)であり、非常時を想定した役割分担は、なじまない。避難訓練の実施の際も、館長が当日の職員構成をもとに簡単な役割設定程度で対応せざるを得ない。					

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			
【アピールポイント】 ○ 寄せられた苦情、意見への対応としては、掲示物、地区センターだよりへの掲載等を行っている。		【特記事項】 * 利用者の苦情・意見は次のように多岐にわたって収集している。 ①意見箱の設置（記録用紙備え付け） ②利用者アンケートの実施 ③ご意見ダイヤルの利用方法のポスターの掲示 ④利用者会議の開催 ⑤利用者予約一斉受付時の意見聴取(毎月)			
【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。		B	✓	B
	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			
【アピールポイント】 ○ 「あなたのご意見・アイデア投書箱」を置いて、月1回程度、開封し、寄せられた苦情には、時間をおかずに対応するようにし、「投書箱」のご意見・アイデアのうち、めばしいものについては、「地区センターだより」に掲載している。		【特記事項】 * 利用者の意見・苦情等への対応は、館長が責任者となっている。又、個人情報、人権擁護に留意して、できる限り「城郷小机地区センターだより」で公表するようにしている。 * 利用者にとって、意見・苦情を出し易くなっているが、解決の仕組みについては必ずしも外部から判るようにはなっていない。			
【改善すべき点・課題等】					

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>○「アンケートの集約結果」を印刷し、各利用団体に配布、受付にも置いた。内容の一部は、「地区センターだより」にも抜粋掲載した。 (寄せられたさまざまなご意見・ご要望のうち、すぐに実現可能なもの、徐々に実現していくもの、当面は実現不可能なものがあることを付記)</p>			<p>【特記事項】</p> <p>* 利用者アンケートは全般にわたって年1回実施し、さらに、各行事毎にも行っている。 * アンケートの集約結果は個別の印刷物を作成し公表している。 * 平成19年1月に実施したアンケートでは、6個の評価項目について、利用者の満足度が 73% 「よい」 19% 「普通」 1% 「わるい」 7% 「判断しにくい」 であった。 特に、「職員の態度」、「館の雰囲気」は、「良い」の回答がそれぞれ84%、82%と高い満足度を示している。</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> <ul style="list-style-type: none"> ○ 毎月1日の「団体利用予約一斉受付」の手続所要時間の短縮化を図るために、「利用許可申請書」を、の利用予定月の2ヶ月前に預かる方式を平成18年度から実施している。 ○ 利用団体代表者が集まる月1回の一斉受付の場を、当地区センターの管理運営、運営改善のためのお知らせの場(「利用者会議」に代わる場)として活用している。 		<p>【特記事項】</p> <p>* 相互関係のない利用者を対象にした利用者会議は参加者が少なく実効が上がらないので、月に1日利用者が参集する「一斉予約受付日」を積極的に活用して、利用者の要望を聴取し、地区センター側からの連絡事項を説明している姿勢は評価できる。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>* 利用者会議は参加を強制できないため、参加者が著しく少ないことが課題。(従って、月1回の一斉受付日を情報交換の場として活用)</p>					

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>○ 親子の愛情豊かなかかわりを重視し、親子参加の講座も意図的に組み入れている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>* 平成17年度自主事業は、各年齢層を対象とした14講座が計画されたが、講師の体調不良により1講座が中止され、当初計画以外に8講座が実施された。自主事業の講座から4グループが団体登録して活動を継続している。</p> <p>* 「2006クリスマスふれあいコンサート」には「城郷小机うたの会」「城郷小学校3年生児童」「コーラスしろさと」「鈴木加奈子(ピアニスト)」「アンサンブル・ゴージュ(弦楽アンサンブル)」が出演し、会場を訪れた地域の方々も参加して三部合唱を楽しんだ。</p> <p>* 地域の「楠の木学園(フリースクール)」の子どもの居場所作りとしての体育室使用には、使用料金を減免して支援している。</p> <p>* 自主事業を実施した後に利用者アンケート調査を行い、その都度課題を抽出・検討し次回の計画に反映させている。</p> <p>* 自主事業の案内募集はインターネット上のホームページ、館内掲示の他毎月発行の「城郷小机地区センターだより」「広報よこはま」および、地域コミュニティ紙「楽・遊・学」「ワイワイグッディ」にも掲載して広範囲にPRしている。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>* 自主事業にシリーズで利用する「部屋」の設定と、日常、定期的な利用団体の利用部屋の調整が難しい。</p> <p>* 利用料金制度の下での「参加費」の設定。参加者の過重な負担とならないような適正額の設定。</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> <ul style="list-style-type: none"> ○ 地域の人材を生かした講座の開設。 ○ 毎年度、夏・冬のふれあいコンサート <ul style="list-style-type: none"> ・ 夏 7月下旬 開館記念ふれあいコンサート ・ 冬 12月中旬 クリスマスふれあいコンサート ○ 秋に「文化祭」の開催(2日間) <ul style="list-style-type: none"> ・ 作品展示 絵画、絵手紙、書道、風景写真 フラワーアレンジメント、ちぎり絵 プリザーブドフラワー ・ 体験コーナー 絵手紙、プリザーブドフラワー、 紙粘土鉢物、PC名詞作り ・ 実技発表 社交ダンス、フラダンス、太極拳 民謡、合唱、合奏 など ・ ミニレストラン イタリアン、ドライカレー 	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> * 地域の人材を活用し、地域住民を講師に迎え「万葉集の歌を楽しむ」講座を開設した。 * 毎年夏・冬に行う「開館記念ふれあいコンサート」「クリスマスふれあいコンサート」と「文化祭」を発表の場とした「城郷小机うたの会」を平成17年6月に発足させて月に2回活動している。 * 「ふれあいコンサート」は会場の聴衆が単なる『聴き手』に終始せず『共に表現しあう人』として楽しめるようなプログラムとなっており、「城郷小机うたの会」「城郷小学校合唱団」「小机城址太鼓」の他、音楽関連の利用団体が出演して地域交流の場となっている。 * 囲碁友好会を中心に平成17年度3回の囲碁大会を実施している。「ニーズ対応費」で優勝、準優勝、第三位の表彰カップを購入して表彰者が持ち回り大会を盛り上げている。 * 秋に2日間の「文化祭」を利用団体の地域住民への発表の場として開催し交流している。

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"> ○ 年1回、「図書の棚卸し」を実施。 ○ 貸出図書の返却遅滞者には、館長または副館長が返却督促の電話を入れている。 ○ スタッフが合間を見ては図書コーナーの図書や閲覧席の整頓を行っている。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> * 書籍はバーコードによりパソコン上で管理している。貸し出し履歴の確認をした。年1回秋の休館日に「図書の棚卸し」を実施している。2週間の貸し出し期間を過ぎ1ヶ月を越えた未返却図書リストを作成し、館長か副館長が督促の電話や訪問をして確実に返却して貰っている。 * インターネット上の港北区地区センター蔵書検索で当センター所有の児童書「ぐりとぐら」を検索し 8057000830 城郷小机登録済みの結果を得、横浜市に所蔵情報を提供している事を確認した。 * 新書は蔵書登録し、図書分類ラベル及び蔵書管理ソフト用バーコードラベルを貼り、保護フィルムで表面を覆った上で書架に並べている。 * 平成17年度は児童書215冊一般図書235冊を購入した。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> * 蔵書数の充実 <p>H16.年8月の開館時 2,700冊程度でスタート H19年2月末現在、 3,265冊</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。		B	✓	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		
【アピールポイント】 ○ 地域の行事には、館長が参加している。 ○ 地域の町内会等とかかわる諸団体のイベント等の利用に際しては、優先予約、利用料金の5割減免の措置を講じている。			【特記事項】 * 毎月「城郷小机地区センターだより」を作成して自主事業の「わんぱくホリデー」の案内や当センターの情報を地域の各家庭に回覧している。 * 生涯学習支援センター発行の「楽・遊・学」読売センター新横浜発行の「ワイワイグッディ」にイベント情報を載せて幅広く周知させている。 * 城郷地区子ども会、小机商店街、その他の地域行事やイベントに利用する際の利用料金を減免措置して活動を支援している。 * 地域に在住している館長が日常的に地域住民と交流し意見や要望を聞いている。 * 地域の行事「健民祭」「城址祭り」や地域の学校行事に館長が参加している。地域の小学校の合唱指導に館長が協力して校内合唱コンサートの行事に繋げた。 * 中高生のマナーや行動に対する利用者の苦情を受けて警察にパトロールを要請したり地域内の中学校に状況を説明し協力を要請した。		
【改善すべき点・課題等】					

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。		B	✓	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>○ 委員会への提出資料は地区センターの管理運営の全般にわたって、情報をわかりやすく整理、作成し各委員に運営について十分に理解を得るように心がけている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>* 城郷小机付くセンター委員会は、平成17年度は5月19日、18年2月16日の2回開催している。</p> <p>* 「横浜市城郷小机地区センター委員会」資料は希望者には閲覧ができるように受付に置いてある。</p> <p>* 利用料金減免の対象団体について当地区センターの判断基準について検討し施設運営に反映している。</p> <p>* 構成する地区センター委員は、平成17年に横浜市城郷小机地区センター委員会名簿から地地域団体選出委員13名地域内小・中学校長3名、利用者代表3名と合計19名の委員を確認した。</p> <p>* 利用者代表委員は利用頻度の高い団体に依頼している。</p> <p><コメント・提言></p> <p>* 委員会委員には、今後は公募による市民委員などの参加を期待します。</p>		
【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。		B		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		
【アピールポイント】			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】			<ul style="list-style-type: none"> * 平成16年4月1日から平成17年11月30日までの運営状況につき横浜市監査事務局財務監査部が監査を実施しているが、外部監査は受けていない。 * 支払伝票は作業報告書→請求書→支払伝票がセットになり勘定元帳に費目ごとに綴られている。収支決算書に記載された伝票類を確認した。小口現金の出納帳を確認した。伝票、帳簿類は書庫に施錠保管されていた。 * 経理は副館長が担当し館長が責任者となっている。指定管理者である港北区区民利用施設協会の経理担当、責任者も明確になっていることを確認した。 * 預金通帳と印鑑は、金庫その他施錠可能な保管庫に別々に保管されている。 		

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	35,945,000 円)	－ (決算収入	35,988,954 円) = Δ 43,954 円
(予算支出	35,945,000 円)	－ (決算支出	35,954,089 円) = Δ 9,089 円
(決算収入	35,988,954 円)	－ (決算支出	35,954,089 円) = 34,865 円
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
【特記事項】 平成17年度利用料収入 (利用料金制度は H17.7.1 より施行) 区目標額 2,067,000円 決 算 2,401,730円 差 Δ 334,730円 ○ 地区センター便りの自治会町内会への回覧や利用案内リーフレットの小中学生全員(近隣小学校2校、中学校1校)への配布などを通してセンターを積極的にPRし、利用者数の漸増を図った。		【特記事項】 * 平成17年度城郷小机地区センター収支決算書により上記確認事項に相違無いことを確認した。 * 様々な努力の積み重ねにより地区センターの事業を積極的にPRして利用者数の増加を図り利用料収入の増加に繋がった。 * 職員の努力、協力により時間外労働を回避して人件費を削減した。 * 照明、空調関係の使用法を工夫して電気使用料金の削減に繋がった。 * 女子トイレに「水流擬音装置」を設置して水道使用量を節約した。 * 利用案内リーフレットは「一般用」「中学生のために」「小学生のために」の3種類を作成し小学校・中学校の生徒には全員に配布してPRしている。	

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】 ○ 利用者の立場に立ち、利用しやすい、快適な利用環境の提供を心がけながら、予算を執行している。		【特記事項】 * ニーズ対策費689,000円の品目について目的以外の支出が無いことを確認した。			
【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)
平成17年度 利用料金の目標年額(区設定) ¥2,067,000.-	平成17年度利用料金の年間収入済額 ¥2,401,730.- 116.19%
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"> ○ 体育室 月～土 夜間 18:00～21:00 をすべて団体利用の区分とし、昼間の勤労者が、夜間にスポーツを楽しむことができるように利用区分を編成している。 ○ 中会議室、音楽室、体育室の稼働率が高い。 	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> * 平成17年度利用料金の目標額2,067,000円は港北区が決定した目標額で1/3の689,000円がニーズ対策費として対応している。(収支決算の目標額とは異なる) * 利用者の更なる快適な活動支援のために工芸室の作業用テーブル、フットサル用ゴールセット、デジタルピアノなど備品の充実に還元した。
【改善すべき点・課題】	

V-5 経費節減の取組

経費節減のための努力を行っているか

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 照明、エアコン等の小まめなコントロールの実施 ○ 使用済みの大封筒、片面印刷の裏紙の使用。 ○ 「100円ショップ」商品の活用。 ○ 個人利用のスポーツは、マイラケット、マイボール持参の方式。(卓球、バドミントン)。バスケットボール、ソフトバレーボールは貸出。 	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> * 照明は少灯、多灯、全灯など使い分け、こまめな消灯を実行し、また、階段室の2階3階のガラスに遮光フィルムを貼り冷房の効率化を図り経費削減に繋げた。 * 女子トイレに「擬音装置」を設置して水の無駄遣いを減らした。 * 使用済み封筒や裏紙の再利用を実施した。 * 「100円ショップ」の割安な商品を活用している。
【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>○ 館長、副館長、新採用職員に対して毎年人権研修を実施し、職員の人権意識の啓発に努め、利用者の立場に立って考えるサービスの向上を図っている。</p>	<p>【特記事項】</p> <p>* 施設の2～3階および屋上の植栽や芝生は、1週間に1回清掃や手入れを行っているため、館内の窓からみても、外から見ても美観が保たれている。</p> <p>* 屋上緑化やベランダの植栽は心を和やかにするだけでなく冷暖房の効率を高めている。</p>
<p>【改善すべき点・課題】</p>	

地区センター評価結果一覧表

施設名： 横浜市城郷小机地区センター

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	該当なし	該当なし
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	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	B	B
9.事故発生時の対応体制の構築	事故発生時の対応体制が確立されているか	B	B
10.災害発生時の対応体制の構築	災害発生時の対応体制が確立しているか	A	A
11.利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか	A	A
12.利用者の苦情解決体制の構築	利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか	B	B
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		B	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	B	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	B	A
V. 指定管理料の施行状況		B	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	B	B
2.収支決算状況	収入-支出がプラスになっているか	O	O
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	116%	116%
5.経費節減状況	経費節減のための努力を行っているか		

地区センター評価結果一覧表

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立脚した利用者への対応は、研修や日ごろの打ち合わせ、引継ぎ、連絡ノート回覧によって、概ね良好と判断する。	○ 運営方針は利用者とのコミュニケーションを大切に、愛される施設を目指すことを宣言し、利用受付の公平と利便性に努力している。
II. 施設・設備の維持管理	○ 開館以来、3年間が経過しているが、部分的な不具合、故障、破損等は、早急な対応を心がけてきた。 ○ 使い勝手のよい施設を目指した設備、備品等の整備が今後も課題。	○ 施設全般の管理は行き届き、利用者は安心して気持ち良く利用できる。特にテラス・屋上などの植栽は、利用者の心を和ませ、また室内の温度管理上も効果を上げている。
III. 運營業務及びサービスの質の向上	○ 利用者の立場に立った施設利用に関するさまざまな案内やPR、HPをはじめとする施設の情報発信は、わかりやすさ、適切さを追求する。	○ 利用者が楽しく集えるように明るい雰囲気作りに努め、施設情報を丁寧に伝え利用者の利便を図っている。 ○ 自主事業を盛り上げる工夫をしている。
IV. 地域及び地域住民との連携	○ 地域活動にかかわる館の利用の際は、既定の枠組みの中で可能な限り支援の姿勢で臨むとともに、地域行事へは、顔出しが大切と考えている	○ 館長自ら地域自治会の役員を務め、各年齢階層を包含した地域コミュニティ作りと、その運営支援に努力している。
V. 収支状況	○ 利用料金制度への理解と協力をいただき、稼働率の上昇と共に、利用料金収入の伸びも順調である。	○ 利用者への利用料金はじめ利用制度の伝達を、一斉予約受付時に行う等工夫した結果、稼働率は良好で、利用料金収入も順調に伸びている。
VI. その他	※ 第三者評価の評価内容や評価の観点の設定（判断基準）については、地区センターの管理運営の実際の視点から、一層の吟味を期待したい。	○ 評価項目や評価手法については、今後経験を積む中で、評価機関として行政当局に対し、必要に応じて適切な意見具申をしていきたいと思えます。

評価結果についての講評

* 当地区センターは基本方針に基づき、各年齢層を包含しての地域住民間の『コミュニケーションと相互交流の活性化のための「場」作り』に鋭意努力している姿勢が伺える。具体的には、自主事業を含めサークル活動支援を積極的に実施し、利用者来訪時のコミュニティスタッフの接遇も良好である。内部管理面では、施設管理、業務運営管理は規則に則って忠実に行われ、予算対応のコスト意識も高く、利用率の向上を図り利用料収入増に繋げている。

指定管理者からの意見

* 平成16年8月開館以来、地域住民に愛されるコミュニティ施設となるよう館の管理運営に尽力してきたが、評価機関により実績を適切に評価していただいたものと理解している。本評価実施を契機に、今後更に業務改善を図り、サービス向上に一層努力してまいりたい。