



横浜市指定管理者第三者評価制度

# ほどがや地区センター 評価シート



評価機関：経営創研株式会社

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>【アピールポイント】</p> <p>当センターでは地域役員を兼ねて活動している職員が多いことが特徴です。職員一同が地域ニーズを把握し地域密着型の地区センター作りを目指しています。</p> <p>なお、当地区センターは区民の代表者で構成します保土ヶ谷区区民利用施設協会が運営しておりますので、地域の皆様の声を反映しますため、保土ヶ谷中央・東部連合町内会長、小学校PTA会長、区老人クラブ、区子ども会、地区民児協、区体育協会等の各会長から推薦された者を館長に任命しています。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画書と利用要綱により基本方針が、文書や掲示で利用者や職員に明示されています。</li> <li>・職員は長年、各種団体の活動に携わっており、地域コミュニティの現状を良く理解しています。また、施設の基本方針を分かりやすく説明することができます。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>地域ニーズは母子保健から高齢者の皆様まで多様化しています。いかに幅広い世代の皆様から意見を取り入れ、運営業務に反映するかという課題はつきません。</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>当センターでは、初めて地区センターを利用する方に来館いただきました際に、サークルの代表者さまが会の運営に支障がありませんよう職員がコーディネートを承ります。事前の会場見学はもちろん、センターの機能をご理解いただき、なるべくご希望の活動ができますよう努力をしています。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・予約が競合した場合、話し合いもしくは抽選により、部屋の割り当てを行っています。</li> <li>・目的の部屋が空いていなければ、他の部屋を転用したり、他施設の紹介をするなど、一人でも多くの方に利用してもらえるような工夫がなされています。</li> <li>・“青少年育成”の一環として、地域住民とともに「小学生の居場所委員会」を運営するなど、自主的な活動の支援・場づくりを進めています。</li> <li>・職員による積極的なコーディネートにより、サークル活動の活性化が図られています。また、自主事業や小さなグループ活動から、サークル活動化した例が数多く見られます。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>当センターでは、毎月約280団体、450～510の時間コマのご利用をいただいています。このため、人気があります会場は抽選倍率10倍を超えることがあり、利用者様にはご迷惑をおかけしています。このため、できる限り各会場の機能を高め、各会場を多目的にご利用いただけますよう工夫が必要と考えております。</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。		B		B
	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>常時3人の職員が稼働できる体制になっています。また、入室・退出の重なる12時と15時につきましては、4～5人の職員を配置し利用者様をなるべくお待たせしませんよう努力しております。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画書にある職員体制を確保し、通常は常勤1名＋非常勤2名が勤務しています。</li> <li>・事業計画書の18人以外に3人(有資格者、修繕技能者、PC技能者)を採用して保守やサービスに努めています。</li> <li>・11:30～3:30の勤務シフトを設け、利用のピークに対応するなど、サービス水準の維持・向上のための組織体制上の工夫がなされています。</li> <li>・勤務表に、職員の勤務状況が適切に記録されています。</li> <li>・当センターは2棟の建物で構成されています。職員はどちらか一方の棟の管理・運営を主に担当しており、施設全体の業務状況を把握するまでには至っていません。今後は、繁忙時やトラブル発生時に、より円滑な運営を実現するため、両棟の管理・運営を担当してもらうことなどが考えられます。</li> </ul>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>当センターは、本館と体育館が別棟作りで離れていますため、職員全員が集合して仕事をすることができません。いかに職員同士が連携をはかり業務を円滑に遂行しますが課題と考えています。</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。		B	✓	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>当センターは利用者様とのコミュニケーションを重視し、利用者様が気軽にご意見を話しやすいよう努めています。</p> <p>形だけのマナーではなく、利用者様にとって居心地の良い空間づくりをするためのマナーを心がけています。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員は名札をつけ、身なり・服装も適切です。</li> <li>・電話や窓口での対応もきびきびと丁寧で、言葉遣いや接遇態度も丁寧かつ適切です。</li> <li>・ただ単なる受付対応ではなく、利用者が真に望んでいることを察知し、誘導するという高度なサービスを目指しています。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>コミュニケーション型を目標にしていますため、適切な言葉使いを職員全員が身につけていくことが課題と考えています。</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			
<p>【アピールポイント】</p> <p>開館時刻につきましては、利用者さまの活動に支障がありませんよう、定刻5分前から入館できますよう配慮をしております。</p> <p>また、開館に支障がありませんようセンター近隣に在住の職員5人が開館できる体制をとっております。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用要綱通りに開館されています。</li> <li style="padding-left: 20px;">平日 午前9時～午後9時</li> <li style="padding-left: 20px;">日曜祝日 午前9時～午後5時</li> </ul> <p>・基本的に開館時間の5分前に開場し、利用者への便宜を図っています。</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。		B	✓	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>平成18年度につきましては、トイレの改修、プレイルームの扉修理、夜間照明の不具合により危険でした入り口ホールの照明工事など多数の修繕工事をいたしました。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・建物・設備の保守点検は、「年間管理計画実績表」により予定され、維持されています。</li> <li>・プレイルームの扉修理、入口照明等の保守がよくなされています。修理箇所の記録を詳しく保存することで、施設のメンテナンスに関するノウハウの共有化やさらなる安全性の向上などが期待されます。</li> </ul>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>当センターは市内5番目に古く築26年経っていますので、老朽化が激しい状況です。</p> <p>現在、区役所の担当課とも協議し、入り口のバリアフリー、レクホールの内壁改修、施設全体の外壁塗装、ベビーカー置き場設置、そのほか多数の箇所の修繕計画を進めております。</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・当センターは築後26年が経過しています。施設の手入れはされていますが、外壁の劣化(H20年度修理予定)や機器搬入口の安全不足等が目立ちます。</li> <li>・利用者の快適性・満足度の向上のために、例えば、入口ロビーにイスを増設するなど、今後も継続的な取り組みが求められます。</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。		B	✓	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>当センターは料理室をはじめ備品類を多く取り揃えていることが特徴です。また、利用者さまにご希望の備品がありました場合は、利用者会議の際に伺い、利用者様と一緒に決めていくシステムをとっています。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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で管理されています。</li> <li>・一部備品(七宝釜、卓球台等)は時々壊れますが、都度修理して機能は果たしています。ただ外観が損なわれています。鳩時計等の取り付け部分に耐震性の懸念があります。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>備品数が多いため、高額の備品につきましては損傷が目立つ物があります。利用者さまのご意見を伺い、協議をしながら計画的に優先順位を決めていきたいと考えています。</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>清掃業務につきましては、担当職員を2名配置するほか、全職員が常に気づいた汚れ等を清掃するよう心がけています。また、当センターはトイレだけをご利用のためにご来館する方も多いため、毎週水曜日は専門業者による清掃も併せて実施しています。</p> <p>また、休館日には専門業者への委託により年4回の床クリーニングなどを行っています。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・清掃業務は、「年間管理計画実績表」により予定され、実行されています。</li> <li>・毎日2名の職員による清掃に加え、年4回の床クリーニングなどにより、施設はきれいな状態に保たれています。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>当センターは、広大な築面積と敷地がありますため、美化につきましては最深の配慮が必要と考えております。</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>入り口につきましては2重扉にし、鍵の管理者はこの2重扉の鍵を別個に持ち、また、警備システムも導入していますので、万一、鍵の紛失等がありましても、侵入できませんよう努めています。</p> <p>また、事故・犯罪防止につきましては、開館時間中の職員定期巡回のほか、防犯パトロールの巡回、夜間は警察の巡回をお願いしています。</p> <p>さらに、隣地に公園がありますため、放課後の児童の見守りや相談にも心がけています。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・閉館時は機械警備が作動するようになっています。</li> <li>・体育室、レクリエーションホール、廊下等に監視カメラを設置し、セキュリティの向上を図っています。</li> <li>・1日8回前後、館内外を巡回し、ゴミを拾うようにしています。</li> <li>・当センターは商店街や交通量の多い道に近く通り抜けが多く、児童が隣接公園で遊んでいますので、単独の防犯活動に加え、地域、警察やボランティアとの連携での安全な環境作りを行っています。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>当センターの敷地は一般歩行者の通路になっておりますため、センター利用者さまだけでなく地域の皆様への安全配慮も必要と考えております。</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。		B		B
	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		
<p>【アピールポイント】</p> <p>当センターの敷地は一般者通路として地域の皆様にご利用いただいておりますが、平成 18 年度は利用者様及び地域の皆様の安全を確保いたしますために外灯の取替え工事をいたしましたところ、夜間通路がたいへんに明るくなり防犯の面におきましても、好評をいただいております。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・外構施設の管理は、「年間管理計画実績表」により予定され、維持されています。 しかし外壁の劣化(亀裂)やペンキの剥離がしばしば起きています。</li> <li>・館長を中心に、放置ゴミの処分、花壇設置、老朽ベンチの撤去など、構内の整備を積極的に行い、施設の安全性の向上と美観の形成を図りました。 生垣が生長しているので、老朽化した外柵は今年度に撤去を予定しています。 より詳細な修理記録を保存することで、メンテナンスに関する職員間のノウハウ共有、安全性の向上が期待されます。</li> <li>・当施設の敷地内は、こどもの遊び場になっています。鉄筋や外壁支柱等が地面から飛び出しており、安全性向上のため、撤去を検討する必要があります。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>外溝設備は、課題が多いと考えています。 平成 18 年度より指定管理者として当センターの管理を受諾しておりますが、従前より樹木の根が張り出しているために通路が盛り上がり歩行者様にご迷惑をかけるなどそのほか多数の状況です。修繕に多額の費用がかかりますために、現在区役所の担当課に修繕の申請をいたしております。</p>					

II-6 植栽・樹木等の維持管理業務

⇒該当施設のみ評価を実施する

施設内の植栽・樹木等が適切に管理され、利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。		B	✓	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>植栽の剪定につきましては、毎年1回業者委託により実施しています。また、職員による敷地内清掃を毎日2回実施しています。</p> <p>なお、地域のボランティアの方のご協力によりまして花壇作りを行い、四季折々花の絶えないセンター作りに努めています。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・植栽の管理は「年間管理計画実績表」により予定され、維持されています。</li> <li>加えて職員とボランティアの協力により、良く手入れされています。ただ秋には大量の枯葉の清掃におわれています。</li> <li>・樹木の剪定がなされ、建物や電線への影響が抑止されています。樹木の根が盛り上り、通行の支障となっている問題についても、今年度中に対応する予定です。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>銀杏・ケヤキ・メタセコイア・桜などの落葉樹の大木が15本を超えますため、秋季には近隣の皆様への十分な配慮が必要と考えています。</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・敷地出入口付近の生垣の高さを低くし、子どもや車の運転手の見通しを良くしています。</li> </ul>		

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>ゴミの回収につきましては、専門業者により回収をお願いしております。このほか、資源回収ボックスの設置、また、利用者様のご協力によりゴミの削減協力を実施しています。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「ゴミ持ち帰り」をはじめ、ゴミ発生抑制に努めています。</li> <li>・区が設置した資源回収ボックスは役立ち、すぐに一杯になります。そのため、区の対応が追いついていないという問題があります。</li> <li>・センター敷地内には置き去りにされている自転車や二輪者があります。しかし所有権の問題等もあり、独自判断で即座に撤去することができず、対応に苦慮しています。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>当センターは敷地が広大なため、夜間の粗大ゴミ投棄や自転車の乗り捨てが多く、また通路でありますために空き缶やタバコなどの投げ捨てが目立ちます。今後、これらの対策が課題と考えています。</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	10～3月	54.1%	73,822人	41,339人	32,483人
H18	4～9月	44.7%	66,210人	32,865人	33,345人
H18	10～3月	52.5%	73,810人	44,195人	29,615人
H19	4～9月	46.9%	68,067人	35,459人	32,608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	10～3月	87.0%	14,315人	4,766人
	H18	4～9月	78.5%	8,072人	8,796人
	H18	10～3月	88.3%	14,463人	7,763人
	H19	4～9月	87.1%	8,007人	10,009人
レクリエーションホール	H17	10～3月	90.9%	6,898人	2,539人
	H18	4～9月	82.9%	5,653人	3,736人
	H18	10～3月	83.8%	7,853人	2,561人
	H19	4～9月	76.3%	7,766人	3,737人
中会議室	H17	10～3月	53.0%	3,738人	
	H18	4～9月	33.2%	3,333人	
	H18	10～3月	47.7%	4,662人	
	H19	4～9月	44.4%	3,082人	
音楽室	H17	10～3月	76.0%	4,218人	
	H18	4～9月	72.3%	4,045人	
	H18	10～3月	81.7%	4,110人	
	H19	4～9月	78.1%	3,936人	

(利用内訳続き)

部屋	期間		団体利用		個人利用
			施設稼働率	利用者数	利用者数
料理室	H17	10～3月	32.3%	1,377人	
	H18	4～9月	15.7%	881人	
	H18	10～3月	26.4%	1,426人	
	H19	4～9月	17.0%	950人	
多目的室A	H17	10～3月	50.1%	2,676人	
	H18	4～9月	41.7%	3,076人	
	H18	10～3月	46.1%	2,984人	
	H19	4～9月	39.3%	2,681人	
多目的室B	H17	10～3月	37.7%	1,868人	
	H18	4～9月	27.4%	1,784人	
	H18	10～3月	36.0%	2,056人	
	H19	4～9月	40.7%	2,783人	
小会議室A	H17	10～3月	52.5%	2,152人	
	H18	4～9月	48.0%	2,255人	
	H18	10～3月	50.2%	2,162人	
	H19	4～9月	44.0%	1,949人	
小会議室B	H17	10～3月	50.3%	2,537人	
	H18	4～9月	38.3%	2,132人	
	H18	10～3月	46.8%	2,651人	
	H19	4～9月	41.0%	2,581人	
和室	H17	10～3月	40.5%	1,560人	
	H18	4～9月	38.3%	1,634人	
	H18	10～3月	46.8%	1,828人	
	H19	4～9月	49.0%	1,724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> 当センターの利用者数と利用時間コマは、市内でも常に上位にあります。特に夜間の体育室は、学生・社会人の皆様にたいへんな人気をいただき、100%に近い稼働率です。</p> <p><b>【改善すべき点・課題】</b> 午後3時以後の利用率は、これ以前の時間帯に比較しますと低くなります。この時間帯の地域ニーズをモニタリングいたしまして、よりニーズに応じた機能を考察する必要がありと考えています。</p>	<p><b>【特記事項】</b> ・年間利用者は14万人前後であり、利用者数の多い地区センターです。 ・使われない時間や部屋への誘導と部屋の多目的利用(中会議室で楽器やダンスの練習、ホールの壁に絵吊レールを設置して絵等を展示)で利用率を上げています。 ・駅に5分と近く、区外・市外の利用者も多いので、ホームページや鉄道で広くPRすることが望まれます。</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>当センターの特徴は、初めてご利用される団体様の利用コーディネートをしており、各種会場の機能を十分に活用いただけますよう配慮しています。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の入館時、受付担当者は積極的に挨拶・声掛けを行うなど、気持ちの良い対応を図っています。</li> <li>・利用者の要望の内容を聞いて、代替え設備や他館を紹介するなどの「サービスコーディネート」の姿勢をとっています。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>センターの機能が来館者様のご希望に添えない場合、他の施設をご紹介しておりますが、この情報を区内に限らず横浜市全域を把握するよう情報サービス充実の必要性を感じております。</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後は、横浜市作成のホームページに加え、例えば、指定管理者独自のホームページで施設の情報を発信することなども考えられます。</li> </ul>		

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>                      当地区センターのプレイルームはたいへんに来館者が多く、初めて見学にいらした乳幼児連れのご来館者には、子育て支援などの情報も提供しますよう配慮しております。また、当センターでは小学校3校、中学2校、高校1校の施設見学や体験学習を実施し、地区センターを学童期の皆様にも親しめますよう配慮しております。</p>		<p><b>【特記事項】</b>                      ・事業計画書・事業報告書や指定管理者情報を公表・掲示しています。                      ・パンフレットや掲示でセンターの情報を提供しています。                      ・青少年活動に力を入れていることもあり、近隣の小中高の学校からの見学を多く受け入れています。</p>			
<p><b>【改善すべき点・課題等】</b>                      会場数が多く、機能や備品も多い施設のため情報が多く、利用者様によりわかりやすくこれらの情報を整理することが課題と考えます。</p>		<p>・指定管理者が「保土ヶ谷区区民利用施設協会」ですが、その内容を利用者に知ってもらうために、概要等の公開が望まれます。</p>			

Ⅲ-4 広報・PRの実施

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	広報誌やPR誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施している。	✓	A	✓	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>本年より、天王町商店街様と協力し、季刊誌ウエルカム天王町を新聞の折込みや商店街にて配布し、地区センターの講座紹介や施設案内をしております。</p> <p>また、地域での会合の場に出席し(民児協、地区社協、商店街理事会、各自治会、子ども会、学業地連ほか)ニーズ調査と利用相談をお受けしています。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・パンフレットや区広報による広報・PR、さらには隣接の商店街の季刊誌「ウエルカム天王町」にも積極的に情報をだしています。</li> <li>・共催の「熊野古道モニターツアー」を「ウエルカム天王町」に掲載しています</li> <li>・駅に5分と近く、天王町ビジネスパークや横国大の人々の利用もあり、区外・市外の利用者も多いので、新しい利用者獲得のために、ホームページや鉄道で広くPRすることが望まれます。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>地域のニーズは、たいへんに多様化しておりますため、施設の機能が追いつかないということが現状です。</p> <p>地区センターの機能をより多目的に利用できますよう改善していくことが課題と考えます。</p>					

Ⅲ-5 サービス水準の確保

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	施設のサービス水準を確保するため、標準的な業務実施手順や注意点等がわかりやすく明文化(マニュアルの作成等)されている。	✓		✓	
	全職員が一貫した認識を共有した上でサービスを提供している。	✓		✓	
	職員の意見を取り入れながら、標準的な業務実施手順等をスタッフミーティング等において定期的に見直している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>当センターの特徴は、毎月 280 を超える団体利用者様のニーズを把握していることです。窓口でお貸しする備品などは、チェックインされる前にご用意しておくよう心がけております。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月の業務改善会議でサービスに関する問題を検討し、マニュアルに組み込んでいます。</li> <li>・業務マニュアルの作成に加え、接客研修が実施されています。職員は、マニュアルや研修で得た情報を日常業務に反映させ、サービスの向上に努めています。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>当センターは保土ヶ谷区全域を対象とします大きなイベントがたいへんに多く、これに対応する音響操作や特殊な備品、パネルレイアウトなどには、専門知識を要する場合がありますが、これをコーディネートできる職員は少数に限られています。今後、このコーディネート能力を養った職員を増やすことが課題と考えています。</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・音響設備等の特殊な備品の設定等は、マニュアル化を図ることで、職員が誰でもでき、継承できることが期待されます。</li> <li>・非常勤職員は、業務上の疑問や提案などがあれば、すぐに常勤職員に連絡・相談をしています。常勤職員は、連絡・相談内容を迅速に吟味し、回答をするなど、対応を図っています。</li> <li>・和室の障子に破れ難い紙を使い、子供連れでも安心して使えるようにしています。</li> </ul>		

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> 情報の共有化のため、職員は時間交代をする15分前に出勤し引き継ぎを行っています。</p>		<p><b>【特記事項】</b> ・全員ではないにせよ、ミーティングを職員交代時に行っています。  ・連絡事項は「業務連絡ノート」に記入し、ミスを防いでいます。当面ボードに連絡メモの貼り重ねを試行する予定です。今後は、日常業務を通して感じたことや利用者とのやり取りなどを“日誌”、“日報”としてまとめるなど、情報の共有化を進め、施設管理の円滑化と利用者サービスの向上を図ることが期待されます。</p>			
<p><b>【改善すべき点・課題等】</b> 当センターは体育館と本館が別棟になっていますので職員全員が業務につくことは不可能なため、毎日15分のミーティング時間を設けています。この間の利用者様の対応に課題があると考えます。</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>個人情報保護につきましては、横浜市の指導に基づき厳守するよう努めています。また、利用者様の電話番号などの個人情報を含む書類は、他の来館者の方の目の届かない場所で取扱うほか、個人情報が記載されている書類は施錠の可能なロッカーなどに保管し、鍵は管理職のみが取扱うよう配慮しております。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報の保護は、年1回の研修を行い、個人別誓約書の提出や個人情報取扱特記事項の点検・評価を行っています。</li> <li>・利用申し込みは氏名を省くなど、最小限の項目にとどめ、個人情報の散逸を防いでいます。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>個人情報が漏洩する場合は、書類やPCからだけではありませんので、常に職員に施設内で得た個人情報を施設外では話さないよう配慮を怠らないことが課題と考えます。</p>					

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><b>【アピールポイント】</b> 事故防止につきましては、定期的に職員のチェックを行うよう指導しています。また、職員会議では年2回危険箇所リストを職員全員から徴収し、事故予防に努めています。</p>		<p><b>【特記事項】</b> ・危険箇所リストの見直し年2回行い、マニュアルも随時更新しています。 ・事故の原因、対策、課題等を詳細に記した、「安全点検報告書」を毎年作成し、区に報告しています。</p>			
<p><b>【改善すべき点・課題等】</b> 当センターは老朽化しておりますため、設備点検などには十分な配慮をしておりますが、特殊な備品には指挟みや火傷などの危険性を伴うものがあります。職員の専門知識をより養い、特に初めての団体利用者様がこのような備品などを使用します場合は、十分な説明ができますよう研鑽していくことが課題と考えます。 なお、施設が古いため、老朽化による事故を予防するため、現在、区役所の担当課あてに、敷地入り口や機械室搬入口などの改修工事を申請しております。</p>		<p>・毎日リストで危険箇所をチェックすると共に、日常の巡回でチェックをしています。 ・職員の提案に基づき、ドアストッパーを設置するなど、事故防止・改善のための仕組みができています。 高齢者用に階段に手すりがつけられています。 体育館での事故・怪我が主なので準備体操の呼びかけ等で注意をはらっています。</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>「避けられる事故は絶対に起こさない、予測できる事故は絶対に起こさない」をモットーとしておりますが、当地区センターでは来館者が多いので、内部疾患による利用者様の救急対応も年数回必要になりますので、職員にはAED研修のほか、消防職員と看護師により作成しました人命に係わる事故発生時の救急マニュアルを職員に周知しています。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事故発生時の連絡体制、責任者が明確にされ、事務室内に掲示されています。</li> <li>・事故の原因、対策、課題等を詳細に記した、「安全点検報告書」を毎年作成し、区に報告しています。</li> <li>・食中毒の予防、意識不明時の対応、AEDの研修等を行っています。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>事故の予防につきましては、注意をしすぎるということはありません。</p>					



Ⅲ-10 災害発生時の対応体制の構築

災害発生時の対応体制が確立しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当したうえで、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	防災マニュアル等に基づき、避難訓練や防災訓練等を最低年に2回は実施している。	✓		✓	
	災害時の連絡体制や職員の役割分担等が明示されている。	✓		✓	
	地域や関連機関との連携体制を整備している。	✓		✓	
B	防災に関するマニュアル等が整備されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>当地区センターでは、天王町町内会の防災訓練等の協力をし、地域とともに築く防災対策をしております。また、防災設備の保守点検は、官庁指導どおり年2回、専門業者に委託し実施しております。</p> <p>防災訓練につきましては、非常ベルなどを鳴らすことが利用者様のご迷惑になりますため、防災設備点検の際に実施しております。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・火災や地震に対する詳細な計画書「横浜市ほ도가や地区センター消防計画」があり、設備点検の一部として年2回の防災設備点検も含まれています。</li> <li>・年2回(6, 12月)の防災訓練を実施していますが、12月は全員でできず、各シフト別であるのが課題になっています。</li> <li>・地元自治会と連携して消防車が来る訓練を年1回実施しています。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>防災訓練につきましては、火の元のある会場のほか、漏電・タバコなど災害発生箇所を全室に想定して行う必要があると思います。火災などの予防につきまして、より研究をすることが課題と考えています。</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>利用者様からご苦情をいただきませぬよう、配慮することが何よりものサービスと考へております。職員によるサービス向上会議を定期的に開催しますほか、いただきました苦情には、即時対応するよう心がけています。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ご意見ダイヤルの案内とご意見箱の設置がされ、対応方法も掲示されています。</li> <li>・苦情は無いのが理想ですが、積極的に窓口やご意見箱で苦情を受け入れるべく、苦情対応体制をロビーに掲示しています。</li> </ul>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>会場の利用方法などに関するご苦情等につきましては、他の団体利用者様にご迷惑をかける場合がありますので、常に全ての利用者様への便宜を良く考へ、慎重な対応が必要と考へております。</p>					

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><b>【アピールポイント】</b>                      当センターは、構造上2館に分かれていることと、日祝日を除き12時間開館することなどから、苦情担当者を限定することは、むしろサービス低下につながると考えています。基本的に苦情の対応は、各館受付窓口にお申し出いただきましたら、即時対応するよう心がけています。</p>			<p><b>【特記事項】</b>                      ・本館は苦情が起きないように状態を目指すことに重点を置いていますが、表面にでてこない苦情を掘り起こすことも重要です。そのために苦情の受付方法・責任者・対応手順を明確にして、その内容をロビーに掲示し、「苦情について積極的に受け入れ、オープンです」ということを利用者にして示しています。</p>		
<p><b>【改善すべき点・課題等】</b>                      前項で記載いたしましたとおり、これまでいただきました苦情につきましては、施設の利用方法に関するものがほとんどでした。今後、地域の代表者の皆様や学識経験者の皆様のご意見を参考に、利用者会議などで利用者様と協議をしながら、利用方法を決めてまじりたいと考えています。</p> <p>また、当センターでは行政機関主催のイベントが多いため、10～1月は会場の利用がなかなかできないという苦情を毎年多数いただいておりますので、所管課との十分な打合せが必要と考えています。</p>			<p>・区の行事にしばしば部屋が使われることがあり、利用者の利用をお断りするケースが発生しています。今後は、利用者の苦情を踏まえながら区と対応を協議することが求められます。(H20年は賀詞会を休館日にしてもらっています)</p> <p>・利用率の高さを反映し、体育室の利用時間の延長、個人枠の拡大を求める意見・苦情が多く寄せられています。職員は意見・苦情があれば、すぐに館長・副館長に伝え、対応を図っています。</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>平成18年度は標本調査同様の回収率でしたが、19年度は利用団体様へのアンケートを1～2月頃に予定しております。また、これに伴いまして、地域の自治会や子ども会などへのアンケート調査を行い、皆様のお声を聞かせていただきたいと思います。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・H18年度の利用者アンケートで59団体のうち44団体から回答があり、20件の要望がありました。</li> <li>・アンケート結果をまとめ、可能なものから対応を図り、アンケート内容および結果を公表しています。</li> <li>・アンケート項目は回答しやすいように具体的な例示が有効です。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>アンケート調査につきましては、より適正な運営をいたしますため、質問項目設定につきましては、十分な検討をする配慮が必要と考えております。</p>					

Ⅲ-14 利用者会議の開催

利用者代表からなる利用者会議を開催し、利用者の意見や課題がある場合には対応策を講じているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用者会議での検討内容を公表している。	✓		✓	
	利用者会議からサービスに係る課題を抽出している。	✓		✓	
	利用者会議から抽出した課題への対応策を講じ、改善している。	✓		✓	
B	利用者代表からなる利用者会議を、最低年 1 回以上開催している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
【アピールポイント】 昨年度の利用者会議につきましては、50 団体以上の代表者様にご出席くださいました。当センターは利用者様と地域で運営して施設ですので、ご参加くださいました皆様から建設的なご意見を多くいただきました会議でした。本年は、アンケート調査集計後の2月に予定しております。		【特記事項】 ・毎年、利用者会議を開催しています。参加者は自治会や学校など、地域の各種団体の代表者が中心となっています。 ・利用者会議で出された意見に基づき、ベビーカー置き場を設置するなどの対応を図っています。 ・様々な意見を出してもらうために、個人利用者にも声をかけています。(H18年度は個人出席者がいませんでした)			
【改善すべき点・課題等】 利用者会議につきましては、利用団体様に限らず、地域の皆様へも呼びかけが必要と考えております。地域の皆様への周知方法と関心を寄せていただくことを検討課題と考えております。					

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>当センターでは地域の皆様の望む自主事業を実施しますため、地域の皆様からのご意見をモニタリングして企画しておりますので、地域の課題を解決するための啓発事業を開催することもあります。</p> <p>また、当センターは交通の便が良いため、保土ヶ谷区全域をカバーできる講座も年間数回実施しています。</p> <p>なお、特徴として</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 企画に際しては受講者様が自分だけの趣味に留めず、習得したことを地域に還元できる講座であることを目的としておりますので、事前に講師との十分な打合せを行って趣旨を理解いただいていることが特徴です。</li> <li>2 高齢者の方の参加が多く見込まれる講座についてはセラピューティックレクリエーションの要素を導入していることが挙げられます。</li> </ol>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画書のとおり、37の自主事業が計画され、既に28が実施されています。</li> <li>・そのうち約半分の19は小学生以下が対象で、青少年関連が多くなっています。 一つの理由に「小学生のための居場所」活動が6個あるからです。もう一つは高齢者向けの自主事業は、区の生涯学習と重なるので避けるようにしています。</li> <li>・単なる文化的な教室事業ではなく、参加者が得たことを地域に還元したり、次の受講者に継承できることを目指しています。</li> <li>・自主事業がサークル化した場合は、後援しているサークル支援組織の「サークル・かけはし」などの既存サークルに引き継いでいます。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>人気の講座は、高い抽選倍率になることもありますので、このような講座につきましては、むしろ落選された方々への配慮が必要と考えます。高い抽選倍率の講座につきましては、なるべく年度内にもう一度開催できますよう努力しております。</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><b>【アピールポイント】</b></p> <p>1 地域協働型の自主事業                      自主事業に際しましては、利用者会議、意見箱、地域の各役員の皆様からご意見や要望を中心に企画していますため、「熊野古道の魅力」「子どもフェスタ」(地元商店街共催)、「ドッジボール大会&amp;餅つき大会」(子ども会共催)など地域協働型の自主事業を開催しています。</p> <p>2 セラピューティック・レクリエーションの導入                      地域で主任児童委員として活動している臨床心理士の協力をいただき、「生活に役立つ心理学」「おとうさんとおかあさんの勉強室」のほか「心を伝える絵手紙教室」などの心の健康維持と課題解決を目的にしたセラピューティック・レクリエーションを取り入れています。</p> <p>3 地域課題解決への協力                      当センターから半径約1km内に4校の小学校がありますために、児童が安全に遊べる場所が不足しています。このような地域の課題を解決するために、地区センターの活動団体や自治会、地区社協の協力を得て、児童のための「居場所事業」を展開しています。また、地域の育児支援のために市立保育園4園の協力による「幼児教室」などの講座を開催しています。</p> <p>4 体験学習コーナーの開催                      隔年で開催する文化祭では、参加団体の講師の皆様のご協力を得て自主事業として体験学習コーナーを開催しています。平成 18 年度の文化祭では、全27種類、受講者824人と好評をいただきました。</p>	<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「小学生のための居場所」、保育園との共催の「幼児教室」、地元商店街組合との連携の「熊野古道」というように地域と連携した事業が多くなっています。</li> <li>・37の自主事業は、幼児から成年までを幅広く対象としています。ただそのうち19が小学生以下を対象としていることや、重点をおいている「小学生のための居場所」の事業が6個あることからわかるように、青少年活動を非常に重視しています。</li> <li>・青少年活動とも絡みますが、単なる場所の提供に止まらず、心の育成をも重視した事業をしています。</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。	✓	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>当センターから徒歩 10 分程度に保土ヶ谷図書館がありますこと幼児・保護者様の来館が多いことからプレイルームでも楽しんでいただけますよう児童書を多く用意しています。また、多くの皆様に図書を読んでもらうため横浜市中央図書館で発表しております「予約の多い本 50」を参考に人気の新刊図書の購入計画をたてています。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年1回、本の確認を行っています。書籍は、1.5m程の書架に分野別に整理されています。</li> <li>・市立図書館の人気ベストを参考に、同一作者は避けるなど考慮しながら毎月3冊購入しています。</li> <li>・徒歩10分程度の距離に保土ヶ谷図書館がありますが、当センターは駅に近いこともあり、当センターで読書をする人が多くなっています。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>蔵書の管理をコンピューターで行っておりますために、操作ミスにより貸出・返却管理が正確でない場合があります。利用者様にご迷惑をかせませんよう正確性を高めますことが検討課題と考えております。</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>当センターでは地域役員を兼ねて活動している職員が多いことが特徴です。職員一同が地域ニーズを把握し地域密着型の地区センター作りを目指しています。</p> <p>なお、当地区センターは区民の代表者で構成します保土ヶ谷区区民利用施設協会が運営しておりますので、地域の皆様の声を反映しますため、保土ヶ谷中央・東部連合町内会長、小学校PTA会長、区老人クラブ、区子ども会、地区民児協、区体育協会等の各会長から推薦された者を館長に任命しています。</p> <p>また、地域のイベントなどにつきましては、館内にとどまらずコーディネートの協力を積極的に行っておりますことも好評をいただいております。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各種地域団体や地域で活動している職員から情報や要望を汲み取り、活動に反映させています。</li> <li>・天王町商店街とも協力して相互の活性化を目指しています。熊野古道についてのセミナーも商店街他と連携して行っています。</li> <li>・青少年活動に力をいれています。施設周辺で小学生が安心して遊べる場所が少ないこともあり、「小学生のための居場所づくり」など、積極的な活動を展開しています。</li> <li>・土日には区役所業務に関する問い合わせが10件/日程度あり、地域の窓口として役立っています。</li> </ul>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>地域密着による多数のご意見が反映できる反面、利用団体様の個々のニーズに対してサービスを充実していくのが今後の課題と考えています。</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域のサークルの連合体「サークル・かけはし」などを開設当初から支援し、場所貸しや電話仲介で協力して地域の活発化に参加しています。</li> </ul>			

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>当センター委員会につきましては、町内会長2名、子ども会、青少年指導員、体育協会、老人クラブ、婦人連合会、PTA、小中学校校長などにより構成され幅広い年齢層の皆様が意見を伺えますよう努めております。</p> <p>また、未就学児につきましては、子ども家庭支援センター、保育園などの業務や自主事業を通じた協同事業によりご意見をいただいております。</p> <p>このほか、福祉関係につきましては、毎月の民生・児童委員連絡会や地区社会福祉協議会の会議に同席させていただき、ご意見をいただいております。</p>			<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎年地区センター委員会が開催され、活発な意見交換がなされています。</li> <li>・H18年度に、部屋が行政のイベントのために利用できないことが議題にあがりました。今年は区との折衝結果、賀詞交換会を4日の休館日に開催してもらいました。</li> <li>・今後は、施設の運営方針や事業の実施に関する話し合いを多く採り入れることなども考えられます。</li> </ul>		
<p><b>【改善すべき点・課題等】</b></p> <p>委員会による地域全体として多数のご意見ばかりではなく、少数のご意見も尊重し、運営に反映いたしますことが重要と考えております。今後、このモニタリング方法が検討課題と考えております。</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		
<p>【アピールポイント】</p> <p>経理につきましては、地区センターと区民利用施設協会事務局で2度のチェックをしております。</p> <p>また、当然ですが、通帳と印鑑は別個の管理職員が施錠可能な箇所での保管などの基本事項は常に厳守するよう努めています。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>・経理全体は「保土ヶ谷区区民利用施設協会」が行い、当館では小口の出納だけなので、問題なく処理されています。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>予算の組み方につきましては、指定管理者制度実施前の平成16年度を基本にしておりますため、平成18年度および19年度は科目内で賅えない支出が若干ありました。より、実情に適した予算を組むことが必要と考えています。</p>					

V-2 収支決算状況（平成18年度）

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 41,295,000 円) - (決算収入 41,921,710 円) = -626,710 円	
(予算支出 41,295,000 円) - (決算支出 38,520,098 円) = 2,774,902 円	
(決算収入 42,192,710 円) - (決算支出 38,520,098 円) = 3,401,612 円	
指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p><b>【特記事項】</b>                      決算収入につきましては、自動販売機の導入により当初の予算収入より若干の増となりました。                      決算支出につきましては、ガス電気使用料が17年度と比較して大幅に削減できました。これは、冬季暖房温度20度を利用者様にご協力いただきましたこと、利用者様のいない箇所の空調や電灯をまめに消す習慣を職員に身に付けたことが大きな効果につながったと考えています。</p>	<p><b>【特記事項】</b>                      ・収入が増える一方、支出は減少傾向にあり、収支バランスは好転しています。                      ・収入増は印刷収入と自販機設置に収入増加があり、一方、光熱水費は大幅に削減されています。</p>

V-3 ニーズ対応費の執行状況

ニーズ対応費の執行状況について、ニーズに対応した支出となっているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	すべての項目について問題がない。	✓	A	✓	A
B	-				
C	一つ以上の項目で問題がある。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p><b>【アピールポイント】</b>                      利用者ニーズ対応費および備品購入費の用途につきましては、全て利用者会議において皆様のご意見を伺い使用するよう心がけております。平成18年度はこれによりトイレの美化工事などに使用させていただきました。</p>		<p><b>【特記事項】</b>                      ・ニーズ対応費は第3四半期に集中して発生しています。今後は、利用者の意見・要望を的確に捉えた上で、対応できることは可能な限り迅速に執り行うことが期待されます。</p>			
<p><b>【改善すべき点・課題等】</b>                      利用者ニーズ対応費は、利用者様の財産をお預かりしていると考えております。より多くの皆様のご意見が聞けますよう、利用者会議を更に充実させますことが課題と考えています。</p>					

V-4 利用料金収入実績（平成18年度）

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)
4,066,000円	3,773,740円 (92.81%)
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>                      目標値につきましては、横浜市より設定された数値ではありますが、92.8%は区内では最も高い達成率となり、また収入金額も市内で上位の成績を得ました。この収入金額が多くなりますほど、利用者様へ還元できるニーズ対応費が多くなります。利用者様へのより居心地の良い施設作りのためにも、職員一同努力しております。</p>	<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・目標未達ですが、絶対値としての377万円は大きいといえます。</li> <li>・夜間は大学生等の利用で会場が全て利用されていることも多いので、こんごは比較的空いている夕方の利用率向上が課題です。</li> <li>・今後は、より高い達成率を目指すなど、明確な目標を設定し、達成のための具体策を講じることが期待されます。</li> </ul>
<p><b>【改善すべき点・課題】</b>                      当センターでは、秋期に大きなイベントが集中しますので、人気の高い時間帯および会場の収入が少なくなります。この補填を他室の活用を行いますために、より各室の多機能化をはかる必要性を感じています。</p>	

V-5 経費節減の取組

経費節減のための努力を行っているか

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p><b>【アピールポイント】</b>                      経費削減につきましては、職員の努力ばかりではなく利用者様のご協力とご理解をいただいでこそ達成できるものと考えております。平成18年度は利用者様及び地域の皆様と一緒に運営してまいりました結果が大きな効果となって現れました。</p>	<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・冷暖房の設定変更やこまめな消灯で、光熱水費の大幅な削減がなされています。</li> </ul>
<p><b>【改善すべき点・課題】</b>                      平成18年度は空調や電灯などの管理に関する職員の不注意のため、一部の利用者様にご迷惑をかける事がありました。職員全員が配慮を怠らないよう、改善していきたいと考えています。</p>	

## VI. その他

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

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p><b>【アピールポイント】</b></p> <p>当地区センターでは、施設独自の工夫を考慮します前に「当たり前なのがきちんとできる施設」を目標としております。特に施設が広大な面積と敷地がありますことから、少数の職員で管理してまいりますうえで、まず、基本的なことをしっかり守ることが重要と考えております。</p> <p>また、今後の目標といたしましては、地域の皆様のニーズに、より密接なサービスや自主事業をご提案できる力を養いますよう努めてまいりたいと考えています。</p>	<p><b>【特記事項】</b></p> <p>指定管理者になるとともに、それまで放置されていた構内の整備に着手しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・放置ゴミの処分、花壇の設置、外壁補修、内部設備の更新とさまざまです。</li> </ul> <p>上記の取り組みなど、施設の管理・運営を積極的に行うことにより、職員も活発な明るい雰囲気になっています。</p> <p>地域との連携や青少年活動で地道に大きく活動しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・小学生のための居場所</li> <li>・サークル・かけはし</li> <li>・熊野古道セミナー</li> </ul> <p>近隣商店街との連携活動や、土日には行政サービスに関する問い合わせなどにも応じ、地域の支えになっています。</p> <p>施設の老朽化は確かに目立ちますが、区との折衝で少しずつ対応が図られています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・植樹の枝刈り</li> <li>・敷地入り口の傾斜の緩和、木の根の盛り上がり対策、老朽外柵撤去</li> </ul>
<p><b>【改善すべき点・課題】</b></p> <p>再掲になりますが、施設の老朽箇所を改修いたしますことは、事故を予防するためにも当面の大きな課題と考えております。区役所の担当課への修理依頼を申請しますとともに、事故予防には最深の注意を払いますよう努めてまいりたいと考えています。</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	横浜市ほ도가や地区センター
評価機関名	経営創研株式会社

評価項目		指定管理者 自己評価結果	評価機関 評価結果
<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	B	B
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	B	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>		B	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	B	A
2.備品の管理	備品が適切に管理されているか	B	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	B	B
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	B	A
7.ゴミゼロ推進運動への取組み	横浜G30プランに則ったゴミゼロ推進運動へ取り組んでいるか	A	A
<b>III. 運営及びサービスの質の向上</b>		A	A
1.利用実績及び施設の稼働率	-		
2.利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか	A	A
3.適切な利用情報の提供	全ての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか	A	A
4.広報・PRの実施	当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。	A	A
5.サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組みを行っているか	A	A
6.職員間での情報共有化	職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか	A	A
7.個人情報の保護	個人情報の保護に対する体制が整っているか	A	A
8.事故防止対策への取組み	事故防止のための体制の構築・取組みを行っているか	A	A
9.事故発生時の対応体制の構築	自己発生時の対応体制が確立されているか	A	A
10.災害発生時の対応体制の構築	災害発生時の対応体制が確立しているか	A	A
11.利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか	A	A
12.利用者の苦情解決体制の構築	利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか	A	A
13.利用者アンケート調査の実施	サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか	A	A
14.利用者会議の開催	利用者代表からなる利用者会議を開催し、利用者の意見や課題がある場合には対応策を講じているか	A	A
15.自主事業の適切な実施	利用者の望む自主事業を適切に実施しているか	A	A
16.自主事業における独自の工夫等	-		
17.書籍の貸出、購入及び管理	図書スペースがある場合、書籍の貸出、購入など適切な管理運営を行っているか	A	A
<b>IV. 地域・地域住民との交流連携</b>		A	A
1.地域や地域住民との交流・連携の取組み	地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか	A	A
2.地区センター委員会の設置・開催	地域の代表や利用者、公募の市民などで構成する地区センター委員会を設置し、意見等を施設運営に取り入れているか	A	A
<b>V. 指定管理料の施行状況</b>		A	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	93%	93%
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	基本方針については、まだ全職員に完全に身につけていないと考えています。また、より地域密着型の施設作りのために、基本方針自体を検討してゆく必要があると考えています。	地域に溶け込んだ文字通りの「地区のセンター」として存在しています。職員の接遇も良く、今後は地区センターの内部のみならず、外部での活躍が期待できます。
II. 施設・設備の維持管理	築26年を経た施設のため、老朽化や損傷などの補修が急務と考えています。	よく整備・維持されていますが、老朽化は否めず、逐次補修されています。ドアやトイレなどで細かい配慮がなされています。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	平成19年度に実施する予定の利用者アンケートについて、いかに利用者様の自由なご意見が伺えるか、また、利用者様のニーズを伺える内容にいたしませんか大きな課題とっております。地区センターを適正に運営していくためには、地域の皆様と一緒にセンターを考えていくことが第一と考えます。	利用者の潜在的な要望や苦情の把握のために、アンケート項目の設定や、日常の接触が重要になります。交通便利性の高い当センターでは、区外の住民や学生なども主要な利用者となり得ますので、これらの人々へのPRも重要です。
IV. 地域及び地域住民との連携	利用状況から分析いたしますと、当センターの地域連携状況は良好と考えています。また、センター内に限らず、地域全般へ貢献度をより高めていきたいと考えます。	地元商店街や青少年活動への積極的な取り組んでいます。土日は行政サービスに関する問い合わせに対応しています。
V. 収支状況	予算の組み方に、まだ、未熟な点を感じております。より適正な収支予算を組めますよう、勉強が必要と痛感しています。	全体の収支は黒字を維持していますが、科目毎に凸凹が目立ちます。指定管理者となって2年が経過するため、次年度は、より精度の高い予算策定が望まれます。
VI. その他	体育室の個人利用につきましては、児童と大人の交流が少ないことに課題をもちます。今後、検討事項としまして方策を考えていきたいと思っております。	青少年の育成に重点を置いています。今後は高齢者と団塊世代への対応にも配慮してください。

### 評価結果についての講評

指定管理制度になってからの構内整備で大幅に雰囲気好転しました。交通の便の良さや周辺状況もあって毎年14万人の利用者がいる地区センターとなっています。体育館、レクリエーションホールは80～90%の利用率で限界に近い状況です。地域連携や青少年活動に積極的に取り組んでいるので、今後はそれをいかにセンターの活動として定着させ、引き継いでいくかが今後の課題です。

### 指定管理者からの意見

この評価に際しては、職員全員が評価シートを用いて業務点検などのポイントを見直し、改善箇所を改めて検討する機会になりました。まず、このことが第三者評価の大きな効果であったと考えています。

なお、外構、施設内設備・備品などの課題につきましては、既に区役所の所管に改修依頼を提出しておりますが、老朽化の課題だけではなく、当センター設立時からの課題もあり、多額の工事費がかかることから、まだ数箇所は完全には改修できていません。今後、これらの箇所で事故などが起きませんようにこれまでどおり細心の注意と予防対策を講じ、区役所の所管課へは改修工事を早期に実現しますよう再度要請したい、と考えています。