



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



平成 20 年度  
横浜市長津田地区センター

## 地区センター評価シート目次

・ 総則	1
-1 施設の目的や基本方針の確立	1
-2 施設目的の達成度	2
-3 職員の勤務実績・配置状況	3
-4 職員のマナー	4
-5 開館の実績	5
・ 施設・設備の維持管理	6
-1 建物・設備の保守点検	6
-2 備品の管理	7
-3 清掃業務	8
-4 警備業務	9
-5 外構施設の保守点検業務	10
-6 植栽・樹木等の維持管理業務	11
-7 ゴミゼロ推進運動への取組	12
・ 運營業務及びサービスの質の向上	13
-1 利用実績及び施設の稼働率	13
-2 利用しやすい受付案内の実施	15
-3 適切な利用情報の提供	16
-4 広報・PRの実施	17
-5 サービス水準の確保	18
-6 職員間での情報共有化	19
-7 個人情報の保護	20
-8 事故防止対策への取組	21
-9 事故発生時の対応体制の構築	22
-10 災害発生時の対応体制の構築	23
-11 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	24
-12 利用者の苦情解決体制の構築	25
-13 利用者アンケートの実施	26
-14 利用者会議の開催	27
-15 自主事業の適切な実施	28
-16 自主事業における独自の工夫等	29
-17 書籍の貸出、購入及び管理	30
・ 地域及び地域住民との連携	31
-1 地域や地域住民との交流・連携の取組	31
-2 地区センター委員会の設置・開催	32
・ 収支状況	33
-1 指定管理料の執行状況	33
-2 収支決算状況	34
-3 ニーズ対応費の執行状況	34
-4 利用料金収入実績	35
-5 経費節減の取組	35
・ その他	36
・ 評価結果のまとめ	37

**総則**

-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。	レ	A	レ	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。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<b>【アピールポイント】</b> ○ 地域密着型の基本方針を基に、住民の積極的な利用を推進し、公共性の向上に努めている。 ○ スタッフミーティングなどで情報の共有化を徹底し、全員が同じ認識の下に業務を行うよう努めている。			<b>【特記事項】</b> 管理運営上の基本方針の周知徹底は、毎日3回・月1回・年1回行われるスタッフミーティングなどで着実に実践されています。		
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

-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。	レ	A	レ	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。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<b>【アピールポイント】</b> ○ 三つ折の利用案内を配布し、広く周知している。 ○ サービス格差や機会の不平等が生じないようにルールを明確にし、順守している。 ○ 図書予約サービスや読者レビューを設けている ○ 定期的に展覧会やコンサートなどを行っている。			<b>【特記事項】</b> 利用案内パンフレット(三つ折り)を来館者に配布することにより、広報効果(ロコミ)を得ています。 中会議室に音響・映画設備を追加し、多面的に利用できるように工夫しています。		
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

-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。	レ	A	レ	A
	各業務に対し、必要最低限の職員を配置している。	レ		レ	
	各職員は、他の職員の業務状況を適切に把握している。	レ		レ	
B	事業計画書の職員体制と実際の体制に相違がない。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 予算上、可能な人員配備になっている。受付を離れる時、及び、電話対応のための声かけなどスタッフ同士の(持ち場を超えた)援助の仕組みが出来ている。</li> <li>○ 「おもしろ実験指導員」の資格を取ったスタッフが2名いる。</li> <li>○ スタッフの個人的な才能を発揮する機会を与える。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <p>スタッフの才能を発揮する配置に工夫しています。 事例として、おもしろ実験指導員の資格を得た2名のスタッフを中心に、わんぱくホリデー事業「ジオラマを作ろう」から発展して「長津田駅前の風景模型」を作りました。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

-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。	レ	A	レ	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。	レ		レ	
	職員の服装は適切である。	レ		レ	
	電話の対応の際、施設名及び職員名を名乗っている。	レ		レ	
	挨拶や対応の際の言葉遣いや態度が丁寧である。	レ		レ	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<b>【アピールポイント】</b> ○ 「スタッフの心得」の標語を掲げて、日々親切な接客を心がけている。 ○ 利用者の名前を憶え、マニュアル化された言葉ではなく、丁寧で親しみのある対応を心がけている。		<b>【特記事項】</b> 「コミュニティスタッフの心得」の標語(6カ条)を職場に掲げて、接客マナーの向上を図っています。			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

-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。	レ	A	レ	A
B	-				
C	仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおりに開館していない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<b>【アピールポイント】</b> ○ 開館時間を順守し、一貫性のあるサービスの提供を心がけている。 ○ 案内パンフレットや受付時に、開館時間や利用方法などについて十分な説明をしている。			<b>【特記事項】</b> 利用者に明示しながら、定められた事業計画書通りに開館しています。		
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

**施設・設備の維持管理**

-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。	レ	A	レ	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。	レ		レ	
	発見された不具合が適切に処理されている。	レ		レ	
B	事業計画書のとおり管理が行われている。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>老朽化が進んだ施設なので、修繕の必要な箇所が年々増えているが、速やかに対処している。現在、建物のオーバーホールを市に要請している。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <p>築26年を経た建物ですが、工夫して事業計画書のとおりに管理されています。日頃の修繕により安全性の確保及び良好な機能の保持がなされています。</p> <p>冷暖房の温度調節に配慮しており、システムの更新工事について現在交渉中です。</p> <p>エレベーターの更新工事に伴い新設される室内スペース(機械室)の有効利用が計画されています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>築25年を過ぎた建物なので、防水工事、路面工事など大型の改修工事が望まれる。</li> </ul>					



-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。	レ	A	レ	A
	備品台帳に記された備品がすべて揃っている。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
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。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>開館から25年が過ぎ、備品の老朽化がすすんでいるので、修理、買い替えの優先順位を付け、ニーズ対応費や予算の状況を見ながら更新をしている。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <p>備品は備品管理簿により記録・管理されています。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>冷暖房の温度調節機がないので、冷暖房システムを新しくする交渉を現在進めている。</li> </ul>					

-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。	レ	A	レ	A
	事業計画書のとおり業務が実施されている。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
	消耗品の補充が適切に行われている。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
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		
<b>【アピールポイント】</b> ○ 専門業者の定期清掃の他に、熟練の作業スタッフが毎日清掃を行っている。 ○ 通常業務のスタッフも気づいたゴミ、汚れ、布巾の洗濯など館全体の衛生に主体的に取り組んでいる。 ○ 御野立の緑に囲まれた環境にある地区センターなので、館内にも花やプラントをなるべく多く飾るよう努力している。			<b>【特記事項】</b> 清掃は清掃作業スタッフが毎日(午前中)行うとともに、専門業者が月1回定期的に行っています。		
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

-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。	レ	A	レ	A
	鍵の管理方法が明確になっている。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
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)。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>基本的な巡回時間を定めて、館内外の点検を行っている。</li> <li>時々状況に合わせて巡回を増やす場合がある。</li> <li>不特定多数の人が利用する施設なので、公共マナーのルールを掲示し、ふるまいの許容範囲を明確にしている。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <p>鍵類は金庫の中に保管され、マスターキーの管理は常勤者3名(館長、常勤スタッフ)に限定して管理されています。</p> <p>地区センターは地域の共有財産であるため、「公共マナー掲示板」を掲げて利用者による公共マナーのルール化を勧めています。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

-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。	レ	A	レ	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。	レ		レ	
	発見された不具合が適切に処理されている。	レ		レ	
B	事業計画書のとおり業務が実施されている。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>定時の見回りを中心に、異常があれば、即座に報告・対処を手配し安全管理に努めている。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <p>施設は老朽化が進んでいますが、安全性等の確認を行っています。特に道路の敷石や外回りフェンスの劣化が進行しているため、区に改修工事を要請しています。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

-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。	レ	A	レ	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。	レ		レ	
	植栽に不具合が生じた際は適切に処理されている。	レ		レ	
B	事業計画書のとおり業務が実施されている。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>センターまつり前の、適切な時期に剪定を行っている。</li> <li>庭の一部を野草園にして、ボランティアに管理してもらっている。</li> <li>御野立の清掃ボランティアのために物置のスペースと水場を融通している。</li> <li>2階のテラスにゴーヤで緑のカーテンを作った。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <p>事業計画書通りに植栽・樹木等が適切に管理され、自然豊かな景観が保たれています。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

-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。	レ	A	レ	A
	ごみの発生抑制に取り組んでいる。	レ		レ	
	再利用・再使用に取り組んでいる。	レ		レ	
	リサイクルに取り組んでいる。	レ		レ	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<b>【アピールポイント】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 利用者にはゴミの持ち帰りをお願いしている。</li> <li>○ ゴミの分別を行っている。</li> <li>○ ベルマークやエコキャップ運動のための回収を行っている。</li> <li>○ センターまつりで、緑プラントの堆肥を配布している。</li> </ul>			<b>【特記事項】</b> ゴミゼロ推進運動に取り組んでいます。利用者のゴミのポイ捨て(樹木などに)を課題と捉えて検討しています。		
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

・ 運営業務及びサービスの質の向上

-1 利用実績及び施設の稼働率

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

(1) 施設の利用者数

期間		全体		団体利用	個人利用
		施設稼働率	総利用者数	利用者数	利用者数
H18	10月～3月	44%	48,049人	28,381人	19,668人
H19	4月～9月	42%	42,410人	25,288人	17,122人
H19	10月～3月	47%	50,188人	31,649人	18,539人
H20	4月～9月	46%	47,656人	28,641人	19,015人

(2) 利用内訳

部屋については、施設の実態に合わせて記載する。(地区センターの体育室又はレクホールは個人利用が必須となっている)

また、対象期間がH17・18年度の場合は、コミュニティハウス及び集会所を除く。

部屋	期間		団体利用		個人利用
			施設稼働率	利用者数	利用者数
体育室	H18	10月～3月	83%	7,863人	6,945人
	H19	4月～9月	84%	7,415人	4,298人
	H19	10月～3月	86%	8,749人	4,551人
	H20	4月～9月	88%	8,242人	4,607人
工芸・余暇室	H18	10月～3月	33%	2,485人	/
	H19	4月～9月	36%	2,478人	
	H19	10月～3月	43%	3,586人	
	H20	4月～9月	41%	2,884人	
中会議室	H18	10月～3月	41%	6,988人	
	H19	4月～9月	40%	5,665人	
	H19	10月～3月	48%	7,999人	
	H20	4月～9月	45%	6,289人	
料理室	H18	10月～3月	11%	1,364人	
	H19	4月～9月	9%	1,369人	
	H19	10月～3月	11%	1,387人	
	H20	4月～9月	12%	1,795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A	H18	10月～3月	32%	2,361人	
	H19	4月～9月	28%	2,058人	
	H19	10月～3月	36%	2,580人	
	H20	4月～9月	30%	2,216人	
和室B	H18	10月～3月	34%	2,456人	
	H19	4月～9月	30%	2,151人	
	H19	10月～3月	37%	2,711人	
	H20	4月～9月	38%	2,592人	
小会議室A	H18	10月～3月	48%	3,195人	
	H19	4月～9月	45%	2,757人	
	H19	10月～3月	50%	3,125人	
	H20	4月～9月	50%	3,149人	
小会議室B	H18	10月～3月	49%	1,669人	
	H19	4月～9月	40%	1,395人	
	H19	10月～3月	48%	1,610人	
	H20	4月～9月	45%	1,474人	

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p><b>【アピールポイント】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>様々な変革、創意工夫の結果、平均稼働率は着実に増加している。</li> <li>和室に寺院用椅子・机を購入し、利便性を向上した。</li> <li>保育付きの料理教室を開催し、育児中の主婦に好評だった。</li> </ul>	<p><b>【特記事項】</b></p> <p>料理室の稼働率を上げるために、「保育付きの料理教室」を開催し、育児中の主婦に好評を得ています。母親が参加している間、保育士が子供の面倒を見るようにしましたが、更に効率化や付加価値をつけることを検討しています。</p>
<p><b>【改善すべき点・課題】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>部屋の種類では和室と料理室、時間帯では午後3時から6時のワクの稼働率が低いので、利用目的の多元化、魅力ある自主事業などの実施を行って稼働率を上げていきたい。</li> </ul>	



-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。	レ	A	レ	A
	受付窓口を設置し、受付スタッフがいる。	レ		レ	
	電話やHP等により、利用相談を受付けている。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<b>【アピールポイント】</b> ○ 出入り口すぐ横の受付は常に2人のスタッフが常駐し、席を離れる時は、職員も含め、必ず誰か1人が受付を担当する体制を取っている。 ○ スタッフの対応の良さが評価されている。		<b>【特記事項】</b> 利用者に分かりやすく説明できるように、部室の写真のファイルを用意して「会議室案内」とする工夫が行われています。			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

-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。	レ	A	レ	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。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
	見学などの希望に対応している。	レ		レ	
B	次のすべてに該当する。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
	事業計画書・事業報告書を公表している。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<b>【アピールポイント】</b> ○ 使い勝手の良い、三つ折利用案内パンフレットを用意している。 ○ 教室・イベント情報や地区センターだよりを、自治連合会の回覧で廻して貰い、情報発信に努めている。 ○ インターネットによる利用案内、イベント情報、空き室情報を提供している。 ○ 予約ボードを設置し、一目瞭然で空室状況が分かるようになっている。		<b>【特記事項】</b> 地域の人達が自主的に活用できる「地域交流サポート掲示板」も玄関に設置して情報の提供を行っています。			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

-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。	レ	A	レ	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		
<b>【アピールポイント】</b> ○ 広報よこはま緑区版をはじめ、その他いくつかのローカルメディアにイベント情報の掲載を依頼している。 ○ 広報チャートを作り、学校関係や、自治会の回覧や掲示板でイベントの周知を行っている。 ○ 季刊誌「長津田地区センターだより」を発行している。			<b>【特記事項】</b> 広報の方法と範囲の拡大を図っています。 ばど(緑区)に情報掲載や タウンニュース(緑区版)に記事掲載、神奈川新聞に記事掲載などでPRしています。		
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

-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。	レ	A	レ	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。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<b>【アピールポイント】</b> ○ マニュアルは実態に沿って、改善、修正を加え、研修などで使用している。 ○ スタッフは連絡帳に記載した連絡事項を受継ぎ時に再確認している。			<b>【特記事項】</b> スタッフミーティングの改善に努めています。「ミーティングノート」に加え「連絡・引継事項」ファイルでお互いに確認する工夫をしています。		
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

-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。	レ	A	レ	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。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
【アピールポイント】		【特記事項】			
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 定期的ミーティングの他に、必要に応じてミニ・ミーティングを行い、情報の共有化に努めている。</li> <li>○ 情報共有の一貫性を保つため、連絡帳による情報交換を緻密に行っている。</li> </ul>		職員間では定期的ミーティングと共に、連絡帳による情報交換が定着化しています。「施設内外見回り点検異常連絡リスト」も作成して確認しています。			
【改善すべき点・課題等】					

-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。	レ	A	レ	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。	レ		レ	
B	次のすべてに該当する。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
	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。	レ	レ		
	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。	レ	レ		
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<b>【アピールポイント】</b> ○ 部屋や図書の利用などのために必要な個人情報は、予約や連絡以外の目的には使用しないことを明記し、事務所内の鍵のかかるキャビネットに保管している。 ○ スタッフ全員が個人情報の書かれて書類などを机の上に放置したり、どこかに忘れてしまわないように細心の注意を払っている。			<b>【特記事項】</b> 個人情報の取扱いに配慮して、鍵による管理を行い、その管理責任者は常勤3人のみに特定されています。		
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

-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。	レ	A	レ	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。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
	事故防止策の研修等を実施している。	レ		レ	
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。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>日常的に安全で衛生的な環境を保つために努力している。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <p>施設の老朽化に対する事故防止に努め、必要な部分に対しては修理工事を区へ要請しています。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設の老朽化が進んでいるので、事故を事前に防ぐためにもガス管、防水、路面、冷暖房設備などのリニューアルが求められている。</li> </ul>					

-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。	レ	A	レ	A
	施設内で、事故対応責任者が明確になっている。	レ		レ	
	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)。	レ		レ	
	事故対応策の研修等を実施している。	レ		レ	
B	事故発生時の連絡体制を確保している。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
【アピールポイント】		【特記事項】			
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 他施設や新聞などからの事故情報を能動的に検証し、情報を共有して事故に対処する体制を整えている。</li> <li>○ AED 研修を行っている。</li> </ul>		事故発生時の対応は「事故・事件対応フロー図」のとおり実施されています。			
【改善すべき点・課題等】					
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 事故発生時はあわてないで、的確に対処し、速やかに報告を行うよう心得を更に徹したい。</li> </ul>					



-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。	レ	A	レ	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。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
	地域や関連機関との連携体制を整備している。	レ		レ	
B	防災に関するマニュアル等が整備されている。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<b>【アピールポイント】</b> ○ 台風や地震の避難場所として区から指定されていて、災害時には施設を開放します。 ○ 過去に大雪の時に帰宅困難者の宿泊場所になったことがある。 ○ 地域防災拠点図を掲示している。		<b>【特記事項】</b> 隣接する小学校が防災拠点となっているため、当地区センターも区の地域防災の一翼を担っています。			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

-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。	レ	A	レ	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。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
B	次のすべてに該当する。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<b>【アピールポイント】</b> ○ 「あなたの声」の意見箱を設置し、「アンケート」や「利用者の声」を汲み取る体制を整えている。 ○ 「アンケート」には館長が回答を掲示している。 ○ 普段からの利用者とのコミュニケーションの中から、気軽にものが言える雰囲気作りに努めている。		<b>【特記事項】</b> 意見箱の「あなたの声」は、スタッフからは見えにくい場所である玄関ホールに設置してあります。			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

-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。	レ	A	レ	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。	レ		レ	
	苦情解決の仕組みを利用者等に周知している。	レ		レ	
	苦情等の内容を検討し、その対応策を講じている。	レ		レ	
	苦情等への対応策について、利用者へ公表している。	レ		レ	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<b>【アピールポイント】</b> ○ 苦情はほとんどないが、あった場合はマニュアルに添って対処している。 ○ 対処可能な苦情や要望に関しては、後回しすることなく、速やかに対処している。		<b>【特記事項】</b> 利用者の意見、苦情への対応体制を構築しています。又、「公共マナー掲示板」を使い、利用者エゴが生じないように注意しています。			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

-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。	レ	A	レ	A
	利用者アンケートの結果を公表している。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
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。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<b>【アピールポイント】</b> ○ アンケートボックスを設け、利用者の満足度の把握に努めている。また、意見や要望への回答は館内に掲示している。		<b>【特記事項】</b> 年に1回、無作為に利用者100人を選び、「利用者アンケート」を行い、利用者の満足度を確認しています。			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

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。	レ	A	レ	A
	利用者会議での検討内容を公表している。	レ		レ	
	利用者会議からサービスに係る課題を抽出している。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
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。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>全ての利用者に参加を呼びかけ、運営やサービス向上についての意見を交換している。</li> <li>実現可能な意見や要望に関してはすぐに対処し、実現が難しいものに関しては、はっきり理由を述べている。</li> </ul> <p>また、時間のかかるものに関しては優先順位をつけて対応している。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>利用者会議は年1回(2月初め)、全利用者団体と個人利用者3名に参画してもらい開催しています。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

-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。	レ	A	レ	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。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
B	事業計画書のとおり、事業が実施されている。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>地域の資源やネットワークを最大限に活用し、地域住民の交流を促進する様々な講演やイベントを実施している。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <p>「目で見ると長津田歴史展」を開催して、神奈川新聞やケーブルテレビなどに大きく取り上げられ、好評を得ております。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

-16 自主事業における独自の工夫等

該当施設のみ評価を実施する

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

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 御野立の緑に囲まれた施設の環境を最大限に生かして、毎年桜の時期にお茶会を開いている。</li> <li>○ 「目で見える長津田歴史展」「長津田ボランティア養成講座」「イサム・ノグチとこどもの国」など、地域に根ざした講演やイベントを数多く実施している。その結果、カルチャーセンター的な平板化を回避している。特に、「目で見える長津田歴史展」は神奈川新聞やケーブルテレビなどで大きく取り上げられ評判になった。地域の資源を再検討・再評価し、町興しの役割も担っている。</li> <li>○ 大勢の地域住民と一緒に楽しめるフリーコンサート(田奈中学校吹奏楽部、星槎学園和太鼓部、玉川学園ハンドベルクアアイアなど)を体育室で開催している。</li> <li>○ 気軽に楽しめる小規模なロビーコンサート(ハワイアン、二胡、クラシックなど)も定期的に行っている。</li> <li>○ 各方面(横浜美術館、横浜市歴史博物館、神奈川県立青少年センター、東京工業大学、環境NPOなど)から時宜を得た出前講座を開催してもらっている。</li> <li>○ 表現の場として施設を開放するという観点から、地域住民参加型アートプロジェクト(富士塚アート、風ぐるまプロジェクトなど)を企画・開催している。</li> <li>○ 広いテラスを利用して、JA 田奈の組合長の指導の下、さつまいも栽培の親子教室を開催。収穫祭とバーベキューを行い、ゴーヤ栽培による緑のカーテンも含め、食育や屋上緑化を体験した。</li> <li>○ 子育て支援として、乳幼児を持つ母親を対象に保育サービスつきの中国料理教室を開催し、大好評。また、当センターから出発した読み聞かせグループ(おはなし会を隔月開催)などが参加するクリスマス会やハロウィンパーティーを開催している。</li> </ul>	<p>【特記事項】</p> <p>長津田地区センターは文化発信地として、「地域の人の発表の場になって欲しい」との声を把握しています。</p> <p>地区センターとして「緑に囲まれた施設の環境を最大限に生かして、地域性を出したい」との意向のもとに、独自の催しを工夫して数多く実施しています。</p>

-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。	レ	A	レ	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。	レ		レ	
	蔵書情報を市に提出している。(蔵書検索システムのため)	レ		レ	
	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。	レ		レ	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 設立当初から、歴代館長が図書の充実に努めている伝統を受け継いでいる。図書の予約取り置きや読者レビュー、推薦図書コーナーを設けて、読書へのモチベーションを高める努力をしている。</li> <li>○ 流行本だけでなく、評価の高い文献の収集にも力を入れている。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <p>図書コーナーのコンセプトとして、「時節にあった、話題性のあるもの」「TPOに合わせた図書展示」「昔なつかしシリーズ(ミステリー、のらくろ 等)」を掲げて図書の充実に努めています。</p>		
【改善すべき点・課題等】					



**・地域及び地域住民との連携**

-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。	レ	A	レ	A
	地域住民、町内会、自治会等と情報交換を行っている。	レ		レ	
	地域住民の意見・要望を把握している。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
	区内の他施設と連携し、情報交換を行っている。	レ		レ	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p><b>【アピールポイント】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>自治会や地域団体、小中学校、PTAなどからの代表者にセンター委員として参加してもらっている。</li> <li>当センター、自治連合会、社会福祉協議会との共催でボランティア養成講座を開講した。</li> <li>青少年指導員連絡協議会の協力の下、住民参加型アート「風ぐるまプロジェクト」を開催した。</li> <li>御野立清掃ボランティアに用具置場と水場を提供している。</li> <li>隣接する長津田小学校、つたのは学園と協同でフェスティバルを開催している。</li> </ul> <p><b>【改善すべき点・課題等】</b></p>			<p><b>【特記事項】</b></p> <p>地域住民との交流の場である「センターまつり」は隣接する「つたのは学園」と「長津田小学校」との協同で開催しています。「長津田地区センターだより」を地域の交流と活性化を応援する目的で発行しています。創立 25 周年には記念号が冊子で発行されました。</p>		

-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。	レ	A	レ	A
	地区センター委員会を開催している。	レ		レ	
	地区センター委員会での検討内容を公表している。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
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。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
【アピールポイント】		【特記事項】			
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 地域の代表者、学校関係者、利用者などでバランス良く当地区センター委員会は構成されている。</li> <li>○ 諮問機関として、様々な立場からのアドバイスを重視している。</li> </ul>		地区センター委員会は地域の代表者10名から成り、年2回開催しています。地区センター委員会に参加したメンバーからは、種々の提案や助言をもらっています。			
【改善すべき点・課題等】					

**. 収支状況**

-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。	レ	A	レ	A
B	次のすべてに該当する。	レ			
	適切な経理書類が作成されている。	レ			
	経理を担当する職員を配置している。	レ			
	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。	レ			
	通帳や印鑑などが適切に管理されている。	レ			
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<b>【アピールポイント】</b> ○ 会計事務所の指導を受けて経理処理を行っている。			<b>【特記事項】</b> 時代の要請に合った情報公開や税務コンプライアンスへの対応を考えて、会計事務所の指導を受けています。		
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

-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 38,162,000円) - (決算収入 38,513,940円) = 351,940円	
(予算支出 38,162,000円) - (決算支出 37,581,554円) = 580,446円	
(決算収入 38,513,940円) - (決算支出 37,581,554円) = 932,386円	
指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<b>【特記事項】</b> ○ 無料の時より、部屋の稼働率が上がり、着実に利用料金収入が増加している。 ○ 印刷料などの雑収入も増えている。 ○ 省エネ努力の結果、光熱費の削減に成功した。	<b>【特記事項】</b> 光熱費の削減に努めた結果、黒字を達成しています。

-3 ニーズ対応費の執行状況

ニーズ対応費の執行状況について、ニーズに対応した支出となっているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	すべての項目について問題がない。	☑	A	☑	A
B	-	△		△	
C	一つ以上の項目で問題がある。	✗		✗	
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<b>【アピールポイント】</b> ○ 設備や貸出備品の充実を進め、利用目的の多元化を進めることで、利便性アップなど、利用者への還元に努めた。		<b>【特記事項】</b> ニーズ対応費は直接利用者が使用する備品・図書等に使用されています。			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

-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)
3,284,000円	90.36%
指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 毎年確実に利用料金収入は増加している。</li> </ul>	<p>【特記事項】</p> <p>利用料金収入は100%未満ですが、増収への施策が計画されております。又、その努力も伺えます。</p>
<p>【改善すべき点・課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 更に今後も稼働率の低い部屋、時間帯の利用を高める方策を吟味し、実施したい。</li> </ul>	

-5 経費節減の取組

経費節減のための努力を行っているか

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 不要な電気の消灯や、省エネ電球への付け替え、バーゲン時の紙購入、裏紙使用など日常的な節減に努めている。</li> <li>○ 修繕や備品の購入の際は、見積り合わせを行い、品質と廉価を担保している。</li> </ul>	<p>【特記事項】</p> <p>光熱費の削減努力を行っており、大幅低下の成果があります。</p>
<p>【改善すべき点・課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 冷暖房は温度調節が出来ない旧式のものなので、節電のためにも新しいシステムへの変更が求められる。</li> </ul>	

・その他

～ 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 広いテラスがあるので、ゴーヤやさつまいも栽培などで利用している。料理室の利用者にはテラスを会食やバーベキューのスペースとして開放している。</li> <li>○ 講座のプログラミングに関しては、地域の歴史や文化遺産に関する企画を打ち出し、誇りの持てる地域づくりを目指している。</li> <li>○ 「表現の場」として、展示コーナーなどでの個展やグループ展を推奨し、アート作品を館内に飾ることでトータルに場所としての魅力アップを図っている。また、横浜トリエンナーレ応援企画として、「風ぐるまプロジェクト」や「富士塚アート」の展示を行った。</li> <li>○ 緑区の他の地区センターと連携し、館長会や指導員会を定期的に開催し、情報の交換、共有化を行っている。</li> <li>○ 秋の地区センターまつりは、隣接の養護施設と長津田小学校が同時開催する一大イベントで、3千人近い来客があり、地域に根づいている。その中の「フリマ&amp;手づくり市」は地域の工芸家たちのショーケースになりつつある。</li> </ul>	<p>【特記事項】</p> <p>「地区センターまつり」は当地区センターにおける地域密着の象徴です。この地区センターまつりを地域の人の発表の場・情報交換の場になるようにすすめています。</p> <p>来年には、パフォーミングアーツ系利用団体（演劇・音楽）の発表の場として実施する計画です。</p>
<p>【改善すべき点・課題】</p>	

・評価結果のまとめ

地区センター評価結果一覧表

施設名： 横浜市長津田地区センター

評価機関名： 株式会社フィールズ

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>		<b>A</b>	<b>A</b>
1.施設の目的や基本方針の確立	地区センターの設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか	A	A
2.施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか	A	A
3.職員の勤務実績、配置状況	管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か	A	A
4.職員のマナー	利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か	A	A
5.開館の実績	仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおり開館しているか	A	A
<b>II. 施設・設備の維持管理</b>		<b>A</b>	<b>A</b>
1.建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか	A	A
2.備品の管理	備品が適切に管理されているか	A	A
3.清掃業務	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか	A	A
4.警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか	A	A
5.外構施設の保守点検	安全性が確保され、良好な機能が保持されているか	A	A
6.植栽・樹木等の維持管理	利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか	A	A
7.ゴミゼロ推進運動への取組み	横浜G30プランに則ったゴミゼロ推進運動へ取り組んでいるか	A	A
<b>III. 運営及びサービスの質の向上</b>		<b>A</b>	<b>A</b>
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>		<b>A</b>	<b>A</b>
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>		<b>A</b>	<b>A</b>
1.指定管理料の執行状況	指定管理料は適正に執行されているか	A	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	90.36%	90.36%
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	当施設は不特定多数の利用者が使うユニークな施設であることを理解し、健全で誇りの持てる地域社会の形成に積極的な役割を果たして行きたい。	「地域に根ざした、地域住民に親しまれ、利用者にとって使いやすい施設」の地域密着型の基本方針の下に運営を行っており、職員のマナーも適切です。
II. 施設・設備の維持管理	開設から 26 年経って、建物・設備の老朽化が進んでいる。地域社会の中で将来的な役割の重要性を考えるとリニューアルが必要である。	開設から 26 年が経過した規模の大きな施設ですが、適切な管理が行われており、利用者が安全で快適に利用できる良好な状態が保持されています。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	住民の共有財産として、平等で規律のある運営に努めている。一方的なサービスではなく、住民参加の共同の場としての可能性を追求して行きたい。	地域の資源やネットワークを最大限に活用し、様々な自主事業やイベントを実施しています。館長のリーダーシップのもと、職員の個性も充分発揮されて、サービス向上に結実しています。
IV. 地域及び地域住民との連携	センター委員会や様々なイベントなどを介して、多角的な地域との連携を確立できた。地域の行事にも地区センターとして積極的に参加して行きたい。	自治会や小中学校など、地域の様々な団体と連携・協力して講座や催しを開催するなど、地域交流と地域の活性化に貢献しようと努めています。
V. 収支状況	利用料金収入の当初見込みにはまだ達していないが、年々確実に増加している。会計事務所の指導の下、経理処理を行っている。	指定管理料、ニーズ対応費は適切に執行されています。利用料金収入は 100% 未満ですが、前年度を上回っており、増収への努力が認められます。
VI. その他	歴史展、アート展、演劇、コンサートなど、表現の場、発表の場として地区センターを活用し、地域の交流と活性化に貢献して行きたい。	館長の個性が発揮され、地域の交流と活性化が進化しています。パフォーミング系利用団体（演劇・音楽）の発表の場を考えています。

### 評価結果についての講評

開設 26 年が経過した当施設は規模も大きく維持管理が課題だと思われませんが、館長が率先して美化や補修に努められ、安全で快適に利用できる状態が保持されています。地域密着型の方針の下に様々な自主事業やイベントを実施され、多角的な地域との連携が確立されてきました。アートとコミュニティの互惠関係を追求する意向が発揮され、「カルチャーセンターから新文化発信基地へ」進化されることが期待されます。

### 指定管理者からの意見

今回、第三者評価を受けるに当たり、様々な書類の整理や運営方法などの合理化が促進され明確になったので、それに伴い、無駄がなくなり働く環境が整備され働きやすくなりました。業務に関するスタッフ間の連絡網も強化され、スタッフ全員が同じ認識を共有するきっかけになりました。評価員からのアドバイスや指摘などを今後の運営に生かし、更に充実した地域密着型の地区センターを目指してスタッフ一同協力し合って前進していきたいと思っております。