



横浜市指定管理者第三者評価制度

中山地区センター  
評価報告書



平成20年11月18日

横浜市指定管理者第三者評価機関  
株式会社 コモンズ21研究所

## 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			
<b>【アピールポイント】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 各階に年度の重点方針を掲示している。</li> <li>・ 利用者の意識が高く、地区センターが設置されている意義を良くわかっている。</li> </ul>		<b>【特記事項】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当地区センターの方針は、「地域に根ざした区民に親しまれ、利用者にとって使いやすい施設」です。事業計画に明記され、館内数箇所に掲示されスタッフ・利用者にも周知されています。</li> <li>・ 「利用しやすい施設」を重点課題として方向転換し、利用者の声に迅速に対応したことが、利用者の増加につながっていることがうかがえます。</li> <li>・ また、当複合館ハーモニーみどり内の5施設の施設長と月一回の施設長会議で常に情報交換をし、より良い運営を目指しています。</li> <li>・ 利用者に対しては基本方針を館内掲示していますが、利用案内に記載するなど、更に周知をするとよいでしょう。</li> </ul>			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

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> <ul style="list-style-type: none"> <li>自主に発展したグループ 19年度は「韓国料理」「フラダンス」「書硬筆」「料理男性」</li> <li>ワンパク自主では、特に放課後の時間を特定した、百人一首・折り紙を毎月1回実施。誰でも自由に参加できるよう設定した。20年度引き続き百人一首は月1回定例化。囲碁将棋を月1回実施。日本の伝統文化の紹介をしながら、子どもたちの有意義な放課後の使い方の支援を行っている。</li> <li>利用希望室が重なった場合、くじなど申込者全員が納得する方法で抽選を行っている。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>部屋貸しの利用申し込みは、利用日の2ヶ月前の9時半より来館で受け付けます。人気の高い体育室・会議室は利用申し込みが重なりますが、その場で抽選をすることにより透明性を期しています。</li> <li>緑区のホームページで、各地区センター空室情報が検索できました。また、受付のカウンターには室利用受付表があり、来館者には2か月分の予約状況がわかる仕組みになっています。当日の利用状況は、ハーモニーみどり1階の「ハーモニーみどり総合案内板」に部屋別・時間別の使用団体名が記載され、3階に上がらなくても確認できるよう考慮されています。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>夜間講座の希望があるが、講師の年齢が高齢化していることもあり、難航している。</li> <li>各部屋・各場所において、利用できないものは何か、やってはいけないことは何かを明文化すべき。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者の要望から、空いている部屋については1時間ごとの時間貸しや、2ヶ月に4回までの利用制限を越えて、個人で利用できるように改善されました。</li> <li>自主事業終了が近づくと、指導員が今後サークルへ移行していくためのアドバイスをし、講師との橋渡しに尽力します。その結果、19年度の自主事業は4講座がサークル化につながりました。</li> <li>利用者からの要望で、4階にサークル専用の掲示板を設け、サークルのメンバー募集・発表会等のポスターを掲示しています。サークルへの支援も積極的に行っていることがわかります。</li> </ul>		

I-3 職員の勤務実績・配置状況

管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	各業務に対し、必要最低限の職員を配置している。	✓		✓	
	各職員は、他の職員の業務状況を適切に把握している。	✓		✓	
B	事業計画書の職員体制と実際の体制に相違がない。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<b>【アピールポイント】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>各交替時間には、必ず全員で引継ぎを行い、一日を通してスムーズな対応ができるようにしている。</li> </ul>		<b>【特記事項】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>常勤職員は1日1名～2名の2交代、コミュニティースタッフは1日2名の3交代、作業スタッフは1日1名の3時間、図書スタッフは週2日4時間の勤務体制です。</li> <li>コミュニティースタッフは、コミスタ日常業務分担表に基づき業務にあたります。作業スタッフは開館前から清掃業務を担当しています。図書スタッフは新刊図書の選出・地区センターだよりの図書部分の作成等の業務を担当しています。</li> <li>部屋貸しの交代時間と小中学生の体育館履き・ラケットの貸出が重なる夕方の時間帯は、常勤職員も受付業務の応援となり、連携が取れていることがうかがわれます。</li> <li>事業計画の職員体制が相違ないことは、業務日誌により確認しました。</li> <li>夕方の時間帯は、小中高の学生で館内は混雑しています。安全管理上からも勤務体制の見直しを検討してはいかがでしょうか。</li> </ul>			
<b>【改善すべき点・課題等】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>各スタッフの勤務内容を事務室内掲示し、おたがいを理解するよう実施したい。</li> </ul>					

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】		【特記事項】			
<ul style="list-style-type: none"> <li>受付スタッフが全員明るく感じがよいと利用者から評価をいただいている。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>女性職員はエンジ色、男性職員は黒のエプロンを着用し、一目で職員と分かります。また、動きやすい靴・服装で、好感が持てます。</li> <li>名札は、大きくひらがなで記載されており、子ども・高齢者に配慮されていました。</li> <li>20年3月の採用時研修でマナー研修が実施され、マナー向上を図っていることがうかがわれます。</li> <li>言葉使いも切り捨て言葉ではなく、訪ねる口調で相手の話を聞く姿勢を心がけています。苦情等については立ち話ではなく、ゆっくり話していただけるよう、場合によっては事務室へ誘導し、座ってもらって聞くようにスタッフを指導しています。</li> <li>電話対応の際には、施設名・氏名を名乗り、ゆったりとした口調で好感が持てます。</li> </ul>			
【改善すべき点・課題等】					

I-5 開館の実績

仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおりを開館しているか。

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】			<b>【特記事項】</b> ・ 事業計画書に記載通り、年末年始と月一回の開館日以外は、勤務表・業務日誌にて相違なく開館していることを確認しました。  ・ 複合館ということで、5施設それぞれが会館入り口の鍵を所有し、連携して定刻通り開館できるシステムになっています。		
【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			
<b>【アピールポイント】</b> ・ 簡単な修理はスタッフで直す様心がけている。また、後半月を安全点検週間とし、チェックしている。		<b>【特記事項】</b> ・ 専門業者と設備総合巡視点検業務を委託契約し、報告書に点検の結果が記載されています。受変電設備及び自家発電設備、配電、給排水衛星設備、消防用設備、ドア、エレベーター、空調、冷暖房機器の定期点検が行われています。  ・ 作業報告書には、発見された不具合箇所の状態と対応策等が記載されています。  ・ 複合施設のため、発見された不具合について大掛かりなものは、5施設の施設長会議で月1回検討し、対応の出来ないものについては、緑区の地域振興課と連携しながら対応できるよう整備されています。  ・ バックアップ電源の鉛電池の老朽化に伴い、取替作業が行われたことにより、災害時にも対応できるシステムが構築されています。  ・ 建物診断は平成20年3月に実施されており、建物の安全性が確認されています。			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					



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】		<ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理者の備品は無いため、地区センターの備品は備品台帳を作成し、適切に管理されています。備品管理簿一覧表には、平成10年から購入された備品の保管場所等が記載されており、破棄備品については、破棄年月日が記載されています。</li> <li>備品には備品シールが貼ってあり、整理番号でわかりやすく整理しているので、継続されるとよいでしょう。</li> <li>「おもちゃ病院」の講師が毎日来館し、おもちゃをはじめ備品の点検と修繕をボランティアで実施しており、おもちゃは常に安全な状態にあるよう配慮されています。</li> <li>また、3・4階の男性用トイレにも乳幼児用ベビーキープが設置され、育児支援として、休日に利用する男性利用者にも好評でした。</li> </ul>			

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		
<b>【アピールポイント】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>前半月を消耗品点検週間とし、チェックし担当者に報告されている。また、無駄な消耗品が出ないよう、戸棚の整理をきちんとするよう心がけている。</li> <li>毎日各スタッフが定期的に巡回し、その際衛生面にも気を配っている。</li> <li>地域の方(利用者)が自主的に観葉植物を置き、管理して下さりやすらぎを与えている。</li> </ul>			<b>【特記事項】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>専門業者と委託契約し、休館日に定期清掃が行われています。</li> <li>作業スタッフがおり、日常の清掃を担当しています。作業日誌で毎日の作業項目をチェックし、館長に報告されています。</li> <li>館内には埃や砂は見受けられず、悪臭もなく、行き届いた清掃が行われ、衛生的な状態が保たれています。また、シャワーの利用者には雑布を貸し出し、次の利用者が気持ちよく使用できるような配慮もなされています。</li> </ul>		
<b>【改善すべき点・課題等】</b>			<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者が記載する利用報告書の裏面に、掃除の項目が記載され、利用者が退出時にチェックできるように工夫がされています。</li> <li>作業の際にトイレトーパー等の消耗品の補充を行い、チェックシートに記入がされています。</li> <li>清掃道具の不具合があった場合には、その都度、修理や購入をしています。</li> </ul>		

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"> <li>施設内巡回ノートを作成。定期的に巡回をしている。</li> <li>関係する中学校や緑警察と連携を取り、利用者の安全を脅かす行為などについては、速やかに対応するよう心がけている。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>電話回線で緊急事態を知らせるシステムの警備会社と委託契約し、不法侵入、盗難、火災、ガス事故などに備えています。機械警備システム点検作業報告書には、警報制御盤、電源、探知器、火災、ガスの点検が記載されており、定期的な点検が実施されています。</li> <li>施設開閉の鍵は、常勤者3名と作業担当のスタッフ1名が持参し、個人管理をしています。その他の鍵についても、鍵マニュアルで管理方法が常勤者、スタッフに周知されています。夜間点検時には、利用状況一覧表で鍵チェックの報告もされ、管理が徹底されています。</li> <li>小中学生の利用者が多いため、事故等を未然に防ぐよう、見回りを一日7回実施し巡回時チェックシートに記録し、安全管理を徹底しています。</li> </ul>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>建物内に5施設の別事業所が入っている。それぞれの事業所の運営時間が違うため、月1回施設長会議を開催、連携しながら防犯に気をつけている。</li> </ul>					

Ⅱ-5 外構施設の保守点検業務

→該当施設のみ評価を実施する

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	目に見える損傷等がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。	✓		✓	
	発見された不具合が適切に処理されている。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり業務が実施されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】		【特記事項】			
【改善すべき点・課題等】		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 専門業者と委託契約し、外構の点検が行われています。敷地内に駐車場、駐輪場が整備されています。</li> <li>・ 放置自転車については、当施設が注意を呼びかけた上で、撤去をしています。</li> <li>・ 緑区役所のプロジェクトにより、当複合館ハーモニーみどりは、温暖化対策のシンボル施設として、太陽光発電装置の設置が今年の冬に予定されています。それに伴い、建物診断検査が行われ、安全性が確認されています。</li> </ul>			

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		
<b>【アピールポイント】</b> ・個別契約2年に1回のため仕様書なし。			<b>【特記事項】</b> ・敷地内の併設施設が専門業者と委託契約し、仕様書どおりの植栽の保守管理がされています。  ・訪問当日も、目立ったごみや枯損植物はなく、きれいな状態が保たれていました。		
<b>【改善すべき点・課題等】</b>			・玄関外回りは、高木、低木などが適当に植栽され、良好な景観が保たれています。  ・利用者から鉢植えの寄贈があり、館内でのやすらぎに一役買っています。その後の水遣りも利用者のボランティアで実施されています。利用者からの支援に支えられ、地域に愛される施設を今後とも目指してください。		

II-7 ゴミゼロ推進運動への取組

横浜G30プランに則ったゴミゼロ推進運動へ取り組んでいるか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	ごみの発生抑制に取り組んでいる。	✓		✓	
	再利用・再使用に取り組んでいる。	✓		✓	
	リサイクルに取り組んでいる。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p><b>【アピールポイント】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ペットボトルのふたの回収を行い、ワクチンの寄付活動に取り組んでいる。</li> <li>G30プランに沿ったゴミの分別を行っている。</li> </ul>			<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>横浜G30に沿った推進運動に取り組んでおり、ゴミの分別を徹底しています。利用者にもごみの持ち帰りの協力を依頼し、周知されています。</li> <li>個人情報を含む資料はシュレッダーにかけていますが、再利用できるコピー用紙は、裏紙やメモ用紙として再利用されています。期限の切れたちらしなどは、小中学生の計算用紙として配布しており、利用者も積極的に活用しています。</li> <li>受付の前にペットボトルのふたを回収する箱を設置し、積極的な回収を行っています。回収の目的が掲示され、社会貢献にも努めています。</li> <li>緑区主催のG30研修会に作業スタッフ・常勤者が参加し、ゴミ分別変更の勉強をしました。4月のコミスタ会議で報告し、全スタッフに周知を図っています。さらにスタッフの更衣室に絵入りのポスターを掲示して徹底しています。</li> </ul>		
<p><b>【改善すべき点・課題等】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者(特に学生)が持ち込む食べ物類のごみは持ち帰りになっているが、帰りがけに敷地内に捨てているのが課題。</li> </ul>					

### 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	
H18	4～9月	52%	54998人	28016人	26982人
H18	10～3月	52%	64073人	37239人	26834人
H19	4～9月	56%	67285人	36534人	30751人
H19	10～3月	56%	65999人	36385人	29614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
体育館	H18	4～9月	97%	6998人	26982人
	H18	10～3月	96%	7874人	26834人
	H19	4～9月	97%	11730人	30751人
	H19	10～3月	99%	9253人	29614人
工芸室	H18	4～9月	64%	4395人	
	H18	10～3月	71%	5540人	
	H19	4～9月	70%	4889人	
	H19	10～3月	74%	4605人	
会議室 A	H18	4～9月	53%	6957人	
	H18	10～3月	63%	10823人	
	H19	4～9月	58%	8041人	
	H19	10～3月	70%	9745人	
会議室 B	H18	4～9月	48%	4323人	
	H18	10～3月	55%	5619人	
	H19	4～9月	51%	4472人	
	H19	10～3月	60%	4826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	H18	4 ~ 9月	24%	2102人	
	H18	10 ~ 3月	24%	3072人	
	H19	4 ~ 9月	20%	3337人	
	H19	10 ~ 3月	28%	3637人	
和室 A	H18	4 ~ 9月	39%	1800人	
	H18	10 ~ 3月	46%	2327人	
	H19	4 ~ 9月	43%	2312人	
	H19	10 ~ 3月	53%	2480人	
和室 B	H18	4 ~ 9月	28%	1307人	
	H18	10 ~ 3月	34%	1879人	
	H19	4 ~ 9月	30%	1736人	
	H19	10 ~ 3月	39%	1831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>・ 利用しやすくするため、19年度は和室に和室用椅子を4脚設置。利用が多くなった。</li> <li>・ 料理室は、ガス台やオープンが東京ガスの好意で全て新しくなったため、特にオープンの焼きむらや、時間の管理がきちんとできると好評で、利用が多くなった。また、自主講座で韓国料理や男の料理教室など、ニーズの高い講座を設けたことにより、稼働率アップにつながった。</li> <li>・ カラオケ機の導入検討が利用者の使いやすさ等のニーズにこたえることになり、声を出す機会が増えることにより健康面にも役立つ。</li> <li>・ 団体利用時・個人利用時ともにお互いが気持ちよく使い続けることができるよう館長だよりなどで気がついたことなど来館者(利用者)になげかけていて、利用者自身のモラルアップにもつながっている。</li> </ul>	<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 19年度の施設の利用状況を対前年度比でみると、稼働率アップ等の努力により、団体・個人の利用者数は、10%の増加が図られています。</li> <li>・ PRの浸透により体育館、料理室の利用者は 40%、35%とそれぞれ増加が際立っています。</li> <li>・ 体育館は勤め帰りの人や学生など夜間の利用者が多くなったこと、料理室はガス台などの機器の更新やキムチ教室など新企画の導入が、利用者数が増えた原因になっています。この教室から自主グループが誕生しています。</li> <li>・ 他のセンターではあまり例をみないカラオケ機の導入は地域の新たな交流の場ともなり、利用者に喜ばれています。</li> <li>・ 今後も新企画の導入やセンターの優れた特徴でもある、多くの学生(小、中、高生)の健全な活動の場となるよう期待します。</li> </ul>
<p><b>【改善すべき点・課題】</b></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、利用相談を受け付けている。	✓		✓	
	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><b>【アピールポイント】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用率の高い体育室と工芸室については、キャンセル情報や空室情報などの予約状況が一目でわかるようにホワイトボードにて明記している。</li> <li>笑顔と声かけで利用者をお迎えし、心安らぐ場を提供します。</li> </ul>		<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>センターの窓口には「受付」の案内表示が、頭上にはパンダの絵が掲げられており、親しみやすい雰囲気になっています。</li> <li>スタッフは学生から高齢者まで幅の広い利用者に、笑顔で親切に対応していました。</li> <li>スタッフは20年3月に、利用者に適切に対応するための接遇等の研修をおこなっています。利用者へのサービス対応については、20年度の運営方針にもあり、事務所内に掲げられており、館長以下徹底しています。</li> </ul>			
<p><b>【改善すべき点・課題等】</b></p>					

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"> <li>見学について、個人的にはその都度部屋の案内をしているが、小学3年生の地域の公的建物の学習では現在3小学校に対応している。説明、館内見学や利用者と共に活動に参加したり、図書コーナーで本を読むなど体験していく。夏休み前に学習するので、夏休みに入ってから利用が多くなった。また、図書カードを新しく作り、本の貸し出しも増えた。</li> <li>毎月「地区センターだより」を発行して、館のお知らせや図書情報などの周知に活用している。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理者の名称と指定期間、事業報告と事業計画などは緑区のホームページに公表しています。また館長便りで館内にも掲示されています。</li> <li>受付の掲示板には、センターの利用案内、当日の利用状況、アンケート調査結果、館長だより、ハーモニーみどりの案内などが一目でわかるように掲示してあります。</li> <li>各種のチラシ、パンフレットは、文字の大きさや文字の形態を変え、小学生から高齢者にまでわかるように工夫しています。</li> <li>カウンターには20年度(2ヶ月)室利用受付表があり、団体、個人の予約状況が一目でわかるようになっています。</li> <li>当日の来館者記入表があり、室利用者以外の利用者数が午前、昼、夜間ごとに区分記入され、室利用申し込み者と合わせて当日の全体の利用者数が区分ごとに把握できるようになっています。</li> <li>学生から高齢者までの幅の広い利用者に対し、笑顔で、親切に対応していて、地域に馴染んだ、常に親しみのあるセンターであることをうかがわせます。</li> </ul>			

Ⅲ-4 広報・PRの実施

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	広報誌やPR誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施している。	✓	A	✓	A
B	-				
C	広報・PR活動は行っていない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p><b>【アピールポイント】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>定期的な区の広報誌「みどり」に掲載。また、近隣の同様施設や各小学校へ、チラシの配布を行っている。ワンパク自主は、小学校へ配布しているチラシによる応募も増えた。</li> </ul>			<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>緑区の広報誌「みどり」や毎月発行の「地区センターだより」には、自主事業の紹介や新着図書のお知らせを掲載しています。</li> <li>「地区センターだより」では、子供達のために白抜きの「ぬり絵」のコーナーを設け、幅広い利用者への広報に積極的に取り組んでいます。</li> <li>「地区センターだより」の作成は、常勤者ではなくスタッフの業務となっており、決められたフォーマットに法って毎月発行されています。そのため不定期の「館長便り」では、館の行事報告・各種会議の議事録等を掲載し、利用者への周知を図っています。</li> </ul>		
<p><b>【改善すべき点・課題等】</b></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		
<b>【アピールポイント】</b> ・ スタッフ間の連携を大切に、情報が確実に伝わるよう、回覧の実施、交代ごとのミーティングを必ず持っている。			<b>【特記事項】</b> ・ 日常業務は、「コミスタ業務分担表」で標準的な業務手順が明確になっています。  ・ 日常業務は、全員参加の申し送りや「連絡板」によって情報の共有が図られています。  ・ スタッフミーティングやコミスタ会議をとおして業務の見直しや改善が図られています。		
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

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。		B		B
	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		
<b>【アピールポイント】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>常勤職員間では日誌に毎日の出来事と連絡事項を記入し、情報の共有を行っている。</li> </ul>			<b>【特記事項】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>職員の交代時には職員全員が参加して、引き継ぎ事項の漏れのないよう情報の共有の徹底を図っています。</li> <li>スタッフミーティングやコミスタ会議を開催し、業務の標準的な流れや改善事項等を確認し、日常の業務では日誌や「連絡板」で適格な情報の共有を図っています。</li> </ul>		
<b>【改善すべき点・課題等】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>スタッフミーティング定例会は4月 10月の2回その他は、回覧と各自へのプリントで情報の共有に努めている。しかし、全体で集まることは、スタッフが抱えている家庭状況を考えると時間的に大変難しいのが現状である。</li> </ul>					

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。		B	✓	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	
【アピールポイント】		【特記事項】			
<ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報が入っていると思われるものは、鍵のかかる戸棚へ保管。PCについては、パスワードをかけ使用。当たり前であるが、スタッフ全員が個人情報の意味を分かるよう、常に啓発に努めている。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報の取り扱いについて年度初めに研修を実施し、個別の誓約書を交わし、併せて職員全員に「個人情報取扱特記事項チェックリスト」によるチェックを実施しています。</li> <li>年度初めのコミスタ会議において事務所内のパソコンにパスワードを設定することを決め、保護に努めています。</li> <li>受付カウンターにあるパソコンは不特定多数の利用者の訪れるところにあるので、リスクマネジメント上からも、今後、離席時にはスクリーンセーバー等をするとよいでしょう。</li> </ul>			
【改善すべき点・課題等】					
<ul style="list-style-type: none"> <li>スタッフは勤務に入って1回の研修では少ない。</li> </ul>					

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	✓	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></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>館内での事故防止のため、各部屋の適正な人数、 設備・備品の利用後の点検は必ず守っている。ま た、体育室利用は、怪我の防止のため、体育館履き の使用を徹底している。館内に、体育館履きを備え ている。</li> </ul>		<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>地区センター事故対応マニュアル、防犯マニュアル、 風水害対策マニュアル、事故報告書などがあります。</li> <li>事故発生事例(体育館のはしご転倒)をもとに、原因の 分析、再発防止を行っています。</li> <li>シャッター開閉時の安全管理について、コミスタ会議で 取り上げ、事故防止について研修を行っています。</li> </ul>			
<p><b>【改善すべき点・課題等】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消耗品費で体育館履きを購入しているが、消耗が激 しく、新規購入もなかなか難しく、清潔に保つことが 出来ない。</li> </ul>					

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	✓	A
	施設内で、事故対応責任者が明確になっている。	✓		✓	
	発生した事故内容等についての記録を作成している(ヒヤリ・ハット集の作成)。	✓		✓	
	事故対応策の研修等を実施している。			✓	
B	事故発生時の連絡体制を確保している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<b>【アピールポイント】</b> ・ 5施設合同避難訓練を年2回実施。そのうち春に行う避難訓練では救急法を学ぶ。19年度20年度はAEDつかい方。		<b>【特記事項】</b> ・ 事故・事件等対応フロー図で事故責任者が館長であることは明記されています。  ・ ヒヤリ・ハット苦情対応ファイルは年度ごとに、状況及び対応状況報告としてまとめられていました。  ・ AED 講習は、19年6月の AED 設置に伴い実施されましたが、当日の勤務者の参加が不可能なため、全員参加となりませんでした。参加できなかったスタッフについては、ハーモニーみどり内の中山地域ケアプラザで実施予定の AED 講習に参加することにより全員参加を目指しています。今後は採用時研修の中に盛り込むことにより、漏れなく全員が参加できる予定です。			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>		・ 19年度発生 of 体育館倉庫内の梯子転倒事故のその後の対応として梯子をロープで固定し、改善されました。			



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			
<b>【アピールポイント】</b> ・ 5施設合同訓練を行っている		<b>【特記事項】</b> ・ 19年度は9月28日・3月23日に5施設合同の避難訓練が実施されています。  ・ 地震対策・風水害対策・火災対策のマニュアルが作成され、連絡体制や役割分担も明示されていることを確認しました。			
<b>【改善すべき点・課題等】</b> ・ 日常の勤務では、顔を合わせることがないスタッフが多く、災害時に果たして全体が機能するか不安である。 施設長は定例会をしているので、顔見知りではあるが職員・スタッフとなると、非常勤やアルバイトが多い職場なのでなかなか顔見知りになることができない。 訓練は行っているが、利用者の多くが高齢者・あるいは介護が必要な人・あるいは子育て真最中の幼児を抱えている人など、訓練には参加してない利用者がほとんどで、人数把握だけでもそれぞれの施設が全員をもれなく避難させることができるか不安である。		・ 年度始めの館長便りで、年間予定に避難訓練が記載されていました。具体的日程が決定すると、訓練の一週間前から、「避難訓練参加の依頼」のポスターが館内掲示されます。また、当日は利用者に対して直接参加を呼びかけるなどしています。  ・ しかし、実際の参加者数は少人数のため、避難経路等の周知不足が懸念されます。今後は廊下等に避難経路・消火器設置場所を掲示するなど、利用者さらに周知するとよいでしょう。  ・ 災害時には、広域避難場所の受け入れが不可能な場合、緑区役所と避難所開設の協定書を締結しています。			

Ⅲ-11 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築

利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、HPでの受付等)を設置している。	✓		✓	
	利用者からの苦情や意見等が寄せられた際には、内容を記録し、対応策を実施している。	✓		✓	
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供している。	✓		✓	
	ご意見ダイヤルに意見等が寄せられた場合、その対応方法等につき公表している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<b>【アピールポイント】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>アンケート実施 その中で要望意見については、アンケートまとめとして公表。回答を加えている。</li> <li>電話でのご意見や受付での意見が言いやすいよう、日頃から受付スタッフが声をかけている。スタッフから伝わってくることは、部屋利用団体からその都度伝わってくる。直ちに対応しなければならぬことは、速やかに行う努力をしている。直ぐに対応できない場合は、必ず見通しを伝えるようにしている。</li> </ul>		<b>【特記事項】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>事故報告書のファイルで、19年度の苦情の記録がまとめられていました。工芸室でのカラオケ利用者からの譜面台を増やして欲しいとの要望に応え、増設されています。</li> <li>ご意見ダイヤルに寄せられた意見は、「図書コーナーの利用者が騒がしい」というものでした。音のクレームについては他にもあり、スタッフの巡回で別の場所に移動してもらうなど、対応をしています。</li> <li>苦情意見については、常設のアンケートボックスからも吸い上げ、可能な限り迅速に対応されていることがうかがわれます。</li> </ul>			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

Ⅲ-12 利用者の苦情解決体制の構築

利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用者に対し、苦情等への対応手順、担当者等が明確にされている。	✓		✓	
	苦情解決の仕組みを利用者等に周知している。	✓		✓	
	苦情等の内容を検討し、その対応策を講じている。	✓		✓	
	苦情等への対応策について、利用者へ公表している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<b>【アピールポイント】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>アンケート等でいただいた意見や改善案については、いろいろな角度で再考察し、方向性を館長だよりあるいはアンケート結果報告で利用者全体に周知している。</li> </ul>		<b>【特記事項】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>「ご意見・苦情などを承ります」の表題で、地区センター、区役所、横浜市とそれぞれの方法が明記され、仕組みは利用者には周知されています。</li> <li>ご意見・苦情対応マニュアルに手順、担当者が明記され、スタッフにも周知されています。</li> <li>メーカー側が作成したコピー機の使用説明書に誤りがあったことによる苦情は、コピー機の上に掲示し、正しい使用説明書を新たに作り変えました。利用者に分かりやすい掲示と、迅速な対応を心がけていることがうかがえます。</li> </ul>			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

Ⅲ-13 利用者アンケートの実施

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用者アンケートの結果を公表している。	✓		✓	
	利用者アンケートからサービスに係る課題を抽出している。	✓		✓	
	利用者アンケートから抽出した課題への対応策を講じ、改善している。	✓		✓	
B	サービス全体に対する利用者アンケートを最低、年1回以上実施している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<b>【アピールポイント】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>常時アンケートボックスを設けてその時々での地区センターの状況の把握に役立っている。</li> </ul>		<b>【特記事項】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>アンケートボックスは、館長の提案で18年5月から常設されました。3ヶ月ごとに集計し、対応策と一緒に館内掲示されています。アンケートボックスの回収は1週間ごとですが、いたずらされることもあり、3階のロビーに設置されていました。</li> <li>音による苦情が非常に多く、部屋貸し利用者の隣室同士のトラブル、自習室として使用されるグループ室からの苦情など、音に対する反応には個人差があり、スタッフが場所の移動を声掛けして対応しています。</li> <li>スタッフの言葉使いについても、当初はアンケートの改善点に挙げられていましたが、見直しに繋がり、「～いかがでしょうか、ご協力お願いします」といった口調に改善されました。</li> <li>利用者アンケートを常設することにより、館運営の改善に取り組む姿勢がうかがわれます。</li> </ul>			
<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。	✓	A	✓	A
	利用者会議での検討内容を公表している。	✓		✓	
	利用者会議からサービスに係る課題を抽出している。	✓		✓	
	利用者会議から抽出した課題への対応策を講じ、改善している。	✓		✓	
B	利用者代表からなる利用者会議を、最低年1回以上開催している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<b>【アピールポイント】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者会議への参加団体が19年度は約40団体。参加人数も50～60人になった。18年度から行っている、自己紹介は好評でかつ会を和やかに進める一因にもなっている。利用者同士でつかい方の知恵を出し合ってくれることが、この地区センターを大切にしていることが全体に伝わる。</li> </ul>		<b>【特記事項】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者会議の議事録は館長便りに掲載し、掲示による公表もしています。</li> <li>以前からの要望であったカラオケ機器の買い替えについては、19年度の利用者会議で了承され、20年6月に新しい機器が設置されました。3月には、業者の好意により20日間新機種を設置し、利用者に体験してもらいました。その後、4月にカラオケ団体を対象に説明会を実施し、意見集約の後、設置されました。カラオケの新機種導入は大変好評で、工芸室に予約が集まっています。利用者が納得できる形を模索し、万全の対応がなされています。</li> </ul>			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

Ⅲ-15 自主事業の適切な実施

→該当施設のみ評価を実施する

利用者の望む自主事業を適切に実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	自主事業の対象者は各年齢層を網羅し、世代間交流を考慮している。	✓		✓	
	定期的に自主事業の見直しを実施し、地域住民や利用者のニーズを反映させている。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり、事業が実施されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>当初の計画を企画するとき、アンケートなどから利用者ニーズを参考にすが、講師との日程で断念せざるを得ない講座があった。講座は、健康・環境・文化などを満足できるよう考えている。</li> <li>ワンパクについては、館の基本方針に沿って講座を設置している。伝統文化的、創造的な講座を考えて設置した。</li> <li>ワンパクについて、3時から6時の時間枠を、保護者の見学可、あるいは4月から9月ごろまでに企画するなど安全面を考慮しつつ設定し、放課後の子どもたちの居場所のひとつとなるよう考えている。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ワンパク自主事業の百人一首・囲碁将棋・折り紙は、放課後の遊び企画として無料で実施されています。ワンパク自主事業参加がきっかけでその後もセンターに足を運び、娯楽コーナーで年配者と囲碁将棋の対局をする子供もあり、世代間交流がなされています。</li> <li>19年度開催の「韓国料理」は、食材の包装紙からハンゲル文字への興味が広がり、20年度に「韓国語講座初級」の講座が実施されました。講座終了後、更に勉強を続けたいとの要望からサークルになり、現在活動中です。</li> <li>夜間の自主事業への要望もありますが、「パン作り」講座の場合は発酵に時間がかかるため、講座の開始時間が早く、「遅くして欲しい」という要望に応えられず、苦慮しています。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>仕事をしている利用者や、夜間の時間にしか利用できない利用者に夜間の時間帯の自主を今以上に考えていきたい。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>ワンパク自主事業後のアンケートでは、94%が参加して満足と回答しています。自主事業の次年度の計画案は、アンケートの要望を考慮して1月から常勤の職員で話し合います。また、自主事業終了後にサークルに発展することも思慮に入れて講師を選出しています。利用者のニーズに応えるべく配慮されていることがうかがわれます。</li> </ul>		

## Ⅲ-16 自主事業における独自の工夫等

## ⇒該当施設のみ評価を実施する

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

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p><b>【アピールポイント】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ワンパクについては、平成18年度から継続して日本の伝統文化を地域の子どもたちに広めるきっかけ作りを目的としている。茶道・折り紙・百人一首・囲碁/将棋など継続して行うことで、興味を持ったり上手になりたい、もっと知りたいという気持ちが生まれ、将来国際社会の中で活躍していくであろう子どもたちの自己表現のひとつとして有効である。</li> <li>・ 伝統文化のため世代間交流が生まれやすい事業である。</li> </ul>	<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ワンパク自主事業の折り紙は自由参加とし、小中学生対象としていますが、中学生が小学生に教えるなど子供たち同士の関わりにも一役買っています。また、作品はデジカメで撮影し、4階の展示コーナーで一年間展示されます。</li> <li>・ 「おもちゃ病院」は、18年度は往復はがきによる予約申し込みでしたが、予約が振るわなかったため、19年度からは電話による申し込みに切り替えました。その結果、予約が増加し、遠方からの利用者もいます。子供の目の前でおもちゃを直してもらえ、工作好きの子供を増やすことも目的です。また更に、来館している科学好きの中高生をおもちゃ病院のお手伝いに巻き込みたいという思惑もあります。中山地区センターの特色である幅広い年齢層の利用者の間で交流を如何に進めるか、独自のやり方で模索しています。</li> <li>・ 地域住民には外国人も多く、講師の売り込みがあります。中でも19年度の「キムチ作り」講座は好評で、今年度も冬に開催予定です。世代間交流だけでなく、国際交流も考慮された企画になっています。</li> <li>・ 夜間の自主事業は、開始時間の問題から実施できる講座が限られますが、利用者のニーズに応えるべく検討されています。アンケートでも夜間の自主事業の充実が求められていることから、今後の課題となっています。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>他の施設には少ない大型絵本は子供から年配者まで幅広い年齢層の利用者に大変好評である。また、幼稚園や保育園・子育てにかかわる団体に期間を決めて貸し出しを行っている。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>休館日、祭日・日曜日の夜間はハーモニーみどり1階中央柱横に「図書返却ボックス」を設置し、対応しています。</li> <li>図書の貸出・返却状況の把握は、適切に管理されました。毎年一回、休館日にスタッフ全員で蔵書点検が実施されています。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>外国籍や日本語が十分に理解できない利用者のためには、韓国語・中国語・スペイン語など、利用者のごとばのニーズにあった本、辞書などをそろえる必要を感じている。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>新刊図書は地区センターだよりに掲載されています。さらに図書コーナーの掲示板には表紙のカラーコピーを掲示し、利用者に分かりやすく考慮されています。</li> <li>図書の分類番号は、分かりやすいよう棚の上に大きく表示され、案内がしやすいよう工夫されました。</li> <li>また、受付カウンターには「図書リクエストノート」が設置され、利用者の要望に可能な限り応える姿勢がうかがえます。</li> </ul>		



## IV. 地域及び地域住民との連携

### IV-1 地域や地域住民との交流・連携の取組

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	地域住民、町内会、自治会等と情報交換を行っている。	✓		✓	
	地域住民の意見・要望を把握している。	✓		✓	
	人的資源や場所の提供を通し、各種地域活動へ参加している。	✓		✓	
	区内の他施設と連携し、情報交換を行っている。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<b>【アピールポイント】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>地域のボランティア活動に参加し、交流を図っている。</li> <li>ハーモニーみどりふれあいまつりでは、地域住民・町内会・自治会と連携して地域全体の交流の場となっている。</li> </ul>		<b>【特記事項】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>町内会、老人会など地域の人達がセンターを利用しているので常に情報交換をしています。</li> <li>年2回実施される町内会の清掃に参加し、地域との連携、交流を図っています。</li> <li>緑地区センター館長会議に館長、指導員が参加して交流を深め、情報はスタッフとも共有を図っています。</li> <li>ハーモニーみどり5施設長会議が定期的実施され、施設間の連携が図られています。</li> </ul>			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>19年度は地域住民の希望により廊下壁面を有効活用し「明るい街づくり」のポスターを地域の小学生から募集し、まだセンターを活用していない人達に啓蒙、情報発信して地域活動に積極的に支援しています。</li> <li>今はセンターの特色になっている、健全な青少年の交流と世代を超えた地域のコミュニティーの場として更に発展していくよう望みます。</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			
【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"> <li>地区センター委員会は、連合会長、自治会長、PTA 会長、小・中学校長、老人クラブ代表等地域の代表者 20 名で設置されています。</li> <li>地区センター委員会は年一回開催され、19 年度の事業報告、20 年度の事業計画、「ハーモニーみどりふれあい祭り」の実施等が討議され、また地域施設の連携強化、省エネ対策などの意見が出ていました。</li> <li>地区センター委員会より、省エネの観点から季節や天候によってブラインドの位置を調整することが有効との意見が出されました。当該意見を踏まえ、部屋貸出時にブラインドの位置を調整しています。</li> </ul>			

## V. 収支状況

### V-1 指定管理料の執行状況

指定管理料は適正に執行されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、外部の監査を受けている。	✓	A	✓	A
B	次のすべてに該当する。	✓			
	適切な経理書類が作成されている。	✓			
	経理を担当する職員を配置している。	✓			
	収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在する。	✓			
	通帳や印鑑などが適切に管理されている。	✓			
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】		【特記事項】			
【改善すべき点・課題等】		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 収支計算書に記載されている品目ごとに伝票が作成され、領収書が添付され、適切な経理書類が作成されています。</li> <li>・ 経理担当者は常勤の職員を配置し、経理を明確にしています。</li> <li>・ 会計士・税理士との委託契約がなされており、会計、財務に関して専門家の指導により適切に処理されています。</li> <li>・ 通帳、印鑑は別々に保管施錠されています。</li> </ul>			

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 41,295,000 円) - (決算収入 44,368,175 円) = -3,073,175 円	
(予算支出 41,295,000 円) - (決算支出 45,905,463 円) = -4,610,463 円	
(決算収入 44,368,175 円) - (決算支出 45,905,463 円) = -1,537,288 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>前年度に比較して人件費支出増額になっているが、全体での研修の増加や行事のアルバイト雇用が主な支出である。</li> </ul>	<b>【特記事項】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>予算と決算は大幅な相違なく終了しています。</li> </ul>

V-3 ニーズ対応費の執行状況

ニーズ対応費の執行状況について、ニーズに対応した支出となっているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	すべての項目について問題がない。	✓	A	✓	A
B	-				
C	一つ以上の項目で問題がある。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<b>【アピールポイント】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者からの要望と館運営で出てきた備品消耗品のリストから、緊急性・将来性に対応できるように考えて行使している。</li> <li>創立10年になるので、18年度から課題になっていた、カラオケ機購入に向けて、業者・利用者を交えて協議を持ち、見通しを立てた。実際には20年度予算で購入が決定し、利用の仕方、支払いの仕方など具体案を作成し、20年6月末に設置するに至った。</li> </ul>		<b>【特記事項】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>ニーズ対応費は地区センター委員会の承認のもとに適切に執行されています。</li> <li>ニーズ対応費の使途は緑区のホームページに公表しています。館内にも館長便りで知らされています。</li> <li>ニーズ対応費は収入とのバランスにおいて適正です。</li> </ul>			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

V-4 利用料金収入実績

事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか。

事業計画書等で示した目標値	達成割合(利用料金収入/目標値×100)
4,360,000円	91.69%
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>行政利用などに伴う利用料金を379,590円減免している。これを収入として加算すると4,377,300円となり、達成率は100.39%となる。</li> </ul>	<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>新企画や工夫により、全体では対前年比約10%の利用者が増え、事業計画通り達成しています。</li> </ul>
<p><b>【改善すべき点・課題】</b></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></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>水洗トイレの水流調節</li> <li>消耗品点検をまめに行い、不要在庫がないよう、心がける。</li> <li>現在ある備品を長持ちさせるため、部分修理や洗浄で対応できるものは行っている。18年・19年度は会議室イスの洗浄実施。</li> <li>業者対応しなくても済むよう、軽い傷のうちにスタッフで修理を実施。</li> </ul>	<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>水道栓の絞り、こまめに消灯、冷暖房の温度調節などによる水道光熱費の節減、両面コピーの励行等スタッフの地道な努力がうかがえます。</li> <li>今後計画されている市の太陽熱発電の導入がどれだけ節電に寄与するか期待されています。</li> <li>5施設の複合館なので、水道、電気等の共通費用は案分となっており、今後適切な費用負担方法を確認して、より具体的な節減管理目標に向かって努力されるよう望みます。</li> </ul>
<p><b>【改善すべき点・課題】</b></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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「青少年の居場所づくり」施策が発端となって月に2回、横浜商科大の大学生が3名から6名19年度は午後1時から4時、20年度は午後2時から5時まで、体育館での子どもとの関わりを持つ活動を行っている。小学生高学年や中学生の中には、この日を特定してくる子どもも多い。</li> <li>・ 体育館の個人利用時に、体育館履きを着用してもらうため、貸し出し用のシューズを準備している。この利点は、受付スタッフとの関わりを深めることや、怪我の防止に大変役立っている。</li> <li>・ プレイルームの利用については週に1回子育て支援の担当者が来て、利用者へのアドバイス等を行っている。カーテンで仕切る授乳室をプレイルーム内に作り活用されている。</li> <li>・ 館内全体に掲示板を作って、掲示場所を特定し、見やすくした。</li> </ul>	<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自習室として活用されているグループ室の利用者は、1日中地区センターに滞在している場合があり、利用者の要望から図書コーナーの一角で飲食が可能になりました。ゴミの持ち帰り、持ち込める食事については掲示し、喚起をうながしています。昼食の時間帯は飲食コーナーが増設され、ニーズに対応しています。</li> <li>・ 緑区振興課からの紹介で、月2回大学生のボランティアが地域の子供たちと交流活動をしています。結果、子供たちの利用者が増加しました。放課後の館内は、小中高の学生たちで3・4階が溢れています。体育館の個人利用も多く、ラケット・体育館履きの消耗は早く、事故防止の観点から毎月1・2週に消耗品点検表でチェックしています。3ヶ月で交換が理想ですが、予算の関係からすぐに対応できていないのが課題です。また、体育館履きは、3ヶ月に一度スタッフが洗濯し、衛生面も配慮されていました。</li> </ul>
<p><b>【改善すべき点・課題】</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地域の子供たちの放課後の居場所、高齢者の交流場所、受験勉強の自習室、子育てママの交流場所と、多種多様な役割のある地区センターは活気のある地域にかけがえのない存在です。地域の人たちがふらりと寄り、スタッフ・館長と雑談できる雰囲気作りは、元教育者である館長からスタッフにも浸透し、スタッフの業務に対するモチベーションも高いことがうかがわれます。</li> <li>・ プレイルームは、月1回保健師による育児相談が実施されています。また、ルーム内の棚には育児関連のチラシなど多数取り揃えてあり、利用者の利便性にも考慮されています。</li> <li>・ 冷房の切り替え時期には、寒さを感じる個人差があるため注意を促すポスター掲示をしています。</li> </ul>

## 地区センター評価結果一覧表

施設名： 中山地区センター

評価機関名： コモンズ21研究所

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	B	B
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	B	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	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	B	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	91.69%	91.69%
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	<p>・施設の目的や基本方針の確立はほとんどの職員が理解している。職員の勤務マナーも良く明るく開かれた館として運営することができている。</p>	<p>「地域に根ざした区民に親しまれ、利用者にとって使いやすい施設」の基本方針は利用者・スタッフに周知されています。利用者のニーズに対応した時間貸し等、工夫がなされています。</p>
II. 施設・設備の維持管理	<p>・施設の保守管理については、全施設を一社の請負で管理されている為、設備の安全性については良好に保たれている。細かい消耗品や備品のチェックは点検習慣を設けてチェックをし、無駄が無いよう心がけている。</p> <p>・利用者への安心・安全な利用を推進する為、地域の町内会の組織や中学校・警察などと連携をとっている。また、建物内5施設との連携をとるためにつき1回の施設長会議を行っている。</p>	<p>専門業者と委託契約し、建物・設備、警備、外構施設などは定期的に点検されています。</p> <p>不具合については、緑区の地域振興課と連携し、おもちゃや備品はボランティアが点検・修繕にあたってくれるなど、対応が工夫されています。</p> <p>バックアップ電源の取替作業が行われ、災害時にも対応できるシステムが構築されています。</p> <p>当複合施設ハーモニーみどりは横浜市の温暖化対策のシンボル施設としての位置になっています。建物診断により、安全性も確認されています。</p>
III. 運営業務及びサービスの質の向上	<p>・年々利用者が増え、各部屋の稼働率が右肩上がりとなっている。また利用人数も12万人から13万人の年間利用者があり、多くの人に利用しやすい施設となっている。19年度は特に和室へのいすの設置、工芸室への加圧機の導入、料理室へのガス台・オープンの導入により、さらに利用しやすいと利用者から評価を得ている。</p> <p>・蔵書については半数は子ども向けの蔵書になっており幼児から中学生までの利用者への提供ができるようそろえている。1万冊をめざしている。</p> <p>・Ⅲの7・8・9については、点検や研修の回数を含めすぐ対応しなければならない課題である。</p>	<p>利用者会議などで利用者や住民のニーズを積極的に取り上げ、新しい企画や利用方法の改善を図り、サービスの質の向上と利用者の拡大に取り組んでいます。</p> <p>増え続けている不特定多数の人達が利用するセンターが、いつも明るく、気持ち良く利用出来るよう「館長便り」、「利用者の皆様へ」を掲示して館内のモラルの維持向上が図られています。</p> <p>年々増えている青少年をスタッフ一同が暖かく迎え入れ、地域(家族)の安心・安全な場と年配者との交流は社会のニーズに応える健全な青少年の育成の機会ともなっています。</p>
IV. 地域及び地域住民との連携	<p>・日ごろから町内会や自治会のさまざまな体育活動・文化活動の場として使用されているので、地域の情報が入ってくると同時に地区センターの状況が地域へも伝わっている。また、地域での清掃活動に参加して交流を図っている。</p>	<p>センターの利用を介しての児童・青少年から年配者(高齢者)までの幅広い交流は、地域のコミュニティー作りに大いに貢献していることをうかがい知ることができました。</p>



<p>V. 収支状況</p>	<p>・できるだけ節約に努めているが、5施設は入っている施設の中で、一番按分比率が高い為、費用がかかる施設修繕などに多額な金額が支出されることが多い。特に光熱費の中での水道代が他の光熱費のわりに高く、5施設間で話し合っているがなかなか解決しない課題である。</p>	<p>指定管理料、利用料、ニーズ対応費等が適切に処理され、また経費の節約についてはスタッフが日常業務の中で地道な努力を積み重ねています。 複数の系列施設の連携による集中購買や、共有メリットを生かした創意工夫による更なる収支の改善、向上を期待いたします。</p>
<p>VI. その他</p>	<p>・青少年の居場所作りは今後も継続しより子どもたちの居場所としてよい環境づくりを進めるため、担当の大学教授と話し合いを持っている。</p>	<p>放課後の子供たちが安全に楽しく過ごせるよう、職員の努力によりサービスが提供されています。思春期の子供たちに起こりがちなトラブルも受け止めて積極的に声掛けをし、コミュニケーションを取っていることがうかがわれます。</p>

評価結果についての講評

「笑顔と声かけで利用者をお迎えし、心安らぐ場を提供します」の運営方針通り、幼児から高齢者まで幅広い利用者のニーズに応え、迅速な対応により館運営の改善に日々努めています。自主事業は、世代間交流・国際交流に配慮した企画となっており、サークルへの支援も積極的になされていました。何よりも、地域の子供たちの放課後の居場所として、そして高齢者の交流場所、受験勉強の自習室、子育てママの交流場所と、多種多様な役割のある地区センターとして、活気のある地域にかけがえのない存在となっています。地域の人たちがふらりと寄り、スタッフ・館長と雑談できる雰囲気作りは、元教育者である館長からスタッフにも浸透し、業務に対するモチベーションも高いことがうかがわれました。学校・子ども会との更なる連携・協力を期待します。

今後は地域住民からの幅広い意見・要望を把握するため、イベント等で来館者からアンケートを取ると良いでしょう。緑区の他の地区センターとの館長会議・当複合館5施設との施設長会議等を通じて益々連携を図り、「地域に根ざした区民に親しまれ、利用者にとって使いやすい施設」をさらに進めることを期待しています。

指定管理者からの意見

細かい点まで丁寧に評価いただきありがとうございました。

これまでの十年間地域の方の熱い思いに支えられ、地域の良質な居場所として育まれてきた当地区センターです。今後もその良質さを維持しながら運営していくためにも、今回の第三者評価は良いチャンスだったと思います。そして、第一に館の運営方針でもあります「笑顔と声かけで利用者をお迎えし、心安らぐ場を提供します」のとおり、今後も真っ先にこの方針を掲げて運営してまいりたいと思います。更に、この館にとって大事な事業の一つ、「青少年の居場所づくり」に関する事業も「放課後の居場所作り」とあわせて今後も自主事業の中に積極的に取り入れてまいります。また、世代間交流の場としても育成されつつあります。それぞれの年代がそれぞれの役目を果たせる場所として、影響しあえる事業を推進してまいりたいと思います。

最後に、私どもスタッフにとっても今回の評価は大きな意味を持ちます。個々の業務間のつながりが把握できたことや一つの業務の流れの初めから最後までフォローが再確認でき、漠然としていた仕事の流れが明確になったことや今までやってきたことへの大きな評価は今後の業務に対する意識向上に大変役立つことと信じています。