



横浜市指定管理者第三者評価制度

白山地区センター
評価報告書



平成21年1月15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

横浜市 白山地区センター評価シート

提出 平成20年9月29日

横浜市白山地区センター

〒226-0006 横浜市緑区白山1-2-1

TEL 045-935-0326

Fax 045-935-6039

(指定管理者 緑区区民利用施設協会)

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. 運営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
(1) 施設の利用者数	13
(2) 利用内訳	13
(利用内訳続き)	14
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
⇒該当施設のみ評価を実施する	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-4 利用料金収入実績	35
V-5 経費節減の取組	35
その他	36

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】 基本方針を基に「白山地区センター私たちの目標」を掲げ、常に達成を心掛け、利用者の満足度アップに努めている。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 当センターは地区センター条例の設置目的に基づいた上で単独館としてのメリットを生かし、「地域に根ざした、区民に親しまれる、使いやすい施設」としての運営方針を掲げています。 職員・スタッフ全員の自己評価により検討作成したオリジナルの「私たちの目標」を明文化しています。 			
<p>【改善すべき点・課題等】 職員・スタッフが交代する時間帯ごとの引継ぎを的確・丁寧に行ない、利用者サービスをさらに深めていく。</p>		<ul style="list-style-type: none"> 「私たちの目標」はエントランス、受付カウンター等館内に掲示し、利用者に周知されています。スタッフは採用時研修や日々の業務のなかで理解を深めています。 			

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"> ・利用申込は、受付時間を決め希望が重なった場合は利用者が納得できる方法を提案し、合意のもと抽選するなど公平な方法をとっている。 ・センター自主事業終了後、自発的なグループとして活動しやすいよう 一定期間 日程の優先押さえをするなど便宜を図っている。 ・グループサークル活動の活性化を目的として、体験講座の実施や2階の展示スペースをグループ紹介の場として提供している。仲間が増えることでグループ活動が活発になり、部屋の利用につながって行くものと考えられるから。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付カウンター背面に2ヶ月分の利用状況ボードがあり、カウンター上にも大型の利用状況ファイルが置かれ、利用者にわかりやすくなっています。 ・利用希望が重複した場合は双方の話を聞き、合意の上で抽選するなど、公平公正を確保しています。 ・体験講座やグループ紹介のために、1階の玄関ホールに作品の陳列ケースを置き、2階に展示スペースを提供しています。利用者には、内容が分かりやすいと好評です。 ・講座終了後、サークル活動に発展するように講師と相談しながら支援し、全員そろってサークルが始動したハーモニカ教室の例があります。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>各室の利用制限をできるだけ解除して、多目的な利用が出来るよう工夫していきたい。</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。	✓	A	✓	A
	各業務に対し、必要最低限の職員を配置している。	✓		✓	
	各職員は、他の職員の業務状況を適切に把握している。	✓		✓	
B	事業計画書の職員体制と実際の体制に相違がない。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】 業務に対する積極性がスタッフ・職員間の協力体制をスムーズにしている。また、スタッフ間のコミュニケーションもスムーズである。時に休暇者の代替に苦慮することもあるが、互いにカバーしあいながら業務に支障のないよう努めている。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 常勤職員3名、コミュニティスタッフ13名のシフト勤務です。スタッフに1名途中退職者がありましたが、スタッフ内で3交代のカバーをし、業務体制に支障はありません。 午前・午後・夜間の引き継ぎも、15分の申し送りをしてスムーズに交代できるように努めています。 スタッフの休暇・欠勤は相互に相談し、交代を確認した上で館長に報告し、許可を得るシステムになっています。 			
<p>【改善すべき点・課題等】 研修中や、年度途中で辞退者があることから、今後面接時のときに仕事への意欲・意思の確認を求めています。</p>		<ul style="list-style-type: none"> 事業計画書と訪問調査当日の出勤状況および勤務シフト表から相違ないことを確認しました。 貸し出しの部屋の交代時間と小中学生の体育館利用申し込みなどで、平日の午後3時から5時の1階フロアは特に混み合っており、晴れた日には前庭や裏庭で遊ぶ子供たちも見受けられます。安全管理の面からも、混雑時の巡回を増やす等、迅速に対応できるようにするとよいでしょう。 			

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		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの場としての施設であることを意識して接客するよう研修・会議等で深めている。 ・スタッフ・職員にアンケート等を取り、みんなの思いを「私たちの目標」にしている。 ・明るく親切で親しみを込めた対応に努めている。 			<p>特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 職員およびコミュニティスタッフは、施設管理の作業担当も含めて、持ち場にふさわしい動きやすくすっきりした服装で好感がもてます。 ・ 名札は大きな文字でひらがなのため、子供から高齢者、外国人までが分かりやすいように配慮されてます。 ・ 利用者の入館時には必ず立って笑顔で挨拶があり、来館者に対する対応も明るくさわやかです。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>利用者はお客様と言う意識を高め、自然な笑顔、積極的な対応をより強くしていく。</p>			<ul style="list-style-type: none"> ・ 電話の対応では、施設名と職員名を名乗っており、受付には必ずスタッフがいるように気配りされています。 ・ 20周年を迎え、地域に根ざし、親しまれている様子が来館者の表情からもうかがえます。「カウンターに入ったら、親しみの中にもスタッフとしての立場を自覚し、公平に接する」という館長の方針が周知されています。 		

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】 季節や天候によっては外扉を開放し、お待たせの間も明るく声掛けをし、和やかな雰囲気作りに努めている。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 基本協定書や白山地区センター利用要綱に定められたとおり、年末年始と月一回の閉館日以外はすべて開館しています。 警備会社の月次報告書にて計画通りの開館がされていることが確認されました。 			
<p>【改善すべき点・課題等】 相互に節度ある関係をつくるなかで、杓子定規でない対応を考えて行きたい。</p>					

Ⅱ. 施設・設備の維持管理

Ⅱ-1 建物・設備の保守点検

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	目に見える損傷等がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。	✓		✓	
	発見された不具合が適切に処理されている。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり管理が行われている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】 幅広い年齢層のご利用に対して、笑顔で明るく・丁寧をモットーに、安心して利用できる運営に努めています。階段ステップにテープを貼るなどし、バリアフリーにも留意している。</p>			<p>【特記事項】 ・ 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、自家発電設備、配電、給排水衛生設備、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。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】 ・ 開館20年と言うこともあり、各所に機械設備面での不具合がおきて、修繕が必要と思われる部分が多くなっており、館内の設備リニューアルを働きかけていきたい。 ・ 多目的トイレの車椅子利用の改善工夫が求められている。</p>			<p>・ 車椅子使用の利用者からの多目的トイレに関する要望と屋根の老朽化による雨漏りは、行政に報告し、協議中です。</p>		

II-2 備品の管理

施設の備品が適切に管理されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	備品台帳に記された備品がすべて揃っている。	✓		✓	
	地区センターの備品に目に見える損傷等がなく、良好な状態を保っている。	✓		✓	
B	地区センターの備品と指定管理者の備品を区別した備品台帳を作成している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】 館全体の備品の老朽化が進んでいるので予算と、利用者の要望のバランスを見ながら、計画的に更新を進めている。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 指定管理者の備品と地区センターの備品については備品管理簿一覧表を作成し、購入年月日と破棄年月日が記載され、適切に管理されています。 男性利用者の要望により、男性用トイレにも乳幼児用の椅子とおむつ交換台が設置され、育児中の男性利用者に好評です。 			
<p>【改善すべき点・課題等】 体育室の冷暖房の設置要望が毎年利用者懇談会等で出されている。</p>		<ul style="list-style-type: none"> 利用者の中に器用な方がおり、空きスペースを利用し、チラシ用の引き出しが作り付けられ、備品として活用されています。日頃から、利用者とのコミュニケーションを大切にしている館長の姿勢が、施設維持においても、利用者からの支援を生み出しているものと推察されます。 			

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】 清掃作業に当たっているスタッフは、幅広い年齢層の利用者を念頭に、特に衛生面に気配りをして作業にあたっている。また、フタッフ全員で館内及び中庭や館周辺の植え込みを定期的に清掃・管理して安らぐ環境保全に努めています。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 専門業者と委託契約し、年間行程表に沿った定期清掃が行われています。 ・ 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。 ・ 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。ウイルス感染の予防策として、ベビーベッドの除菌を行っています。 ・ 作業スタッフは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。 ・ 清掃道具の不具合があった場合には、その都度、まず作業スタッフが中心となって修理をし、修繕できないものについては購入をしています。 			
<p>【改善すべき点・課題等】 緑の環境作りに、地域のボランティアを巻き込んでいきたい。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・館内、外の点検を定期的実施し、チェックしている。 ・お客様に積極的に声掛けをし、安心して利用できるようコミュニケーションの向上と、安心感のアピールを行っている。 ・機械警備については、単独施設として警備会社との委託契約により、定期的な点検を行っている。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 閉館後は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。 ・ 鍵の管理方法については、「鍵マニュアル」で全職員に周知されています。各部屋鍵管理表によって鍵の返却を1日3回確認し、鍵チェック一覧表によって最終確認もし、管理が徹底されています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>裏庭への巡回は点検時間外も見回りをして、安全性に努めたい。</p>			<ul style="list-style-type: none"> ・ 事故を未然に防ぐため、一日数回の巡回を行っています。 ・ 裏庭横の歩道は通勤・通学路となっているため、裏門は施錠しておらず、誰でも通り抜け可能です。これまでに不審者がいるとの通報や花火や焚き火のいたずらなどがありました。予算上の工面が課題ですが、裏庭は事務所から死角になっているため、安全管理の面から、できれば今後、防犯カメラ等の設置を検討していくとよいでしょう。 		

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	
<p>【アピールポイント】 外壁は、平成18年度の大掛かりな工事で、白山の名にふさわしくリニューアルされて良好な状態にある。 また、取り付け道路の構築物を含めて、定期的に点検し、安全な管理に努めている。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 専門業者と委託契約し、外構の点検が行われています。敷地内に駐輪場が整備されています。業務用の駐車スペースを便宜上利用者に開放していましたが、この場所はプレイルームのガラス張りの窓に面しており、幼児が恐怖感を持つということもあって開放をやめました。駐車場がないということは利用者に周知されています。 ・ 放置自転車については、盗難自転車でないことを確認した上で撤去をしています。 			
<p>【改善すべき点・課題等】 駐車場の利用制限について、理解を求め、定着に努めていく。</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。	✓	A	✓	A
	落葉や雑草の繁茂等が放置されておらず、美観が保持されている。	✓		✓	
	植栽に不具合が生じた際は適切に処理されている。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり業務が実施されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> 敷地内の植栽については、害虫駆除も含め委託業者に委託している。清掃スタッフや、受付スタッフが分担して草取りや生垣の手入れを定期的に行っており、美観を保つよう努めている。 裏庭に面した街路樹の剪定を緑土木に要請し、8月剪定が行われた。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 夏には地域の農家からの協力を得て、中庭でゴーヤのプランター栽培をし、ゴーヤのエコカーテンを実施しました。利用者に収穫されたゴーヤを提供するなど大変好評でした。温暖化防止の省エネ効果もあり、地域の公共施設として環境問題にも取り組む姿勢に好感が持てます。今後は、利用者に種を配布するなど、地域にも広がるように働きかける等の活動に継続・発展していくことを期待します。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>センター北側に面している JR の敷地内の植栽剪定をお願いしていく。</p>					

II-7 ゴミゼロ推進運動への取組

横浜G30プランに則ったゴミゼロ推進運動へ取り組んでいるか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	ごみの発生抑制に取り組んでいる。	✓		✓	
	再利用・再使用に取り組んでいる。	✓		✓	
	リサイクルに取り組んでいる。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ゴミの持ち帰りをお客様へお願いし、G30の理解を求め協力いただいている。 ・センターをペットボトルのキャップリサイクル運動の集積拠点とし、エコ活動の発信をしている。地域を含め、利用者の環境活動への関心が高まっている。 ・館内の事務的なチェック表や回覧文書は裏紙を利用するとともに、ゴミの分別も積極的に行っている。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。利用者にも裏紙等を配布しており、計算用紙等として積極的に活用されています。 ・ロビー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。近隣のマンション、企業、学校からも集まっており、ワクチンの購入費用にあて、途上国の子供の救済に寄与しています。 ・緑区主催のG30研修会に参加し、研修内容を回覧し、全スタッフへの周知を図っています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>植え込みなどへの、ゴミの置き捨てが絶えないが根気よく声掛けを続けたい。</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
H18	10～3月	49.6%	53,354人	27,818人	25,536人
H19	4～9月	44.2%	51,769人	22,941人	28,828人
H19	10～3月	51.7%	59,514人	31,499人	28,015人
H20	4～9月	45.5%	51,584人	22,095人	29,489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	10～3月	79.2%	7,989人	9,936人
	H19	4～9月	76.3%	5,652人	11,338人
	H19	10～3月	83.5%	8,531人	13,189人
	H20	4～9月	%	6,071人	11,023人
工芸音楽室	H18	10～3月	71.6%	5,627人	
	H19	4～9月	66.0%	5,419人	
	H19	10～3月	73.3%	6,247人	
	H20	4～9月	%	5,060人	
小会議室	H18	10～3月	59.2%	3,698人	
	H19	4～9月	55.9%	3,349人	
	H19	10～3月	57.6%	4,263人	
	H20	4～9月	%	3,068人	
中会議室	H18	10～3月	48.4%	4,968人	
	H19	4～9月	40.2%	4,592人	
	H19	10～3月	51.9%	6,285人	
	H20	4～9月	%	3,922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	10～3月	14.3%	2,067人	
	H19	4～9月	8.1%	1,253人	
	H19	10～3月	17.1%	2,370人	
	H20	4～9月	%	1,183人	
和室	H18	10～3月	37.4%	3,469人	
	H19	4～9月	31.2%	2,676人	
	H19	10～3月	38.4%	3,803人	
	H20	4～9月	%	2,791人	

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】 19年度の平均稼働率は52%と様々な状況の中でも、アップしてきている。また、利用者数も11万人を超え賑わっている。</p>	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 各部屋の利用者数を前年同期(10～3月)と比較してみると、各部屋でバラつきがありますが、利用者は10パーセント以上増えており、特に小・中会議室、料理室は前年同期に比べて約15パーセントの増加がみられ、施設の努力の成果がみられます。 今後の課題として、特に低い料理室の稼働率を上げるために、夏場の施設で収穫するゴーヤを使った料理教室、男性の料理教室の復活などの新たな企画の取り組みが期待されます。 カラオケセットを可動備品にして各部屋で使えるようにしたり、午後2(15時～18時)の時間帯の若干の料金割引等も検討するとよいでしょう。
<p>【改善すべき点・課題】 利用率の低い料理室と和室の多目的利用と、午後2の時間帯の利用率を高める工夫が求められている。</p>	

Ⅲ-2 利用しやすい受付案内の実施

利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	受付窓口を設置し、受付スタッフがいる。	✓		✓	
	電話やHP等により、利用相談を受け付けている。	✓		✓	
	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>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフ「私たちの目標」を掲げ、明るく、笑顔で窓口対応にあたっている、 ・活動団体の紹介が出来るようファイルを用意し、参加見学などをすすめている。 ・外国人の利用者も多く、ひらがな表示を実施している。 <p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>幅広い年齢層の利用者に、無意識にホスピタリティを示せるよう訓練を重ねて行きたい。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・正面に受付窓口を設置し、施設の運営方針でもある職員が自ら作った「白山地区センター私たちの目標」を掲げ、「笑顔で迎え、明るい対応」の実践に努めていました。 ・正面のボードには、翌日から1か月の各部屋の予約状況や、「団体利用は2か月後まで予約できます」という表示が一目で分かるようになっていました。 ・受付において、学習室の現在の机の使用状況が一目でわかるように表示が工夫されています。 ・受付カウンターには、AED(自動体外式除細動器)も備えてあり、緊急時に対応できるようになっています。 ・玄関入口には利用者の手作り作品の展示、利用者のアンケート用紙を備えた「利用者の声」の箱、施設の事業報告、事業計画、自主事業報告のファイルが備えてあり、利用者はいつでも見られるようになっていました。 ・年度初めの接遇等の研修、「私たちの目標」の自己評価の繰り返しによって、適切な対応が出来ています。 			

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"> ・緑区のホームページから、当館の空き状況や講座募集案内などの情報提供をしている。また、団体の電話予約は2ヶ月先まで受け付け、個人でも当日利用の予約は受けている。 ・センターからの講座案内や、出来事、こぼれ話、お知らせなどをインターネットブログに掲載しているほか、区の広報やセンターだよりなど地域回覧物で情報を提供している。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 玄関や受付には、指定管理者の名称、期間、代表者、館長の氏名が掲げられ、誰でも分かるようになっています ・ 事業報告、事業計画はファイルにして玄関の棚の上に置かれ、誰でも見られるよう備えてあります。 ・ 施設の運営方針、「白山地区センター私たちの目標」が正面に掲げられ、毎日の実践に取り組んでいることがうかがわれます。 ・ 地域の2校の小学校の社会科の見学希望に対応し、施設の活動内容の啓もうにもなっています。 ・ 地域のボランティアグループによる、外国人を対象とした日本語教室の活動については、地域性もあり、当施設として積極的に支援しています。区外から参加する外国人利用者もおおり、外国人にも分かりやすい、ひらがなを主とした案内も用意されています。 ・ 自主事業のお知らせは、企画ごとに小まめにチラシに印刷され、来館者の目に付く場所に置かれており、参加率を高める工夫がなされています。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>インターネットで空き状況を見た上で申し込まれる方が増え、ネットでの受付希望がある。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・広報緑区版への講座紹介・参加募集など毎月掲載依頼し、多くの方へ参加呼びかけをしている。 ・利用者相互の交流の場として、サロンを企画実施している。コンサート・体験講座などを通して地域の皆様のつながりを深め・広める親睦の場となっている。 ・ブログで館の様子や、グループの紹介、講座のお知らせなどPRと情報提供している。 <p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>稼働率につながる、利用団体・グループの紹介をブログで積極的にしていきたい。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・白山地区センターだよりは年3回発行し、地域の4ブロック連合町内会をとおして1500部を住民に回覧し、施設の紹介、広報に積極的に取り組んでいます。 ・施設の利用案内、白山地区センターだより、図書だよりによる新刊図書案内、利用者貸出し物品案内、地区センターまつり、利用者懇談会報告等各種のパンフレットを発行し、利用者の便宜のために周知・広報を積極的に行っています。 ・玄関には地域の行事等の情報、区や市などの公共の情報掲示板のスペースが設けられており、地域への情報の発信基地にもなっています。 ・緑区のホームページからの施設情報のほかに、白山地区センター独自のブログを開設し、センターのエピソードや講座のお知らせなどを発信しています。 			

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> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフマニュアルは、毎年見直・改善・修正し、新規スタッフ研修に使用している。また、年度の途中でも改善の必要があった場合は、全体会議で修正をしている。 ・「私たちの目標」については、自己評価をする機会を持ち、新たな目標を検討している。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年度初めに見直した「コミュニティ・スタッフ業務マニュアル」を通して、「日常業務」、「不定期業務」などの研修を実施し、標準的なサービスの手順書になっています。 ・職員・スタッフ全員で検討作成した「白山地区センター私たちの目標」を念頭に、一人ひとりが自己評価を図り、利用者に対するサービスの向上に努めています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常勤務での気づきを吸い上げ、サービス向上を目指していく。 ・業務がスムーズに流れるよう、時間帯ごとの引継ぎを確実にしていく。 			<ul style="list-style-type: none"> ・職員は施設の日常業務の中での「気づき」を取り上げ、館長、指導員、スタッフで話し合い、「サービス向上事項」に掲げ、実践の場への迅速な反映を図っています。 <p>事例</p> <ul style="list-style-type: none"> ○チラシ用の回転スタンドを設置し、利用率を上げた。 ○センター導入路に駐車禁止のブロックを設置し、路上駐車を減らした。 ○体育館入口にベンチの設置 など 		

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			
<p>【アピールポイント】 職員会議を毎月1回実施するとともに、必要に応じ臨時で会議を開き情報の共有化(現状の確認、一ヶ月間の様々な出来事の確認)に努めている。スタッフへは日誌や回覧ボード等で情報の共有化を図っている。 ・スタッフ・職員全体会議は、四半期ごとに行っている。</p>		<p>【特記事項】 ・ 日常業務は、職員交替引き継ぎ時のミーティング、スタッフ日誌、伝達事項回覧によって情報の共有を図っています。 ・ スタッフ会議は3か月に1回開催し、個人情報保護の問題、事業計画など重要事項を取り上げ、常に情報の共有化が図られています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】 スタッフ・職員の毎月一回の会議は、複雑な交代勤務のため困難であるが、それをカバーする手段として、スタッフ日誌の使い方の工夫、時間帯ごとの伝達、引継ぎ等をきめ細かく行っていく。</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。	✓		A		✓	A
	個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集し、目的以外に使用していない。	✓				✓	
	個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等が整備され、管理責任者が特定されている。	✓				✓	
	個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じている。	✓				✓	
	個人情報の取扱いについて、職員等に対する研修を年1回以上実施し、個別に誓約書を取っている。	✓				✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。						
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄				
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報に関する情報は、必要以上にとらないよう職員・スタッフともに特に注意している。 ・個人情報について、目的外には使用しない事を利用者の目に付くところに明記し、表示している。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報の取り扱いについて、年度初めに全職員に対して研修を実施しています。個別に誓約書も取っています。 ・施設で必要な範囲の個人情報は、使用目的以外に使用しない旨が受付カウンター上に明記してあります。使用後の個人情報はシュレッダーで処理し、外部に漏れないようにしています。 ・使用しているパソコンは、パスワードで管理されています。各パソコンに盗難防止のチェーンを付けるなどし、更に安全を期するようにするとよいでしょう。 ・個人情報保護の管理責任者は館長として明確化されており、職員に徹底しています。 ・横浜市の個人情報取り扱い特記事項について点検、評価を行っています。 				
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>貸し出し物品について、利用者サイドのマナーが希薄で、無記名貸し出しは難しく、記名してもらっている。利用者のマナーの向上を管理責任者として求めていきたい。</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>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常的には、館内外の点検に努め、安心安全の強化を心掛けている。 ・年2回消防署の協力で、消防訓練・AED使用訓練を実施している。 ・幅広い年齢層の方々が利用しているが、特に囲碁将棋をされる高齢者には、来館されたときの様子に気を配って声掛けを積極的に行っている。 <p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・中・高校生の一部学生の乱暴な態度・行動に、苦慮している。 ・施設の備品の点検、補修などの必要が増えている。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設で発生した事故は「事故連絡表」で管理されており、発生から処理までが館長経由で本部事務局長まで報告される流れになっています。 ・「救急事故取扱い簿」には「利用者→要請→収容先病院→処理」までの記録があり、救急時の対応が分かるようになっています。 ・施設内の目立つ所に、避難経路表示、盗難注意の表示があります。また、スタッフからの意見をもとに、階段の段差が分かるように段のへりに黄色のテープを貼るなど、特に高齢者に配慮した事故防止や安全への工夫がなされています。 ・「事故連絡表」の内容を改善し、「発生原因の究明」と「再発防止」の検討が多くできるよう工夫することで、再発防止策がより明確になるでしょう。 			

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> <ul style="list-style-type: none"> ・市の館長会でまとめた「事故・トラブル事例集」を検証し、スタッフへは回覧した上で、いつでも見られるようファイルしてある。 ・館内での事故やヒヤリ・ハットについては、職員間で検証し、スタッフへの情報提供と注意を回覧物等で共有化している。 ・沈着・冷静に行動する、報告・連絡の大切さを研修で指導している。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・風水害、火災、夜間、土日等の事故発生時の対応と連絡方法一覧および対応責任者が明文化され、事務室に掲示されています。 ・毎年防災訓練時にAEDを用いた心肺蘇生法の研修を全職員を対象に行い、本年も6月に実施しています。 ・市の「地区センター事故、トラブル事例集」と「白山地区センターヒヤリハット事例集」はスタッフミーティングで回覧のうえ、いつでも見られるようにカウンター内に常備しています。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>とっさの状況に慌ててしまうので、沈着、冷静に対応できるよう訓練を行う。</p>		<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者へ提出する事故発生連絡の記録がファイルされています。今後のためにも、再発予防のための対応欄に記録をするとさらによいでしょう。 ・利用者の年齢層が多様なため、特に個人で来館の利用者については名前を覚えるように努め、継続的に見守ることを心掛けています。過去に体調の急変から救急搬送された例がありましたが、適切に対応できています。 			

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> <ul style="list-style-type: none"> 職員・スタッフ全員が、緑区と災害時の避難場所として、連携を結んでいる事を周知している。 過去、風水害のときに避難場所として、一家族が宿泊場所として使用したことがある。また、帰宅困難者の宿泊場所として使用されたこともある。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 指定管理者の防災マニュアルに基づき防災訓練、避難誘導訓練を年二回全スタッフ対象に実施しています。 緑区との協定のなかに、災害時の緊急一時避難場所として開放する役割があることが明記されています。過去に、土砂崩れの恐れにより一家族が宿泊した事例がありました。今後は、災害時における地区センターとしての役割について全職員・スタッフに周知を図るとともに、運営委員会でも取り上げ、いざという時に機能する仕組みを構築されるとよいでしょう。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> 災害時の避難場所となる認識を高める必要があり、職員スタッフ間での確認をする。 		<ul style="list-style-type: none"> 指定管理者管轄の館長会で災害時の連絡体制についての明確な指示文書があり、災害発生時には、行政・指定管理者との連絡が迅速に行われる仕組みが構築されています。 現在は毛布のみが備蓄されていますが、温暖化の影響で予測困難な集中豪雨(ゲリラ豪雨)も多発している状況もあり、今後は、地域の利用者の万が一のために簡便な保存食料等もある程度備蓄していくとよいでしょう。 			

Ⅲ-11 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築

利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、HPでの受付等)を設置している。	✓		✓	
	利用者からの苦情や意見等が寄せられた際には、内容を記録し、対応策を実施している。	✓		✓	
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供している。	✓		✓	
	ご意見ダイヤルに意見等が寄せられた場合、その対応方法等につき公表している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 ・入り口付近に、利用者が誰でも意見・提案が出せるように意見箱・メモ用紙を設置している。 ・ご意見に対しては、速やかに回答を掲示している。		【特記事項】 ・利用者からのご意見・苦情は、口頭やアンケート、専用紙等でいつでも受け付けるように努めています。1階入口にご意見箱を設置し、2階談話コーナーには用紙のみが備えてありましたが、利用者が投函しやすいように2階にもご意見箱を置くように改善されました。			
【改善すべき点・課題等】 駐車場の設置の要望が多く、対応に苦慮している。		・寄せられた利用者の意見については館長が責任を持って回答し、館内にも掲示し、センターだよりや利用者懇談会でも報告されています。 ・ご意見ダイヤル利用方法に関しても館内に掲示されています。過去に、駐車場開放の件で1件ありましたが、立地上出来ない旨、理解を求める回答を公表しています。			

Ⅲ-12 利用者の苦情解決体制の構築

利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用者に対し、苦情等への対応手順、担当者等が明確にされている。	✓		✓	
	苦情解決の仕組みを利用者等に周知している。	✓		✓	
	苦情等の内容を検討し、その対応策を講じている。	✓		✓	
	苦情等への対応策について、利用者へ公表している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】 ・利用いただいている皆様のご意見や・苦情に対しての対応マニュアルをつくり、対応に努めている。</p>		<p>【特記事項】 ・ ご意見箱の点検は館長が行い、意見や回答はミーティングで確認し、サービス向上報告や苦情事項報告として記録されています。 ・ 苦情解決責任者は館長で、回答は掲示、チラシ、センターだよりで利用者に対して公表しています。 ・ 報告書や利用者会議議事録はセンターに用意され、誰でも見る事が出来ます。 ・ 設備の老朽化や物理的に対応できかねる意見もありますが、行政に伝えるべき要望は伝え、出来ることはすぐ対応するよう心掛けています。またスタッフにも接遇研修等で対応スキルの向上を図っています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】 ご意見はセンター運営にプラスと考え対応しているが、無理な要望もあり対応に困ることがある。</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】 ・センター利用の皆様から声をいただけるよう、一声アンケート用紙を設置し、苦情やニーズの把握に努めている。</p>		<p>【特記事項】 ・ 利用者の声を、個人利用の来館者・常連のサークル活動者の別なうかがう姿勢を示し、玄関ホール付近の陳列ケース上にご意見箱と専用用紙を設置しています。 ・ 投函箱は、一般利用者が落ち着いて記入できるように1階だけでなく、2階談話コーナー横にも増設しました。 ・ 行事や講座の終了後にアンケートを実施し、利用者のニーズを把握し、今後のサービスや企画へつなげるようにと努めています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】 体育室への冷房設置、音楽室の増設及び体育室を二階建てに・などの施設面での要望に苦慮している。</p>		<p>・ 苦情、意見については、館内にもセンターの考えや回答を掲示し、報告書作成やセンターだよりなどで公表しています。 ・</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	
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者懇談会の主体はセンター委員会が行っており、各委員さん及び小中学校長へも呼びかけ、協力をお願いしている。 ・地域の皆さんに利用していただいている地区センターという事で、団体利用の皆さんに呼びかけ参加を求めている。また、個人参加も可能で、申込制としている。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者懇談会は、20年3月に団体代表者、センター委員、小中学校長、職員、参加希望利用者など約50名で開催しています。今年度は11月に行われる予定になっています。 ・議事録は館内に置かれ、利用者に内容を公表しています。 ・サービス面よりも、施設の老朽化や立地に関する課題が多くあがっており、なかなかすぐには解決出来かねる要望が多くなってきました。利用者には、「出来る」「出来ない」を明確に回答し、行政に伝える努力をしています。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>速やかには応えられない施設面での要望が多く苦慮している。(体育室の冷房、駐車場設置希望、会議室の増設など)</p>					

Ⅲ-15 自主事業の適切な実施

→該当施設のみ評価を実施する

利用者の望む自主事業を適切に実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	自主事業の対象者は各年齢層を網羅し、世代間交流を考慮している。	✓		✓	
	定期的に自主事業の見直しを実施し、地域住民や利用者のニーズを反映させている。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり、事業が実施されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館の事業として、職員間で企画内容を検討し、計画している。また、他館の情報なども大いに参考にし、地域の皆様に喜ばれる企画を工夫している。 ・講座開催の内容は公表し、ファイルで誰でも見られるようにしている。 ・講座ごとにアンケートを実施、利用者の声を取り入れ今後の講座企画に生かしている。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事業計画に基づき、また来館者の多様な世代を考慮して、26種の自主事業と23種のわんぱくホリデー事業が計画実施されています。 ・ 職員間で企画検討し、他施設の情報も参考にし、地域性も考慮しながら工夫しています。 ・ 講座紹介はセンターだよりでもお知らせし、エントランスの陳列ケースに見本作品を展示し、ファイルで誰でも見られるようにしています。 ・ 今後は中高年男性の地域参加を促すために、畑作りやパソコン関係の企画の充実を図っていくことを計画しています。 ・ 中高生向けの企画が難しく、学校側からの要望も特にありませんが、毎月 PTA の校外委員が来館するので、センターでの中高生の様子について話し合い、学校側にも伝えてもらい、連携をとるよう努めています。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 講座企画内容に反応はあったものの、申込が少なく取り止めになった講座がある。利用者や地域の皆様のニーズを的確に捉える努力が求められている。 ・ 中高生対象の企画が難しく、検討していきます。 					

Ⅲ-16 自主事業における独自の工夫等

→該当施設のみ評価を実施する

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

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・幼児から年配者まで、それぞれの年代にあったきめ細やかな企画を心掛け、出来るだけ多くの皆さんに参加いただけるよう工夫・計画している。 ・会議室の貸し出しと平行しての講座ですので、比較的稼働率の低い時間帯を使うように計画し、全体の稼働率を上げる努力をしている。 ・親子参加の出来る体操教室や、小学生対象のキッズダンス、比較的年配者向けの水墨画、団塊の世代の男性が地域にかかわる手段としての畑作り体験など、様々な分野を工夫し計画している。 ・定員を超えたものについては、講師のご都合を伺い申込者全員が参加できるよう対応している。また、終了後事後グループとして、活動できるよう働きかけ、自主的な活動となるよう支援し、地域での仲間づくりや、皆さんの生涯学習の輪が広がっていく支援をしている。事後グループは、稼働率のアップにもつながっている。 ・小学生対象の講座も、様々な分野を計画している。体験する喜びや、作る過程を楽しめるもの、身近なスポーツの基本を学ぶものなど。 ・費用については、安い費用で体験できるよう工夫しながらも会場費・材料費の受益者負担をお願いしている。 ・講座終了後、アンケートでご希望・ご意見をいただき、ニーズの把握に努め利用者の求めているものを捕らえる努力をしている。 	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 幼児とその親から高齢者まで、それぞれの年代に合わせ、また社会でブームとなった布ぞうりや焼酎の話など、バラエティに富んだ楽しい企画を実施しています。またパソコンの相談室を開設し、好評でした。 ・ 部屋の貸し出しの希望が多い午前中と重複しないよう、稼働率の低い午後の時間帯に自主事業を実施するようにしています。 ・ 募集人員を超える希望があった場合には、講師と調整し、出来るだけ希望者全員が受講できるように対応しています。 ・ 団塊世代の男性の参加も期待して、畑づくりやそば打ちなどを実施しました。今後も引き続き地域参加を促す企画を検討中です。 ・ 緑区内には外国人が約2300人在住しており、理解と交流を深めるためにも、当施設としては、地域のボランティアグループによる日本語教室の活動を積極的に支援し、年間を通して優先的に減免予約を受け入れています。手作りバザーのほかにも協力を進めていく予定です。さらに一歩進めて、民族料理教室や手芸紹介などの自主事業も企画検討していくとよいでしょう。 ・ 栽培により収穫されたゴーヤを使ったの料理教室など、さらに新たな企画が広がっていくとよいでしょう。

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"> ・図書選任担当者を廃止し、スタッフ・指導員がその役割を協力して担っている。 ・予算削減の折、リサイクル本の利用も行っている。(特に傷みの激しい児童図書は、このリサイクル本で好評である) ・毎月図書便りを発行して、新刊本の紹介や利用についてご案内をしている。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・経費節減のため図書担当者を廃止し、スタッフ・指導員が協力して担当していますが、少ない人員の中で、蔵書約13,000冊はきれいに分類整理されています。19年度の貸し出し数は約15,000冊と多く、有効に活用されている様子がうかがわれます。 ・閲覧コーナーは全面ガラス張りになっており、明るく、開放的です。 ・毎月の図書便りでは、新着本情報や予約方法などが紹介され、特に希望の多い本については予約待ち件数や待機日数などを記載し利用者サービスに努めています。 ・毎年度末に棚卸しを実施し、特に子供の本についてはいたみが激しく衛生上も好ましくないのが処分することがあります。リサイクル本も受け入れ、整理に努めています。また一般向けの本はリサイクルとして提供することもあり、利用者に喜ばれています。 ・蔵書は「地区センター等蔵書検索ページ」で確認できる仕組みになっています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>図書のリクエストは、個人的な希望が多く対応しきれない部分もあり、苦慮している。</p>					

IV. 地域及び地域住民との連携

IV-1 地域や地域住民との交流・連携の取組

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	地域住民、町内会、自治会等と情報交換を行っている。	✓		✓	
	地域住民の意見・要望を把握している。	✓		✓	
	人的資源や場所の提供を通し、各種地域活動へ参加している。	✓		✓	
	区内の他施設と連携し、情報交換を行っている。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>・センター駐車場をリサイクル運動であるファイバリーサイクルの収集場所として、地域に協力して利用いただいている。</p> <p>また、地元自治会のゴミ置場の設置についても自治会委員会と協力体制をとり美化に努めている。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 行事、催し、イベントに関する地域の情報や区や市の情報は、玄関に専用掲示コーナーが設けられ、階段付近のボード等にも地域の広報の場を提供しています。 ・ 玄関や受付付近には地域の広報誌、区や市の広報、パンフレットが整然と多数揃えてあり、積極的に情報の収集と発信に取り組んでいる様子がうかがえます。 ・ 地域住民や利用者の声は、提案箱など通して積極的に取り上げ、その結果を公表しています。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>・センター委員とは、まつりなどで協力体制を築いているが、自治会活動への参加がまだまだ少ないのが現状である。</p>		<ul style="list-style-type: none"> ・ 地区センター祭りや2階娯楽コーナーを活用した音楽会などのイベントを通して地域との交流を支援しています。また、地域の小中学生の放課後の活動、世代を超えた交流は青少年の健全な育成の場にもなっています。 ・ 開館20年を経過し、単独館であることから、施設と利用者、利用者同士の深い交流やふれあいの場となっているのが大きな特色であることがうかがえます。 			

IV-2 地区センター委員会の設置・開催

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	地区センター委員会を開催している。	✓		✓	
	地区センター委員会での検討内容を公表している。	✓		✓	
	地区センター委員会で抽出された意見等への対応策を講じ、施設の運営に取り入れている。	✓		✓	
B	地域の代表や利用者、公募による市民などで構成する地区センター委員会を設置している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・センター委員会は、4つの地区から各4名の委員さんが選ばれている。また地域の小中学校からも学校長さんに参加いただき構成されている。 ・利用者会議で利用者からあげられた意見について、委員会で検討し、回答を出している。地域のための地区センターとして委員会がその役割を助けている。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・センター委員会は施設の管理運営に関して重要な委員会であり、地域の4ブロックの代表、小・中学校の校長をはじめ地域の代表で構成設置されています。年1回のセンター委員会のほか、正副会長会議が年3回開催されています。 ・センター委員会では、施設の年度の事業報告、事業計画等の審議、決定がなされ、公表されています。 	
		<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>センター委員会の組織としての活動は、一部に止まっている。センターの事業に巻き込む工夫ができるか検討していきたい。</p>			

V. 収支状況

V-1 指定管理料の執行状況

指定管理料は適正に執行されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、外部の監査を受けている。	✓	A	✓	A
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	適切な経理書類が作成されている。	✓		✓	
	経理を担当する職員を配置している。	✓		✓	
	収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在する。	✓		✓	
	通帳や印鑑などが適切に管理されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】 指定管理者は、会計事務所の指導を受けて、適切な経理処理をしています。			【特記事項】 ・ 収支計算書に記載されている品目ごとに伝票があり、領収書を添付し、適切な経理書類が作成されています。 ・ 経理担当者は常勤職員を配置し、経理を明確にしています。 ・ 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な処理がされています。 ・ 通帳と印鑑は別々に保管、施錠しています。		
【改善すべき点・課題等】 地元の税理士の指導を受けることになり、より一層の事務処理の適正化が進んでいる。					

V-2 収支決算状況

予算と決算に大幅な相違がないか。収入－支出がプラスになっているか。

19年度

確認事項	
(予算収入 40,523,000 円) - (決算収入43,178,282 円) = -2,655,282 円	
(予算支出 40,523,000 円) - (決算支出41,170,125 円) = 647,125 円	
(決算収入 43,178,282 円) - (決算支出41,170,125 円) = 2,008,157 円	
指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【特記事項】 収入は、自主事業の午後2の利用によることや自動販売機による飲料水の販売手数料の収入により伸びている。また、支出は様々な節約に努めるとともに、委託契約を見直すなどで縮減に努めています。</p>	<p>【特記事項】 ・ 予算より約 200 万円多い黒字決算となりました。 ・ 週 2 回の図書担当を無くし、スタッフで図書関連作業を分担する等して、経費の削減努力をしていることが実っています。 ・ 部屋が空いている時間帯に自主事業を開催する工夫等より稼働率が上がり、収入増に結びついています。 ・ 収入の範囲内で適正に運営がなされています。</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>【アピールポイント】 ・こどもから年配者まで利用する貸し出し物品の補充やお部屋利用に必要な物品の購入など、利用者全体にサービス還元できるよう工夫している。 ・センターまつり、白山サロンなどで多くの地域の皆様に還元できるような企画を実施して喜ばれている。</p>		<p>【特記事項】 ・ ニーズ対応費は地区センター委員会の承認のもとで執行されています。 ・ ニーズ対応費は収入とのバランスにおいて適正に執行されています。 ・ ニーズ対応費の使途はセンターだより等で公表しています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】 レンタルボックスの設置を申請している。適切な利用料金の設定を見極めているところです。</p>					

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)
3,230,000円	92.19%
指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】 減免されているもの(行政指導の利用)が241,960円あります。これを加算すると3,219,750円となり達成割合は99.68%となります。今後も、目標に向けて頑張っていく。</p> <p>【改善すべき点・課題】 ・利用希望の部屋が競合した場合、抽選としているが、体育室については三分の一の利用申込者と、全面利用の申込者のハンディなしで抽選を行っているため、全面利用希望者が落選し、三分の一当選になった場合、残りのスペースも利用者があればいいのですが・・・全面利用者優先ができないか、何が公平かで悩みます。 ・和室、料理室についても利用率のアップを工夫したい。</p>	<p>【特記事項】 ・当初の目標に対し、ほぼ計画通り達成されています。 ・部屋によって稼働率に違いがありますが、施設利用者は確実に増えています。</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>【アピールポイント】 ・人件費では、図書を担当を廃止し、スタッフ・職員でその役割・作業を行っている。 ・節電の意味では、不要な電気の消灯。職員スタッフの館内点検の際に節電を心掛けている。 ・館内の清掃用モップ・マットについて、質を下げずに同様の吸塵力のある商品を、業者と交渉し価格割引が成立している。 ・ゴミについても分別に努めて、裏紙の利用を積極的にし可能な限り用紙のリサイクルに勤めている。 ・再利用できるものは、上手に工夫して使うようにしている。(空き箱、空き缶を事務用品として使っている)</p> <p>【改善すべき点・課題】 ・節約は美德だが、みずぼらしくならないよう気を配って快適に利用して頂くよう工夫したい。</p>	<p>【特記事項】 ・施設の周囲には高い建物もなく、日当たりが良いため、天気の良い日は室内の消灯、トイレ使用時の自動点灯の取り付け、その他裏紙使用のリサイクルなど、こまめな経費節減に努めています。 ・工芸室の机は痛んだ表面を削り、塗装をして利用しており、長く使用できるような工夫が見受けられます。 ・備品の修繕、引き出しの取り付けなど、利用者からのボランティア支援が経費の削減につながっている事例が多く見受けられます。</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>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・単独の施設で、最寄りの駅から近いことと環境的に恵まれており、年間10万人を超える利用がある。 ・毎年10月に行われる地域の文化祭・センターまつりは、体育室の舞台発表や会議室での作品展示などで日頃の活動を紹介する他、中庭の縁日などで賑わい2000人近い地域の皆さんが交流する、一大イベントになっている。 ・環境美化に努力し、エコキャップの回収、緑のカーテン事業をすすめ、収穫したゴーヤーは利用者に差し上げる事ができ、関心を持たれ広がりを見せた。今後、地域のボランティアと一緒にこのような環境活動ができるよう計画したい。 ・平成16年度から利用者の交流をかねてサロンを実施、コンサートや、体験講座など喜ばれている。 ・白山地区センターの指定管理者である緑区区民利用施設協会は、3つの地区センターの管理を行っているが、お互いに情報交換と情報提供とが出来、館同士の運営に役立っているように思う。 	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当施設は歴史も長く、地域との連携から生まれた交流は、子供からお年寄りの世代を超えたふれあい場となっています。放課後の施設における子供達の健全な活動は、家庭や地域の安全・安心の場にもなっているよううかがわれます。 ・施設の様子、講座や行事の案内などを、ブログの解説で写真やエピソードとともに紹介しています。 ・当施設は住宅地に隣接しており、敷地内は通勤や買い物の通路にもなっています。地域の人びとが普段着で利用できる雰囲気があります。 ・庭のコーナーには幼児の遊び場、中庭には植木とベンチが設けられ、くつろげるようになっています。また建物は採光が豊かで、2階は吹き抜け天井になっているため、明るい快適な環境にあります。 ・「白山サロン」として、2階和室前の娯楽コーナーに60名から80名が収容可能なスペースを作り、不定期ですが、コンサートや落語会を開催し、大変盛況で喜ばれています。
<p>【改善すべき点・課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・小学生の利用が多く、午後の時間帯はロビーが溢れる事もある。こどもと大人の利用を棲み分けしているが今後、交流できる場を考え工夫したい。 ・日常は多くの小学生が利用し賑わっているが、講座への参加は少なくなっている。魅力ある企画の工夫をして行きたい。 ・近隣にケアプラザがオープンし、稼働率にも影響がでている。センターの自主事業後のグループ活動でも、無料で使えるということで悩むところです。 ・20年を経て、機械設備面での老朽化が目立ってきている。特に冷暖房については、大きな修繕が必要と考えられる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・近隣にケアプラザが開設され、子育て支援の利用者が一部移動し、プレイルームの利用は小人数でゆとりのある環境となっています。また毎週、区の保健師の育児相談が行われ、乳幼児や保護者の交流がしやすくなっています。 ・放課後の時間帯は、1階が子どもの利用者で混み合っています。2階のエリアも子どもに開放することを期待します。高齢者の利用者による子どもたちへの囲碁教室の開催等を実施すると、世代間交流の契機ともなるでしょう。

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：横浜市白山地区センター

評価機関名：有限会社コモンズ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
I. 総則		A	A
1.施設の目的や基本方針の確立	地区センターの設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか	A	A
2.施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか	A	A
3.職員の勤務実績、配置状況	管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か	A	A
4.職員のマナー	利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か	A	A
5.開館の実績	仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおり開館しているか	A	A
II. 施設・設備の維持管理		A	A
1.建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか	A	A
2.備品の管理	備品が適切に管理されているか	A	A
3.清掃業務	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか	A	A
4.警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか	A	A
5.外構施設の保守点検	安全性が確保され、良好な機能が保持されているか	A	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
III. 運営及びサービスの質の向上		A	A
1.利用実績及び施設の稼働率	-		
2.利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか	A	A
3.適切な利用情報の提供	全ての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか	A	A
4.広報・PRの実施	当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。	A	A
5.サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組みを行っているか	A	A
6.職員間での情報共有化	職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか	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	A	A
8.事故防止対策への取組み	事故防止のための体制の構築・取組みを行っているか	A	A
9.事故発生時の対応体制の構築	自己発生時の対応体制が確立されているか	A	A
10.災害発生時の対応体制の構築	災害発生時の対応体制が確立しているか	A	A
11.利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか	A	A
12.利用者の苦情解決体制の構築	利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか	A	A
13.利用者アンケート調査の実施	サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか	A	A
14.利用者会議の開催	利用者代表からなる利用者会議を開催し、利用者の意見や課題がある場合には対応策を講じているか	A	A
15.自主事業の適切な実施	利用者の望む自主事業を適切に実施しているか	A	A
16.自主事業における独自の工夫等	-		
17.書籍の貸出、購入及び管理	図書スペースがある場合、書籍の貸出、購入など適切な管理運営を行っているか	A	A
IV. 地域・地域住民との交流連携		A	A
1.地域や地域住民との交流・連携の取組み	地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか	A	A
2.地区センター委員会の設置・開催	地域の代表や利用者、公募の市民などで構成する地区センター委員会を設置し、意見を施設運営に取り入れているか	A	A
V. 指定管理料の施行状況		A	A
1.指定管理料の執行状況	指定管理料は適正に執行されているか	A	A
2.収支決算状況	収入-支出がプラスになっているか	+	+
3.ニーズ対応費の執行状況	ニーズ対応費の執行状況について、ニーズに対応した支出となっているか	A	A
4.利用料金収入実績	事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか	92.19%	92.19%
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	白山地区センタースタッフ・職員の目標「笑顔で挨拶、明るく対応」に努め、全員が「センターの顔」という意識を強く持って、親しまれ利用しやすい施設を目指して行きます。	職員・スタッフ全員の自己評価票をもとに合議し、作成した「私達の目標」は、スタッフの業務姿勢にあらわれており、明るく親しみやすい施設となっています。
II. 施設・設備の維持管理	開館21年目の施設ですが、18年度に外周の工事が行われ外観は良好で新しさを感じますが、設備面での老朽化が進んで、修繕費が大幅に増えている。	築20年を経過したにもかかわらず、単独館で採光も良いため、明るく落ち着いた環境です。設備は適切に管理され、利用者の安全に配慮しています。施設内には一般通路があるため、防犯カメラの設置等の検討が望まれます。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	スタッフ・職員間の連携は好ましい状況にあり、体制は良好です。今後もサービスの提供に努力し、地域に根ざした施設として心配りをしていきます。	館長以下スタッフの連携で、きめ細かく温かなサービスが提供されています。幅広い年代のニーズを把握するため、アンケートや意見・情報収集の中から企画に生かしていくよう努めています。
IV. 地域及び地域住民との連携	白山地区の自治会とは、様々な行事・イベント（ファイバーリサイクル、ゴミ置場、自治会総会、子ども会等）等で情報交流があるが、施設から遠い地域とはセンター委員会を通しての連携に止まっている状態です。今後積極的に交流していきたい。	各自治会の代表や学校長も参画して、センター委員会が開催されています。当施設は歴史も長く、利用者との連携から生まれた交流は、家庭や地域の安全・安心の場にもなっているようにうかがわれます。
V. 収支状況	目標を達成するには、和室・料理室等利用率の低い部屋の貸出し工夫が必要。和室を多目的使用とする備品等の設置（イス・テーブル）を考え稼働率増を図りたい。また、魅力ある自主講座の企画を稼働率の少ない時間帯に当てるなど工夫をしたい。	19年度は200万円の黒字決算でした。人件費等の経費削減の努力や年50回以上の自主事業、夕方の時間帯に企画ものを入れる等により、稼働率が上がってきています。
VI. その他	予算のあることは承知しているが、設備面で故障が多発しているため、施設の長寿命化を考えた修繕をしていく時期に来ていると考えている。	放課後の時間帯は、1階が子どもで混み合っています。2階のエリアも子どもに開放し、世代間交流の契機とするとよいでしょう。

当施設は20年と歴史も長く、単独館ということもあり、落ち着いた雰囲気です。職員・スタッフ全員の自己評価をもとに「私たちの目標」を検討作成し、日々よりよいサービスの提供に努めていることがうかがわれます。地域との連携から生まれた交流は、世代を超えたふれあいの場となっています。職員（指導員）としての勤務を経て就任した館長のもと、スタッフからの意見を積極的に取り入れ、改善しながらサービスの向上に全力で取り組んでいます。利用者からの意見・苦情に対しても迅速に検討し回答する姿勢は好感が持たれ、利用者や地域からの積極的な協力にもつながっています。利用者の好意により、ゴーヤ栽培によるエコカーテン、ペットボトルキャップ回収、備品修繕などが実現し、温暖化防止にも寄与しています。

自主事業は多様な年代層を対象に年間50回（子ども向けが50%）以上も実施され、稼働率と収入に寄与し、大幅な黒字になっています。情報の発信についても、ホームページのほかに当施設独自のブログを開設して講座やエピソードを紹介して、積極的な姿勢が見られます。地域に住む外国にルーツのある利用者のニーズを受け止め、地域のボランティアグループによる日本語教室の活動を優先的に支援し、参加者への情報提供の場ともなっています。

吹き抜け天井のスペースでは、「白山サロン」と銘打ってのコンサートや落語会を開催し、大変盛況で喜ばれています。また団塊世代の男性を対象にした事業についても、企画を検討しています。

今後は若い世代の利用者の増加を見据え、世代の融合を図りながら、地域に親しまれる開かれた施設として、現在のサービスの質を維持向上していくことを期待します。

指定管理者からの意見

職員・スタッフが全員で第三者評価の準備を進め、センター設立の意義の理解や利用される方の満足度を上げるための意識が向上しました。今後も、いただいたご意見や苦情は、センターを運営するための良薬と考え、また、不断の努力を積み上げる中で「地域に根ざした、区民親しまれる、そして使いやすい施設」を実現してまいります。