



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



訪問調査日 平成20年11月25日

評価機関 経営総研株式会社

横浜市

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。	✓	A	○	A
	職員に対し、地区センターの設置目的に基づいた施設運営上の基本方針が明文化されている。	✓		○	
	職員が、地区センターの設置目的や施設運営上の基本方針を理解している。	✓		○	
	利用者に対し、地区センターの設置目的や施設運営上の基本方針を周知している。	✓		○	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>・基本方針に基づいた館長憲章を掲示して周知し、笑顔、親切、安全をモットーにして利用者に接している。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>・設置目的と基本方針が事業計画書や「館長憲章」に明文化され、その概要が入口の掲示板に示されています。併せて「指定管理者」や「ご意見箱」についてもまとめて表示しています。</p> <p>・「館長憲章」はいかめしい名前ですが、基本として守るべきことという意志表示の表れといえます。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

-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	燃	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。	✓		燃	
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"> ・会議室、料理室、体育室等の申込方法、料金等は案内チラシ、ホームページで周知している。また、部屋の空き状況を横浜市のホームページと稼働表で確認できるようにしている。 ・ロビー、娯楽室、プレイルームで幼児から大人までも気軽に交流している。 ・地域のボランティアサークルが「絵本の読み聞かせ」や「人形劇」を定期的を実施している。 ・地域の高齢者給食実施の場を提供している。 ・公的運動場の抽選会場として場を提供している。 ・自主的に講座を開く地域住民を支援している。 ・サークル活動PRの場として掲示板を設けている。 ・地域住民とサークル活動発表の場としてショーケースを設けている。 ・自主事業のサークル化を支援している。 ・地域住民の自主的参加による「本牧地区センターまつり」や「本牧フリーマーケット」を実施している。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・部屋予約は2ヶ月前の同一日(応答日)に先着順とし、複数の予約がある場合は抽選にして公正にしています。 ・サークル化した場合には、1年間の予約優先、サークル案内への掲載、展示用ショーケースの貸与を行い、活動支援を行っています。 ・平成20年5月からサークルには備品等の保管用にロッカーを1年間貸与するようにしています。それとは別に人形劇サークルの道具を保管しています。 ・平成19年度の自主事業からサークル化した例として、「パン教室」、「韓国語(韓国料理)教室」、「映画で英会話」、「英語で歌わナイト」が挙げられます。後2者はこの地域の雰囲気を感じさせます。 			
【改善すべき点・課題等】					

-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】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・勤務予定表を作成している。 ・常勤職員3名、スタッフ14名を配属し、勤務効率や休日対応などの工夫をしている。 ・スタッフは15分前に出勤し、前スタッフとの引継ぎをしている。 ・スタッフ日誌で、スタッフ職員共業務状況を適切に把握している。 ・職員業務日誌で、職員間の業務状況を適切に把握している。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員は事業計画書通り配置されています。常勤3名(館長1、主任2)と非常勤12名で、非常勤者は午前・午後・夜間の3シフトに各2名が配置され、半月交代にしています。各シフト者は固定で、半年単位で決めています。 ・スタッフが急に出勤できない場合は、他のスタッフに依頼していますが、それでも間に合わないような場合は過去の経験者に直接連絡して来てもらっています。 ・急な代わりのスタッフを協会が登録プールしておく、便利で安心になります。 ・スタッフは交替時に引継ぎを行うとともに、必要な連絡情報はスタッフ日誌に記入しています。それとは別に常勤職員用の職員業務日誌をも利用しています。 ・1階入口に受付と事務室があり、入館者やスタッフの動向を把握しやすくなっています。 			
【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。	✓	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"> ・職員全員が名札を着用している。 ・来館者には、スタッフから声をかけて挨拶している。 ・電話対応では施設名と職員名を必ず名乗っている。 ・アンケートによっても好感度を得られている。 ・毎年、接客研修を受けている。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・制服等の着用はしていませんが、名札は着用しています。服装、態度、言葉遣いも適切です。 ・毎年協会全体の接客研修が開催され、外部講師も来ています。 ・入口正面が受付なので、来館者には必ず声をかけ、挨拶をするようにしています。 ・中図書館と併設で、入口も一緒のため、図書館の受付と間違えている問い合わせや苦情にも、対応できるようにしています。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-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。

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開館していない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・休館日は「広報よこはま」、ホームページ、パンフレット、館内掲示で周知している。 ・開館時まで受付準備を整え、利用者を迎えている。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書とおり、毎月第3月曜と年末年始の休館日以外は9～21時(日祝は17時)に開館しています。 ・開館は5分前とし、閉館は定刻にしています。 ・寒さが厳しい日や風雨が強い日などで、利用者が早目に来館している場合などは、風除室の部分までは入っていただくなど臨機の対応をしています。 		
【改善すべき点・課題等】					

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。	✓	A		
	目に見える損傷等がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。	✓			
	発見された不具合が適切に処理されている。	✓			
B	事業計画書のとおり管理が行われている。	✓			
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消防設備、電気設備、エレベーター等の定期保守点検を実施している。 ・毎日職員がチェックリストによる点検確認を行い、不具合箇所を見つけた場合は直ちに対処している。 			<p>【特記事項】</p> <p style="text-align: center; color: red; font-size: 24px;">非該当</p>		
【改善すべき点・課題等】					

-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】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・備品台帳、シールにて管理、廃棄、保管替の記載をしている。また、品目の増減を毎月事務局へ報告し、年度末には備品台帳を提出している。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地区センターと指定管理者の備品を区別した備品台帳を用意しています。ただし現在は指定管理者の備品はありません。 ・備品台帳に記された備品は揃い、番号シールも貼ってあります。(ロッカー、印刷機、プロジェクター等6点を確認) ただし備品管理台帳に記載された備品番号と、現物に貼付されたシールに記載された備品番号が一致していないものが散見されますので、訂正する必要があります。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>		<ul style="list-style-type: none"> ・平成19に現品確認を行いました。正式な棚卸しは行われていません。シールの件もありますから棚卸しをする必要があります。 			

-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	A
	事業計画書のとおり業務が実施されている。	✓		✓	
	目に見える埃、土、砂、ゴミ、汚れ等がない状態を維持し、不快感(見た目、悪臭等)を与えず、衛生的な状態が保持されている。	✓		✓	
	消耗品の補充が適切に行われている。	✓		○	
	発見された清掃道具等の不具合が適切に処理されている。	✓		○	
B	-				
C	Aに該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期清掃の他、年末には職員スタッフ全員で大掃除を実施している。 ・毎月定期的に体育室の特別清掃を実施している。 ・定期的に料理室の清掃を行っている。 ・美化スタッフによる午前の清掃後は、職員、スタッフが巡回し、清掃、机や椅子の整頓を行っている。 ・プレイルームは幼児が安心して遊べるよう、入念に床の掃除を行い、定期的に玩具の除菌や清掃を行っている。 ・各部屋の用具や茶器は、定期的に消毒している。 ・各部屋の清掃用具は随時点検し、不具合のないようにしている。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎日およびに2ヶ月に1回の館内の清掃は、中図書館の管轄になっていますが、計画表通りに清掃されています。 ・館内はゴミや汚れが無く、きれいに保たれています。 ・美化スタッフの清掃以外にも職員とスタッフが清掃を行い、清掃点検表で毎日どの部屋、どの部分を清掃したかをチェックしています。 ・各部屋の利用後の片付けと清掃は利用者が行うことになっています。 ・1階南東角にある明るいプレイルームの清掃や清潔維持に特に注意をはらっています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-4 警備業務

安全で安心感のある環境を確保しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	鍵の管理方法が明確になっている。	✓		✓	
	日常、定期的に館内外の巡回を行い、事故や犯罪を未然に防止するように努める。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり業務が実施されている(機械警備の設置状況の確認等)。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・鍵の管理責任者は館長。施錠の必要な戸棚の鍵は、館長と職員が管理している。 ・閉館時は、鍵庫のチェックをし、鍵庫に施錠している。 ・職員スタッフによる巡回の他、防犯カメラを設置し、不審者等に対処できるようにしている。 ・プレイルームや2階は子どもだけで利用しないよう掲示している。 ・隣接する公園での事件や事故にもできる限り対処している。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・閉館時は機械警備がなされています。 ・出入口の鍵とカードは館長、主任、清掃担当が保有し、各部屋等の鍵を施錠できる箱に保管しています。 ・監視カメラが裏口、体育室、2階ロビーに設置され、事務室に映像が表示され、録画もされています。監視カメラは目立たないような形状の物を使用していますが、敢えて目立つようにしたり、ダミーカメラの設置も抑止効果を期待できます。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>			<ul style="list-style-type: none"> ・監視カメラが設置されているのですが、裏口から受付前を通らずに入れる工芸室と体育室への出入りに対してカメラの誇示や窓の設置があるとさらに十分になります。 		

-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		
	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】 ・定期的に駐輪場の整頓を行い、利用者の安全に配慮している。			【特記事項】 非該当		
【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。	✓	A		
	落葉や雑草の繁茂等が放置されておらず、美観が保持されている。	✓			
	植栽に不具合が生じた際は適切に処理されている。	✓			
B	事業計画書のとおり業務が実施されている。	✓			
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】 ・横浜市緑の協会に団体登録し、季節の花を購入して植えている。 ・定期的に剪定や害虫駆除、定期清掃を行っている。 ・地域のボランティアや美化スタッフにより草取り、水やりが行われている。			【特記事項】 <p style="text-align: center; color: red; font-weight: bold;">非該当</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。	✓	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"> 施設利用者の出したゴミは持ち帰ってもらっている。 横浜G30のゴミ削減、分別活動に取り組んでいる。 リサイクル掲示版を設け、利用者のリサイクル活動を支援している。 事務所内では裏紙を利用している。 コピー用紙は再生紙を使用している。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 館内にはゴミ箱を置かず、ゴミ持帰りを進めています。横浜G30のゴミ削減に参加し、ゴミを分別・計量しています。 再生紙や裏紙を積極的に利用し、大半の印刷・コピー用紙に充てています。 物品の「欲しい、譲ります」を伝える「リサイクル掲示版」は、利用者のリサイクル活動を支えるうえで有効な機能を発揮しています。 			
【改善すべき点・課題等】					

・運營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
H 18	4~9月	39.4%	42385人	16094人	26291人
H 18	10~3月	45.3%	41422人	20299人	21123人
H 19	4~9月	48.2%	51186人	27311人	23875人
H 19	10~3月	49.6%	43558人	22919人	20639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	H 18	4~9月	64.0%	3748人	12873人
	H 18	10~3月	70.8%	5540人	13798人
	H 19	4~9月	64.2%	5359人	11944人
	H 19	10~3月	73.5%	6613人	12299人
小会議室	H 18	4~9月	40.6%	3061人	
	H 18	10~3月	48.9%	3972人	
	H 19	4~9月	50.9%	8009人	
	H 19	10~3月	43.9%	3483人	
中会議室	H 18	4~9月	39%	1723人	
	H 18	10~3月	45.8%	2019人	
	H 19	4~9月	54.3%	4160人	
	H 19	10~3月	47.3%	2368人	
和室	H 18	4~9月	24.5%	1553人	
	H 18	10~3月	30.7%	2086人	
	H 19	4~9月	33.2%	2286人	
	H 19	10~3月	33.5%	2303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
音楽室	H 18	4~9月	59.3%	3698人	
	H 18	10~3月	62.3%	4034人	
	H 19	4~9月	68.9%	4554人	
	H 19	10~3月	74.5%	4941人	
料理室	H 18	4~9月	14.9%	748人	
	H 18	10~3月	14.8%	925人	
	H 19	4~9月	14.9%	758人	
	H 19	10~3月	18.3%	1000人	
工芸室	H 18	4~9月	36.6%	1563人	
	H 18	10~3月	41.9%	1723人	
	H 19	4~9月	54.4%	2205人	
	H 19	10~3月	53.5%	2211人	

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページを開設し、稼働率が上がった。 ・自主事業後のサークル化を促し、定期的に利用する団体を増やしている。 ・定期的に利用する団体からは優先予約を受け付け、より利用しやすいシステムづくりに努めている。 ・稼働率の低い料理室では、料理以外でも利用できるようにした。 ・稼働率を上げるため、当日予約は1時間単位で受け付けている。 	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設稼働率と利用者が漸増しています。特に音楽室と工芸室の稼働率が大幅に増加しています。 ・現在66団体が利用している団体予約の優先予約(6ヶ月以上の継続、または月3回以上の利用)が、稼働率向上につながっていると考えられます。 ・体育室と音楽室の稼働率が高いのは一般的ですが、和室でフラダンス、ヨガ、こども囲碁、育児サークルに使い、おおむね30%以上の稼働率にしています。 ・料理室には今年5月に通信カラオケの導入や、詩吟に利用して稼働率の向上を計っています。 ・プレイルームは1階南東にあり明るく、清潔さに特に注意をはらっているので、利用者も多くなっています。さらに毎週木曜日の子育て相談には約80組の母子が来て溢れています。 ・ベビーマッサージ、リトミック体操(音楽に合わせたダンス)、リズム体操(お母さんと一緒)なども大変好評です。
<p>【改善すべき点・課題】</p>	

-2 利用しやすい受付案内の実施

利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	受付窓口を設置し、受付スタッフがいる。	✓		✓	
	電話やHP等により、利用相談を受付けている。	✓		✓	
	スタッフが利用者の相談に適切に対応できるよう、応対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"> ・体育室受付と部屋予約の受付を分けて設けてある。 ・利用者からの相談は、電話または来館、ファックスで受け付けている。また、相談内容は日誌に記載して、職員スタッフが分かるようにしている。 ・接遇研修、スタッフ研修を行い、利用者に対して常に適切な対応ができるようにしている。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入口正面の受付には常時1～2人がいるようにしています。不足する時は背後の事務室の職員が応援します。 ・毎年1回秋に接遇研修を開催しています。内容は接遇のみならず、併せて個人情報保護、人権、救急についても研修を行います。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>			<ul style="list-style-type: none"> ・独自ホームページがあるので、利用相談の案内や問い合わせメールを用意することが望まれます。 ・中図書館と併設され入口が共通なので、図書館受付と間違える人が多いのですが、できるだけそれにも対応するようにしています。 		

-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。	✓	A	✓	A
	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"> ・館入り口に利用案内と当日の予定表を掲示している。 ・パンフレットと貸出の利用案内を備えつけてある。 ・英語のパンフレットを備えつけてある。 ・各部屋に利用案内を掲示している。 ・ブレイルーム、体育室、ロビー、娯楽コーナーには、絵を使って分かりやすい利用案内を掲示してある。 ・近隣にある小学校の見学、中華学校の見学を毎年受け入れている。 ・小学生の見学用の「見学のしおり」を毎年作成し、希望者に配布している。 ・指定管理情報は館内掲示やホームページで公開している。 ・見学希望者には随時スタッフが対応している。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者情報は館内掲示やホームページで公開され、事業計画書・事業報告書を公開していることを掲示しています。 ・横浜市のホームページ以外にも充実した独自のホームページをもち、予約・料金の詳細な説明や各部屋の写真付紹介をしています。 ・できれば一般的でない利用方法(料理室のカラオケ)を積極的に記載すると利用者にとって便利です。 ・利用案内は、一般用のみならず平易な小学生用や、周辺に外国人も多く利用者もいるので、英文の利用案内を用意しています。 			
【改善すべき点・課題等】					

-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"> ・「HONMOKU」を発行し、町内会での回覧、館内や近隣の小中学校に配布している。 ・広報「なか」、「なかログ」に自主事業等を掲載している。 ・ホームページによるPR活動を実施している。 ・区のホームページのカレンダーにイベントを掲載している。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・四半期毎に A4 1枚裏表両面の本牧地区センター通信「HONMOKU」を発行し、自主事業の案内を主に、各種の報告やニュースを掲載しています。 ・「HONMOKU」以外にも別途に自主事業のパンフレットを作成・配布していますが、好評です。 ・市のホームページで自主事業予定を詳細に案内しています。表現が単調で長いので、メリハリをつけるとか、自己のホームページとリンクさせるかで、単純に分かり易くする工夫が望まれます。 			
【改善すべき点・課題等】					

-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	濃	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を作成し、毎年見直している。 ・業務日誌で職員・スタッフ間の報告・連絡を行っている。 ・定期的に研修に参加している。 ・年2回スタッフ職員研修を実施している。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「午前」「午後」「夜間」に分けた詳細な業務マニュアルがあります。それ以外にも「年間の作業計画」、「各室のチェック表」、「コミュニティスタッフの主な業務内容」「美化業務」を準備してあります。 「各室のチェック表」は、項目の列挙をしていますが、そのチェック結果を残すことが望まれます。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>			<ul style="list-style-type: none"> ・職員会議、引継、業務日誌、職員日誌で情報伝達や認識共有はなされています。 ・年2回研修を開催しています。内容は接遇のみならず、併せて救急についても研修を行います。 		

-6 職員間での情報共有化

職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A		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】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務日誌に報告・連絡事項の記入を行っている。 ・職員間で情報を回覧し、ファイルに保存し、いつでも確認できるようにしている。 ・職員会議を行っている。 ・事務室のホワイトボードに共有の予定を記入している。 ・連絡事項や配布物はスタッフ一人ひとりのメールボックスに入れ、確実に受け取れるようにしている。 ・スタッフ日誌で情報を共有している。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務日誌と引継で基本的な情報共有はされています。館長と2人の主任は別途に職員日誌と毎月2回の職員会議を実施しています。 ・全員参加の会議が年2回ですが、直接顔を合わせるミーティングを毎月開催することが期待されています。 ・全員がメールボックスをもち、文書の配布・回覧を確実にしています。 			
【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。	✓	A	○	A
	横浜市が規定する個人情報取扱特記事項について、年1回以上点検・評価を行っている。	✓		○	
B	次のすべてに該当する。	✓		○	
	個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集し、目的以外に使用していない。	✓		○	
	個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等が整備され、管理責任者が特定されている。	✓		○	
	個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じている。	✓		○	
	個人情報の取扱いについて、職員等に対する研修を年1回以上実施し、個別に誓約書を取っている。	✓	○		
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・来館者記入表には記名欄をもうけていない。 ・職員スタッフ全員が毎年個人情報研修を受けている。 ・個人情報に関するファイルは、施錠できる棚に収納している。 ・受付業務での書類は裏返して置くなどし、個人情報が漏れないよう注意している。 ・不必要な個人情報書類は、随時シュレッダーで処分するようにしている。 ・パソコンの入力にはパスワードをもうけている。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎年研修を実施し、個別に誓約書を取っています。同時に個人情報取扱特記事項についても点検・評価を行っています。 ・協会の「保護方針」に基づき個人情報の取扱いに関する情報入手、保管を行っています。 <p>ただしこの「保護方針」は単純化しすぎていますので、より細かく整備した個人情報の規定を作成する必要があります。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

-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"> ・事故防止マニュアルを作り、事故がないよう巡回して いる。 ・事故報告書を事務局、区に送付している。 ・階段に手すりがついている。 ・誘導チャーム、点字ブロック、スロープを設け、安全に 利用できるようにしている。 ・各部屋の用具について、事故の起こらないよう点検 している。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事故防止マニュアルとチェックリストがあります。 このチェックリストにより、朝・晩のチェック行っています。 ・毎年事故防止や対応の研修を開催しています。 (平成20年度は10月1日) ・階段の手摺や入口の点字ブロックがありますが、全館には設 置されていないので、実際に必要な場所の再確認が望まれます。 			
【改善すべき点・課題等】					

-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"> ・緊急連絡網を作成し、各自持っている。 ・AEDの使い方等救急研修会を行っている。 ・区、協会への報告を迅速に行っている。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急時連絡表があり、体制、責任者や連絡先が示されています。この表は事務室や受付の壁に掲示されています。 ・毎年事故防止や対応の研修を開催しています(平成19年度はAED訓練、赤十字救急法研修、平成20年度は10月1日) ・事故は少なく、大きな事故はありませんが、病院へ行く必要があるような事故は記録し、区や協会に報告しています。 			
【改善すべき点・課題等】					

-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		B
	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"> 職員スタッフは、防火訓練で、避難、通報、消火法実践訓練を行い、消防設備の使用法の確認、救急法の講習を受講し、災害発生時に備えている。 ロッカーやパンフレット入れに転倒防止が施されている。 定期的の中図書館、オリブ工房と連携して、防災訓練を実施している。 災害発生時避難受入施設となっている。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 「防火管理規定」と「地震等緊急時対応マニュアル」が準備されています。 緊急時連絡表があり、体制、責任者や連絡先が示されています。この表は事務室や受付の壁に掲示されています。 災害時への対応をどうするか、中図書館とオリブ工房との連携、電話不通時の対応等をもっと具体的にする必要があります。 災害発生時避難受入施設となっていますが、何をするのか等の演習が必要です。 避難訓練や防災訓練等は、養護施設のオリブ工房もある複合施設という特性を考慮した上で年2回行うことが望まれます。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-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	濃	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。	✓		濃	
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】 ・「ご意見箱」を設けている。 ・利用者からの苦情や意見は、内容を記録し毎月、協会に報告している。 ・「ご意見」はファイルにし、職員スタッフがいつでも閲覧できるようにしている。		【特記事項】 ・ご意見ダイヤルとご意見箱についての告知が入口掲示板でなされています。 ・平成19年には全49件の苦情要望等があり、そのうち39件が苦情箱への投書で、その内容と対応は地域連絡会と掲示板で公開しています。			
【改善すべき点・課題等】					

-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】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員が毎日「ご意見箱」をチェックしている。 ・口頭による苦情については、経緯を明確にして職員に周知し、再発防止に努める。 ・「ご意見箱」に寄せられた事柄は、「HONMOKU」に掲載し、対応を公表している。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ご意見箱に寄せられた意見・苦情については広報誌「HONMOKU」や地域連絡会で公開しています。 例：体育室に行くのに何故名前記入が必要か ピンポン玉が高過ぎる、貸し出しにしてほしい 受付の言葉遣いが悪い 2階ロビーで子どもだけでも遊べるようにしてほしい。 ・ご意見箱等への苦情の対応手順(責任者、流れ、公開方法)を明確にして公開する必要があります。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-13 利用者アンケートの実施

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	✓	A	○	A
	利用者アンケートの結果を公表している。	✓		✓	
	利用者アンケートからサービスに係る課題を抽出している。	✓		○	
	利用者アンケートから抽出した課題への対応策を講じ、改善している。	✓		○	
B	サービス全体に対する利用者アンケートを最低、年1回以上実施している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年1回以上、利用者にアンケートをとっている。 ・アンケートの結果について、「HONMOKU」に掲載し、対応を公表している。 ・アンケートを分析し、サービス向上に役立っている。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎年1回利用者アンケートを実施し、その結果を館内や「HONMOKU」で公開しています。 ・課題として出た「中会議室に鏡の設置」や「体育室用のジョイントマットの保管」に対応しています。 			
【改善すべき点・課題等】					

-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"> ・年2回利用者会議を開催している。 ・会議の内容等は、利用団体に手渡しするとともに、館内配布して、周知している。 ・利用者会議の内容は「HONMOKU」に掲載している。 ・利用者から抽出した課題は速やかに対応するよう努めている。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎年2回利用者会議を開催しています。(平成19年10月、平成20年2月、8月、さらに平成21年2月に予定) ・その議事録を公開するとともに「HONMOKU」に抜粋を公開しています。 ・提案された「基盤の更新」や「優先予約制の導入」に対応しています。 		
【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。	✓	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"> ・19年度は、48の自主事業を実施した。 ・自主事業の対象者の年齢、性別、事業の内容に考慮して、幅広く参加してもらえる事業を実施している。 ・バウンドテニスやコンサート等、世代を超えて参加できる事業を実施している。 ・アンケートにより、地域住民の要望を取り入れた事業を実施している。 ・「ワンコインレッスン」で初めてでも気軽に参加できる事業を実施している。 ・企業との協働事業、地域施設や団体との連携事業を実施している。 ・「夏休みこどもスタッフ」など館に親しんでもらう事業を実施している。 ・より広い層の参加を促すため、夜間時間帯の事業を行っている。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成19は自主事業を51回開催し、平成20には事業の見直しを行った結果38回を予定しています。 ・平成19には51回のうち15回は小学生以下を対象とし、ダンスがとれています。 リズム体操、ベビーマッサージ、吹奏楽、おもちゃの病院、ハロウィン、ハングルが特に好評でした。 ・本牧や三溪園に行くという地域の特性を生かした自主事業を実施しています。 ・自主事業開催前には必ずA4のパンフレットを職員が作成して広報に努めていますが、出来映えが好評です。 ・一般企業の協力による自主事業として、 「麺つゆ講座」を実施 「広島お好み焼き」(予定) 			
【改善すべき点・課題等】		館内は禁酒ですが、ワインやビール等の自主事業も人気を呼ぶ可能性があります。			

-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"> ・自主事業の参加対象者が幼児から一般まで年齢別に偏らないよう企画している。 ・来館者や事業参加者の会話やアンケートから、地域のニーズを把握し、企画に反映している。 ・夏休みの事業は、近隣学校にちらしを配布し、参加を呼びかけている。 ・本牧地区センターまつりとフリーマーケットを催し、地域住民や町内会、近隣施設との連携を強めている。 ・地域性を生かした「本牧ハロウィン」では、近隣施設に呼びかけ、本牧地区に広めることができた。 ・中図書館と共催して「子どもえいが会」を定期的実施している。 ・中区生涯学習支援センターの講師をお願いして区と連携した事業を行っている。 ・自主的に事業を行いたいという地域住民の相談に応じ、できるかぎり自主事業に取り入れるようにしている。 ・ロビーショーケースで自主事業のPRとサークルの展示発表を行っている。 ・「中区まちひと美術展」では、当館が中心となって実行委員会を発足し、中区区民利用施設で応募した作品を市民ギャラリーで展示する。 ・開港150周年記念行事「FUNEプロジェクト」では、本牧地区に古くから伝わる神事「お馬流し」の船をデザインし、ダンボールで作成する。 ・自主事業から新しいコミュニティをサークル活動として立ち上げるよう支援している。平成19年度は新たに9サークルが活動している。 ・本牧地区の名所である三溪園と連携した事業、横浜シティガイド協会と連携した事業などで、本牧について学ぶ事業を展開している。 ・「なかく街の先生」を多数起用し、積極的な生涯学習活動を支えている。 	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・幅広い世代を対象とした事業を行うと共に、本牧ハロウィンや三溪園行き等の地域の特色を生かした事業を行っています。 ・無料事業は51回のうち16回で、必ずしも無料または低額に拘らず、利用者の要求に沿う方向で行っています。 ・併設の中図書館と連携して映画会等を開催していません。 ・併設されているオリブ工房やその関連団体との協働はないのですが、「何をしてあげれるか」を検討してみる価値があります。

-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。				
	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			
【アピールポイント】		【特記事項】 非該当			
【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。	✓	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> <ul style="list-style-type: none"> ・「HONMOKU」を町内会に回覧または町内会の掲示板に掲示している。 ・町内会主催の高齢者給食や公的運動場の抽選会場に場を提供している。 ・「本牧ハロウィン」「ハンドベルコンサート」などを、他の施設と共催している。 ・「本牧地区センターまつり」や「フリーマーケット」で地域住民と交流し、意見や要望を直接きくことができる。 ・地域のマンション管理組合会合や建築委員会の会場として場を提供している。 ・町内会運動会に参加している。 ・「FUNЕプロジェクト」を近隣の施設や中学校と連携して実施する。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・連合町内会とは、時折意見交換・情報交換を行っています。 ・高齢者給食用の料理室、公的運動場の抽選会場を減免で提供やフリーマーケット会場提供と地域活動に協力しています。 ・併設の図書館、オリブ工房や協会が管理しているコミュニティハウスとの連携や情報交換を通しての自主事業や部屋の利用方法改善を図ることが望まれます。 ・不審者対策研修、生涯学習スキルアップ研修、施設管理研修など他施設での研修に積極的に参加し、運営に反映させています。 ・来年の開港150年に向けて市でも様々な催しを行いますので、積極的に参加・することが期待されます。 		
【改善すべき点・課題等】					

-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"> ・地域連絡会を年2回開催している。 ・地域連絡会議事録を館内に掲示している。 ・意見や要望については、速やかに対処し、館の運営に取り入れている。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当地区センターは「地域連絡会」として、毎年2回6月と2月に開催し、議事録を館内に掲示公開しています。メンバーは町内会3、学校4、地元団体4、その他2からなっています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>			<ul style="list-style-type: none"> ・地域連絡会で提案された「地域の料理人による自主事業」を実現しています。 さらにメンバーの連合会員の協力を受けて、体育室の天井雨漏り修理を早期に実現しています。 		

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。	✓	A	✓	A
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	適切な経理書類が作成されている。	✓		✓	
	経理を担当する職員を配置している。	✓		✓	
	収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在する。	✓		✓	
	通帳や印鑑などが適切に管理されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・経費は予算に従い、収入、支出ともに伝票で処理し、執行している。 ・通帳と印鑑は別に保管している。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・通帳と印鑑は別に金庫に保管しています。 ・地区センター自体では、小口の出納のみを行い、経理処理の大半は協会事務局の担当職員が行っています。 ・協会は毎年公認会計士のチェックを受けています。 		
【改善すべき点・課題等】					

-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 27,065,000 円) - (決算収入 28,137,084 円) = -1,072,084 円	
(予算支出 27,065,000 円) - (決算支出 25,481,604 円) = 1,583,396 円	
(決算収入 28,137,084 円) - (決算支出 25,481,604 円) = 2,655,480 円	
指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
【特記事項】 ・利用料金収入と自動販売機収入が共に予算額を上回った。	【特記事項】 利用料と自販機収入の増加は今後も期待できます。

-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			
【アピールポイント】 ・利用者サービスの向上を図り、1階ロビーの椅子と机を購入した。利用者には好評。 ・「本牧地区センターまつり」では参加団体に助成金を出す等利用者への還元に努めた。		【特記事項】 ニーズ対応費は予算通りで、利用料収入の28%ですが、利用料収入が増えたので、弾力的に執行することが望まれます。			
【改善すべき点・課題等】					

-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)
¥3337000	121%
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"> ・ホームページの開設と優先利用の受付で、定期的利用と新規利用が共に増えている。 	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成20上期も14%増加しているので、利用増加が根付いているとおもわれます。
<p>【改善すべき点・課題】</p>	

-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"> ・年間を通しての印刷物は、まとめて一度に印刷している。 ・消耗品や備品の購入は、価格比較して購入するよう努めている。 ・使用していない部屋の消灯、空調の調節等で省エネに努めている。 ・裏紙の利用し、用具は修理して長く使うなど経費節減に努めている。 	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・印刷、購入で経費削減に努力しています。 ・省電力として内部の部屋の照明を消灯していますが、夜間閉館時は外部の照明を消しています。
<p>【改善すべき点・課題】</p>	

・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"> ・毎年5月は玄関前に鯉のぼりを飾る。7月は七夕の笹を飾り、来館者に短冊をつるしてもらう。12月は大きなクリスマスツリー、3月は雛人形を飾り、来館者に喜ばれている。 ・中図書館との自主事業の共催、オリブ工房のパンの販売など、複合施設として特徴のある活動をしている。 ・隣接する公園は管理外ではあるが、落し物の受付遊具の不具合、事故や怪我などに速やかに対処している。 ・利用者がより多くの情報を得られるよう、常にちらしやポスターのチェックを行い、取り出しやすいちらしの配架に努めている。 ・生涯学習の相談を受け、地域住民の自主的な活動を支援するよう努めている。 ・「本牧ハロウィン」の実施呼びかけなど、本牧地区の施設と連携した事業を行っている。 ・不審者対策研修、生涯学習スキルアップ研修、施設管理研修など他施設での研修に積極的に参加している。 	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・中図書館とは映画会等で積極的に連携しています。 ・ハロウィンや本牧巡りと本牧地区に合った自主事業を実施しています。 ・併設の中図書館や隣接の本牧山頂公園でのことまでもできるだけ対応するようにしています。 ・自主事業の美しいちらしや独自ホームページと広報に積極的です。
<p>【改善すべき点・課題】</p>	

地区センター評価結果一覧表

施設名：横浜市本牧地区センター

評価機関名：経営総研株式会社

評価項目		指定管理者 自己評価結果	評価機関 評価結果
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	/	/
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	/	/
7.ゴミゼロ推進運動への取り組み	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	/	/
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、具体的な取り組みを実施し、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り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	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り組み	事故防止のための体制の構築・取り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	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	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	/	/
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・連携の取り組み	地域や地域住民との交流・連携に関する取り組みを実施し、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
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	12.1%	12.1%
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	評価基準は達している。特に、職員スタッフの対応は、利用者から高い評価を得ている。	センターの方針・目的を明確にし、利用者やスタッフにも浸透しています。
II. 施設・設備の維持管理	施設内は清潔に保ち、外溝施設の保守も適正に行っている。老朽化に伴う維持管理も速やかに行っている。	施設は明るく、清潔に維持されています。清掃や建物の維持管理は図書館が費用を負担していますが、責任範囲を明確にする必要があります。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	利用者に安心して質の高いサービスを提供すべく職員スタッフ努力している。また、生涯学習の場として充実するよう努めている。	「本牧」という地域に合致した自主事業や運営をしており、予約方法変更等での利用者増加が定着しています。稼働率が低かった料理室をカラオケルームとして活用する等稼働率向上のため、知恵を絞っています。ちらし作成やホームページにも力を入れています。毎月の全体ミーティングは難しいのですが望まれます。
IV. 地域及び地域住民との連携	自治体、学校、警察、他の区民利用施設、三溪園など地域と一体となった運営を心がけている。	ハロウィン、フリーマーケット、高齢者給食への便宜と地域に溶込んだ運営を行っています。積極的な他施設との連携や情報交換が望まれます。
V. 収支状況	経費の節減に努めると共に適正に執行している。利用料金の増収に努めている。	利用料収入増加は今後も期待できますが、定常的な支出削減方法の検討が今後の課題です。
VI. その他	複合館の特色を生かしながら、誰でも気軽に安心して利用できる施設運営を行っている。	地域に合った運営がなされています。自主事業も参加費用を抑えるより、利用者ニーズを優先しています。

評価結果についての講評

当地区センターは地域性に合った運営や自主事業がなされ、立派な毎回の自主事業のちらしや英文利用案内と、職員やスタッフが明確な目的をもって運営しています。図書館と併設ということも維持を容易にしています。地区センター内部としての運営は良くなされているので、今後は外部の図書館との協働や同じく併設のオリブ工房を介しての他施設との連携が後期待されます。

部屋・設備の維持や接遇は良くなされています。さらに裏での業務のチェック方法や備品管理をより向上させることが望まれます。

指定管理者からの意見

本牧地区センターは、公共施設として、地域住民のための中核施設として、各種の自主活動と区民相互の交流の場作りという目的を達成できるように、管理運営をしてまいりましたが、この度、第三者評価にあたり、施設目的の達成度、施設・設備の維持管理状態、運営業務及びサービスの質の向上、地域及び地域住民との連携、収支状況等について詳細に渡りチェックを受け、上記のような評価結果となりました。

指摘された点については、課題を十分に認識し、今後、鋭意改善に努力したいと考えます。