



横浜市指定管理者第三者評価制度

集会所評価シート



《指定管理者》
横浜市中区区民利用施設協会
横浜市上台集会所

《第三者評価機関》
NPO法人リブグリーン

平成 20 年 10 月 10 日

上台集会所評価シート目次

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動率	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・P R 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。	✓		✓	
	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			
【アピールポイント】 基本方針に則った「館長憲章」を策定し、職員にその内容を研修すると共に、集会所2階正面玄関(受付)に掲示し、「笑顔・親切・安全」をモットーに利用者に接するよう努めている。		【特記事項】 館長憲章は、 「協会のモットーである笑顔・親切・安全を基本にして、 私たち職員は、 『全ての施設は地域と利用者のために』 あるということを基本に、あらゆる可能性を追求し実現します。」 とされている。これは、玄関正面の掲示板にスタッフの写真とともに掲示している。			
【改善すべき点・課題等】					

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"> 施設(会議室2、和室2)の利用等について 利用申込み・利用方法等については、集会所内に案内板を掲示すると共に、案内チラシを配布し周知している。 また、公平・公正に利用できるよう、団体利用状況をボードに掲出すると共に、登録簿により管理している。 	<p>【特記事項】</p> <p>利用方法は、「上台集会所利用のご案内」に明記されている。各部屋の利用は、一ヶ月前から先着順に受け付けているが、重複した場合は話し合いで解決し、これまで特に問題となつことはなかった。</p> <p>中本牧コミュニティハウスの自主事業から立ち上がったサークルの利用も多く、現在87団体が団体登録している。年齢層も子どもからお年寄りまで幅広く、ヨガや絵画のサークルの他に、本郷囃子連のような地域の伝統を守る団体もある。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> 当集会所は、設置目的に則り、主として施設の貸出だけを行っており、自主事業については展開していない。 予算的・人材的な制約要件はあるが、将来的に、利用者ニーズに的確に対応した自主事業や、そこから発展したサークル活動等への支援を検討していかなければならないと考えている。 				

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。	✓		✓	
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		
【アピールポイント】		【特記事項】		
<ul style="list-style-type: none"> 常勤職員(中本牧コミュニティハウスと兼務)3名、非常勤職員6名を配置し、業務に適正に対応している。 非常勤職員の勤務が、午前・午後・夜間となるため、月毎のローテーション表を作成し、勤務に不公平がないよう取組んでいる。 		<p>中本牧コミュニティハウスの常勤職員3名が兼務をしている。スタッフは6名で、ローテーションを組んで業務にあたっている。急な欠勤などの場合は、当事者間で調整し業務に支障のないよう努めている。</p> <p>事業計画書の職員体制の通り職員が出勤していることを、ローテーション表と出勤簿で確認した。</p>		
【改善すべき点・課題等】				

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。	✓		✓	
	電話の応対の際、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"> 就業時には、同一のエプロンを着用しており、名札も着用している。 電話の応対や接遇について、研修を行っており、来所者にはまず職員から声をかけ挨拶し、笑顔・親切・安全に心がけて対応するよう努めている。 		<p>スタッフは同じエプロンと名札を着用している。</p> <p>スタッフの対応は明るく誠実であり、利用者から高い評価を得ている。特に、電話の対応については、「電話応対ガイドブック」をスタッフミーティングで徹底し、正確で親切な対応をしている。</p>			
【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。	✓		✓	
B -		A		A
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】 ・ 仕様書に定められた開館時間に従って職員が勤務している。 開館時間及び休館日については、案内板・パンフレット・ホームページで利用者にお知らせしている。	【特記事項】 開館日と開館・閉館時間は、掲示板や利用案内のチラシなどで利用者に周知している。 事業計画通り開館していることを、業務日誌の記録で確認した。			
【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					
【アピールポイント】		【特記事項】					
<ul style="list-style-type: none"> 安全・快適にご利用できるよう、仕様書に沿い館内の清掃・昇降機の点検保守・消防設備の保守点検及び害虫・ネズミ防除を委託している。 日常の安全点検は、開館時・午前・午後・閉館時の4回、その日の担当者がチェック表に基づき行っている。 <p>特に職員による館内の日常清掃については、トイレを含め清潔に保たれており、ご利用者の皆様から感謝のお言葉をいただいている。</p> <ul style="list-style-type: none"> 集会所入口天井部分の劣化が著しく、来所者に危険を及ぼす恐れがあつたため、予算に配慮しながら修繕を行った。 		<p>防災機器定期点検、害虫駆除、定期清掃、昇降機定期点検が、専門業者により仕様書通りに実施されていることを記録で確認した。</p> <p>日常の点検は、火の元・消灯・戸締り・室内見回りをスタッフが業務の一環として行っている。</p> <p>道路側窓ガラスのひび割れ、畳の劣化、廊下床板のさくれは、利用者のために早急に予算化されることが望まれる。</p>					
【改善すべき点・課題等】							
<ul style="list-style-type: none"> 現在、網入りガラスの破損及び畳表の劣化並びに廊下板のさくれが見られるが、予算措置をお願いし、早急に修繕いたしたい。 							

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】					
<ul style="list-style-type: none"> 備品台帳及びシールにより管理、廃棄・保管替の台帳への記載を行っている。 品目の増減を毎月事務局に報告。 年度末に、事務局に備品台帳を提出。 		<p>集会所と指定管理者の備品は区別して管理されている。 備品の存在を確認したのは次の5点である。</p> <ul style="list-style-type: none"> 複写機 01-14-5 H12.3.31 部屋利用案内版 01-05-26 H20.1.9 冷水方式クーラー 01-16-3-27 H20.7.21 CD・MD プレーヤー 01-99-2-21 H19.3.30 掲示ボード 01-05-5-22 H19.3.30 					
【改善すべき点・課題等】							

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)を与える、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			
【アピールポイント】		【特記事項】			
<ul style="list-style-type: none"> 利用者が快適にご使用できるよう、仕様書を定め、館内を毎月1回、委託業者により定期清掃を実施している。 仕様書どおり清掃が行われたか否か、作業報告書により職員がチェックしている。 日常の清掃及びトイレの消耗品補給については、職員により実施しており、利用者アンケート等で「きれいに施設が保たれ、清々しい」とのご意見・感謝のお言葉をいただいている。 		<p>スタッフは手の空いた時間にこまめに清掃をしていることを、「トイレ日常清掃チェック表」にて確認した。館内は常に清潔で美しく保たれており、利用者アンケートの結果でも評価が高い。</p> <p>定期清掃(床、トイレ、ガラス、壁、エアコンフィルター)は、仕様書の通りに行われていることを記録にて確認した。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

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			
【アピールポイント】		【特記事項】			
<ul style="list-style-type: none"> 集会所の入退出用の鍵は、交替勤務体制のため、職員全員に貸与している。 その他の鍵は、保管庫に収納し、施錠できる場所に保管している。 利用者の安全を確保するため、原則として1日4回、また利用状況に応じ館内外の巡回回数を増やし、事故や犯罪の防止に努めている。 		<p>スタッフは、空き時間を利用して巡回している。</p> <p>機械警備など、警備会社による警備は行われていない。</p> <p>商店街の中にあるため、夜間の防犯対策には特に注意している。夜間の利用がない場合は施錠し、来館者にはインターで対応している。</p> <p>鍵を貸与されている者は「鍵貸与一覧表」で管理され、管理办法について一年ごとに文書で確認している。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

II-5 外構施設の保守点検業務

該当なし

⇒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。				
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】				

II-6 植栽・樹木等の維持管理業務

該当なし

⇒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。 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】	【特記事項】			
【改善すべき点・課題等】				

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の中できれいに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"> ゴミの分別の徹底を図るため、種類毎の分別用ゴミ箱を設置すると共に、G30プランの職員への指導等の徹底と利用者への案内をしている。 個人情報の保護に留意した上で、コピー失敗紙の裏面を活用している。 利用者へ、ゴミの削減への協力お願いと、発生ゴミの持ち帰りを徹底している。 		<p>事務所には規定に沿った分別箱が設けられ、適切に処理されている。</p> <p>G30 のポスターを掲示すると共に、利用者にはゴミを持ち帰るよう協力をお願いしている。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

III. 運営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動率

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	34.4%	11,883人	11,883人	一人
H18 10～3月	38.0%	17,254人	17,254人	一人
H19 4～9月	31.9%	11,567人	11,567人	一人
H19 10～3月	38.4%	13,405人	13,405人	一人
H20 4～9月	37.0%	12,251人	12,251人	一人

(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
第 一 会 議 室	H18 4～9月	26.7%	2,331人	一人
	H18 10～3月	27.5%	2,822人	一人
	H19 4～9月	31.1%	2,491人	一人
	H19 10～3月	28.6%	2,402人	一人
	H20 4～9月	34.7%	2,713人	一人
第 二 会 議 室	H18 4～9月	61.0%	5,137人	
	H18 10～3月	63.7%	6,852人	
	H19 4～9月	60.3%	5,678人	
	H19 10～3月	65.9%	6,213人	
	H20 4～9月	65.2%	5,561人	
和 室	H18 4～9月	34.8%	2,610人	
	H18 10～3月	40.9%	4,269人	
	H19 4～9月	24.9%	1,962人	
	H19 10～3月	34.1%	2,687人	
	H20 4～9月	28.6%	2,225人	

(利用内訳続き)

部屋	期間	団体利用		個人利用
		施設稼働率	利用者数	利用者数
和室 二	H18	4～ 9月	15. 1%	1, 805人
	H18	10～ 3月	18. 8%	3, 311人
	H19	4～ 9月	11. 3%	1, 436人
	H19	10～ 3月	24. 9%	2, 103人
	H20	4～ 9月	19. 6%	1, 752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"> 施設の稼働率を上げるため、中本牧コミュニティハウスと協働し、新たな団体利用の促進を図っている。 	<p>【特記事項】</p> <p>H20 年度前期は H19 年度前期と比較して、利用者数・稼働率共に伸びている。</p> <p>30 代女性や高齢者の利用が減少傾向なので、和室を赤ちゃん連れでも利用できるようにするなどの工夫をしている。</p> <p>第二会議室は広いスペースなので、卓球や和太鼓などの利用がある。また、和室では赤ちゃん・幼児連れの利用の他に、ヨガや舞踊のサークルの利用など、従来の使い方を超えた利用の仕方で、稼働率を高めている。</p> <p>H18 年後期の数が突出しているのは、毎年行われている地域のバザーが好評で、来場者が多かったためである。</p>
【改善すべき点・課題】	

III-2 利用しやすい受付案内の実施

利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	受付窓口を設置し、受付スタッフがいる。	✓		✓	
	電話やHP等により、利用相談を受付けている。	✓		✓	
	スタッフが利用者の相談に適切に対応できるよう、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の中のいずれか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"> 利用案内板を集会所入口に掲示する他、受付窓口に利用案内のパンフレットを常備し、職員により利用希望者にご説明している。また、電話やホームページによっても利用のご案内等応じている。 採用時の研修や、その後の研修・ミーティング等により、利用者本位に立った接遇サービスの向上に努めている。 		<p>入口を入ってすぐに受付があり、スタッフがいる。受付には利用案内のパンフレットが用意されている。申込書は、枠を大きくし書きやすい書式にした。また、受付に老眼鏡を用意したり、わかりやすい説明をして利用者が記入しやすいよう心がけている。</p> <p>応対サービスの研修は採用時に行うとともに、協会主催で年に一回行われている。H20年は、9月11日と25日の二回に分けて開催した。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

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			
【アピールポイント】		【特記事項】			
<ul style="list-style-type: none"> 指定管理者情報を窓口に掲示している。 施設のサービスの情報や案内を記載したパンフレットを窓口に置き、利用者にご案内しながら提供している。 掲示物については、①市・区からのお知らせ②他施設からのお知らせ③当館からのお知らせと三区分し、ご利用者に分かり易いように掲示している。 掲示物等については、極力専門用語を使用しない平易な言葉を使うと共に、図やイラスト等を用い、対象利用者を意識した内容にしている。 		<p>事業計画書・事業報告書は、横浜市のホームページ上で公開している。指定管理者の名称や概要などは、掲示すると共にホームページでも紹介している。</p> <p>情報提供にあたっては、掲示板を新たに購入してスペースを広げるとともに、掲示物の文字を大きくするなどの配慮をしている。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

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。	✓		✓	
B -		A		A
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			
【アピールポイント】 <ul style="list-style-type: none"> ホームページで施設の利用案内・場所等を、図を用いながら案内している。 利用のお知らせパンフレットを作成し、近隣町内会等に回覧し、施設のPRに努めている。 	【特記事項】 <p>「上台集会所ご利用案内」は近隣の町内会などで紹介し、積極的にPRしている。法人や横浜市のホームページでも、場所や利用方法などについて広報している。</p> <p>中本牧コミュニティハウス等の利用者にもPRし、実質的な利用増につながるよう努めている。</p>			
【改善すべき点・課題等】 <ul style="list-style-type: none"> 将来的(自主事業を展開するようになった時点)に、上台通信(仮称)を発行し、事業内容等をPRすると共に、施設の一層のご利用についても広報していきたい。 				

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、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
	✓		✓	
	✓		✓	
	✓		✓	
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"> 研修会ハンドブックを作成し、スタッフの日常業務等マニュアルとして使用している。 全員が情報を共有化した上でサービス提供を図るため、連絡帳を作成し、職員・スタッフ間のコミュニケーションを図っている。 スタッフミーティングを適宜開催し、より良いサービスの提供に向け、問題点、その解決策・解決方法等話し合いを行っている。 研修会ハンドブック中の日常業務等マニュアルについては、年度末のスタッフミーティングでの意見・改善点等の話し合いを踏まえ、改訂している。 	<p>【特記事項】</p> <p>スタッフマニュアルを作成し、統一した認識でサービスを提供している。</p> <p>スタッフの意見を取り入れ、業務に生かしている。夜間勤務のためのインターホン設置は、スタッフからの意見を活かしたものである。</p>			
【改善すべき点・課題等】				

III-6 職員間での情報共有化

職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	情報の流れが明確にされ、必要な情報が職員に的確に届くような体制が整備されている。	✓		✓	
	職員間で、情報共有を目的とした定期的な会議(スタッフミーティング等)が開催されている。	✓		✓	
	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"> 情報を迅速かつ正確に共有化するため、業務日誌及びスタッフノートに、報告・連絡事項等記入を行っている。 また必要に応じ、回覧等を行っている。 スタッフミーティングや館長・職員・スタッフ全員によるミーティングを適宜開催し、情報の共有化を図っている。 		<p>スタッフミーティングは、年に2回開催されている。H19年度は、H19年12月20日とH20年2月21日に行われた。</p> <p>一人勤務体制のため、連絡帳で業務の引き継ぎをしている。重要な連絡事項は、回覧や連絡帳で周知している。</p> <p>また、他施設と兼務している常勤職員は勤務交代の時間に合わせて来館するようにし、なるべくスタッフの顔を見て情報交換するよう努めている。業務日誌は常勤職員あてに毎日FAXしており、スタッフと常勤職員の情報共有化が図られている。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

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。	✓		✓	
	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"> 協会主催の「個人情報保護研修」をスタッフ全員が受け、個人情報を適正に保護する旨「誓約書」を提出している。また、研修会終了時に、チェックリストを応用した事例問題を行い、周知徹底を図っている。 個人情報の取り扱いに関するルールは「研修会ハンドブック」の中に、「個人情報の取り扱いについて」として記載し、周知を図っている。 代表者の住所・電話番号等、連絡先が記載されている団体登録簿については、施錠できる場所に保管している。 管理責任者を館長とする旨定め、個人情報が記載されている帳票類については、その保管状況等について、月1回点検・評価を行っている。 利用状況・申し込み状況等、一覧でご案内するボードについては、個人が特定されないよう、団体名だけにしている。 		<p>個人情報の取り扱いについての研修は、年に1回以上開催されている。H19年度は2回行われ、H20年度は9月25日に開催された。研修後、スタッフ全員の誓約書、及び、特記事項についての点検が行われていることを記録にて確認した。</p> <p>マニュアルも整備され、管理責任者は館長であることが明らかになっている。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

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					
【アピールポイント】		【特記事項】					
<ul style="list-style-type: none"> 研修会ハンドブックの中で、お客様の事故防止に向け、点検項目等を規定し、事故防止マニュアルとして使用している。 事故防止のため、「設備安全点検表」の点検項目に沿い、開館時・午前・午後・閉館時にスタッフが所内を巡回・点検し、記帳している。 お年寄りの方が使用する「昇降機」については、一層の安全を確保するため、必要に応じスタッフが介添えを行っている。 		<p>実際に起きた事故や他施設での事故・トラブル事例をもとに、事故を予防するために対策を施している。</p> <p>H18年10月に、玄関前ドア入口の3cmの段差で転倒事故があったため、スロープにして段差をなくした。H18年12月には、第一会議室天井のボードがはがれ落下の危険があったため事前に修理した。</p> <p>また、幼児が指を入れて感電するのを防ぐために、和室のコンセントにカバーをした。玄関の階段にある昇降機は、必要な時にはスタッフが介添えをして事故を事前に防ぐ努力をしている。</p>					
【改善すべき点・課題等】							

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		
	✓		✓			
	✓		✓			
	✓		✓			
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、事故発生時の迅速な連絡体制を整え、スタッフ全員が保有している。 館長が事故対応の責任者と定めている。 協会所定の「事故報告書」を定めている。 館長・職員・スタッフミーティングにより、事故防止について適宜話し合いを行っている。 赤十字救急法・応急救護訓練・心肺蘇生法研修を行っている。 交替勤務体制であり、職員全員を一堂に会する機会をとり難いため、交替勤務引継時に、事故事例に基づく対応等について研修を行っている。 	<p>【特記事項】</p> <p>事故事例集やヒヤリ・ハット集は、全スタッフに回覧していることを確認した。</p> <p>スタッフミーティングで事故対応フローなどのマニュアルを用い、事故対応策について周知している。</p> <p>事故対応責任者や事故発生時の連絡体制は、事務室に掲示している。</p>					
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> AEDが10月初旬に導入されるため、使い方を含め救急法研修を行う予定。 						

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。	✓	A	✓	A		
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】 <ul style="list-style-type: none"> 防災訓練として、消化器取扱い訓練・通報訓練・避難訓練・初期消火訓練を年2回行っている。 火災(地震)防火組織図を策定し、スタッフの役割分担を定めている。 火災や救急車要請、犯罪行為通報先等、緊急時連絡先を作成し掲示している。 関連施設等一覧表及び連絡先等作成し、掲示している。 	【特記事項】 <p>防災訓練は、年2回行われている。</p> <p>H19年度は、8月7・22日に赤十字救急法、H20年1月28日・2月21日に消火器の使い方、心肺蘇生法、AEDの使い方などを研修した。H20年度は、12月と3月に予定している。</p> <p>一人勤務のため、有事の際にはまず利用者を安全に避難・誘導し、次に自分の身の安全の確保、関係先への連絡の順に行動できるよう徹底している。</p> <p>災害時の緊急連絡先や連携体制が整備されている。</p>					
【改善すべき点・課題等】						

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。	✓	A	✓	A
	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】		【特記事項】			
<ul style="list-style-type: none"> 意見箱として、「お聞かせください。みなさまの声」を標語にポストを設置している。 お客様から、口頭でご意見・ご要望等あった場合は、スタッフノートや連絡ノートで情報を共有化し、館長・職員・スタッフミーティングで、解決に向け話し合いを行っている。 お客様からのご意見やご要望により、改善した場合は、窓口の案内や掲示によりお知らせを行っている。 		<p>ご意見ダイヤルのポスターを掲示し周知に努めている。現在のところ、ご意見ダイヤルにご意見が寄せられた実績はない。</p> <p>受付には「お聞かせください。みなさまの声ポスト」が設置され、利用者が苦情や意見を述べやすいようにしている。ポストに入れられた要望を受けてヨガマットを購入し、「当館からのお知らせ」で掲示板に掲示して利用を呼び掛けている。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

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		
【アピールポイント】 <ul style="list-style-type: none"> お客様からのご意見やご要望、また苦情等を受けた責任者及び担当者について明記し、掲示してお知らせしている。 お客様からのご意見やご要望、また苦情等を受けるため、意見箱として、「お聞かせください。みなさまの声」を標語にポストを設置している。 その記入用紙には、お客様の要望に応じ、返事できるよう、住所や氏名も記入できるようにしている。 匿名のご意見やご要望、苦情については、ミーティングによる改善策を掲示するなどしている。 お客様から、ご意見・ご要望、苦情等あった場合は、スタッフノートや連絡ノートで情報を共有化し、館長・職員・スタッフミーティングで、解決に向け話し合いを行っている。その改善策については、窓口の案内や掲示によりお知らせを行っている。 		【特記事項】 <p>苦情対応手順、及び、責任者・担当者は、「お聞かせください。みなさまの声ポスト」の上に掲示され周知されている。 接遇訓練の中で、クレーム対応についての訓練も行われている。特に、電話応対では苦情につながらないよう、また、苦情を受け付ける際の心得について、実践的な内容の研修をしている。</p>		
【改善すべき点・課題等】				

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。	✓		✓	
	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			
【アピールポイント】		【特記事項】			
<ul style="list-style-type: none"> 利用者アンケート結果については、個人情報を適正に保護した上で、結果を速やかに掲示し、お知らせしている。 アンケートから抽出した課題については、館長・職員・スタッフ会議を持ち、速やかに対応するなど改善策を講じている。 利用者アンケートで、講演会用のマイク等の設備について購入して欲しい旨の要望があったので、必要とする備品を速やかに購入した。 		<p>H19年度の利用者アンケートは、H19年4月21日から5月15日に実施され、82枚のアンケートを回収した。その結果は掲示板に掲示すると共に、地域連絡会で公表している。</p> <p>その中から、アンプとビデオの購入希望があったので、CD・MDを購入した。</p> <p>H20年度は10月に実施の予定である。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

III-14 利用者会議の開催

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)		
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A		
	利用者会議での検討内容を公表している。	✓		✓			
	利用者会議からサービスに係る課題を抽出している。	✓		✓			
	利用者会議から抽出した課題への対応策を講じ、改善している。	✓		✓			
B	利用者代表からなる利用者会議を、最低年1回以上開催している。	✓		✓			
C	A、Bのいずれにも該当しない。						
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄					
【アピールポイント】		【特記事項】					
<ul style="list-style-type: none"> 利用者会議については、1年に1回開催している。(20年度は地域連絡会の議案で、10月に開催することに決定している。) 会議の議事録は、要望があれば公開している。 		<p>H19年度の利用者会議は6月25日に開催された。その中で、利用予約を一ヶ月以上前から受け付けてほしいという意見が出されたが、区との調整事項であり実現は難しいことを説明し、了承された。</p> <p>H20年度は10月に開催予定である。</p>					
【改善すべき点・課題等】							

III-15 自主事業の適切な実施 評価

⇒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。				
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		
【アピールポイント】		【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】				

III-16 自主事業における独自の工夫等

該当なし

⇒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
【アピールポイント】	【特記事項】

III-17 書籍の貸出、購入及び管理

該当なし

⇒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】		
【改善すべき点・課題等】				

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。	✓		✓	
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。	✓	A	✓	A
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			
【アピールポイント】 ・ 町内会・自治会等の集まりに出席し、地域との情報交換を行っている。 ・ 地域の行事である運動会等に館長が出席し、地域との交流を深めている。 ・ 地域町内会・自治会等の集会の場所として、施設がご利用されている。	【特記事項】 月に1回、連合町内会の会合に出席し、地域と情報交換している。また、地域の運動会等に参加し、交流を図っている。 町内会や自治会の会合のために、施設の貸し出しを行っている。			
【改善すべき点・課題等】				

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	✓	A	✓	A	
	✓		✓		
	✓		✓		
	✓		✓		
B	✓		✓		
C					
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"> 集会所委員会として、町内会長等、地域の代表者で構成する「地域連絡会」を設置しており、地域住民の要望等を反映した予算の編成、管理運営上の重要事項を決定している。 地域連絡会の議事録は、発言者の名前を載せないで掲示等により公表している。 		<p>地域連絡会(=集会所委員会)のメンバーは、連合町内会長、民生児童委員協議会会长、婦人代表、体育指導委員、青少年指導員、町内会婦人部長で構成されている。H20年度は5月31日に開催され、利用状況、特別会計決算報告、次回利用者会議の開催計画などについて話し合われた。</p> <p>地域連絡会が管理している積立運営協力費を活用し、地域からの要望が強かったリソグラフを購入した。地域住民に喜んで利用してもらっている。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

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。	✓		✓	
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】			
<ul style="list-style-type: none"> 経理については、「中区区民利用施設協会経理規程」に則り、適正に処理している。 経理執行状況の全体調整等は、中区区民利用施設協会が行っており、必要とする諸帳票を毎月提出している。 		<p>税務申告時の税務書類作成過程で、専門家のチェックを受けている。</p> <p>経理を担当する職員が配置されており、通帳や印鑑は適切に管理されている。</p> <p>伝票の存在を確認したのは、次の通りである。</p> <p>① 保温便座5台(工事費込み) H20.1.8 ② エアコン修理 H19.10.22 ③ 害虫駆除費 H19.7.27 ④ エントランス飾棚改修 H20.3.22</p>			
【改善すべき点・課題等】					

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 5,968,000 円) – (決算収入 5,968,000 円) = 0 円	
(予算支出 5,968,000 円) – (決算支出 5,864,940 円) = 103,060 円	
(決算収入 5,968,000 円) – (決算支出 5,864,940 円) = 103,060 円	
指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
【特記事項】 ・ 予算に沿い、適正に執行された。	【特記事項】 細部にわたって経費節減を心がけ、収支は黒字となっている。

V-3 ニーズ対応費の執行状況 該当なし

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。				
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】	【特記事項】			
【改善すべき点・課題等】				

V-4 利用料金収入実績 該当なし

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)
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】 【改善すべき点・課題】	【特記事項】

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
【アピールポイント】 ・ 不必要な照明はこまめに消灯するようにしている。 ・ 室内温度調整をCO-30で勧められている温度にしている。 ・ コピー失敗紙については、個人情報が記載されているか否かを確認した上で、裏面を活用している。	【特記事項】 こまめな消灯、裏紙の利用など、地道な努力で経費の節減に努めている。
【改善すべき点・課題】	

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"> ・ 高齢者のご利用が多いため、受付窓口に老眼鏡を置き、ご利用いただいている。 また、転倒事故等起きないよう、声かけをこまめに行っている。 ・ なお昇降機については、必要に応じ介添えをしている。 ・ 和室で幼児の利用があるため、コンセントに指を差し込み感電事故を起こさないよう、蓋掛けをしている。 ・ 高齢者の方々が多い団体で、重量があり、また、嵩張る使用品目については、搬入・搬出の労力を軽減するため、一時預かり等の依頼文を受け、所定場所に保管するようにしている。 	<p>【特記事項】</p> <p>もともと地域町内会が管理する集会所だった経緯があり、当時から継続されている配食サービスなどの地域住民が互いに支えあう活動も行われている。また、本郷囃子のような地域の伝統を伝える活動の拠点ともなっている。このような当集会所設立以前から継続している特長ある活動の支援のために、食器・調理用具や太鼓などの備品の保管場所を提供している。</p> <p>事故を未然に防ぎつつ快適な利用ができるよう、利用者の目線に立ってハード・ソフト両面からサポートしている。階段の上り下りがつらい利用者向けに設置された昇降機や、「福祉のまちづくりプラン」に沿った構造となっていないトイレを安全に利用できるように、注意喚起すると共に、必要に応じて介添えをしている。設備等の不具合にも迅速に対応しているが、道路側窓ガラスのひび割れ、畳の劣化、廊下床板のさざれの修繕費は、早急に予算化されることが望まれる。</p>
<p>【改善すべき点・課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 手押し車や車椅子を使用した高齢者や、ベビーカーを使用したお客様が多いが、施設の構造上「駐車スペース」がない。 ・ 高齢者の利用が多く、エレベーターを設置したいが、建物の構造上設置できない。 ・ トイレが「福祉のまちづくりプラン」に沿った構造になっていない。 	

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: 横浜市上台集会所

評価機関名: 特定非営利活動法人 NPOリブグリーン

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		
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		
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	— —
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		
1.利用実績及び施設の稼働率	—	△△
2.利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか	A A
3.適切な利用情報の提供	全ての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか	A A
4.広報・PRの実施	当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか	A A
5.サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組みを行っているか	A A
6.職員間での情報共有化	職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか	A A
7.個人情報の保護	個人情報の保護に対する体制が整っているか	A A
8.事故防止対策への取組み	事故防止のための体制の構築・取組みを行っているか	A A
9.事故発生時の対応体制の構築	自己発生時の対応体制が確立されているか	A A
10.災害発生時の対応体制の構築	災害発生時の対応体制が確立しているか	A A
11.利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか	A A
12.利用者の苦情解決体制の構築	利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか	A A
13.利用者アンケート調査の実施	サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか	A A
14.利用者会議の開催	利用者代表からなる利用者会議を開催し、利用者の意見や課題がある場合には対応策を講じているか	A A
15.自主事業の適切な実施	利用者の望む自主事業を適切に実施しているか	— —
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		
1.地域や地域住民との交流・連携の取組み	地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか	A A
2.地区センター委員会の設置・開催	地域の代表や利用者、公募の市民などで構成する地区センター委員会を設置し、意見等を施設運営に取り入れているか	A A
V. 指定管理料の実行状況		
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	A A
2.収支決算状況	収入-支出がプラスになっているか	+(プラス) +(プラス)
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	— —
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	— —
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	中区区民利用施設協会のモットーである「笑顔・親切・安全」を基本に、温かなかれあいのある地域社会づくり・誰もが気軽に利用できる交流の場として、言葉遣いや態度に留意した上で、丁寧に応対するよう努めている。	集会所運営の基本方針が確立され、開館実績、人員配置なども事業計画に沿った適切な管理運営がなされている。スタッフのマナーも良好で、正確で親切な対応をしている。
II. 施設・設備の維持管理	安全・快適にご利用できるよう、施設・設備の維持管理に努めている。特に、修繕については高額のものもあるため、計画的に行なうようにしている。	利用者が安心して利用できるよう、備品や設備の安全性の確保に努めている。常に清潔を保ち、利用者が快適に過ごせるよう努力している。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	お客様に質の高いサービスを提供すべく、掲示物・案内の充実のほか、職員のスキルアップも含め努めている。	事故を未然に防止するため、利用者の立場に立ってこまやかな対策を施している。
IV. 地域及び地域住民との連携	地域の集会所として、町内会・自治会等の要望をきめ細かに取り組むよう努めると共に、地域運動会等を通して地域の皆様との交流を深めている。	町内会・自治会などからの要望を、運営に生かし、地域に根ざした活動の拠点となっている。
V. 収支状況	地域要望を反映した、効率的な予算を執行するよう努めると共に、経費削減にも努めている。	適切な会計処理がなされ、指定管理料は適正に執行されている。
VI. その他	安全・快適に維持管理を行い、地域に親しまれ、愛される施設であるよう、職員のスキルアップを含め努めている。	特色ある地域の活動を支援するため、備品を預かるなどの場所の提供を行っている。近隣施設との連携で、利用率の向上に努めている。

評価結果についての講評

登録団体が87団体もあり、地域に根付いた集会所であることがうかがえます。この中には、当集会所会館以前から続けられている配食サービスや伝統あるお囃子などの特色ある活動や、他施設の自主事業から立ち上がったサークルなど、さまざまな年代のニーズを反映した活動が行われています。これからも、地域の住民にひらかれた集会所として、利用者の目線に立った運営・サービスが提供されることと期待しています。

指定管理者からの意見

今回の講評に甘えることなく、今後も、協会の管理方針である「笑顔・親切・安全」をモットーに、ご利用者の要望等を積極的に取り込み、また、社会・経済情勢の変化に柔軟に対応しながら、地域に密着した利用者本位の施設として、安全・快適にご利用できるよう維持管理してまいります。