

地区センター評価結果一覧表

施設名：横浜市阿久和地区センター

評価機関名：経営創研株

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
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
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
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
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
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
2.備品の管理	備品が適切に管理されているか	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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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	78.8(H18) 84.1(H19)
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	職員全員が「施設の管理者」から「サービス提供者」への意識改革を実践し、窓口では、挨拶・声かけはもとより気持ち良く利用いただけるよう接客に努めている。また、利用者から「楽しかった」「来て良かった」「また来てみたい」と言つていただけるような運営を目指す。	利用者本位のサービスを念頭に、職員全員が、接遇マナーには最大限の努力を傾注し、利用者からの信頼のもとに良好なセンターの運営がなされています。異世代交流の憩いの場として、また、地域住民の拠点としての役割が一段と高まっています。
II. 施設・設備の維持管理	施設利用を始めてから12年以上経過しており、設備も故障しがちになってきている。出来る限り「予防保全」に力を入れ、大きな事故等による停止時間をなくすように心掛けている。	施設・設備は安全、快適、良好に維持管理されています。築後13年、老朽化が進んでいますので、今後は予防保全に努め、安全管理面への配慮を一層強めることが望されます。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	職員・スタッフ全員で接遇研修を受講し、利用者へはサービス向上を意識して対応している。 また、より充実した自主事業の企画により利用者の拡大を図っていく。	多様化する利用者ニーズに機敏に対応し、新規の企画を盛り込んだ自主事業が次々に打ち出されています。その結果、利用者数が年々増加傾向にあるのは特筆されます。
IV. 地域及び地域住民との連携	地域の自治会・学校ならびに地区センター利用者からなるセンター委員会を年1回開催し、地域住民の意見を聞き、運営に反映させている。また、常日頃より利用者からの意見を直接聞くよう心がけ、自主事業等の運営に生かしている。	地域の代表からなるセンター委員会が十分機能しています。地域住民の意見や要望が管理運営、自主事業に反映され、また、委員会の提案に基づいた事業として敬老会、球技大会、体力測定など各種事業が実施されています。
V. 収支状況	利用料金、雑収入ともに前年度比プラスで推移している。支出面では光熱水費等さらなる節減に努めるよう取り組んでいく。	利用料金のプラスを上回る修繕費、水熱光費の増加が見られます。併設館の地域ケアプラザと協働で一層経費削減に努めることができます。
VI. その他		

評価結果についての講評

利用者本位のサービスに徹した職員全員の努力が、利用者との信頼関係を強め、これが年々の利用者増加につながっています。多様な利用者ニーズに対応した新規性に富む独特の自主事業の開発が楽しみです。今後も良好な施設管理、利用者サービスの向上、諸経費の削減などに努力され、さらなる管理水準の向上を目指し、地域住民の憩いの拠点としての役割を演じられますよう期待します。

指定管理者からの意見

「管理からサービスへパラダイム・チェンジ」との瀬谷区区民利用施設協会の方針を推し進め、より地域の人たちの立場に立った運営といっそりの利用者サービスの向上を目指していきたい。また、複合館の光熱費については、経費の削減対策と効果が検証できるよう指定管理者ごとに使用量が明確化されることを望みます。