

- ・横浜市阿久和地区センター



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 5 日(水)

横 浜 市

地区センター評価シート目次

I. 総則	1
I-1 施設の目的や基本方針の確立	1
I-2 施設目的の達成度	2
I-3 職員の勤務実績・配置状況	3
I-4 職員のマナー	4
I-5 開館の実績	5
II. 施設・設備の維持管理	6
II-1 建物・設備の保守点検	6
II-2 備品の管理	7
II-3 清掃業務	8
II-4 警備業務	9
II-5 外構施設の保守点検業務	10
II-6 植栽・樹木等の維持管理業務	11
II-7 ゴミゼロ推進運動への取組	12
III. 運營業務及びサービスの質の向上	13
III-1 利用実績及び施設の稼働率	13
III-2 利用しやすい受付案内の実施	15
III-3 適切な利用情報の提供	16
III-4 広報・PRの実施	17
III-5 サービス水準の確保	18
III-6 職員間での情報共有化	19
III-7 個人情報の保護	20
III-8 事故防止対策への取組	21
III-9 事故発生時の対応体制の構築	22
III-10 災害発生時の対応体制の構築	23
III-11 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	24
III-12 利用者の苦情解決体制の構築	25
III-13 利用者アンケートの実施	26
III-14 利用者会議の開催	27
III-15 自主事業の適切な実施	28
III-16 自主事業における独自の工夫等	29
III-17 書籍の貸出、購入及び管理	30
IV. 地域及び地域住民との連携	31
IV-1 地域や地域住民との交流・連携の取組	31
IV-2 地区センター委員会の設置・開催	32
V. 収支状況	33
V-1 指定管理料の執行状況	33
V-2 収支決算状況	34
V-3 ニーズ対応費の執行状況	34
V-4 利用料金収入実績	35
V-5 経費節減の取組	35
VI. その他	36
VII. 評価結果のまとめ	37

I. 総則

I-1 施設の目的や基本方針の確立

地区センターの設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A	レ	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。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
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】 瀬谷区区民利用施設協会及び阿久和地区センターの方針(下記)は、職員が毎日見ることができるよう、事務室と受付に掲示し徹底している。また、会議を通じて設置目的や運営上の基本方針の理解と周知を図っている。 協会の目指す方向性 ①管理から「サービス」へパラダイム・チェンジ ②“来て見て良かった”“また来て見たい” センターの運営上の基本姿勢 あか(明)るく、親切な対応に努めます。 また、く(来)ることが楽しみなセンターを目指します。 利用者や地域のわ(輪)を広げること支援します。 なお、利用者には、センターだより、館内掲示、ホームページで周知している。		【特記事項】 ・瀬谷区区民利用施設協会の基本方針を土台にしながらも、これまで築きあげられた施設独自の文化に基づく理念・方針が確立されています。 ・「あ」、「く」、「わ」という頭文字で始まるキャッチフレーズは利用者にもスタッフにも覚えやすく、明るく親しみやすいサービスの提供に生かされています。 ・キャッチフレーズと今年度の経営方針はホームページ、掲示板、事務所など各所に表示され、スタッフ・利用者への周知を徹底しています。スタッフはキャッチフレーズや協会本部の経営方針を十分理解したうえで、サービスの提供を行っています。			
【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。	レ	A	レ	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。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
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】 横浜市承認の「阿久和地区センター利用要綱」に準拠し、公平・公正な利用・予約方法を構築し、運営している。 また、地域の人たちが地区センターを利用しやすいよう予約方法を、2ヶ月先の応答日抽選方式(従来は1ヶ月先)に変更した。抽選日以降は、利便性を考慮し電話の仮予約を含め先着順に受け付けている。 なお、「ホームページ」や「地区センターだより」で自主事業や会員を募集しているサークルの案内情報等を提供し、地域住民の自主活動や交流活動のきっかけ作りに努めている。 19年度には、センター主催の自主事業から油絵、ペン習字、クラフトテープ等が事後グループ化している。		【特記事項】 ・利用にあたっては、常に公平、公正を最優先しています。地域の人たちが同センターを利用しやすいよう、予約方法を従来の1ヶ月先から2ヶ月先の応答日抽選方式に変更しました。また、ホームページや地区センターだより等で施設の空き状況を明記するなど、利用者への情報提供を行っています。 ・センター内で行った自主事業をきっかけに、以降、油絵、ペン習字、クラフトテープ、手まり会、本の虫、ボトルシップ、一法塾(仏像彫刻)など多くのサークル活動が生まれています。これらのグループには会議室の優先利用などの支援を行っています。 ・南部連合町内会、体育協会とも協力して当施設の体育室を地区のパレーボール大会にお貸しするなど、地域住民の自主的な活動の支援を行っています。 ・自主事業終了後もサークルとして継続する場合は、6回まで優先的に部屋を利用できるよう、自主事業のサークル化を支援しています。またサークルの会員募集をセンターだよりに掲載するなど、既存サークルの活性化のサポートも行っています。			
【改善すべき点・課題等】					

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。	レ	A	レ	A
	各業務に対し、必要最低限の職員を配置している。	レ		レ	
	各職員は、他の職員の業務状況を適切に把握している。	レ		レ	
B	事業計画書の職員体制と実際の体制に相違がない。	レ		レ	
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】 事業計画書の記載通り、職員を適正配置している。職員(館長1、副館長2、スタッフ14名)は、ローテーション表と出勤簿及び就業規則に準拠して勤務しており、業務日誌と引継書により相互で業務状況を把握すると同時に、口頭できめ細かい引継を実施し、情報を共有している。 また、重要事項は、全員が確認印を押すことにより遺漏がないよう努めている。		【特記事項】 ・職員体制は事業計画書の通り配置しています。職員は館長1、副館長2、スタッフ14の合計17名、スタッフは午前帯4名、午後帯4名、夜間帯4名、作業帯2名で、これらは勤務表で確認しました。それぞれの時間帯ごとに詳細なスタッフ勤務マニュアルが明記され、遺漏のないよう十分な配慮がされています。 ・職員間の伝達事項は事務日誌に、スタッフ間及びスタッフ・職員間の伝達事項は業務日誌に記載するほか、館長・副館長からスタッフへの伝達事項は引継ぎ書に記載して、職員・スタッフが確実に情報を共有できるような仕組みを作っています。また引継ぎ書には全員の確認印が捺印できるよう、情報の伝達漏れを防いでいます。			
【改善すべき点・課題等】 なお、病気により職員が長期休暇を取得した時、退職した職員を臨時にアルバイトとして採用したが、連携に十分配慮し適切な運営が行われた。		・事務スタッフは1年更新の3年、1年のインターバルを置いてさらに2年、最長で5年の雇用期間としています。また作業スタッフも1年更新の5年の雇用期間を定めることで、地域の住民に平等の雇用機会を提供しています。			

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。	レ	A	レ	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。	レ		レ	
	職員の服装は適切である。	レ		レ	
	電話の応対の際、施設名及び職員名を名乗っている。	レ		レ	
	挨拶や対応の際の言葉遣いや態度が丁寧である。	レ		レ	
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】 職員は、夏は白のポロシャツ・冬は黄色の制服を着用し、顔写真入りの名札を身に着けている。業務に入る前に、更衣室にある姿見で制服や髪型などをチェックし、エチケットに配慮している。 また、協会の標語を受付のカウンターに置き、たえず見ることで意識を高め、「また来て見たい」と利用者に思ってもらえる感じの良い、明るい声の対応に努めている。 8月28日に外部講師による接客研修を全員が受講した。		【特記事項】 ・職員は顔写真入りの名札を胸につけています。制服は白のポロシャツに黄色のジャンパーを着用し、スタッフであることが一目で判別できるよう、利用者の便宜を図っています。 ・毎年、協会主催の外部講師による接客研修と12月の世界人権宣言週間に合わせて横浜市人権啓発委員による各種差別に関する人権研修に多くの職員が参加しています。 ・利用者に対しては自然で明るい声かけを行い、親しみやすい雰囲気です。			
【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。	レ	A	レ	A
B	-				
C	仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおりに開館していない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 仕様書及び、事業計画書の通り開館している。		【特記事項】 ・団体利用の体育室や会議室などの受付簿で事業計画書通りに開館していることを確認しました。作業スタッフの業務時間は8時から11時ですが、作業スタッフは自主的に7時半ごろには機械警備を解除して入館し、作業に取り掛かります。 ・同センターは台風や阿久和川の増水が発生した場合の水害時の避難場所になっているため、近隣住民がいつ避難に来ても受け入れる必要があり、台風など悪天候時には、職員は規定の開館時間に待機しなければなりません。さらに区の指示があれば、午後9時以降も職員が館に待機し、近隣住民の避難場所としての役割を果たす必要があります。 一方利用者に対して大雨など、災害の危険が見込まれる場合は、来館を見合わせるよう依頼したり、退館して帰宅するよう指示しています。			
【改善すべき点・課題等】					

Ⅱ. 施設・設備の維持管理

Ⅱ-1 建物・設備の保守点検

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価 (A・B・C)	チェック欄	評価 (A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	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。	レ		レ	
	発見された不具合が適切に処理されている。	レ		レ	
B	事業計画書のとおり管理が行われている。	レ		レ	
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】 利用者の安全の観点から優先課題として取り組んでいる。保守点検、維持管理は、保守契約及びセンター管理計画・実績表に基づき適切に実施されている。 また、次年度以降の改修計画を綿密に立案している。		【特記事項】 ・利用者の安全重視を最優先課題と認識し、全職員が常に見まわりなどを通じて、安全点検、チェックに心がけています。 不具合や危険箇所が発見された場合、館長以下全職員でその対応を検討しますが、多額の予算や専門的な技術を要する場合は、協会と相談し、また市や区へ連絡をとって対応しています。 ・冷暖房、消防設備、電気設備、害虫駆除などの保守点検は年間管理計画に基づき、定期的に業者に委託して行っています。点検終了後、館長または副館長が検収を行い、問題点があれば修理を依頼します。 ・日常の点検は、毎日終業時に最終確認リストに基づき点検を行うほか、ポケットパークの遊具については別にチェックリストを作成し、毎月1度、定期的に点検を行っています。 設備や備品が壊れたときは、職員・スタッフが修理しています。常連の利用者もボランティアで、備品や設備の修理に協力してくれます。最近では、掃除機のキャスターが破損したのを副館長がドリルで穴を開け、キャスターが取り付けられるようにしました。また会議室の椅子や机はスタッフやスタッフ OB が修理を行っています。			
【改善すべき点・課題等】					

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。	レ	A	レ	A
	備品台帳に記された備品がすべて揃っている。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
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。	レ		レ	
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】 備品台帳に基づき適切に管理されている。 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が、現時点では、指定管理者の備品はない。		【特記事項】 ・備品は備品台帳に基づき適切に管理されています。備品にはそれぞれの購入年月日、名称、番号を記したプレートが貼付されています。 ・現在、技術革新の早いパソコン、プロジェクター等の導入については、購入よりリース方式を採用するかを検討しています。			
【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。	レ	A	レ	A
	事業計画書のとおりに業務が実施されている。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
	消耗品の補充が適切に行われている。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
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】 事業計画書の通り実施している。 委託契約の定期清掃は、清掃委託契約書の通り実施している。また、日常清掃に関しては、作業担当の職員が毎朝清掃を実施し、作業日誌に内容を記載している。 また、職員は勤務時間中に館内外を巡視し、汚れ・不具合の早期発見に努め、見つけた不具合は迅速に対処している。		【特記事項】 ・定期清掃は併設の阿久和地域ケアプラザの指定管理者が業者と清掃委託契約を締結し、案分比例によってその費用を同センターが負担しています。 ・日常清掃については、センターの作業スタッフが毎朝清掃し、その他の職員も勤務時間中に館内外を巡回し、汚水やゴミの散乱などの早期発見に努め、迅速な対応をとっています。 トイレtpペーパー、洗剤、ゴミ袋の補充等は作業スタッフや受付スタッフの報告を受け、副館長が確認・発注しています。 ・清掃内容は毎日作業日誌に記載し、作業漏れがないか、チェックリストで確認しています。 ・館内はきれいに清掃されているため、ご意見箱に「いつもきれい」といった利用者の感想が入っていることもあります。			
【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。	レ	A	レ	A
	鍵の管理方法が明確になっている。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
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)。	レ		レ	
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】 機械警備は事業計画書の通り実施している。 鍵は、鍵リストにより保管場所、鍵番号、所持者、個数を管理している。また、職員は、勤務時間中に館内外を巡視し、予防に努めている。		【特記事項】 ・鍵はすべての鍵を台帳で管理し、どこに保管されているか、誰が持っているか、いくつあるかが明らかになっています。 マスターキーは職員3名、作業スタッフ2名、夜間の事務代行スタッフ2名が所持し、管理しています。この事務代行者とは、以前のスタッフ経験者で、月6回、夜間帯に館長らと同じような仕事をしてもらう人です。 ・館内の巡回は毎日2～4回行い、巡回記録に巡回内容を記載します。			
【改善すべき点・課題等】		・体育室2箇所、娯楽コーナーなど死角になりやすいところにモニターが設置され、事務所から監視できるようになっています。最近、不審者の侵入による事件が多発しているため、館の入り口にも防犯カメラを取り付けるよう申請しています。			

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。	レ	A	レ	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。	レ		レ	
	発見された不具合が適切に処理されている。	レ		レ	
B	事業計画書のとおり業務が実施されている。	レ		レ	
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】 地区センター裏側にある公園(ポケットパーク)の遊具類の安全点検はチェックリストに基づき、毎月実施している。また、不具合が見つかったときは迅速に対処している。 なお、駐車場は、20台収容でそれ以上入場するような場合は、所定駐車場所以外駐車リストに記入してもらい、スムーズな入れ替えに努めている。		【特記事項】 ・駐車場は 20 台ですが、公共交通機関の便があまりよくないため、不足することがあります。不足する場合は駐車場内の空きスペースに、仮に駐車してもらい(約 10 台)、利用者が帰り駐車スペースが空き次第、館内放送等で呼び出して、所定のスペースに車を移動してもらうようにしています。仮駐車の利用者には、駐車番号を渡し、受付簿に名前、車種、利用する部屋などを記入してもらっています また、地区センターまつりのときなど、特に多数の来館者が見込まれる場合には、近隣の空き地を借りて臨時の駐車場としています。 利用時間の入れ替え時には、駐車場の出入り口通路が非常に混雑します。通路が狭いため、接触の危険を利用者から指摘されています。このような意見に対し、区と協会に通路を広げるよう申請しています。 ・自転車は小中学生がよく利用しています。鍵がかかっても年に 1、2 回盗難事件が発生しています。盗難を防止するため、スタッフが見回りを行い、自転車の整理を行っています。 ・職員は同センターの裏側にあるポケットパーク内の草取りや遊具類の安全点検等を毎日行っています。また、勤務時間中、館外にある危険物の放置、ゴミの散乱の整理などを行っています。			
【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。	レ	A	レ	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。	レ		レ	
	植栽に不具合が生じた際は適切に処理されている。	レ		レ	
B	事業計画書のとおりに業務が実施されている。	レ		レ	
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】 事業計画書の通り業務が実施されている。 植栽・樹木については、緑地維持管理に関する業務委託契約書通り実施されおり、また、職員が、勤務時間中に見回り、適切に維持管理されている。		【特記事項】 ・おおむね 2 ヶ月に 1 度、合計で年に 6 回、業者に依頼して植栽と雑草の除去を行っているため、植栽・樹木は良好な景観が保たれています。 ・館の入り口には、ウェルカムフラワーが配置され、来館者に和みを与えています。ウェルカムフラワーはスタッフが自宅の庭の花を使うなどして、自主的に交換しています。 ・ロビーには光触媒を使用した消臭効果のある大きな人工観葉植物が2鉢置かれていました。			
【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。	レ	A	レ	A
	ごみの発生抑制に取り組んでいる。	レ		レ	
	再利用・再使用に取り組んでいる。	レ		レ	
	リサイクルに取り組んでいる。	レ		レ	
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】 G30 の分別方法に従い、紙類、プラスチック類、金属類等の種類別に分別し、産業廃棄物管理表により適切に処理している。また、館内にゴミ箱を設置せず、全てのゴミは持ち帰りに協力をいただいている。 裏紙の再利用や封筒の再利用に努め、積極的にリサイクルに取り組んでいる。		【特記事項】 ・G30の分別方法を掲示し、紙類、プラスチック類、金属类等種類別にきちんと分別し、リサイクルにまわしやすいよう配慮されています。 ・掲示板あるいは口頭で、ごみの持ち帰りを呼びかけていますが、本棚の裏側や植栽の陰にごみを放置する小中学生もあり、徹底されているとはいえません。 ・ポケットパークにはリサイクルボックスが設置され、服や牛乳パック、新聞雑誌などを分別して無料で廃棄できるようになっています。これは区で行っている事業ですが、館では積極的に案内し、リサイクルを支援しています。			
【改善すべき点・課題等】		・リサイクルについては、当館に登録された「リベア」という製本サークルのグループが毎月一回、ボランティアで落丁など壊れた本の修理を行っています。「リベア」は他の地区センターにも製本の指導に行くなど、リサイクルの支援を積極的に行っています。			

Ⅲ. 運營業務及びサービスの質の向上

Ⅲ-1 利用実績及び施設の稼働率

評価実施直前の２年間の施設稼働率及び利用実績の推移につき、半期毎(４月から９月、及び１０月から３月)の状況を確認する。

(１) 施設の利用者数

期間		全体		団体利用	個人利用
		施設稼働率	総利用者数	利用者数	利用者数
H18	４～ ９月	40%	30,252 人	16,237 人	14,015 人
H18	10～ ３月	44%	31,158 人	17,030 人	14,128 人
H19	４～ ９月	40%	30,094 人	16,350 人	13,744 人
H19	10～ ３月	45%	34,976 人	19,421 人	15,555 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	４～ ９月	84.9%	6,168 人	5,571 人
	H18	10～ ３月	84.6%	5,705 人	5,756 人
	H19	４～ ９月	86.4%	6,760 人	5,401 人
	H19	10～ ３月	88.4%	7,861 人	5,229 人
小会議室	H18	４～ ９月	34.1%	2,410 人	
	H18	10～ ３月	40.5%	3,040 人	
	H19	４～ ９月	33.9%	2,615 人	
	H19	10～ ３月	37.4%	3,491 人	
中会議室	H18	４～ ９月	22.2%	1,108 人	
	H18	10～ ３月	27.4%	876 人	
	H19	４～ ９月	26.2%	1,364 人	
	H19	10～ ３月	31.4%	1,511 人	
音楽室	H18	４～ ９月	58.4%	2,958 人	
	H18	10～ ３月	58.4%	2,690 人	
	H19	４～ ９月	57.8%	2,584 人	
	H19	10～ ３月	60.5%	2,791 人	

(利用内訳続き)

部屋	期間		団体利用		個人利用
			施設稼働率	利用者数	利用者数
料理室	H18	4～ 9 月	12.8%	901 人	
	H18	10～ 3 月	19.4%	1,084 人	
	H19	4～ 9 月	11.2%	806 人	
	H19	10～ 3 月	19.6%	1,176 人	
工芸室	H18	4～ 9 月	25.5%	1,614 人	
	H18	10～ 3 月	28.1%	1,607 人	
	H19	4～ 9 月	26.4%	1,539 人	
	H19	10～ 3 月	28.6%	1,565 人	
和室	H18	4～ 9 月	10.8%	535 人	
	H18	10～ 3 月	15.5%	719 人	
	H19	4～ 9 月	10.1%	560 人	
	H19	10～ 3 月	17.5%	892 人	
和室(水屋側)	H18	4～ 9 月	10.8%	261 人	
	H18	10～ 3 月	15.6%	203 人	
	H19	4～ 9 月	7.7%	116 人	
	H19	10～ 3 月	13.8%	134 人	
管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】 利用者からのリクエスト本、図書館で順番待ちの人気の新刊本を購入し、借りたい本が見つかりやすいように工夫をした結果、図書貸出の利用者数が増加した。また、利用者から「利用しやすい」とのお褒めをいただいた。 自主事業は、他の地区センターにない独自の企画と流行を機敏に掴み利用者のニーズに合致する企画を実施するよう努めた結果、参加者数が増加した。また、独自に新しい講師の発掘に努力し、他の施設から紹介を依頼される人気講師も出ている。 来館時に、誰でも、気軽に、ゆったりした気分になっていただくために、受付前のロビーに光触媒を使用した消臭効果のある人工観葉植物を設置した。 個人利用の申込み予約日を、1週間前よりできるようにして利便性をアップした。			【特記事項】 ・同センターの利用者数は平成19年度は前年に比べ3660人増の65070人となっています。一般的に減少傾向にある同類施設の中では特異な例といえます。なかでも体育室の稼働率は高く、90%近いものとなっています。一方、料理室や和室の稼働率は低い状況にあり、一部に用途変更をしたらとの意見もありますが、地区センター設置目的からみて用途変更は困難のようです。 そこで利用者を増やすため、次の二つの対策を行っています。 ・和室・料理室の設備や内容、用途などをセンターだよりでPRし、これまで和室・料理室が低廉な料金で利用できることを知らなかった利用者層にアピールしています。 ・新入会員の募集に協力するなど既存のサークルの活性化を図り、利用回数を増やすよう努力しています。 ・同センターでは独自の企画と流行を機敏につかみ、利用者のニーズに合った多くの自主事業やワンパクホリデイ事業を積極的に展開し、利用者増を図る工夫に取り組んでいます。例えば、ハワイアンリボンレイの作成、パソコン教室、油絵入門、エンジョイクリスマスなどがあげられます。 職員は地域情報の収集や地元にいる講師の発掘に努めるとともに、地区センターだよりやホームページなどで各種の催し物や空室状況などの情報を提供することによって地域の人々に参加を呼びかけています。		
【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。	レ	A	レ	A
	受付窓口を設置し、受付スタッフがいる。	レ		レ	
	電話やHP等により、利用相談を受付けている。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
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】 新しい利用者を含め来館者の相談に適切に答えられるよう、地区センターの利用案内、図書の利用方法、会員を募集しているサークルのリスト及び帰宅時に必要となるバス時刻表等を受付に備えている。また、適切な応対ができるよう、職員全員が接遇研修を受講している。 なお、大きな利用申込状況表(利用予定日程表)を受付に設置し、3ヶ月間の部屋の利用・空き室状況を来館者へわかりやすく表示している。		【特記事項】 ・受付窓口には常時スタッフ2名が在席して、笑顔で来館者の相談に応じています。スタッフの接遇研修は協会主催で年1回実施され、多くの職員が参加しています。 ・受付付近には地区センターだよりをはじめ、利用案内、図書の利用方法、サークルリスト、市や区のたよりなど各種の展示物が整然と配置されています。また、大きな利用ボードがあり、3ヶ月間の部屋の利用、空き室状況が一目でわかるように掲示してあります。ホームページ開設以来、ホームページを見て、部屋の申込みや利用についての問い合わせにくる人が増加しています。			
【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。	レ	A	レ	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。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
	見学などの希望に対応している。	レ		レ	
B	次のすべてに該当する。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
	事業計画書・事業報告書を公表している。	レ		レ	
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】 公開・公表資料・閲覧案内等を館内掲示や館内常備により、情報提供に努めている。 また、ホームページで利用案内、事業計画書・事業報告書、図書案内等の情報を積極的に提供している。 地元小学校から地域を学ぶ授業として地区センターの見学希望等があり、職員が施設内容等を説明し案内している。		【特記事項】 ・指定管理者の名称等を館内の掲示板やホームページで利用者に周知しています。 ・事業計画書、事業報告書は掲示板に閲覧の案内を掲示し、希望者が閲覧できるようにしています。 ・社会教育の一環として、近隣の阿久和・原小学校2年から4年生までの生徒が、先生に引率されてしばしば見学に訪れます。また、6年生になると個人的な関心から何人かがまとまって見学に来ることもあります。小学生にも地区センターの役割を理解してもらえるよう、小学生向けの見学のしおりを作って渡しています。しおりには漢字に振り仮名がふってあり、低学年でも読めるように工夫しています。			
【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。	レ	A	レ	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		
【アピールポイント】 「広報よこはま瀬谷区版」に事業案内等を掲載している。また、「地区センターだより」を近隣の町内会へ回覧しPRに努めている。 新しい利用層へのPRとして、ホームページで講座、イベント情報、図書案内、サークル案内、子育ての案内等の情報を積極的に提供している。			【特記事項】 ・広報よこはま瀬谷区版に同センターで実施する各種教室や自主事業の内容等を掲載しています。 自主事業の内容や各種教室、会員募集しているサークルの案内、各施設や部屋の利用料金、新着本の紹介などの情報を提供しています。 ・毎月1回800部程度のセンターだよりを発行し、町内会連合会の会合時に配布し、阿久和北部連合町内会、阿久和南部連合町内会を通じて全戸に配布され、回覧されています。センターだよりには自主事業の内容や各種教室、会員募集しているサークルの案内、各施設や部屋の利用料金、新着本の紹介などの情報を提供しています。		
【改善すべき点・課題等】			・センターだよりは、従来は A3 の多色刷りで作成していましたが、経費節減の意味もあって、最近では A4 二色刷りで発行するようになり、モノクロ並みのコストで印刷できるようになりました。		

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。	レ	A	レ	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。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
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】 地区センターの設置理念・基本姿勢等の研修に加え、適切なサービス水準を確保するために、阿久和地区センターの「業務マニュアル」を担当業務別に作成し、実務研修を実施している。 また、毎日の引継ぎミーティングで問題点、利用者のご意見等の報告・連絡及び対応策・検討事項を職員が共通の情報として認識することで、一貫したサービスの提供ができるよう努めている。		【特記事項】 ・業務マニュアルは作業スタッフ向け、午前担当者向け、午後担当者向け、夜間担当者向けがそれぞれ揃っています。歴代館長が実態に合わせて更新しており、地域の実情に合った充実したマニュアルが整備されています。現在も全体ミーティングのときにスタッフの意見を聞きながら、補足や更新を続けています。 ・毎日の引継ぎミーティングでは、その日に起こった事故、事件、問題点、利用者意見等を連絡ノートに記載し、さらに口頭報告や連絡を通して一貫したサービス提供ができるような体制をとっています。 ・サービスの向上については、スタッフ一人ひとりが努力しています。スタッフの1人にサービス向上で気を配っている点を尋ねたところ「利用者の立場に立って考えること」で、「利用者がまた来たいと思うようなサービスを心がけています」という返事が返ってきました。また別のスタッフに質問したところ、「初めての人にもわかりやすく説明すること」という返事でした。			
【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。	レ	A	レ	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。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
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】 公平・公正な運営のために、職員相互間の情報の共有には特に留意している。 業務の流れを全員が正確に把握できるよう、業務日誌・作業日誌・引継書・最終確認書・連絡ノート等を活用するとともに、引継ミーティングで利用情報、注意事項、特記事項等を確認し、情報の遺漏を防いでいる。 常勤職員は毎月の協会連絡会議で、非常勤職員は適時の会議とミーティングで周知徹底を図っている。		【特記事項】 ・毎月の協会主催の連絡会議では市、区の最新情報、各館の問題点、来年度の職員採用計画などが議題とされ、各館からは館長、副館長1人が出席し、会議結果は職員全員に伝達しています。 ・隔月に一度、館の休館日にスタッフ・職員が参加する事務連絡会を開き、情報を共有しています。事務連絡会では、スタッフ一人ひとりに意見を聞き、アイデアを生かすようにしています。例えば、スタッフの意見を取り入れ、小学生でも自分に合った高さでプレーを楽しめるよう足の調整可能な卓球台を導入することが決まりました。			
【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。	レ	A	レ	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。	レ		レ			
B	次のすべてに該当する。	レ		レ			
	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。	レ		レ			
	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。	レ		レ			
	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。	レ		レ			
	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。	レ		レ			
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】 職員全員が、個人情報保護の研修を受講し、「横浜市個人情報の保護に関する条例」、「個人情報保護及び情報公開に関する指定管理者に関する基本協定書」、「個人情報取扱特記事項」を学び、「個人情報保護に関する誓約書」に自筆署名、捺印し、市長あてに提出した。 また、「個人情報保護対策11ヶ条」と「個人情報の取扱いについてのチェックリスト」について会議で説明すると同時に、事務室内に掲示し、考え方及び取扱い方法をいつでも確認できるよう、遺漏等の防止に努めている。		【特記事項】 ・館で扱う個人情報には、「図書カードの申込書」、「団体登録の申込書」、「利用申込書」があり、いずれも鍵付きのカードキャビネットに保管して管理しています。不要になった個人情報は、年に一回、協会から業者に委託して溶解処理を行っています。業者からは確実な廃棄を行うよう誓約書を取っています。 ・毎年個人情報研修を行うとともに、個人情報保護対策11か条を掲示板に掲示し、利用者に館としての個人情報保護のための考え方を周知するとともに、職員・スタッフの注意を喚起しています。					
【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。	レ	A	レ	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。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
	事故防止策の研修等を実施している。	レ		レ	
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。	レ		レ	
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】 緊急時の対応マニュアルと安全性のチェックリストを整備している。また、防災・避難訓練と消火訓練及びAEDによる心肺蘇生法等の実務研修を実施している。 過去の事故報告書を参考にしたうえで、施設・設備の保守点検と職員の毎日の巡回点検で事前の予防保全に努めている。		【特記事項】 ・同センターが緊急時の対応マニュアルと安全性のチェックリストを整備していることを確認しました。併設の阿久和地域ケアプラザと合同で毎年10月と3月に瀬谷消防署の協力により、消防訓練(防火、通報、避難)を利用者の参加を得て実施しています。 ・実技人形を使ったAEDによる心肺蘇生法等の実地研修もケアプラザと合同で毎年実施し、多くの職員が参加しています。 ・職員は勤務時間中、館内外の巡視を行い、特に自転車置き場での自転車の転倒や整理整頓等により、事故防止に努めています。			
【改善すべき点・課題等】		・過去に発生した事故は事故連絡表に記載され、協会や区(地域振興課)への連絡に使われるほか、事例集としてファイルされ、職員がいつでも閲覧できるようになっています。 毎日の終業点検を、チェックリストに基づき、確実に実施することにより、事故の防止に努めています。			

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。	レ	A	レ	A
	施設内で、事故対応責任者が明確になっている。	レ		レ	
	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)。	レ		レ	
	事故対応策の研修等を実施している。	レ		レ	
B	事故発生時の連絡体制を確保している。	レ		レ	
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】 「事件・事故等が起きたときの連絡フロー図」、「事件・事故等の緊急対応・連絡体制マニュアルと緊急対応」、「火災発生時の職員分担対応マニュアル」及び「緊急連絡網」、「緊急連絡先」を事務室内に掲示し、迅速、確実に対応できる体制を整えとともに、事故対応の研修を実施している。 公園(ポケットパーク)については、ケア・プラザと1ヶ月交替で点検リストによりチェックし、遊具の安全性に留意している。		【特記事項】 ・事件、事故等が起きたときの連絡フロー図、緊急対応、連絡体制マニュアルと緊急対応策が事務室内に掲示されていることを確認しました。 ・全職員による事故対応ミーティングが毎月開かれ、過去の事例(中学生がエレベーター内に2時間閉じ込められた、体育室で子供が捻挫した等)を参考資料として検討が行われています。 ポケットパークの遊具の安全性について毎日こまめにチェックしています。また、チェックリストに基づき、月に一度点検を行っています。			
【改善すべき点・課題等】					

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。	レ	A	レ	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。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
	地域や関連機関との連携体制を整備している。	レ		レ	
B	防災に関するマニュアル等が整備されている。	レ		レ	
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】 災害発生時の緊急対応マニュアルや傷病・物損・盗難等の事故対応マニュアル及び防火管理の役割を決め、自衛消防隊を組織している。 また、避難訓練等の各種訓練を前々項の記述の通り実施している。		【特記事項】 ・災害発生時の緊急対応マニュアルや防火管理の役割を決めた自衛消防隊の組織図を確認しました。 ・防災訓練は年に2回行っています。消防署員の指導による消火器使用方法の実地研修も毎年行われています。利用者にも協力してもらえるよう依頼しますが強制はしません。 ・緊急連絡先、連絡体制図は事務室の掲示板に掲示し、緊急時にスタッフが即応できるようにしています。 また、不審者の侵入防止のため、入り口エレベーターと階段に防犯カメラを設置してするよう申請しています。 ・台風・集中豪雨に関する緊急時対応マニュアルがあり、区を始め小学校・地域ケアプラザ等関連機関との役割分担が明確になっていることを確認しました。			
【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。	レ	A	レ	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。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
B	次のすべてに該当する。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
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】 館内に、ご意見ダイヤルの利用方法や対応方法を掲示するとともに、内容を公表することを利用者へ周知している。 また、設置しているご意見投函箱に寄せられたご意見・ご要望とその対応策・回答を館内に掲示し、公表している。なお、いただいたご意見等をその後のセンターの管理運営に生かすよう努めている。		【特記事項】 ・ご意見箱に寄せられた意見は、その内容及び対応策も掲示板で公表しています。例えば、卓球台の脚を短くできないかとの要望があり、すぐにこれに対応したことがありました。 ・クレーム対応は、相手が小中学生のときは、スタッフが対応します。それ以上の年代からのクレームの場合は、職員が代わって対応します ・スタッフが受け付けたクレームについては、「苦情トラブル発生状況連絡表」に記載し、迅速な対応と情報の共有を図っています。			
【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。	レ	A	レ	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。	レ		レ	
	苦情解決の仕組みを利用者等に周知している。	レ		レ	
	苦情等の内容を検討し、その対応策を講じている。	レ		レ	
	苦情等への対応策について、利用者へ公表している。	レ		レ	
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】 苦情解決の仕組みを館内に掲示するとともに、対応策は可能な限り早急に実施し、公表している。 また、利用者との日常会話の中で改善すべき点を把握し、なるべく先手を打って問題点を把握するよう努めている。 例えば、気温上昇を防ぎエコ効果が期待できる音楽室とグループ室のガラス窓への断熱フィルム張り、汚れが目立ちはじめた音楽室の椅子の背・座のレザー張替え交換、体育室への暗幕カーテンの取り付け及び子供達の利用希望が多い卓球・バドミントン用具とオセロ用具の新調等を購入した。		【特記事項】 ・苦情解決の仕組みは館の入り口に掲示され、利用者への周知を図っています。 ・これまでに、指定管理者が例示としてあげている多くの苦情、要望に対して適切な対応を行ってきましたが、即座に対応できない場合は、理由と代替案を示すなどにより、説明責任を果たすよう努めています。 ・職員は利用者のニーズの先取り、声なき呼びかけなど日常業務における利用者との対話の中で何気ない一言や素振りを見逃さず、改善に結びつける重要性を認識しています。たとえば利用者が何か言いたそうなそぶりを見せたときは、スタッフの方から声をかけるようにしています。			
【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。	レ	A	レ	A
	利用者アンケートの結果を公表している。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
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。	レ		レ	
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】 毎年、団体利用者及び個人利用者を対象としたアンケートを実施しており、その結果を館内に掲示し公表している。 サービスに係る課題の抽出例 1.設備についての要望 2.予約方法についての意見 3.時間帯についての意見 4.職員の対応についての評価 5.センター祭りについてのご意見 利用者の声:例 1. 駐車場を広げてほしい。 2. 有料化したらいい。 3. 予約方法は、現在の予約方法でよい。 4. 月1回の方がよい。 5. スタッフの対応は満足だ(回答の91%)。 6. 少数意見として、融通が利かない。 7. 蛍光灯を早めに交換してほしい等。		【特記事項】 ・利用者アンケートを毎年3月に実施しています。前回は無作為抽出の37人の個人、82の団体にお渡しし、それぞれ別内容の13項目で行いました。「スタッフ対応」を見てみると、個人調査ではやや満足が19人、非常に満足が10人、不満に思うが2人でした。団体調査ではやや満足が39団体、非常に満足が36団体、やや不満が1団体で、かなり高い評価を得ています。 この調査では、指定管理者記入欄に利用者の声をあげていますが、同センターではこれらの声をはじめアンケート結果を真摯に受けとめ、柔軟で迅速な対応に努め、あわせてアンケート結果を地区センターだよりや掲示板で公開しています。 ・自主事業の終了時には、スタッフに対して、事業に関する要望や意見を言ってもらえるよう案内しています。			
【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。	レ	A	レ	A
	利用者会議での検討内容を公表している。	レ		レ	
	利用者会議からサービスに係る課題を抽出している。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
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。	レ		レ	
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】 毎年、利用者会議を開催しており、その中での検討内容を公表している。 利用者からの提案、要望等は、すぐに実施できることは対策を講じ、即改善している。また、検討の必要なことは、理由を十分に説明し、理解していただいている。		【特記事項】 ・利用者会議を毎年開催し、利用者の苦情や要望への対応などについては掲示板で公表しています。 ・利用者会議の構成メンバーは登録している 150 団体のうち、昨年声をかけていない 50 団体を選び声をかけています。本年度は 10 月 28 日に開催し、24 団体が参加しました。ただ個人の参加者がいないため、利用者会議においては個人のニーズが把握できていません。 ・この会議で出された意見をどうにかたちで実現できるかを検討し、すぐにできるものは即座に対応していますが、すぐにできないものは預かって後日に返事をするようにしています。会議の結果については、議事録を作成して誰もが閲覧できるようファイルに保管し、「閲覧できる旨」を掲示しています。			
【改善すべき点・課題等】					

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。	レ	A	レ	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。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
B	事業計画書のとおり、事業が実施されている。	レ		レ	
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】 「お屋のコンサート・イン・阿久和」、「あくわサマーフェスティバル」、「エンジョイ・クリスマス」、「みんなあつまれリトミック」、「親子のバドミントン教室」等の自主事業を開催し、年齢・性別に偏らず、多くの人が参加でき、世代間交流がはかれる機会を提供している。 また、「夜もがんばらないと パソコン教室(夜間)」、「シェフに習う野菜のフルコース (阿久和の野菜をつかって)」、「七つの福を手に入れよう (瀬谷7福神めぐり)」、「体力測定 (体育協会とケアプラザとの共催)」、「オセロ・レベルアップ教室」、「古典に親しむ竹取物語」等、地域ニーズにあった事業を企画・実施している。		【特記事項】 ・同センターでは利用者ニーズや要望を取り入れた多彩で特色ある多くの自主事業とワンパクホリデイ事業を積極的に実施しています。 ・平成19年度の実績では自主事業は52回、延参加者2970人、ワンパクホリデイ事業は23回、延参加者1045人となっています。 ・例示としていくつかをあげてみますと、「お屋のコンサート・イン・阿久和」はロビーを使って午後1時から2時までバイオリン四重奏や大学の管弦楽団の演奏会、「あくわサマーフェスティバル」は七夕にちなんだ折り紙や笹づくり教室、「親子バドミントン教室」では幅広く親子で参加してもらい、世代間交流が図れる機会を提供しています。			
【改善すべき点・課題等】		・自主事業の企画は担当副館長が行っています。利用者会議や地区センター委員会、アンケート、日頃の利用者からの意見を基に企画するほか、専門店などを市場調査し、流行を取り入れて実施することもあります。 ・同じ企画による事業を何年も続けて実施しないという方針をとっていますが、これはできるだけいろいろな利用者に参加の機会を提供したいという思いがあるからです。			

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> <p>幼児から高齢者まで幅広い年齢層の地域住民が気軽に参加でき、スポーツや趣味やクラブ活動及び生涯学習等を通じて、世代間交流や相互交流を深める場のきっかけづくりを提供するとともに、住民の自主活動を支援する企画・実施に努めている。</p> <p>例えば、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の方からの要望により企画 <ul style="list-style-type: none"> ・古典に親しむ 平家物語 ・フラダンス入門等 ・親子の触れ合いと年代間交流の企画 <ul style="list-style-type: none"> ・おとなのバドミントン ・小中学生のバドミントン教室等 ・季節を感じながら幅広い年代層が参加できる企画 <ul style="list-style-type: none"> ・クリスマス・コンサート等 ・七夕フェスティバル(“ジャズって何”をテーマにトリオとボーカルによるジャズ演奏を行い、ジャズがどうやって作られていくかを楽しく勉強した。) ・地域に定着した企画 <ul style="list-style-type: none"> ・お昼のコンサート : 第4 水曜日 ・バドミントン教室 : 第3 土曜日 ・ワンパク卓球教室 : 第4 土曜日 ・健康志向の利用者向けの企画 <ul style="list-style-type: none"> ・やさしい家庭薬膳 ・地域交流の企画(ケアプラザと共催) <ul style="list-style-type: none"> ・体力測定 ・クリスマス・コンサート <p>また、平成19年度に自主事業から事後グループ化し、地域コミュニティの形成につながる活動を始めた下記の団体がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クラフトテープ ・油絵入門 ・ペン習字等 	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業からサークル化した事例は多く、現在でも手まり会、本の虫(製本)、一法塾(仏像彫刻)、ボトルシップ、あけびを編む会、クラフトテープのクリスマスリース、布遊びなどのサークルが活発に活動しています。 ・また、同センター独自の特色ある自主事業の一つとして「やさしい家庭薬膳教室」があります。これは中国で長年勉強してきたご夫婦が地元にて、お二人に講師をお願いし、健康志向の教室を企画したところ、多くの参加者があり、大好評を得たものです。 ・同センターでは、2月のセンター祭り以外にも、7月の七夕祭り、12月のクリスマスなど、幅広い年代の利用者が楽しめるイベントを開催し、利用者の相互交流に努めています。

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。	レ	A	レ	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。	レ		レ	
	蔵書情報を市に提出している。(蔵書検索システムのため)	レ		レ	
	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。	レ		レ	
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】 蔵書管理は、貸出数の確認や返却状況の把握等をパソコンの専用ソフトを使用し、適切な管理を実施している。 蔵書は、人気作家や4～5冊以上ある作家の見出しを付けるなど、書棚の整理・整頓に努めた結果、利用者から「借りたい本が見つけやすくなった。」との言葉をいただいた。 また、蔵書情報は、毎月、瀬谷図書館へ提出しており、区及び、横浜市図書館蔵書検索システムをホームページにリンク貼付けし、利用者の利便性の向上に努めている。		【特記事項】 ・同センターの図書スペースには約1万冊の書籍が図書分類に従ってきちんと整理され、配架されています。大人用が6割、子供用が4割です。また、300部ほどの紙芝居があり、これらは従来お話会で使っていたものですが、現在はグループホームなどへの貸し出しが中心になっています。 ・書籍はリクエストノートの記入などを参考にしつつ、職員が様々な情報を得て購入しています。新購入書籍は毎月の地区センターだよりで紹介しています。 ・図書の購入については、息の長い作品を選ぶよう心がけています。ご意見箱には「ケータイ小説を増やしてほしい」という中学1年生の意見が入っていました。ケータイ小説は中学生に人気がありますが、一時的ブームで飽きられてしまう可能性があるため、追加の購入はしばらく様子を見ることにしています。			
【改善すべき点・課題等】		r			

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。	レ	A	レ	A
	地域住民、町内会、自治会等と情報交換を行っている。	レ		レ	
	地域住民の意見・要望を把握している。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
	区内の他施設と連携し、情報交換を行っている。	レ		レ	
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】 地域住民や町内会の代表者等で構成される地区センター委員会を開催し、情報・提案・要望等をいただく機会の場としている。 また、区内の地区センター、コミュニティスクールの館長会議の実施や毎月送付されてくる横浜市内の各施設のイベント案内等で情報を収集している。 当地区センターの体育室を利用し、敬老会、球技大会、スポーツ大会や体力測定等(自治会、体育協会、ケアプラザ等と共催)が開催され、多くの地域住民の方々が参加している。		【特記事項】 ・地域住民や町内会の代表者、小、中学校の校長とPTA会長等28名の委員で構成される地区センター委員会を開催し、センターの管理運営、自主事業やイベントの企画と実施、利用者ニーズや要望、職員の採用等に関する意見交換や提案などが主に議論されています。 ・毎週水曜日、福祉保健センターの職員による「子育て相談室」を開催しています。毎回10組以上の親子が参加し、子育てに悩む若い母親たちから好評を得ています。 ・委員会の提案に基づいて行なわれた事業には、阿久和南部連合町内会が主催する敬老会、障害者ボランティアが障害者と一緒に楽しむスポーツ大会、瀬谷区バレーボール協会が主催するバレーボール大会、阿久和南部連合町内会の体育指導員が行う子ども球技大会などがあります。			
【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	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	地区センター委員会を開催している。	レ		レ	
	地区センター委員会での検討内容を公表している。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
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。	レ		レ	
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】 自治会、地域住民、小中学校及び利用者の代表による地区センター委員会を開催し、その議事結果を公表している。 また、センター委員会の情報・意見等は、施設運用に反映させている。		【特記事項】 ・地区センター委員会は年 1 回開催され、自治会、地域住民、小中学校の代表などのほか、利用者代表として団体の代表も 3 名参加します。 ・委員会での検討内容は議事録として、公開用のファイルに保管し、閲覧できることを掲示板でお知らせしています。			
【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。	レ	A	レ	A
B	次のすべてに該当する。	レ		レ	
	適切な経理書類が作成されている。	レ		レ	
	経理を担当する職員を配置している。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
	通帳や印鑑などが適切に管理されている。	レ		レ	
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】 ・同センターの収支決算書や日常の伝票類が適正に処理されていることを確認しました。 ・経理は専任の担当者により、本部組織で一括して管理されています。			
【改善すべき点・課題等】		・同センターの収支は運営母体の監査を受けており、運営母体は外部監査を受けています。 ・通帳は金庫に保管、印鑑は館長が所持しており、適正に管理されているといえます。			

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	40,100,000 円)	－ (決算収入	40,447,751 円) = -347,751 円
(予算支出	37,536,000 円)	－ (決算支出	41,112,384 円) = -3,576,384 円
(決算収入	40,447,751 円)	－ (決算支出	41,112,384 円) = -664,633 円
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
【特記事項】 老朽化やサービス水準の確保のために、修繕費や光熱水費が増加し赤字決算となった。 光熱水費については、当センターは、複合館であり施設ごとの検針がなく、経費削減努力と効果の検証がしにくい。		【特記事項】 ・「給与水準を下げる」、「臨時出勤を減らす」などの努力により、人件費は全体で 105 万円のプラスとなりました。 ・しかし同地区センターは開設後13年を経ており、施設の随所に老朽化が出はじめ、その補修のための修繕費や光熱水費の増加などもあって赤字決算になりました。この赤字については、協会が各施設全体の調整のうえ補填しています。	

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。	レ	A	レ	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】 利用者ニーズに対応した適切な執行を行った。		【特記事項】 ・ニーズ対応費は、音楽室、グループ室の断熱フィルム貼り、音楽室の椅子背座レザー張替え、体育室の暗幕カーテンの取付け、卓球、バトミントン用具の購入等合計1071千円があてられ、適正な執行であるといえます。			
【改善すべき点・課題等】					

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)
平成 18 年度収入目標額: 3,213 千円 平成 19 年度収入目標額: 3,213 千円	平成 18 年度達成率=78.8%=2,533/3,213*100 平成 19 年度達成率=84.1%=2,702/3,213*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】 利用料金収入の増加に努め、平成 19 年度は収入金額で 169 千円、達成率で 5.3%(前年比)の改善となったが、今後も鋭意努力する。 入館者数と利用団体を増加するために、下記のサービス向上策を実施した。 ○通信カラオケ用電子目次を 2 台設置した。 ○個人利用申込の受付期間を柔軟化した。 ○コピー機を最新機種に更新した。 ○空き部屋情報をホームページを利用して宣伝した。 ○近隣地域に地区センターを利用するよう提案した。 ○サークルの紹介と会員募集の案内を実施した。	【特記事項】 ・利用者の増加に伴い、利用料金は順調に伸びています。 ・同地区センターが入館者数と利用団体を増加させるために実施した各種の向上策はいずれも妥当なものと判断しました。
【改善すべき点・課題】	

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】 経費削減策として経常的な経費の光熱費の削減にきめ細かく、継続的に取り組んだ。 例えば、天気の良い日はホール等の電気を消し夕方点灯することを徹底している。体育室の水銀灯の利用に合わせ小まめに消灯する。毎日夜間には事務室の元スイッチを切り、待機電力も削減している。クーラーや暖房設定温度を利用者にも協力していただき適温に抑える。裏門の外灯も午後6時30分に消灯する。エントランスホールは天気が悪く暗い時だけ点灯する等の省エネに徹底的に取り組んでいる。 紙の裏面は、個人情報保護等に配慮しながら再利用している。 備品等の小修繕は、職員が極力行うなど、経費の削減に努めている。	【特記事項】 ・光熱水費の削減に積極的に取り組んでいますが、同センターは地域プラザとの複合館のため、経費節減の努力と効果の検証が困難です。特に浴室利用の多い地域ケアプラザとの複合施設はどこも同様な傾向にあり、費用の案分比例の割合の変更が全市的に望まれます。 ・備品等の小修繕、例えば、図書コーナーの机をナイフで傷つけた部分をサンドペーパーで削り取るなどの作業は職員自らが実施しています。
【改善すべき点・課題】	
収支決算で述べた通り、当センターは他施設との複合館であり、光熱水費については、経費削減努力と効果の検証がしにくい。	

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> <p>阿久和地区センターは、地区センターの設置趣旨にのっとり、子供から高齢者まで、誰でも、気軽に、公平・公正に利用できるセンターを目指している。</p> <p>また、趣味や文化活動やスポーツ及び、遊び等を通して、地域の人たちの集いの場となるよう、日々運営に努めている。</p> <p>職員は、地区センターの設置目的を達成しながら、地域住民の立場で、地域を愛し、地域の生活感覚を忘れないで利用者に対応している。</p>	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定年を迎えた多くの団塊の世代の人々が地元に戻ってきており、彼らの中には優れた経験や技能を持つ人が多数います。そうした人々を自主事業の講師としてお願いし、また、センターで実施する様々な行事に参加するよう呼びかけています。 ・瀬谷区区民利用施設協会所管の3館合同による連携事業、例えば3館をめぐるウオークラリーの実施なども考えられます。 ・親の高齢化に伴い、子や孫が地元に戻ってくることが多い現状に鑑み、今後は学校関係との連携を密にした行事の導入も望まれます。 ・小中学生の利用者増を図るため、夏休みにサマータイムと名づけて、利用時間の延長を行っています。利用時間は1時間延長され、小学生が6時まで、中学生が7時までとなります。 ・ルール違反があるとスタッフは子どもたちに注意をします。スタッフは小中学生に非常に慕われ、信頼関係ができているため、最近はルール違反が少なくなっています。スタッフは子どもたちの親のような役割も果たしています。利用者数も小中学生の利用者数は増加しています。放課後の仲間との集合場所に使われるようです。
<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		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に、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	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	78.8(H18) 84.1(H19)	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」と言っていたけ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まれます。
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に取り組んでいく。	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望まれます。
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う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。