

## 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 : 横浜市中屋敷地区センター

評価機関名 : 経営創研株式会社

| 評価項目                      |   | 指定管理者<br>自己評価結果   | 評価機関<br>評価結果            |
|---------------------------|---|---|-------------------------|
| <b>I. 総則</b>              |   | 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                       |
| <b>II. 施設・設備の維持管理</b>     |   | A   | A                       |
| 1.建物・設備の保守点検              | 建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか               | A   | A                       |
| 2.備品の管理                   | 備品が適切に管理されているか  | A   | A                       |
| 3.清掃業務                    | 利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか                            | A   | A                       |
| 4.警備業務                    | 安全で安心感のある環境を確保しているか                                   | A   | A                       |
| 5.外構施設の保守点検               | 安全性が確保され、良好な機能が保持されているか                               | A   | A                       |
| 6.植栽・樹木等の維持管理             | 利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか                           | A   | A                       |
| 7.ゴミゼロ推進運動への取組み           | 横浜G30プランに則ったゴミゼロ推進運動へ取り組んでいるか                         | A   | A                       |
| <b>III. 運営及びサービスの質の向上</b> |   | 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                       |
|                           | 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.個人情報保護の確保   | 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.災害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されているか                                       | 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                       |
| <b>IV. 地域・地域住民との交流連携</b>  |   | 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                       |
| <b>V. 指定管理料の施行状況</b>      |   | 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                     | 96% (H18)<br>101% (H19)                                   | 96% (H18)<br>101% (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                | 御来館の皆様にご満足を持って頂ける様に受付スタッフの接客技術、態度を日々研鑽し、“一館入魂”を職員一同一丸となって当間の運営しています。    | 施設目的、基本方針は職員全員に浸透し、良好な運営がなされています。とくに利用者本位の接遇には、おもてなしの心を大事にしています。                   |
| II. 施設・設備の維持管理       | 建設から丸9年を経過し、施設及び館内設備の老朽化が目立ち始めています。維持経費の制約もありますが、安心、安全の為に最大限の努力をしています。  | 施設・設備が安心、安全、快適に利用できるように行き届いた管理が維持されています。今後は、予防保全への配慮も望まれます。                        |
| III. 運営業務及びサービスの質の向上 | 利用者数、稼働率共に維持向上しておりますが、何よりも大切なのは、おもてなしの心を職員全員に共有、認識して頂く事だと考えます。          | 利用者へのサービス向上の理念が職員全員に共有されています。自主事業のさらなる充実などにより潜在利用者の掘り起こしを期待します。                    |
| IV. 地域及び地域住民との連携     | 中屋敷地区センターは、“なかちく”と呼ばれ、地域に認識頂いております。また、複合施設ですので大変幅広い方々に接見、御支援を頂いております。   | 当センターが地域交流の中心として、人的交流、地域とのイベント共催など、地域コミュニティの拠点になることを期待します。                         |
| V. 収支状況              | 収支は事業計画プラスとなっておりますが、一方、公共料金、特に水道料金の減免措置が廃止され、厳しい環境である。更なる経費削減策を模索しています。 | 収支状況は、適正に執行されています。今後の経費削減については、複合施設のケアプラザとの協働、連携が望まれます。                            |
| VI. その他              |   | 3人の館長、副館長がこの1年間で全て交代したこともあり、積極的に「サービス」の見直しと改革に努めています。今後は自主事業や地域との連携にも努めることが期待されます。 |

### 評価結果についての講評

当センターは、利用者満足を提供するサービス業との認識のもとで、マニュアルを超える質の高いサービスを目指しています。良好な施設・設備の運営管理、利用者の高い信頼度から、利用者数・稼働率も順調に推移しています。今後は地域交流の拠点として、自主事業の充実、サークル活動の支援、さらには勤労社会人、団塊の世代、新興住宅の住民など、地域の潜在的な利用者を顕在化できるよう、さらなる幅広い活動が望まれます。

### 指定管理者からの意見

マニュアル化や基準を設ける事に異論はありませんが、小人数、多機能業務を旨とする地区センター規模の評価基準を創設しても良いのではないのでしょうか。(職員の創意工夫や特技が生かされる評価基準が望まれる)