

横横浜市中屋敷地区センター

横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6日(木)

横 浜 市

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		
<p>【アピールポイント】 平成20年度 第1回スタッフ会議にて事業計画を説明協会、センター方針、事業計画等を説明、配布し周知を計った。その後の会議でもポイントを説明し、周知を図っている ①、② 同上 ③ 地域新聞、HP、利用案内や掲示にて周知</p>			<p>【特記事項】 ・瀬谷区区民利用施設協会の経営理念や基本方針を土台にしながらも、施設設置目的・利用案内がセンター内の掲示板や事務室などに明示されています。 ・上記の、施設設置目的・利用案内は子どもにもわかるように平易な文章に修正したり、漢字にルビをふるなど、理解できるように工夫しています。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】 入り口付近に施設の設置目的や利用案内をルビをふって掲示しているが、わかりやすく平易な表現にしたがために本来の意図がわかりにくい点がある。 今一段の工夫をする。</p>			<p>・センターの目的を「活動の場の提供」とし、基本方針の抜粋を名札裏に入れていきます。</p>		

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		
<p>【アピールポイント】</p> <p>① 市承認の「センター利用要綱」に準じ、公平、公正な部屋予約方法及び体育室の個人、団体利用方法を確立している。</p> <p>② 年間自主事業の講座開設及び募集を通じ、地域交流の場を提供し、自主活動への一助を担っている。</p> <p>③ 現場確認、お茶、水墨画、刺繍等々多数</p>			<p>【特記事項】</p> <p>・部屋予約方法及び体育室の個人、団体利用の予約方法は H19に変更し、2ヶ月先の応答日の9時から受付けし希望団体の重複は10時に抽選で実施しています。毎日の予約に変更したので、混雑が緩和し、トラブルはありません。</p> <p>・自主事業の終了後もサークルとして継続する場合には、優先予約を6ヶ月認めて自主事業のサークル化を支援しています。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>サークルとして、中屋敷地区センターそーらん踊りがあるが後継者不足、高齢化と言った問題で先々に不安が残る。</p> <p>講師共々対策を考えるも妙案は無い。この点が今後の大きな課題となる。</p>			<p>・自主事業からのサークル化の例として、刺繍、紙細工、菓膳料理、大人の折り紙、彩墨画などがあります。</p> <p>・中屋敷地区センターそーらん踊りのサークル支援として法被を50着作ったものの、その後参加者が減少し、立て直しに苦慮しているケースもあります。</p> <p>・優先予約にはあじさい会の食事会(毎月1回、60~70人出席)のような福祉団体の利用(減免付)もあります。</p>		

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)
	各業務に対し、必要最低限の職員を配置している。	レ	A	レ	A
	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			
<p>【アピールポイント】</p> <p>① 業務区分、役割分担により、適正配置をしている。</p> <p>② 非常勤職員はローテーション勤務で、2ヶ月行事予定表の勤務帯を周知し、毎日のミーティングにて確認する。(年度当初よりグルーピングされている。)</p> <p>日常、部屋点検等でスタッフが多忙を極める際は、トランシーバーを有効に行使して相互の業務連絡を取りながら受付業務に支障のない様に配慮している。</p> <p>③ 館長 1名、副館長 2名 スタッフ 14名で事業計画書通り。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>・職員体制は事業計画書の通り配置しています。職員(館長 1、副館長2)は最低1人、スタッフは2人の編成で、受付には常時2人在席しているのが原則です。</p> <p>・スタッフは1年契約で最長3年であり、1年の待機期間があつて再雇用は2年が限度です。雇用期間を定めることで、地域の住民に平等の機会を提供しています。</p> <p>・スタッフは午前・午後・夜間帯の3交代、勤務時間帯は固定し、二班が隔週勤務をしています。</p> <p>清掃スタッフは8.00～11.00の勤務です。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>ローテーションで勤務しているが、事情があつて休暇を取得する場合は、原則、非番のスタッフに代替勤務を依頼するが、臨時的に退職したOB、OGに依頼する事もある。主には元副館長、指導員等である。</p> <p>このような場合は、特に相互連携に注意を払っている。</p>		<p>・病気や長期休暇者の出た場合には、退職した職員をあらかじめ協会に登録しておき、必要な都度アルバイトとして応援・補充に入ってもらい業務はスムーズに遂行されています。</p> <p>・職員3人がここ1年で全員交代しましたが、十分な引継ぎが行われ、業務は支障なく運営されています。</p> <p>・トランシーバー3台を用意し職員の点検巡視、トラブル防止・速やかな対応のために活用されています。</p>			

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		
<p>【アピールポイント】</p> <p>① 名札着用 ⇒ 現場確認</p> <p>② ポロシャツ(黄、青)とジャンパー⇒ 現場確認</p> <p>③ 電話受付は 施設名、職員名を名乗っている。</p> <p>④ 接遇研修を通して、スタッフ、職員共に研鑽に励んでいる。{本年度 8月予定}</p> <p>スタッフの接客マナーは全員意識が高く、不安はありません。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>・男女共黄色か青色のジャンパーまたはポロシャツを着用し、目立つ名札をつけているので、スタッフであることが一目で判別できるようになっています。ただし購入年度により色が変わっていますが、利用者のためには、できるだけ同一色にするか、継続することが望まれます。</p> <p>・接遇研修には力を入れ、協会が毎年外部講師に依頼し、今年は8月に研修を実施しました。各人の勤務状況を考慮し、午前、午後の二回に分けて全員を対象にして実施されました。</p> <p>・「地区センターはサービス業、職員はサービスの提供者」と位置づけ、「スタッフは桜の根っこ」でその上に花が咲く(利用者の満足)という熱い思いで仕事をしています。</p> <p>・外部からの電話には原則として館長または副館長が対応するようにしています。</p> <p>・館長は奥に座っていないで、できるだけフロント(現場)に出て利用者と接することを心がけています。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

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		
<p>【アピールポイント】</p> <p>① 「事業計画書」及び市承認の[センター利用要綱]通り。 ⇒現場確認（利用状況表等々）</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書の通り開館しています。開館は通常9時5分前に行なっています。例外として大雪の際に、雪かきのため開館を若干遅らしたことがありました。 ・9時5分前の開館については、もっと早く、例えば10分前の開館の要望がありますが、防犯や清掃の点から5分前開館にしています。ただし荷物搬入等の都合があり、前もって連絡してもらえれば、便宜を計っています。 ・当センターは風水害の二次避難場所に指定されている関係から、台風接近時には閉館後も、区役所で防災会議が行われているような場合には、職員が待機して緊急対応に備えることがあります。 ・7月20日頃から、8月一杯は夏時間を採用し、小学生は18.00、中学生は19.00まで、1時間延長した利用を認めています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>特になし</p>					

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】 設備に関しては、年度毎に修繕、改修計画を綿密に立案し、提案している。 ① スタッフや職員の日常点検で報告される不具合が発見されると、即、対応している。 ② 例：本年7月、給湯設備故障不具合に対して、即協会、区へ報告、協議しながら対応・修理を実施した。 ③ 区承認の[施設管理計画・実績表](様式3)による。		【特記事項】 ・当地区センターは1階のケアプラザとの複合施設であり、施設・設備の維持・管理は、両施設の責任範囲や共有部分を明確に決めて実施されています。 ・建物の特別点検は3年に1度(次回は来年1月)実施され、冷暖房・電気・消防設備などの保守点検は年間計画に基づき、定期的に業者に委託して実施しています。 ・体育室の側壁はバスケットプレイ中の接触で穴があき、パテで埋める応急措置を講じています。			
【改善すべき点・課題等】 体育室の壁を頻繁に修理するも追いつかず、現在、見積もりを取って本格修理を予定している。		・天井の2ヶ所の点検口付近にゆるみが生じていたのを発見し、補修しました。 ・駐輪場が暗かったので照明設備の照度を上げて自転車の盗難防止に努めています。 ・録画付監視カメラを体育室に4台と駐輪場に2台設置されています。			

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			
<p>【アピールポイント】</p> <p>① 備品台帳 I による。</p> <p>② 備品は備品番号、購入年月日を表示⇒現場確認</p> <p>③ 指定管理者の備品は、指定管理者備品台帳 II による。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>・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があります。指定管理者の備品としては 19 年度には、軽量フィルムミラー2 基と 20 年度には耐火金庫の購入実績があります。</p> <p>・備品の棚卸は部屋別に行っていますが、今後は時期をきめて一度に実施することが望まれます。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>備品の大半が対応年数にあり、今後の除却、廃棄等は、計画的に実施していく必要がある。</p>					

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		
<p>【アピールポイント】 スタッフ、職員は勤務中に館内を巡回し、不具合、不備等の早期発見、対処に努めている。 ① 区承認の〔施設管理計画・実績表〕(様式3)通り ② 毎日清掃実施(作業日報)⇒現場確認 ③ 目に見える管理を実施中⇒現場確認 ④ 掃除道具、掃除機等は適宜交換実施 (③、④はスタッフ会議にて報告される)</p>			<p>【特記事項】 ・日常の清掃は、8.00-11.00 に作業スタッフが行っています。11.00 以降については、とくに汚れた箇所を発見したときには職員やスタッフが対応しています。 ・体育室の窓からの外への投棄が見られるので、毎日清掃しています。 ・部屋の利用後は「利用報告書」を提出してもらい、スタッフが都度確認しています。 ・館内の飲食は体育室横のレストランと図書室横の休憩所で認めています。 ・館内は禁酒禁煙を徹底し、館内にゴミ箱はありません。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

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		
<p>【アピールポイント】</p> <p>① 鍵台帳により保管場所、所持者、鍵 NO.等々が管理され、明確な管理がなされている。</p> <p>② スタッフ、職員は日常館内外の巡回点検に心がけ業務として、事件、事故の防止に努めている。</p> <p>③ {施設管理計画・実績表}(様式3)による。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>・全員がマスターキーを保有し、部屋を開けることができます。機械警備の警備カードは職員3人と清掃スタッフ2人、夜間の1人が持っています。</p> <p>・センターの内外用に300以上の鍵がありますが、常用と非常用に分けて保管・管理されています。</p> <p>・センター内に煙・熱・赤外線センサーが設置され、中央制御盤で管理されています。</p> <p>・トランシーバが3台あり、夜間の体育室の巡回時などに役立っています。</p> <p>・録画機能付監視カメラが6台設置され、まだ2台増設が可能です。管理システムが複雑でケアプラザとも相談する必要もあり、保留中ですが、1階入口や図書室等への増設が望まれます。</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】		【特記事項】			
① 駐車場、駐輪場共に整備、管理している。		・ケアプラザとの複合施設管理をしていますが、共用駐車場として27台の収容が可能です。イベント開催時などで不足する場合のために、植栽部分を整備して7台分を臨時的な駐車場にしています。			
② 強風による駐輪場の屋根破損があったが、緊急修理を実施し適切に処理した{本年2月}					
③ 日常保守、管理業務等々による{様式4}					
【改善すべき点・課題等】		・さわやか(清掃)スタッフが行った業務の点検・記録を、副館長が毎日確認しています。			
		・主に職員が、勤務時間中に館外にある駐車場や駐輪場を巡回し、危険物・ゴミの放置の除去や自転車の整理を行っています。			

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】 ① 区承認の{施設管理計画・実績表}(様式 3)による。また、状況により職員も美観保持に参加する。 ② 植栽剪定は、定期に実施、年間 3回を予定する。 ③ 区承認の{施設管理計画・実績表}(様式 3)による。			【特記事項】 ・ケアプラザとの複合施設管理をしていますが、年間3回(6, 8, 11月)は業者に委託して植栽の剪定が実施されています。 ・夏場には非番のスタッフのボランティアで、雑草の除去に当たっています。		
【改善すべき点・課題等】 雑草の除去は時期により、委託業者以外にスタッフを含めて実施するが、大変な負荷が掛かってしまい、頻繁には出来ない状況がある。					

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		
<p>【アピールポイント】</p> <p>横浜市のG30事業に積極的に参加し、対応を進めている。</p> <p>① ごみとリサイクルに分別⇒現場確認</p> <p>② 裏紙使用等⇒現場確認</p> <p>③ 分別回収実施⇒現場確認</p>			<p>【特記事項】</p> <p>・ゴミ箱は無く、自販機横の回収箱が設置してあります。</p> <p>・ゴミの持ち帰りを各種案内などで強く呼びかけていますが、体育室窓外への投棄などがときどき見られ、現時点で徹底しているとはいえません。</p> <p>・ゴミのサイクル分別は、毎日作業スタッフが事務室内で行い、副館長が点検表によりチェックしています。分別の実績は四半期ごとに区役所に報告しています。</p> <p>・清掃局が設置した資源回収箱が4台設置され、利用する人も多く、毎週回収されています。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

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	41.6%	36,565 人	21,791 人	14,774 人
H18	10～3月	45.0%	36,496 人	20,960 人	15,536 人
H19	4～9月	41.6%	32,970 人	20,365 人	12,605 人
H19	10～3月	46.5%	35,999 人	21,865 人	14,134 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	77.6%	9,753 人	5,354 人
	H18	10 ～ 3 月	79.4%	9,241 人	5,862 人
	H19	4 ～ 9 月	79.6%	8,861 人	4,386 人
	H19	10 ～ 3 月	85.1%	9,553 人	5,161 人
小会議室	H18	4 ～ 9 月	32.6%	2,692 人	
	H18	10 ～ 3 月	39.9%	2,874 人	
	H19	4 ～ 9 月	35.1%	2,832 人	
	H19	10 ～ 3 月	43.2%	2,938 人	
中会議室	H18	4 ～ 9 月	33.6%	1,916 人	
	H18	10 ～ 3 月	39.4%	1,816 人	
	H19	4 ～ 9 月	33.5%	1,857 人	
	H19	10 ～ 3 月	40.9%	2,456 人	
音楽室	H18	4 ～ 9 月	67.8%	3,232 人	
	H18	10 ～ 3 月	72.1%	3,083 人	
	H19	4 ～ 9 月	75.0%	3,366 人	
	H19	10 ～ 3 月	78.2%	3,300 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
工芸室	H18	4 ~ 9 月	30.5%	1,321 人	
	H18	10 ~ 3 月	31.6%	1,338 人	
	H19	4 ~ 9 月	28.2%	1,307 人	
	H19	10 ~ 3 月	29.8%	1,238 人	
和室(桜)	H18	4 ~ 9 月	29.8%	1,644 人	
	H18	10 ~ 3 月	30.6%	1,463 人	
	H19	4 ~ 9 月	26.8%	1,307 人	
	H19	10 ~ 3 月	29.8%	1,339 人	
和室(梅)	H18	4 ~ 9 月	25.3%	115 人	
	H18	10 ~ 3 月	25.4%	137 人	
	H19	4 ~ 9 月	22.5%	124 人	
	H19	10 ~ 3 月	25.5%	121 人	
料理室	H18	4 ~ 9 月	13.2%	926 人	
	H18	10 ~ 3 月	18.6%	1,009 人	
	H19	4 ~ 9 月	9.9%	718 人	
	H19	10 ~ 3 月	15.2%	920 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】 体育室の稼働状況は実質的には、ほぼ限界に近いものとなっている。 また、音楽室の改装により、稼働率が向上している。</p>	<p>・利用者数のうち、個人利用者数が前年度比で減少しています。稼働率では体育室と音楽室が高く、料理室と和室が低くなっています。音楽を工芸室で実施することも可能です。「センターからのお知らせ」などで、各部屋の設備状況(備え付けの備品、調度品など)や使用法など、さらなるPRが望まれます。</p> <p>・地区センターは条例施設のため、一定の制約はあると思われませんが、利用率の低い和室は畳をフローリング仕様に変更して、使用頻度を高めるなどの検討をされてはいかがでしょうか。料理室と和室の利用率の向上への工夫が、今後の課題です。いままでの問題としては「料理室は変な使い方をされて、汚される」「和室は汚されやすく、壊されやすい」「少年野球チームの会合で、泥だらけのユニフォームで入り、走り回られて困った」など。体育室の予約には、区外からの利用者が増えています。受け入れるようにしています。</p>
<p>【改善すべき点・課題】 料理室の稼働率を向上させる自主事業を見直し、再構築する必要がある。</p>	

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。				
		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 ① 正面受付にスタッフが2名常駐している。 ② 電話での部屋や体育室の空き状況確認等々 ③ 接遇研修、OJT等による体制を確立している。 ④ 利用案内の掲示、パンフレット等の用意している。		【特記事項】 ・受付窓口には2人が在席して、複数の利用者への対応がスムーズにできるようにしています。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】		・部屋の空き具合は大きなボードには、当月を含む2ヶ月先までわかるようになっています。 ・接遇者訓練は協会主催で年1回実施され、全員が参加して対応サービスの向上に努めています。 ・当センターの接遇の心得は「あいさつ、笑顔、姿勢、身だしなみ、言葉遣い」を重点において、職員に周知させています。 ・初めての利用者には、センターが2階にあることがわかりにくいので、一階の案内板表示をもっと目立つようにすることが望まれます。 ・新人はベテランスタッフと組合わせ、早期の職務の修得を目指しています。			

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			
<p>【アピールポイント】</p> <p>① 利用案内、掲示板、お知らせ回覧、HP 等々による。</p> <p>② 掲示板の館内案内等々はルビを入れて、小学生でも理解しやすい工夫をしている。</p> <p>③ 大学の建築工学の学生インタビューや館内見学に応じている。 小学校 2 校、施設見学、中学校(職業体験)受け入れを予定している。</p> <p>① 館内に掲示⇒現場確認</p> <p>② 館内に提示⇒現場確認</p>		<p>【特記事項】</p> <p>・サービスの情報や施設利用案内などは掲示板にきちんと見やすく掲示されています。</p> <p>・センター案内は一般用と児童用の2枚掲示されています。</p> <p>・社会科授業の施設めぐりとして、小学3年生が今年2回(各140人位)、見学に訪れました。来年1月には中学生の職業体験を受け入れる予定です。</p> <p>・大学4年生や大学院生の見学に際しては、センター案内の他に研究テーマに関する質問に応じたり、施設の説明やPRをしています。</p>			
【改善すべき点・課題等】		<p>・上記見学者へのアンケートや感想文を依頼し、センター内に展示するような工夫が望まれます。</p>			

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		
<p>【アピールポイント】</p> <p>①地域回覧[中屋敷地区センターお知らせ]を毎月毎、館内用、各自治体各個配布及び自治体掲示板を含めて約、1,000部作成して、行事等々の御案内をしている。</p> <p>また、インターネットで広報実施(横浜市、区役所等HPとリンク)</p> <p>地域新聞3社に取材記事の掲載し、好評である。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>・センターのお知らせを隔月から毎月発行にしています。発行部数1000部の内、800部を連合町内会経由で各戸に配布しています。自主事業の内容や各種教室、イベント情報、新着本の案内などを提供しています。</p> <p>・地域新聞のせや新聞、リベルタ、タウンニュース、ヒットヒットに掲載してもらうように努めています。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>経費制約があり、広報誌の発行は難しいが、地域新聞等々の取材を今後も積極的に受入れ、PRを心がける今後とも、広報範囲、広報媒体拡充を推進していく。</p>			<p>・新築マンションへの入住民、団塊の世代の退職者や会社勤めのサラリーマンなどを見据えて、潜在利用者の新規開拓に向けたさらなるPRが望まれます。</p>		

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		
<p>【アピールポイント】</p> <p>① 年度末に日常業務のマニュアルをスタッフ、職員で細部に渡り再検討し、随時、気がついた点はスタッフ会議等で改善を図っている。</p> <p>② 接客研修、個人情報保護法に関する研修は共通認識の一貫性を保つ必修事項として実施している。</p> <p>③ スタッフ会議において、見直しを随時図っている</p>			<p>【特記事項】</p> <p>・「貸し館業」から「サービス業」へのパラダイムチェンジ(利用者本位への転換)の意識を職員に周知、徹底させています。さらに館の都合ではなく、「利用者からの視点」を優先しています。</p> <p>・業務マニュアルが担当種別に作成、整備されています。利用者の声を最優先にという立場から、スタッフ会議などで話し合いが進められ、随時見直しが図られています。接客サービスを例にとっても、午前中の高齢者主体の場合と午後からの小・中学生中心の対応は同じではないことなど、TPO を意識しての取り組みが実践されています。</p> <p>・また電話予約に関し、予約のキャンセルの場合に、返金を要するかどうかなど、スタッフによってバラツキがでないようにスタッフ会議にかけて認識を統一しています。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>マニュアル化に対し、スタッフの創意工夫や個性を発揮する場面も必要と考える。マニュアルは最小限の制約とする事が肝要と考える。</p>					

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】 ① スタッフ会議を主軸に日常的な連絡はスタッフ回覧に記載、不十分な点は随時、ミーティングにて周知を図っている。 ② 同上(スタッフ会議、毎月開催)			【特記事項】 ・毎月第2週の休館日を利用して、全員参加のスタッフ会議を開催しています。発言が多くいつも予定の時間に治まることはありません。その時の議事録は全員に回覧・捺印されていますが、出席者全員の名前を記録することが望まれます。 ・この機会を利用して合同消防訓練を実施することがあります。 ・シフト勤務の申し送りは、業務日誌により職員間の情報の共有化が図られています。		
【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			
<p>【アピールポイント】</p> <p>横浜市及び瀬谷区区民利用施設協会が保有する個人情報の保護に関する規定に基づき運営している。</p> <p>① {個人情報取扱特記事項に関する点検・評価チェック・リスト}に例示</p> <p>② 団体利用登録手順、図書利用申し込み書手順で例示:例;記載の個人情報は申し込み内容の確認を要する際に利用させていただきます。</p> <p>③ 協会規定による。館長が責任者である。</p> <p>③ 文書保管場所は施錠できる場所であり、夜間は施錠する。</p> <p>④ 職員研修実施、誓約書を提出済 新規採用者のみ、9月に実施予定</p> <p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>【特記事項】</p> <p>・横浜市及び瀬谷区区民利用施設協会が保有する個人情報の保護に関する規定に基づき運営され、毎年、個人情報保護研修を実施し、全職員が誓約書を提出しています。</p> <p>・個人情報に関する「図書カード申込書」「団体登録申込書」等、鍵つきのキャビネットに保管・管理されています。図書カード申込書はカードが発行されると、確認後直ちにシュレッターで廃棄されます。</p> <p>・「瀬谷区人権啓発指導者全体研修」には、館長が出席して、報告書を回覧しています。研修では、言葉による暴力、DV、ネグレクト(無視する態度・行動)など、大変示唆に富むテーマが多く見られます。</p>			

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(事故発生の場合、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			
<p>【アピールポイント】</p> <p>① 阿久和地区センター事故例</p> <p>② 日常点検表、利用報告書及びミーティング</p> <p>③ 文書の回覧及びミーティングで周知徹底</p> <p>④ 設備保守点検表、日常点検表、緊急対応マニュアルなど報告、連絡、相談の周知徹底を図っている。</p> <p>瀬谷区消防メールマガジンを回覧、駐在所たより(竹村たより)掲示にて周知を図っている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>・設備保守点検表、日常点検表、緊急対応マニュアルが整備していることを確認しました。</p> <p>・エレベーター内に閉じ込められた身近な事例を集めた事例集などのヒヤリハット集が保管され、職員がいつでも確認できるようになっています。</p> <p>・体育室での事故の発見が課題でもあり、インターホン3台を採用して、速やかな事故対応を心がけています。とくに 15.00～18.00 の体育室の個人利用を重点的に巡回し、事故やトラブルの防止に努めています。</p> <p>・想定外の事故対応について、スタッフ会議にテーマとして取り上げ検討しています。とくに体育室での個人時間での中学生のマナー違反によるトラブルなどがあげられます。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>事故はおよそ想定外で発生するので、定例のスタッフ会議にて事故事例を広く世間一般から紹介して、討議努力を推進していく必要がある。</p>					

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】 ① 事故対応責任者:館長、副館長 ② 事故報告書の記録保管 ③ 事故報告書の職員閲覧にて周知徹底 ④ 連絡網を確立(センター内、協会内、区内)		【特記事項】 ・事件・事故の際の事故対応図、緊急対応、連絡体制マニュアルが事務室内に掲示されています。 ・他施設の事故の新聞記事などは、早急に全員に回覧し、会議のテーマとして検討し、自設備の点検・見直しのチャンスにしています。			
【改善すべき点・課題等】		・複合館一階のケアプラザと共同しての AED 研修には職員を参加させ、対応スキルを習得させています。 ・事故発生時には、利用者の避難誘導(訓練)を最優先課題として取り組むことが周知・徹底されています。			

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	
<p>【アピールポイント】 * ガス漏れ火災警報設置区域が設定されており、防災防火の重点管理が出来ている。</p> <p>① 防災計画届出(H20.4.2)、防災訓練2回(3、10月) ② 防災管理組織、連絡網確立 ③ 協会、区、消防署連絡網確立 ④ {火災報知機、消火器設置図}、{防火、防災の行動基準}、{避難経路図}で周知徹底</p>		<p>【特記事項】 ・きめ細かい「緊急対応マニュアル」があり、組織内の上下の連絡について明示されています。</p> <p>・100mの至近距離にある大門川が氾濫したことがあり、当センターは、風水害の二次避難場所(広報よこはま瀬谷区版200版2005年6月号)になっています。</p> <p>・1階のケアプラザには看護師が常駐しているので、災害発生時には看護師の応援を得るなどの支援体制が期待されます。</p> <p>・しかしケアプラザ、地域、関連機関との横の連絡や利用者・避難者への対応方法については、地域団体やケアプラザとの役割分担など、さらなる明確化が望まれます。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】 災害対策は一般的に判りにくので判りやすい災害対策を絵表現を使って検討中である。</p>		<p>・館長はじめ職員スタッフは、地元住民で固め、災害発生時への臨戦態勢に備えやすくなっています。</p> <p>・近在の駐在所の警察官が毎月発行して、持参する「竹村だより」を掲示し、利用者に公開しています。その際に最新の事故事例の収集や情報交換をしています。</p> <p>・消防マガジンをネット上に登録し、台風情報をいち早く収集し、スタッフに回覧するなど、情報の共有化に努めています。</p>			

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】 ① 受付に{ご意見提案箱}を設置し、苦情や意見の吸上げを図っている。 ② 利用者提案管理帳で内容、対応策を記録管理 ③ {ご意見ダイヤル}ポスターを掲示 ④ {苦情を申し出た場合、その苦情はどのように解決されるか}のお知らせを館内に掲示している		【特記事項】 ・ご意見ダイヤルを設置していますが、ほとんど利用されていないようです。 ・苦情・要望・意見のしくみや解決手順などを掲示しています。苦情・要望などに対しては、即座に対応できるものと、できないものを区別し、できないものは理由を付して納得が得られるように回答しています。要望に沿った事例としては椅子100脚のクリーニング、会議室での机の配置変更などが上げられます。			
【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		
<p>【アピールポイント】</p> <p>① 受付に【ご意見提案箱】を設置し、また、苦情の申し出に対する処置対応手順を館内に掲示している</p> <p>② 【ご意見提案管理台帳】で、対応策を記録管理している。</p> <p>③ 【ご意見ダイヤル】ポスターを掲示している。</p> <p>④ 【苦情対応状況報告(様式8)】にて公表</p> <p>利用者会議を10月23日予定しており、事前アンケートを実施し、御意見、御要望等々の収集し、利用者会議にて審議する。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>・受付にはご意見箱が設置され、利用者からの苦情、要望が寄せられています。駐車場を増やしてほしいとの要望に対しては、ケアプラザと市の担当課との話し合いの結果、7台分の駐車場を増設した事例などがあります。</p> <p>・受付スタッフが利用者からの苦情・要望を受けたときには、それらの真意をきちんと聴取し、独自の判断ではなく、必ず館長に伝え、館長が回答するしくみが徹底していることを確認しました。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

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		
<p>【アピールポイント】 利用者会議に際し、アンケートを実施、結果を審議頂きます。</p> <p>① 最新の文化祭アンケートを掲示し公表している 横浜開港 150 周年記念事業アンケート公表中</p> <p>② 抽選日(2ヶ月前応募日方式)を4月より変更 利用者の利便性向上を図った。</p> <p>③ 利用者の要望が強かった駐車場問題について、 関係機関と協議し拡張工事を実施し、7台分の スペースを確保した。</p> <p>⑤ 毎年2月のイベントである文化祭に合わせて実施 している。</p>			<p>【特記事項】 ・毎年10月に定例アンケートを実施しています。この他に自主事業終了後にもアンケートを実施しています。</p> <p>・本年度は特別事業として横浜港見学を実施、定員50人を越える参加者がありました。ウイークデイであったため、60歳以上の高齢者が多く見られましたが、大変好評で来年の記念事業にも引続き参加したいとの強い希望がありました。</p> <p>・H20年のアンケート結果では50件以上の要望があります。体育室の増設、開館時間の繰り上げ、駐車場増設など、簡単にはできないこともありますが、会議室の鏡、利用後の片付け方法の変更など、対応可能なこともあります。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>			<p>「できる」「できない」を明確にして早い時期に利用者に回答することが望まれます。</p>		

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】 ① 本年度開催予定 10 月議事録公表予定 ② 前項目と同様 ③ 前項目と同様 ④ 平成 20 年度開催は 10 月 23 日		【特記事項】 ・利用者会議は 10 月 23 日、利用団体を代表する 19 人の出席者（含個人代表 3 人）を得て開催されました。現状の利用状況、自主事業、今後の主な事業の予定やよりよいセンターづくりに関する提案・活発な意見交換が行われました。 ・利用者会議については、議事録を作成して、ファイル化され、誰でも閲覧できるように掲示してあります。			
【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		
<p>【アピールポイント】</p> <p>① 自主事業を成人向け事業とワンパク事業とし、幅広い年齢層を網羅している。</p> <p>② 本年度は開港150周年事業の一環である港見学を自主事業に見直し追加した。</p> <p>③ 事業計画書の通り遂行しつつ、見直しも実施している。(次年度に反映させる)</p>			<p>【特記事項】</p> <p>・自主事業は11業種、ワンパク事業は10業種に及んでいます。</p> <p>・自主事業は健康体操、文化祭、うどん・そば教室、料理教室に、ワンパク事業では卓球教室、バドミントン教室、クリスマス会、わくわく理科クラブ(万華鏡づくり)などに人気があります。これら事業も絶えず見直すことによってマンネリ化を避け、利用者ニーズを的確につかんで、新しい事業との入れ替えを心がけています。</p> <p>・ボランティアグループの支援を得て、定期的に電動玩具の修理をする「おもちゃ病院」も人気があります。壊れたおもちゃが再生されたことにより親子の笑顔が甦ります。</p> <p>・今年の横浜港見学は好評で50人以上が参加、来年にかけても興味・関心のもてる企画を探し、利用者の期待に応えてほしいものです。</p> <p>・本センターの存在をPRするために「お知らせ」を隔月から毎月へ変更し、利用者の増加と新規利用者の掘り起こしに努力しています。</p>		
【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>施設目的にある幼児から高齢者まで幅広い年齢層に気軽に御利用いただく為の多種多様な自主事業を企画、実施している。</p> <p>① 幼児と若いお母様方にプレイルームを気軽に御利用頂くために、部屋の飾り付けをスタッフ手作りモールで演出している。 (2ヶ月に一度模様替えをする)</p> <p>② プレイルームで定期的に子育て相談事業があり、積極的に支援をしている。</p> <p>③ 節感を大切に事業を展開している。 (七夕飾りは特に好評で毎年、近隣の竹やぶからスタッフが大竹を切り出し、飾りつけを致します。更に、短冊を多数用意し、御来館頂いた方々に記入、飾りつけをして頂きます。7月7日の当日には、わざわざ観覧に御来館頂き、私の七夕を觀賞されています。 そのほか、クリスマス会等々楽しみにされる演出をスタッフ手作りで実施しています。)</p> <p>④ 大好評な健康体操を実施している。年間36回にも及ぶ長期間の講座で毎年、抽選になる程である。(体育室の収容人員に限度があり、定員性)</p> <p>⑤ 各種自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> * 小中学生向けワンパク事業:卓球、バトミントン、料理、陶芸、彩墨画、英語教室等々 * 成人向け事業:健康体操、うどんそば手作り講座、パソコン講座他 <p>⑥ 横浜開港150周年特別事業への参画 港横浜を見学するバスツアーを開港記念事業から選び、近隣住民を御案内したところ、大変好評であった。</p>	<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には、刺繍、紙細工、男性料理、絵画、書道、彩墨画などがあります。 ・プレイルームでは定期的に福祉保健センターによる子育て相談事業があり、地域の若い母親の悩みに応じるなど、積極的に支援を行っています。 その際はレストルームをベビーカー置場に開放、駐車整理でより多く駐車できるようにする、伝達事項は、幼児の声が大きいのでマイクではなく、スタッフが直接伝えるようにするなどの努力をしています。 ・横浜開港150周年特別事業として、港横浜を見学するバスツアーを開港記念事業から選び、近隣住民を案内し、大変な好評を得ました。その際の参加者50名のアンケートでは、今後の見学希望先として ①自然文化施設 ②健康福祉施設 ③生活環境保全施設が上げられ、今後の自主事業としては、健康体操、味噌作り、郷土史自然観察会などの希望が出されました。

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		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> * 当館では利用者ニーズを最も大切に考え、[図書希望ノート]に購入希望図書を記帳してもらい、更に、インターネット上の図書トレンドを考慮しつつ、優良蔵書を心がけている。 ① 図書ソフトハイパーエルシステムを導入している。 ② 毎月、図書館との連携を図り、合せて市報告を実施している。 ③ 児童図書、一般図書を区分、細部の区分あり 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の要望に応じ、7月に小中高校生の夏休み課題図書をまとめて購入しました。 ・蔵書数は一般図書5000冊、児童図書3600冊、図書分類により整然と配架されています。購入費は実質年間30万円程度であり、利用者への貸出し実績は約800冊/月に達しています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

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】 ① 町内会長、自治会長、連合会長のセンター委員就任、[センターお知らせ]各個配布、掲示板等々掲示をお願いし、情報の共有化に努めている。 ② 頻繁に来館を頂きますので、その際に意見、要望も含めて、把握していただいている。 ③ 区地域振興課のイベントや福祉協議会等々の役員、委員との交流に積極的に参画している。 ④ 区内他の地区センター、コミスクとの定期連絡会に参画。 館長、副館長をはじめ、地元の自治会役員をしており、情報交換を頻繁にやっている。			【特記事項】 ・地区センター委員会の提案により、体育室を利用した体力測定を地域ケアプラザとの共催で実施しています。 ・毎週一回、福祉保健センターの職員による「子育て相談」には、毎回 30 組ほどの親子が集まり、育児に悩む若い母親たちから感謝されています。 ・一階のケアプラザとの連携を日頃から強め、両館長の打合わせを毎日行うなど、複合館の機能メリットを活かすように努めています。急病人・事故発生時の看護師の支援、AED の合同研修、防災訓練などが上げられます。		
【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		
<p>【アピールポイント】</p> <p>① 平成20年度6月地区センター委員会を開催、議事・案件等の承認を得た。</p> <p>② 議事概要として議事録を公表している。</p> <p>③ 利用者委員の公募を実施している。但し、本年は応募者が無く、利用者会議代表を地区センター委員会員に任用する。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>・自治会、地域住民、小中学校、利用者代表からなる地区センター委員会を年1回及び随時開催し、地域における生涯学習活動や地域活動の振興、地域コミュニティの形成などの促進を目指し、活発な論議が交わされています。委員会の検討内容は議事録として、公開用のファイルに保管し、誰でも閲覧できるようになっています。</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。	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】 ① 当センターの収支は、瀬谷区区民利用施設協会の経理規定に則り、経理全体の処理は本部が担当し、税理士による外部チェックを受けている。 ② 協会及びセンターに各々経理を担当する職員を配置している。 ③ 各費目の伝票は全て協会で確認している。 ④ 利用料金収入等は、耐火金庫内に保管し、施錠等々も副館長の責任の下で厳重管理されている。通帳や印鑑は別な耐火金庫にて保管している。			【特記事項】 ・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。 ・当センターの収支に関し、経理全体の処理は協会本部が担当し、税理士による外部チェックを受けています。 ・耐火金庫は二つあり、用途によって使い分けています。		
【改善すべき点・課題等】 盗難事例対策として、現在の最善策を取っているが、故意、悪意には対策無視である。。					

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 40,250,000 円) - (決算収入 41,868,812 円) =	-1,618,812 円
(予算支出 40,250,000 円) - (決算支出 41,447,512 円) =	-1,197,512 円
(決算収入 41,868,812 円) - (決算支出 41,447,512 円) =	421,300 円
指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
【特記事項】 概ね計画通りである。 若干のプラスは自動販売機手数料等々の雑収入の増加による。	【特記事項】 ・収支決算状況は、概ね計画通りに執行されています。

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】 ① HP にて公表している報告内容である 19年度は、駐車場増設工事、和室の改装を重点に利用者ニーズに応えた		【特記事項】 ・ニーズ対応費は駐車場増設工事、襖張替え、椅子の洗浄、畳表取替えなど、合計 1,051 千円があてられ、適正に利用者に戻元されています。			
【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 年度収支目標額 : 3,153,000 平成 19 年度収入目標額 : 3,153,000	平成 18 年度達成率 : = 96 % 平成 19 年度達成率 : 3,209,960/3,153,000*100 = 101 %
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】 前年度比 5%の改善で目標達成出来ている。</p>	<p>【特記事項】 ・施設稼働率の向上により、利用料金が、前年度比 5%伸びています。</p>
<p>【改善すべき点・課題】 利用料金の利用日別・部屋別・時間帯別を詳細に検討し、目標達成に甘んずる事無く、引き続き検討、改善の努力を図る。</p>	

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
<p>【アピールポイント】 指定管理者の命題である経費削減対策として、減光を実施し、電気料金の削減に努めている。 また、水道料金の減免措置が廃止される事から、節水こまを試験導入し、本格導入を予定している。</p>	<p>【特記事項】 ・シャワー蛇口に節水コマを入れて水量を1/4にしていますが、利用者からの苦情はありません。 ・複合施設のケアプラザとは経費節減などについて、年度初めに目標数値を審議、検討、決定し、協働作業で目標達成に向けたさらなる努力が望まれます。</p>
<p>【改善すべき点・課題】 当館は複合施設であり、共有部分の経費については按分比にて経費負担をしており、協働で経費削減に努力しないと効果が見えなくなる。従って、協働作業を如何にモチベーションするかが大きな課題である。</p>	

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>① 駐車場の改修 公共交通機関が少ない点、また、最寄り駅からかなり遠い関係や複合施設である事もあり、自家用車での御来館が多く、駐車場の拡幅が急務であった。そこで、関係機関と協議の上、7台分の駐車スペースを拡充出来ました。</p> <p>② 駐輪場防犯対策 駐輪場の防犯対策として防犯カメラの設置、録画し、また、夜間照明を拡充し盗難等に対応しています。</p> <p>③ 雨天対策 雨天時には、入り口にかさ袋を用意し階段及び館内の水滴を極力少なくする工夫を実施している。これは、安全面を考慮し、転倒事故防止にも役立っています。</p> <p>⑤ 部屋予約抽選会の改善</p> <p>⑥ ポスター、掲示物の掲示場所の拡充 近年、大変増加しており、掲示場所が不足していた。そこで、娯楽室に掲示板を拡充しました。</p> <p>⑦ HPのリニューアルの実施</p>	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・接遇の心得(運営規範と接遇規範)を作成し、職員全員の名札の裏に入れるようにしています。これにより利用者サービスの向上の気持を日々新にしています。 ・施設目的や利用案内などの掲示物に、ラミネート包装を施し、いつでも見やすく清潔に保たれています。 ・利用者への利便性のために駐車場の拡充を実現し、また駐輪場の防犯対策として監視カメラの設置と夜間照明の照度アップを実施しました。 ・横浜開講 150 周年記念事業に横浜港見学の特別事業を実施したところ、定員 50 人を超す参加があり、大好評を博しました。 ・この1年間に館長、副館長全員の交代がありましたが、当センターの管理運営は支障なく継続されました。
<p>【改善すべき点・課題】</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・館内はオペラアリアを主にBGMが常時流され、明るく落ち着いた雰囲気です。 ・学習用のグループ室は各机に照明が設置され、静かな雰囲気、受験前はいつも満室になります。

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 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
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
	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、潜在的な利用者に応援しているか。	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		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	96% (H18) 101% (H19)	96% (H18) 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	御来館の皆様にご好評を頂いてい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)