

## 地区センター評価結果一覧表

施設名:横浜市瀬谷地区センター

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
<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	B
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	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	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
<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	63%(H18) 87%(H19)	63%(H18) 87%(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	利用者に「楽しかった また来よう」と言ってもらえるように、「運営規範」(明るく 楽しく 親しく 公平に)、「応対7か条」に心掛け、職員一同一丸となって館を運営している。	利用者本位の基本方針が職員に浸透していて良好な運営が行われています。利用者の満足度、職員のモラルがともに高いのは評価できます。
II. 施設・設備の維持管理	建設から 27 年、施設の傷みはいつどこで起こるか予測できないが、「予防保全」に注力し、破損・故障などによる空転時間をなくすようにしている。	本センターは安全・快適に維持管理されています。とくに予防保全面への配慮は特筆できます。
III. 運營業務及びサービスの質の向上	利用人数、部屋稼働率共に前年度比プラスしていることが、利用者から頂いた評価と認識している。	利用者へのサービス向上への理念が共有化されています。自主事業のさらなる充実で、新たな利用者の拡大が望まれます。
IV. 地域及び地域住民との連携	地域では「瀬谷センター」で定着・認識して頂いているが、新たな住民へのPRも怠らない。	地域の人的交流、イベントなどを主催、共催、連携して、地域交流の拠点としての位置づけが高まっています。
V. 収支状況	利用料金、雑収入が共に前年度比プラスで、一方公共料金の前年度比マイナスなど指定管理者制度の趣旨によく合致している。	利用料金の増加と経費の節減の相乗効果によって、収支状況は適正に推移しています。
VI. その他		複合施設のメリットを活かして、幅広い年代層のニーズをとらえ、的確に対応されています。

### 評価結果についての講評

館長のリーダーシップのもとで、利用者本位の理念が随所で具現化されています。全職員の密接なコミュニケーション・相互啓発などを通じて、良好な施設管理、利用者サービスの向上、経費節減が達成され、全体的に高い管理水準にあるといえます。今後は自主事業のさらなる充実や地域の潜在的な利用者の顕在化などにより、他の地区センターの先導的な役割を演じられることを期待します。

### 指定管理者からの意見

指定管理者制度の狙い、「サービスの向上」と「経費節減」の2点に関する評価を行う必要があると考えます。又、評価基準を少人数の職員で運営する地区センターにあったものにして頂くことを希望します。