

- ・横浜市瀬谷地区センター



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



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	16
III-3 適切な利用情報の提供	17
III-4 広報・PRの実施	18
III-5 サービス水準の確保	19
III-6 職員間での情報共有化	20
III-7 個人情報の保護	21
III-8 事故防止対策への取組	22
III-9 事故発生時の対応体制の構築	23
III-10 災害発生時の対応体制の構築	24
III-11 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	25
III-12 利用者の苦情解決体制の構築	26
III-13 利用者アンケートの実施	27
III-14 利用者会議の開催	28
III-15 自主事業の適切な実施	29
III-16 自主事業における独自の工夫等	30
III-17 書籍の貸出、購入及び管理	31
IV. 地域及び地域住民との連携	32
IV-1 地域や地域住民との交流・連携の取組	32
IV-2 地区センター委員会の設置・開催	33
V. 収支状況	34
V-1 指定管理料の執行状況	34
V-2 収支決算状況	35
V-4 利用料金収入実績	36
V-5 経費節減の取組	37
VI. その他	38
VII. 評価結果のまとめ	39

## 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><b>【アピールポイント】</b> 職員は、「協会の方針」や「センターの方針」の事務室の掲示物で毎日確認するとともに、「スタッフの心得」や「指導員の心構え」などで周知をはかっている。又、常時携帯するネームプレートの裏に差し込んだ、「運営規範」(明るく、楽しく、親しく、公平に)と「対応 7 か条」(笑顔、あいさつ、会話、アイコンタクト、気配り、信頼、スピード)を常に認識して業務に当たっている。 利用者へは、「利用案内」「センターだより」でお知らせしている。</p>		<p><b>【特記事項】</b> ・経営理念や基本方針が館内の掲示板や事務所の掲示板に明示されています。 ・職員全員がネームプレートのなかに基本目標を具体化した標語を記した紙片を入れ、自らの行動指針として実践に励んでいるのには感心させられます。 ・常勤職員・非常勤スタッフは、施設の理念や方針を分かりやすく説明することが出来ます。</p>			
<p><b>【改善すべき点・課題等】</b></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><b>【アピールポイント】</b>                      市承認の「センター利用要綱」に準じて、公平で効率的な部屋予約方法及び体育館の個人利用予約方法を確立している。例えば、従来月1回の抽選会(第1水曜)の終了に3~4時間かかっていたため、利用者より時間が掛かりすぎるとのクレームがあったが、新たに導入した代理抽選システムを多くの団体が利用してくれることにより1時間以内で終了させることができるようになった。</p> <p>注:代理抽選システムとは、予め団体から予約申込(第1候補から第7候補まで可能)を受付けておいて、職員が団体に代わって籤を引き、当たった籤の順番に部屋の予約をするシステム。</p>			<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事前申し込みで競合した場合には、抽選や話し合いなど様々な対応をしており、利用者同士が納得できるよう柔軟に対応しています。</li> <li>・抽選の機会の公平・公正を期するために代理抽選による抽選も実施しています。代理抽選は、職員が各団体のメンバーに代わって抽選を代行する当館独自の制度です。</li> <li>・自主事業からサークル活動化した場合は、サークル活動を支援するために6ヶ月間は優先枠を確保しています。</li> </ul>		
<p><b>【改善すべき点・課題等】</b>                      抽選会は全て代理抽選とすること。</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)
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。			レ	
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p><b>【アピールポイント】</b></p> <p>常勤職員5(館長1、副館長2、指導員2)、非常勤職員26で、事業計画書どおりである。これは、平成17年度対比で常勤職員マイナス1、非常勤職員マイナス6である。変更之际には、「(非常勤)スタッフの業務区分」「(常勤)指導員の役割分担」を入念に検討し、利用者に迷惑を掛けない体制を構築した。最新のアンケート調査でも利用者の評価はアップしていることが判明した。</p> <p>非常勤職員の勤務はローテーション勤務であるが、「勤務シフト表」により他の職員の業務を把握できる。当日は、トランシーバーで職員間の綿密な連絡ができるようにしている。</p>		<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員体制は事業計画書の通り配置しています。必要最低限の職員数は、午前帯は5名、午後帯5名、夜間帯3名であり勤務表で確認しました。(上記人数は、同一施設3階に併設の老人福祉センターの配員との兼務、同施設は17:00に閉館のため2名減員)</li> <li>・配員はベテランスタッフと新人スタッフの組み合わせにより、OJTによってより早く仕事に熟達できるように配慮されています。</li> <li>・1人の職員が両施設の業務を担当することで、幅広い経験・知識が身に付き、利用者の様々な要望・問い合わせに対応することが可能となり、サービスの向上に結びついています。</li> </ul>			
<p><b>【改善すべき点・課題等】</b></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	
	電話の対応の際、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】			【特記事項】		
			<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話対応や来館者への対応は、丁寧かつ適切に行われています。</li> <li>・職員は夏は白のポロシャツ、冬は水色のユニフォームを着用し、清潔な服装をしています。</li> </ul>		
【改善すべき点・課題等】					
<p>当館のようにお年寄りが多い館の代表電話においては、受付電話で職員名を名乗ることはむしろ利用者にとって混乱のもとであり(大組織の部署や役職単位の電話設備と違って、館の利用者は館に電話したのであって、個々の職員に連絡することは稀である)、会話の途中の必要な場合に名乗れば十分であります。評価基準にこれを追加して頂くことを希望します。</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を開館しているか。

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】			<b>【特記事項】</b> ・団体利用の体育室やプレイルームなどの受付簿で、事業計画書通りに開館していることを確認しました。 ・開館は通常は9時5分前、雨天などの場合は利用者の便宜のため15分前に入場してもらっています。		
【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			
<b>【アピールポイント】</b> 設備に関しては、「予防保全」が重要と認識し、次年度以降の改修計画を綿密に立案し提案している。		<b>【特記事項】</b> ・施設・設備は、管理計画・実績表の通り適切に管理されていることを、点検表で確認しました。 ・館内の段差には必ずスロープをつけるなど、健常者だけでなく、高齢・身障者も安全に利用できるような細かい配慮がなされています。 ・築27年を経過して老朽化も進んでいるので、設備の予防保全にはとくに細心の注意を払っています。 ・小修理などは、職員自らの手で行うことも多く、メンテナンスの腕も上達しています。			
<b>【改善すべき点・課題等】</b> 評価基準には、(不具合が発生した段階で利用者に不便を掛けることになるから)設備の「予防保全」に関する内容を加えると良いと考えます。					



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>指定管理者として、備品を台帳とつき合わせた結果、既に廃棄したものが実に約120点検出された。これには膨大な労力を要したが、本年完結を目途に注力し、結果を区に報告の上台帳を修正した。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・備品台帳は本施設と指定管理者の備品が区分されています。</li> <li>・備品にはそれぞれ購入年月日・名称・番号を記したプレートが貼付されています。</li> <li>・収納用備品類の表面には、そのなかに収められている道具・工具・小物の写真が貼付されて、利用者が使用・片付けやすくできるように配慮されています。</li> </ul>			
【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。		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><b>【アピールポイント】</b> 職員は、常に勤務中に館内外を巡回し、「予防保全」の観点に立って不安全要素や不具合・不備の早期発見につとめ、検出した不安定要素や不具合・不備は迅速に対処している。 物品の在庫・保管管理に関しては、目で見える状態で管理することが最適との認識の元で、「目で見える管理」を基本に対処している。</p>			<p><b>【特記事項】</b> ・事業計画書の通り業者の清掃が実施されているのを点検表で確認しました。 ・清掃は運営スタッフが、空いた時間を利用して行っています。(とくに外部委託の清掃スタッフが8.00~14.00勤務なので、その後の必要な清掃は運営スタッフが行っています) ・室内はほこり、ゴミ、汚れなどはなく衛生的な状態が保たれています。 ・会議室などは使用後の机の配置を写真で掲示するなどの工夫がなされ、常に正しい配置で対応できるよう配慮されています。 ・館の設備管理には外注スタッフが8.00~22.00まで常駐して日常の保安管理・不測の事態に対応できるような体勢になっています。 ・清掃と設備のメンテナンスは同一業者に委託することにより、コストと効率面でメリットを出せるようにしています。</p>		
<p><b>【改善すべき点・課題等】</b></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		
【アピールポイント】 前項に同じ。			【特記事項】 ・1階入り口に受付担当を常駐させており、来場者に必ず声かけを行い、不審者の侵入を阻止しています。 ・各職員は担当範囲の部屋の鍵を持っており、誰がどの鍵を持っているかを一覧表で管理しています。開館後、常勤職員が各フロアのスタッフに部屋の鍵を渡しています。		
【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			
<p>【アピールポイント】</p> <p>例えば、入出口の設計に問題があり、利用者が使いにくいために空き空きだった駐輪場を、新たに設計しなおして改善提案し、区承認の上で今般改修に至った。利用者の評価はすこぶる高い。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・駐輪場の配置は、利用者の意見を取り入れて、使い易いように工夫されています。</li> <li>・駐輪場を二輪車と自転車のスペースに分離したこと、より多くの自転車が駐輪できるように改造されています。</li> <li>・館の入口付近の階段や段差のある部分は、区との交渉の結果、すべてスロープ状にして、誰でもが安全に利用できるように改良されています。</li> </ul>			
【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	B
	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			
	植栽に不具合が生じた際は適切に処理されている。	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】 ・植栽・樹木の剪定などは年1回実施されています。雑草の処理は職員自らの手で適時行っていますが、広い敷地の全域までは、人手が足りなくて十分とはいえません。そのため外注化が検討されています。			
【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】			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】			<ul style="list-style-type: none"> <li>・G30の分別方法を掲示し、ゴミは種類別にきっちり区分され、リサイクルにまわしやすいように配慮されています。</li> <li>・ゴミの排出量の把握、さらに排出量低減の目標設定、実行などをPDCA(計画、実践、評価、見直し)の管理サイクルに基づいて積極的に取り組んでいます。</li> <li>・館内にはゴミ箱はなく、利用者のゴミ持ち帰りを強くアピールした結果、その効果が現れています。</li> </ul>		

### 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
H17	4～9月	54.3%	105,446人	53,439人	52,007人
H17	10～3月	57.4%	99,935人	60,460人	39,475人
H18	4～9月	58.3%	98,177人	49,775人	48,402人
H18	10～3月	60.3%	104,323人	63,195人	41,128人

平成18年10月より、会議室系8室の午後5時以降の利用人数集計は老人福祉センターから地区センターに変更しました。

##### (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館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	H17	4～9月	88.1%	13,564人	11,225人
	H17	10～3月	93.3%	12,137人	9,658人
	H18	4～9月	93.2%	13,878人	8,256人
	H18	10～3月	95.4%	12,459人	8,650人
会議室1	H17	4～9月	66.7%	5,734人	
	H17	10～3月	67.2%	7,745人	
	H18	4～9月	67.2%	5,523人	
	H18	10～3月	64.0%	7,819人	
会議室2	H17	4～9月	66.7%	3,547人	
	H17	10～3月	53.3%	4,278人	
	H18	4～9月	51.2%	3,071人	
	H18	10～3月	49.2%	4,575人	
会議室3	H17	4～9月	50.7%	2,656人	
	H17	10～3月	63.6%	4,198人	
	H18	4～9月	57.5%	2,551人	
	H18	10～3月	57.3%	4,364人	

(利用内訳続き)

オケ室 通信カラ	H17	4 ~ 9月	54.5%	2,257人
	H17	10 ~ 3月	55.9%	3,256人
	H18	4 ~ 9月	55.2%	2,158人
	H18	10 ~ 3月	57.7%	3,342人
講義室	H17	4 ~ 9月	59.3%	7,354人
	H17	10 ~ 3月	58.1%	7,867人
	H18	4 ~ 9月	59.7%	5,757人
	H18	10 ~ 3月	63.0%	8,998人
ナ   趣味コー	H17	4 ~ 9月	52.1%	3,453人
	H17	10 ~ 3月	54.7%	3,510人
	H18	4 ~ 9月	52.4%	2,674人
	H18	10 ~ 3月	58.9%	3,570人
ナ   余暇コー	H17	4 ~ 9月	52.7%	2,756人
	H17	10 ~ 3月	52.7%	3,497人
	H18	4 ~ 9月	51.5%	2,418人
	H18	10 ~ 3月	59.5%	3,659人
室 小会議	H17	4 ~ 9月	60.5%	3,356人
	H17	10 ~ 3月	62.3%	4,323人
	H18	4 ~ 9月	61.4%	3,151人
	H18	10 ~ 3月	72.7%	4,459人
和室	H17	4 ~ 9月	22.3%	1,734人
	H17	10 ~ 3月	30.9%	2,569人
	H18	4 ~ 9月	22.7%	1,681人
	H18	10 ~ 3月	33.1%	2,637人
茶室	H17	4 ~ 9月	15.3%	634人
	H17	10 ~ 3月	22.9%	612人
	H18	4 ~ 9月	15.6%	599人
	H18	10 ~ 3月	19.6%	645人
練習室	H17	4 ~ 9月	73.3%	4,598人
	H17	10 ~ 3月	78.0%	4,612人
	H18	4 ~ 9月	74.3%	4,553人
	H18	10 ~ 3月	76.4%	4,745人
料理室	H17	4 ~ 9月	24.2%	1,796人
	H17	10 ~ 3月	40.9%	1,856人
	H18	4 ~ 9月	25.1%	1,761人
	H18	10 ~ 3月	35.7%	1,923人



指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄																				
<p><b>【アピールポイント】</b></p> <p>平成17年度7月の利用料金導入により、部屋の稼働率及び団体の利用人数の大幅な減少が見られた。これに対処するため、団体の月間の利用回数や利用動向を調査した上で、予約の公平さを確保しながら団体の先のスケジュールを固めやすくすることが可能な予約ルールに改訂した。</p> <p>また、ウエルカムフラワー作戦、ロビーの明るく寛げる場への改良、ロビーでの活け花かざり、利用者ニーズの高い図書を購入、通信カラオケ導入などの諸策が稼働率と利用者数のアップに寄与していると確信する。</p> <p>これにより利用者数及び部屋稼働率は、地区センターと老人福祉センターを合算すると次のとおりで、前年度対比で常にプラスを記録している。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;"></th> <th style="width: 10%;">利用者数 (千)</th> <th style="width: 10%;">前年度比 (%)</th> <th style="width: 10%;">稼働率 (%)</th> <th style="width: 10%;">前年度比 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>H18/4-9</td> <td>98</td> <td>93</td> <td>56</td> <td>102</td> </tr> <tr> <td>H18/10-3</td> <td>104</td> <td>104</td> <td>60</td> <td>103</td> </tr> <tr> <td>H19/4-9</td> <td>113</td> <td>115</td> <td>59</td> <td>103</td> </tr> </tbody> </table>		利用者数 (千)	前年度比 (%)	稼働率 (%)	前年度比 (%)	H18/4-9	98	93	56	102	H18/10-3	104	104	60	103	H19/4-9	113	115	59	103	<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成17年度7月の利用料金導入による影響があったものの、その後、利用者数、部屋の稼働率ともに漸増しているのは、新規の諸施策や利用者ニーズに対応するサービス向上の成果であり、高く評価できます。</li> <li>・複合施設のため、60歳以上の利用者が 17:00 までは老人福祉センター、17:00 以降、地区センターの利用になる場合は、それぞれを按分して利用者数にカウントしています。</li> </ul>
	利用者数 (千)	前年度比 (%)	稼働率 (%)	前年度比 (%)																	
H18/4-9	98	93	56	102																	
H18/10-3	104	104	60	103																	
H19/4-9	113	115	59	103																	
<p><b>【改善すべき点・課題】</b></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。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p><b>【アピールポイント】</b>            受付スタッフに対する利用者の受け止め方は、最新の本年度11月のアンケート調査の結果は昨年度2月に比較して、「満足している」が大幅にアップしている。このことは、スタッフに対しての利用者の評価を端的に表しているといっても過言ではない。</p>		<p><b>【特記事項】</b>            ・1階の受付窓口は、老人福祉センターと共通になっており、どの時間帯にもスタッフ3名(その内1名は図書担当)が配置され、利用者には親切に笑顔で対応しています。            ・受付には大きな利用ボードが設置され、一目で利用状況が分かるようになっていました。受付スタッフは、常にマニュアルを携行し、利用者への対応に備えています。            ・全ての職員は部屋の利用状況一覧表を持参しており、当日の利用状況についての質問には誰でも対応できるようになっています。時間延長などの利用変更などにも即座に対応できます。            ・各フロアにはトランシーバーを持った職員を1名配置し、部屋の利用状況の確認、対応に強みを発揮しています。</p>			
<p><b>【改善すべき点・課題等】</b></p>					

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】		【特記事項】			
【改善すべき点・課題等】		<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用案内は受付のほかにも、目的別に館内掲示をしてわかりやすくなっています。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・市や区の情報</li> <li>・イベント、サークル団体の情報など</li> </ul> </li> <li>・一般の見学者に加え、地元小学校の児童の見学や看護学校生の実習なども受入れています。</li> </ul>			

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】			【特記事項】		
			<ul style="list-style-type: none"> <li>・当地区センターのイベント情報などは、地区センターだより、瀬谷区報などに掲載されています。ホームページは分かりやすく親しみが持てるものになっています。</li> <li>・地区センターだよりは、70余の自治会を通して1800戸に配布されています。</li> </ul>		
【改善すべき点・課題等】					

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><b>【アピールポイント】</b>                      携帯するネームプレートの裏に「運営規範」(明るく楽しく 親しく 公平に )と「対応7か条」(笑顔、あいさつ、会話、アイコンタクト、気配り、信頼、スピード)を差し込んで、常に肝に銘ずべく心掛けている。                      例えば、部屋利用の終了時に実施するスタッフによる点検態度に関するアンケートでも利用者の評判は良いことが分かっている。                      毎日勤務の帯毎に実施するミーティング(午前帯1回、午後帯2回、夜間帯1回)は、決め事や変更の周知をはかることと当日の利用者の状況を把握するために重要な会合になっている。</p>			<p><b>【特記事項】</b>                      ・サービス水準の確保と向上をめざし、新人研修や定期研修(年1回)を実施しています。研修では、業務内容、接遇の基本、自主事業、設備点検など、利用者の視点を強く意識して行っています。                      ・業務実施手順を明文化したマニュアルを作成するとともに、ミーティングなどで定期的に見直しています。職員が抽選方法の改善を提案し、採用された事例などがあります。                      ・職員が複数の場合は、必ずベテランと新人を組合わせて配置し、新人の迅速な業務習熟とサービス水準の向上に努めています。</p>		
<p><b>【改善すべき点・課題等】</b></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			
<p><b>【アピールポイント】</b></p> <p>職員は、「本日の部屋別利用一覧表」を携帯し、公平で間違いの無い利用者へのサービス対応を行うとともに、利用者からの問合せなどに誰でもが適切な対応・案内ができるようにしている。また、タイムリーな職員間の情報伝達にトランシーバーを活用している。</p> <p>常勤職員は毎月の指導員会議で、非常勤職員は適時のスタッフ会議や毎日のミーティングで周知をはかっている。</p>		<p><b>【特記事項】</b></p> <p>・午前・午後・夕方・夜間の1日4回のミニミーティングを毎日行うことにより、各種情報の共有化が徹底しています。また月1回のスタッフミーティングを通して、利用者ニーズの収集、改善提案、情報の共有化が図られています。</p>			
<p><b>【改善すべき点・課題等】</b></p>					

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】		【特記事項】			
【改善すべき点・課題等】		<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者の区民利用施設協会の規程(H18.4.1 制定)に基づき、個人情報の対象項目が明記されています。それらの取扱いについて研修を実施、個人情報保護を徹底し、職員のレベル向上を図っています。(個別には誓約書を取っています)</li> <li>・個人利用者は、利用申込書に区域、年齢・男女区分の該当項目に○印をつけるだけで、氏名の記入はありません。団体利用は、団体名、人数、代表者の電話番号を記入してもらっています。</li> <li>・上記の記録も保管スペースに1年保管後、協会で業者に委託して廃棄処分しています。</li> </ul>			

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	
<p><b>【アピールポイント】</b>                      施設・設備の保全是「予防保全」が重要との認識で、設備の保守点検あるいは職員の巡回点検などで提起された不具合事項は、協会・区と協議・調整して早期の対応を図る。</p>		<p><b>【特記事項】</b>                      ・事故防止への取り組みをチェックリストを用いて定期的を実施しています。                      ・事故については、他施設の事故事例も含め、発生状況と対応方法を記録し、ファイル化して誰でも閲覧できるようにしています。またミーティングでもこれらをテーマとして取上げ、事故防止の対応を学習しています。                      ・外注の設備管理者を8.00～22.00常駐させ、とくに施設・設備の予防保全に注力させています。</p>			
<p><b>【改善すべき点・課題等】</b></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】		【特記事項】			
【改善すべき点・課題等】		<ul style="list-style-type: none"> <li>・事故発生の場合は、業務日誌に記録し、原因分析を行い、報告書を速やかに指定管理者(協会)や区役所担当課へ提出しています。</li> <li>・高齢利用者の事故発生に備えて、職員のほぼ全員がAEDなどの研修を行い、適切な応急対応ができるように努めています。</li> <li>・ヒヤリ・ハット集や他施設の事故事例はファイル化され、職員がいつでも閲覧できるようになっています。</li> </ul>			

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】</p> <p>「予防保全」の立場に立って、従来ガス器具が多く館内に配置されていたが、その大部分を電気器具に変更した。現在はガス火元を職員が常駐する準備室と利用者が利用する料理室の2箇所とすることで、防火予防の重点管理ができるようにした。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・防災対策マニュアルを整備し、防火管理の役割分担を決め、自衛消防隊を組織しています。</li> <li>・防火訓練を年2回実施し、消防設備などの機能点検及び総合点検を年各1回実施しています。</li> <li>・防災訓練は火災・地震を想定し、「避難」「消火」「機器の使い方」の訓練を行っています。全スタッフが訓練に均一に参加できるようにローテーションの時間帯ごとに行なっています。</li> <li>・ガス設備を電気に変えるなど、火災の発生源を2箇所に限定し、その場所にはスタッフを常駐させています。</li> <li>・『平成19年度瀬谷区区政運営方針』によると、地域の安全で安心した暮らしを支えるため“災害ボランティア育成事業”や“地域防犯情報ネットワーク事業”などの取り組みが進められています。今後は、こうした事業に積極的に関わり、地域一丸となった防災力・防犯力の向上が期待されます。</li> </ul>			
<p>【改善すべき点・課題等】</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		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		
<b>【アピールポイント】</b> 受付に「提案箱」を、団体の部屋利用時の利用報告書に「ご意見欄」を設けて、利用者の苦情や意見の吸い上げをおこない、必要な対応を実施している。			<b>【特記事項】</b> ・個人の利用者や団体にアンケートを実施し、サービス向上の参考にしています。苦情や要望に対しては窓口で受付できるものはスタッフが対応しています。ニーズに即応できない場合は、理由と代替案を示して説明責任を果たすように努めています。 ・苦情に対する対応は、館内に掲示しています。		
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

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><b>【アピールポイント】</b>                      当館としては、寄せられる意見・苦情を迅速に対応することは無論であるが、むしろ潜在的な意見・苦情を予期して対処することに軸足を置いている。                      例えば、先にアピールポイントとして述べた代理抽選の導入や空き空きの駐輪場の改良などを実施した。他に、茶室の物品棚、料理室の食器棚、トイレの暖房・ウォシュレット・音姫採用、通信カラオケ室開設や部屋利用の終了時刻の予鈴などが上げられる。</p>			<p><b>【特記事項】</b>                      ・苦情対応の手順や担当者が明確に決められており、利用者には掲示板・ご意見ダイヤルなどで十分に周知されています。                      ・提案や苦情は重要なものについては、内容と処置を掲示板に掲げ、利用者に情報を公開しています。                      ・提案や苦情は即座に対応できるものは、即座に改善などを講じます。またスタッフミーティングでも取り上げ、改善案を検討しています。                      ・職員は、日常業務における利用者との対話のなかでの何気ない一言や何気ない素振りを見逃さず、改善に結びつけることの重要性をよく認識しています。</p>		
<p><b>【改善すべき点・課題等】</b></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		
【アピールポイント】			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】			・年に1回、利用者アンケートを実施し、地域のニーズや利用者ニーズを把握しています。利用者のニーズや要望に対しては、柔軟な発想で迅速な対応に努め、アンケートの結果をセンターだよりや掲示板で公開しています。		

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】		<b>【特記事項】</b> ・利用者会議は年1回及び必要な都度開催し、利用者の苦情や要望に対する対応策などについて掲示板で公表しています。 ・利用者会議の構成は地区センター・老人福祉センターの登録サークル800のなかから最近5年間、参加していない団体30を選定し、会議への参加を呼びかけました。本年度の利用者会議には16サークルから21名の出席があり、夏季に体育室に大型扇風機設置の要望が審議され、採用・実行されました。			
【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】			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】			<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域のニーズを把握して、年齢、性別に偏らず、多くの住民が気軽に参加できる独自の自主事業を実施しています。パソコン教室、版画教室などの自主事業を満遍なく揃えています。</li> <li>・健康志向の高まりを踏まえ、ヨガや体操教室は、定員の3倍にも達しています。</li> <li>・地産地消をテーマに、地元の野菜を使った料理教室なども好評です。</li> </ul>		

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><b>【アピールポイント】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●地域住民である、幼児から高齢者まで、幅広い年齢層が気軽に利用できるように多種多様な自主事業を企画・実施しています。 <ul style="list-style-type: none"> <li>幼児対象……おはなし会</li> <li>小・中学生対象……卓球・バドミントン・料理</li> <li>成人対象……体操系・手芸・料理 音楽系・パソコン 他</li> </ul> </li> <li>●自主事業がきっかけとなり、地域コミュニティの形成につながるべく、事後グループとして活動が継続しています。 <ul style="list-style-type: none"> <li>18年度……コーラス</li> <li>19年度……パステル画</li> </ul> </li> <li>●自然豊かで緑の多い地域性から、季節感を大切に事業を展開しています。また、館内には、七夕飾り・クリスマスツリー・お雛様など季節に応じた飾り付けをして、利用者にお楽しみいただいています。</li> <li>●健康志向の高い昨今、19年度は体操系の講座を多く企画しました。また、ヘルシー野菜を中心に取入れた料理教室の企画・実施、健康管理を題材にしたパソコン教室も開催予定です。</li> <li>●利用者ニーズに対応するべく、提案箱などに寄せられた利用者の声に基づき18年度はクリスマスコンサートを開催し、幼児から高齢者まで約150人が参加されました。その他、身近な職員・スタッフの声、新聞等メディアによる社会情勢や地域の情報を収集し、取り入れることを心掛けています。</li> </ul>	<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業からサークル化した事例(コーラス、パステル絵など)は多くあり、支援策としてサークル発足後6ヶ月間は部屋の優先利用を認めています。</li> <li>・当地域は、自然豊かで、緑の多い地域資源を活かし、季節ごとの旬の地場野菜を使った料理教室を実施しています。また、事後グループは丹精込めて作った野菜をセンターまつりで即売し、大変好評を得ています。</li> <li>・今後も引続き地域から広くニーズを収集し、新規の利用者拡大に繋げることを期待しています。</li> </ul>



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> <p>蔵書方針を明確にして、利用者ニーズに合った図書の購入を進め、貸出図書数の増加に努めている。これにより昨年度後半より前年度対比プラスに転じ、今年度は昨年度比で大幅にアップしている。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>期間</th> <th>貸出冊数</th> <th>前年度比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>H17/4-9</td> <td>12,506</td> <td>84.4</td> </tr> <tr> <td>H17/10-3</td> <td>9,814</td> <td>81.0</td> </tr> <tr> <td>H18/4-9</td> <td>10,987</td> <td>87.8</td> </tr> <tr> <td>H18/10-3</td> <td>10,029</td> <td>102.2</td> </tr> <tr> <td>H19/4-9</td> <td>12,515</td> <td>113.9</td> </tr> </tbody> </table>			期間	貸出冊数	前年度比(%)	H17/4-9	12,506	84.4	H17/10-3	9,814	81.0	H18/4-9	10,987	87.8	H18/10-3	10,029	102.2	H19/4-9	12,515	113.9	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・蔵書は約1万5千冊、内訳は一般書51%、児童書49%であり、貸出しは1回に2冊、期間は2週間までになっています。蔵書の約7割を小説、絵本が占めており、新規購入図書の選定は、利用者のリクエストに極力応えるようにしています。例えば評判・話題になっている図書：ハリーポッター、指輪物語など。</li> <li>・その結果の今年度の貸出冊数は上昇傾向にあります。</li> <li>・図書の専任職員を廃し、人員も削減しました。研修などでスキルアップを図り、職員のほぼ全員が担当できるようになりました。</li> </ul> <p>*瀬谷センター図書コーナーは、2004年の瀬谷区青少年図書館廃止に伴う改修により、瀬谷地区センターの図書コーナーとして整備されました。</p>		
期間	貸出冊数	前年度比(%)																					
H17/4-9	12,506	84.4																					
H17/10-3	9,814	81.0																					
H18/4-9	10,987	87.8																					
H18/10-3	10,029	102.2																					
H19/4-9	12,515	113.9																					
【改善すべき点・課題等】																							

## 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】			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】			<ul style="list-style-type: none"> <li>・区が主催する指定管理者連絡会議や区内の地域センターの館長会議で情報交換を行なっています。</li> <li>・自治会、地域に古くから存在する各種団体と強い交流、連携関係にあります。</li> <li>・当館では、選挙時の期日前投票、住民健診、新年祝賀会などで場所を提供する際、館内を通行してもらい当館をよく知ってもらうPRの機会にしています。</li> <li>・センターだよりの回覧、インターネット・子どもから親への口コミ情報などを使って、新たな住民を利用者としていかに取り込んでいくかが、今後の課題だといえます。</li> <li>・瀬谷区役所『瀬谷区区民意識調査』によれば、周辺地域の住民の地域でのボランティア活動・ささえあい活動に“関わっている”と回答する割合(4%)は決して高くありません。しかし一方で、“将来は関わりたい”とする割合は46%と、半数近くにのぼります。さらに、活動に関わっていない理由として“どう関われば良いかわからない”(33%)、“きっかけがない”(34%)をあげる割合は多く、今後は、参加のための“情報の提供”や“きっかけづくり”が重要といえます。</li> </ul>		

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】		<b>【特記事項】</b> ・本年度6月8日に瀬谷センター運営委員会が発足し、 平成18年度利用状況・事業報告・特別会計報告 平成19年度事業計画 横浜市瀬谷センター委員会規約 が確認されました。			
【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】		
【改善すべき点・課題等】			<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・本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。</li> <li>・経費節減にも注力し、照明の改善(電球から蛍光灯に)だけで1ヶ月平均40,126円減を達成しています。</li> <li>・本センターの収支決算書や日常の伝票類は協会へ出向き、適正に処理されていることを確認しました。</li> </ul>		

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 75,411,000 円)	－ (決算収入 77,450,720 円) = -2,039,720 円
(予算支出 75,411,000 円)	－ (決算支出 68,952,369 円) = 6,458,631 円
(決算収入 77,450,720 円)	－ (決算支出 68,952,369 円) = 8,498,351 円
指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
【特記事項】	【特記事項】 ・人員の大幅削減、人員配置の工夫などによるコスト削減努力により収支が改善されています。

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	
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】		【特記事項】 ・ニーズ対応費は、洋式トイレの暖房、1階フロア照明の増設、会議室廊下壁紙の張替えなどに当てられ、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:5247千円 平成 19 年度収入目標額:4045千円	平成 18 年度達成率=63%=3327.02/5247*100 平成 19 年度前期達成率=87%=1766.06/4045/2*100
指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p><b>【アピールポイント】</b> 当館として鋭意努力した結果が、毎年利用者数の増や部屋稼働率のアップ等に表れていることをアピールしてきた。 一方、利用料金に関しては、毎年度の利用料金収入は大幅増を継続している。</p> <p>平成 17 年度:213千円/月 平成 18 年度:262千円/月(+23%) 平成 19 年度:294千円/月(+12%)</p>	<p><b>【特記事項】</b> ・利用者の増加に伴い、利用料金は順調に伸張しています。</p>
<p><b>【改善すべき点・課題】</b> 当初目標額が著しく高すぎた反省に立ち、区と協議の上本年度下げたが、まだまだ高すぎて達成に至らない。 単に利用料金の目標額での見方ではなく、利用者数や稼働率も考慮した複合的な評価が望まれる。</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><b>【アピールポイント】</b></p> <p>1、人件費削減策として、昨年度からは一昨年度より常勤職員1名、非常勤職員6名を削減した。一方マニュアルを改訂しサービスの低下がないようにした結果、安定したサービスを提供できている。</p> <p>2、指定管理者の命題である経費削減策として、公共料金の電気料を削減すべく、電球を蛍光灯に代え、不必要な電灯を消灯するなどのたゆまぬ努力の結果、平成18年度は前年度対比557千円の削減(8.8%)が図られた。今後も引き続き経費の削減に努力する。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">期間</th> <th style="width: 30%;">電気料金 (千円/月)</th> <th style="width: 50%;">前年度対比 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>H17/4-3</td> <td>527</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>H18/4-3</td> <td>481</td> <td>91.3</td> </tr> <tr> <td>H19/4-9</td> <td>472</td> <td>98.1*</td> </tr> </tbody> </table> <p>注*)前年度同一時期対比では、93.7%である。</p> <p>3、一方雑収入としては、自動販売機の適正配置によりバックマージンを大幅に増大させるとともに、コピー代に関しても、コピー機2台を1台にして機械の使用料を低減するとともに、カラーコピーを可能にするなどにより増収を図った。</p> <p>平成18年度雑収入 : 191千円 平成19年度4-9 雑収入: 230千円(+20.4%)</p> <p><b>【改善すべき点・課題】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 指定管理者の命題である「経費削減」に関する評価が明確でない。評価基準を明確にして、しっかりした評価項目とすべきであると考えます。</li> </ul>	期間	電気料金 (千円/月)	前年度対比 (%)	H17/4-3	527	—	H18/4-3	481	91.3	H19/4-9	472	98.1*	<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の職務拡大を図りつつ、利用者へのサービスの質をキープして、大幅人員削減を実現したことは高く評価できます。</li> <li>・光熱費の削減は次のような工夫が実行されています。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・天井の白熱灯を蛍光灯に変えるなど、明るさを変えずに電気代を大幅に削減した</li> <li>・常時点灯、状況判断、常時消灯など施設によって点灯の必要性を色分け表示し、電気代の節約に努めた</li> </ul> </li> </ul>
期間	電気料金 (千円/月)	前年度対比 (%)											
H17/4-3	527	—											
H18/4-3	481	91.3											
H19/4-9	472	98.1*											

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><b>【アピールポイント】</b></p> <p>1、駐輪場の改修                      (1) バイクと自転車の駐輪場の分離                      (2) 低稼働駐輪場の改修による実駐輪台数のアップ</p> <p>2、近接公園とのバリアフリー化の完工</p> <p>3、インターネット横浜市予約システムへの改善提案                      (1) 利用料金入力システム改良                      (2) 利用人数入力システム改良                      (3) 老福センター管理システム導入</p> <p>4、部屋予約抽選会の改善                      (1) 2ヶ月先の部屋予約                      (2) 代理抽選の導入(前述)</p> <p>5、体育館個人利用予約方法の確立                      (1) 公平な利用ルール策定                      (2) 個人利用可能種目の増加(2⇒3)</p> <p>6、部屋利用時間区分の周知方法改善(予鈴)</p>	<p><b>【特記事項】</b></p> <p>●複合施設としての利点を活かしています。                      ・職員の1人ひとりが幅広い業務を行い、様々な利用者との対話、交渉を持つことで、利用者のニーズや地域コミュニティへの理解が深まっています。                      ・職務の魅力が高まり、職員・スタッフの職務へのやりがいにつながっています。                      ・利用者サービスの質は向上し、利用者満足度は確実に高まっています。                      ・設備の補修、清掃、スタッフの配置、研修などを、両施設合同で実施することにより、経費面でも削減効果が顕著に現れています。                      ・「和室の入口の段差にスロープを設けて段差を解消」「靴箱の脇に小さな椅子を設け、年配者・足の不自由な人でも靴をはきやすくする」など、利用者に対する細かい気配りが随所で見られます。                      ・旧瀬谷区青年図書館からの移設で蔵書数も充実し、書籍選定の改良により利用者が増加しています。</p>
<p><b>【改善すべき点・課題】</b></p> <p>1、HPの立ち上げ</p>	<p>●既存の枠にとらわれない、新しい発想、工夫を大事にしています。                      ・代理抽選の実施、トランシーバー活用など、利用者の視点からの斬新な取り組みが進められています。                      ・当日の各部屋の利用スケジュール表のコピーを、職員全員が持ち歩き、常に利用者からの問い合わせに対応できるようにするなど「利用者本位」を目指した対応は特筆できるものです。</p> <p>●施設の老朽化が進行するなかで、今後はメンテナンス費用の増大が予想されるので、日常の予防保全がさらに重要な課題になると思われます。</p>



## 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。