



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



横浜市踊場地区センター

横浜市

評価機関：株式会社フィールズ

地区センター評価シート目次

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

・ 総則

-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。	✓	A	✓	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
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】 ・職員に対し横浜市地区センター条例を示すと共に毎年、地区センター方針を共有している。 ・「施設利用のご案内」に記載。		【評価の理由】 ・当地区センターの基本方針は、「地域にあって、人々の生活に密着し、健康で文化的なコミュニティの形成に寄与するように努める」とし、毎年、事業計画を作成して職員に配布しています。 ・館長は、職員に年度初めのミーティングの際にその趣旨を説明し、欠席者には後日話し、周知徹底を図っています。 ・利用者には運営の基本方針を玄関ロビーに掲示し、図書コーナーの一角にも置き、周知を図っています。 運営委員会で説明し、パンフレットやホームページにも掲載し、利用者に周知しています。 ・利用者には「ご利用にあたってのお願い」に地区センターの約束事を明示し、地域の方が自由に公平に利用できるように理解と協力をお願いしています。			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

-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。	✓	A	✓	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
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】 ・各団体がスケジュールを確定しやすいように、利用予定日の2箇月前より、受付を開始し、利用希望が重複した場合は、前月第1日曜日に抽選会を行っている。		【評価の理由】 ・団体利用の利用申し込み方法が、明確に決められています。利用希望日の前々月1日より仮申し込みます。利用希望日が複数団体に重複した場合は、公開抽選会により公平・公正に決定します。 自主事業は、募集人員が明記されています。通常は、先着順に申し込み、満員になれば締め切ります。 ・設置目的を実現するためにコミュニスタッフは、地域交流の芽を育て、自主的なサークル活動への支援に努めています。 ・利用者のニーズを把握しながら、自主事業を実施しています。 ・自主事業からサークル活動に発展した主なものは、次の通りです。 平成20年:楽しいリズムダンス、マジック入門 平成21年:フラワーアレンジメント、色鉛筆画、茶道 平成22年:墨彩画、朗読 ・当地区センターの個人で利用できる場所は、食事・談話のできるロビー、囲碁・将棋等の娯楽コーナー、プレイルーム、自習室など開館時間中は、設置目的に反する以外は地域の方が自由に利用できます。			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

-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。	✓	A	✓	A
	各業務に対し、必要最低限の職員を配置している。	✓		✓	
	各職員は、他の職員の業務状況を適切に把握している。	✓		✓	
B	事業計画書等の職員体制と実際の体制に相違がない。	✓		✓	
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】 ・適切に人員配置をすると共に、毎年年度当初のスタッフミーティングで、職務分掌を確認している。 ・自主事業等、受付対応をスムーズに行うために、必要に応じて柔軟な勤務シフトを作成している。		【評価の理由】 ・館長は、年度初めに職員の職務内容を指示し、その内容を明確にしています。職員は職務内容を適切に把握し、円滑な運営に取り組んでいます。 ・職員体制は所定の人数を配置し、地域の方が幅広く気軽に利用できるような人員配置を敷いています。 ・職員はシフト勤務の交代制です。 お互いの連絡がスムーズに行なうように、連絡ノートや業務日誌の業務連絡欄を確認後、勤務に就き、的確に引継を行っています。 また、職務・役割分担で、職員が不足しないように、2人一組のグループ制をとり、業務に支障がないように配慮しています。 ・職員は日頃より仕事を通じて学ぶOJTを行い、他の職員の仕事の内容を把握しながら、業務を遂行しています。 ・職員の出勤状況は、当日の勤務シフト表により確認し、職員体制と実際の体制に相違なく業務を行っています。			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

-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。	✓	A	✓	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。	✓		✓	
	職員の服装は適切である。	✓		✓	
	電話対応の際、施設名及び職員名を名乗っている。	✓		✓	
	挨拶や対応の際の言葉遣いや態度が丁寧である。	✓		✓	
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】 ・接遇の基本について、毎年確認を行っている。			【評価の理由】 ・職員は全員名札を着用し、服装も業務にふさわしく、適切です。 ・接遇の基本のマニュアルが整備されており、利用者に対する挨拶、対応の際の言葉づかいや態度は丁寧です。 ・調査員が事前に来訪の電話を入れた際にも、施設名、名前を名乗り、はきはきとした会話で対応していました。		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

-5 開館の実績

仕様書に定められた、もしくは事業計画書等の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等のおりに開館している。	✓	A	✓	A
B	-				
C	仕様書に定められた、もしくは事業計画書等の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】 ・日曜・祝日は、閉館時間を1時間延長して18時まで開館している。		【評価の理由】 ・当地区センターは機械警備により行い、朝と帰りの毎日の出入り口の開閉は職員が行っています。 ・事業計画書の記載のとおり、営業日はおよび営業時間により正しく業務を遂行しています。 ・営業時間は利用者のニーズに応えるため、戸塚区と協議のうえ、日曜・祝日の閉館時間は、2007年度より横浜市地区センター条例施行規則第2条の午前9時から午後5時までを1時間延長して午後6時を閉館としています。			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

施設・設備の維持管理

-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。	✓	A	✓	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。	✓		✓	
	発見された不具合が適切に処理されている。	✓		✓	
B	事業計画書等のとおり管理が行われている。	✓		✓	
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】 ・毎月、専門業者による清掃及び点検を行っている。 ・毎月、巡視目視点検を行っている。		【評価の理由】 ・建物や設備の点検は、外部業者に委託し、定期清掃、空調設備、エレベーター保守、窓ガラスクリーニング、消防設備点検などを適切に行い、安全性の確保と機能の保持が保たれています。 ・職員は折に触れ、建物内外の故障や危険物がないかを日常の見回り点検を行っています。 ・不具合が発見された場合は、すみやかに関係業者に連絡して対応しています。 ・エレベーターが停電により止まった場合に備え、非常用バッテリーの交換を検討しています。			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

-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。	✓	A	✓	A
	備品台帳に記された備品がすべて揃っている。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
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。	✓		✓	
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】 ・損傷が生じた場合は、戸塚区に報告すると共に、修繕あるいは、購入している。		【評価の理由】 ・当地区センターの備品は、品目の分類毎に明確に区別し適切に管理しています。物品管理簿により確認しました。 ・平成21年度購入の新規備品の屋外用テント、会議室用掃除機、プリンターはそれぞれ帳簿に適切に記帳され、管理しています。 ・いずれの備品類も目に見える損傷はなく良好な状態を保っていました。職員は常に備品を大切にするという意識を持ち、良好な状態の維持管理に努めています。 ・地区センターの備品は全て指定管理料で購入しています。			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

-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	✓	A
	事業計画書等のとおり業務が実施されている。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	消耗品の補充が適切に行われている。	✓		✓	
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】 ・月に1回専門業者によって定期清掃を実施。 ・週3回、専門スタッフが清掃。			【評価の理由】 ・身近な日常清掃は職員が行い、ワックス掛けなどの定期的な清掃業務は外部業者に委託し、利用者が快適に利用できるように衛生面にも配慮しています。 ・毎日職員が清掃チェック表により各室の清掃を行い、夜番担当がブレイルーム、トイレの清掃、ゴミの整理、外回りのごみ拾いを行い、清掃汚れのないことを確認点検しています。 ・当地区センターは、利用者がゴミを持ち帰るのではなく、1階の所定の場所で分別回収を行っています。 ・洗面所のトイレトーパー、消毒剤の消耗品の補充も適切に行っています。		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

-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。	✓	A	✓	A
	鍵の管理方法が明確になっている。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
B	事業計画書等の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)。	✓		✓	
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】 ・館外は始業時点検。 ・館内は 1時間毎に巡視点検を行っている。		【評価の理由】 ・当地区センターは機械警備を行い、異常時には契約会社に通報され、点検・確認を行い保守管理しています。 ・鍵の管理は館長が適切に行っています。 ・受付入り口では、常に声かけを励行し、事故防止や不審者の入館にも留意しています。 ・職員は各室の入館者数を確認しながら、館内外の巡回を行い、事故・犯罪の防止に努めています。 ・開館は指定管理の仕様に則って行い、閉館時には職員が館内を見回り、各室の施錠の状況などを点検を行っています。			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

-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。	✓	A	✓	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。	✓		✓	
	発見された不具合が適切に処理されている。	✓		✓	
B	事業計画書等のとおり業務が実施されている。	✓		✓	
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】 ・各部屋の利用終了時に点検を実施している。		【評価の理由】 ・外構施設は、館長と職員が安全面と良好な機能の施設として維持していくために、清掃ならびに日常の見回り点検を随時行っています。 ・不具合もなく、利用者が常に安全・安心して利用できるように外構施設の整備を行っています。 ・事業計画書に記されているように、安全性の確保と保持に努めています。			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

-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。	✓	A	✓	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。	✓		✓	
	植栽に不具合が生じた際は適切に処理されている。	✓		✓	
B	事業計画書等のとおり業務が実施されている。	✓		✓	
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】 ・専門業者と契約し、管理を行っている。 ・落ち葉等は 日常的に清掃している。		【評価の理由】 ・玄関アプローチ、駐車場の日常的な清掃は職員が行い、利用者が快適に利用できるように努めています。 ・調査日にも、草花・植木の手入れができ、ごみもなくきれいに清掃されていました。 ・植栽・樹木管理業務は外部業者に委託し、植木の手入れや消毒をしています。			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

-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。	✓	A	✓	A
	ごみの発生抑制に取り組んでいる。	✓		✓	
	再利用・再使用に取り組んでいる。	✓		✓	
	リサイクルに取り組んでいる。	✓		✓	
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】 ・バドミントンシャトルは、毎年リースを作成し、利用者に好評である。 ・ゴミ分別について、館内に掲示し利用者に協力を求めている。 ・分別を徹底し、スタッフが毎日チェックしている。 ・地域の団体と協働してペットボトルキャップの収集活動に取り組んでいる。			【評価の理由】 ・職員はゴミ類の分別を行い、ゴミを極力少なくし、リサイクルにも取り組んでいます。 ・利用者は、ゴミを持ち帰らず、所定の図書コーナーの隅に分別回収の協力をお願いしています。 ・調査日には、バドミントンシャトルで、リースを作り、玄関にきれいに飾ってありました。 ・コピー用紙は、裏面や両面使用し、経費に節約にも配慮しています。 ・個人情報に基づく書類は、シュレッダーにかけ、守秘義務を徹底しています。 ・ペットボトルキャップは、別に集め、リサイクルメーカーからワクチン寄贈団体に行き、ワクチンが世界の子どもへ届くエコキャップ推進ネットワークに協力しています。		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

・ 運營業務及びサービスの質の向上

-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
H22	4～9月	51.7%	106,404人	22,287人	84,117人
H21	10～3月	56.2%	99,342人	23,716人	75,626人
H21	4～9月	50.9%	102,561人	22,584人	79,977人
H20	10～3月	54.8%	98,110人	26,180人	71,930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	H22	4～9月	76.1%	7,986人	19,336人
	H21	10～3月	80.9%	8,045人	18,907人
	H21	4～9月	75.3%	8,167人	20,110人
	H20	10～3月	75.5%	8,089人	18,333人
音楽室	H22	4～9月	94.7%	4,805人	/
	H21	10～3月	100.0%	4,728人	
	H21	4～9月	94.4%	5,003人	
	H20	10～3月	95.3%	4,580人	
工芸室	H22	4～9月	38.4%	1,691人	
	H21	10～3月	39.1%	1,518人	
	H21	4～9月	35.8%	1,643人	
	H20	10～3月	38.8%	1,691人	
和室	H22	4～9月	32.4%	1,445人	
	H21	10～3月	33.1%	1,174人	
	H21	4～9月	29.3%	1,207人	
	H20	10～3月	34.5%	1,411人	

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
中会議室	H22	4 ~ 9月	45.9%	4,149人	
	H21	10 ~ 3月	56.7%	5,652人	
	H21	4 ~ 9月	50.1%	4,763人	
	H20	10 ~ 3月	53.3%	7,638人	
小会議室	H22	4 ~ 9月	49.5%	1,580人	
	H21	10 ~ 3月	55.2%	1,604人	
	H21	4 ~ 9月	41.2%	1,134人	
	H20	10 ~ 3月	51.7%	1,546人	
料理室	H22	4 ~ 9月	14.4%	631人	
	H21	10 ~ 3月	21.4%	870人	
	H21	4 ~ 9月	18.5%	792人	
	H20	10 ~ 3月	25.0%	1,225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】</p>	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総利用者数が年々増加し、年間約20万人が利用しています。 ・1階のフリースペースは、玄関から気軽に出入りでき、利用登録の手間を簡素化して、抵抗感をすくなくしています。 ・利用者数は毎時間の利用人数を巡回時にカウントしています。 ・ロビーは、親子の団欒、昼食、学校帰りの遊び場となっており、地域の方にとって手軽な利用空間となっています。 ・体育館、幼児のプレイルーム、娯楽コーナー、図書コーナー、自習室で自由に過ごすことができます。 ・2階は団体利用で、カラオケ利用が多い音楽室、ダンスにも利用される会議室、焼窯もあります。 ・体育館では、ストレッチ体操、最近始めた「うたごえサロン」が人気で、毎回100名以上の利用者が参加しています。
<p>【改善すべき点・課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・料理室の稼働率が低い。 <p>さらに、積極的に自主事業を展開する。</p>	<p>【課題への対応方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・料理室は、センター主催事業を幅広く行う事が計画されています。

-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。	✓	A	✓	A
	受付窓口を設置し、受付スタッフがいる。	✓		✓	
	電話やHP等により、利用相談を受付けている。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	施設の空き状況に関する情報を利用者に随時提供できるよう資料を用意している。	✓		✓	
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】 ・受付に 利用状況が一目でわかるように利用状況確認ボードを設置している。 ・利用者の相談に乗れるように、パソコンにて利用台帳を作成し、受付・電話での相談に乗れる体制を取っている。		【評価の理由】 ・受付には、職員が常に1人いて、所用がある時は他の職員に交代して窓口対応をしています。 ・受付のうしろに大きなホワイトボードに、利用状況と空室情報を掲示して、誰でも一目でわかるように工夫しています。 ・予約希望者は利用状況ボードを直接見て、電話での問い合わせでは利用状況ボードとパソコン端末の表をダブルチェックして空状況を説明しています。 ・職員は入館者に、「こやかに「私から声をかけること」を心がけています。不審者対応にもなります。 ・利用情報はホームページにも掲載しています。			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

-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。	✓	A	✓	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	見学などの希望に対応している。	✓		✓	
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	事業計画書・事業報告書を公表している。	✓		✓	
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】 ・施設概要がわかるように、「踊場地区センター施設利用のご案内」を作成し設置している。 ・他の地区センター等の見学に応じている。 ・近隣の小学校の見学希望に対応している。		【評価の理由】 ・「踊場地区センター施設利用のご案内」と「団体利用のご案内」のパンフレットで利用の取り扱い情報を提供しています。 講座・イベントの情報は、チラシや1階フロアの掲示板、門の横の掲示板に掲示して、誰でも目につくように予告しています。 ・パンフレットの字は大きく読みやすく、利用できない飲食・飲酒・喫煙などの約束事項を載せて利用しやすいようにしています。 玄関フロアの入り口に、本日の利用案内があり、利用者が一目で今日の催しが分かるように配慮しています。 ・ホームページにも掲載しています ・外部施設からの見学者は、当初多かったが、今は落ち着いています。 ・指定管理者は財団法人横浜 YMCA であることを、掲示板や踊場地区センターニュース、ホームページに明示しています。			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

-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。	✓	A	✓	A
B	-				
C	広報・PR活動は実施していない。				
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】 ・自主事業については毎月「踊場地区センターニュース」を作成し、地域の自治会の協力を得て配布している。 ・センター主催の大きいイベントについては、ポスターを作成し、町内会掲示板、踊場駅掲示板等に掲出依頼をしている。		【評価の理由】 ・「踊場地区センターニュース」を毎月発行し、地域に配布しています。広報よこはま戸塚区版の「とつか」に毎月10件程度の講座の予定を載せていただき、市民の目にとまるようにしています。 ・イベント情報は、踊場地区センターニュース1000枚を関係個所に配布しています。大きなイベント時は大判で印刷し、自治会や地域ケアプラザの掲示板、必要により駅等に掲示しています。 ・踊場地区センターのホームページがあり、「おどりば」の「カナ付き」です。表のページから、センターの情報や指定管理者の財団法人横浜 YMCA のホームページへつながっています。			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】 ・猫のキャラクターを持ち、「猫の踊り場」の由来が述べられています。			

-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。	✓	A	✓	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
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】 ・毎月実施のスタッフミーティングで、注意事項等について課題を共有化している。 ・また 日常の問題点等は連絡帳で情報を共有している。 ・年5回開催の運営委員会に於いて、意見・指摘を収集している。			【評価の理由】 ・地区センター独自の業務マニュアルがあり、受付業務の中には団体利用、重複に関する処理、抽選会などが折り込まれ、サービスに個人差がでないよう取り組んでいます。 ・職員は、利用者を公平に対応し、「方針」「重要なマニュアル・心構え」は全員に配布し、徹底しています。 特に、情報共有化のため、毎月のスタッフミーティングは特に重要視し、意見を出し合い、改善点は指示事項として直ちに実施に移しています。		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】 ・備え付けのAEDは、館内だけでなく、道路上で緊急に必要な場合など外部への貸し出しも可能としています。		

-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。	✓	A	✓	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
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】 ・毎月 スタッフミーティングを開催している。 ・スタッフ間の諸連絡帳を整備している。 ・日報による申し送りを実施している。		【評価の理由】 ・職員は毎月定期的にミーティングを行い、情報共有化を図っています。指示事項や業務手順の変更を行っています。議事録にて確認しました。 ・シフト勤務を行い、業務の引き継ぎは業務日誌の「業務連絡」、重要事項は「連絡ノート」により引き継ぎし徹底されています。 ・館長不在時には職員が引き継ぎ、業務を遂行しています。			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

-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に該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	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回以上点検を行っている。	✓		✓	
	個々の職員に対し、横浜市が規定する個人情報取扱特記事項の理解度について、少なくとも年に1回、評価を行っている。	✓		✓	
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	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。	✓	✓		
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、年度当初に、研修を行っている。		【評価の理由】 ・館長は、横浜市が規定する個人情報取扱い特記事項の研修を職員に実施し、その理解度を確認しています。 ・個人情報の管理者は館長で、毎年地区センター独自に作成した個人情報のマニュアルで研修を行っています。 ・重要な書類は鍵のかかるロッカーに保管し、廃棄時にはシュレッダーを利用しています。 ・パソコンの情報管理や盗難対策は、パスワードを使い、持ち運びせず、USBは使わないようにしています。 ・職員は、個人情報の守秘義務の誓約書を提出し、年度初めには研修を受講しています。			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

-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に該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	事故防止策の研修等を実施している。	✓		✓	
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。	✓		✓	
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】 ・防火体制を確立するとともに非常時の機器操作研修を行っている。 ・安全対策マニュアルを作成すると共に、研修を行っている。		【評価の理由】 ・利用者の安全第一を心がけ、対応と対策はスタッフミーティングで徹底しています。 ・館長や受付窓口が全体監視し、危険状態があった時にはただちに取り除くようにしています。 ・自主事業や保育のある講座にはスタッフが責任者となり付いています。 ・「安全管理対策マニュアル」があり、起こりうる危険状況を摘出し、対応を細かく指示徹底しています。 ・走る幼児への注意、熱中症への配慮、悪さをする中学生への対応、工芸室焼釜使用への注意事項掲示などを行なわれています。 ・トイレや新聞購読が利用出来るので、酔っ払いや不審者対応には気をつけ、夜のスタッフのうち1名は男性としています。			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

-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。	✓	A	✓	A
	施設内で、事故対応責任者を明文化している。	✓		✓	
	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)。	✓		✓	
	事故対応策の研修等を実施している。	✓		✓	
B	事故発生時の連絡体制を確保している。	✓		✓	
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】 ・他施設の事例等を検証している。 ・事故対応責任者は館長があたる。		【評価の理由】 ・事故対応の責任者は館長で、不在時は常勤職員、さらに役割が決められルール化されています。 ・事故が発生すると、事故記録報告書を作成し、フローチャートによる情報共有化、さらにスタッフミーティングや連絡ノートで徹底しています。事故例検討も行われています。 ・緊急連絡網があり、職員やスタッフのほか、担当業者の連絡先をまとめています。			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

-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。

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。	✓	A	✓	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	地域や関連機関との連携体制を整備している。	✓		✓	
B	防災に関するマニュアル等が整備されている。	✓		✓	
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】 <ul style="list-style-type: none"> ・防火訓練を年2回実施。 ・CPR講習を実施。 		【評価の理由】 <ul style="list-style-type: none"> ・災害対策訓練は年2回行い、消火訓練も実施しています。 ・防災消防計画書では、災害が発生すると利用者の安全を第一に、館長が隊長になり役割分担を決め対応します。 ・119番の対応マニュアルもあり、避難誘導の経路を明確化しています。 ・2階の料理室、焼窯庫、工芸室で火災が発生した場合は表通りに救助を求められる奥の中会議室に一次避難することになっています。 			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】 <ul style="list-style-type: none"> ・建物の耐震診断は安全と確認しており、戸塚区の特別避難場所となっています。 			

-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。	✓	A	✓	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
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】 ・日常的にコミュニケーションを取るよう配慮している。		【評価の理由】 ・苦情や意見は直接スタッフが、聞き取りするように心がけています。 ・運営委員会で意見をいただくこともあります。 ・受付窓口の横にはご意見箱が設置されています。ご意見ダイヤル案内は館内2か所に電話番号/FAX番号付きで掲示しています。 ・ご意見ダイヤルに意見・苦情が寄せられた場合は、すみやかに対応策を検討し、公表します。			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

-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。	✓	A	✓	A
	利用者に対し、苦情等への対応手順、担当者等が明文化されている。	✓		✓	
	苦情解決の仕組みを利用者等に周知している。	✓		✓	
	苦情等の内容を検討し、その対応策を講じている。	✓		✓	
	苦情等への対応策について、利用者へ公表している。	✓		✓	
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】 ・日常的に発生した苦情等は受付スタッフが対応。		【評価の理由】 ・利用者には「ご意見・ご要望について」を掲示して案内しています。 ・意見や苦情等については、直ちに職員と検討し、必要な場合は指定管理者や区と相談して対応しています。苦情対応報告は区役所に報告しています。 ・意見や苦情等の解決状況を運営委員会で報告し、センターニュースで公表しています。 ・日常的な要望についてもスタッフミーティングで徹底すると共に、運営委員会で報告しています。・例えば、体育室のワックス掛けは滑りやすいとのご意見があり、すぐに専門業者と相談して対応しました。更に利用者からの意見を聞き、経過をフローしました。			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

-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。		B		B
	利用者アンケートの調査結果・分析及び課題とその対応策まで公表している。				
	利用者アンケート調査結果を取りまとめ、その中から課題を抽出の上、対応策を講じている。	✓		✓	
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。	✓		✓	
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】 ・自主事業開催時にアンケートを採り企画に反映している。 ・購入図書希望のアンケートを採り、結果を反映している。			【評価の理由】 ・利用者にアンケートを行い、その結果を図書購入に反映しています。 ・利用者アンケートについては、自主講座や運営委員会、担当者会議で出たアンケート、日常の利用者からの意見から、地区センター全般に係る事項について課題を抽出し、対応策をまとめています。		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】 ・館内の掲示板やホームページ、チラシなどにアンケート結果を公表することが期待されます。		

-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に該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用者会議での検討内容を公表している。	✓		✓	
	利用者会議からサービスに係る課題を抽出している。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
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。	✓		✓	
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】 特になし		【評価の理由】 ・運営委員会は年5回開催し、そのうち1回は利用者代表会議としています。 ・議事録は資料と共にファイル化し、図書コーナーの棚で閲覧できるようにし、利用者に公表しています。 ・利用者会議からの貴重な意見は課題を洗い出し、改善へとつなげています。			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

-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。	✓	A	✓	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
B	事業計画書等のとおり、事業が実施されている。	✓		✓	
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】 ・スタッフによる自主事業企画委員会を開催している。 ・幅広い年齢層に対応し、年間200本以上の自主事業を開催している。		【評価の理由】 ・地域のニーズを十分に把握し、趣味、教養のためと、文化、芸術、スポーツを通じた仲間づくりに結びつけ、年齢、性別に片寄らず多くの住民が参加できるような事業を展開しています。 ・自主事業は、子育てから、啓発講座、男性のための料理教室など、年代、その他幅広く、多種多様の行事や講座・教室を開催しています。 ・職員の企画委員会は、アンケート調査により利用者のニーズを把握し、課題を見出し、次の事業に結びつけています。 ・平成21年度の自主事業は年間200回以上行っています。			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

-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> <ul style="list-style-type: none"> ・幅広い年齢層を対象に自主事業を行っている。 ・アンケートを実施し、リクエストに応えている。 ・自主事業からサークル化するように、働きかけを行っている。 	<p>【独自に工夫している点・工夫ができていない理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地区センターの役割を十分に認識し、チラシ、パンフレット、ホームページを工夫して作成し、積極的な広報活動を展開しています。ホームページには毎月の催し、講習会、イベントなどの案内を掲載しています。 ・利用者アンケートをとり、次年度の事業展開につなげています。利用者アンケートにより地域のニーズの把握に努め、多くの住民が参加できるよう役立っています。 ・0歳児から高齢者まで、幅広い年齢層と性別に片寄らずどなたでも気軽に参加できるようにしています。 ・教室、講座名がわかりやすく、参加してみたいくなるようなネーミングを工夫している。 例えば、「うたごえサロン」 「のびのび親子ランド」 「脳から鍛える健脳体操」 ・地域の方に、より一層参加していただくように工夫しています。 ・自主事業から自主事業サークル団体に自然に発展し、自主活動に結びつくように支援しています。

-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。	✓	A	✓	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。	✓		✓	
	蔵書情報を市に提出している。(蔵書検索システムのため)	✓		✓	
	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。	✓		✓	
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"> 返却期間を2週間を越えた場合は、郵送で連絡。(さらに電話をしている) 図書購入希望アンケートを採り、購入に反映している。 			<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> 図書コーナーが館内を入るとすぐ右にあり、自由に利用できる場所を設け、閲覧や貸し出しを行い、図書棚は整理整頓ができています。 児童図書、絵本、料理、スポーツなどの図書の蔵書が約8000冊あり、あらゆるジャンルが揃っています。 図書を借りるには、書籍の貸出簿があり、身分証明書を持参し登録のうえ図書カードを発行し、期間は2週間で、3冊まで借りれます。 図書の新規購入は年間約20～30万円以上計上しています。また、図書購入希望は「図書リクエスト」があり、園芸、スポーツ、料理などジャンルを記入し、本の題名、著者名、出版社名を記入し、利用者のニーズに応じています。 職員は、随時本の棚返しを行い整理整頓に努めています。 「踊り場地区センターニュース」に「新着図書のご案内」欄を掲載しています。 		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

・地域及び地域住民との連携

-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。	✓	A	✓	A
	地域住民、町内会、自治会等と情報交換を行っている。	✓		✓	
	地域住民の意見・要望を把握している。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	区内の他施設と連携し、情報交換を行っている。	✓		✓	
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】 ・地域の連合自治会会長、町内会会長に運営委員会の構成員になっていただいている。 ・地域のケアプラザと共催して、「認知症講演会」を開催した。 ・地域の協力を得てセンターまつりを開催。		【評価の理由】 ・地域住民、町内会、自治会が結束に努め、自主的な活動と相互の交流を図っています。スポーツ、講演会、研修会、サークル活動などを行う場として十分に活用し、常に情報交換を行っています。 ・運営委員会があり、おおよそ2か月毎に開催しています。メンバーは区域内的の連合町内会・自治会役員、体育指導委員、青少年指導員、老人クラブ、消費生活推進員、家庭防災員、小・中学校PTA会長、公募の方で構成され、情報交換を得て、地域の意見・要望を話し合っています。 ・地域ケアプラザと共催で「認知症講座」を開催するなど、情報交換を行っています。「踊場地区センターニュース」には近隣の汲沢保育園の「出前講座のお知らせ」、「子育て情報」のメモを掲載しています。			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

-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に該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	地区センター委員会を開催している。	✓		✓	
	地区センター委員会での検討内容を公表している。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
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。	✓		✓	
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】 ・年5回 運営委員会を開催し、事業報告を行っている。			【評価の理由】 ・地区センター運営委員会は公募者を含め28名で構成され、年5回開催しています。その内容は運営状況の報告が中心で、運営委員会が共催する地区センターまつりの企画・実施に関しても討議を行っています。 ・地区センター運営委員会の検討内容や議事録は図書コーナーにて公表しています。 ・地区センターからの意見は、マナーに対する苦情などがあり、館内利用者に改善をお願いしています。 ・事業計画の報告や反省、今後の計画についても協議しています。		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

収支状況

-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に該当の上、外部の監査を受けている。	✓	A	✓	A
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	適切な経理書類が作成されている。	✓		✓	
	経理を担当する職員を配置している。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	通帳や印鑑などが適切に管理されている。	✓		✓	
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】 ・四半期毎に遅滞なく戸塚区に報告している。		【評価の理由】 ・当地区センターの経理事務は担当職員および館長が行い、本部集中処理にて適正に会計処理しています。 ・指定管理料は適正に執行され、外部監査は本部が会計事務所の監査の基に、税務申告を行っています。 ・経理事務担当職員は、他の業務も兼ねており、日常の小口現金の収支は請求書処理方式で科目処理し、通帳は館長が管理しています。			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

-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 40,155,000 円) - (決算収入 40,669,029 円) =	-514,029 円
(予算支出 40,155,000 円) - (決算支出 40,613,484 円) =	-458,484 円
(決算収入 40,669,029 円) - (決算支出 40,613,484 円) =	55,545 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】 ・平成 21 年度の収支差額は、プラスとなっています。 予算と決算の差額は少額です。

-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。	✓	A	✓	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】 ・毎四半期毎に戸塚区に報告している。		【評価の理由】 ・ニーズ対応費は、利用料金の収入の一部を利用者に還元することを目的とし、使途は利用料金収入見込額 3,450,000 円の3分の1相当額を本来の施設維持にかかる指定管理料とは切り分けて予算措置しています。 ・使途は利用者の利便性向上につなげるために、新聞購読、図書購入、体育室貸出備品等に用いられています。			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

-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)
3,450,000 円	102.5%
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】 利用料金収入 目標額 3,536,710円 ÷ 3,450,000円 = 102.5% ・料理室が稼働率が低く、今後の検討課題とされます。
【改善すべき点・課題】	

-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】 ・節電・節水に努め、光熱水費の削減に努めている。 ・裏紙をストックする場所を定めている。 ・利用者に呼びかけ、バドミントンシャトルの寄付をいただいている。同時にリースを作成し再利用している。 ・スタッフが体育室用具等の修理を行っている。	【特記事項】 ・消耗品および備品類の購入は、地区センターの運営に支障をきたさないように適切に購入し、経費の節減に努めています。 ・トイレの照明は自動的に点灯・消灯し、その他さまざまな場面で、利用者と職員は節電、節水に努めています。 ・使用済みのコピー紙の未使用面に印刷やコピーをすることを徹底し、必要に応じて印刷物とコピーは両面に刷るようにしています。 ・職員が体育室のバスケットゴールネット、卓球ラケット等の補修を行い、経費節減に協力しています。 ・利用者はゴミを持ち帰らず、ゴミ分別を掲示や声かけを行い、定着しています。
【改善すべき点・課題】	

・その他

～ 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> <ul style="list-style-type: none"> ・運動習慣を身に着けることを狙いとして、毎週3回、無料でストレッチ体操を実施している。 ・健康で豊かな老後を過ごすことを目的に、月2回「健脳体操」（指定管理者横浜YMCAオリジナル）を実施し、利用者から好評である。 ・日曜日の午後のひととき、ロビーにてミニコンサートを開催している。（不定期） ・体育室の個人利用の際は、スタッフが卓球・バドミントンのセッティングを行っている。 	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年間 20 万人の利用者がおり、親子や小中学生、高齢者まで幅広い市民が利用し、地域の拠点となっています。このためスタッフ一人ひとりが的確に運営できるよう、笑顔で話しかけ、館長の適切な指導力、グループ作業による職員同士の協力体制、毎日賑やかで、活気のあるサービスを行っています。 ・特に、地域の方が気軽に利用するため、出入りしやすいように努めています。常に危機管理への対応に配慮し、声かけ、目配りなどを的確に行っています。
<p>【改善すべき点・課題】</p>	

・ 評価結果のまとめ

地区センター評価結果一覧表

施設名： 横浜市踊場地区センター

評価機関名： 株式会社フィールズ

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等のおりに開館しているか	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	施設の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、清掃が行き届いているか	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	安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか	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	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. 運営業務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	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	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	事故防止のための体制の構築・取組を行っているか	A	A
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されているか	A	A
11.利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	利用者の意見、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	B	B
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. 地域及び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	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	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. 収支状況		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	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	+	+
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	102.5%	102.5%
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		

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	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の人々の生活に密着し、必要とされ、愛される地区センターとなるように、心がけている。 	職員が地域の方に気軽に気持ち良く利用していただくことを念頭に日常業務を遂行しています。また、地域の方から信頼され、安心して利用し暮らせる地域づくりに取り組んでいます。
II. 施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者数が多いため、安全で清潔な施設運営に努めている。 	日常清掃は職員が行い、警備や定期清掃は専門業者に委託し、保守点検を適切に行い、安心して利用できる施設とし、維持管理に努めています。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	<ul style="list-style-type: none"> ・地域のニーズに応え、多彩な自主事業を展開している。 	年間約 20 万人が利用しており、安全で公平に活用できるよう、職員とボランティアの方々の協力を得て、的確に業務を運営しています。
IV. 地域及び地域住民との連携	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の自治会等諸団体との連携が取れている。 ・地域の団体と協働で、エコキャップ[®] 収集活動を展開している。 	地元の自治会、町内会、社会福祉協議会、体育指導者、老人クラブなどをメンバーとして運営委員会を行い、地域と連携し、情報を収集して、地域の活動のサポートに努めています。
V. 収支状況	<ul style="list-style-type: none"> ・予期しない修繕が発生した場合に備えた予備費が確保できない。 	会計処理は運営法人の指導を得て行い、職員が協力して、軽費の節減に努めています。
VI. その他	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の立場での運営を心がけている。 	利用者が利用し易く、危機管理への対応にも配慮して運営しています。

評価結果についての講評

踊場地区センターを管理する運営法人は、「地域社会に深く根ざしてすべての活動を展開することを使命」としています。この使命感に基づいて、地区センター独自の「地域にあって、人々の生活に密着し、健康で文化的なコミュニティーの形成に寄与するように努めること」を基本方針とし、地域の方が自主的な活動を通して交流を深めることを支援しています。

事業計画を立案し、実行に移し、運営管理は運営法人と協調し、年5回開催する運営委員会が地域の事情にマッチしているかなどをサポートし、連携と情報提供し融合しています。このように地区センターとしてのマネジメントが確固として構築されています。

館長を中心に多様なキャリアを持った職員が資質と経験を生かして協力し、利用者が年間約20万人訪れ、地域の方に安心して利用できるセンターを目指しています。

戸塚区の区制70周年を契機として、戸塚駅を周辺として大きく変貌していきます。地域特性を認識し、地域の利用者と共に課題を共有化できるよう、掲示・公表方法、運営委員会などを検討し、地域になくしてはならない地区センターとなるように期待されます。

指定管理者からの意見

これまで横浜YMCA(運営法人)は戸塚区内にも拠点を持ち、30数年間、事業活動を展開してきました。地区センターという公的施設での市民へのサービスは、これまでのYMCA施設より、さらに一歩地域に足を踏み入れた、市民と肌を触れ合う事業であるという認識を持っています。指定管理者制度適用第1号として注目を集める中、地域住民のために充実したサービスを提供すると同時に、行政とも緊密な関係を構築することができました。YMCAの働きが、行政と市民との共働を有機的につなぎ、コミュニティ形成に参画・共働できる機会を得ることは法人の事業活動目的と一致しています。地域のニーズに応えながら、評価結果を参考に、より地域に密着した地区センターの運営を目指して行きます。