



横浜市指定管理者第三者評価制度

戸塚地区センター
評価報告書



平成20年12月16日

横浜市指定管理者第三者評価機関
株式会社 コモンズ21研究所

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. 運營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】 上部団体の基本方針をふまえ、施設運営方針を定め、職員に周知徹底を図り、利用者サービスの向上に努めています。 名札の裏に基本方針の骨子を明記し、常に確認できるような理解を深める努力をしています。 「利用案内」に地区センターの設置目的を明記し、館内にも掲示し、利用者への周知に努めています。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 「長年培ってきたノウハウを生かし、名実ともに戸塚区内のセンター館となるよう管理運営を目指します」との運営方針等を明文化し、戸塚区で最初の地区センターとして経験を生かした運営をしています。 当施設は、戸塚図書館・戸塚公会堂との複合施設になっています。2階の事務室は3館の共用となっており、年2回連絡会・合同避難訓練の他随時打ち合わせる等により連携は取れています。 職員・スタッフに対しては、施設の運営方針・設置目的を採用時研修にて教育していました。また、名札の裏に基本方針の骨子を携帯させることにより周知徹底していることがうかがわれます。 利用者に対して、当施設ホームページ・利用案内・ポスター掲示にて、基本方針・設置目的は利用者に広く周知されていることがわかります。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</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】 予約は、2ヶ月前の応当日に公開抽選で順番を決めているので公平・公正に取り組んでいます。 「センターニュース」でサークル紹介を取り上げ、活動の支援を行っています。 自主事業から立ち上がったサークルには、6ヶ月以内又は6回まで優先予約を受け付け、自立支援を行っています。 サークル化したグループ名(19～20年度) 19年度 リコーダーコンサート戸塚 はざまーず(自彊術) オタマジャクシの会(カラオケ) 20年度 レッツクロップサークル(スクラップッキング) 芙蓉の会(ヨガ) らくちんクッキング</p>			<p>【特記事項】 ・ 部屋利用の予約は、利用者の要望から2ヶ月前に変更し、応当日に9時半からの受付で利用が重なった場合は抽選とし、透明性を確保しています。 ・ 「戸塚地区センターニュース」ではサークルメンバー募集を取り上げ、支援していました。 ・ 当施設の登録サークルは840あり、ロビーの一角にサークル案内(募集)のファイルを置き、支援しています。サークル登録時にサークルの情報公開については、承諾を得て公開しています。 ・ 自主事業からサークル化への支援は、担当職員が講座終了前に参加者へアプローチし、講師との橋渡しをしています。結果、19年度は3団体、20年度はすでに3団体がサークルへ移行しました。 ・ 部屋利用の予約は、参加人数の多いサークルから「2ヶ月前の予約の方が予定を立てやすいため変更して欲しい」と要望があり、それまでの「1ヶ月前予約」から変更になりました。昨年7月のリニューアルオープン後、利用者数が振るわなかったこともあり、対応策として実施されました。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</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。				
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"> 勤務体制は年度始めに作成するローテーション表に基づき行っております。 スタッフ全員がどの業務にも対応できるよう、スタッフ研修時や業務日誌中の引継ぎ事項により、業務の内容や進行状況を把握するよう努めております。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 常勤職員3名・コミュニティスタッフ12名の施設維持管理体制は事業計画書通りです。スタッフは1日2名3交代制、職員は1日1～2名の2交代制を、業務日誌・出勤管理簿で確認しました。 スタッフの業務は、マニュアルに基づき受け付けカウンターにおける右席(パソコン)・左席(その他)の業務を1日交代で行い、お互いの業務状況を把握し、両方の業務が出来るように図っています。 引継ぎ事項については、業務日誌・口頭で伝達し、情報を共有して円滑に業務が進行されるよう心がけています。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>		<ul style="list-style-type: none"> 事務室内にはスケジュールボードがあり、職員の勤務シフトが表示されスタッフにも周知されています。 			

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> <ul style="list-style-type: none"> ・名札の文字は大きく、ふり仮名も振り誰からも分かり易くしています。 ・今夏より着用しているポロシャツは利用者からも好評を得ています。 ・受付での応対や電話での応答は、明るく、温かく、誠意を持って、手際よく対応するよう努めています。 ・20年度に実施した利用者アンケートの「スタッフ対応について」の回答では、「とても親切で感じが良い」「配慮が行き届いている」など高評価をいただいています。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 同フロアに公会堂の受付があるため、名札には地区センターの名称と氏名が明記されています。氏名は大きく記載され、視認性に配慮されていました。 ・ 職員・スタッフの制服は、夏がエンジのポロシャツ、冬は赤と紺のチェックのシャツで男女兼用です。外の巡回の際は、赤のジャンパーを羽織ります。地区センター委員会で制服が暗いとの意見から、夏はエンジのポロシャツになり、公会堂の職員と色が被らないように色についても考慮され、利用者にも好評を得ています。 ・ 19年9・10月には協会本部主催の接客研修があり、全員が参加し、ロールプレイ形式で学習して向上に努めています。接客については、協会作成の接客ハンドブックがあり、来館者対応・電話対応・職場ルール・クレーム等細かく記載され徹底されています。研修参加後には、振り返りシートをスタッフに提出してもらい、職員からのアドバイスにより、利用者第一に考える・聞く耳を持つ・苦手な利用者についても積極的に声かけをするなど、意識改革に繋がっています。 ・ 電話の応対も明るく好印象が持てます。アンケート結果からも、配慮が行き届いていると好評です。 			
<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を開館している。	☑	A	☑	A
B	-				
C	仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおりを開館していない。				
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> <ul style="list-style-type: none"> ・開館時間や開館日は仕様書または、事業計画書のとおりに行っています。 ・常勤者は開館30分以上前、スタッフも15分前には入館し、開館準備に万全を期しています。 ・9時ちょうどに各部屋にて活動を始めたいという利用者会議での要望を取り入れ、入館の便宜を図ることによりスムーズに活動が開始できるようになったと喜ばれています。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地区センター利用要綱の記載通り、朝 9 時から夜 9 時（日曜日は夜 5 時）の開館と年末年始・月 1 回の休館日は、業務日誌、施錠・開錠及び最終確認作業日誌で確認しました。 ・予定通りの開館を目指し、施設管理業者が開錠できない場合には職員と連絡が出来るよう連携を取っています。また、他施設で起きた開館遅延についても共通認識を持つため回覧し、意識徹底に努めています。 ・利用者会議からの要望で9時前開館については、清掃業者との調整もあり 5 分前に開館することで便宜を図っており、利用者から好評を得ています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日、祝日の開館時間延長の声少数出ています。これに対応するべく検討が必要だと思われます。 			<ul style="list-style-type: none"> ・月 1 回の休館日は、複合他施設の休館日に併せて第 3 月曜日へ変更し、定期清掃・定期点検が全館一斉に実施できるようになりました。 ・区内の他の地区センターが日曜・祝日夜 6 時まで開館していることから、開館延長の要望があります。協会本部運営の他施設とプロジェクトチームを立ち上げ、来年度以降の実現に向けて検討中です。 		

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			
<p>【アピールポイント】 設備管理受託業者が常駐しているため専門的なことから軽微な不具合まできめ細かく適切な対応が出来ます。 不具合は、スタッフからの報告、日常点検、受託業者の報告等で確認され、直ちに安全、安心を最優先に処置を行っています。 行政、関係機関と定例的に会議を開催し、施設設備の効率的な運営を心がけています。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 保守点検契約が委託業者と締結され、仕様書の通り、実施されており、点検報告書もきちんと保存されています。 施設内を見学し、目視及び触視の結果、特に利用の時における危険等の感じられるところはありません。 空調(換気口)の吸込み口周辺に大量の野生鳩が来襲したことによる糞害・悪臭・脱羽の被害が発生、報告された時点ですぐに、当局との連携調整し、迅速な対応がなされ、現在では糞害もなく、設備機器の損傷を未然に防ぐことができました。 			
<p>【改善すべき点・課題等】 建築から 30 年経過し、今回の再整備工事で手をつけなかった建物部分の老朽化が進んでおり、経過観察しながらの改修が必要と思われます。</p>					

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> <ul style="list-style-type: none"> 地区センターと指定管理者の備品を区別した備品台帳を作成しています。 平成9年以前に購入備品に老朽化が著しく、平成18年～19年にかけての再整備工事を機に、椅子やテーブル等の買い替えをしました。 現在、台帳の大分類・中分類も含めた新番号切り替えを行っています。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 指定管理者制度の始まる以前から継続管理する備品も多いですが、混同することもなく、台帳はきちんと明確に区分されています。 現品の保管状況も問題なく、いつでも使用できる状態であり、稼動中のものもあります。また、各備品については整理番号等が記載された備品シールが貼られ、管理も徹底されていました。 備品の損傷等については、経年変化によるもの以外見受けられず、適正な状態にあります。 廃棄・償却処分された備品についても、台帳リストに掲載がありますが、リストからの削除についてのルールを決めるなど、台帳整理の検討が望まれます。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> 今後、特に老朽化している備品をニーズ対応費で計画的に更新することを検討します。 					

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】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常清掃及び定期清掃は、委託管理者と契約しており、日常は 7:30～14:00 まで常駐し館内外の共用部分の清掃を行っています。14:00 以降の汚れなどには、職員スタッフが適宜対応し清掃しています。 ・平成 19 年の再整備工事により新装したので、今まで以上に各部屋内部や細部にわたり、スタッフ全員が清潔さを保つよう清掃にちからを入れています。 ・消耗品の補充は、毎日数量の記入を行って、不足が出ないよう気を配っています。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期清掃は、休館日に合わせ計画書通り、そして仕様書通り、実施・報告されています。日常清掃は、仕様書(開始時間 7 時 30 分)とは異なり、「開館時間を早めて」という利用者の声に応える対策に合わせ、7 時開始となっていることが点検報告書で確認できます。利用者の利便性を高めるため柔軟に対応し、委託業者も適応しています。 ・館内に汚れや不快な臭気はありません。衛生上、特に指摘事項は無く、清潔が保たれています。 ・トイレトーパーや水石鹼等の消耗品補充に関しては、「消耗品補充量一覧」表に記載され、在庫品の管理も兼ねて記録されています。 ・シンクやモップ等の清掃用器具・道具は、所定の場所に置かれ、汚れ・破損・錆による不具合等はありません。 		
<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> <ul style="list-style-type: none"> ・鍵管理を明確にし、個人情報保護とも合わせて全員で共有化しています。 ・施設内外の巡回実施状況を設備管理日誌にて1日2回、業務日誌にて各時間帯1回、1日3回 合わせて1日5回以上行い記録し、安全な利用の確保に努めています。 ・地区センターの終了時作業の確認のみならず、設備管理者による、館全体の施錠・開錠及び最終確認作業の報告を行っています。 ・夜間は機械警備を導入し、不正侵入や事故に速やかに対応できるよう過不足ない警備体制を採っています。 <p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>駅に近いせいか違法駐輪が多く、現在駐輪場には鎖による戸締りをしているが、閉館後には1台も止まっていない状態に持っていけるような戸締り方法を検討中です。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当施設は機械警備が導入され、施工会社と定期点検契約が締結されています。 ・鍵はカードキーを使用しており、解錠は、暗証番号との併用です。カードキーの所有は、常勤職員のみに限られる等、管理方法は明確になっています。解錠・施錠の時間については、「最終確認作業日誌」に毎日記録・報告されています。 ・建物内外の巡回の様子は、「設備管理日誌」に毎日記載され、報告されています。また、館内の巡回については、午前・午後・夜間と実施され「業務日誌」にて報告されています。 ・当建物は、利用者の無料駐輪場がありますが、駅に近いこともあり、放置自転車をはじめ、放置バイクが多く、警備上の問題として関係当局との検討が続けられています。 			

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>1年前の再整備工事で外構部分は一新されました。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 外構については、地下駐車場と出入り口前の駐輪場があります。保守点検の必要な設備は特にありません。 駅に近く、利用者が多い複合館ならではの苦勞があり、II-4で触れた駐輪場に関する問題について、「お願い」看板を掲げて、利用者の理解を求めています。 出入り口には、入館する喫煙者用に灰皿が設置されていますが、毎日清掃業者が管理しています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>駐輪場は、34台収容可能としておりますが、常に倍以上の数の駐輪があり、さらに施設周辺の歩道上も相当数の駐輪があり、長年にわたり利用者からは「駐輪場を利用したくてもいつもいっぱいだ」といった苦情が多数寄せられています。現在の駐輪場の規模は、戸塚センター3施設の利用者数(図書館1日2,000人、地区センター500人、公会堂最大600人)から見て十分なものではありません。</p> <p>また、戸塚駅やスーパー等の商業施設があるため、通勤、通学や買物といった施設利用目的以外の利用も相当数あるものと見られ、センターとしても対応に苦慮しているところです。</p> <p>駐輪場設備の改善を区にも要望しておりますが、来年の秋には至近の戸塚駅西口交通広場(駐輪3,100台可能)の完成が予定されており、そうなれば状況はかなり変わるものと期待しております。</p>					

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			
<p>【アピールポイント】 館内の観葉植物はスタッフが管理し、利用者にとって心地よい効果を発揮しているものと思われます。華道団体の協力により、季節の生け花が常に有ります。外構の植栽は、職員及び清掃業者が適宜剪定を行っています。9月28日には、正面玄関花壇に、職員及びスタッフで花苗の植え替えをおこないました。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 外構清掃として、清掃業者との間の仕様書に明記されており、内容は①ごみ・落ち葉等を除去し、設置物の整理をすること。②植栽等に水を遣ること。と記載されています。 館外の植栽は、小さな花壇がありますが、植え替えなどは職員とスタッフで行っています。 館内の植栽(観葉植物)は、スタッフによって管理され、枯れや変色はありません。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

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> <ul style="list-style-type: none"> ・全館ごみ箱をゼロにし、持ち帰りをお願いしています。 ・料理室に生ゴミ処理機を導入し、生ゴミを堆肥にして館まわりの植え込みや花壇に利用しています。 ・受付、事務室内では用紙の再利用と反故紙の分別に努めています。市のごみゼロ推進運動に則り、19年度は資源化率79.2%でした。 ・自動販売機横には、容器の分別された回収箱が設置されています。今後、ペットボトルのふた回収を行うことにより、環境保護啓発と発展途上国へのワクチン寄付活動への取り組みを検討中です。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜 G30 プランに則って、職員がごみゼロ推進委員として研修に参加しています。利用者へのゴミの持ち帰り要請については、ほぼ浸透しているとの判断から、ごみ箱を撤去し、要請の掲示も下げています。 ・ゴミ清掃の記録には、事務室のゴミ処理だけが記録されています。 ・再利用・再資源化も含めて裏紙利用や両面使用に取り組んでおり、専用の保管する棚が用意されています。再資源化の点では、料理室に「生ごみ処理機」を導入し、堆肥化し、外構の花壇に使用しています。 ・市の資源循環局のデータによると、当館の資源化率は昨年度通期で 79.2%、今年度は、10 月末現在 80.3%と高率を維持しています。 ・ペットボトルキャップを回収する福祉活動にも取り組んでいます。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ごみの持ち帰りは浸透してきたが、稀に隠れた処にお弁当の容器などが捨ててあることが残念です。 					

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	10～12月	62.1%	58,871人	24,080人	34,791人
H19	7～9月	31.0%	27,331人	8,529人	18,802人
H19	10～3月	51.6%	94,993人	35,467人	59,526人
H20	4～9月	51.4%	91,399人	32,951人	58,448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
レクホール	H18	10～12月	97.2%	7,206人	415人
	H19	7～9月	61.8%	3,653人	483人
	H19	10～3月	84.3%	13,731人	1,135人
	H20	4～9月	91.3%	12,877人	1,394人
会議室 A	H18	10～12月	54.5%	9,728人	
	H19	7～9月	30.1%	1,600人	
	H19	10～3月	50.1%	6,904人	
	H20	4～9月	45.8%	5,245人	
会議室 B	H18	10～12月	60.6%	2,256人	
	H19	7～9月	26.0%	949人	
	H19	10～3月	46.4%	4,881人	
	H20	4～9月	44.9%	4,713人	
会議室 C	H18	10～12月	76.5%	1,344人	
	H19	7～9月	37.2%	611人	
	H19	10～3月	58.6%	2,292人	
	H20	4～9月	66.7%	2,640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	10～12月	70.9%	1,591人	
	H19	7～9月	29.2%	774人	
	H19	10～3月	49.9%	2,935人	
	H20	4～9月	45.9%	2,833人	
和室	H18	10～12月	43.2%	1,240人	
	H19	7～9月	20.6%	580人	
	H19	10～3月	45.3%	3,238人	
	H20	4～9月	42.4%	3,340人	
料理室	H18	10～12月	32.0%	715人	
	H19	7～9月	14.6%	362人	
	H19	10～3月	29.1%	1,486人	
	H20	4～9月	25.8%	1,303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】 平成18年度1月～3月、平成19年度4月～6月は再整備工事のため閉館。再開後の平成19年度7月～9月は、稼働率・利用人数ともに落ち込んだが、徐々に戻りつつあります。特に和室はクラビノーバ設置により、利用範囲を広げたこと、料理室はIHクッキングヒーターや生ゴミ処理機の導入により稼働率も上がってきています。</p>	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リニューアルオープンに向けて、登録のサークルに対して部屋利用予約受付の変更等、お知らせを19年5月に郵送し、利用向上を図りました。また、広報戸塚区版・タウン誌にもオープンの記事を掲載してもらい、広範囲にPRしています。半年の休館で利用者離れは直ぐに取り戻すことはできませんでしたが、IHクッキングヒーターの導入など使い勝手の良さをアピールすることで、徐々に利用者数は回復してきています。 ・和室の利用料については他の部屋に比べ割高感があることから、利用が振るいませんでした。対策としてクラビノーバ設置により音楽サークルの利用に繋がり、また人数の多いサークルに声かけをするなどの努力により、リニューアル前の稼働率に戻りました。 ・今後の課題としては、伸び悩んでいる工芸室の備品を充実させることにより、利用促進を図ることです。具体的には、手芸サークルのためにミシン、陶芸サークルのために陶芸炉の購入を検討中です。 ・立地の良さからは、今後の利用者増も望まれるため、今後は夜間・各世代にも配慮したさらなる企画等により稼働率を上げることを望みます。
<p>【改善すべき点・課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・少人数で活動できる部屋が1つしかなくて、抽選となっています。大きな部屋を仕切って利用できるようにになれば、もっと活用していただけるのではないのでしょうか。 ・工芸室の位置づけが中途半端です。備品の充実を図ることにより、稼働率アップを目指します。 	

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>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・接遇研修・救命救急講習・スタッフ研修・人権啓発研修など、各種研修を実施し業務のスキルアップに努めています。また、料理室のオール電化に伴い、電磁調理器の使用法研修にも行きました。 ・電話でも利用の仮予約やその他様々な相談に応じています。また、HPは常に更新し最新の情報を提供するよう心がけています。 ・受付カウンターには職員の手作りによる季節の飾りや小物で利用者をお迎えしています。 ・施設の利用案内は一般用、子供用があり、併設の図書館・公会堂、近隣施設の区役所・スポーツセンターなどについての質問にも対応できるよう地図や資料を用意しています。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付には2名スタッフが配置され、必ず1名は席を離れないよう徹底されています。 ・自主事業は電話予約が殆どのため、電話による対応も研修・業務マニュアルでスタッフには周知されています。 ・当施設のホームページ・利用案内では、見学希望の問い合わせについて明記され、利用者に対しては周知されていることがわかります。 ・採用時のスタッフ研修・接遇・人権啓発・電磁調理器使用法の研修が各種実施されてスキルアップを図っています。 ・受付には、利用受付・駐車場受付・備品貸し出し表などが大きく表示され、老眼鏡の用意もあり利用者に配慮されていました。 ・利用案内は、こども用も作成し、ルビが振られており、施設の利用方法が分かり易く記載されています ・利用案内・情報開示ファイルが受付に用意され、説明の時には説明用資料として活用されています。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「インターネットでの予約」の要望があります。 					

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> <ul style="list-style-type: none"> 指定管理者の名称・運営方針等については、館内、施設の利用案内、HPで公表しています。 事業計画書・事業報告書は、戸塚区・区民利用施設協会・館のHPから、また館内でも閲覧できます。 「利用案内・情報公開」のファイルを作成し、利用方法、施設案内、利用備品等わかりやすく工夫し利用案内時に活用しています。HPでも周知しています。 毎年、社会科見学で近隣の小学校4～5校を積極的に受け入れ、ルビ付きのしおりを配布しています。一般の見学に関しても、施設の利用案内・HP・館内掲示のポスターなどで周知しています。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 1階のエレベーターホールの地区センター案内板にも、施設の設置目的・お知らせ・イベント情報カレンダー・当月の休館日等掲示され、地区センターのある2階まで上がらなくても、情報がある程度確認できるよう配慮されています。 ホームページでは、各部屋の写真・備品・予約状況を掲載し、詳細な情報提供がなされています。また、利用案内には、各部屋でどのような活動ができるかを記載し、利用促進に繋がっています。 見学については積極的に受け入れており、近隣の小学生が多数社会科見学として来館しています。来館の小学生には、ワンパク自主事業のチラシを配布しその後参加に繋がっています。 指定管理者の名称・期間については、当施設のホームページ・利用案内・館内ポスターに明記し、利用者に対して周知されています。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</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。	し	A	し	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> <ul style="list-style-type: none"> ・2ヶ月毎にセンターニュースを発行し、タイムリーなお知らせを提供しています。 ・催しのある時は、PRチラシを作成し、受付やロビー等にて配布しています。 ・戸塚区の「お届け便カレンダー」に今月の講座情報を提供し、PRをしています。 ・地域の連合町内会へのセンターニュースやお知らせチラシの配布を行いました。 ・「タウンニュース」や「はまかせ」などの無料広報誌にセンターの催しなどの情報を載せていただき、広く情報を発信しています。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2ヶ月ごとに発行される「地区センターニュース」で施設の情報は利用者にPRしています。また、自治会へ配布し回覧してもらうため、区民の目を引くよう見出しはインパクトのある文字で簡潔にし、裏面には自主事業などの募集を掲載するなど工夫をしています。 ・イベント開催時は、独自のチラシを作り1階のエレベーターホールにも掲示し、2階では受付・ロビーに置き、PRに努めています。 ・当施設のホームページは最新の情報を掲載し、日々更新を迅速に行うよう心がけています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の連合町内会へのセンターニュースやお知らせチラシの配布をより一層進めていきたいと思ひます。 					

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> <ul style="list-style-type: none"> ・共通マニュアルと午前・午後・夜間の各時間帯のマニュアルを作成し、各自携行しています。 ・月1回の全体ミーティングで業務手順などについての課題や疑問点を話し合い、年度末の全体ミーティングでは全てのマニュアルの見直しを行い業務向上を図っています。 ・区民利用施設協会館長会議・副館長会議、戸塚区地区センター等連絡会を通して、他館との情報交換を行っています。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ サービスマニュアルは、「スタッフマニュアル」として、常備されています。内容は、共通業務・午前業務・午後業務・夜間業務の4部から構成されています。各部門も、多くの書込みや修正の跡があり、使いこなされていることが判ります。 ・ マニュアルの中でも特に、非常時・緊急時に関するところは、別途ラミネートされ、すぐに取り出せるようにスタッフの手の届くところに吊下げられています。 ・ また、各スタッフの携行用として、協会本部にて作成した「接遇ハンドブック」があり、接遇と非常時及び緊急時における対応に重点を置いた小冊子が配布されています。 ・ スタッフからのヒアリングからも、月次会議において、これらのマニュアル内容を確認し、業務手順の標準化を図るためのミーティングが開催されていることがわかりました。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</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>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> 日々の引継ぎ、確認事項は「業務日誌」に詳細を記入するとともに、勤務交代時には口頭により再度確認を行っています。 常勤者は「連絡ノート」により業務確認を行っています。 その他の連絡事項等は、「回覧」や「スケジュールボード」で共有しています。 月1回の全体ミーティングを休館日に実施し、出席できなかった職員には個別にミーティングを行っています。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 情報共有化の流れは、通常、業務日誌に記載され、館長及び職員がそれらをチェックすることで、朝礼・昼礼・夕礼等で周知されると同時に、日誌が回覧されます。日誌は全員が読むこととされています。重要度及び緊急度の高い事項については、まず館長へ報告され、館長の指示により、各員へ伝達(口頭及び連絡ノートにて)されます。 全職員出席の定例会議については、毎月開催されています。有休などで出席できなかったスタッフに対しては、議事録をもとに個別ミーティングを行っています。 情報共有化については、協会本部においてプロジェクトが立ち上げられ、当館では副館長がそのメンバーに参加しています。 		
【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> <ul style="list-style-type: none"> ・年1回全職員に対し、個人情報の取り扱いについての研修を実施しています。20年度は6月と10月に実施し、誓約書は採用時に取っています。 ・利用団体登録用紙や自主事業講座案内・受付名簿・ポスターには「目的以外には使用しない」旨を明記しています。なお、登録団体の情報公開了解の場合は、別用紙にて許可を得ています。 ・個人情報関係書類は施錠できる書庫・書棚に保管し、廃棄書類はシュレッダーにかけています。 ・それぞれのパソコンは、違ったパスワードで管理しています。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ スタッフへのヒアリングでは、①個人情報の目的外使用②管理責任者名③個人情報文書の廃棄原則等々について、明確に回答が得られました。 ・ マニュアルとして、協会本部作成の要綱及びQ&A集が使用されています。 ・ 利用者の個人情報に係る文書(利用申込書、登録用紙、受付名簿等々)には、「目的以外には使用しません」と明記されています。 ・ データを処理するパソコンは、パスワードによる起動と離席等15分間操作なしの時は、ロックがかかり再起動には再度パスワードを要するシステムが採用されています。また、盗難防止のための具体策が講じられています。 ・ 文書廃棄は、管理責任者である館長の指示でシュレッダーされています。 ・ 研修は、新任に対しては3月に、その後9月と10月に実施され、その際、Q&A集による「理解度テスト」が実施されています。この他に年1回、協会本部監修の「個人情報自主点検表」をもとに点検チェックし、本部による内部監査を受けています。 ・ 誓約書は、全員分を確認しました。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</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>【アピールポイント】</p> <p>来館者への挨拶、声掛けを徹底する事で不審者対策にもなっています。</p> <p>防犯対策として、カウンターに催涙スプレーを備えています。</p> <p>カウンターにマニュアルを備え、早めの対応に努めています。</p> <p>事故事例をもとに再発防止のため張り紙で利用者の注意を喚起しています。</p> <p>事故事例集(ヒヤリ・ハット集)を作成し、随時確認できるようにしています。</p> <p>ミーティングで事故防止の研修を行っています。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 事故防止・事故対応に関する記述は、スタッフマニュアルにて確認できます。日常点検や発生時の記録は、それぞれ「業務日誌」「日常点検表」や「設備管理日誌」の特記事項に記載があります。 エレベーター事故、救急車要請、災害時、緊急時等々それぞれの対応手順については、ラミネートされた文書を受付脇に吊下げています。 「ベビーキープ」や「IH 調理器」等ケガや事故の予想される設備品については、注意喚起と使用方法についての掲示があります。 『地区センター事故トラブル事例集(地区センター館長会発行)』をスタッフ事例検討会で使用し、設備器具メーカーへ出向き研修を受けた職員を講師に、そのフィードバック(情報共有のための研修)を実施しています。 			
【改善すべき点・課題等】					

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			
<p>【アピールポイント】 館長が事故対応責任者となり、その後の処理を指示しています。 事故発生の際には、報告書を作成し、上部団体、区に報告しています。 掲示等(体調管理、盗難防止)をして注意を呼びかけています。 ヒヤリ・ハット集をもとに事故対応の研修をミーティング時に行っています。 緊急連絡先一覧表を事務室内に掲示しています。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 緊急連絡先の一覧と手順を記した文書が事務室内に掲示され、スタッフ全員が即対応できるよう配慮されています。事故対応責任者(館長)も明示されています。 事例集は、『地区センター事故トラブル事例集』(前掲)を活用しています。館内事故については、原因分析と再発防止策を検討し、報告書を当局及び協会本部へ提出しています。 昨年度 AED が導入されたことに伴い、戸塚消防署指導による講習が全職員対象に 3 日間に亘り開催されました。今年度は、11 月下旬に協会本部主催で実施予定です。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

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>消防訓練を年2回実施しています。 災害時の連絡体制、役割分担は複合施設全体で作成しています。 災害発生時には地区センターは災害対策本部支援施設として位置づけされています。 協定書に記載されている通り、横浜市からの要請については積極的に協力します(実例あり H19.7.15 区からの要請により職員が出勤し、住民の非難に備え待機)。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 防災に関するマニュアルも緊急時と同様、整備されています。 ・ 避難訓練は、図書館及び公会堂と合同で、上半期と下半期に1回ずつ計画され、戸塚消防署指導のもとに実施されています。今年度は、5月実施と11月予定です。 ・ したがって、役割分担等についても三者で分担され、当館は、消火班と、誘導班の担当となっています。 ・ また、区の避難場所としても指定されており、昨年は、職員が区の要請に応え、出勤しています。 			
<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	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			
<p>【アピールポイント】</p> <p>受付スタッフが、挨拶等を励行することにより、親しみやすい環境作りに努めております。</p> <p>ご意見ダイヤルについての情報を掲示していますが、当施設の苦情はご意見ダイヤルに寄せられていません。</p> <p>情報コーナーに「利用者の声」箱の設置し、対応方法を利用者に周知しています。</p> <p>寄せられた「声」に対する回答、対応策をファイルで閲覧できるようにしています。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ご意見ダイヤルの掲示は、公衆電話を設置している壁に掲示されています。受付からは死角にあたる部分なので、率直に電話しやすい環境を提供しています。 現在、ご意見ダイヤルへの投函は確認されていません。 飲食のできる情報コーナーに利用者からの意見、苦情、要望を受ける『利用者の声』箱を設置しており、多様な意見等を受け付けています。それらの意見等は、「ご利用者の声」にお答えしますという文書にて、公開回答しています。 			
【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】 苦情解決の仕組みについて表にしたものを館内に掲示し利用者に周知しています。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 苦情対応については、マニュアルの他に全スタッフが携行している「接遇ハンドブック」にも明示され、手順や苦情解決責任者等は情報コーナーの「ご利用者の声」箱の眼前に掲示されています。 投函されたすべての意見・苦情等に対し、文書にて回答すると同時に、対応可能な事項については、速やかに対応しています。 回答書は、情報コーナーにていつでも閲覧できるようファイルにとじられ、常備されています。 また、利用者会議や地区センター委員会においても報告紹介されています。 			
<p>【改善すべき点・課題等】 当館の最大の苦情問題である、駐車場、駐輪場問題について、行政側にもアピールし続けていきたいと考えています。</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】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートは、20年度は6月に実施しました。また、同時期に、会議室Aの機の配置に関するアンケートも行いました。 ・アンケート結果は、センター委員会・利用者会議で報告し、館内でも閲覧できます。 ・アンケートの分析結果から ・各部屋に「利用者の声」を備え、利用者のご意見、ご要望を常に把握できるように努めています。対応可能なものは早急に改善しています。 ①レクホールの鏡の扉の指詰め防止用ストッパーを付けました。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当施設の「リニューアル1周年(6月)」と銘打って、利用者アンケートが実施されています。この他には、会議室の備品配置等について利用者に意見を求めたアンケートがあります。 ・以上の結果については、情報コーナーで閲覧でき、利用者会議、センター委員会で報告しています。 ・意見の一部を紹介すると、「スタッフの対応はいいのだが、制服がその明るさに適していないので、明るい制服に変更を」とか「子育て支援事業だけでなく、中高年向けの事業も企画して欲しい」等があり、早速検討会を設け、対応されています。 ・スタッフと利用者の良好なコミュニケーションが図られています。 		
【改善すべき点・課題等】					

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		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・19 年度の利用者会議は、再整備工事の為、1回開催しました。 アンケート分析結果から、 <ul style="list-style-type: none"> ① 団体利用予約方法を改善しました。 <ul style="list-style-type: none"> ・応当日を1ヶ月前から2ヶ月前に変更 ・予約回数を1ヶ月1回から2回に変更 ・20 年度の利用者会議の要望から、 <ul style="list-style-type: none"> ①開館を5分早くしました。 ②新しいマグネットなど要望のあった利用備品を購入しました。 ③囲碁・将棋の個人利用が出来る日を増やしました。 <p>など早急に改善を行っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・議事録は、館内で自由に閲覧できます。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者会議は19年10月30日・20年 7 月28日と、年1回開催しています。 ・利用者会議の議事録は、情報開示ファイルで受付・ロビーにて公表しています。 ・利用者会議からの課題・要望は、マナーの悪い利用者がいるので、巡回回数を増やして欲しいというものでした。対策としては、現在日5回の巡回を実施していますが、増加を検討、更に1階の図書館に巡回で来る警察に2階の地区センターもあわせて実施してもらえるよう、要望しています。 ・土曜日の活動コーナーは、ワンパク広場の会場となるため従来囲碁将棋はできませんでしたが、事業がない土曜日は午後 1 時から閉館時間まで使用できるよう変更しました。 ・利用者の要望に対しては、出来る限り迅速に対応する姿勢がうかがえます。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

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> <ul style="list-style-type: none"> ・「0 歳児の親子体操」から「65歳からの健康カラオケ」まで全世代を対象にした事業を企画しています。 ・年に1回、子供スペシャル「わいわいキッズデイ」を開催し、工作やお菓子作りなど職員が中心となり企画の段階から全て行っています。 ・「こどもの日」「七夕」「お月見」「クリスマス」「節分」などの親子教室は、季節の伝統行事を楽しく理解し体験出来る貴重な事業と思っています。 ・事業終了後にはアンケートを実施し、感想や意見・要望を講師とともに見直し、今後の事業展開に繋げていくよう改善等を図っています。 ・センター委員会で自主事業報告、自主事業計画を公表しています 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業は事業計画書通り、ほぼ実施されています。 ・子育て支援館の位置付けですが、センター委員会からの要望もあり、中高年の自主事業(いきいき健康体操・40歳からの美容セミナー等)の充実も図っています。 ・自主事業終了後は利用者からアンケートを取り、次回に繋げる取組をしています。 ・昨年度の英語講座は、4・5歳児と小学生対象で実施されましたが、アンケートから親子で参加を望む声が多く今後は、親子参加型で企画を考えています。 ・人形劇は、夏休みの企画として実施されました。とても好評で定員オーバーとなり、1回のところ2回公演となりました。更に「次回も」との声に答え、冬の企画でも実施されることになりました。 ・せんた君ランド・親子 DE リズムの講座も好評で、各回の定員を5組ずつ増やし、少しでも多くの親子が参加できるよう変更しました。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

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>① 地区センターの基本方針である子育て支援事業として開催しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・0歳児、1歳児、2・3歳児の各親子体操は人気が高く年間を通して開催 (19年度の延参加人数は4,922人) ・3・4歳児を対象に季節の伝統行事を楽しく体験できる親子教室 ・おはなし会・おりがみ教室、おもちゃの病院を定期的に開催 ・毎年、子供スペシャル「わいわいキッズデイ」を開催 ・アンケート結果から要望の多かった、わんぱく英語教室、料理教室、人形劇などの講座を開催 ・生け花教室、料理教室、七宝焼教室は小・中学生も対称に楽しめる内容で企画 <p>② 地域と連携した事業を大切にしています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・戸塚区文化協会・・・お茶を楽しむ会、生け花を楽しむ会 ・地域のボランティアサークル・・・おはなし会、おもちゃの病院、パソコン教室、 ・青少年指導員の工作教室 <p>③ 企業とのタイアップ事業を開催しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各社の出張講座を3回実施 <p>④ 広報・PRの重要性を認識しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・センターニュースを隔月に発行 ・戸塚区「イベント情報お届け便」に掲載 ・各講座のポスターを館内に掲示するとともに、近隣の公共施設にも掲示の依頼 ・事業・イベントカレンダー、チラシの作成 ・HPでもカレンダーを作成 	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・運営方針にもあるように、子育て支援事業に重点を置いていることから、できるだけ親子で参加できる講座を基本としています。特に小学生対象の講座は、親子の会話のきっかけになることを期待しています。今年度は、クリスマスクッキング・七宝焼き・人形劇などがそれにあたります。また、1月からは「親子で簡単実験と工作教室」も小学生1～4年と保護者を対象とし、3回連続の企画となっています。 ・今年度は、企業とのタイアップ事業として、資生堂ビューティーアップセミナー、ニッポンナムウィンナー飾り切り教室、日清製粉グループ中華まん手作り教室と実施されています。飾り切り教室は、秋の運動会・遠足シーズン前に開催し、利用者からはとても好評でした。来年度は親子教室で開催することも検討しています。手作り教室は、来年度パン・お菓子作りの企画の声もあがっています。ビューティーアップセミナーも女性心を掴んだ企画となっており好評でした。いずれの講座も職員が企業のホームページを検索して探し出した独自性の高い企画となっています。今後も様々な年代からの要望に応えた自主事業の企画を期待しています。 ・区内のスポーツセンターが休館していることもあり、スポーツの自主事業も積極的に企画し、利用者への支援もなされています。

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。				
	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		
【アピールポイント】			【特記事項】		
			該当なし		
【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			
<p>【アピールポイント】 開館 30 年にわたる長い歴史のため、地域住民(団体)とは密接な連携があります。 スタッフ募集のチラシの回覧を地区連合会に出席しお願いしております。 地域の文化祭の実行委員会に参画するなど多くの地域団体と連携を図りながら地域の活性化に努めております。 スタッフの半数近くが何らかの地域団体に加入しており、幅広く活動しています。 区内の地区センター連絡会議及び上部団体所管の施設館長会議に出席し、情報交換等を行っています。 近隣のスポーツセンターが工事休館中、一部事業に地区センターの部屋を提供し利用者サービスの向上を図りました(スポーツセンターとの連携)。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 広報誌「戸塚地区センターニュース」は、地域の町内会全戸に対して回覧されており、地域ボランティアの募集などの地域情報や近隣大学の教養講座案内などのパンフを館内で紹介しています。 ・ 町内会の会長職や青少年指導員協議会のメンバー等地域活動と密着しているスタッフがおり、情報交換が常時なされています。 ・ この 11 月には、戸塚区民まつり実行委員会主催、戸塚区協賛、戸塚区社会福祉協議会後援で行われる「戸塚ふれあい区民まつり」が地区センターと公会堂を会場に計画されています。館内には、その大きなポスターが掲示され、さらにパンフレットが配布されています。また、地域の主婦達による「人形劇」や「おもちゃの病院」等々ボランティア活動の会場にもなっています。 ・ 区内の他の地区センターとの連携は、隔月に開催される「地区センター等連絡協議会」や協会内にて隔月ごとに開催される「合同館長会」に参加し、運営改善のための参考としています。 ・ 設備機器の導入に際しては、安全確保及び事故の防止を目的に、メーカー主催の研修にも職員を派遣しています。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

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>センター委員会は近隣の自治会長、青少年指導員、小・中学校PTA会長等に委員を委嘱し、地域の声をもれなくお聞きするようにしています。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 地区センター委員会については、委員名簿に各町内会長や利用者代表等々14名の記載があり、直近では、7月18日の議事録があります。 この議事録は、ファイルされロビーの情報コーナーで常時閲覧可能です。情報コーナーにある各種書類については、スタッフへの申込や依頼なしに閲覧することができます。 議事録をみると、意見というより利用者からの要望として、スタッフの制服の件や自主事業の企画に関する注文が記述されています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

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】 ・事業費、事務費の処理は地区センター経理担当の副館長が行い、月毎に伺い書と集計書を協会に提出しています。その他の経理は施設協会経理職員と連携して行っています。 ・施設協会では、3ヶ月に1回税理士のチェックを受けており、確認点検報告書を作成しています。 ・地区センターでの支出は伺い書に見積書、請求書、領収書を添付し、館長決済後に支出をしています。 ・通帳と印鑑は別々に保管しています。		【特記事項】 ・当地区センターは、事務費・修繕費・ニーズ対応費を管理し、協会本部は人件費・管理費等を担当しています。センターの経理担当者は10日毎に利用料金を集計し、収入伺書・現金収納簿にて管理しています。更に分かり易い管理として科目別差引一覧・科目別配布額一覧表を作成し、科目ごとの予算残高が表示される工夫をしています。 ・通信費・ワンパク事業費・消耗品費について伝票確認をしましたが、適正な管理がなされていました。 ・通帳と印鑑は、それぞれ別の場所に施錠保管されていることを目視で確認しました。 ・協会本部では、税理士と契約しており、四半期ごとに確認報告書で報告を受け、執行状況は適正であることがわかります。			
【改善すべき点・課題等】					

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 72,801,000円) - (決算収入 70,498,593円) =	2,302,407 円
(予算支出 72,801,000円) - (決算支出 71,136,758円) =	1,664,242 円
(決算収入 70,498,593円) - (決算支出 71,136,758円) =	△ 638,165 円
指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【特記事項】 当地区センターは複合館で、消耗品・管理費を戸塚地区センターが支出しています。特にトイレットペーパー、コピー用紙等の消耗品の節約を心がけ、光熱費削減にも全館で取り組んでおりますが、他部署の入館者数の増減により上下するという不安定さがあります。ただし、20年度からは機械警備を取り入れたので、警備費の大幅な削減が見込め、収入－支出がプラスになる予定です。</p>	<p>【特記事項】 ・ 60万円の赤字の原因は、リニューアル時に鳩避け工事・駐車場の整備等が高額であったことによりますが、行政からの了承を得て修繕されていました。 ・ また、清掃費が業者の見積もり違いで、予算と差額が出てしまったことがあります。今後は予算を適正に組む必要があるでしょう。</p>

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			
<p>【アピールポイント】 ・再整備工事に合わせ、計画的に利用者ニーズの把握を行って、執行しました。 (各部屋に偏らぬように、執行を心がけました) ・利用者会議や日常の利用の際での要望を出来るだけ吸い上げ執行するよう心掛け、備品や物品の購入を行っています。 ・毎年恒例の「子どもスペシャルデー」「休館前の思い出作り＆また会いまショー」「わいわいキッズデイ」などのお祭り開催にも役立てています。</p>		<p>【特記事項】 ・ ニーズ対応費は利用者会議・地区センター委員会で承認を得て、適正に執行されています。 ・ 19年度ニーズ対応費で購入した備品は、利用者からの要望でレクホールの更衣室用クロススクリーン・会議室のチェアポーター等があります。それらの購入品については、「利用者ニーズ対応費用途ご報告」の題目で地区センターニュース掲載、館内掲示により、利用者にも周知していました。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

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)
4,348,000円	55%
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17年度の稼働率を基に設定された数値には及びませんでした。当センターは、区の行事などの利用が多く、それらが減免100%の利用がほとんどでした。 しかし、平成19年度からは、内容を検討させていただいて減免率を50%にさせていただくなどを実行し、収入アップを図りました。 (減免率 18年度 上半期 13.7% 下半期 23.3% 19年度 上半期 12.6% 下半期 8.3% 20年度 上半期 6.1%) また、大きな会議室Aの利用範囲を広げることで、利用収入の増加も図っております。</p>	<p>【特記事項】 ・数字は55%とやや低めですが、収入目標額の算出時基準とされた稼働率には区の利用(無料)が多く含まれていたことと、昨年の開館再開当初は利用率が落ち込んだことが原因です。 しかし今年度については、再開後1年経過し、当地区センターのアピール努力も実り、徐々に稼働率も閉館前に並んで来ているため、達成割合も上がっています。今後は、より一層魅力ある企画で利用収入増加を期待しています。</p>
<p>【改善すべき点・課題】 多人数収容の部屋を区切って使用できるかどうかを検討することにより、少人数サークルの利用の取り込みを検討します。</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】 館内の照明を必要最小限に設定しています。 女性トイレに擬音「音姫」を設置し、水道料の節減に努めています。 部屋の空調温度の設定は事務室で一括管理し節電に努めています。</p>	<p>【特記事項】 ・昨年の改修工事で省エネ型施設となり、事務室・トイレ・廊下は感知センサーで電気が点灯するなど節電となっています。 ・また、当協会運営の他施設の経理担当者と情報交換し、備品等の購入は安価な業者から購入する努力がなされています。</p>
<p>【改善すべき点・課題】 複合施設全体の光熱水費を地区センターが一括して計上しているため、地区センターの節減努力が明確に示すことが出来ません。</p>	<p>・今後は電気・水道使用量を毎日記録するだけでなく統計を採り、図書館・公会堂それぞれの施設管理者にも削減の意識付けを協力要請するとよいでしょう。</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】 部屋の予約状況がリアルタイムで情報提供できるよう受付での予約情報の入力が直接に市民活力推進局の地区センター情報に反映できるシステムを取り入れています。</p> <p>団体利用者の備品類を施設内の倉庫等に有料での保管を受け入れ、団体利用者の利便性の向上を図っています。</p>	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 今年の夏休みには、図書館自習室の混雑を見かね、館長の発案から空いていた会議室を無料で自習室として開放しました。1階にも無料開放のチラシを掲示し、利用者からは好評でした。今後も部屋貸しの空き状況を見ながら長期休み時は検討していく方針です。臨機応変な対応で利用者還元を努め、質の高いサービスがうかがわれます。 プレイルームでは、週1回福祉保健センターからの派遣で育児相談が実施され、好評を得ています。また、プレイルームの一角には図書館から絵本を無料で払い下げ、絵本コーナーがありました。部屋の中央には名物の巨大な象さん滑り台が設置され、大きな仕掛け時計もあり子供たちには大人気です。子育て情報コーナーには、地域の子育て情報チラシを多数掲示し、情報の発信基地の役割を担っています。プレイルーム内のおもちゃは毎日掃除点検され、アルコール消毒も実施されており安全管理も徹底されていることがわかりました。
<p>【改善すべき点・課題】 駐車場、駐輪場問題 戸塚センター全体で駐車場(34台分)、駐輪場(34台分)が設置されておりますが、3施設の利用者数(図書館1日平均2,000人、地区センター500人、公会堂最大600人)からみると決して十分なものではなく、常に満車の状態で長年にわたり、苦情、要望がもっとも多い設備となっており、対応に苦慮しているところ です。</p> <p>現在、横浜市では区庁舎駐車場等の有料化について検討されておりますが、センター駐車場も解決策の一つとして今後有料化に向けて区への働きかけが必要と思われ ます。</p> <p>駐輪場については、増設は困難なので、時間外利用や目的外利用をなくすための施設整備が必要と思われ ます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 毎月開催の生け花・お茶を楽しむ会は自主事業でしたが、19年度からは戸塚文化協会との共催で実施されています。毎月違う流派の先生がボランティアで講師派遣され、生け花は2階エレベーター横に展示され利用者の目を楽しませてくれています。 当施設は戸塚駅に隣接しており、駐輪場の問題は一番の懸案事項です。毎朝職員が、違法駐輪車に注意書きのビラを貼り、整頓することは大変な作業負担となっています。開館時間以外には、カラーコーン・チェーンにて整備していますが、マナー違反の利用者が後を絶たないのが現状です。今後は西口交通広場に出来る有料の駐輪場に期待していますが、施設としても駐輪場の整備改善が必要となるでしょう。

地区センター評価結果一覧表

施設名：戸塚地区センター

評価機関名：コモンズ21研究所

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	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	-	-
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	55%	55%
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	地区センターの設置目的に沿った運営方針を明示し、職員スタッフがよく理解したうえで利用者本位の運営を目指して努力しています。	戸塚区最初の地区センターとして長年の経験を活かした運営を目指し、職員・スタッフが共通意識のもと日々切磋琢磨しています。
II. 施設・設備の維持管理	管理受託業者が常駐しているため、維持管理は30年経過するも正常に運営されています。再整備工事で手がつけられなかった建物部分の改修が今後必要と思います。	図書館・公会堂との併設であり、また30年を経過する建物とは思えない維持管理がなされています。リニューアル工事の際に導入された省エネ機器による費用節減等の効果も待たれます。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	利用者の立場に立った施設利用の受付案内、PR、HP、広報などの分かりやすさ、親切な対応をより一層追及いたします。利用者アンケート等からセンターへの要望・苦情を把握し素早く対応しています。	各種アンケートを実施し、即対応しているばかりではなく、利用者の立場から考えることで、工夫され魅力的な事業となっています。また、職員の気づきを率先して事業運営に反映しており、一歩リードして、利用者のニーズを先取りする前向きな姿勢が優れています。
IV. 地域及び地域住民との連携	地域との連携、支援をより一層強くし、地域が活性化することを重要課題として今後も取り組んでいきます。	町内会や自治会等々、地域の住民と一体化した運営がなされています。そこでさらに、ターミナル駅に近いという立地を考慮に入れると、現在進められている駅前再開発との連携も期待されます。
V. 収支状況	今後も利用料金収入の一層の増収及び稼働率のアップを目指します。	経理担当者の創意工夫により、収支状況は分かりやすく管理され、経費削減努力もなされています。
VI. その他	複合館としての特殊性を考慮して、地区センターのより一層の活性化に取り組んでまいります。	子育て支援館の位置づけがされ、子育て情報発信基地の役割を担っています。プレイルームには巨大な象さん滑り台が設置され、子供たちには大人気です。

評価結果についての講評

運営主体である戸塚区区民利用施設協会は、長年の施設管理から運営のノウハウや豊富なアイデアを活かし、サービス向上を心がけています。特に業務改善等については、地区センター3館合同の受付業務等プロジェクトチームを立ち上げ、スタッフからの業務見直しアンケートを参考に検討を重ねています。当協作成の接遇ハンドブックがあり、来館者対応・電話対応・職場ルール・クレーム等細かく記載され徹底されています。研修参加後には、振り返りシートをスタッフに提出してもらい、職員からのアドバイスにより、利用者第一に考える・聞く耳を持つ・苦手な利用者についても積極的に声かけをするなど、意識改革に繋がっています。

企業とのタイアップ事業等、独自性の高い自主事業企画を実施していますが、当館の立地の良さからして、さらに稼働率を上げるためにも、夜間・各世代等にも配慮したさらなる工夫があるとよいでしょう。また、懸案事項である駐輪場・駐車場問題は、行政・商店街・複合館の他施設と連携を取りながら解決していくことが期待されます。

定管理者からの意見

今回の第三者評価制度の受審にあたりまして、評価機関(評価員様)から施設運営のあり方等について、多くのご指導、ご示唆を頂き、職員一同、深く感謝いたしております。

当館は本年、開館30周年を迎えましたが、この記念すべき時に全面的な業務の見直しを行うことができ、多くの問題点の発見や改善事項に気づかせていただき、また改善のためのヒントをいただくことができました。

ご指摘いただいた多くの課題につきましては、詳細に分析検討を行い、今後の業務運営に取り入れてまいる所存です。

今後も、地域の皆様の要望、意見等をふまえて、安全、快適な施設運営を目指して、職員一同努力してまいります。