



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



横浜市港南地区センター

横浜市港南区日野 1-2-31

指定管理者：港南区区民利用施設協会

平成 20 年度

横 浜 市

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
・ 運営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	13
-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。	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】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者である施設協会の経営方針に則して、港南地区センターの運営方針を定め、館内に掲示。 ・印刷した運営方針を名札の裏に入れ、仕事前に確認している。 ・スタッフに対しては、スタッフ研修や毎日の引継交代時に意識化を図るとともに実践を通して、お客様の満足向上を目指している。 ・当地区センターは、横浜市で8番目に、港南区では1番目に、地域住民の熱い期待を担って造られた施設であるということを職員一同理解しており、利用者が気軽に安心して気持ちよく利用できるように元気な挨拶やていねいな対応等サービスの向上に心がけている。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・設置目的や運営の基本方針は明文化され、スタッフは名札の裏に印刷文を入れて確認するように工夫しています。 ・玄関口や2階階段のあがり切った所にも、設置目的や基本方針を記入した印刷物が利用者にも分かるように掲示されています。 		
【改善すべき点・課題等】					

-2 施設目的の達成度

施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	利用者にとって公平・公正に利用できるシステムを構築している。	レ		レ	
	地域住民が自主的な活動を行うための支援や交流の場づくりを行っている。	レ		レ	
	地区センターの働きかけにより、サークル活動化に発展した例がある。	レ		レ	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付カウンターには、ご利用案内のちらしを置き、初めて来館した人には、口頭でも分かりやすく丁寧に説明をしている。 ・自主事業には、地域の人たちが多く集まり、終了後は、発展グループがいくつもでき、自分たちで運営ができるようになっていく。仲間づくりをし、さらに仲間を募集しているグループもある。 ・部屋の申込みに当たっては、抽選方法に利用者の意見を取り入れ、同じ部屋の利用申込みが重なった場合には、公平性を期すため抽選にしている。 ・ロビーは、交流の場、サロンとして、学習の場として誰もが利用できるように開放している。食事をしたり団らんしたり、学習したりしやすいように円テーブルやソファ、机の配置を工夫している。 ・町内会の打ち合わせや集合の場所・待ち合わせの場所としても使われている。 ・プレイルームは、段差のない絨毯敷きで、乳児を安心して遊ばせることができ、幼児に人気のある大型のおもちゃを揃えているので、利用が多く、子どもたちを遊ばせながらお母さんたちのコミュニティづくりに役だっている。最近では、土・日・祝日には、お父さんと乳幼児とが利用する光景が見られる。 ・2階ロビーは、地域の人が囲碁や休憩・懇談などに利用できるように静かな環境作りに配慮している。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・設備の利用では、区役所など公的機関が優先的に使用する場合を除き先着順としていますが、体育室など申し込みが一部重複する場合は、公平を期するため抽選にしています。 ・地域住民が色々なサークル活動を知り参加できるよう、各サークルが作成したポスターの掲示場所を提供しています。 ・当施設の自主事業からは「ママとエアロビ」「近世の古文書に親しむ」など、サークル活動に発展した例があります。 		
【改善すべき点・課題等】					

-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"> ・午前、午後は常勤職員1～2名、スタッフ2名の3～4名、夜間は常勤職員1名とスタッフ1名の2名で業務に当たっている。 ・ローテーションを組んで仕事をしているので、打ち合わせや引継が大事となる。常勤職員は、連絡ノート、スタッフは、業務日誌・連絡ノートに記載し仕事前に必ず目を通し、確認し合うようにしている。 <p>業務日誌には、業務上の連絡事項や特筆すべき出来事を、連絡ノートにはそれ以外の細かい連絡事項や備忘記録に分け記載している。その他拾得物(忘れ物)一覧表、清掃点検表、備品貸出表、センター主催講座一覧等詳細に渡ってそれぞれ業務状況を把握しているので、自分の担当時間以外の出来事にも対応できている。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業計画どおりの職員が配置され、役割分担表に従って勤務しています。 ・連絡事項や重要事項については常勤職員がスタッフ用連絡ノートに記入してこれを伝え、スタッフはサインや捺印をして確認しています。このシステムが情報の共有と徹底に役立っています。 ・病気や事故で出勤できない人が出た場合は、非番の人が必ず出勤する体制になっています。 		
【改善すべき点・課題等】					

-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		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者が気持ちよく安心して利用できるように「明るく優しく丁寧な対応」をキャッチフレーズに日々仕事に励んでいる。共通認識を常に確認するために、また、利用者にも施設の心構えを知っていただくために名札の名前の下に記載している。 ・アンケートを採ると次の様なことがいつも書かれている。このことは利用者からの評価ととらえられる。 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>細かいところに気配りがあり、職員の方の対応もとても感じがよいです。また、要望もすぐに聞いてもらえてうれしいです。</p> <p>職員のみなさんがいつも笑顔で対応して下さる利用者の気持ちに沿ってという基本の心を感じさせてくれます。ありがたいことです。利用者も気持ちよく心豊かに利用させていただく。感謝</p> </div>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全職員が黄色のポロシャツ若しくは薄緑色の上着を着用し、利用者が職員を見分けられる様にしています。 ・電話での対応も、施設名や自分の氏名を名乗ってから用件に入っています。 ・スタッフは廊下ですれ違う時も、軽く会釈して笑顔で対応しています。 		
【改善すべき点・課題等】					

-5 開館の実績

仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおりに開館しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおりに開館している。	レ	A	レ	A
B	-	/		/	
C	仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおりに開館していない。	/		/	
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎月第一月曜日(施設点検日)と年末・年始(12月28日～1月4日)を除き、常時開館している。 ・利用時間は、9時からであるが、当センターは、8時45分に玄関のドアを開けて、中に入れるようになっている。お年寄りの利用の多い当センターとしては、ご利用者の健康を配慮し、夏・冬には、早めに冷房や暖房を入れ、ロビーでお待ちいただくことにしており、大変喜ばれている。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・仕様書のとおり開館しています。 ・職員は遅くとも開館30分前には出勤し、利用者が入館後すぐ設備を利用できる様、備品の準備や設定に当たっています。 ・寒い朝は開館前に利用者をロビーに誘導し、暖かい内部で開館を待つよう配慮しています。 		
【改善すべき点・課題等】					

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。	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】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・設備の保守管理、清掃等は、委託業者による他、職員が行っている。異常・不具合を見つけた場合、即対応を心がけている。自分たちで直せるもの、業者に委ねるもの等、施設協会と密な連絡を取り、利用者の安全を第一に考えて迅速に対応している。 ・ロッカーやテレビ、清掃ロッカーなど地震に備えて転倒防止止めをしている。 ・小さな子どもの利用が多いので、角のある棚等は、クッションをつけ、安全対策をとっている。 ・開設して28年が経過し、建物や内部のいたるところに経年劣化が見られる。そのため、再三に渡り設置者に改修の要求をしてきた。その結果、現在、外壁塗装と屋根の取替、それに伴う一部修繕を実施している。 ・屋根の剥がれ、2階外側門扉、ドライエリア出入口門扉に不具合があり、レクホール外壁ガラスブロック1枚損傷し、仮補修となっていたが、今回の工事ですべて改善されている。 <p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>開設して30年近くなるので、経年劣化のものが多く、どこに不具合が起きてもおかしくない状態である。修繕費の増額が望まれる。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・設備の経年劣化の傾向が見られるものの、工夫して計画どおり管理しています。 ・不具合な箇所は区役所に報告しており、安全の為の応急処置が執られています。訪問した際は外壁塗装や屋根修理も終了して門扉の新替工事が施工中であり、適切な維持管理を行っています。 ・目立った損傷もなく、利用者は安心して設備を利用しています。 			

-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"> ・備品の状況については、常に利用者が気持ちよく利用できるように、気をくばっている。 ・カセットプレーヤーなどは使いやすいように同じ機種のもを購入するようにしている。利用が多いので、故障することも多いが、利用者の要望には、できる限り応え購入したり修理したりしている。 ・プレイルームのおもちゃは、衛生面も含め適宜消毒している。 ・図書の本も適宜清拭している。 ・カラオケのマイクは、使用が終わるごとに消毒している。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・備品は総て横浜市の所有物で、備品台帳により計画どおり管理され良好な状態を保っています。 ・衛生面では、幼児のおもちゃやカラオケのマイク等は使用后消毒して収納しています。 			
【改善すべき点・課題等】					

-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"> ・日々の清掃は、施設内外敷地周辺を含めて行っているが、常に清潔を心がけている。雨の後は、泥がつきやすいので、モップで拭き、ロビーでの飲食が多いときは、床掃きやテーブル拭きなど、利用の様子やその時々状況を見て、清掃を行っている。 ・備品・消耗品在庫一覧表を物品庫ごとにファイルを作り、誰もが在庫を把握できるようにしており、必要に応じて発注している。 ・トイレでは、ペーパーの予備が常にあるよう補充し、汚れがある場合は、即掃除をしている。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・計画書どおり清掃業務が実施されています。 ・作業担当者の退館後は職員やスタッフが気がついた時点でトイレ、廊下、ロビーなどを重点的に清掃しています。 ・掃除用具や消耗品は作業担当者からの申し出により副館長が補充手配して、利用者が何時でも気持ちよく利用できる様配慮しています。 		
【改善すべき点・課題等】					

-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"> ・開館時間内については、内外を巡回するとともに利用者にも気を配っている。 ・朝、作業職員が部屋の安全を確認しながら全室の窓を開けるために各部屋に入り、その後常勤職員が部屋の状況を見回り、さらにスタッフが受け業務が一段落すると一人が空き部屋を見回り、利用者に快適にご利用いただけるように清掃等を行っている。 ・不審な行動をする人がいた場合連絡を取り合い、様子を見、情報を交換し、適切な対応をしている。 ・利用者には、入館時・退館時に、親しみのある声かけをするとともに、利用者の様子をさりげなく観察し、安心・安全な環境づくりに努力している。 ・多目的トイレのランプが長くついているときは、声かけをするようにしている。 ・幼児が一人で先に来館したとき等も必ず、声をかけるようにしている。 ・図書室には、死角を見るミラーがあるが本の整理をかねて全体を見回るようにしている。 ・設備用のカギ類は、カギ箱で管理し、金庫のカギ、日常使用するカギ類のカギ庫のカギは、館長・副館長三人が持っている。出入口のカギは、三人の他作業スタッフが持っており、限られた者が開閉を行っている。 <p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・鍵は日常使用するグループと重要なグループに2分し夫々の鍵箱で管理しています。重要なグループの鍵は館長、副館長が直接管理しています。日常使用する鍵は、その鍵を使用する人が自分の名札をその鍵のあった場に掲げ誰が使用しているかが、分かるようにしています。 ・鍵箱は安全な所に配置されており、管理体制も明確です。しかし、管理方法について文書化されていませんので検討が望まれます。 ・館内外の巡回は一日数回職員が行い、幼児や子供が1人で遊んでいる時は声を掛けたりして防犯・防災に努めています。 			

-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> <ul style="list-style-type: none"> ・毎日外周辺の掃除をしながら破損箇所はないか等チェックをしている。 ・風が強い日に屋根材の落下があった。経年劣化によるものである。中庭にある滑り台は、子どもたちに人気のある遊具であるが、安全面から即使用禁止にした。落下した屋根材と屋根の写真を撮り、施設協会並びに区役所に連絡をした。風が強い日には、落下のある場所を写真に撮るとともに記録し、早く工事をしてもらいたいために報告した。その結果、区役所や市のまちづくり推進課も様子を見に来館し、屋根の改修が早まった。 ・滑り台は、使用希望が多いため、風の様子を見ながら安全と判断した日には利用していただいている。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・隣接するスポーツセンターとの協定により、当施設の担当区域が明確にされています。 ・担当する外構施設については清掃や見回りを実施し、事故が起きないように努めています。 ・発見された不具合については協会本部や区役所に報告し、必要な応急手当てを実施しています。 			
【改善すべき点・課題等】					

-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】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当センターの周辺にある低い木や雑草については、伸び具合を見ながら、職員で作業し、大きな木については、隔年ごとに業者に剪定を依頼し、見通しをよくするなど環境を整備している。 ・来館者に楽しんでいただくよう季節に応じた花の栽培をしている。満開に咲く花の話題は利用者と職員との交流にもなっている。また、花の苗や種を欲しいという希望も多く、時には、「ご自由にお持ちください。」の張り紙をして差し上げている。特に“つるこ桜”は、多くの人たちに栽培が広がり、花便りが届けられている。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・数ヶ月に亘る外壁塗装等の為危険もあり、植栽や樹木の管理は遅れています。しかし正門から玄関入り口までは手入れされています。玄関口は鉢植えの花が飾られています。当局から「花と緑の見どころ」という看板が贈与され、良好な景観を保持しています。 		
【改善すべき点・課題等】					

-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"> ・横浜市のごみルート回収に参加し、分別を徹底している。 ・「資源とごみの分け方、出し方一覧表」「ごみルート回収カレンダー」を事務室内に掲示、職員全員が分別、適正処理を把握、実行できるようにしている。また、スタッフ会議や回覧等で分別のルールなど共通理解を図っている。 ・いかにしてごみを減らしていくか全員で取組み、無駄をなくすため使用済みのコピー紙の裏面を内部業務用に再利用し、封筒の再利用や使われなくなった灰皿を花鉢に再利用するなど工夫している。 ・トイレトペーパーは、個包装されていないリサイクル品を使用し、洗剤等は、詰め替え用を購入し、モップや雑巾等もくり返し洗濯して使用するなど、ごみの減量、リサイクル、ゴミの発生抑制を推進している。 ・大型ごみが植込みに不法投棄されたことがあり、その他ごみを持ち帰らずに敷地内に放置されることが多い。ごみの持ち帰りについて張り紙をしたり、直接声かけをしたりして利用者に啓発している。 ・チラシ類の配布部数についても残数や必要部数を連絡し、不要なごみとして、発生しないようにしている。 ・横浜市の資源回収ボックスの設置に協力し、放置品の片づけをしたり、溢れているときには当局に連絡するなど、協力している。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コピー紙の裏面は個人情報でないものを、内部業務用に再利用したり、使わなくなった灰皿などを花鉢に利用するなど、再利用やリサイクルに取り組んでいます。 ・チラシ類の効率的な配布部数を十分に検討し、残り数を極力少なくしてゴミ発生を抑えています。 ・資源ゴミと焼却ゴミ分別して、収集する配慮をしています。 		
【改善すべき点・課題等】					

・ 運営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
H18	4 ~ 9月	41.2%	41,617人	22,690人	18,927人
H18	10 ~ 3月	48.5%	41,403人	24,724人	16,679人
H19	4 ~ 9月	45.6%	43,799人	24,046人	19,753人
H19	10 ~ 3月	52.9%	47,672人	27,603人	20,069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	4 ~ 9月	93.6%	5,672人	1,729人
	H18	10 ~ 3月	92.1%	5,319人	1,963人
	H19	4 ~ 9月	92.7%	5,926人	2,220人
	H19	10 ~ 3月	92.8%	5,919人	2,894人
小会議室1	H18	4 ~ 9月	48.0%	2,988人	
	H18	10 ~ 3月	61.3%	4,362人	
	H19	4 ~ 9月	61.0%	3,758人	
	H19	10 ~ 3月	65.4%	4,090人	
小会議室2	H18	4 ~ 9月	56.6%	3,189人	
	H18	10 ~ 3月	58.0%	3,112人	
	H19	4 ~ 9月	60.4%	3,049人	
	H19	10 ~ 3月	69.5%	3,245人	
中会議室	H18	4 ~ 9月	42.2%	4,463人	
	H18	10 ~ 3月	59.9%	5,764人	
	H19	4 ~ 9月	50.5%	5,384人	
	H19	10 ~ 3月	60.1%	6,754人	

(利用内訳続き)

部屋	期間		団体利用		個人利用
			施設稼働率	利用者数	利用者数
工芸室	H18	4 ~ 9月	37.7%	2,554人	
	H18	10 ~ 3月	44.4%	2,496人	
	H19	4 ~ 9月	41.5%	2,508人	
	H19	10 ~ 3月	42.7%	2,323人	
料理室	H18	4 ~ 9月	18.8%	1,641人	
	H18	10 ~ 3月	22.2%	1,894人	
	H19	4 ~ 9月	15.8%	1,381人	
	H19	10 ~ 3月	24.1%	1,709人	
和室14畳	H18	4 ~ 9月	29.0%	2,053人	
	H18	10 ~ 3月	31.6%	1,730人	
	H18	4 ~ 9月	30.1%	1,751人	
	H18	10 ~ 3月	45.2%	2,528人	
和室8畳	H18	4 ~ 9月	27.5%	298人	
	H18	10 ~ 3月	35.6%	451人	
	H19	4 ~ 9月	31.5%	277人	
	H19	10 ~ 3月	44.8%	286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> <ul style="list-style-type: none"> ・個人、団体利用共に増加している。利用率を高めるために中会議室と小会議室1は、机と椅子を部屋の隅に寄せた。これにより、多目的に利用できるようになり、会議の他に体操やヨガ、コーラスなどの団体利用が急増した。 ・次の利用団体が続けて机や椅子を利用する場合は、片付けずにそのままにしていだけるようにご案内を渡し、部屋の利用方法に柔軟性をもたせた。時間の節約が図れ、臨機応変な対応が大変好評である。 ・利用の少ない時間帯の部屋については月に2回までの予約の制限をなくした。これにより稼働率の低い部屋及び時間帯の利用が増加した。 ・誰でも気軽に利用できるようにレクホールの個人利用での卓球はラケットとボール、バスケットはボールの貸出しをしている。用具を持参しなくても利用できるのも、家族連れや子供たちに喜ばれている。 <p>【改善すべき点・課題】</p>	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 日中でも利用頻度の少ない部屋には利用目的に柔軟性を持たせ、会議室を楽器演奏や詩吟の会に使ってもらったりして稼働率アップに努めています。 また、冬の夜間などは、どうしても空き室になる傾向が高いため、利用料金の割引を考えたりして、利用者の利用促進の為に広報活動等が望まれます。

-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。	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、応対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"> ・玄関入口横に受付カウンターがあるので、入館と同時に受付から声かけをして、いつでも気持ちよくすぐご案内できる姿勢を取っている。来館目的に応じて、きめ細かい対応を行っている。 ・受付カウンターには、センターの概要やセンターだより、自主事業のお知らせ、利用者へのお知らせ、レクホールの個人利用の利用区分表等を置き、自由にお持ちいただくようにしている。利用者が知りたい情報、またセンターから知らせたい情報等である。 ・他施設の案内や情報などにもすばやく対応できるように資料を用意し、幅広い問い合わせにも答えられるようにしている。 ・趣味・学習の仲間づくりや自分のやりたいことを模索して来館する人たちに利用団体の情報を種類別に整理・ファイルして、即時に情報提供できる体制をとっている。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付窓口には職員やスタッフの誰かが常駐し、説明資料を渡したり、施設利用案内をしています。 ・来館できない利用者の電話による相談には親切に対応したり、見学を希望する人には開館中は何時でも見学を受け入れていきます。 ・玄関から各部屋への通路には黄色い視覚障害者用の誘導ブロックが床に敷かれていますが、点字の利用案内までには至っていません。 ・外部の専門家による受付、案内に関する全員研修が年一回開催され、効果を上げています。 			
【改善すべき点・課題等】					

-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"> ・風除室の左側には、「センターからのお知らせ」を掲示し、右側には、「利用者の交流コーナー」と「地域の交流コーナー」を設け、ご利用者に一番伝えたい情報を一目で分かるように掲示物の作成と掲示の仕方の工夫をしている。 ・来館して利用状況がすぐに分かるように、受付前には、2か月先までの予約状況一覧ボードを、ロビーには当日のご利用案内を、各部屋入り口には、利用予定看板を設置している。 ・風除室には、3か月先までの公的優先利用の利用状況表を掲示し、事前に利用者に分かるようにしている。 ・お知らせやお願ひ等は、掲示やプリント配布などで、周知している。 ・利用団体には、利用内容を登録票に記入していただき、「公開の同意」を得ている団体については、利用者に情報を提供するとともにホームページでも公開している。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者の名称や指定期間などは館内数ヶ所に掲示されています。 ・事業計画書や報告書は受付カウンターに置かれ希望者は何時でも閲覧できる様にしています。 ・利用情報は玄関口左側に3ヶ月先までの公的機関による優先利用状況が青緑色のバッジで示され、残った期日に一般利用者の利用状況が知らせられています。 ・当日の利用状況はロビーと各部屋の入り口に誰が利用しているか、団体名が掲示され、初めての人でも間違いなく入室できる様になっています。 ・廊下から良く見える案内板が設置されていて、トイレの入り口もわかりやすくなっています。 			
【改善すべき点・課題等】					

-4 広報・PRの実施

当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組を実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	広報誌やPR誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施している。	レ	A	レ	A
B	-				
C	広報・PR活動は行っていない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業の講座案内については、広報よこはま・区版に掲載するとともにひまわりタネット(港南地域ポータルサイト)や港南地区センターのホームページに掲載の他、館内への掲示やチラシ配布などでPRしている。紙面やインターネットなど、種類の違う媒体を使用して、生活スタイルの多様化している区民へ積極的に働きかけている。 ・港南地区センターだよりは、毎月発行し、館からのお知らせ・自主事業の予定・新着図書で紹介などの情報を館内掲示、ホームページ、配布等で提供している。 ・センターだよりは、館内に設置の他、港南区役所の情報コーナーや港南区民活動支援センター、港南スポーツセンターに置き、多くの人たちに周知する機会をつくっている。 ・活動域の違う区民へのPRにも配慮して、自主事業のご案内は、内容によっては、地下鉄港南中央駅の掲示板や地域の掲示板に掲出をお願いしたり、幼稚園や保育園に届けたりしてお知らせしている。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「港南地区センターだより」が毎月、親しみやすいカラー刷りで約200部発行され、地域町内会や学校など各方面に配布されています。当施設でのサークルなどの活動状況や自主事業案内が紙面をにぎわし、潜在的利用者に来館、参加を呼びかけています。 		
【改善すべき点・課題等】					

-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"> ・当館専用の業務マニュアルを作成、ファイル化して全員に配布。常に携帯して、日常業務の中で、内容を各自確認している。 ・年1回改訂の業務マニュアルの年度中の変更等は、文書化してスタッフ共有マニュアルファイルに綴じて、すぐ目を通せるようにし、職員個々が共通したサービスを利用者に提供できるように統一されている。 ・定期的に全スタッフ会議を開催し、業務マニュアルを基に共通理解を図っている。その他に班別会議、時間帯別会議を行い、日常業務の共通理解を図っている。 ・実務中での諸問題は、すぐ常勤職員に報告があり、対応を決定し、全員に知らせるようにしている。 ・業務日誌、連絡ノート、個別へのメモを通して常に情報が全員に共有化され、同じ対応ができるようにしている。内容に応じて、業務マニュアルに追加して、サービスの改善・統一に心がけている。 ・毎年3月に次年度に向けてのマニュアルの見直しを行っている。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務実施手順や注意点を記した業務マニュアルが作成され、受付窓口に近い書架に誰でも直ぐ取り出して見られるよう配置し、全職員一人ひとりが格差のない均一なサービスを提供できる様取り組んでいます。 ・マニュアルは3ヶ月に一度スタッフミーティングで検討を行い、その結果を集約して見直したものを翌年3月に新版として文書化し発行しています。 		
【改善すべき点・課題等】					

-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。

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"> ・ローテーション勤務であるので日々業務に関することは、常勤職員は連絡ノートで、スタッフは業務日誌と連絡ノート(常勤職員はスタッフの業務日誌や連絡ノートを見る)で情報の共有化を図っている。 ・勤務の開始者と終了者及び常勤職員の間で、引継時間を設け、時間帯別会議を行っている。記述による伝達の他、重要な内容は、口頭でも説明し、業務日誌・連絡ノートへの捺印により確認をしている。その他に館長・副館長は、三人が一緒になる日に打ち合わせをし、打ち合わせたことは、業務日誌に記載したり、プリントにして回覧したりして、情報の共有化を図っている。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・常勤職員間では連絡ノートで、非常勤スタッフ間では業務日誌や連絡ノートに記入し口頭でも説明を加えて情報の共有を図っています。 ・職員とスタッフの間では重要事項を連絡ノートに記入して、読後、捺印することで情報共有の確認をしています。 ・職員全員が参加できるタイミングを狙って月一回スタッフミーティングを開催し、各種情報の共有に当たっています。 			
【改善すべき点・課題等】					

-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"> 個人情報の取り扱いについては、施設協会で定められた「10箇条」をもとに定期的に研修を実施している。年度始めに全職員が署名して理解と確認を図っている。 個人情報に関する書類等は、すべてカギがかかる場所で保管している。 個人情報は、必要最小限にとどめるようにし、記載をお願いする場所には、他の目的には使用しない旨の文章を記載して承認を得ている。 団体登録の際、個人情報の公開について意向を把握し、これを踏まえて公開用の資料としている。 図書の貸出し、返却の際は、処理終了後即画面を替えて、画面に個人情報が残らないようにするとともに来館者には見えない場所に設置してある。 裏紙の再使用、紙ルート回収の際には、個人情報の記載の有無を確認し、ある場合には、必ずシュレッダーで処理をしている。 <p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護方針を玄関に掲示しています。また、受付カウンターには「個人情報は大切に扱います。」というポスターを貼っています。 受付に置いてある「レクリエーションホール個人申し込み書」には内容を見られないようカバーをつけ、情報漏洩の防止に努めています。 個人情報の取扱いについての研修を、全職員が参加するスタッフ会議(年3回程度開催)において実施しています。 研修の際には「自主点検のチェックリスト」を用いて個人情報保護に関する理解度などの確認を行っています。 			

-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> <ul style="list-style-type: none"> ・幼児や高齢者の利用が多いので、事故には、大変気を遣っている。緊急時のマニュアルをつくり、研修している。いざというときのために消防署の方による救命救急研修を全体研修のときに行った。 ・利用者の行動には、常に気を配り、特に幼児の階段の上り下りや小学生のエレベーターでの遊びに気づいた時には、すぐに注意し、部屋点検時や利用者の多い時には、特に気を付けて見るようにしている。 ・ヒヤリハット集を作成しており、施設での事故や事件の報道があったときには、職員に周知し、対応策を生かしている。 ・ローテーションを組んでいるので、業務時間帯をまたいで、危険な状況が予測される場合は、状況の引継を綿密に行い、その時の勤務の職員たちが連携して状況に合った臨機応変な対応を心がけている。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設、設備等の安全性やサービス内容等の点検をチェックマニュアルに基づいて毎日行い、担当者は終了後に捺印しています。 ・事故防止策の研修をスタッフ会議において実施しています。 ・多目的トイレの使用が確認できる表示灯を受付前の天井に設置し、点灯時間をチェックすることによって事故や不適切な利用の発見に役立っています。 ・図書室の奥が死角にならないようミラーを設置し、事故や不適切な行為の予防に役立っています。 			
【改善すべき点・課題等】					

-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】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ローテーション勤務の中で、常勤職員がスタッフを指揮して連携して対応することとしている。 ・地震・火災・トラブル等、その内容によるマニュアルを作成し、研修の際共有化を図るとともに事務所内に掲示し、常に見れるようにしている。 ・時間外の事故・事件には、緊急時の連絡網を作成し、緊急体制を構築できるようにしている。 ・隣接しているスポーツセンターとは、応援態勢をとっており、相互に協力して災害に当たるようにしている。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成19年度のスタッフ会議において救急救命研修を実施しています。 ・平成19年度の自主事業「港南消防署による家庭の救急救命」において心肺蘇生法の実技体験などを行った際、常勤職員やコミュニティスタッフも参加しています。 ・隣接する港南スポーツセンターから必要に応じてAEDを借りる体制ができています。 			
【改善すべき点・課題等】					

-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。	-	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	
	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> <ul style="list-style-type: none"> ・災害が発生したとき利用者が安全に行動し、対応できるように、図面に消火器のある場所、避難経路、非常口の場所を記入し、館内に掲示してある。 ・研修時に避難経路の確認、消火器設置場所の確認、避難誘導の仕方、放送機器の使い方、消防への通報等訓練を行っている。 ・消防署の職員による救命救急研修、消火器の使い方や消火の实地訓練を全体研修時に行った。 ・災害発生時には、常勤職員が指揮し、スタッフと連携して利用者を安全に避難誘導する体制をとっている。 ・災害発生時の関係機関への通報を速やかに行えるようマニュアルを事務所内に掲示している。 ・2月に利用者を巻き込んだ避難訓練を行う予定である。 <p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員・コミュニティスタッフ緊急時連絡網を事務室に掲示しています。 ・災害の発生に備え、館内に毛布、ヘルメット、拡声器を常備しています。 ・災害時対応型自動販売機が設置されており、大規模災害発生時には飲料が無料で提供されます。 			

-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。	レ	A	レ	A
	利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、HPでの受付等)を設置している。	レ		レ	
	利用者からの苦情や意見等が寄せられた際には、内容を記録し、対応策を実施している。	レ		レ	
B	次のすべてに該当する。	レ		レ	
	ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供している。	レ		レ	
	ご意見ダイヤルに意見等が寄せられた場合、その対応方法等につき公表している。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 ・利用者の意見・要望・苦情の収集については、利用者からの指摘があったので、書きやすいように受付から離れた風除室のガラスケースの上に「ご意見・要望」箱を設置している。 ・寄せられた意見は、すぐに検討し、改善に生かしている。その結果については、見やすいように同箱上に掲示している。 ・「ご意見ダイヤル」のご案内は、見やすい場所に掲示している。 ・意見・要望・苦情は、毎年行っているアンケートや利用者会議等でも収集し、その結果は、運営委員会や利用者会議で説明・報告し、ご意見を伺っている。その議事録等は、いつでも閲覧できるようにしている。 ・特に常勤職員は、利用者との日常会話を積極的に行い、意見や要望をつかんでいる。 ・口頭での意見や要望は、即対応するとともに、記録に残し、運営に役立てている。		【特記事項】 ・「ご意見ダイヤル」に寄せられた意見は、対応方法とともに玄関に掲示されています。			
【改善すべき点・課題等】					

-12 利用者の苦情解決体制の構築

利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	利用者に対し、苦情等への対応手順、担当者等が明確にされている。	レ		レ	
	苦情解決の仕組みを利用者等に周知している。	レ		レ	
	苦情等の内容を検討し、その対応策を講じている。	レ		レ	
	苦情等への対応策について、利用者へ公表している。	レ		レ	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・口頭で言われたことについては、可能なものそうでないものをよく見極め、即答できることは、即対応している。内容によっては、内部で検討し、要望者に通知、またはプリント等にして全体にお知らせしている。 ・要望については、利用者の側に立った考えの基に、誠意をもって対応している。 ・「ご意見から対応までの流れ」は利用者に分かりやすいように図式にし、「ご意見・要望」箱の上の掲示板に掲示してある。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の意見が施設運営に反映されたケースとして、抽選方法が抽選箱と番号札を使った形式に変更された事例などがあります。 ・対応策の公表が当該利用者のプライバシーを侵害するおそれがある場合には、個別に公表するよう配慮しています。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-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"> ・毎年1月～2月に、約1か月間、アンケートを実施し、運営改善に生かしている。また、自主事業終了時には、アンケートを実施し、事後の事業企画に生かしている。 ・利用者アンケートの結果は、意見・要望等の内容ごとに課題を抽出して対応を検討し、改善に役立っている。内容については、運営委員会や利用者会議で報告してご理解をいただいている。 ・回答すべきことやお願いすることは、印刷物にして配布・掲示している。 ・アンケート結果と対応策については、いつでも閲覧できるようにしている。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケート結果の公表を、館内掲示および「地区センターだより」で行っています。 ・平成19年度の調査では463件の回答があり、そこから抽出された要望の中ですぐに対応できるもの(レクリエーションホール内の整備や俳句の本の購入など)は実施済みです。 		
【改善すべき点・課題等】					

-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"> ・利用者会議は、年1回実施している。利用者会議を開催する会議出欠届けにご意見や感想等を書いていた だき、利用者会議の際に回答したり、新たな質問やご意見をいただいたりしている。 ・利用者会議には、その前に実施したご利用に関するアンケートの結果の報告もしている。 ・利用者会議で出された内容で即答できることについてはその場で、検討を要することは、後ほど回答するようにしている。 ・利用者会議の議事録は、希望者に公開している。 ・利用者会議での質問や意見等に対する回答で全体にお知らせすることについてはプリントにして配布している。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者会議の開催告知は利用団体代表への手紙と館内掲示で行っており、20年度からは個人の参加も可能になっています。 ・館内にポスターを掲示し、議事録の公開について周知を図っています。 ・参加者から出された意見等の中で即答できないものについては、常勤職員間で話し合い、また、区民利用施設協会事務局の意見を聞くなどして、対応策を講じています。 ・意見等に対する回答をまとめたプリントは、欠席した利用団体にも配布しています。 			
【改善すべき点・課題等】					

-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"> ・計画にあたり、講座内容・開催時間帯・講師について、子育て支援・世代間交流・地域交流・健康増進・趣味・娯楽・生涯学習などを考慮して計画した。またアンケートなどで利用者ニーズを把握して計画に含めた。 ・近隣に公的機関があるため、お互いの連携を深めることも目的に、社会問題化している内容について講座化した。今年度は港南警察署と神奈川県との協力を得て、振込み詐欺等の被害を防止するために、防犯教室を計画。町内会やシルバーの団体に積極的に参加を呼びかけた。 ・プレイルームで毎月定期的に「おはなし会」を開催して、今まで利用していない方々に安全で快適な設備を実感してもらった。又、定期開催することによって、子育て中の参加者に仲間作りの場を提供した。幼児の特性を考慮して、事前申込み制をとらないで、当日自由に参加できるようにした。 <p>【改善すべき点・課題等】</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・諸事情により当初の計画の執行が不可能となった時には、速やかに事業計画を見直し、新計画に従って効果的に自主事業を実施しています。 ・「センターだより」掲載の案内記事や館内掲示ポスターにより、自主事業の利用者への周知を図っています。 		

-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>自主事業を企画・開催するに当たっては、次のようないろいろな角度から考えた。</p> <p>・例えば、講座『はまどり艇に乗って横浜港を知ろう』のように、施設協会が運営している施設は複数あるので、そのスケールメリットを發揮して、複数施設での共同企画・共同実施の講座を計画した。一つの施設では、規模的に見て安全に楽しく実施するのはむずかしいと思われる企画を各施設の担当者が協力して開催した。</p> <p>・講座『正月料理』・『写経』・『クロスステッチ』などは、講座実施後のアンケートや日常の利用者との会話から利用者の希望を把握し、内容的に偏りがいいか、適当なものか、また他講座とのバランスなどを検討して、計画に取り入れた。</p> <p>・講座『粘土細工教室』・『手品』などのように、核家族化の中で、幼児から高齢者までが利用する施設として、講座を通して幅広い年齢層が交流できる、また講座後も楽しめる内容とした。</p> <p>・講座『囲碁入門』・『朗読を楽しむ』・『健康体操』などは、団塊の世代をはじめとして、今まで当施設を利用していない中高年層が講座参加をきっかけに社会参加しやすい内容を考えた。生涯学習として長く取り組めるものから、趣味や娯楽として気軽に参加できるものまで幅広く内容を検討して、講座とした。</p> <p>・講座『エコぞうり作り』・『デコレーション押し寿司』などは、地域住民同士の交流やコミュニティ作りのきっかけになるような内容とした。地元の元消費生活推進員が習得したものを、地域に還元したいとの考えに賛同して、講座を組んだ。助手には、地元の町内会で活躍している方に依頼した。</p> <p>・講座『防犯教室・オレオレ詐欺に注意』などの開催については、当施設が港南区の中心に立地して、区役所や消防署、警察署に近く、お互いの理解を深めて、何かのときに連携が取れるようにしたいと講座を依頼した。今年度は、港南警察署や神奈川県安全防災局の協力で「防犯」を題材にした。地域の人々が社会問題化している犯罪に巻き込まれなように、町内会やシルバークラブに積極的に参加を呼びかけた。</p>	<p>【特記事項】</p> <p>未経験者限定のグループレッスン「ピアノにふれてみませんか」や「卓球入門」、「囲碁入門」など初心者対象の自主事業の企画・実施にも力を入れており、そこからサークル活動団体がいくつも誕生しています。</p>
<p>【改善すべき点・課題等】</p>	

-17 書籍の貸出、購入及び管理

該当施設のみ評価を実施する

図書スペースがある場合、書籍の貸出、購入など適切な管理運営を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	貸出数の確認や返却状況の把握など、適切な管理を実施している。	レ		レ	
	蔵書情報を市に提出している。(蔵書検索システムのため)	レ		レ	
	図書は適切に整理整頓が行われ、利用者が探しやすいよう分類されている。	レ		レ	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・パソコンの図書管理システムでスムーズな貸し出し、返却、蔵書管理をしている。 ・図書室内に「案内図」や「分類表」を掲示し、書棚にも著者別仕切り板をして、利用者が簡単に本を探せるようにした。 ・新着本は人気があるので、図書室内のお知らせ掲示板に本の内容も併せて掲示し、その他、「センターだより」「ホームページ」にも掲載して案内している。 ・小中学生向けの推薦図書・課題図書を揃え、夏休み中の読書習慣に役立っている。 ・絵本、児童書、一般書などのバランスや年齢層などを考慮して購入している。多くの利用者に読んでいただけるように選定の基準は、当センターの図書購入希望票や書店の情報、市立図書館の貸出し数の多い本、港南図書館から発信される情報など、幅広い情報をもとにしている。 ・気持ちよく利用していただくために本の表紙を消毒したり、破けている箇所などはきれいに補修したりして1冊1冊を大切に扱っている。 ・閉館後や休館日には返却BOXを玄関外に設置し、いつでも返却できるようにしている。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・図書室の利用システムの分かりやすいパンフレット(大人用、こども用)を作成し、図書室入口に置いています。 ・図書は探しやすいよう、日本十進分類法に基づいて内容別に並べられています。 ・図書室に図書購入希望票を置き、利用者ニーズの把握に努めています。 			
【改善すべき点・課題等】					

・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。	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】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の町内会、子供会、老人クラブ、小学校の代表、体育指導員、学識経験者など、地域と密接な関係をもつ方に運営委員を委嘱して、地域の意見や要望を吸い上げやすい構成とした。日常でも委員が来館の際は、積極的に会話を交わし、地域の情報を把握し、館の運営や事業の企画に生かしている。 ・センターまつりでは、警察署や消防署に依頼して体験コーナーを設けている。これは地域の公共機関 PR に協力する目的と当施設を知っていただくことにより、緊急時に連携しやすいことも意図している。また、地域との交流を目的に、町内会には模擬店の出店、ケアプラザには自家製パン等の販売を依頼している。 ・町内会の盆踊りや地域子育て支援拠点「ハッチ」の開所式に参加するなど、地域に積極的に関わっている。 ・プレイルームは、地域の親子が交流を深める場として提供している。時には、地域の保育園児の集団利用を受け入れて、個人利用者との交流も図っている。 ・町内会などの旅行や催事の際、玄関前が集合場所になることが多く、開館前にトイレの使用を依頼されることが多い。安心して出発できると喜ばれている。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域情報の館内掲示、地域の広報誌などの館内配布、地域の掲示板などへの「地区センターだより」の掲示等により、地域との情報交換を行っています。 ・当館館長の発案に基づいて区が実施しているモデル事業「まちかど交流ステーション事業」に参加し、2つの地域活動拠点(港南台タウンカフェ、さわやか港南)と交流しています。 ・当館の指定管理者である港南区区民利用施設協会は他に8館の地区センター、コミュニティハウス、スポーツ会館を管理・運営しており、それらの施設との連携もとれています。 		
【改善すべき点・課題等】					

-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> <ul style="list-style-type: none"> ・関係連合町内会会長を始め、地域の各分野からなる運営委員会を設置し、最低年1回は委員会を開催し、意見をいただき、管理運営に反映させている。 ・運営委員会を円滑に効率的に進めるため、事前に地域の総合的な意見交換の場として、会長・副会長2名・総務の4名からなる小委員会を設けている。 ・運営委員会では、利用者アンケートや利用者会議での意見・要望及び対応等について報告し、それに対する意見をいただいで運営に役立っている。 ・委員会の会議概要は、利用者にも閲覧できるようにしている。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・運営委員会には町内会、女性団体、シルバークラブ、青少年指導員など幅広い分野の代表が参加しており、多様な地域ニーズの把握を可能にしています。 ・館内にポスターを掲示し、議事録の公開について周知を図っています。 			
【改善すべき点・課題等】					

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】 ・施設協会として経理規程を定め、これに則して経理事務を行っている。PCによる会計システムにより執行し、税務提出書類などを会計事務所にチェックしてもらっている。 ・会計処理については、施設協会の監事による監査が行われている。 ・協会としての経理事務の総括は、事務局の経理担当が行い、執行調整とチェックを行っている。 ・館においては、副館長のうち一人は経理担当とし、個別案件はその都度、毎月の執行状況及び預金、現金の残高を館長が確認し、チェックに当たっている。 ・複数でチェックを行っている。			【特記事項】 ・伝票の管理は指定管理者事務局の担当部署が行っており、当施設でもコピーを取ってファイルしています。 ・事務局に提出する経理関係書類は館長が必ずチェックし、捺印しています。 ・通帳は金庫に保管し、印鑑は館長が直接に管理しています。		
【改善すべき点・課題等】					

-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	35,089,000 円)	- (決算収入	35,786,513 円) = 697,513 円
(予算支出	35,089,000 円)	- (決算支出	35,566,511 円) = 477,511 円
(決算収入	35,786,513 円)	- (決算支出	35,566,511 円) = 220,002 円
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
<p>【特記事項】</p> <p>・収入に関しては、全体の部屋の利用が増えたこと、H19年12月から音楽室の開設によりカラオケ使用料収入があったこと、さらにはコピー収入が増えたことが増収に繋がった。</p> <p>・支出に関しては、施設建物、備品等の経年による劣化が見られ、緊急性を要する修繕費用がかかったが収入の増加及び主に事務費、消耗費を節減して修繕費に充当した結果、収入増となった。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>利用料金収入の増加が大きく貢献し、黒字を達成しています。</p>	

-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】</p> <p>・利用者の意見・要望を受け、また社会の状況も考慮し、19年度にグループ室を音楽室に転換し、カラオケ機器を導入したことによって、地域の活性化、仲間づくりに貢献している。</p> <p>・ニーズ対応費は、利用者のニーズを把握し、書籍、新聞、卓球台などを購入して、利用者に還元した。</p> <p>・ニーズ対応費の使用内容を分かりやすく館内に掲示した。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>利用者のニーズを把握して、その目的に沿った適切な支出が行われています。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

-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)
2,325,000円	123.70%
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"> 稼働率を上げるために、部屋を多目的に使用できるように工夫したこと、利用の比較的少ない時間帯と部屋は、月2回の枠をはずし、特別枠を作り、空いていれば利用していただくようにしたこと、H19年12月から音楽室を開設したこと等により利用が増え、それとともに利用料金が増加した。 	<p>【特記事項】</p> <p>100%以上を達成しています。</p>
<p>【改善すべき点・課題】</p>	

-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】</p> <ul style="list-style-type: none"> 夜間の利用が、2階1部屋の利用の際には、1階の空いている部屋に移っていただき、2階の電気を全部消すなどして、節電の工夫をしている。 内部書類は、極力裏紙を使用している。 コピー機と印刷機を部数によって使い分けたり、印刷方法を工夫したりして、コスト低減を図っている。 不要な照明・冷暖房などは、巡回時、積極的に消灯している。 故障等で職員ができるものは、部品を購入し、できるだけ修繕している。(便器フタ部品取付け、料理室配水管修理、トイレペーパーホルダー取付け、電熱器修理) 低木の伐採などは、できるだけ自分たちで行っている。 	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 節水のため、手洗いの水量を調節しています。 物品の購入にあたっては、コピー紙の大量購入、洗剤等の詰替用の使用、ディスカウントショップやホームセンター等値段の安い店の利用などを心がけています。
<p>【改善すべき点・課題】</p>	

・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> <p>当地区センターでは、「すべての判断基準を利用者においている。」利用者の誰もが気軽に気持ちよく利用できるようにすることがまず、第一という考え方を全職員の基本としている。いろいろな約束ごとを決めたり利用の仕方を考えたりするとき、「そのことが利用者にとって良いことなのか否か」で、考えている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用開始時間は、朝9時だが、お年寄りの健康を考えて、8時45分に玄関のドアを開き、9時までロビーで座って待てるようにしている。暑い時、寒い時、冷暖房を入れたロビーでお待ちいただけることは、大変喜ばれている。 ・掃除機を紙製のモップに変更 利用者が終了時に掃除機をかけることにしていたが、掃除しやすいように軽くて取り扱いが楽な用具として掃除機からダスターに変えた。掃除しやすいので、利用後掃除してくれるようになっている。 ・心豊かに花の栽培 季節に応じてたくさん花を咲かせることにした。来館者が楽しんでくれている。種や苗を分けたり、利用者の方から家で咲いている花の苗をもってきたり、花を通して交流もある。市の緑の協会の「花の見所」に登録されている。 ・廊下の両脇をギャラリーにし、利用者の作品展示場になっている。 ・入り口にガラス戸棚を置き、作品展示をしている。 ・ロビーのテーブルや机の配置を工夫し、気軽に利用できるようにした。 ・施設の有効利用 団体利用の希望者が大変多い。利用要項を変更して、利用の少ない時間帯や部屋を利用しやすいように工夫したところ利用されるようになり、全体の稼働率が高くなった。 コピー機の利用 ・機械が不得意な人(年輩者)には、スタッフが操作を行ったり、効率的なコピーの方法の相談に応じている。そのため、自宅近くのコンビニ等で、コピーをしないで、館内のコピー機や印刷機を利用するという利用者の声を聞く。 	<p>【特記事項】</p> <p>利用者会議と運営委員会(地区センター委員会)開催時期について、当施設では利用者会議を年一回6月に、運営委員会を5月に開催していますが、利用者会議での利用者の希望や意見を運営委員会に反映させる為には、夫々の開催時期を逆転させる等の工夫が望まれます。</p>
<p>【改善すべき点・課題】</p>	

地区センター評価結果一覧表

施設名: 港南地区センター

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	A	A
IV. 地域・地域住民との交流連携		A	A
1.地域や地域住民との交流・連携の取組み	地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか	A	A
2.地区センター委員会の設置・開催	地域の代表や利用者、公募の市民などで構成する地区センター委員会を設置し、意見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	124%	124%
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	利用者が気軽に安心して気持ちよく利用できるようにすることが目標である。従って施設の利用の仕方等を決めるに当たっては、そのことが利用者にとってどうなのかを考えて対応している。朝8時45分にロビーまで入れるようにしたことは、高く評価されている。	「総ての判断基準は利用者です」のスローガンの基に当該施設の運営にあたり、利用者から好評を得ています。自主事業も数多く開催し地域コミュニティの活性化に貢献しています。
II. 施設・設備の維持管理	昭和55年3月に開設しているので、建物や内部のいたるところに経年劣化による不具合が生じる。自分たちですぐ修繕する、不可能なものは業者にすぐ依頼するなど利用者の安全確保のため迅速な対応を心がけている。	設備の経年劣化は、ある程度止むを得ませんが外壁塗装や室内の清掃、装飾物の展示等で若返りを図っています。市の備品も大切に扱っています。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	その日の部屋の利用状況によって、少し早めに入室できるようにするなど柔軟な対応をしている。わずかな時間でも早めに入室できることは、気持ちが良いようである。	「やさしく ていねいに 明るく対応」という方針通りの運営が行われており、利用者のニーズを反映したきめ細かなサービスが提供されています。
IV. 地域及び地域住民との連携	運営委員会や利用者会議への地域の参加、地域サークルの日常的利用、地域を巻き込んだ自主事業の開催、地域からのスタッフの採用などを行うと同時に機会を捉えて情報交換を行っている。	運営委員会や他の様々な情報交換の機会を通して多様な地域ニーズを把握するとともに、警察署や消防署など公的機関との連携、区内の地域活動拠点との交流にも努めています。
V. 収支状況	収入は大幅に増加したが、緊急な修繕が多く、そのため修繕費の支出が多いが、日々経費節減に心がけ、支出をできるだけ少なくするよう工夫している	指定管理料、ニーズ対応費は適正に執行されています。また、利用料金収入の増加と経費削減に取り組んだ結果、平成19年度の収支は黒字を達成しています。
VI. その他	利用者同士が日頃お互いにもどのような活動をしているのか、知ることは大事なことととらえている。発表の場としてセンターまつりを実施している。その他、団体が廊下のギャラリーや入り口のガラスのケースに作品の展示をし、交流できるようにしている。	会議室の机と椅子の置き方を工夫することによって多目的利用を可能にしたり、季節の花を栽培して苗や種を利用者に配るなど、サービスの向上にむけて独自の取り組みを行っています。

評価結果についての講評

“自分たちの仕事はサービス業”という館長の考えがスタッフにも浸透しており、柔軟な運営やスムーズな対応、気持ちの良い接客等が利用者に支持されていることが施設稼働率の高さやアンケート結果からも見てとれます。当館は利用者本位のサービスを提供する地域交流の場として愛着をもって受け入れられており、今後もこの方向性を大切に更なる事業展開が期待されます。

指定管理者からの意見

指定管理者になって3年目となり、この間、施設の役割発揮及びサービス向上を中心に努力してきました。今回第三者評価が行われて管理運営全般にわたって客観的な評価が行われたことにより、業務を見直し、改善する機会がもてたことは大変有意義でした。この結果を職員全てが共有し、今後も利用者が主役で、安全に安心して利用でき、地域の皆様に愛される施設として努力していきたいと考えています。