



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



横浜市東永谷地区センター

横浜市港南区東永谷 1 - 1 - 12

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	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> <p>基本方針は、指定管理者である区民利用施設協会の経営方針に則り、東永谷地区センター運営方針を定め館内に掲示している。</p> <p>スタッフには、36頁からなる解説冊子を配付説明し、目的や意図を確認させるとともに、ミーティングや研修会を通じて考え方や心構えを周知徹底し、利用者にわかり易く丁寧な対応を行い、満足度の向上を図っている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>基本方針や設置目的は分かりやすい文章で明文化され、館内の数ヶ所に掲示されています。又、職員は名札の裏にその文書を携帯し時折出しては自らの「いましめ」としています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-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> <p>2ヶ月前予約応答日の場合で、利用申込が重複する場合には抽籤を行い公平公正を図っている。2ヶ月前までの予約状況ボードを受付壁面に設け、空き状況を利用者が確認して申請できるようにしている。</p> <p>ロビーに掲示板を、階段踊り場にサークル募集掲示場所を設け、団体・サークルの情報提供に努めている。また、閲覧用の団体登録票ファイルを受付に準備し、問合せに応じている。</p> <p>自主事業終了時には毎回アンケートをとり参加者の皆様の声を聴取し、次年度事業に活かすようにしている。また、発展サークル結成に関しては話し合いの場を設け、意向と代表・副代表、サークル名、講師、今後の日程などを決める作業のお手伝いを行う。事例として、19年度は銅工芸、パソコンが、20年度はリンパ体操、中国語、ピスタパソコンクラブが既に結成されている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>利用者が納得できる公平なシステムにより 公正な運営をしています。また、利用者が気軽に参加できる様サークル情報や参加勧誘の掲示をロビーや階段の踊り場に貼り出しています。現在まで、いくつかのサークルが誕生し活動しています。</p>		
【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> <p>常勤職員(館長1名、副館長2名)は、4週8休のローテーション勤務となっているが、管理責任者を必ず配置している。3名全員が揃う時間帯を週2日午後時間帯に設ける工夫をし、情報の共有化を図っている。</p> <p>スタッフは午前・午後・夜間各2名ずつ1週間勤務交替を実施。全員がローテーションを把握できるよう年間シフト表を掲示するとともに個人的交代はホワイトボードに記入し、周知を図っている。</p> <p>情報共有のための連絡ノート(申し送り事項)を基に回覧・押印確認をおこなうとともに口頭での確認もっており、全員が等しく対応できるように図っている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>計画どおりの職員体制でローテーション勤務をしています。誰が当日の管理責任者なのかを職員全員が認識できる様文書が掲示されています。</p> <p>申し送り事項は業務日誌や連絡ノートに記載すると共に口頭でも説明し情報共有化に努めています。その結果、職員は他の職員の業務状況を把握することができる様になっています。</p>			
【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> <p>名札着用は勿論、区民利用施設協会指定のポロシャツを全員着用して対応している。</p> <p>電話対応は、原則コール3回以内にとる努力をしている。地区センター名のあと自分の名前を名乗ることや的確に用件を聞き、自分で判断できない場合は常勤職員に判断を求めること、「有難うございます」「宜しくお願いいたします」などの言い回しも状況に的確に対応できるようにしている。</p> <p>クレームはまずは聞くこと、続いて事の内容を整理して対応することをモットーにしている。また内容については常勤職員同士の報連相を急ぐこととしている。</p> <p>昨年度の利用者アンケートによる対応満足度は、654名中649件の99.3%であった。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>ユニホームとして黄色いポロシャツを全職員が着用し、利用者が職員を判別しやすくしています。</p> <p>全職員が名札を着用し、利用者からの電話や受付窓口での対応に、親密感を覚える言葉遣いで対処しています。</p>		
【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> <p>午前スタッフは開館5分前には部屋の整備・使用希望物品のセットを済ませ、受付ができるように対応している。</p> <p>常勤職員は午前スタッフがすぐ作業にかかるように事前に書庫・金庫等の開錠などを行っている。</p> <p>朝の受付は、開館5分前に開始している。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>計画書に定められた通り開館しています。職員は遅くとも開館30分前には出勤しています。利用者がすぐに設備を利用できるよう諸備品の準備をして、受付も5分前から開始しています。</p>		
【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> <p>指定管理者が責任を負う保守管理・不具合調整については、即時対応を実施している。体育室のAVシステムの不具合も施設協会事務局と調整し、即時修繕を実施した。</p> <p>雨漏りの多い当館は、意匠登録の問題で大胆な補修が不可能とされているが、可能な限り屋上や窓枠に登りコーキング剤を塗布したり防水テープを貼ったりしている。特に体育室器具庫前は、漏水が常のため、天気予報等事前確認の元に水受けや排水誘導対策を実施し利用者の不便を無くす努力を払っている。</p> <p>なお、これらについては、市に修繕を申し入れている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>諸設備は清潔が保たれており、安全性も確保されています。1階の体育室を見おろす2階の窓にはシャッターカーテンを設置し、体育室利用者のプライバシーに配慮しています。</p> <p>体育室の雨漏りについては、区役所に報告すると共に、高名な建物のデザイナーの意匠を尊重するように修繕につき協議中です。応急手当ては実施されています。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

-2 備品の管理

施設の備品が適切に管理されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	備品台帳に記された備品がすべて揃っている。	レ		レ	
	地区センターの備品に目に見える損傷等がなく、良好な状態を保っている。	レ		レ	
B 地区センターの備品と指定管理者の備品を区別した備品台帳を作成している。	レ	レ			
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>台帳整理は日常の利用前後の点検と同様に館長が欠かさず実行している。</p> <p>備品の選定に当たっては、利用者の日頃の声を取り入れつつ選択している。補充・改修も利用者の利便性を最優先に実行している。</p> <p>自主事業用のパソコンなど貴重なものは鍵の掛かるロッカーや保管庫に収納している。</p> <p>備品類の説明書や保証書はポケットファイルに綴じて事務室に保管しており、すぐに取り出し可能な状態にしてある。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>当管理者が所有する備品はありませんが、備品台帳に記された行政所有の各備品は適切に管理されています。パソコンなどの貴重な備品は鍵のかかるロッカーに管理者が責任をもって収納しています。</p>			
【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> <p>各部屋利用者による「ゴミ持ち帰り(G30)」は、浸透してきている。</p> <p>毎朝、作業担当スタッフが清掃を行い、消耗品の補充や雑巾等の交換を行っている。</p> <p>その後の汚れ(階段、ロビー、廊下、トイレ)対処や消耗品の補充は、随時行っている。</p> <p>敷地管理はケアプラザが担当することになっているが、閉館中(夜間から早朝)のごみの散らかしや放置・植栽への投げ込みがあるため、毎朝周辺の清掃を欠かさず実行している。同時に、資源回収ボックスの利用マナーが甚だしく悪いので、管理責任はないが整理を必ず行い、利用者の通路及び安全確保に努めている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>朝の掃除作業担当職員の退館後はトイレやロビー、飲食する廊下等を重点的に日中勤務の職員が清掃し、衛生的な状態を保持しています。</p> <p>横浜市のG30運動に呼応して、出したゴミを利用者に持ち帰ってもらう運動が定着化しつつあります。</p>			
【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> <p>各部屋の鍵類は受付から直接目視できない鍵箱で管理しているが、当日利用部屋の鍵は事務室内にいる者だけが目視できる場所に掛け、存在のチェックを部屋利用時間帯切り替え前後に必ず行い、異状がすぐ判るようにしている。</p> <p>レジーヤやパソコンロックキーなど重要な鍵は金庫保管を必ず行っている。金庫は、鍵付きロッカーに収納している(ロッカーキーは常勤職員3名が常時保管)。</p> <p>館内の巡視点検は時間帯の切り替え前後に必ず実施し、異状・不具合等の確認を行っている。</p> <p>目の届きにくい場所として、図書コーナーは防犯ミラーでの観察を、体育室はテレビモニター映像の観察によりチェックを常時行っている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>鍵の管理については「鍵管理表」により鍵ごとに責任者が明示され、事務室に掲示されています。その鍵の責任者が責任をもって管理しており、鍵箱は人目につかない事務所の一角に安置されています。</p> <p>館内の巡視点検はスタッフのローテーション勤務交代の前後に行われ、事故や犯罪の防止に努めています。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

-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>指定管理者が責任を負う保守管理・不具合調整については、即時対応を実施している。</p> <p>自転車置き場付近の地割れによりフェンスが傾き、非常階段が利用できない状況が生まれたが、建物に固定されている部分に溶接で直結させる修繕を施すなど安全状態を確保している。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>行政との協定覚書により、同居するケアプラザと折半して民家側の外構施設を保守管理しています。</p> <p>管理する外構施設は適切に管理され、安全性が確保されています</p> <p>夜間、植栽に投げ込まれたカン、ビンなどのゴミも取り去られ適切に処理されています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-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> <p>民家に接している側は、樹木丈や枝張りに注意しながら剪定を欠かさず行っている。</p> <p>大きな植栽等職員ではできないものは、年1回シルバー人材センターに依頼している。</p> <p>地区センター駐車場から表道路側までの植栽部分の下草・雑草・落ち葉は、小まめに刈り取り、ごみの投げ込みの防止に努めるとともに、藪蚊の温床化を防いでいる。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>行政との協定覚書に基づき施設内の植栽や樹木等については良く手入れされており、良好な景観を保っています。</p> <p>シルバー人材センターへの依頼分はケアプラザと半額ずつ費用負担をしています。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-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> <p>各部屋利用者による「ゴミ持ち帰り(G30)」は、浸透してきている。</p> <p>個人情報以外の裏紙を印刷用やメモ用紙として使用している。また、体育室個人利用申込票に利用している。封筒も小分け用として再利用するなどごみ分別を徹底し、宣伝チラシ等のホッチキス類は必ず除去してから排出している。</p> <p>飲料紙パック類を館内注意では持ち帰るものの、館外への放置が耐えない。また、植栽への投げ込み・閉館後の車寄せでの散らかしごみは毎朝清掃を欠かさず実行して、美観が保てるようにしている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>自主事業などで利用者が出したゴミは持ち帰っていただくことで、ゴミ発生の抑制に繋がっています。</p> <p>また、裏紙はメモ用紙としたり、別の印刷用に活用したりしています。更に、チラシ類の発行部数を適正化して無駄を省くなどリユース、リサイクルに努めています。</p>		
【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	44.10%	41,407人	20,957人	20,450人
H18	10～3月	48.57%	40,513人	21,353人	19,160人
H19	4～9月	45.33%	37,028人	18,897人	18,131人
H19	10～3月	49.80%	41,679人	20,993人	20,686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	H18	4～9月	92.48%	7,515人	5,331人
	H18	10～3月	92.12%	8,080人	4,428人
	H19	4～9月	93.22%	6,611人	4,225人
	H19	10～3月	93.43%	7,048人	5,131人
中小会議室	H18	4～9月	55.11%	4,840人	
	H18	10～3月	62.34%	4,582人	
	H19	4～9月	55.64%	5,112人	
	H19	10～3月	61.02%	6,232人	
工芸室	H18	4～9月	22.07%	1,532人	
	H18	10～3月	26.25%	1,262人	
	H19	4～9月	23.29%	1,439人	
	H19	10～3月	29.97%	1,666人	
和室	H18	4～9月	26.07%	1,576人	
	H18	10～3月	23.44%	1,105人	
	H19	4～9月	19.29%	1,003人	
	H19	10～3月	24.22%	1,137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
音楽室	H18	4～9月	66.67%	4,289人	
	H18	10～3月	73.75%	4,206人	
	H19	4～9月	72.26%	4,276人	
	H19	10～3月	78.88%	4,315人	
料理室	H18	4～9月	5.62%	379人	
	H18	10～3月	14.41%	659人	
	H19	4～9月	8.85%	539人	
	H19	10～3月	12.00%	601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>全体的に稼働率はやや上向き傾向ではあるが、19年度前期の体育室利用者数減が目立つ。体育室の個人利用者の多くが来館時に記入をしていない(種目申込票の人数と大幅な食い違いあり)ために声掛けをし、記入を促して、正確な利用実態の把握に努めている。</p> <p>記入台を階段近くに移動し、声掛け・励行を図っている。</p> <p>団体は利用料金収入目標を上回っているが、カラオケなどは気が知れた少人数での利用が増えている。</p>	<p>【特記事項】</p> <p>利用者数の少ない部屋や設備については、その原因を分析し対策を検討しています。例えば、少人数の夜間の英会話クラスに中小会議室を提供したり、料理室の後片付けを簡略化して負担を軽くする、夜間の利用料金を割り引く、等色々検討しています。</p> <p>さらに収入をあげ、安定経営に持ち込めることが期待されます。</p>
<p>【改善すべき点・課題】</p>	

-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> <p>正面玄関の開扉はケアプラザであるが、天候の状況によって早めに開けることがある。</p> <p>開館5分前には受付を開始できるようにしている。</p> <p>職員全員研修は年2回必ず実施する。勤務内容を細かく洗い出し、マニュアルの整備を図ることにより共通認識を深めている。</p> <p>様々な利用相談に応じられるよう、年間自主事業一覧やマニュアル冊子、閲覧用団体登録票や事業計画書を受付に常備し、サークル紹介・事業説明・図書相談等に備えている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>受付口を広く設置して 職員の誰かが窓口常驻するようにしています。</p> <p>来館できない利用者には電話やHPで丁寧に対応しています。画や写真を入れた案内書や説明書も用意されていますが障害者用の点字文書や大文字文書があれば更に喜ばれるものと思われれます。</p>			
【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> <p>掲示・パンフレット・チラシ・お知らせ・自主事業案内等は、階段踊り場、ロビーテーブル・ロビー懸架棚、長ベンチ前懸架ボックス等に置き、手に取り易いようにしている。事業計画書や事業報告書、サークル募集团体の紹介など閲覧用ファイルは受付に常備している。</p> <p>作業・工事その他、リアルタイムのお知らせは受付や必要と思われる場所に掲示して周知が図れるようにしている。</p> <p>指定管理者名やHPアドレスを各所に明示し、予約状況、講座案内、年間予定が見える案内をしている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>施設利用案内は分かり易い文章でパンフレットやチラシとして用意され、受付窓口やロビーに置かれています。</p> <p>また、サークルやクラブの活動状況、会員募集状況、自主事業の案内などが受付やロビーにたくさん並べられています。</p> <p>当該年度の事業計画書や事業報告書も公表され、受付カウンターに配置され、誰でも、何時でも閲覧できる様になっています。利用者の目に付き易い場所に移動する事で、更に多くの利用者に見てもらうことが可能になると考えられます。</p>			
【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> <p>紙ベースでのPRとして、館内にチラシを置いて手に取りやすくしたり、ポスターや横断幕、立て看板などを作成している。</p> <p>HPを開設し活用を広める努力をしている。</p> <p>自主事業の募集案内は「広報よこはま区版」、区HP「ひまわりタネット」に掲載し、大きな事業は「タウンニュース」、「ぱど」にも掲載している。</p> <p>更にイベント的の事業の場合は、「JCNよこはま」に情報提供をし、テレビ放映の機会を促すなど施設や事業のPRに積極的に取り組んでいる。</p> <p>19年度は「世界のグッドイで遊ぼう」「カプラで遊ぼう」「人形劇」「ふれあいの日」などがある。</p> <p>20年度は7/30に実施した「科学の不思議サイエンスショー」が撮影され、翌日放映された。ぱどにも掲載された。11/22開催予定の「ふれあいの日」には、「JCN・タウンニュース」の撮影取材が予定されている。</p> <p>第4土曜日実施の読み聞かせの「おはなしの森」にはタウンニュース(6/28)の取材があり、写真掲載された親子からは謝辞があった。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>広報紙「地区センター便り」を毎月発行し、自主事業案内やイベント紹介、予告等を掲載し、地域住民のコミュニティ活性化に寄与しています。</p> <p>また、当施設のことを地域の人に理解してもらい、利用してもらう為、イベント事業などは地元ケーブルテレビJCNよこはまに情報提供して放映してもらう等積極的な広報活動を展開しています。</p> <p>今年度は、子供たちの理科離れ防止の意味で設けられたイベント「マイナス196度 極低温の世界」と「割れない風船」の二つが放映されました。</p>			
【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> <p>スタッフには、時系列による業務の手順マニュアルと業務解説マニュアルの2種類を配付し、認識の共有を図っている。</p> <p>日常の「報告・連絡・相談(報・連・相)」を重視し、常勤職員用業務日誌とスタッフ用業務日誌を明らかに分けて業務引継を行っている。加えて、新たな決め事や緊急の改訂や伝達事項は常勤職員の意思統一後「スタッフへの申し送り事項」として回覧し押印後ファイルに綴じ、周知・再確認できるようにしている。</p> <p>半期に一度全体研修会を実施し、課題の洗い出しと見直しを行うとともに改訂版をすぐに発行して情報の共有を図り、格差が生じないように努めている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>館長、副館長をはじめスタッフ毎の各業務について時系列的に明文化されたマニュアルを作成しています。</p> <p>職員は時間帯ごとの業務執行マニュアルに沿い、一貫した認識のもとでサービスの提供をしています。</p> <p>法改正や社会的背景の変化に合わせて、マニュアルの見直しを年2回おこなっています。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-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> <p>日常の連絡はスタッフ用業務日誌と口頭での補充を加えた業務引継を行う。誰が担当してもわかるよう、新たな決め事や緊急の改訂や伝達事項は常勤職員の意思統一後「スタッフへの申し送り事項」として回覧し押印後ファイルに綴じ、情報の共有が図れるようにしている。</p> <p>半期に一度全体研修会を実施し、フリーディスカッションを通じた情報の共有を図っている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>常勤職員は「業務日誌」により、非常勤のスタッフは「連絡ノート」により情報が共有される体制となっています。</p> <p>職員とスタッフの間で情報の欠落がないよう、常勤職員はスタッフに伝えるべき情報を「連絡ノート」に記入して、非常勤スタッフに読んだら捺印を求めることにより、完全な情報共有を目指しています。同時に定期的なミーティングにより情報共有を確認しています。</p>			
【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> <p>区民利用施設協会がまとめた「個人情報取扱い110ヶ条」を配付するとともに年度開始直前研修で全員に周知し、理解の徹底を図っている。</p> <p>事務用パソコンにパスワードをかける。離席時にロックする。個人情報を含む資料の裏紙を利用することなくシュレッダー処理を実施。図書バックアップ用MO、団体登録票など個人情報が含まれるものは、鍵付きのロッカーに保管している。</p> <p>図書処理用PCの前に衝立を配し、利用者から直接画面が見えない工夫をしている。</p> <p>団体登録の際には閲覧公開の可否、HP掲載の可否を確認するとともに公開用ファイル(HPも同様)から個人情報を削除している。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用団体登録票の申請書に、収集した個人情報を目的外に使用しないことを明記しています。 ・利用団体登録票を提出してもらう際には、閲覧を可能にするか不可にするかの確認を行っています。公開申請した登録票についても閲覧場所は受付カウンターに限定し、コピーを禁止しています。 			
【改善すべき点・課題等】					

-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>暑い盛りの体育室利用者に向け、体調管理について 気分が悪くなったら休憩を取るよう・熱中症予防のため 水分を取るようポスター等でお知らせしている。</p> <p>体育室個人利用の卓球は老若男女一斉活動で込み 合うため、他コートの邪魔にならない遊び方の注意を 掲示している。</p> <p>雨の日には、玄関付近の床が滑りやすくなるため天 気予報に注意をしてマット準備を行っている。</p> <p>気分が悪くなり立ち上がれなくなった利用者を近隣の 病院に紹介しグループの方々の連絡を密にする手助 けなどを行った。</p> <p>上記のように、予防、早期発見・不審事項の気付きを 心がけ、スタッフと常勤職員が連絡体制を密にして臨 機応変の対応を実施している。対応後、ヒヤリ・ハッ 集にまとめ事後の参考にしている。</p> <p>類似施設の事件・事故の報道があった場合は、職員 へ周知し、的確な事件・事故対策、対応を促している。</p> <p>[改善すべき点・課題等]</p>		<p>[特記事項]</p> <p>事故防止策についての検討は、年2回程度開催するスタッフ 研修の際に行っています。</p>			

-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> <p>常勤職員は救急法等の研修を積んでいる。各時間帯とも2名スタッフで1週間交替のため、常勤職員の指揮により行動することとしている。</p> <p>緊急時の対応マニュアルや緊急連絡先、通報事項は事務室内に掲示しており、確認をし、有事に備えている。</p> <p>予防、早期発見・不審事項の気付きを心がけ、スタッフの報・連・相を常勤職員が瞬時に判断して臨機応変の対応を実施している。対応後は、必要度に応じてヒヤリ・ハット集にまとめ事後の参考にしている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>連絡網や緊急連絡先は常勤職員に配付されており、迅速に対応できるようになっています。</p> <p>事務室内に急病対応マニュアルを掲示しています。また、急病人が出た場合に備えて毛布を常備し、初期対応に活かしています。</p>			
【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。	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>地域ケアプラザとの連携のうえ、年2回の防災訓練を実施している。</p> <p>各時間帯ともスタッフ2名体制なので、常勤職員の指揮により勤務中のスタッフが分担して行動する。</p> <p>防災マニュアルは、特に地震時の動き方と火災発生時の動き方は、スタッフ1名が誘導係にもう1名が連絡係として動くことを基本にしてある。加えて、防犯・盗難・不法行為時の連絡方法等を簡便にまとめたものを事務室ホワイトボードに掲示している。</p> <p>日常的には、消火栓の場所や消火器の設置場所を部屋利用交替時の点検時に確認を行っている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>事務室内にトラブル・地震・火災発生時の対応フローチャート、災害時対応マニュアル、消防等への連絡マニュアルを掲示しています。</p> <p>建物を共同使用している東永谷地域ケアプラザと連携して自衛消防隊を組織し、防災計画を策定するとともに消防・防災訓練を実施しています。今年度の2回目の訓練は平成21年3月に実施予定です。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

-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>ご意見箱は専用紙と鉛筆を添えて設置してある。</p> <p>ご意見ダイヤルのポスターは受付正面に貼り出している。</p> <p>一斉アンケートや利用者会議等様々な機会を捉えて利用者の意見を聞いている。</p> <p>アンケートのご意見・ご要望は、一問一答に近い形でまとめ、館内に掲示するとともに閲覧用ファイルにも綴っている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>ご意見ダイヤルに寄せられた意見の公表は受付カウンターに置いた閲覧用ファイルで対応するとともに、館内掲示も行っています。</p> <p>ご意見箱と専用用紙の設置については「地区センターだより」でも告知し、利用者への周知を図っています。</p>			
【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> <p>利用者からのご意見は、先ず話しをよく聞く。その場で対応できるものは速やかに行動し、改善している。その場で対応できない場合は、検討させていただく旨をお伝えし、常勤職員を中心に良く話し合い、できる限り対応できるようにつとめている。なお、結果についてはその利用者にお伝えすることとしている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>受付に苦情解決の仕組みを掲示し、利用者への周知を図っています。</p>			
<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> <p>第3四半期に利用者アンケートを実施し、運営改善に活かしている。</p> <p>アンケート結果は、掲示公表するとともに閲覧用ファイルに綴じている。また、センター委員会や利用者会議には、報告事項として議題に入れている。</p> <p>アンケートご要望に応じた例として、体育室床滑りの減少・仕切りネットの交換・シャワー室利用の簡素化、工芸室への事務椅子導入、囲碁指導用大盤・スタイルミラーの購入などが挙げられる。</p> <p>自主事業アンケートの回答の中に、施設全体へのご意見がある場合は運営改善に資している。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>平成19年度調査では前年度(306件)の倍以上に当たる684件の回答を得て改善に活かしています。</p>		
【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> <p>館内掲示やHPのお知らせ欄で周知と併せて団体にも案内状送付を行っている。</p> <p>前年度の運営状況(稼働状況、ニーズ費等)と管理運営費の報告を行うとともに利用者アンケート結果報告と意見交換会を実施し、運営改善に活かしている。</p> <p>会議内容を議事録としてまとめ、閲覧用ファイルに綴るとともにセンター委員会へ報告している。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>意見等の中から抽出された改善すべき課題について常勤職員間で話し合い、対応策を検討し、改善を実施しています。</p>			
【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。棟梁

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> <p>全般的には、幼児から高齢者まで幅広い世代を網羅しての自主事業を実施している。</p> <p>自主事業最終日には必ずアンケートを行い、利用者のご意見をいただく。参加者が如何なる方法でその事業を知り得たかを確認し、事業PRの方法の改善を図っている。</p> <p>次年度計画を立てる前に、アンケートの総合集計を行い、地域の皆様が何を求め、何を望んでいるかを把握する。20年度は、他館に例を見ない幼少年対象のフットサル講座を実現させた。</p> <p>自主事業終了後の利用者増のため、発展サークル結成のお手伝い(意向と代表・副代表、サークル名、講師、今後の日程の話し合い)を行う。(19年度は銅工芸、パソコンが、20年度はリンパ体操、中国語が既に結成されている。)</p>			<p>【特記事項】</p> <p>地域住民や利用者のニーズをふまえた自主事業を企画・立案し、事業計画書の通り適切に実施しています。</p> <p>20年度は子どもに科学の楽しさ、奥深さを体験してもらう夏休み企画「かがくの不思議サイエンスショー」を実施して注目を集めました。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

-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>20年度はニーズを踏まえ、地域の連帯意識を醸成し、参加し易く、魅力のある事業を次のような項目で計画した。</p> <p>(1) センターまつりと関連する事業 地域ケアプラザ・各学校との連携をはじめ、地域の福祉ホームや活動ホームのコンサート出場や発展サークルの作品発表や演技発表、自主事業参加者による体験講座などを提案する。</p> <p>(2) 健康な体と健やかで伸びやかな心の育成を目指す事業 趣味系: エコ草履づくり、お菓子づくり、他 スポーツ・体操系: ヨガ、リンパ体操、エクササイズ、他 教養系: パソコン、陶芸、絵画、中国語、他</p> <p>(3) 子どもと親を対象とした育児関連事業 親子で遊ぼう、おもちゃで遊ぼう、親子フィットダンス、おはなしの森、おたのしみ人形劇、親子で陶芸、科学工作教室、他</p> <p>(4) 青少年健全育成のための事業 おもしろ科学体験工房、科学の不思議サイエンスショー、フットサル、バレンタインチョコレート菓子づくり、クリスマスケーキづくり、他</p> <p>(5) 男性の参加者を増やすための事業 便利屋修行包丁研ぎ、手打ちうどんづくり</p> <p>(6) 横浜開港150周年に向けての記念事業 「はまどり艇」に乗って横浜港を知ろう 「横浜FUN E プロジェクト」段ボールの船づくり</p>	<p>【特記事項】</p> <p>自主事業計画の策定にあたっては同じ建物を共同使用する東永谷地域ケアプラザの事業と内容が重複しないよう調整しており、高齢者対象の講座(振り込め詐欺対策等)や乳幼児のための育児関連事業などは地域ケアプラザに担当してもらっています。</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> <p>貸出、返却、検索は、図書処理専用パソコンで行っている。パソコンはデスクトップ・ハードディスクともチェーンロックしている。蔵書情報は港南図書館を通じて市に提供している。図書の選定は、利用者のご要望、市立各図書館の予約傾向を参考にしている。</p> <p>新着本のお知らせを地区センターたよりで記事にするともによく目立つ場所に暫くの間陳列し利用者に分かり易くしている。自主事業でも参考になる本を移動棚に乗せ、参加者にアピールと貸出の薦めをしている。</p> <p>購入希望図書の申込サービスと予約申込サービスを実施している。返却が遅れている利用者には電話連絡により返却を促している。</p> <p>本の修理は小まめに実施している。</p> <p>ハンディーターミナルで蔵書点検を行っている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>図書コーナーは明るくて、読書を楽しむ環境として整っています。</p> <p>図書は内容ごとに分類されて、探しやすく、手入れも行き届いています。</p>		
【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> <p>当館は、地域の催し物の準備や練習会場として利用され、またそれらを支援している。東永谷中学校区のペットボトルキャップ収集場所を提供し、港南区子どもフォーラムの援助をした。</p> <p>小学校2校の街探検を含めた体験授業の場として利用される。中学校の職場体験の場として利用される。</p> <p>幼稚園の親睦会や保育事業の利用も多く、遊具や大型本の貸出にに応じている。</p> <p>近隣諸学校やケアプラザとは相互協力の関係にあり、センター祭りの際は互いに役割を分担したり、出演のお願いや出演者用の駐車場として南高校に協力をいただいたりする。</p> <p>センター委員会には地域の各団体層代表や小中高校長に参加を願っている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>地域情報の館内での掲示、地域の広報誌などの館内配布、地域の掲示板などへの施設情報の掲示等によって地域との情報交換を行っています。</p> <p>中学校区ごとに設けられている学校家庭地域連携連絡会に参加して情報交換を行っています。</p> <p>自主事業アンケートの用紙に「センターへの要望欄」を設け、書き込まれた内容を職員全員で確認しています。</p> <p>港南区の館長会、副館長会に参加し、情報交換を行っています。</p> <p>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。</p>		
【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> <p>地域の町内会、子ども会、青少年指導員、体育指導員、シルバーセンター、障害者団体等地域の各分野を代表する委員で構成し、最低年1回開催している。</p> <p>案件が出た場合は、その都度開催してご意見を伺っている。</p> <p>利用者アンケート集計結果も報告議案としている。</p> <p>センター委員会議事録は、閲覧用ファイルに綴り、何時でも閲覧できるようにしている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>平成19年度の会議では、料理室の利用基準を緩和するように館長から提案しました。まな板や包丁の消毒内容の強化およびスタッフの事後点検の回数増を改善しており、その後の施設運営に取り入れられています。</p>			
【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】 区民利用施設協会制定の経理規程に則って事務を進めている。 副館長1名は、経理を専門的に担当し、毎月の執行状況及び預金・現金の残高を館長が確認し、区民利用施設協会に報告している。 区民利用施設協会において、会計監査や会計事務所のチェックを受け適切に処理されている。			【特記事項】 伝票等は区民施設利用協会の常勤職員によって適切に管理されています。 通帳と印鑑は別々に保管されています。		
【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	40,689,000円)	- (決算収入	41,064,970円) = 355,970円
(予算支出	40,689,000円)	- (決算支出	41,000,119円) = 311,119円
(決算収入	41,064,970円)	- (決算支出	41,000,119円) = 64,851円
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
【特記事項】 利用料金収入は 72,730円到達せず。 雑収入は 501,650円増収・・・特に通信カラオケ導入による音楽室稼働率を引き上げた。		【特記事項】 雑収入を大幅に増加させて、黒字を達成しています。	

-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。	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			
【アピールポイント】 利用者アンケートやご意見・ご要望、耐用年数、必要度をもとに、執行と整備を行っている。 利用者会議及びセンター委員会には用途詳細内容の報告を行っている。館内には、概要まとめをポスター形式にして掲示するとともに詳細内容を閲覧用ファイルに綴り何時でも閲覧できるようになっている。		【特記事項】 利用者の利便性向上とニーズ対応につながる適切な支出が行われています。			
【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)
2,969,000円	$2,896,270 \div 2,969,000 \times 100 = 97.55\%$
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】</p> <p>19年度は18年度比で、66,640円の増収が図れた(2.35%アップ)。</p>	<p>【特記事項】</p> <p>達成割合は100%に届いていませんが、年間収入額は前年度を上回っており、増収に向けて努力しています。</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> <p>利用者不在場所における照明の節減(体育室は容量が大きい。指定管理以前は防犯のため外道路側は閉館まで点灯していたが、18年度より外灯で防犯は可能と判断して節減を始めた。)や水洗トイレの水量調節を通年で実施している。</p> <p>日常の補修・修繕は、手の及ぶ限り職員が担当し、業者依頼を少なくしている。</p> <p>センターまつりの花台やテーブルクロス、ロビーの椅子カバーなど職員の手作りを行っている。</p> <p>外部に出さない印刷物は、裏紙を使う。</p>	<p>【特記事項】</p> <p>物品の購入にあたっては、ディスカウントショップやホームセンター等の値段を調べて一番安いものを選ぶなどのさまざまな努力をしています。</p>
<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> <ul style="list-style-type: none"> * どなたでも気軽に利用できる明るい施設づくり 東永谷地区センターは、地理的または地域カラーに特色があり、幼児から高齢者まで大変幅広いご利用がある。 地理的には、山の上ということもあり、殆どがこの地域の方々の利用に限られる傾向が強い。 地域カラーとしては、近隣に保育園・幼稚園、小・中・高と学校が揃っているので児童生徒の利用が多い。また、社員寮がマンションや一戸建てに変わる場所も多く2世代家族も多い住宅地のため、1～3歳までの子育て中のママの利用も多い。 このような幅広いご利用ご要望に応えての施設運営を目指している。 * 近隣地区センターで唯一（スポ - ツセンターを除く）体育室内でフットサルができるように整備（防球ネット、ゴール、コーナーポイント等を用意済。）し、ご利用が進んでいる。 * ケアプラザが1階にあり、高齢者対象の講座を各種開催しているため、ケアプラザ意向を考慮しながら自主事業計画をたてている。 * 最近の理科離れの子ども達に向けて、科学の講座を各種実施している。 	<p>【特記事項】</p> <p>利用者会議と地区センター委員会の開催時期は、利用者会議は年1回6月に、運営委員会は5月に開催されています。</p> <p>利用者会議での意思を施設の運営に取り入れ、運営委員会での必要な協議を行うために、この両会議の開催順序と開催時期について検討される事が望まれます。</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: 東永谷地区センター

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、潜在的な利用者へ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
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
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	96.7%	96.7%
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	当館の利用者の殆どが近隣住民である。保幼小中高が揃い児童生徒の利用が非常に高い。この特徴を設置目的・仕様書に照らし合わせ諸事業の策定やサークル活動を支援するとともに区民利用施設協会の一つとして、そのネットワークを活かした取り組みも行っている。	当施設は、安全で清潔な施設として地域住民に気持ちよく利用してもらうことをモットーとしており、職員の服装や言葉遣い、態度に反映されています。
II. 施設・設備の維持管理	安全に安心して利用していただけるよう不具合調整・修理を怠らず実施している。 ゴミの投げ込みが多かった植栽部分は、下草・雑草・落ち葉等を毎朝小まめに清掃し美観が保てるようにしている。	総ての備品は備品台帳でしっかり管理されています。安全、安心の観点から経年劣化の設備にも細心の注意をはらい管理しています。
III. 運營業務及びサービスの質の向上	近隣のみなさんが安全かつ気持ちよくご利用できるオアシスの存在となるよう努力している。日常の報連相と申し送り事項確認と研修によりスタッフ間に格差が生じないよう、また、サービスの向上にも努めている。	アンケートや会議での利用者の声に耳を傾け、真摯に要望を検討しています。最近の子供の理科離れに即応して、「おもしろ科学工房」などのイベントを盛り上げています。
IV. 地域及び地域住民との連携	小中高が揃っていることもあり子ども達の居場所としての一面と学地活動や港南区子どもフォーラムなど東永谷中学校区の地域事業や町内会事業の支援を行っている。	センター委員会には幅広い層の地域代表が参加しており、多様なニーズを把握しています。また、東永谷地域ケアプラザや近隣の学校とは、センター祭りの際の役割分担等を通して相互協力の関係を築いています。
V. 収支状況	収入については、雑収入の増収により黒字となっている。	指定管理料、ニーズ対応費は適切に執行されています。利用料金収入額は前年度を上回っており、増収に向けて努力しています。
VI. その他	利用促進のため夜間帯利用の停滞解消に体育室をフットサル可能仕様にするなど策を講じている。	地域住民の快適な施設利用と健全経営が両立できる様、工夫しています。

評価結果についての講評

地区センターの運営としては全体に渡り優れているところが多いといえます。予算編成や予算執行面などで地域性を配慮し、独自性を発揮して、更に現場に即した運営ができると思われます。

指定管理者からの意見

日頃の努力をご評価いただけたものと思っております。ご利用者様（お客様）のご要望や行動も年齢層と同様様々で、コミュニティーの意識の無い個のご要求（利己的）をなさる方もあり対応に苦慮することもあります。

が、今後も当館の運営方針であります、

安全で清潔な施設を、気持ちよく利用していただくことに心掛けます。 明るく、さわやかで、親切的な対応をします。

地域の皆様のニーズを取り入れて、事業内容を魅力的にするよう努力します。 お客様が、相談や要望などがしやすく、意見が反映する、公正・公平でオープンな運営をします。 運営に当たっては、効果的で効率的な経費の執行を心掛けます。

の具現化に努めて参ります。