



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



横浜市野庭地区センター

指定管理者：港南区区民利用施設協会

株式会社 フィールズ

横 浜 市

地区センター評価シート目次

I. 総則	1
I-1 施設の目的や基本方針の確立	1
I-2 施設目的の達成度	2
I-3 職員の勤務実績・配置状況	3
I-4 職員のマナー	4
I-5 開館の実績	5
II. 施設・設備の維持管理	6
II-1 建物・設備の保守点検	6
II-2 備品の管理	7
II-3 清掃業務	8
II-4 警備業務	9
II-5 外構施設の保守点検業務	10
II-6 植栽・樹木等の維持管理業務	11
II-7 ゴミゼロ推進運動への取組	12
III. 運営業務及びサービスの質の向上	13
III-1 利用実績及び施設の稼働率	13
III-2 利用しやすい受付案内の実施	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。	✓	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	
	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	
	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	
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り、野庭地区センターの運営方針を定め、館内に掲示している。 印刷した運営方針を全職員の名札の裏に入れ、常時確認している。 スタッフに対しては、毎日の引継ぎ交替時に意識化を図るとともに、研修時に解説冊子を配布、説明し地区センターの役割及び利用者が満足して頂けるための意識向上を目指している。 当地区センターは設置後約7年と比較的新しい施設である。但し、野庭地区は昭和40年代から60年代に開発され、高齢世帯や核家族と子育て世代の増加、小学生の減少など地域において抱えている問題が顕在化しており、当館としても地域住民のコミュニティの醸成に積極的に取り組むと共に、地域特性を踏まえ、幼児から高齢者まで誰でもが気持ちよく利用出来るよう公平、公正な運営のもとに、親切で明るく爽やかな対応を心掛け、サービスの向上を図っている。 			<p>【評価の理由】</p> <p>運営方針や施設の役割が明文化されています。受付や廊下などに印刷物で利用者にも分かる様に掲示されています。</p> <p>職員間では引き継ぎ時や研修会で具体的事項を話し合う中で、運営方針に照らしてどう対処するか等を話し合い運営方針の理解や周知に努めています。</p>		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

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。	✓	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	
	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	
	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	
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"> ご利用案内のチラシを受付カウンターに置き、初めての来館者には口頭でわかりやすく、丁寧に説明している。 2ヶ月先の応答日の部屋の申し込みに関しては、利用時間帯、場所が重複した場合は抽選としている。特に体育室については重複することが多い為、ご利用者の意見(アンケート等)を反映し、抽選箱や利用団体名を記入する用紙を作るなどの改善を行い、公平・公正な利用が出来るよう取り組んでいる。 団体・サークルの情報提供を行っている。具体的には掲示板や団体登録票ファイルを受付に準備し、問い合わせに応じている。 自主事業終了時には参加者から毎回アンケートを実施、次年度事業に活用するようにしている。また、発展サークルの結成に関しては話し合いの場を設け、スムーズに活動が開始出来るようサポートを行っている。事例として、21年度は「ラピュタ(アクセサリ作り)」「ポニョの会(ピアノでグループレッスン)」「シフォの会(ケーキ作り)」「パソコン講座」「朗読」が結成されている。なお、21年度は「野庭をあ・じ・わ・う」という事業を区との共催で行い、地域の良さを再発見(再認識)し積極的に地域活動に関わる人材を育成することにより、野庭地区の活性化を目的として講座を実施した。 			<p>【評価の理由】</p> <p>比較的利用率の低い部屋は先着順としていますが、重複申し込みの多い体育室などは公平を期するため、抽選制の採用がルール化されています。</p> <p>地域住民が自主的なサークル活動を始められるよう、話し合いの場を提供したり既存のサークルの活動情報を提供したりして支援しています。</p> <p>施設の職員の支援によりサークル活動に発展した事例はいくつかありますが、中でもパソコン勉強会やアクセサリ作りの会は熱心に行われています。</p>		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

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。	✓	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	
	各職員は、他の職員の業務状況を適切に把握している。	✓		レ	
B	事業計画書等の職員体制と実際の体制に相違がない。	✓		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、午後は館長、副館長1～2名、スタッフ2名の3～4名、夜間は館長又は副館長1名とスタッフ2名の3名で業務にあたっている。 ・ローテーションを組んで仕事をしているので、引継ぎや情報共有が重要となる。その手段として①常勤職員業務日誌②職員業務日誌③作業担当業務日誌④申し送りノートを基に回覧、押印を行うと共に口頭での確認の実施をしており、又、供覧文書ファイルを作成し全員が確認できるようにしている。なお、年3回の全体会議においても他の職員の勤務内容等についても研修している。 <p>また、事務室内のホワイトボードに月間予定表(勤務形態、事業等)を掲示し、周知を図っている。</p>			<p>【評価の理由】</p> <p>職員は計画通り配置されています。一般職員は午前、午後、夜間、作業担当と4グループに分かれています。常勤職員を含め全員がローテーション勤務をしています。</p> <p>各時間帯別に業務執行手順(仕事の流れ)マニュアルが整備されており、病気や事故で担当職員が休みの時は非番の職員が代理出勤して直ぐ仕事につける体制になっています。</p> <p>職員間の情報共有には業務日誌や引継ぎノートが使われており、必要に応じ口頭でも伝達して確認の押印をしています。</p>		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

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。	✓	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	
	職員の服装は適切である。	✓		レ	
	電話応対の際、施設名及び職員名を名乗っている。	✓		レ	
	挨拶や対応の際の言葉遣いや態度が丁寧である。	✓		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"> ・名札及び服装は全員が定められた物を着用し、職員であると一目で判別出来るようになっている。また、名札の裏には当館の運営方針を常時携帯し、職員が常に意識を高め、利用者への対応に活かしている。 ・電話の対応は即対応し、その際必ず先にセンター名及び自分の名前を名乗り対応する。また、内容を的確に把握し且つ、回答はわかりやすく、親切、丁寧に実施している。 <p>対応についてのアンケート調査からは①職員の誠実な態度②利用者対応がなかなか良く親切③小中学生対応に非常な気配り等の回答を頂いている。</p>			<p>【評価の理由】</p> <p>全職員が制服の黄色いシャツを着用して利用者の判別の用に資しています。</p> <p>また、運営方針が裏に記された名札を胸につけ、明るく親切に対応する事を心がけています。</p> <p>実際に、朝9時5分前に、電話してみると、センター名と自分の名前を名乗ってから用件を伺っていました。</p> <p>受付の職員は利用者によく会釈して笑顔で対応しています。</p>		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

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等のおりに開館しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	仕様書に定められた、もしくは事業計画書等のおりに開館している。	✓	A	レ	A
B	-	/		/	
C	仕様書に定められた、もしくは事業計画書等のおりに開館していない。	□		□	
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎月第三月曜日(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。 ・利用時間は午前9時からであるが、当センターは原則開館を5分前としているが、当日の天候状況等に応じて柔軟に対応している。 			<p>【評価の理由】</p> <p>計画書に定められた通りに、開館しています。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>			<p>【特記事項】</p> <p>夏の暑い日や冬の寒さが厳しい日などには、外で待つ利用者のつらさを考え多少早めに開館し、中で待つよう配慮しています。</p>		

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。	✓	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	
	発見された不具合が適切に処理されている。	✓		レ	
B	事業計画書等のおり管理が行われている。	✓		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"> ・設備の保守管理については、指定管理者が責任を負う。保守管理・修繕等の実施については、協定書を規準とし事務局と密な連絡をとり指定管理者として対応しているが、利用者の安全に重大な支障がある場合は、施設設置者(横浜市)に報告するとともに、区と調整して安全措置を講じている。 なお、体育室の天井部分の一部損傷箇所の安全性の有無の調査を依頼し、横浜市から安全性に問題がないとの回答を得ている。 ・それ以外の小破修繕については、可能な限り自分たちで実施している。(子供スペースの階段部分の損傷・トイレの棚の修繕・プレイルームの玩具の修理、洗浄等) 			<p>【評価の理由】</p> <p>当館は開設後8年を経っていますが、保守点検は行き届いています。</p> <p>目視できる範囲では不具合な箇所も見当たらず、清潔で安心安全が保たれています。</p> <p>小さな破損については職員が協力して自力で修理しています。</p>		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

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。	✓	A	レ	A
	備品台帳に記された備品がすべて揃っている。	✓		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	
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	
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"> ・備品台帳は物品管理簿の他に部屋別台帳を作成し、わかり易く管理している。 ・備品の購入及び廃棄については、その都度台帳にて管理を行っている。 ・備品の購入については利用者の要望を取り入れ、必要性や利便性を考えて購入している。 ・備品類の取扱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。 ・受付や事務室のパソコンにはチェーンを取り付け、盗難防止に努めている。 ・音楽室のマイクは衛生面も考慮し、使用が終わるごとに消毒している。 			<p>【評価の理由】</p> <p>備品は全て行政のもの(横浜市地区センターの所有物)で良好な状態に保たれています。備品台帳が整備され、台帳に基づき管理しています。</p> <p>幼児用の玩具や音楽室のマイク等は使用后、定期的に消毒しています。</p> <p>料理室の鍋や釜など炊事用具、皿、茶碗類は熱湯消毒の上保管されています。</p>		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

II-3 清掃業務

利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	レ	A
	事業計画書等のおり業務が実施されている。	✓		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	
	消耗品の補充が適切に行われている。	✓		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"> ・利用者が快適に利用できるよう日常の清掃業務については、作業担当が主体となって実施している。 ・清掃業務は清掃業務表を作成し、時系列で実施している。常に清潔を保ちご利用者に支障を来たさないよう心掛けている。 ・ケアプラザとの併設館のため、外回りの清掃は分担して実施しているが、閉館後(夜中から早朝)のゴミの放置等があるため、その清掃は毎朝欠かさず当センターが主に実施している。 ・消耗品の補充や清掃用具の不具合の報告も行っている。具体的には備品、消耗品一覧表を作成し、必要に応じて発注している。 ・以上について、作業担当業務日誌で日常の業務報告等で確認している。 ・なお、施設の清掃については、全職員が注意を払って行っている。 			<p>【評価の理由】</p> <p>作業担当職員が毎朝、内外を清掃しており、清潔感が保たれています。</p> <p>作業担当が退館した後は、ロビー、廊下、トイレなど、汚れに気付いた職員が自ら清掃しています。</p> <p>トイレトーパー等消耗品については担当職員からの要請に基き副館長が倉庫から取り出して補充しています。</p>		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

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。	✓	A	レ	A
	鍵の管理方法が明確になっている。	✓		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	
B	事業計画書等のおり業務が実施されている(機械警備の設置状況の確認等)。	✓		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"> ・ケアプラザとの併設館のため、夜間(閉館中)については安全管理を円滑に行うため、民間会社に機械警備を委託している。異常が発生した場合はケアプラザとの共同歩調をとり、緊急時のマニュアルにより、速やかに対応している。 また、建物の外周管理として、防犯カメラにより24時間監視体制を実施している。 ・開館時間内については、館内及び外回りを職員が常時巡回、見廻りを適宜行っている。 ・不審な行動をする人がいた場合は、職員間で連絡を取り合い、他の利用者の安全を確保するために観察し、適切な対応をしている。 ・レジの鍵やパソコンロックキーなどの重要な鍵は、必ず金庫に保管し、その暗証番号は館長、副館長の3人が管理している。 ・各鍵、特にマスターキーについては使用する場合は、使用者のプレートを掛け、鍵の存在を明確にしている。また、鍵は鍵箱で管理している。 ・出入口の鍵及びセコムカードは館長、副館長の他、作業スタッフのみが持っており、限られた者が開閉を行っている。 <p>これについては、鍵保有一覧表を作成し管理している</p>		<p>【評価の理由】</p> <p>開館時間中は、ローテーション勤務の交代時を中心に見回りをして、防犯防災に努めています。夜間は専門業者に機械警備を委託し、年2回定期点検を実施しています。</p> <p>鍵について、重要な鍵は金庫に入れ館長・副館長が管理しています。日常使用する鍵は 事務室内の鍵箱で管理し、使用する人が自分の名札をその鍵の有った場所に向け、誰が使っているか分かる様にしています。</p> <p>鍵の管理体制は 明確になっていますが、誰が見ても分かる様に、又、事故の起きない内に文書化される事が期待されます。</p>			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

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。	✓	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	
	発見された不具合が適切に処理されている。	✓		レ	
B	事業計画書等のおり業務が実施されている。	✓		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】 ・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。 ・ケアプラザとの併設館であるため、定められた協定書に基づき外構施設を保守管理している。 ・毎日、外周辺の掃除をしながら、損傷箇所等のチェックを行っている。 ・1階ポーチ部分のタイルの破損や悪戯(落書き等)についてはケアプラザと共同で修理等を行った。		【評価の理由】 安全性確保の見地から見て、不具合な箇所は見当たりません。職員が行える清掃や小修繕などは適切に行われています。2～3階を使用する地区センターと1階部分を使用するケアプラザと協定を交わして、それぞれの担当区域の保守点検を行っています。			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

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	BIに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	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	
	植栽に不具合が生じた際は適切に処理されている。	✓		レ	
B	事業計画書等のおり業務が実施されている。	✓		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"> 施設内の植栽、植樹、高所の作業等、維持管理保守については、専門の業者にケアプラザとの共同の契約により実施している。 さらに、日常の清掃業務の一環として、外回りの落ち葉等の清掃や屋上の雑草の草刈などを実施し、建物全体の機能保全、美観の確保に取り組んでいる。 2階吹き抜けテラス部分に、春・秋年2回の花苗の植え替えを実施し、来館者への癒し効果及び環境美化に更に取り組んでいる。 			<p>【評価の理由】</p> <p>ケアプラザとの協定による自己担当区域については、植栽の維持管理が適切に行われています。特に低木の茂みに投げ捨てられる缶や瓶などのゴミ清掃には力を入れています。</p> <p>2階吹き抜けテラスにおかれたプランターの草花は利用者に快適な環境と心地良さを与えています。職員の心遣いが感じられます。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>			<p>【特記事項】</p> <p>ケアプラザが主管し年3回行われる樹木の手入れが遅れ、やや美観を害しています。12月20日過ぎに業者が入る様で新春にはすっきりされる事が期待されます。</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。	✓	A	レ	A
	ごみの発生抑制に取り組んでいる。	✓		レ	
	再利用・再使用に取り組んでいる。	✓		レ	
	リサイクルに取り組んでいる。	✓		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。 ・事務室内に「ルート回収カレンダー」「ルート回収分別一覧表」を掲示し、全員がごみに関しての共通認識を図っている。具体的には事務所内の月予定表にそれぞれの回収日を表示し、それに沿って職員が収集、分別、梱包等の作業を行っている。 ・個人情報以外のコピー紙の裏面を前日の「利用団体確認表」や「利用報告書」、メモ用紙などに利用し、ごみの発生抑制及び再利用に取り組んでいる。 ・館内にごみの持ち帰りのチラシ等を掲示し、利用者にも啓発している。特に小中学生に対して退館する際声掛け等を徹底している。 ・1階の外へのごみの放置が絶えないので、毎朝必ず作業担当が清掃を行い、美観を保てるようにしている。 ・施設で行えるエコ推進事業・社会貢献事業としてペットボトルのキャップを回収し、環境改善と再資源化に貢献している。なお、集めたキャップを専門業者へ売却した代金で発展途上国の恵まれない子供の命を救えるワクチンを届ける運動を通して社会貢献事業に参加している。 			<p>【評価の理由】</p> <p>“地区センターだより”やチラシ類の印刷部数を極力押さえ、必要最低限の部数としてゴミ発生を抑制しています。</p> <p>横浜G30運動に合わせてコピー紙の裏面を再利用してゴミを減らしたり、リサイクル資源となるペットボトルやキャップなどを分別収集しています。</p>		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

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
H19	4～9月	40.3%	42,224人	17,388人	24,836人
H19	10～3月	43.3%	45,617人	20,540人	25,077人
H20	4～9月	43.7%	48,644人	20,297人	28,347人
H20	10～3月	48.6%	49,057人	22,496人	26,561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	H19	4～9月	71.9%	5,495人	4,375人
	H19	10～3月	78.3%	6,290人	5,375人
	H20	4～9月	82.5%	6,533人	6,098人
	H20	10～3月	88.1%	7,423人	6,311人
中会議室	H19	4～9月	33.5%	3,603人	
	H19	10～3月	41.9%	4,140人	
	H20	4～9月	32.5%	4,204人	
	H20	10～3月	37.4%	4,171人	
小会議室	H19	4～9月	36.8%	1,419人	
	H19	10～3月	45.6%	1,992人	
	H20	4～9月	45.5%	2,094人	
	H20	10～3月	49.3%	2,261人	
工芸室	H19	4～9月	35.8%	1,809人	
	H19	10～3月	41.6%	2,490人	
	H20	4～9月	40.5%	2,491人	
	H20	10～3月	45.3%	2,661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
料理室	H19	4～9月	12.1%	859人	
	H19	10～3月	17.1%	1,035人	
	H20	4～9月	11.5%	832人	
	H20	10～3月	18.6%	1,159人	
和室	H19	4～9月	23.1%	1,623人	
	H19	10～3月	29.9%	2,011人	
	H20	4～9月	22.2%	1,455人	
	H20	10～3月	25.8%	1,935人	
音楽室	H19	4～9月	72.4%	2,580人	
	H19	10～3月	73.1%	2,582人	
	H20	4～9月	74.2%	2,688人	
	H20	10～3月	81.7%	2,886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"> 施設全体の利用者数(団体、個人共)は増加している。部屋別にみると体育室と音楽室の稼働率が高い傾向を示している。 体育室については、個人利用の時間帯で混みあっている場合は1サイクルの利用時間を短縮(通常は1時間交替)バドミントン利用の場合、30分交替で実施、またコートは3面(卓球・バドミントン・バスケット)あるが、一つの種目の利用希望が多数の場合は他の空いている面を開放するなど、出来るだけ沢山の人が利用出来るよう臨機応変の対応を心掛けている。 パソコン関係の利用が多く、希望する部屋(会議室等)が取れない場合は、空いている部屋(音楽室等)への利用を勧めて、空室がないようにしている。 <p>また、フラダンスや体操関係及び楽器演奏などの利用についても同様に、体育室や音楽室の利用に限定せず、会議室や和室への利用など柔軟な対応を行い、且つ稼働率の低い部屋の利用申し込み回数の制限(月2回)を緩和した。その結果、和室の利用が急増した</p>	<p>【特記事項】</p> <p>日中や夜間、あまり使われない部屋の利用方法を色々編み出しているため少しずつ稼働率が上がってきています。</p> <p>しかし、中会議室の稼働率が下がるや料理室の稼働率が上がらないなど問題含みの部屋もあります。利用申し込み回数の制限撤廃や利用料金の低減など更なる検討が期待されます。</p>
<p>【改善すべき点・課題】</p>	<p>【課題への対応方法】</p>

Ⅲ-2 利用しやすい受付案内の実施

利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	レ	A
	受付窓口を設置し、受付スタッフがいる。	✓		レ	
	電話やHP等により、利用相談を受付けている。	✓		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	
	施設の空き状況に関する情報を利用者に随時提供できるよう資料を用意している。	✓		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"> ・利用者の対応などについては、全員研修(年3回)の中で実施している。又、日常業務の中でもサービス向上に向けて問題点があれば、注意を促して改善を図っている。 ・電話での問い合わせなどについては、最初に必ず自分の名前を名乗り対応している。また、内容についてはわかりやすく簡潔且つ丁寧な対応を心掛けている。 ・受付窓口には、センターの概要、センターだより、図書コーナー利用案内、サークル紹介等の資料を置き、来館者への情報提供のため、自由にお持ちいただくようにしている。 ・様々な利用相談に応じられるよう、年間自主事業一覧や閲覧情報などを窓口常備している。 			<p>【評価の理由】</p> <p>受付窓口があり、常に誰かが対応しています。受付には体育室や会議室、図書コーナー等の利用案内の文書が置かれています。来館できない利用者からの電話での相談には職員が丁寧に案内しています。</p> <p>施設の空き状況については、受付の背後に大日程表が部屋別、利用時間別に表示され、どの日の、どの時間帯にどの部屋が空いているか一目瞭然となっています。</p> <p>研修記録によると年3回全員研修があり窓口業務は必修科目として、内外の講師により教育されています。</p>		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

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。	✓	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	
	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	
	見学などの希望に対応している。	✓		レ	
B	次のすべてに該当する。	✓		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。 事業計画書・事業報告書を公表している。	✓ ✓		レ レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】 ・1階階段踊り場には当日の利用予定が利用者に一目でわかるよう掲示板を設置している。また、その隣にはセンターだよりなども掲示している。 ・2階階段踊り場には、ニーズ使用明細チラシ、各種のお知らせやお願いなどを掲示。 ・2階には「地区センターからのお知らせ」用の可動式ボードを設置。自主事業のお知らせ及び予定表、合同事業などを掲示している。また、受付には2ヶ月先までの各部屋の予約状況一覧ボードを、各部屋入口には、利用予定看板を設置している。 ・お知らせやお願い等は掲示や受付窓口などで周知している。 ・館の見学などについても、地区センターのパンフレットに明示している。 ・事業報告書及び事業計画書などの公開については、お知らせを掲示、いつでも閲覧出来るよう受付窓口に置いてある。 ・指定管理者の名称、指定期間、概要等は利用者が目に付く所に掲出している。 ・施設ホームページで公開している。			【評価の理由】 指定管理者としての名称、指定期間、概要、問合せ先が館内数ヶ所に文書で掲示されています。 事業計画書や年度報告書は公開され、受付窓口で閲覧できる様になっています。 諸設備の利用方法を明示したパンフレットが受付窓口に備えてあります。又、2ヶ月先までの利用予約、空き状況を示すボードが設置されています。 数多くの自主事業の内容や日程、参加費などの情報が一件ずつカラー写真やイラストで描かれたパンフレットで飾られ地域住民の参加を待っています。		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

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。	✓	A	✓	A
B	-	/		/	
C	広報・PR活動は実施していない。				
		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
【アピールポイント】		【評価の理由】			
<p>・自主事業の講座案内については、広報よこはま港南区版に掲載するとともに、野庭地区センターのホームページに掲載の他、館内の掲示やチラシ配布などでPRしている。</p> <p>また、地域の団地や商店会などにも協力して頂き、地域の掲示版への掲示やチラシなどを配布し情報提供や働きかけを行っている。</p> <p>・野庭地区センターだよりは、隔月発行し館からのお知らせ、自主事業の予定、新着図書を紹介などの情報を館内掲示及びホームページ、配布等で提供している。</p> <p>・21年度は「野庭をあ・じ・わ・う」と銘打って区と共催で野庭地域の再発見や事業をとおしての地域のコミュニケーション作りなどの事業を実施した。その内容がタウンニュースで紹介され、野庭地区を知っていただくための情報提供の一環ともなった。</p> <p>また、「ベランダでエコ園芸」事業でも「(株)はまかせ新聞社」の取材協力も行った。</p>		<p>広報誌として「野庭地区センターだより」を隔月発行し、館内に掲示するほか、運営委員会の委員を通じて町内会や商店会掲示板に掲示してもらっています。</p> <p>自主事業の講座案内を、広報よこはま港南区版に掲載をお願いしています。その案内に基づいて行った“ベランダでエコ園芸”講座については、地元マスコミの取材があり、これに協力してPRに努めています。</p>			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

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。	✓	A	し	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。	✓		し	
	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。	✓		し	
	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。	✓		し	
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"> 当館専用のマニュアルと各職員(作業・午前・午後・夜間)の業務手順マニュアルを作成し、冊子化して全員に配布。常に携帯して日常業務の中で、内容を各自確認している。 サービス向上の観点から、一貫した情報の共有化が重要であり、そのための手段として①常勤職員業務日誌②職員業務日誌③作業担当業務日誌④申し送りノートで「報告・連絡・相談」を実施している。更に類似施設の情報や事故などについては、報道・新聞・ホームページから積極的に収集し、全員供覧し供覧文書ファイルに綴じてある。 全体会議を年3回実施し、課題の洗い出しやマニュアルの見直し等を行っている。 			<p>【評価の理由】</p> <p>館長、副館長用と一般職員用にそれぞれの業務実施手順マニュアルが作成されています。</p> <p>全職員が個人差無く一貫したサービスを提供できる様、引継ぎ申し送りノートなどにより、相互研鑽をして質の向上に努めています。</p> <p>年3回、職員全体会議を開催し懸案事項検討やマニュアルの再検討などを行っています。</p>		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

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。	✓	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	
	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	
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】		【評価の理由】			
<ul style="list-style-type: none"> ・館長・副館長は「業務日誌」により、ローテーション勤務であるスタッフでは「作業担当業務日誌」及び「職員業務日誌」や「申し送りノート」に記入、全員が確認している。また、勤務交代時にも職員間で、引継ぎ時間を設けており、記述での伝達の他に重要な内容は口頭でも説明し情報の共有化と徹底が図れるようにしている。 ・新たな決定事項や緊急の伝達事項等は館長・副館長の意思統一後、「職員供覧文書」として回覧後、ファイルに綴じ、情報の共有が図れるようにしている。 ・問題が起こった場合は、適宜全体研修を実施し、問題点、課題等を抽出し改善策などを議論し、情報の共有化を図っている。 		<p>ローテーション勤務の職員間では、情報の共有化が一貫したサービスの提供に絶対必要との認識で、日誌や申し送りノート等の仕組みを通じて情報共有の体制作りに励んでいます。</p> <p>月一回、職員全員が参加できる時間を狙ってスタッフミーティングを開催し、情報共有を図っています。</p>			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

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に該当の上、次のすべてに該当する。	✓	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回以上点検を行っている。	✓		レ	
	個々の職員に対し、横浜市が規定する個人情報取扱特記事項の理解度について、少なくとも年に1回、評価を行っている。	✓		レ	
B	次のすべてに該当する。	✓		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	
	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		
	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		
	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		
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「個人情報取扱10か条」を全体研修時に全員に配布、説明し全職員が署名して周知及び理解の徹底を図っている。 個人情報に関する書類等は、すべて鍵がかかる場所で保管している。 団体登録の際は、個人情報の公開についての意向を確認し、その結果は公開・非公開に分類した各々のファイルに綴っている。 図書処理用パソコンには画面にシールを貼り、利用者から直接画面が見えない工夫をしている。 個人情報を含む資料の裏紙は利用することなく、シュレッダー処理している。 			<p>【評価の理由】</p> <p>個人情報を収集する際には目的外に使用しないことを口頭で利用者に伝えており、また、団体登録票などの申込書類にも明記しています。</p> <p>個人情報の漏洩、滅失、き損、改ざんなどの防止のため、離席時にはパソコンの電源を切っています。</p> <p>全体研修において個人情報の取り扱いマニュアルである「個人情報取扱10か条」の周知、理解を図る際、必要に応じて内容の検討も行っています。</p> <p>当センター独自の文書である「意向調査」作成の際、「個人情報特記事項」の理解度を5段階評価しています。</p>		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

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に該当の上、次のすべてに該当する。	✓	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	
	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	
	事故防止策の研修等を実施している。	✓		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	
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"> 職員は各ローテーションの中で館内、館外をパトロールし異常の有無をチェック、業務日誌に記載している。 事件、事故はヒヤリ・ハット集にまとめ事後の参考としている。 上記のように事件・事故の予防、早期発見及び対応についての情報の共有化を図っている。また、研修時にも周知している。 協会の全体研修の中でも応急処置(AED)の研修を実施し、更にケアプラザに設置してあるAEDの共同使用も可能となっている。 			<p>【評価の理由】</p> <p>業務日誌に事故防止のチェックリストが含まれており、日常点検の項目が明確になっています。</p> <p>過去に発生した事件、事故はヒヤリ・ハット集の中にファイルされており、原因の分析および改善のための対応策が記されています。</p> <p>委託会社による施設・設備の安全性のチェックが月1回 行われており、記録が残されています。</p>		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

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されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	レ	A
	施設内で、事故対応責任者を明文化している。	✓		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	
	事故対応策の研修等を実施している。	✓		レ	
B	事故発生時の連絡体制を確保している。	✓		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"> ・発生した事件、事故については職員から、関係機関(警察、消防、区、事務局)へ速やかに連絡するとともに、館で対応出来る範囲の応急的な手当てを実施している。 ・ローテーション勤務の中で、常勤職員が職員を指揮して連携して対応することとしている。 ・トラブル・火災・地震等、その内容によるマニュアルを作成し事務室内に掲示及び受付にも常備している。また、研修時にも情報の共有化を図っている。 ・時間外の事故、事件に対しては緊急時の連絡網を作成し、緊急体制を明確にしている。 ・発生した事件・事故内容については、必要に応じ、ヒヤリ・ハットに綴り事後の参考にしている。 ・同一建物のケアプラザとは、常に連携をとり且つ、対応等についても協力している。 			<p>【評価の理由】</p> <p>事務室にトラブル発生時の対応方法のフローチャート、緊急連絡網、急病人発生の際の連絡先などが掲示され、また、受付にも同じものが常備されており、誰もが迅速に連絡できる体制ができています。</p> <p>事故対応責任者が館長であることが、常勤者の業務分担表に明示されています。</p> <p>港南区区民利用施設協会が実施した事故対応研修において救命処置の仕方を、また、応急救護訓練研修においてAEDの使用法を学んでおり、全職員が参加しています。</p>		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

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されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	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	
	地域や関連機関との連携体制を整備している。	✓		レ	
B	防災に関するマニュアル等が整備されている。	✓		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】 ・地域ケアプラザとの共有施設であるため、連携して年2回の防災訓練を実施している。 ・地区センターの消防計画を作成し、自衛消防組織及び任務分担表に従った体制を構築している。また、防災計画についても同様である。 ・災害発生時には常勤職員が指揮し、職員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室内及び受付に掲示、備え付けている。			【評価の理由】 指定管理者のアピールポイントについての確認が、書類調査、現地調査、ヒヤリングによってとれています。		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】 災害発生時の行動基準や考え方を記した、もう少し詳しい内容の防災マニュアルがあれば、さらに良いと思われます。		

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。	✓	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	
	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	
B	次のすべてに該当する。	✓		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	
	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	
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"> ・利用者の意見、要望、苦情については「お客様の声」というボックスを2階図書コーナーに設置している。 ・寄せられた意見等については、職員にも供覧し共通認識を持って、すぐに検討し改善に生かしている。 ・回答については閲覧用ファイルに綴り、公表している。 ・「ご意見ダイヤル」の利用方法についての情報提供は、2階ホール入口に掲示している。又、いただいたご意見、ご要望等についての対応は、館内に掲示し公開している。又、前記の「お客様の声」と一緒に綴り、同様に公表している。 ・また、アンケートや利用者会議等、種々の機会を捉えて利用者の声を聞いている。 			<p>【評価の理由】</p> <p>「お客様の声」ボックスは目につく場所に置かれ、脇には書き込み用紙や筆記具も用意されるなど、利用者が意見や苦情を表明しやすい環境が整えられています。</p> <p>寄せられた意見・苦情等の閲覧用ファイルは受付カウンターに置かれ、自由に見られるようになっています。</p>		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

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。	✓	A	レ	A
	利用者に対し、苦情等への対応手順、担当者等が明文化されている。	✓		レ	
	苦情解決の仕組みを利用者等に周知している。	✓		レ	
	苦情等の内容を検討し、その対応策を講じている。	✓		レ	
	苦情等への対応策について、利用者へ公表している。	✓		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"> ・口頭のご意見に対しては、趣旨や内容をよく理解しすぐ回答できるものは即対応している。内容によっては、内部で検討し要望者に通知、そしてポスター等で周知している。 ・要望については、利用者側に立った考えの基に誠意をもって対応している。 ・要望から対応までの仕組みは、『ご意見受付から対応までの流れ』を図式にし2階フロアに掲示している。 ・「ご意見箱(お客様の声)」を2階図書コーナー横に設置している。頂いた要望等についての回答はファイルに綴り、いつでも閲覧できるように受付に置いている。 ・運営委員会に報告し、対応について協議する機会を設けている。 ・利用者会議のなかで報告し、周知を行っている。 			<p>【評価の理由】</p> <p>昨年度は利用者の苦情を受け、体育室のネットを改修しています。</p> <p>苦情等の公表に際しては個人情報の保護に留意しており、当該利用者のプライバシーを侵害する恐れがある場合には個別に公表するなどの配慮をしています。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>			<p>【特記事項】</p> <p>苦情解決の仕組みを利用者に周知するにあたり(具体的には『ご意見受付から対応までの流れ』ポスターの掲示)、責任者や担当者を明示すればさらに良いと思われれます。</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。	✓	A	✓	A
	利用者アンケートの調査結果・分析及び課題とその対応策まで公表している。	✓		✓	
	利用者アンケート調査結果を取りまとめ、その中から課題を抽出の上、対応策を講じている。	✓		✓	
B	サービス全体に対する利用者アンケートを最低、年1回以上実施している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎年1月～2月にかけて約1ヶ月間、アンケートを実施し、運営改善に活かしている。 ・アンケート結果と対応策については、閲覧用ファイルに綴り、又、印刷物にして掲示し公表している。また、運営委員会や利用者会議でも報告している。 			<p>【評価の理由】</p> <p>アンケート結果の閲覧用ファイルは受付カウンターに置かれ、自由に見られるようになっています。</p> <p>利用者アンケートから抽出された課題が業務改善につながった事例として、施設の公平・公正な利用に向けての抽選方法の変更(抽選箱や利用団体名を記入する用紙の利用)などがあります。</p>		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

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に該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	レ	A
	利用者会議での検討内容を公表している。	✓		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	
	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	
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	
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回開催している。開催通知については館内掲示及び案内状を送付している。 ・利用者会議ではその前に実施した、アンケート調査の結果も報告している。 ・利用者会議で出されたご意見等については、なるべくその場で回答するようにしている。 ・利用者会議での議事録は閲覧用ファイルに綴り、公表している。また、運営委員会にも報告している。 ・要望については、利用者側の目線で誠意をもって対応し、可能な限り改善するよう努力している。 			<p>【評価の理由】</p> <p>利用者会議から抽出された課題は「職員供覧文書」として全職員に回覧され、対応策が検討されています。</p> <p>利用者会議議事録の閲覧用ファイルは受付カウンターに置かれ、自由に見られるようになっています。</p>		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

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。	✓	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	
	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	
B	事業計画書等のおり、事業が実施されている。	✓		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"> ・幼児から高齢者までの幅広い世代を考慮した事業を実施している。また、健康志向などニーズを反映した事業を計画、実施している。 ・世代間交流事業としては「わんぱく料理教室」において、当館を定期的に利用している中高年のグループのメンバーがお手伝いを行い、子供達と世代交流を図る事業を展開している。 ・21年度は区との共催で、野庭地区のアンケート調査(20年度調査)を基に、これからの野庭を考えるをテーマに『野庭をあ・じ・わ・う』という事業を実施した。又、実施にあたっては行政や地域の他施設との地域連携、地域活力に中核的な役割を果たした。 ・毎年実施している「港南区街の先生の会タイアップ体験講座(10講座)」は幅広いジャンルで行い、大変好評を得ている。なお、こうした機会を通じて人材の育成、並びに活動の機会を提供した。 ・エコ事業の一環として、「ベランダでエコ園芸」でゴーヤ栽培(日陰効果)を実施した。 			<p>【評価の理由】</p> <p>20年度の事業が計画通り実施されていることが事業計画書と事業報告書により確認できています。</p> <p>事業実施の際にはアンケート調査を行い、内容の見直しおよび地域住民や利用者のニーズの反映につなげています。</p>		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

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>・自主事業を企画、開催するにあたってはニーズなどを踏まえ、地域の連帯意識を醸成し、子供からお年寄りまで幅広い層の参加、また魅力ある事業など、以下のような視点で考えた。</p> <p>①地域の再発見や連帯意識を醸成する事業 区で実施した地域のアンケートを基に、これからの野庭を考え、また、地域の再発見などを踏まえ連帯意識及び地域の人材発掘・育成を目指す事業 『野庭をあ・じ・わ・う』『よこはまみなと再発見!』</p> <p>②高齢化社会に適応した事業 健康でゆとりのある生活環境を整える事業。 『初めてのヨガ&ストレッチ』『初めての男の基本料理』『街の先生の会タイアップ講座』</p> <p>③情報化時代に即応した事業 情報化社会の中で各家庭にパソコンが普及しているが、まだまだ使いこなすことが難しい人達を対象に行う事業。『パソコン講座「デジカメ画像処理」・「初級」の2コース』</p> <p>④子供と親を対象とした育児関連事業 少子高齢化の中で親子で一緒にダンスをすることでスキンシップや親子の絆、また育児のストレス解消などを目指した事業。『ママと一緒にフィットネス』『パパもおいでよ!ダイナミックに遊ぼう』『お話の会』</p> <p>⑤世代を超えた交流事業 高齢者の男性を中心とした料理教室のグループを講師に迎え、小学生を対象に調理や食材について学び、世代間の交流も図る。『わんぱく料理教室』</p> <p>⑥エコ関連事業 地球温暖化や省エネルギーに取り組む企業を見学し環境行動を考える事業で4館合同で実施。また、ガーデニングをとおしてエコに関心を持ってもらう事業。『エコについて学ぼう(東京ガスエネルギー館とキリンビバレッジ横浜工場見学)』『ペランダでエコ園芸』</p> <p>⑦開港150周年記念・区制40周年記念に参加する事業 『よこはまみなと再発見!』</p>	<p>【独自に工夫している点・工夫ができていない理由】</p> <p>港南区が20年度に実施した「これからの野庭団地を考える住民アンケート」の詳細なデータをもとに、地区センターの設置目的である地域コミュニティの醸成、地域連帯意識の形成にとどまらず、地域の人材発掘・育成にまで踏み込んだ事業(「野庭をあ・じ・わ・う」)を実施しています。</p>

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。	✓	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	
	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	
	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	
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"> ・貸出、返却、検索、統計など図書管理専用パソコンで適切な管理を行っている。 ・図書の選定は利用者の希望カードや市立図書館からの支援情報を基準に児童書、一般書などのバランスを考えて購入している。 ・新着本のお知らせは掲示板、センターだより、ホームページで案内し、市立図書館にも受け入れ情報を速やかに提出している。又、利用者が利用しやすいように、新着本コーナーを設置している。 ・図書は利用者が探しやすいよう分類別に並べ且つ、著者別に仕切っている。また、児童書にはカラーシールを貼り、整理し易いように工夫している。 ・気持ち良く利用していただけるよう、本や書棚の補修清掃をこまめに行っている。また、蔵書点検も実施している。 ・図書室利用のためのパンフレット(大人用、子供用)を作成し、受付に置いている。 			<p>【評価の理由】</p> <p>貸出数の確認や返却状況の把握など、パソコンにより適切に管理しています。</p> <p>蔵書情報の提出や図書の整理整頓も適切に行われています。さらに利用者への情報提供もいろんな方法で行われ、利用者が利用しやすいような各種の工夫が行われています。</p>		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

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。	✓	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	
	地域住民の意見・要望を把握している。	✓		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	
	区内の他施設と連携し、情報交換を行っている。	✓		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"> ・地域周辺の団地及び住宅の会長、児童委員、青少年指導員、体育指導員、障害者団体、小中学校校長、婦人団体など地域と密接な関係を持つ方に運営委員をお願いして、地域の要望や意見を取り入れる構成としている。日常のなかでも委員が来館の際は、情報収集に努め館の運営や事業の企画などに活かしている。 ・センターまつりでは参加団体を募り、地域の要望などを取り入れながら企画している。また、ケアプラザとの合同まつりとして、お互い協力しながら実施している。 ・ケアプラザ主催の新春餅つき大会にも参加し、地域との交流を図っている。また、社会福祉協議会主催の「ふるさとのば福祉の集い」の開催場所の提供も行っている。 ・自主事業では区が実施した地域のアンケートを基に「野庭をあ・じ・わ・う」を区との共催事業として今後の地域のありかた、関わりかたを模索する事業を当館が中心となって実施した。 ・地元小学生の社会科授業としての施設見学や一般の方の施設見学希望については積極的に受入れている 			<p>【評価の理由】</p> <p>館内における地域情報の掲示やパンフレット配布、地域掲示板への施設情報の掲示などにより、地域との情報交換を行っています。</p> <p>横浜市の館長会、港南区区民利用施設協会の館長会・副館長会、自主事業担当者情報交換会などを通して他施設と情報交換しています。</p>		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

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に該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	し	A
	地区センター委員会を開催している。	✓		し	
	地区センター委員会での検討内容を公表している。	✓		し	
	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。	✓		し	
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。	✓		し	
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、地域の各分野で構成する運営委員会を設置している。又、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。 ・運営委員会を円滑且つ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・総務の3名からなる小委員会を設置している。 ・運営委員会では利用者アンケートや利用者会議およびセンターまつりなどの意見、要望及び対応等についても報告し、それに対する意見をいただき運営に役立っている。 ・委員会の議事録は閲覧用ファイルに綴り、いつでも閲覧できるようにしている。 			<p>【評価の理由】</p> <p>運営委員会議事録の閲覧用ファイルは受付カウンターに置かれ、自由に見られるようになっています。</p> <p>運営委員会で抽出された意見を施設運営に取り入れた例として、当日の利用状況が一覧できる掲示板の階段踊り場への設置などがあります。</p>		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

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に該当の上、外部の監査を受けている。	✓	A	レ	A
B	次のすべてに該当する。	✓		レ	
	適切な経理書類が作成されている。	✓		レ	
	経理を担当する職員を配置している。	✓		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	
	通帳や印鑑などが適切に管理されている。	✓		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"> ・区民利用施設協会として経理規程を定め、これに則って経理事務を行っている。PC による会計システムにより事務処理を行い、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協会の会計責任者が行い、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チェックしている。 			<p>【評価の理由】</p> <p>伝票の管理は港南区区民利用施設協会の常勤職員が行っており、当地区センターでもコピーを取ってファイルしています。</p> <p>通帳と印鑑は鍵のかかる別々のロッカーに保管されています。</p>		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

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	40,413,000 円)	－ (決算収入	40,733,787 円) = △ 320,787 円
(予算支出	40,413,000 円)	－ (決算支出	40,250,016 円) = 162,984 円
(決算収入	40,733,787 円)	－ (決算支出	40,250,016 円) = 483,771 円
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
【特記事項】 ・利用料金については、全体的な部屋の利用が増えたことにより、増収に繋がった。特に体育室の利用増が顕著である。 ・雑収入についても、印刷代及び自販機手数料、カラオケ使用料が増収となった。		【特記事項】 高齢者のニーズが高い体育室、多目的室はできるだけ自主事業に使わないようにし、利用料金収入のアップにつなげています。 多目的室のカラオケ装置に高齢者が使いやすい通信カラオケを導入し、利用料金収入のアップにつなげています。	

V-3 ニーズ対応費の執行状況

ニーズ対応費の執行状況について、ニーズに対応した支出となっているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	すべての項目について問題がない。	✓	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】 ・利用者の要望を受け、サービスの向上につながるような執行に努めている。 ・具体的な項目としてはセンターまつり用パネル、書籍新聞、テラス用花苗、料理室ガス炊飯器、囲碁版及び碁石、和室座卓、利用者パソコン用インターネット接続機器、バスケットボールなどを購入した。 ・ニーズ対応費の用途内容項目については、館内に掲示公表している。		【評価の理由】 ニーズ対応費の用途を具体的に館内に掲示し、利用者に理解を求める努力を行っています。 利用者の要望を受けて、それをサービスの向上につながるような努力や意欲がヒヤリングによって伺えます。			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

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)
3,051,000円	(3,192,290÷3,051,000×100)=104.63%
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"> ・利用の少ない時間帯と部屋は、月2回の枠を外したこと。 ・利用状況を考えて部屋を多目的に利用出来るように工夫したこと。 <p>具体的には、本来なら体育室利用のダンスや体操を和室や会議室の利用に提供したことなど。</p> <p>また、パソコン教室は利用頻度が高く、従って希望どおりの部屋が確保出来ないのが現状であり、その場合は音楽室での利用をお願いしたこと等、利用率の向上を図った。</p>	<p>【特記事項】</p> <p>100%以上を達成しています。</p>
【改善すべき点・課題】	

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】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者不在の部屋における照明や冷暖房はこまめに消している。 ・職員で出来る小破修繕については極力、自分たちで実施した。(子供スペースの階段、トイレのペーパー置き場補修、プレイルームの玩具補修等) ・内部書類は極力裏紙を使用している。 	<p>【特記事項】</p> <p>各部屋のエアコンのコントローラーに設定温度の目安(冷房28℃、暖房20℃)を印刷したステッカーを貼り、節電に努めています。</p> <p>トイレや給湯室に「節水にご協力下さい。」というステッカーを貼っています。</p> <p>エレベーターの乗り口に「健康な方は階段をご利用下さい。」というポスターを貼り、省エネ志向の喚起に努めています。</p>
【改善すべき点・課題】	

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】</p> <p>当地区センターでは幼児からお年寄りまで、誰もが気持ち良く利用できるよう、全職員が一丸となり公平公正でオープンな運営を行っている。</p> <p>また、利用者にとって安全・安心で清潔な施設として、喜んでご利用していただくことを心掛けている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当館はケアプラザとの合築館で地区センターは2階、3階となっている。その為、利用者の待機場所は1階でケアプラザへの利用者との交錯や夏季、冬季の気候などを考慮し、開館時間については柔軟に対応している。 ・利用者の心を和ます方策として2階吹き抜け部分に、季節の花植えを春、秋の2回プランターに植えて実施している。 ・2階図書コーナーの一面に自主事業の作品を掲示している。また、20年度当地区センター体育室で行った港南区区民利用施設協会合同事業「ダンボールで(船)をつくろう!」で制作し、開港150周年の際に大さん橋で展示された船(第二函南丸)を2階ロビーに置き、実際に事業に参加された方から大変喜ばれている。 ・ケアプラザとの合築館であるので、種々の面で協同行っている。(まつり、餅つき、事業、消防訓練、清掃など) ・施設の有効利用を図っている。具体的には体操やダンスなど、本来なら体育室を利用するが、体育室の利用が非常に多く、従って他の部屋(会議室や和室)での転換を図った。また、パソコン教室も利用グループ及び頻度が多く、音楽室での利用などを実施した。その結果、全体の稼働率も高くなった。 ・新型インフルエンザ等の感染予防のために、消毒剤の配置及びマスクの着用等啓発を行った。 ・地域活力の推進と地域での人材発掘、且つ育成するために、区と連携して『野庭を あ・じ・わ・う』事業を当館を中心として実施した。 	<p>【特記事項】</p> <p>野庭地区センターには、他の地区センターでは見られない“こどもスペース”と称する小学生むけ部屋スペースがあり、大人の囲碁、将棋等の娯楽コーナーのすぐ脇にある為、老人と子どもの交流の場となっています。</p> <p>これは子育てニーズをもつ比較的若い家族が多い事から生ずる地域特性によるものと思われ、野庭地区センター運営の指針の一つとして表れています。</p>
<p>【改善すべき点・課題】</p>	

Ⅶ. 評価結果のまとめ

地区センター評価結果一覧表

施設名:野庭地区センター

評価機関名:株式会社 フィールズ

評価項目		指定管理者 自己評価結果	評価機関 評価結果
I. 総則		A	A
1.施設の目的や基本方針の確立	地区センターの設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか	A	A
2.施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか	A	A
3.職員の勤務実績、配置状況	管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か	A	A
4.職員のマナー	利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か	A	A
5.開館の実績	仕様書に定められた、もしくは事業計画書等のとおりを開館しているか	A	A
II. 施設・設備の維持管理		A	A
1.建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか	A	A
2.備品の管理	施設の備品が適切に管理されているか	A	A
3.清掃業務	利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか	A	A
4.警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか	A	A
5.外構施設の保守点検	安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか	A	A
6.植栽・樹木等の維持管理	利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか	A	A
7.ゴミゼロ推進運動への取組み	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. 運営業務及びサービスの質の向上		A	A
1.利用実績及び施設の稼働率	-		
2.利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか	A	A
3.適切な利用情報の提供	すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか	A	A
4.広報・PRの実施	当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組を実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。	A	A
5.サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組を行っているか	A	A
6.職員間での情報共有化	職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか	A	A
7.個人情報の保護	個人情報の保護に対する体制が整っているか	A	A
8.事故防止対策への取組み	事故防止のための体制の構築・取組を行っているか	A	A
9.事故発生時の対応体制の構築	事故発生時の対応体制が確立されているか	A	A
10.災害発生時の対応体制の構築	災害発生時の対応体制が確立されているか	A	A
11.利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	利用者の意見、苦情を述べやすい環境を整備しているか	A	A
12.利用者の苦情解決体制の構築	利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか	A	A
13.利用者アンケート調査の実施	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. 地域及び地域住民との交流連携		A	A
1.地域や地域住民との交流・連携の取組み	地域や地域住民との交流・連携に関する取組を実施し、地域交流の支援を実施しているか	A	A
2.地区センター委員会の設置・開催	地域の代表や利用者、公募の市民などで構成する地区センター委員会を設置し、意見等を施設運営に取り入れているか	A	A
V. 収支状況		A	A
1.指定管理料の執行状況	指定管理料は適正に執行されているか	A	A
2.収支決算状況	予算と決算に大幅な相違がないか、収入-支出がプラスになっているか	+	+
3.ニーズ対応費の執行状況	ニーズ対応費の執行状況について、ニーズに対応した支出となっているか	A	A
4.利用料金収入実績	事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか	105%	105%
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	子供からお年寄りまで、誰でも気軽に安全安心して利用者にご利用できることを心掛けている。従って施設の利用方法の仕方や利用者のご意見、ご要望については、常に利用者の側に立って対応している。朝、開館5分前にロビーに入れたこともその一環である。	周辺に多くの大規模団地をかかえ、幅広い年齢層に利用されています。その地域住民の多様性に応えるべく“わかりやすく、心地よい”をモットーに地区センターの管理運営に当たっています。
II. 施設・設備の維持管理	築8年で新しい部類の建物で、外観の損傷等は無いが、設備関係での不具合は多少生じている。利用者に安全、安心してご利用頂けるよう、その対応については委託業者などと協議し、速やかに対応している。なお小破修繕は自分達で即、修繕を行っている。また、1階外回りの清掃についてもケアプラザと協力して行い、美観が保てるようにしている。	施設は新しい部類に属し、概ね良好で手入れが行き届いています。備品も大切に扱われており、消毒や害虫駆除も定期的に行われています。 重要備品に対するカギの管理や警備業務体制もしっかりしています。
III. 運營業務及びサービスの質の向上	利用者が安全で安心してご利用出来るよう常に心掛けている。また、対応業務について職員間に格差や問題が生じないよう、日常の報・連・相と申し送りや研修を通してサービスの向上に努めている。	少子高齢化や団塊世代など、時代を反映した諸々のニーズに対応して、数多い自主事業やサービスを提供しています。個人情報保護や防災、防犯対策も整備されています。
IV. 地域及び地域住民との連携	利用者会議や運営委員会への地域の参加、地域特性やニーズを生かした自主事業の開催、おまつりや餅つき大会でのケアプラザとの共催行事など機会を捉えて交流連携を深めていく地域中核施設の役割を果たしている。	港南区が20年度に実施した「これからの野庭団地を考える住民アンケート」の詳細なデータをもとに自主事業「野庭をあ・じ・わ・う」を企画・立案し、地域の人材発掘・育成に取り組んでいます。
V. 収支状況	収入については、利用料金収入及び雑収入共、増収により黒字である。	指定管理料は適切に執行されており、20年度の収支は黒字です。
VI. その他	団体の発表や活動を知る場として、センターまつりを実施し、又、施設内に作品を展示し、交流できるようにしている。	他の地区センターでは見られない“こどもスペース”と称する小・中学生対象のスペースがあり、大人が囲碁、将棋等を楽しむ娯楽コーナーのすぐ隣にある為、老人と子どもの交流の場になっています。

評価結果についての講評

港南区区民利用施設協会が有する貴重なノウハウが施設運営上に生かされています。野庭地区センターでは効率的、一元的業務処理と相俟って管理費の節減を呼び、利用者のニーズを反映した良好なサービスの提供がなされています。

指定管理者からの意見

今回、評価を受けるにあたり、あらゆる面で初心に返って地区センターのありかたを再認識したところです。幸い全ての項目において A 評価を頂きましたが、これに驕ることなく更に地域と共にある施設を目指して意欲的に運営していきたく思います。