



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



平成 20 年度

横浜市竹之丸地区センター

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> <p>竹之丸地区センター方針における基本理念及び施設方針を館内3ヶ所に掲示して、職員・利用者に徹底しています。</p> <p>職員には、年始のスタッフ研修にて毎年徹底しています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>「地域住民のための、地域住民による、地域住民が主役の竹之丸地区センター」をスローガンとする基本理念および6項目からなる施設運営の方針が確立され、分かりやすく明文化されています。</p>			
【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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公平・公正利用の原則は、「施設運営の方針」と「業務マニュアル」で徹底しています。 2. 地区センターの働きかけにより、平成19年度は、6つのグループがサークルとして活動を始めました。 3. サークルの会員募集の案内・チラシを掲示板に掲示しています。 4. サークルの一覧表を作り、公開可のものは閲覧できるようにするとともに、入会希望の相談に応じられるように努めています。 			<p>【特記事項】</p> <p>会議室等を公平に、できるだけ多くの人に利用してもらうためスケジュール調整を行い、自主事業をサークル活動の妨げにならない日に行うよう配慮しています。</p> <p>サークル活動の立ち上げを積極的にサポートするため、自主事業終了後に引き続き同様の活動を行うグループには6ヶ月間に10回まで施設の優先利用を認めています。</p> <p>平成19年度にはシルバーアクセサリー作り、パドルテニス、デジタルカメラ、マクロビオティック、スイーツ作り、ヨガの6つのサークル活動グループが誕生しています。</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>事業計画書に基づいて職員を配置し、運営を行っています。業務引継ぎに支障が生じないように申し送りノートなどを活用し、スタッフ全員に連絡事項が伝わるように工夫しています。</p> <p>お知らせについては全員の確認印欄を設け、周知の徹底を図っています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>「事業計画書」通りの人員体制で運営されています。</p> <p>役割分担表をコミュニティスタッフ全員に配布し、また、受付カウンターに貼り出すことにより、同じ時間帯に勤務するスタッフ相互が業務状況を把握できるようにしています。</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>入社時及び定期的に、マニュアルに基づく「接客研修」を行っています。笑顔で挨拶し、気軽に話しかけるよう接客対応の向上を図っています。</p> <p>職員全員がエプロンか制服（夏はポロシャツ、冬はジャンパー）を着用し名札をつけています。</p> <p>電話対応は主に3人の職員（館長・副館長）が応対し、センター名・職員名を名乗っています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>職員、スタッフは利用者に対するもてなしの気持ちを大切にしており、接客マナーも適切です。</p> <p>接客研修は指定管理者の専門部門が教育を担当しています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-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>「センターまつり」の期間中や選挙の投票日などにも、図書の貸出し返却は通常通り行い、利用者に不便をかけないように配慮しています。</p> <p>計画外の施設設備の修理・修繕は、通常の休館日又は開館時の影響のない時間帯を確認して実施し、臨時の休館日が発生しないようにしています。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>「仕様書」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>					

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>開館時の午前、午後、夜間及び定期的に職員・スタッフが巡回・巡視を行い、不具合のある箇所を確認し、適切な処理を行っています。</p> <p>異常・損傷がある場合は業者に連絡し、修理・修繕を依頼するなど、迅速、適切な対応をしています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>日常点検は「戸締り(火の元)巡回点検表」に基づいて実施しています。</p> <p>専門業者による定期点検も行われ、記録(「管理計画書」「建築物等定期点検報告書」「建築設備定期点検報告書」)を残しています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-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>1. 開館時の午前、午後、夜間及び定期的に職員・スタッフが巡回・巡視し、不具合のある場所を確認し、適切な処理を行っています。</p> <p>2. 備品の廃棄について中役所にそのつど報告しています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>備品はすべて地区センターの所有で、備品台帳により管理されています(指定管理者の備品は存在しないので、別の台帳も作成されていません)。</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>美化担当が毎日館内外の清掃を行っています。月 1 回 2 人配置にて重点的に植木・花壇の整備、カーペットの清掃などを実施しています。</p> <p>午前・午後・夜間担当が巡回しチェックを行い、館の衛生、整備、美化に努めている。</p> <p>消耗品については台帳により管理をしています。</p> <p>トイレについては、換気に配慮するとともに、花一輪・消臭剤を配置し、常時清潔感を維持しています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>清掃業務には特に力を入れており、施設全体にわたって清潔な状態が保持されています。</p> <p>日常清掃は「コミュニティスタッフガイドブック」に基づいて行い、「清掃日誌」を記入しています。</p> <p>消耗品については「倉庫管理簿 清掃関係」により管理しています。</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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 鍵は事務所内のキャビネットで一元管理をしています。 2. 閉錠後、鍵を元の位置に戻すことにより、「締め忘れ」を防止できるように工夫しています。 3. 館内・館外用の巡視カメラ各1台と、館外の2ヶ所に防犯灯を設置し事故・防犯に努めています。 4. 毎日閉館後、防犯チェックシートを記入しています。 <p>[改善すべき点・課題等]</p>		<p>【特記事項】</p> <p>職員、スタッフはフローチャート形式の「開館マニュアル」「巡回マニュアル(開館中)」「閉館マニュアル」に基づいて巡視を行い、防犯に努めています。</p> <p>閉館後は夜間時間帯のスタッフが館内外をチェックし、さらに職員が点検を行って「戸締り(火の元)巡回点検表」に捺印しています。</p>			

-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			
【アピールポイント】 開館時、午前、午後、夜間と定期的に職員が巡回し、不具合箇所を確認し、適切な処理を行っています。		【特記事項】 外構施設の保守点検業務は「仕様書」に基づいて適切に実施しており、結果は「建築物等定期点検報告書」に記録しています。			
【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> <p>植栽の剪定、除草は年2回専門業者に委託し、実施しています。</p> <p>開館前、美化担当が毎日清掃し、美観の保持に努めています。</p> <p>美化担当のうち、1名が植栽を担当し管理しています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>美化担当2名が定められていて樹木、花壇の整備を行う日が「管理計画書」に基づいて毎月設けられており、手入れの行き届いた美しい景観が保たれています。</p> <p>専門業者による植栽の剪定、除草の結果は「植栽管理業務作業完了報告書」に写真を添えて記録しています。</p>			
【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> <ol style="list-style-type: none"> 発生抑制としては、職員PCサーバーを共通にして、3台のPC画面で同じデータを同時に見られるようにして、ペーパーレス化を図っています。 再利用・再使用としては、裏紙の使用、リサイクルとしては、廃品の品目毎の分別回収を行っています。 ペットボトルの蓋の回収箱を設置し、町内会に渡しています。 使用済の切手・テレフォンカードを回収するなど、再利用に取り組んでいます。 			<p>【特記事項】</p> <p>横浜市の資源回収ボックスを敷地内に設置し、ゴミゼロ推進運動に協力しています。</p> <p>エントランスに「リサイクル情報板」を設置し、地域の資源再利用を支援しています。</p> <p>受付横に「ハガキ回収ボックス」を置き、書き損じたハガキや余ったハガキの有効利用を図っています。</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
H19	4 ~ 9月	39.5%	38,558人	14,253人	24,305人
H19	10 ~ 3月	41.1%	37,777人	14,108人	23,669人
H20	4 ~ 9月	38.0%	33,230人	12,535人	20,695人
H20	10 ~ 3月	%	人	人	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	67.0%	3,987人	9,269人
	H19	10 ~ 3月	72.1%	4,167人	10,718人
	H20	4 ~ 9月	64.6%	3,775人	9,753人
	H20	10 ~ 3月	%	人	人
中会議室	H19	4 ~ 9月	37.0%	2,588人	
	H19	10 ~ 3月	39.6%	2,812人	
	H20	4 ~ 9月	28.5%	2,019人	
	H20	10 ~ 3月	%	人	
小会議室	H19	4 ~ 9月	41.9%	2,877人	
	H19	10 ~ 3月	46.2%	2,728人	
	H20	4 ~ 9月	39.2%	2,392人	
	H20	10 ~ 3月	%	人	
工芸室	H19	4 ~ 9月	55.1%	2,457人	
	H19	10 ~ 3月	55.7%	2,036人	
	H20	4 ~ 9月	57.9%	1,982人	
	H20	10 ~ 3月	%	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
和室	H19	4 ~ 9月	27.1%	1,577人	
	H19	10 ~ 3月	25.8%	1,604人	
	H20	4 ~ 9月	25.8%	1,891人	
	H20	10 ~ 3月	%	人	
料理室	H19	4 ~ 9月	15.1%	767人	
	H19	10 ~ 3月	18.3%	761人	
	H20	4 ~ 9月	8.9%	476人	
	H20	10 ~ 3月	%	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> <ol style="list-style-type: none"> 1. HPの部屋利用状況(当日の空き状況等)の更新を毎日行い、利用者へ公開しています。 2. 近所に店舗がないため、毎週水曜日にパン工房オリーブ(知的障害者通所施設)製の菓子パンを販売しています。 3. パン販売に併せて、コーヒーサーバー(自販機)を設置しました。 4. 部屋利用の利便性のため、6ヶ月先まで申込可能な長期申込制度を導入しました。 5. バリアフリーの充実を目指し、階段の乗降口に点字ブロックを新設しました。 <p>【改善すべき点・課題】</p>	<p>【特記事項】</p> <p>長期利用申込制度の開始に合わせ、10回以上予約して利用料金全額を一括入金した場合には1回分の利用料金を免除する割引制度を導入して利用促進を図っています。</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>1. 受付カウンターに受付プレートを設置し、椅子を用意しています。</p> <p>2. 「接客」の研修会を開催し、接客対応の向上に努めています。</p> <p>3. HP にアドレス・電話番号を掲載し、電話対応等ができるようにしています</p>		<p>【特記事項】</p> <p>受付スタッフは利用者とするで会話をし、コミュニケーションをとるよう心がけています。</p> <p>接客研修は指定管理者の専門部門が教育を担当し、“笑顔”“会話”など具体的なテーマに基づいて対応サービス向上のための学習が行われています。</p> <p>受付カウンターには「利用のご案内」など説明用のチラシが用意されています。</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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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、サービス向上に取り組んでいます。 2. 毎月自主事業のチラシ・ポスターを絵入りで工夫して作製し、アピールに努めています。 3. 催事等の案内は町内会の協力により、毎月町内掲示板に掲示しています。 4. 「施設見学」「社会勉強」のために当館を訪れる地域の小学校の生徒が使いやすいように、ルビをふった「見学のしおり」を作成し、館内を案内しています。 5. 近隣の小学校を訪問し、夏休みの子供のための催しの案内を掲示・配布を依頼しています。 			<p>【特記事項】</p> <p>「事業計画書」「事業報告書」は事務室に保管されており、希望すれば閲覧できます。また、中区のホームページでも公開されています。</p> <p>最近、卒業論文のテーマに地区センター制度を取り上げて見学に訪れる大学生も多く、その際には館長が同行して対応を行っています。</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> <ol style="list-style-type: none"> 活動の情報を区広報誌、ポスター掲示、学校、幼稚園、館内ポスター、チラシ、HP、センターたより等でPRしています。 センターまつりなど大きな行事につきましては、チラシの回覧をお願いしています。 HPを毎月更新し休館日・自主事業・新刊・その他お知らせを掲載しています。 ロビーコンサート開催時、地域の盲学校に電話等で必ず案内しています。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 広報・PR活動を行うにあたって町内会掲示板の活用に力を入れており、現在30カ所ほどの掲示板に情報を提供しています。 区広報誌「広報横浜なか区版」、なか区民活動センター情報誌「ナカログ」にも情報を提供しています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 全職員が業務内容の認識を共有できるよう、ほとんどの業務をマニュアル化しています。 2. マニュアルの見直しは、研修会で行うほか重要な変更・追加などに関しましては、その都度行っています。 3. スタッフの交代時に職員・スタッフによる伝達確認を実施し情報交換で共有化を図っています。 			<p>【特記事項】</p> <p>業務内容や業務手順などを詳細に記した「コミュニティスタッフハンドブック」を作成し、全員に配布することによってサービス水準の確保に努めています。</p>		
【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。

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>1. 業務日誌・スタッフ連絡表にて引継ぎ時に伝達にて共有化を図っています。</p> <p>2. 休館日を利用して年4回程度スタッフミーティングを実施しています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>今年度はスタッフミーティングを6回開催しています。また、日常的に職員とコミュニティスタッフの情報共有を図るため、スタッフの業務引き継ぎには職員も参加しています。</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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 個人情報保護方針を定め(プライバシーマークを取得)、個人情報の保護を徹底しています。 2. 個人情報を取扱う場所をセキュリティーゾーンにして、入室管理を行っています。 3. 4ヶ月に一度個人情報の点検シートでチェックし指定管理者に報告しています。 4. 個人情報関係の書類は退館時施錠できるロッカーに保管している。 5. 団体登録簿は事前に公開の有無を確認しファイル区分している。 6. 不要になった、個人情報の書類はシュレッダーにて廃棄している。 <p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>【特記事項】</p> <p>個人情報を目的外に使用しない旨を記した文書を受付カウンターに掲示しています。</p> <p>指定管理者が作成した「個人情報保護管理手順書」を活用し、職員の教育を徹底しています。また、「個人情報保護振り返り確認シート」を用いてパソコンの使用手法や漏洩防止の安全対策のチェックを行っています。</p>					

-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> <ol style="list-style-type: none"> 1. ヒヤリハット報告書、事故事例集を作成して類似災害の防止を図っています。 2. 設備類の安全性については、年間計画をたて、定期的に保守、点検を実施しています。 3. 日常点検にて館内の安全点検をチェックしています。 			<p>【特記事項】</p> <p>原因別(地震・火災・風水害の発生、不審者の侵入、危険物の放置・危険物質による汚染、急病・負傷者の発生)の「事故防止・事故対応マニュアル」が作成されています。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</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			
【アピールポイント】 1. ヒヤリハット報告書、事故事例集を作成して類似災害の防止を図っています。 2. 事故対応毎に連絡先をケース毎に、ファイル化している。 3. 消防訓練と併せて、事故対応訓練を行い、自動体外式除細動器(AED)の取り扱い講習を実施している。		【特記事項】 「事業計画書」に事故発生時の対応方法が明記されています。 事務室には開館時および閉館時の「緊急時連絡体制表」が掲示され、だれもが迅速に連絡できるようになっています。 事故対応訓練には職員およびコミュニティスタッフ全員が参加しています。			
【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。		B		B
	防災マニュアル等に基づき、避難訓練や防災訓練等を最低年に2回は実施している。				
	災害時の連絡体制や職員の役割分担等が明示されている。	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			
【アピールポイント】 消防計画書に基づき、1回/年の消防訓練を定期的 に実施しています。訓練内容は消火、通報、避難誘 導、心肺蘇生法(AED使用訓練を含む)、避難梯子 を使用した脱出訓練などで、防災に関し職員のレベ ルアップを図っています。		【特記事項】 消防訓練は利用者の安心・安全のためにも年2回以上実施す ることが望まれます。 事務室には開館時および閉館時の「緊急時連絡体制表」が掲 示され、だれもが迅速に連絡できるようになっています。 自衛消防隊が組織されており、組織図には災害時の職員の役 割分担が明示されています。 「関係機関一覧」が事務室に掲示され、地域や関係機関の連 絡窓口が明確になっています。 当センターは「横浜市防災計画」によって支援施設・避難場所 等に指定されており、災害時には協力することになっています。			
【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>1. 館内に「皆様の声」投書箱、HPにも「利用者の声はこちら」を設け、どなたでも無記名で受けられる体制を整えています。</p> <p>2. 部屋別利用報告書・自主事業のアンケートの中で苦情、ご意見欄を設けている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>「ご意見ダイヤル」の利用方法に関する情報提供は、受付カウンター横のポスター掲示で行っています。</p> <p>これまで「ご意見ダイヤル」に意見等が寄せられた例はありませんが、寄せられた場合には掲示スペースを利用して公表することになっています。</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>1. 苦情対応の責任者は、館長が担当しています。苦情内容に応じて指定管理者、センター委員会及び区役所と協議し、回答するようにしています。</p> <p>2. 意見、要望等と共に対応内容を区役所、指定管理者に報告しています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>利用者からの苦情等の対応方法を受付カウンター横に掲示し、周知を図っています。</p> <p>苦情等が寄せられた場合には、まず当該利用者におわびの気持ちと対応方法を記した手紙を送り、その後に掲示スペースを利用して公表することになっています。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

-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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 1日の申込初日は2ヶ月先の仮予約は出来ず翌日からの受付を初日から受付を開始し二度手間を解消しました。 2. 従来から要望があった6ヶ月先まで申込可能な長期利用申込制度を開始しました。 3. 利用10回以上申込の場合、1回分の利用料の免除制度を導入しました。 4. 近所に店舗がないので、菓子パン販売を毎週水曜日に実施しました。 5. 防犯灯を2基設置しました。 6. 灰皿を要望により館外に設置しました。 			<p>【特記事項】</p> <p>サービス全体に対する利用者意見の把握は、「部屋別利用報告書」の感想記入欄、「自主事業アンケート」のセンターに対する要望欄によって行っています。</p> <p>アンケート結果は「事業報告書」の「利用者からの意見聴取結果」で公表しています。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 1 日の申込初日は 2 ヶ月先の仮予約は出来ず翌日からの受付を初日から受付を開始し二度手間を解消しました。 2. 従来から要望があった 6 ヶ月先まで申込可能な長期利用申込制度を開始しました。 3. 利用 10 回分以上申込の場合、1 回分の利用料の免除制度を導入しました。 4. 近所に店舗がないので、菓子パン販売を毎週水曜日に実施しました。 5. 自主事業の企画立案に活かしています。 			<p>【特記事項】</p> <p>利用者会議開催の団体利用者への告知は、2ヶ月前の「利用者報告」郵送の際に「利用者会議関係のご案内」を同封することによって行っています。また、館内にポスターを掲示することにより、個人利用者への周知も図っています。</p> <p>「利用者会議議事録」は事務室に置かれ、希望すれば閲覧できるようにしています。</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。

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>1. 地域住民の方が参加し易いよう、年齢層に合わせた事業とどなたでも参加できる事業を実施しています。</p> <p>2. 自主事業参加者へのアンケート実施や利用者会議での意見を、企画立案に活かしています。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>「事業計画書」に記載されたすべての自主事業が実施されています。実施回数については、申し込みが予定数を大幅に超えたために回数を増やしたものもあります。</p> <p>月毎の「催しのお知らせ」と企画個々のチラシを作成・配布し、周知に努めています。</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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 地域の歴史や自然観察に関わる講座や夏休みわんぱく教室」を継続的に実施し、地域へのPRを図っています。 2. サークルや教室に入りたいが、子どもが小さく参加できないという子育て中の親のため、未就学児と保護者が参加出来る事業を実施し利用者層の拡大を図っています。 3. 自主事業後のサークル活動や現行サークルの活動サポートを行い、施設の利用率向上を図っています。 4. コンサートやスポーツ大会など、幅広い年齢層の方々に楽しんでいただける事業を計画し、地区センターに気軽に足を運んでいただくためのきっかけ作りとしています。 5. 地区センターでの年間の最大行事であり、本年で10回目の“センター祭り”は、センターを利用しているサークルの1年間の成果の発表の場です。各サークルによる演奏・演技・作品展示から体験コーナーやゲーム、さらに料理サークルによる模擬店等盛沢山の2日間です。来館者に楽しんでいただけるよう職員・スタッフ総力あげて取り組んでいます。 	<p>【特記事項】</p> <p>利用数の多い小学生を対象とした「夏休み子供囲碁教室」「夏休み卓球教室」「父の日・母の日のお菓子作り」などの企画、および「地域再発見講座」には特に力を入れています。</p> <p>「パドルテニス講座」を設けているのは中区では当センターだけで、よこはまスポーツ振興基金助成事業にも指定されており、競技人口の拡大に寄与しています。</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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 新着本情報の HP でのお知らせ、及び館内掲示をしています。 2. 新規購入書の希望を取り、迅速に対応しています。 3. 弱視用拡大文字図書、英文図書も置いてあります。 4. 書籍はジャンル別に整理しており、わかりやすくしています。 		<p>【特記事項】</p> <p>図書の管理はよく行き届いています。 図書室の利用方法が分かりやすいパンフレットを作成し、受付に置いています。</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> <ol style="list-style-type: none"> 地域の行事（会合、お祭り、体育祭）区の施設長会議、地域の賀詞交歓会などに積極的に出席して情報交換、意見・要望を聞いて、事業に反映しています。 仲尾台中学校区の青少年問題推進会議の委員として年3～4回の会議に出席している。 毎年センター祭りに地元の立野小の金管バンドと合唱部をオープニングに招待している。 毎年、中区施設共同主催のハローフェスティバル・展示会に参加している。 クリスマスツリーの飾りつけに地元町内会こども会と連携しています。 町内会の消火器交換や地元中学のバザー用品預け場所として、駐輪場を提供している。 <p>【改善すべき点・課題等】</p>			<p>【特記事項】</p> <p>館長は自治会、町内会実行委員を務めており、地域との情報交換に役立てています。</p> <p>館内の掲示スペースに地域情報を掲示し、地域の広報誌（広報横浜 なか区版）の館内配布を行っています。また、30カ所あまりの地域掲示板に施設情報を掲示してもらっています。</p> <p>区の合同行事（ハロー森のフェスティバル、市民ギャラリー絵画展）での協力を通して他地区センターとの連携を図っています。</p>		

-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>地域連絡会（センター委員会）は、近隣の2連合自治会長、町内会長、地域の青少年活動、利用者団体等幅広い層から、合計10名の方に委員になって頂き年1回以上事業報告、事業計画等の審議を行っています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>地域連絡会開催の周知は、各委員への書類の郵送によって徹底しています。</p> <p>議事録は事務室に保管されており、希望すれば閲覧できるようになっています。また、重要な決定事項については館内掲示を行っています。</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】 1. センター経理・本部の経理を分担し、月に一度報告を行い、予算管理をしています。 2. 半期には費目毎の細かい内容を確認し費目のまちがいが無いか確認しています。 3. 監査は会社を管理する法人により会計監査の一部として実施されています。			【特記事項】 日別の決済を担当職員が行った上で、館長が月毎の決済を行っています。 印鑑は館長が責任管理しています。		
【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 37.445.000 円) - (決算収入 38.275.910 円) =	830.910 円
(予算支出 37.445.000 円) - (決算支出 37.894.210 円) =	426.700 円
(決算収入 38.275.910 円) - (決算支出 37.894.210 円) =	426.700 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>センター祭りを中心に安全かつ快適にご利用して頂けるよう、利用者の要望を充分加味し、予算を立て執行しています。</p>	<p>【特記事項】</p> <p>自動販売機の台数を増やしたことにより、また、自主事業収入や利用料金収入が目標値を上回ったこともあって、上記の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>安全、快適にご利用して頂けるよう、利用者の要望を加味し予算を組み、執行しています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>利用者の利便性向上につながる適切な支出が行われています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-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)
2,444,000 円	105.7% (実績 2,585,121 円)
指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <p>1. 事業計画で策定した予算目標は勿論、別に定めた利用目標(2,535,000 円)をも達成しました。</p> <p>2. 平成20年度も1月現在事業計画基準を超えるペースで推移し年度未達成見込みです。</p>	<p>【特記事項】</p> <p>指定管理者として1年間培ったノウハウを活かし、利用者サイドに立った弾力的な施設運用を心がけた結果、達成割合は100%以上となっています。</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>1. コピーには裏紙や廉価なワラ半紙を使用しています。</p> <p>2. 体育館の未利用時の消灯を始め、節水節電を心がけています。</p> <p>3. 物品の購入は、価格を比較検討しています。</p> <p>4. 職員PCサーバーの共有化、管理月報のデータ化で「ペーパーレス」に取り組んでいます。</p>	<p>【特記事項】</p> <p>トイレトーパーなどの消耗品は価格の安い問屋から大量購入しています。</p> <p>10万円以上の高額商品は2社以上の見積をとって購入しています。</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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 子どもの利用者が多いので子ども対象の自主事業を重点的に企画・実施しセンターの特徴を活かすべく展開しています。 2. 館外・館内に草花を植え利用者に楽しんで頂いています。 3. 高齢の利用者が多いため、もしもの時に備えてAEDの研修を行っています。 4. 毎週水曜日パン工房オーリーブ(知的障害者通所施設)製の菓子パン販売にて自立支援施設のサポートをしています。(販売回数は増やしたいのですが、増産が出来ないとのこと) 5. 施設利用申込の利便性を図るため、最長6ヶ月先まで可能な長期利用申込という新たな制度を実施しました(利用者サービス制度の充実のため一括で10回以上申込の場合最後の1回分は免除) 6. 週2回体育館でパドルテニス使用が出来るようにしている。用具は準備しています。(子どもから高齢者まで男女を問わず一緒にプレイが出来る。現在中区では当館独自のサービスです。毎年、講師を招いて講習会を実施しています。 7. 季節ごと(正月・雛祭り・5月節句・七夕・クリスマス)に館内外に飾りつけを実施し明るい環境作りに努めています。 	<p>【特記事項】</p> <p>職員のスキルアップを目的とした「目標管理制度」を導入するなど、民間企業のノウハウを活かした施設運営を行っています。</p> <p>障害者施設のパン工房が作る菓子パンを館内で販売したり、盲学校の生徒をロビーコンサートに招待するなど、障害者への支援を行っています。また、視覚障害者に階段の存在を知らせる点字ブロックを新設するなど、バリアフリーの充実にも努めています。</p>
<p>【改善すべき点・課題】</p> <p>施設利用促進のために以下の内容を強化したいと考えています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域との連携による事業の展開 ・サークルの多種多様化 ・利用者の拡大(センターの広報活動の検討) 	

地区センター評価結果一覧表

施設名: 横浜市竹之丸地区センター

評価機関名: 福祉サービス第三者評価機関しょうなん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	B	B
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、意見等を施設運営に取り入れているか	A	A
V. 指定管理料の施行状況		A	A
1.指定管理料の執行状況	指定管理料は適正に執行されているか	A	A
2.収支決算状況	収入-支出がプラスになっているか	+	+
3.ニーズ対応費の執行状況	ニーズ対応費の執行状況について、ニーズに対応した支出となっているか	A	A
4.利用料金収入実績	事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか		
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
・ 総則	地区センターの設置目的及び竹之丸地区センター方針に沿った運営管理に努めています。	施設の設置目的を達成するため公平・公正かつ弾力的な運営を行っており、サークル活動の立ち上げのサポートにも積極的に取り組んでいます。
・ 施設・設備の維持管理	明るく、清潔、安全で安心してご利用できる施設の維持管理に努めています。施設の維持管理について区と協議しています。	施設・設備の維持管理は適切に行われています。特に清掃と植栽・樹木の維持管理には力が入れられており、館内外共に手入れが行き届いています。
・ 運營業務及びサービスの質の向上	皆様の声、センター委員会、利用者会議、利用者アンケートでの意見、要望を反映する努力をしています。また、接客研修会を開催して、サービス向上に取り組んでいます。	利用者の要望を積極的に採り入れており、20年度には6ヶ月先まで申し込み可能な長期利用申込制度や、10回以上予約すると1回分の利用料金を免除する割引制度を導入しています。
・ 地域及び地域住民との連携	地域の会合、体育祭、小中学校のイベントに積極的に参加し情報交換を行い、地域に根ざして親しまれるよう努力しています。	当センターは近隣住民の交流の場として重要な存在になっており、館長が自治会、町内会の実行委員を務めるなど地域との結びつきも密接です。
・ 収支状況	月次・半期に予算進捗を管理し予算通り執行することが出来、僅かながらプラスになりました。 利用者還元のニーズ対応費を予算通り執行することができました。	指定管理料、ニーズ対応費は適正に執行されています。自動販売機の台数を増やしたことにより、また、自主事業収入や利用料金収入が目標値を上回ったこともあって、19年度の収支は黒字を達成しています。
・ その他	山の上にあり立地的に不利ですが、部屋利用率向上のため、イベント・自主事業を通じてPRに努めています。	障害者施設が作ったパンの販売、盲学校生のロビーコンサートへの招待など、障害者への支援を行っています。また、階段の存在を知らせる点字ブロックの新設など、バリアフリーの充実にも努めています。

評価結果についての講評

閑静な山手住宅街というロケーションを意識した施設整備及び運営が受け入れられ、交流の場としてしっかり地域に根付いています。パドルテニス講座を始めとする独自性のある自主事業、利用者の要望を反映した弾力的な施設運用が支持されていることは、目標値を上回る自主事業収入、利用料金収入からも窺えます。また、障害者への支援やバリアフリーの充実を目指す姿勢も共感できるもので、今後も変わらず維持されることを期待します。

指定管理者からの意見

山手の丘の上という恵まれた環境にあり、日頃より地域の皆様には様々なご協力をいただいております。これからも竹之丸地区の雰囲気を生かした独自の企画をはじめ、利用者の方々のご要望・ご意見を積極的に運営に反映してまいります。

また施設の美化・植栽にはこれまでも特に力を入れておりましたが、消防訓練等の実施基準(回数)についても、来年度より見直し、強化してまいります。