



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

地区センター評価シート目次

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-1	建物・設備の保守点検	6
II-2	備品の管理	7
II-3	清掃業務	8
II-4	警備業務	9
II-5	外構施設の保守点検業務	10
II-6	植栽・樹木等の維持管理業務	11
II-7	ゴミゼロ推進運動への取組	12
III	運營業務及びサービスの質の向上	13
III-1	利用実績及び施設の稼働率	13
	(1) 施設の利用者数	13
	(2) 利用内訳	13
	(利用内訳続き)	14
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-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-4	利用料金収入実績	35
V-5	経費節減の取組	35
V. 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	✓	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
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】 1F、2F、体育室入り口にポスターを、また「綱島だより」、「H. P.」に掲載し、職員は印刷物を携行している。		【特記事項】 * 利用される方々とのコミュニケーションを大切にし、皆様に愛され、活力あふれる地域社会づくりに貢献するよう、誠意を持って施設運営に努める旨を基本方針にしている。 * 基本方針を、ホームページ、利用案内、綱島だより(館独自広報誌)に記載し、また1階、2階、体育室入口に掲示し、利用者への周知を図っている。 * 新採用職員は3月に半日、館長から規則、基本方針を、副館長から受付の心構え、自主事業などの研修を受ける。 * 職員には適宜研修の場及び連絡ノート等により情報共有の方法が完備されており、この中で基本方針を再確認している。 * 職員は基本方針の印刷物を常に携行し、必要なときはいつでも方針を確認できるようにしている。			
【改善すべき点・課題等】 「課題」マナー違反をする一部の利用者に、「地区センター等」公共物の利用に当たってのルールを守るよう如何に理解していただき、守ってもらうかが課題である。					

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	✓	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
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>応答日方式の予約を実施しているが、団体利用で同日・同部屋・同時間に重なった場合抽選により決定している。</p> <p>地域住民との交流は、連合自治会が行う「桜祭り、敬老会、館で実施する文化祭」その他子供の「書き初め展、写生展」、自主事業では0歳児から、親子体操、パソコン講座など、0歳児から80歳代まで対象の講座を開き支援を行っている。</p> <p>サークル活動に発展した団体は、高齢者の「シルバー健康体操」、親子体操からの「ぱかぼこ」、パソコン教室からの「サークル」等幾つかある。</p> <p>また、綱島地区の住民と信州中野市との都市間交流事業として、「そば打ち体験教室」を年1回実施している。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>* 施設利用方法の詳細はホームページ、利用案内に記載・周知しており、公平・公正に運営している。本人または団体代表者が来館して直接申し込む。先着順で予約を受けるが、団体(1ヶ月前の同日より受付)の場合、同日・同部屋・同時間に重なった場合はじゃんけん・抽選により決定する。</p> <p>* 地域住民との交流は連合自治会、子供会を中心に年間計画に沿ってアピールポイント記載のとおり支援、場作りを活発に行っていて、0才から高齢者(シルバー健康体操は70歳以上対象)まで幅広く参加する場を提供している。</p> <p>* サークル活動に発展した団体は、絵手紙教室(6ヵ月間優先予約)、IT時代を反映したパソコン教室(4回)、高齢者の「シルバー健康体操」、親子体操の「ぱかぼこ」があり、優先申込み承認通知書、利用申込申請書を確認した。</p> <p>* 軽度障害者による運営の月4回コーヒーフレンドタイム(一杯100円、10時~15時)を設けて自立支援をしている。</p> <p>* 長野県中野市との都市間交流事業を推進しており、そば打ち体験教室をH18年11月に実施、同じくH19年11月に開催予定であり、また11月初旬の港北区民祭りに中野市のブース確保の橋渡しを行い出店の予定である。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

I-3 職員の勤務実績・配置状況

管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	各業務に対し、必要最低限の職員を配置している。	✓		✓	
	各職員は、他の職員の業務状況を適切に把握している。	✓		✓	
B	事業計画書の職員体制と実際の体制に相違がない。	✓		✓	
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>職員配置は適正である。</p> <p>職員間の業務状況は、日誌、館長・副館長が出す連絡ノート、職員アンケート、や特別指示書、OJTによると共に、年2回の作業日のディスカッションや研修日を設け情報の共有を図っている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>* 平成19年度総会で承認された事業計画と実際の勤務表に差異がないことを確認した。館長1名、副館長2名、コミュニティスタッフ12名、コミュニティスタッフ作業担当は2名1組として2班に分けて配置している。夫々の業務分担は定められている。</p> <p>* 午前・午後・夜間の引継ぎ15分間で円滑な業務運営を行っている。</p> <p>* 館長の指示事項は連絡ノートで指示し、全館員の確認印がある。スタッフ記入の日誌には館長コメントの朱記があり、館長と館員の意思疎通を図っている。</p> <p>* 一日の仕事の流れを決めてあり、2人一組で仕事を分担し、常時自分の相手が何をしているかが判り、都合により支援体制を組む方法をとっている。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

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	✓	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。	✓		✓	
	職員の服装は適切である。	✓		✓	
	電話の対応の際、施設名及び職員名を名乗っている。	✓		✓	
	挨拶や対応の際の言葉遣いや態度が丁寧である。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】		【特記事項】 * 男性はグリーンジャンパー、女性はグリーンベストを制服とし、夏場は襟付きのシャツにし、利用者への印象に配慮している。名札は文字が大きく高齢者にも見やすい。 * 新採用職員に対して接遇研修を行う。 * 電話の対応、その他利用者への対応は適切であった。			
【改善すべき点・課題等】					

I-5 開館の実績

仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおりに開館しているか。

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。	✓	A	✓	A
B	-	/		/	
C	仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおりに開館していない。				
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>雨の日、寒い日、暑い日などシルバー健康体操に参加する75歳前後のお年寄りのため、開館時間15分程度前からロビーの一部にロープを張り入館を許可している。</p> <p>また、悪天候の日は、一般の利用者も入り口の2枚扉の外側を開き玄関までは入館できるよう配慮している。</p> <p>但し、清掃・準備業務に大きく支障にならない範囲で実施している。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> * 開館実績は事業計画どおり行われている。開館を証明する出勤簿も適正であった。 * アピールポイント記載の通り工夫をして利用者の便宜を図っている。調査日は雨天であったが開館15分前(8時45分)に館内ロビーのロープ範囲まで、多くの利用者が入館して開館を待っていた。 * 雨天時は玄関とロビー入口の2ヶ所にバスタオルを敷き、ガムテープで床に固定して、滑り転倒防止と館内の水濡れ防止をして、利用者への配慮をしている。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</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	✓	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。	✓		✓	
	発見された不具合が適切に処理されている。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり管理が行われている。	✓		✓	
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			
【アピールポイント】 法・条例・に当たる部分は勿論のこと、気の付いた不具合や点検業者の指摘には対応している。		【特記事項】 *「維持管理業務一覧表」の電気・機械設備、衛生管理、建物等、清掃等区別に、業務内容、日常・定期別、頻度、根拠を定めてあり、事業計画書記載通り実施されている。 *平成18年に雨漏り修理(防水工事)を実施した。(行政予算) *平成18年12月に一級建築士による建築設備定期点検を実施し、外観上の問題はなかった。 *館内外に目に見える損傷がなく、利用者が安全に利用できる状態に保たれている。			
【改善すべき点・課題等】					

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	✓	A
	備品台帳に記された備品がすべて揃っている。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
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。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】		【特記事項】			
【改善すべき点・課題等】		<ul style="list-style-type: none"> * 備品台帳は購入年度、品名別に管理されている。 * 平成19年3月購入のパソコンプリンター1台、棚付テーブル1台・椅子4脚を現物確認した。その他5つの備品を確認した。 * 館内にある備品に損傷はなく良好状態を維持していた。 * 現在保有する備品は横浜市の備品のみであり、全て備品台帳に記載されている。 			
<p>古い物が歴代管理されておらず、台帳と備品の照合が困難なものがある。</p> <p>また、軽微な損傷で使用上差し支えない物は更新が難しいので使用している。</p>					

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	✓	A
	事業計画書のとおり業務が実施されている。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	消耗品の補充が適切に行われている。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
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>毎日の清掃や草花の手入れが行き届いている。 また、外注業者も丁寧に清掃を実施している。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> * 年間の清掃関係業務を日常、定期別に定めてあり、担当スタッフ2人が3時間/人・日、交代で従事している。 * 月毎点検表があり、清掃に関する項目を別のスタッフが確認している。 * 館内外の清掃・清潔・衛生状態は良好に保持されており、また館内各所に季節の花の鉢植えを配置し、利用者に対し快適な環境を与えている。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>駐輪場にゴミが落ちることがあり、雨の日以外は午後・夜間清掃を行っているが、忙しいので完璧にはいかない。</p>			<ul style="list-style-type: none"> * 消耗品は清掃スタッフが見回り、常時補充を行っている。 * 昨年の不具合は石鹼液が詰まって出なかった事例程度であり、その都度清掃スタッフが対応している。 * 年間計画に従って外注業者が樹木剪定(文化祭の前の月)、除草などを行っている。 		

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	✓	A
	鍵の管理方法が明確になっている。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
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)。	✓		✓	
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>鍵を館長・副館長は常に携帯し、スタッフは保管場所に掛け、夜間(日・祝日は午後)終了時保管庫に収納している。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> * 機械警備システムを採用しており、平成18年、平成19年ともに2月上旬に業者によるシステム点検を実施した。緊急時の連絡網が出来ている。 * 鍵は館長、副館長が各一式を携帯し、他スタッフ用は受付カウンター内側ボードに保管し、夜間は施錠されたロッカー内に保管している。 * 館外は一日3回(午前、15時、19時)、定期巡回している。館内は利用報告書の✓印どおりか否かをスタッフが空いた時間に再確認している。 			
【改善すべき点・課題等】					

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	✓	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。	✓		✓	
	発見された不具合が適切に処理されている。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり業務が実施されている。	✓		✓	
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			
【アピールポイント】 スタッフの見回り時及び点検業者の指摘された事項には対応している。		【特記事項】 * 維持管理業務年間表に基づき点検している。 * 目に見える不具合、損傷などは見当たらなかった。 * スタッフの館外巡回時、業者点検時に指摘された事項に対応する体制にある。			
【改善すべき点・課題等】					

Ⅱ-6 植栽・樹木等の維持管理業務

⇒該当施設のみ評価を実施する

施設内の植栽・樹木等が適切に管理され、利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	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。	✓		✓	
	植栽に不具合が生じた際は適切に処理されている。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり業務が実施されている。	✓		✓	
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> <p>美化担当の日常の手入れや、外注者による手入れを実施すると共に、受付スタッフも対応している。</p> <p>また、植木への害虫対策はスタッフ・副館長等が一義的には対応し、困難な場合害虫業者に委託している。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>* 維持管理業務一覧表に植栽剪定・草刈を2回/年と定めてあり、実行している。</p> <p>* 館外、中庭は落葉、雑草等の放置はなく、美観を保っている。</p> <p>* 害虫対策はスタッフ・副館長が日常の対応をし、対応困難な場合は外注業者に委託している。昨年、中庭のコブシに発生した害虫駆除は業者委託をした。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

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	✓	A
	ごみの発生抑制に取り組んでいる。	✓		✓	
	再利用・再使用に取り組んでいる。	✓		✓	
	リサイクルに取り組んでいる。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】			【特記事項】 * 利用者にはゴミ持ち帰りを原則としてお願いしている。 * コピー裏面再使用、封筒再使用をしている。 * 玄関(館外)に4種類のエコボックスを設け、分別回収を行っている。		
【改善すべき点・課題等】 利用者のゴミは一部を除いて持ち帰りを原則としているが、放置されることがよくあり、スタッフの見回り時に取り除いている。注意を喚起してもあまり効果がない。 また、エコボックスにゴミを捨てる不心得な利用者が絶えないので、気がついた場合注意をしている。					

Ⅲ. 運營業務及びサービスの質の向上

Ⅲ-1 利用実績及び施設の稼働率

評価実施直前の2年間の施設稼働率及び利用実績の推移につき、半期毎(4月から9月、及び10月から3月)の状況を確認する。

(1) 施設の利用者数

期間		全体		団体利用	個人利用
		施設稼働率	総利用者数	利用者数	利用者数
H18	4～9月	50.3%	49,914 人	33,294 人	16,620 人
H18	10～3月	54.8%	49,675 人	32,806 人	16,869 人
H19	4～6月	53.3%	24,072 人	16,806 人	7,266 人
H	～ 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	H18	4～9月	65.8%	9,222 人	3,867 人
	H18	10～3月	74.2%	10,126 人	3,418 人
	H19	4～6月	75.3%	5,258 人	1,638 人
	H	～ 月	%	人	人
トレーニングコーナー	H18	4～9月	48.8%	1,591 人	
	H18	10～3月	53.8%	1,542 人	
	H19	4～6月	44.7%	601 人	
	H	～ 月	%	人	
グループ室	H18	4～9月	54.9%	3,155 人	
	H18	10～3月	57.9%	2,914 人	
	H19	4～6月	56.8%	1,575 人	
	H	～ 月	%	人	
工芸室	H18	4～9月	64.5%	5,306 人	
	H18	10～3月	65.8%	5,123 人	
	H19	4～6月	67.8%	2,855 人	
	H	～ 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
会議室	H18	4～9月	54.8%	4,829人	
	H18	10～3月	61.0%	4,552人	
	H19	4～6月	56.2%	2,260人	
	H	～月	%	人	
和室1	H18	4～9月	49.6%	4,147人	
	H18	10～3月	51.2%	3,821人	
	H19	4～6月	52.2%	1,980人	
	H	～月	%	人	
和室2	H18	4～9月	36.4%	4,261人	
	H18	10～3月	39.8%	3,770人	
	H19	4～6月	38.0%	1,892人	
	H	～月	%	人	
料理室	H18	4～9月	12.2%	783人	
	H18	10～3月	15.4%	958人	
	H19	4～6月	13.2%	385人	
	H	～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】 体育館の使用において、H18/10月から個人利用で従来の2分割から3分割へとネットを設置し、種々のスポーツに対応可能としている。 また、座ることが困難な方のため各和室に和室用椅子10脚ずつ設置した。</p>	<p>【特記事項】 * 施設の利用率および稼働率は実績表で確認した。 * 体育館の個人利用はネットで仕切って3分割とし、卓球・バドミントン以外のスポーツに対応できるようにし、利用者から喜ばれている。現在はバスケットボールなどに利用されている。 * 和室1、2は座ることが困難な利用者のため、和室用椅子をそれぞれ10脚ずつ設置し、喜ばれている。 * 料理室の利用は、特定の団体利用が多いので、稼働率は落ちているが、今後の課題として「男の料理教室」や「紅茶教室」、「そば打ち教室」などを増やしていく計画である。</p>
<p>【改善すべき点・課題】</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	✓	A
	受付窓口を設置し、受付スタッフがいる。	✓		✓	
	電話やHP等により、利用相談を受付けている。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
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>新人研修・人権研修・サービス研修・スタッフ研修・連絡ノート・OJT等で実施すると共に、利用案内、H. Pを作成している。</p> <p>また、利用団体ボード、館内案内図等を備えている。</p> <p>一方、近隣の住民から行政に関する相談等、種々の相談の電話があり、色々調べたり、案内先をお教えしたり、「よろず相談所」のような役割も果たしている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>* 受付には、職員同士の声掛けで、常時必ず1名以上のスタッフが居るように配慮している。</p> <p>* 施設利用方法については、利用案内やホームページで案内し、館内には利用団体ボードや館内案内図などを掲示して誰が見てもわかりやすいようになっている。</p> <p>* 近隣の住民には、地区センターを行政センターと勘違いしている節もあるが、行政に関する相談や、その他様々な相談事にも丁寧に相談に応じている。</p> <p>* 利用者が利用しやすい施設にするため、職員には新人研修・人権研修・サービス研修やスタッフ研修を実施している。また、日常的にはOJTや連絡ノートを活用して利用者へのサービス向上を図っている。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

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	✓	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	見学などの希望に対応している。	✓		✓	
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
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】 パンフレット、掲示物、広報よこはま港北区版、楽遊学、H. P等に掲載。 事業計画書、事業報告書を受付に常備したり、「綱島だより」に概要を掲載している。 自販機のメッセージボードも使用している。</p>		<p>【特記事項】 * ホームページに指定管理者の名称・指定期間が記載されている。地区センター指定管理者仕様書に指定期間・概要が記載され、館内に備え付けてある。 * 「利用案内」に利用方法や施設の概要を記載し、館内に掲示し、「広報よこはま港北区版」・「楽遊学」・「綱島だより」やホームページにも利用に関する情報を掲載している。また、受付には事業計画書・事業報告書も備え付けている。 * 「利用案内」は写真や図を使い、誰が見ても分かりやすくなっている。 * 見学希望者には進んで見学を受け入れている。今まで、新規登録希望者の部屋の見学、登録団体の活動状況の見学(登録団体の許可を得た上で)、大学生による公共施設建設のための見学、小学生の見学や韓国からパソコン教室の見学も受け入れている。 * 来館者への非常時情報発信の一つとして、施設入り口の横に設置している自動販売機のメッセージボードに非常時のメッセージが流れるようになっている。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ-4 広報・PRの実施

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	広報誌やPR誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施している。	✓	A	✓	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		
【アピールポイント】 広報よこはま港北区版、楽遊学、H. P、館内掲示物で実施している。			【特記事項】 * 施設主催事業などについて「広報よこはま港北区版」、「楽遊学」、館内掲示・ホームページで広報している。 * 施設の文化祭や職員募集の案内は、綱島各町内会や連合町内会の掲示板に掲載してもらっている。 * 「綱島だより」を更に読みやすくするため、ワープロソフトを変更し、画を挿入したりする計画である。		
【改善すべき点・課題等】 「綱島だより」についてはレイアウトや読みやすくするように、少し工夫する必要も考えている。					

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	✓	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
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】 研修資料、日誌、仕事の流れ、連絡ノート、OJT、ミーティング、アンケートで実施している。			【特記事項】 * 業務実施手順がマニュアル化され、サービスの水準を向上させるための研修資料が準備されている。 * 日常のサービス提供については、スタッフミーティングや業務日誌・連絡ノートに記入し、スタッフ間の連携を図っている。 * スタッフの意見や要望はスタッフミーティングで取り上げたり、業務日誌・連絡ノートに記入し、その回答を館長が記入し確認している。		
【改善すべき点・課題等】					

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	✓	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
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】 日誌、連絡ノート、研修、スタッフミーティング、アンケート、OJT等で実施。		【特記事項】 * 施設の情報の流れは、仕事の流れによって標準化されており、確実に各スタッフに情報が届く仕組みになっている。 * 毎年4月、12月の休館日には、「顔合わせ」と称して全員参加のミーティングが開催されている。これはスタッフ間の和を保つため、同時に種々な作業や消防訓練及び避難訓練を実施している。 * 全員参加ミーティングの開催が困難なため、下記3点を実施して、全員が常に情報を共有する体制ができている。 ①スタッフの日誌に館長が指示その他コメントを記載し、スタッフ全員(交代休務を含む)がそれを確認し確認印を押捺している。 ②制定された館長とスタッフ間の連絡ノートに記載された事項を、全スタッフがそれを確認し、確認印を押捺している。 ③館長と副館長(2人)間の日誌を制定し、主管者間で情報を常に共有している。			
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-7 個人情報の保護

個人情報の保護に対する体制が整っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)		
A	Bに該当したうえで、次の項目に該当する。	✓	A	✓	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。	✓		✓			
B	次のすべてに該当する。	✓		A		✓	A
	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。	✓				✓	
	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。	✓				✓	
	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。	✓				✓	
	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。	✓				✓	
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>研修資料、誓約書、月毎点検時のチェックリストで対応している。</p>				<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> * 個人情報保護のマニュアルが整備され、研修などで徹底している。 * 利用者に関する個人情報の収集は、団体名・代表者の住所氏名や電話番号など最小限にとどめている。 * 個人情報に関する書類関係は、施錠付きロッカー内に保管している。廃棄期限を設けて、シュレッダーで廃棄処分をしている。 * 受付に設置しているパソコンは、図書貸し出しなどの個人情報が入っているため、チェーンで仮固定するとともに、スタッフが一時も離れないように、誰かが必ず受付に居るようお互いに声をかけながら守っている。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>							

Ⅲ-8 事故防止対策への取組

事故防止のための体制の構築・取組を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当したうえで、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	事故防止策の研修等を実施している。	✓		✓	
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。	✓		✓	
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>新聞・TV・横浜市他の事故例をスタッフと共に共有するため回覧し、月毎点検時に「事故防止チェックリスト」により対応している。 特別社会で問題になる事例は、特別に回覧押印して、注意を喚起している。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> * 事故防止マニュアルが整備されて、研修やミーティングで周知されている。 * 新聞記事などの事故例を切り抜き、回覧をしたり、研修資料とするなど、スタッフの注意を促している。 * 事故防止チェックリストによって、月毎点検時にチェックをしている。 * 今まで利用者の不注意で起きた事故はあるが、救急車を呼ぶなどして対応している。その後は再発防止策を検討し、対策を立てている。 * 事故が発生した場合は、本部協会および港北区に報告をしている。 * 地震や台風の場合、事故が発生しなくても本部協会および港北区にはFAXで報告をしている。 * 今年度より館内にAED器を配備し、利用者の救急救命に備えている。また、スタッフ全員がはAED器の取り扱い講習を受けている。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ-9 事故発生時の対応体制の構築

事故発生時の対応体制が確立しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当したうえで、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	施設内で、事故対応責任者が明確になっている。	✓		✓	
	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)。	✓		✓	
	事故対応策の研修等を実施している。	✓		✓	
B	事故発生時の連絡体制を確保している。	✓		✓	
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			
【アピールポイント】 スタッフ日誌や、管理日誌に記録し、危険な場合対応すると共に、スタッフミーティングで研修を実施している。		【特記事項】 * 事故発生時は館長を責任者として緊急連絡体制が出来ている。夜間や休館日の場合でも、施設の近隣に在住するスタッフ2名が事故対応の協力者として決められている。 * ヒヤリハットが起きた場合には、スタッフ日誌や管理日誌に記入し、対応策を検討している。また、スタッフミーティングや研修でヒヤリハット事例の対応を検討している。			
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-10 災害発生時の対応体制の構築

災害発生時の対応体制が確立しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当したうえで、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	地域や関連機関との連携体制を整備している。	✓		✓	
B	防災に関するマニュアル等が整備されている。	✓		✓	
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		
【アピールポイント】 危機管理マニュアル、事故防止チェックリスト、研修で実施しており、警察・消防とも連携を図っている。			【特記事項】 * 防災マニュアルが整備され、防災計画が立てられている。 * 防災訓練・避難訓練は毎年2回行っている。平成19年度は4月実施済み、更に12月に実施予定であり、この他AED訓練を行なっている。防災訓練には放水訓練も同時に行った。 * 災害時の連絡体制、役割分担も出来ている。 * 施設の近くの綱島交番や綱島消防署とは、連携がとれている。		
【改善すべき点・課題等】					

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	✓	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
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】 スタッフ、ご意見箱等窓口を設置し、内容を記録し、対応策「お答え」として文書化し、掲示している。		【特記事項】 * ご意見ダイヤルの利用方法は、館内に掲示されている。 * ご意見ダイヤルの寄せられた意見は年間1件程度であるが、その回答は館内に掲示されている。 * ご意見箱は玄関入り口飲食コーナーで、受付からは見えない場所に設置されているので、利用者は投函しやすい。 * ご意見箱や日常のやりとり、利用者会議などで出された苦情や意見はスタッフ会議などで話し合い、結果を指示すると共に、館内3カ所および事業報告書などに掲載され公表している。 * 苦情受け付け手段にホームページも考えられるが、セキュリティ上の問題があるので、使用していない。			
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-12 利用者の苦情解決体制の構築

利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	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。	✓		✓	
	苦情解決の仕組みを利用者等に周知している。	✓		✓	
	苦情等の内容を検討し、その対応策を講じている。	✓		✓	
	苦情等への対応策について、利用者へ公表している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 スタッフ・副館長に対応手順を周知させている。 利用者(お客様)に掲示物、HP等種々の媒体で周知し、講じられる対策は実施し、公表をしている。		【特記事項】 * 苦情への対応手順や担当者を定めた苦情処理マニュアルが整備され、それに基づいて運用されている。 * 苦情解決の仕組みは、館内掲示などの方法で利用者周知している。 * 苦情については、スタッフミーティングなどで検討し、出来る事項の対応策を実施している。 * 苦情対応策の内容は適切で、館内掲示、地区センターだよりなどで公表している。			
【改善すべき点・課題等】					

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結果を公表している。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
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> <p>時間が掛かるもの、予算化しなければ実施できない物に分けて回答し、実施可能なものは、対応している。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> * 年1回開催される利用者会議に合わせて、月1回以上利用の団体・個人を対象にアンケートを実施している。前回その回答率は87%であった。 * アンケート結果は「地区センターだより」「綱島だより」および館内掲示で公表している。 * アンケートの結果を集計し、すぐ出来るもの・出来ないもの、時間が掛かるもの、予算化が必要なものなどに分類し、対応策を検討している。 * 上記のアンケートの結果、再度意見の必要なものについては再アンケートを採るという方法を採用している。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ-14 利用者会議の開催

利用者代表からなる利用者会議を開催し、利用者の意見や課題がある場合には対応策を講じているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用者会議での検討内容を公表している。	✓		✓	
	利用者会議からサービスに係る課題を抽出している。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
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。	✓		✓	
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】 抽出し、対策を「地区センターだより」等で公表している。		【特記事項】 * 年1回、利用者会議を開催している。その出席率は常時利用団体の約80%であった。 * 利用者会議で出された意見や要望を検討し、今後の課題として対応策を定めている。 * 利用者会議の内容は「地区センターだより」に掲載している。			
【改善すべき点・課題等】					

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	✓	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり、事業が実施されている。	✓		✓	
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> <p>教室の応募者状況と受講者アンケートを基にニーズを捉え、ゼロ歳児からシニア向けまで各世代を網羅した企画を設けている。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> * 自主事業の計画は、前年度12月より開始し、前年度末までに確定している。新年度4月には年間計画を館内およびホームページで公表し、募集を募った上5月より開始している。 * 自主事業の内容は幼児・児童向けから一般成人向けや高齢者に至るまで、幅広い年齢層を対象としている。 * 現在実施されている自主事業は20数種類にもおよんでいる。 * 新規自主事業は、地域住民や利用者の意向が反映されているか、2年間開催してみて応募率が高い場合は、継続することになっている。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ-16 自主事業における独自の工夫等

⇒該当施設のみ評価を実施する

施設目的を達成するため、施設を最大限活用するため、また利用者ニーズに対応するために独自に工夫している点を抽出する。工夫が見られない場合には、その旨についても記述する。

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <p>予算が少ない中、館独自で工夫し自主事業企画費(講師謝金や部屋利用料を含む)がほぼ大勢を占め実施している。</p> <p>幼児と保護者を対象とした子育て支援、シニア向けの健康体操・IT(パソコン教室)講習など年間計画を公表した上で募集をおこなっており、応募状況や受講者アンケート等から講座の追加も行っている。</p>	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> * 自主事業の計画は、地域住民や利用者の意見を聴きながら、従来の職員の経験も生かしながらくりと計画を練っている。 * 稼働率の比較的低い料理室の利用を増やすため、男の料理教室や紅茶教室を開始した。 * 子育て中の利用者には、館内のプレイルームを解放し子どもが遊べるように工夫されている。 * 年間計画を4月に発表・公表しているため、利用者は年間で利用の計画が立てやすい。

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	✓	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。	✓		✓	
	蔵書情報を市に提出している。(蔵書検索システムのため)	✓		✓	
	図書は適切に整理整頓が行われ、利用者が探しやすいよう分類されている。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】 小中学生の課題図書と購入希望図書を元に新刊書を選択している。			【特記事項】 * 図書の貸し出しについては、希望者に貸し出しカードを発行して、貸し出しの都度、月日・図書情報・カード情報をパソコンに入力している。貸し出し、返却、貸し出し状況はパソコンで管理されているので、状況はすぐ分かるようになっている。 * 新規購入図書は小中学校の課題図書および購入希望図書を元に、選択の上購入している。 * 新規購入図書および既存の図書の蔵書状況や貸し出し状況をチェックした結果問題はなかった。 * 蔵書状況は横浜市に随時提出している。 * 図書の分類は、小中学生用・大人用に分類され探しやすいようになっている。また、小中学校用の課題図書は別分類がされている。		
【改善すべき点・課題等】					

IV. 地域及び地域住民との連携

IV-1 地域や地域住民との交流・連携の取組

地域や地域住民との交流・連携に関する取組を実施し、地域交流の支援を実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	地域住民、町内会、自治会等と情報交換を行っている。	✓		✓	
	地域住民の意見・要望を把握している。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	区内の他施設と連携し、情報交換を行っている。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>地域住民との連携・情報交換は、「桜まつり、敬老会、文化祭、写真展、書き初め展、絵画展、賀詞交換会、スポーツフェスティバル、相撲大会」等各種イベントとの関わりで実施。</p> <p>他施設との情報交換は、区主催の館長会、施設協会主催の館長会・副館長会で連携・情報交換を行っている。</p> <p>地域住民とは、館利用時、電話等で「万相談承り所」的な役割を果たしている。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> * チラシ、ポスターなどを地域掲示板に掲示し、また地域情報を館内に掲示することにより地域住民や自治会との情報交換を行い、また各種イベントをとおして地域住民との連携を行なっている。 * 写真展には桜まつり(綱島地区連合自治会、社会福祉協議会が主催)の様子の写真を掲示し、館長賞を出している。 * 敬老会も(同主催で)全館を利用し、スタッフがお手伝いして盛大に毎年おこなわれている。 * 「綱島だより」に地域住民との情報交換内容を掲載し、館内でも閲覧できるよう掲示している。 * 地域住民との各種交流機会をとらえてアンケートを実施したり、意見、要望を把握し記録している。 * 広報誌「楽遊学」に自主事業の情報を提供し広報につとめている * 館長、副館長が区主催、施設協会主催の定期会合に出席して他施設との情報交換を行い、施設の運営や改善に取り組んでいる 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

IV-2 地区センター委員会の設置・開催

地域の代表や利用者、公募の市民などで構成する地区センター委員会を設置し、意見等を施設運営に取り入れているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	地区センター委員会を開催している。	✓		✓	
	地区センター委員会での検討内容を公表している。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
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。	✓		✓	
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>委員会は年度当初、「昨年度事業報告・決算、今年度事業計画・予算」、11月には、「利用者会議・利用者アンケート・文化祭報告等」、2月には「職員の推薦・翌年度自主事業予算及び計画・運営報告(見込み)、イベント」等を報告し、諮っている。</p> <p>また、受付に委員会資料を常備すると共に、「綱島だより」に概要をのせ周知を図っている。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> * 地域の自治会役員や利用者によって構成し多面的な意見を聴取している。 * 地区センター委員会の資料は希望者に閲覧できるよう館内にそなえてあり、「綱島だより」にも載せ周知している。 * 地区センター委員会は18年度3回、19年度1回開催され、その席上で決算予算をはじめ自主事業・利用者会議・次年度計画などを詳細に報告している。 * それに対し地区センター委員会からは個別の具体的指示はなく、「これからも地区センターの果たすべき目的に対し、忠実に業務に精励されたい」という主旨の激励と指示を与えられている。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

V. 収支状況

V-1 指定管理料の執行状況

指定管理料は適正に執行されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、外部の監査を受けている。	✓	A	✓	A
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	適切な経理書類が作成されている。	✓		✓	
	経理を担当する職員を配置している。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	通帳や印鑑などが適切に管理されている。	✓		✓	
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			
【アピールポイント】		【特記事項】 * 専任経理担当者を配属し、総勘定元帳に仕訳日記帳、請求書、支払伝票が費用毎に綴られていることを確認した * 預金通帳や印鑑は保管庫に別々に施錠保管されている * 税理士により税務申告時に帳票類の点検を受けている。			
【改善すべき点・課題等】					

V-2 収支決算状況

予算と決算に大幅な相違がないか。収入－支出がプラスになっているか。

確認事項			
(予算収入	36,885,000 円)	－ (決算収入	38,569,590 円) = -1,684,590 円
(予算支出	36,885,000 円)	－ (決算支出	38,356,243 円) = -1,471,243 円
(決算収入	38,569,590 円)	－ (決算支出	38,356,243 円) = 213,347 円
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
【特記事項】 当初予算と決算との主な差異は、年度途中導入の自動販売機の手数料収入及び自主事業の参加費収入(受講料他)の増に伴うものである。		【特記事項】 * 予算収入は自主事業と自動販売機収入の増加により決算額が増加している。収支差額は黒字になっている。 * 自主事業を積極的にPRし、利用者数を増やし、利用料収入を増やすことに努めた。 * 職員の努力により、勤務時間内に作業をできるよう人件費の削減に努めた。 * トイレの水道量の削減に努めた。	

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	✓	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】 体育室個人利用の利便(多くのスポーツに対応)を図るため間仕切りネットや要望の多いホワイトボードの全室配置するなどに支出した。 また、利用者のために使用するもの、利用者の快適性を増すために購入し、支出した。		【特記事項】 * ニーズ対応費の執行状況について帳簿を確認の結果、130万円全額についてニーズに対応した支出であることを確認した。			
【改善すべき点・課題等】					

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)
平成18年度 利用料金の目標年額(区設定) ¥ 3,900,000. -	平成18年度利用料金の年間収入済額 ¥ 3,600,100. - 92.31%
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】 H17年度は、収入目標3,007千円(平年度ベース換算4,009千円)に対し2,383千円で79.2%であったが、H18年度では、92.31%と工夫により利用料収入が増加した。</p>	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> * 職員の努力により18年度の利用料金収入額は平成17年度(9ヶ月間)と比べると1,217,440円(51.1%)の増加になっている。 * 収入目標達成率は平成17年度79.2%に対し、平成18年度は92.3%と大幅に改善された。自主事業、自動販売機導入などによる事業規模拡大が寄与した。
<p>【改善すべき点・課題】 市(区)から示された目標値が過大で、達成が難しいが、引き続き利用率の低調な料理室・和室の利用及び午後②の時間帯枠の利用増に繋がる工夫を検討したい。</p>	

V-5 経費節減の取組

経費節減のための努力を行っているか

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】 光熱水費を利用者の理解を得ながら削減している。また、コピー用紙の裏面活用や極力電子化による用紙の削減を図っている。</p>	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> * 主な経費節減項目は光熱水費であり、予算比642,061円減(予算比12.7%減)と大きな節減効果を得た。その具体策は不快指数を見ながらの冷暖房機管理、水道水の利用量節減などであり、利用者の理解を得つつ、全職員がきめ細かな節減努力を行なった。
<p>【改善すべき点・課題】</p>	

VI. その他

I～Vの評価項目では評価しきれなかった特筆事項（施設独自の工夫など）や改善すべき点について。

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外部講師に依頼し、館長、副館長、新採用職員に分けて人権啓発研修を実施している。 ・自主事業では「0歳児、幼児教室、親子体操」、高齢者のヨガ・体操教室など、健康維持や子育て支援に取り組んでいる。 一方、生涯教育の一環として、パソコン教室、ヨガ教室等々種々の企画を立て実施すると共に、障害者グループの支援も強力にバックアップしている。 その他、外国語教室として「韓国語」教室にも取り組んでいる。 ・個人利用では、小学生・中学生・高校生の体育室利用、学習室(図書室)利用が盛んである。 特に、体育室利用では、従来の2分割を3分割として種々のスポーツに対応できるよう図っている。 ・よこはま緑の推進団体連絡協議会に参加すると共に、何時も館内に花が在る環境を心がけており、玄関・ロビー・前庭・中庭に鉢植えを飾り、その中から写真をHPに掲載している。 	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> * 自主事業拡充に積極的に取り組み、0歳から高齢者に至る幅広い年齢層を対象に、また障害者自立支援、長野県中野市との交流など多角的に活動を企画、展開しており、これ等が総合的に事業拡大、即ち事業収入に結びついている。 * 一方、利用者の理解を得ながら不快指数管理を行い、その結果、冷暖房費を大きく削減して光熱水費節減を成し遂げた。従来の室温度管理から不快指数管理に変更した成果が現われている。但し、利用者の方々へのPR、理解と協力があって出来ている。
<p>【改善すべき点・課題】</p> <p>コスト削減の決め手は、光熱水費の中の「冷暖房の扱い」となる。しかし、これは利用者の協力が欠かせないが、十人十色で「暑がりの人、寒がりの人が混在し」、調整や・理解を得ることに苦慮している。</p>	

地区センター評価結果一覧表

施設名：綱島地区センター

評価機関名：ナルク神奈川福祉サービス第三者評価事業部

評価項目		指定管理者 自己評価結果	評価機関 評価結果
I. 総則		A	A
1.施設の目的や基本方針の確立	地区センターの設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか	A	A
2.施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか	A	A
3.職員の勤務実績、配置状況	管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か	A	A
4.職員のマナー	利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か	A	A
5.開館の実績	仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおり開館しているか	A	A
II. 施設・設備の維持管理		A	A
1.建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか	A	A
2.備品の管理	備品が適切に管理されているか	A	A
3.清掃業務	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか	A	A
4.警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか	A	A
5.外構施設の保守点検	安全性が確保され、良好な機能が保持されているか	A	A
6.植栽・樹木等の維持管理	利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか	A	A
7.ゴミゼロ推進運動への取組み	横浜G30プランに則ったゴミゼロ推進運動へ取り組んでいるか	A	A
III. 運営及びサービスの質の向上		A	A
1.利用実績及び施設の稼働率	-		
2.利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか	A	A
3.適切な利用情報の提供	全ての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか	A	A
4.広報・PRの実施	当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。	A	A
5.サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組みを行っているか	A	A
6.職員間での情報共有化	職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか	A	A
7.個人情報の保護	個人情報の保護に対する体制が整っているか	A	A
8.事故防止対策への取組み	事故防止のための体制の構築・取組みを行っているか	A	A
9.事故発生時の対応体制の構築	自己発生時の対応体制が確立されているか	A	A
10.災害発生時の対応体制の構築	災害発生時の対応体制が確立しているか	A	A
11.利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか	A	A
12.利用者の苦情解決体制の構築	利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか	A	A
13.利用者アンケート調査の実施	サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか	A	A
14.利用者会議の開催	利用者代表からなる利用者会議を開催し、利用者の意見や課題がある場合には対応策を講じているか	A	A
15.自主事業の適切な実施	利用者の望む自主事業を適切に実施しているか	A	A
16.自主事業における独自の工夫等	-		
17.書籍の貸出、購入及び管理	図書スペースがある場合、書籍の貸出、購入など適切な管理運営を行っているか	A	A
IV. 地域・地域住民との交流連携		A	A
1.地域や地域住民との交流・連携の取組み	地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか	A	A
2.地区センター委員会の設置・開催	地域の代表や利用者、公募の市民などで構成する地区センター委員会を設置し、意見を施設運営に取り入れているか	A	A
V. 指定管理料の施行状況		A	A
1.指定管理料の執行状況	指定管理料は適正に執行されているか	A	A
2.収支決算状況	収入-支出がプラスになっているか	+	+
3.ニーズ対応費の執行状況	ニーズ対応費の執行状況について、ニーズに対応した支出となっているか	A	A
4.利用料金収入実績	事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか	92, 3%	92, 3%
5.経費節減状況	経費節減のための努力を行っているか		

地区センター評価総括

項目	指定管理者自己評価	第三者評価機関特記事項
I. 総則	・地区センターの業務は、設置目的に基づき、研修・連絡ノート・OJT等で互いに確認しながら遂行し、いずれも良好である。	利用者とのコミュニケーションを大切にし、活力あふれる地域社会づくりに貢献すべく、0才から高齢者を対象に多面的に事業を企画し運営している。
II. 施設・設備の維持管理	・お客様が安全・快適・やすらぎを感じる館を目指しながら、老朽化している施設・設備に目を配り維持管理を行っている。	館内外の施設・設備の管理は充実しており、利用者は安心して快適に過ごしている。館内各所に花を置き、和やかな雰囲気作りに配慮している。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	・案内、情報提供には種々の媒体を使いながらも、職員の適切な案内が一番と考え、研修等々を実施し、利用実績も上向いている。苦情等は回答を掲示。	運営規則を守りながら公平・公正な運営を通じて利用者に接し、且つ職員は絶えずサービスの質の向上に努めている。
IV. 地域及び地域住民との連携	・地域住民の館利用に際し、全面的なバックアップを行い、地域のイベントに参加すると共に、委員会年3回・利用者会議で情報交換を密にしている。	地域行事への館員参加、館主催行事への住民参加、利用者会議での情報交換などを通じて、地域及び地域住民との密なる連携を行なっている。
V. 収支状況	・指定管理料の適正な執行や利用料金収入増のための種々な工夫による着実な増収を実現している。また、経費節減には精力的に取り組んでいる。	自主事業規模拡大など様々な工夫を通じて収入増を得、他方、光熱水費削減に見る大きな経費節減を得、安定した収支状況である。
VI. その他	・業務改善でのPDCAのスパイラルを絶えることなく回すと共に、運用実態に無理解な形式的・硬直的な評価基準及び評価シートがあり、見直しの改善が是非必要である。	評価機関として、評価にあたっては第三者的観点から客観的かつ公正な評価を行なうと共に、評価項目改善についても、必要なことは横浜市に意見具申してゆきたい。

評価結果についての講評

当地区センターの基本方針を具体化するために、幅広い年齢層を対象にした各種自主事業や、地域行事への積極的参加を行ない、地域社会とのコミュニケーション・地域活性化に取組み、成果を得ている。管理規則に基づいて職員は適正に行動し、OJT・研修を通してサービス向上の努力をしている。事業規模拡大に伴う収入増と、光熱水費を主とする大きな経費節減効果を実行し、安定した収支状況を実現している。

指定管理者からの意見

今回の第三者評価受審の過程で、施設運営全般にわたって改めて点検し、改善すべき点もしくは改善が望まれる点を認識することが出来た。

評価機関からのご意見をも踏まえ、利用者（お客様）に、更に愛され、満足していただける施設となるよう、引き続き業務改善を図り、サービスの向上に努めて参りたい。