


横浜市指定管理者第三者評価
評価結果報告書


緑区区民利用施設協会
十日市場地区センター

報告 平成19年12月22日
横浜市指定管理者第三者評価機関
有限会社コモンズ二十一研究所



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. 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
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	▽	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		
<p>【アピールポイント】 特色のある基本方針を基に利用者満足度の向上に努めている。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 「地域の住民が自らの生活環境の向上のために自主的に活動し、スポーツ、講演会、サークル活動等を通じて相互交流を深める」という地区センターの設置目的に基づき、「地域に根ざした、区民に親しまれる、そして使いやすい施設」とする目標を実現するために、オリジナルの基本方針を明文化しています。 方針は、館内数ヶ所に掲示し、スタッフや利用者へ周知されています。スタッフは、採用時に行われる接遇の研修などで理解を深めています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】 職員会議、研修会などを通して、さらに認識を深めていく。</p>					

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>利用室が競合した場合、申込者全員が合意する方法で抽選し、納得性を高めている。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用したい部屋の希望が重なった場合は、抽選方法の希望を聞いて、くじやじゃんけんを行う等、公平・公正に利用できるようにしています。 講座等の終了が近くなった時に、優先して会場を確保できる仕組みがあること等を伝えサークル活動に発展するよう言葉をかけています。今年度は、水彩画やパソコン教室等がサークル活動に発展してします。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>各室で利用できる活動内容を明文化していきたい。</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>スタッフのほぼ半数が入替わったが、新旧スタッフの協力でスムーズな運営ができています。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 14名のスタッフのシフト勤務で月の前半・後半の2組に分かれての勤務予定表が作成されています。また1日に3交代制となっており、常時、常勤職員とスタッフ2名の配置がされています。 当日の役割分担は、体育館担当と本館担当と見回り担当等があり、職員がよく見える場所にボードを設置し一目でわかるように工夫されていました。 非常勤職員は基本的には午前・午後・夜間の担当時間別の採用ですが他時間帯職員欠席時の時は担当時間以外の勤務にも対応しています。2名の勤務時間も15分ずらし、申し送り等がスムーズにできる体制ができています。 事業計画書の職員体制と訪問日当日の出勤状況と他の日の出勤状況等から実際の勤務体制が相違ないことが確認できました。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>年度途中でスタッフが退職する場合がある。今後は、採用当初に年間を通した勤務の意思確認を求めている。</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		
<p>【アピールポイント】</p> <p>運営方針を入れた標語を掲げて、日々親切な対応を心掛けている。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 職員用の制服は特にありませんが、男性はジャンパー、女性はエプロンを着用していて、すぐに職員とわかるようになっていました。女性のスタッフも作業をすることが多いためズボンの着用になっており、動きやすく清潔な服装を心がけている様子が見受けられました。 名札は、大きな文字のひらがなで書かれており、子どもでも名前がわかる配慮をしています。 入館時には、必ず立って笑顔で挨拶をし、利用者に対する対応も明るく、さわやかで気持ちのよいものでした。 電話の対応でも施設名・職員名を名乗っており、また受付には必ず誰かがいるように気配りをされています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>お客様意識の浸透に研修を重ねて行く。</p>					

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		
【アピールポイント】 杓子定規の対応でなく、開館の定刻前でも準備が出来れば、入館の便宜をはらい、喜ばれている。			【特記事項】 ・ 基本協定書や横浜市十日市場地区センター利用要綱に定められた通り、年末年始と月1回の閉館日以外はすべて開館しています。 ・ 施設内外の見回り点検表は毎日つけられていて、始業時に入り口周辺や自動扉の開閉状況等のチェックや見回りをした時間が記入されています。また、警備会社の「月次報告書」でも計画通りの開館がなされていることが確認できました。		
【改善すべき点・課題等】 体育室での閉館時の対応の工夫が求められている。					

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		
<p>【アピールポイント】</p> <p>幼児、お年寄り、障害者から健常者まで利用することから、バリアフリーに留意するとともに、安心して利用できる施設運営に努めている。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 専門業者に設備総合巡視点検業務を委託契約し、仕様書を交わしています。建物内外や電気・空気調和・衛生等の設備の他、消防、自動ドア、エレベーター設備等の定期点検を行なっています。「設備総合巡視点検・月次点検表」には発見した不具合箇所の状態と対応策等が記されています。 小会議室の雨漏りが止まらず、壁面にシミのあとが残っている箇所については、施行業者の応急処置が行われ、経過観察をしています。見積書と写真を区役所に提出しており、状況の変化によっては、改めて区役所へ予算申請等を行う予定です。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>小会議室 B の雨漏りが止まらない。施行業者及び区役所等と調整中である。</p> <p>なお、併設の市営住宅は、平成19年9月から10月にかけて屋上の防水工事を行なっている。</p>					

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			
<p>【アピールポイント】</p> <p>開館から20年が過ぎ、備品の老朽化が進んでいるなかで、ニーズ対応費や予算の状況を見ながら計画的な更新をしている。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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、適切な備品管理がなされています。破棄備品については、廃棄年月日を記載しています。 平成18年度に購入した新規備品と17年度以前の備品数点が良好な状態で保管管理されていました。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>体育室の冷・暖房装置の設置要望が出されている。</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>女性の熟練した清掃で、古さを感じさせていない。また、ポイントに置いた植木を管理し、安らぎを与えている。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 専門業者と委託契約し定期清掃が行われ、「作業確認書」で報告がなされています。日常清掃は、作業担当のスタッフがこなっています。「作業日誌」に毎日及び随時の作業項目にチェックや記録をしています。 ・ 埃や砂等は見受けられず、悪臭等もなく行き届いた清掃が行われ、衛生的な状態が保たれています。 ・ 作業の際にトイレトペーパー等の消耗品の補充も行い「作業日誌」にチェックをしています。 ・ 清掃道具の不具合があった時は、その都度修理や購入をしています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>運営方針にある花の管理を増やしていきたい。</p>					

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>巡回時間を定めて、点検表により館の内外の点検を実施している。また、地域の防犯パトロールに参加し、センターも巡回ポイントになっている。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 不法侵入者の警戒、盗難予防、火災・盗難・ガス及び正常作動の確認を、電話回線を通じて表示する、機械警備業務を警備会社と委託契約しています。警備会社からの「月次報告書」には、異常発生状況等が記載され、「保守点検を定期的に行い、毎日機械設備の正常な機能を点検し、受託者の本部で正常作動を確認しなければならない」の仕様書のとおり実施されています。 施設開閉の鍵は常勤者 3 名と作業担当のスタッフ 2 名が持参して個人管理しています。その他の鍵も管理方法が明確で、適切な管理がなされています。 事故等を未然に防ぐよう、防犯を目的とした見回りを定期的(1日6回)に行い「施設内外の見回り点検表」に記録しています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>地域内にある中学校の一部の生徒の傍若無人な振る舞いに対する指導に苦慮している。</p>					

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	Bi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		
<p>【アピールポイント】</p> <p>併設の施設の管理部分を含めて、定時に巡回するなど安全管理に努めている。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 当施設は、駅から徒歩5分の市街地で近くに大きなスーパー等がありますが、静かな環境の場所に立てられています。同敷地内に併設施設があり駐車場があります。しかし、当施設としては駐車場がないため、自動車での来館ができないことが周知されています。 自転車・バイク置き場は整理して置かれており、目につく損傷はありませんでした。職員が毎日6回点検し、施設内外点検表に記録をしています。利用者が安全に利用できるような体制をとっています。 月に1回、外部業者に外構施設の点検を委託し、仕様書どおりの保守管理がされていました。「設備総合巡回月次点検表」には発見した不具合箇所の状態と対応の記載がありました。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>併設の施設は、常時車を乗り入れることから、前庭のメンテナンスが求められている。</p>					

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>高・低木とも適切な時期に剪定は行なっている。また、前庭は環境美化推進員の協力による定期的な清掃もあって、きれいな状態が保たれている。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 毎朝、作業担当者が外庭や駐輪場の掃き掃除を行い、必要に応じて草取りを行い作業日誌に記載されています。 ・ 訪問当日も目立ったごみや枯損植物などもなく、きれいな状態が保たれていました。 ・ 年に1回専門業者に樹木の剪定を委託しており、仕様書どおりの植栽の保守管理をされています。 ・ 環境美化推進員が当施設を拠点として活動しています。週3回の環境資源循環局主催の十日市場駅前清掃時に合わせて、環境美化推進員が当施設の前庭の落ち葉等の清掃をしています。 ・ 運営方針に「館の内外を花と緑で飾り、心安らぐ場を提供します。」と掲げているように館内にも観葉植物が工夫されて置かれており、潤いを与えています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>毛虫などにより痛んだ樹木があることから、適切な時期に消毒を行なう。</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	▽	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			
<p>【アピールポイント】</p> <p>ゴミは持ち帰りをお願いしている。また、飲料水の自動販売機の設置に伴う容器の回収はもとより、ペットボトルの蓋と缶のプルタブの回収を行なうことにより、環境保護啓発と発展途上国へのワクチンの寄付と車椅子の寄付活動に取り組んでいる。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 横浜G30プランに沿ったゴミゼロ推進運動に取り組み、電池や金属、段ボール等に分別し、利用者にもごみの持ち帰りの協力を依頼しています。館内のどの部屋にもゴミ箱は置かれていませんでした。 個人情報を含む資料はシュレッダーにかけていますが、再利用できるコピー用紙やちらしは専用の棚に保管し、裏紙使用やメモ用紙にして、再利用されました。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>来館者のゴミ持ち帰りが徹底し切れていない。</p>		<ul style="list-style-type: none"> 自動販売機の横で、ペットボトルと空き缶の回収を行っています。更に細かくペットボトルのふた・プルタブ回収もしています。その回収の福祉的目的を掲示し、積極的にリサイクルに取り組むと共に社会貢献にも努めています。 利用者のごみの持ち帰りは周知されていますが、前庭の植木にごみをおいて帰る利用者があるため、ごみを放置しないよう協力を促すとともに、その対応策が今後の課題となっています。 			

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
H17	10～3月	44.4%	46,880人	25,981人	20,899人
H18	4～9月	41.4%	42,874人	24,749人	18,125人
H18	10～3月	47.8%	44,564人	26,129人	18,435人
H19	4～9月	43.5%	43,388人	22,557人	20,831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	H17	10～3月	84.7%	6,496人	6,875人
	H18	4～9月	83.8%	6,738人	6,627人
	H18	10～3月	86.6%	6,108人	7,899人
	H19	4～9月	87.8%	6,578人	11,140人
小会議室B	H17	10～3月	59.8%	3,455人	
	H18	4～9月	53.1%	2,938人	
	H18	10～3月	57.5%	2,817人	
	H19	4～9月	56.4%	2,656人	
工芸室	H17	10～3月	48.1%	3,123人	
	H18	4～9月	43.5%	3,210人	
	H18	10～3月	51.9%	3,320人	
	H19	4～9月	45.7%	2,939人	
小会議室A	H17	10～3月	56.9%	3,592人	
	H18	4～9月	58.3%	3,618人	
	H18	10～3月	61.6%	3,677人	
	H19	4～9月	58.5%	3,170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
中会議室	H17	10 ~ 3月	31.4%	4,039人	
	H18	4 ~ 9月	29.7%	3,697人	
	H18	10 ~ 3月	42.4%	4,414人	
	H19	4 ~ 9月	33.9%	3,061人	
料理室	H17	10 ~ 3月	17.2%	2,187人	
	H18	4 ~ 9月	12.1%	1,540人	
	H18	10 ~ 3月	18.7%	2,333人	
	H19	4 ~ 9月	12.8%	1,493人	
和室A	H17	10 ~ 3月	27.6%	1,796人	
	H18	4 ~ 9月	23.5%	1,611人	
	H18	10 ~ 3月	33.8%	1,899人	
	H19	4 ~ 9月	28.7%	1,451人	
和室B	H17	10 ~ 3月	21.7%	1,293人	
	H18	4 ~ 9月	19.5%	1,397人	
	H18	10 ~ 3月	23.8%	1,561人	
	H19	4 ~ 9月	23.9%	1,209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】 平成18年度の緑区全体の平均稼働率は、48.5%で、全市比較では2位にある。また、1館あたりの平均利用者数も101,679人と4番目である。緑区内4館の指導員を始めとしたスタッフの努力の賜物と誇れる数値である。</p>	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成19年上期、体育館の個人利用者数増は、参院選による来館者の数が含まれています。 昨年度の上半期と今年度の上半期の総利用者数は、毎年ほぼ4万3千人程度の利用者数で2~3%の増減となっています。 貸室別では料理室と和室、利用時間帯別では15時~18時の利用率を高める工夫が必須であることを館長は認識しており、個人利用と団体利用の割合を4:6に、また、自主事業の時間帯を15時~18時に移行して、需要のある時間帯を空けることで、稼働率を上げられるのではないか等の検討をしています。
<p>【改善すべき点・課題】 どこの館の課題でもあるが、貸室では料理室と和室の、また、利用時間帯では午後3時から6時までの利用率を高める工夫が求められている。 一方、緑区の4館の中では、低位であることから、引き続き魅力ある自主事業などを実施することにより稼働率等を高めていきたい。</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>「来館者の皆様への十の約束」を定め、真心と寛容で窓口対応に当たっている。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設の受付窓口は、一目瞭然で、窓口の頭上には「受付」の表示がありスタッフが受付を行なっています。 緑区役所のホームページで電話番号、場所、地図、交通手段、開館時間や休館日等を公表しています。また、広報よこはまのみどり区版の「施設から」に、電話・FAX番号、住所、催しを掲載しています。 スタッフが利用者への案内を適切に行えるよう、3月のスタッフ新採用時に対応サービスの内部研修を行なっています。 受付には、大人用と子供用の「十日市場地区センターのしおり」を用意して、わかりやすい、利用者案内の実施に努めています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>建物の構造上、表示が無くても支障は無いが、受付の表示を掲げ、明確にしていく。</p>					

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】</p> <ul style="list-style-type: none"> インターネット上にセンターの空き室情報を提供している。また、来館での利用申し込みを原則としているが、電話による利用予約の申し込みを受付けている。 情報の提供・公開マニュアルを整備して、地区センターのもつ情報の公開を積極的に行なっている。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 指定管理者の名称や指定期間、概要等を緑区のホームページや館内掲示で、利用者に周知しています。 18年度の事業計画書・事業報告書と19年度の事業計画書を緑区のホームページで公表しています。事業計画書が閲覧できる旨を、館内の掲示板に明示しています。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>インターネットによる利用申し込みを要望されている。</p>		<ul style="list-style-type: none"> サービスの情報や施設利用案内を記載した「しおり」を作成しています。大人用とルビをふった子供用の「しおり」を用意して、わかりやすい、利用者案内の実施に努めています。 個人や小学校から見学希望が寄せられています。団体の場合は、人数と時間帯を必ず聞き、人数によっては、空き部屋を利用して時間差をつけて見学してもらう等、利用者にも配慮して行なっています。見学者には、「しおり」を配布して説明しています。 			

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		
<p>【アピールポイント】</p> <p>PR効果の高い広報よこはま緑区版に自主事業について、毎月掲載を依頼している。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 年に2～3回「センターだより」を発行し、近隣の4つの連合自治会を通して、各世帯への回覧をしています。 ・ 緑市民活動支援センターにチラシを置いたり、「広報よこはまみどり区版」に案内を載せ、自主事業のPRをしています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>ミニコミ誌の活用を考えていきたい。</p>			<ul style="list-style-type: none"> ・ 横浜市や緑区のホームページに館の基本的な利用案内や自主事業の開催案内、連絡先等が記載されています。施設協会や十日市場地区センターとして独自のホームページはなく、今後、作成が検討されています。未利用者への細やかな利用情報の提供等のため、独自のホームページの開設が待たれます。 ・ 「センターだより」に大きな行事のお知らせだけでなく、自主事業の案内や開催の様子、利用者へのお願い、利用者からの声、スタッフ紹介等内容の充実を図り、発行回数も増やすとさらに良いでしょう。 		

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		
<p>【アピールポイント】</p> <p>マニュアルは、毎年改善・修正点を加えて作り直し、年度当初の研修などに使用している。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ スタッフの勤務内容等の業務についてわかりやすく書かれた館独自のマニュアルがあり、職員全員に配布されています。スタッフも各自のマニュアルがいつでも見られるように工夫されています。 ・ 館のシステム変更や利用者にとって良い業務手順とは何かという検討は、全員会議で行なっています。マニュアルの見直しも全員会議で行われ、スタッフの意見が取り入れられています。 ・ 新しいスタッフの採用時に業務内容についての研修を行っています。サービス水準を維持するための研修としては、講師の選定に苦慮しています。経験交流を目的とした他施設見学を企画する等、今後も、サービス水準を維持するための努力を継続することを期待します。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>職員会議、研修会などを通して、「来館者の皆様への十の約束」について、さらに認識を深め、サービスの維持に努めていく。</p>					

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。		B		B
	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		
<p>【アピールポイント】</p> <p>常勤職員間では、毎月1回ミーティングを開催し、1ヶ月間の情報の共有化と出来事の検証を行なうとともに、随時日誌を回覧し、情報の共有を行なっている。</p> <p>また、コミュニティスタッフへは、連絡ボードで周知している。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 出勤した職員は勤務に入る前に連絡・引継ぎ事項や当日の役割等を確認しています。施設内外の見回り点検表は、職員が誰でもわかる場所に置き、チェック内容がすぐ確認できるようにしています。 職員間の情報共有を目的にした全員会議は年3～4回開かれています。交代勤務と人件費の兼ね合いで、全員参加の会議を毎月開催する必要はないということで、最小限の回数となっていますが、少人数のため日常的に話し合う機会は多く情報の共有化が図られています。 日々のローテーション時の交代は2人の時間を15分ずらし口頭や確認の必要なことはメモで引継ぎをしています。常勤職員からの連絡もその都度口頭で行っていますが、小さな連絡事項等も連絡ノートを活用し記録に残すことで、よりの確な情報伝達の体制作りが望まれます。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>スタッフの全員によるミーティングは、毎月開催していない。</p> <p>交替制勤務の職場でも、全職員が参加するミーティングを毎月行なわなくても、別の手段で情報の共有化や意見の提案は十分行なうことが出来ると考えている。</p> <p>交替制勤務の施設の評価に、毎月1回以上のミーティングの項目を入れることが適当かどうか(例えば、年に2回とか、四半期ごとに1回とか)議論の余地はないのだろうか。</p>					

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。	√		√	
	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>新聞記事などの個人情報に関する情報は、特に意識して収集し、職員全員に回覧するなどにより注意を促している。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 個人情報の入った団体登録申し込み・登録用紙、利用報告書は事務室の鍵のかかる戸棚に保管し、図書の登録書は倉庫の鍵のかかる所に保管がされています。 不要な書類は常勤職員が点検を行い、個人情報の入った書類は破棄するときはシュレッダーにかけています。 パソコンはパスワード管理されており、部屋利用申込書等個人情報を扱う書面にも「ご記入いただいた情報は、センターからの部屋の予約関係の連絡以外には使用いたしません。」とそれぞれの利用目的に沿った内容が明記されています。 個人情報方針等のマニュアルの見直しは6月ごろに行い、全職員に個人情報取り扱い特記事項についての研修とチェックを行っています。今後、チェックリストを基に分析し、個別に取り扱い等の指導を行っていく予定です。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>管理責任者と保護責任者の使い分けが理解できないている。</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	BI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>日常実施している安全・安心のための点検の強化と明確化を進めている。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 「事故対応マニュアル」「エレベーター事故取り扱いマニュアル」を整備しています。 近隣の他施設で生じたエレベーター事故についての新聞記事を資料に「業務研修」が行われています。これにあわせ「エレベーター事故取り扱いマニュアル」を作成しています。 また先頃、当館のエレベーターが定位置より下がって止まったため、点検確認後は、職員が朝晩必ずエレベーターに乗るという対応をして経過を視察している事例があります。 日常は「施設内外見回り点検表」で自動ドアの開閉状況、カーペットの状況、エレベーターの異常音と異常振動等をチェックしています。また、消防設備、自動ドア、エレベーター設備等の定期点検を業者に委託しています。発見した不具合箇所の状態と対応策等が記された「設備総合巡視点・月次点検表」で確認し、必要に応じた改善がなされています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>会館後20年を経て、施設の老朽化が進んでいる。雨漏りの補修やバスケットボールゴールの架け換え及び体育室の冷暖房の設置などが求められている。</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		
<p>【アピールポイント】</p> <p>他施設の事故やヒヤリ・ハットについて常勤職員間で検証するとともに、スタッフへは、情報を提供し、注意を促している。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 事故発生時の連絡体制として、指定管理者である協会や施設職員、設備管理関連組織の一覧表、警察や消防署の連絡先を記載した「事故・故障時連絡先一覧表」を整えています。 事故対応責任者は、館長であることが明記されています。 実際発生した事故の記録の他「ヒヤリハット報告書」を作成しています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>事故が発生すると、どたばたした対応となってしまうので、沈着冷静に、誤りのない対応に更なる訓練を行なっていく。</p>			<ul style="list-style-type: none"> 本年8月蘇生法(AED)を購入した際、全職員を対象に、AEDの講習を実施しています。 		

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	BI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	
<p>【アピールポイント】</p> <p>風水害や地震の避難場所としての協定を区役所と結んでいる。過去に大雪の時に帰宅困難者の宿泊場所となったことがある。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 地震対策、風水害対策、火災対策の各マニュアルを整えています。 火災対策マニュアルや消防計画等に基づき、消防署に依頼した訓練を19年3月に、避難路確認、館内放送、消防署通報等の自主消防訓練を19年10月に実施しています。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>避難所としての機能が貧弱である。</p>		<ul style="list-style-type: none"> 災害時の連絡は「連絡網」で、役割分担は「自衛消防組織」で行います。 自治会役員等の連絡先、事故・故障時連絡先一覧表、災害時の連絡体制についてで、災害発生時の地域や関連機関との連絡を行います。災害時に区の要請があった場合には、帰宅困難者等への対応をするため、施設を開放します。 災害発生時の地域や関連機関の連絡先やその役割分担、さらに各地域防災拠点等も合わせて1枚のシートに書きいれておくと、さらにわかりやすいでしょう。 			

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	BI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			
<p>【アピールポイント】</p> <p>「よろずご意見承り所」の看板を掲出し、苦情に限らずどんな申し出でも受け止める体制を整えている。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者からの意見・苦情を受け付ける窓口として、「ご意見箱」「利用者の声」「アンケート」等に分けて館内に設置し、センター専用の用紙も置かれています。受付窓口に「よろずご意見承り所」の看板を出し、館長等が話をうかがう体制が作られています。 「ご意見ダイヤル」も利用方法に関する情報は館内に掲示がされていました。利用者からの意見等が寄せられた場合は、館内掲示にて公表をしていますが、いままでに「ご意見ダイヤル」からの意見はありませんでした。 「利用者の声」に寄せられた意見は、「利用者の意見に対するお返事」として意見に対する考え方と回答を記載し、館内に掲示されていました。 ご意見箱の設置が2階にはありませんでしたが、用紙や筆記用具を添えて設置すると、さらに良いでしょう。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>センターのホームページの開設を検討する時期にきている。</p>					

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		
<p>【アピールポイント】</p> <p>ご意見・苦情対応マニュアルを整備し、対処している。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ご意見箱等の点検は毎朝、館長が行い意見等が寄せられていた場合はすぐに対応しています。意見や回答は職員間で回覧し、内容を確認するとともに必要に応じて話し合いをしています。 苦情解決責任者は館長で、苦情の対処方法等職員にマニュアルを配布し周知されています。利用者に対しても館内掲示されており、当地区センターでの仕組みだけでなく、横浜市、緑区役所、インターネット等を通じての苦情の仕組みも書かれています。苦情の対応者・責任者がわかりにくいので、明確な記載をされると良いでしょう。 ゴミ箱の設置、遊び道具がもっとほしい(ウノ・トランプ)、体育館の個人利用時の使用方法について、本があつて読書感想文や学校の宿題が出来るからいいと思う、等様々な意見が寄せられています。他利用者のマナーや子どもの声がうるさい等の苦情も寄せられ、その都度対応されています。対応策は館内掲示し、利用者へ公表されています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>研修などで窓口スタッフの対応スキルの向上を図りたい。また、ごく一部にわがままを言う利用者があるので、その対応に苦慮している。</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>常時アンケートボックスを設けて、ご意見を承っている。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者会議の時に毎回アンケートを実施しています。その中で出された内容については利用者会議で報告しています。利用者アンケートの内容も閲覧できることが館内に掲示されています。 利用者アンケートの結果、できることはすぐに実行し、時間のかかることについては館の方針を伝え、利用者の協力と理解を求めています。 利用者アンケートを今年の9月頃に入り口横に黄色い郵便ポストを設置し、常時投函できるような体制に変更しました。 しかしまだ利用者の目に付きにくく、アンケート用紙もやや小さめです。用紙を大きくし、各部屋に用紙を設置するとともに「アンケートのお願い」等の掲示をし、利用者に周知できるような工夫があるとさらによいでしょう。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>制度的な意見(利用料金制の導入以前の体制)への対応に苦慮している。</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		
<p>【アピールポイント】 全ての利用団体に参加を働きかけて回答を求め、不参加の団体からも要望・意見を聞き整理して、会議の席上に配付している。また、運営主体はセンター委員会、会長が会の進行に当たっている。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 19年2月に20の団体代表者とセンター運営委員会、地区センター職員の参加で、利用者会議を開催しています。本年度も同時期に開催を予定しています。 十日市場地区センター利用者会議議事録を1ヶ月程館内に掲示して利用者に内容を公表しています。 利用者会議への出欠確認の際に、記入欄を設け、意見や要望を抽出しています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】 個人利用者の参加を考えていきたい。</p>			<ul style="list-style-type: none"> 「利用者に関する意見交換」として議題にあげ、駐車場や荷物預かり等の意見や要望について対応などを回答しています。要望の多い「体育館の冷・暖房」については、現状では工事をするのは困難なため、改善策として体育館のロビーに壁掛け式の扇風機を設置しました。 		

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	BI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>年度当初に、自主事業の年間計画書を掲示し、閲覧に供するとともに、実施結果についても公開し、透明性と公開性を高めている。</p>		<ul style="list-style-type: none"> 事業計画書のバリエーションに富んだ計画や世代間交流を図れる事業の計画に基づき、担当者を中心に、具体的な計画が話し合わせ、実施しています。 夏休みに行われる事業やおもちゃの病院の事業では、講師や家族と制作を通して世代間交流を図っています。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>結果として、参加者が予定者数を下回った自主事業があった。ニーズの正確な把握を努めていく。</p>		<ul style="list-style-type: none"> 利用者アンケートを実施し、講座への要望や意見等の把握に努めています。年度後半には、アンケートや時代に求められているもの等を把握し利用者のニーズに反映させられるように努めています。利用者会議で、費用のかからない事業についての声が上がっていること等を反映して、わんぱく事業は、できるだけ低額になるように努めています。 親子体操を行った時、参加親子の兄弟やお父さんも同行されることがあり、一緒に参加ができる対応をし、ストレッチ体操の時は「ロックソーラン」も取り入れ、センターまつりで発表会を行いより楽しく参加できるよう改善・工夫をしています。 成人・小学生・幼児と保護者等を対象とした自主事業が行われています。十日市場センターまつりの参加や「囲碁教室」に中学生が参加、成人対象の自主事業に中高生が申し込んだ場合の受け入れもしていますが、今後は中高生も対象に含め、自主事業や世代間交流を目的としたイベント等を行うとよいでしょう。 自主事業終了後の利用者アンケートが実施されていませんので、今後の実施が望まれます。 			

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> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業を午後の3時からの時間帯で出来るだけ開催し、稼働率の高い時間帯を空けるようにして利用者に利用の便宜を図るとともに、全体の稼働率を上げる工夫をしている。 ・昨今の韓流ブームや来年のオリンピックの開催地の中国関係の事業を開催し、好評を博している。 ・忘れられている季節の事業を企画することにより文化の継承に務めている。 ・募集人員を超える応募があった場合は、講師と調整して、出来るだけ応募者全員が受講できるように便宜を図っている。 ・ストレッチ体操の講座を、毎年継続して春と秋(各12回)に開催し、100名を越える参加者を得て、健康の増進に喜ばれている。 ・自主事業で開催する講座でふさわしい事業は、必ず事後グループでの活動を働きかけて、活動が継続していくなかで、コミュニティの醸成とともに、稼働率の向上につなげている。 ・自主事業は、受益者負担を明確にするために、材料費などの参加費は必ず設定するようにしている。 なお、ワンパク事業については、低廉に抑えている。 ・ニーズの把握については、区内の地区センターの情報をもとより、個人的なつながりを駆使して、全市的に情報を把握し、人気の高い事業の実施に努めている。 	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 毎回人気のストレッチ体操の講座には、「次年度も継続して開催してもらいたい」との声が既にあがっています。 ・ 時代をキャッチした韓流ブームやオリンピックの開催地の中国語講座は好評を博しており、中国語講座はサークル活動に移行しています。 ・ 往復はがきでの募集をしています。応募期日を早めに設定して、募集人員を超える応募があった時には、応募者全員が受講できるように講師と調整を図り、開催日に間に合うようにしています。 ・ 入り口横のガラスケースに自主事業で作る予定の作品が展示されていて、どんなものを作るかわかり興味が持てる工夫がされています。 ・ 次年度の自主事業の計画としては、利用者から、習字のサークルがないか聞かれることが多いため、生活の中で生かせる習字として「実用習字」を開催する予定です。「夏の夜にロビーコンサート」としてハワイアン開催も検討中です。 ・ 親子で参加できる講座は数多く開催されていますが、子育て支援として保育サービス付の講座も開催すると良いでしょう。地域の保育ボランティアとの連携も視野に入れ、プレイルールの利用率アップのためにも、検討していくとよいでしょう。

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		
<p>【アピールポイント】</p> <p>図書担当を廃止して経費の節減に努めている。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 図書の貸し出し数の把握や返却状況の把握などは、適切に管理されています。9. 138冊の蔵書があり年間の貸出数は5. 496冊でした。蔵書点検も毎年行われています。 新刊図書のお知らせが目につきやすいところに2か月分をカラーでわかりやすく紹介されています。 図書室の蔵書は横浜市図書館ホームページで検索可能です。 図書は図書分類にしたがって、分かりやすく分類されています。外国文学・日本文学と分け、さらに作者名ごとに整理されています。 新しい本や話題の本を購入するよう努力していますが、利用者の希望に沿った本を全て揃える事は難しいため、近隣にある緑図書館の利用の案内もされています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>予算の関係からニーズに十分応えていない。</p>					

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>地元の自治会に特別会員として加入し、情報の交換などを行なっている。また、防犯パトロール立ち寄り先や地元の神社の祭典に神輿・山車の休憩場所として提供するなど交流を図っている。</p> <p>区内の地区センターとは、それぞれの役職ごとに定期的な情報交換の場に参加しているとともに、日常のやり取りの中で意見の交換を行なっている。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 十日市場町自治会の定例会に出席し、地域の情報を把握し、情報交換を行う等、地域との交流を深めています。 地域活動の恩田川の清掃、防犯パトロールに館長が参加をし、地元のおまつりのとき子ども神輿等の休憩所として場所の提供を行うなど積極的に地域との交流を図っている姿勢がうかがえます。 緑区内の地区センター館長会議、指導員会議、コミュニティハウス館長会議等、それぞれの職種のネットワークがあり情報交換を行っています。そこで得た情報は、館に持ち帰り、報告・検討し、運営に取り入れています。 自治会や地域活動に参加した際に、地域住民からの要望や意見を聞くようにしていますが、積極的な意見交換までにはいたっていません。自治会の定例会への参加もまだ日が浅いですが、今後、関係作りを進めるとともに、アンケートを実施する等、地域住民の意見や要望を把握し、記録することが望まれます。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>地元自治会との関係の深度を図りかねている。</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	BI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>様々な環境の地域を融合してバランスの良い委員会が構成されている。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 地域の代表者、学校関係者、利用者等からなる「十日市場地区センター委員会」が設置されています。 地区センター委員会の会議録の資料は、開催後館内へ掲示をし、1ヶ月経過後は掲示を中止し、閲覧ファイルを受付に備え、希望者には閲覧が可能です。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>指定管理者制度が導入されたことにより、センター委員会の権限が縮小したことにより、委員の意識付けが難しくなっている。</p>			<ul style="list-style-type: none"> 駐車場の設備の希望があり、夜間の利用については併設の障害者用施設の駐車場が空くため、そのことを踏まえて検討されましたが、やはり駐車場の利用はできないと決定しました。 十日市場地区センター祭りの「おもちつき」を地区センター委員会の委員に中心におこなってもらい、原則全員が手伝い、参加できない場合は代理人をお願いすることをルールに決めて、イベントへの協力も得られる工夫をしています。 		

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		
<p>【アピールポイント】</p> <p>指定管理者は、会計事務所の指導を受けて経理処理をしている。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 指定管理料・利用料金・自主事業収入等の費目別に収入伝票を作成しています。支出伝票は品目ごとに作成し、領収書を添付して費目別に整理し、保管しています。 経理を担当する常勤の職員を配置して、経理を明確にしています。 伝票の存在を確認し、帳簿との照合が取れました。 通帳と印鑑は、別々に施錠・保管しています。 指定管理者が他施設も含めた会計を行なっています。税理士が確認した「消費税及び地方税の確定申告書」を税務署に提出しています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>会計の透明性及び不正防止は、予算・決算の公表(掲示)、区役所への報告、情報公開の請求への対応及び税務コンプライアンスさらに必要な措置があれば実施するなどにより担保していきたい。</p>					

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 39,588,000円) - (決算収入 40,090,965円) =	502,965円
(予算支出 39,588,000円) - (決算支出 36,465,983円) =	3,122,017円
(決算収入 40,090,965円) - (決算支出 36,465,983円) =	3,624,982円
指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【特記事項】</p> <p>収入増は、自動販売機による飲料水の販売手数料の収入が大半を占めている。また、支出は、施設管理の契約の見直しなどによることの縮減が目立っている。</p>	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 18年度に自動販売機の導入を行なっています。自動販売機手数料は約27万円になっています。 決算収入は利用料金収入と自動販売機手数料の他、印刷代等の雑収入の約7万円があります。 設備保全費の契約見直しにより約150万の経費を節減しています。 収入の範囲内で運営がなされています。

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	√	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>予算を上回って利用者への還元を実施した。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ニーズ対応費は地区センター委員会の承認のもとで執行されています。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>利用者の要望などで設備の更新をする場合、初度調弁と同様に一度にかかる金額が大きくなる。バランスある購入を工夫する必要がある。</p> <p>子供の新たな遊びの要望がある。どのようなものが備えられるか検討していきたい。</p>		<ul style="list-style-type: none"> ニーズ対応費は収入とのバランスにおいて適正に執行されていました。 ニーズ対応費は体育館の更衣室や体育室前に扇風機を設置、トイレの改修、工芸室用の椅子の購入等利用者の利便性のために執行されていることが確認できました。 			

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)
3,416,000円	89.39%
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】 行政利用などに伴う利用料金を238,425円減免している。これを加算して算出すると、収入額は、3,292,315円となり、達成率は、96.38%と向上する。差額の123千円あまりは、目標値を達成するには可能な金額であると考えている。19年度は達成に向けて少し頑張ってきた。</p> <p>【改善すべき点・課題】 体育室の利用で、例えば、全面利用者と三分の一の利用者が競合した場合、抽選等で利用者を決定するが、三分の一の利用者が勝ち残ったとき、その後に三分の二が埋まらなければ、利用料金収入の減少を余儀なくされる。全面利用者を抽選によらず優先利用者とする事が出来ないかと悩ましく思っている。</p>	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 貸し部屋の利用が低い時間帯に自主事業を行うようにし、利用し易い時間帯を空けることによって部屋の稼働率が上がるように工夫しています。 和室は稼働率が低くなっています。今後の利用率アップの工夫としては、和室の利用目的の幅を広げ、利用事例を提案するのもよいでしょう。また、抽選で外れた利用団体に他の部屋の利用をすすめたり、備品を可動式にし、どの部屋でも希望の備品を使えるようにする等の工夫をすると良いでしょう。 館の利用が月に2回まで、営利企業への貸し部屋ができない、体育館の全面利用ができない場合等の様々な縛りがあるため、地区センターの利用目的に沿っての有効利用が可能になるような対応策が今後の課題となっています。

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】 ・緑区区民利用施設協会の事務局長と十日市場地区センターの館長を兼務している。また、図書担当を廃止して、常勤職員等がその負担を負っている。 ・修繕や既存の契約などを再度、同様な業者との見積り合わせを行なうなかで廉価に契約をしている。 ・不要な電気の消灯、照明器具のおろぬき及び紙の裏面の使用など細かい事項の積み重ねにより経費の節減を図っている。</p> <p>【改善すべき点・課題】 開館後20年を経て、傷みや劣化により修繕箇所が増加して、そのための経費がかさんできている。また、一部の女子トイレに乙姫様を設置した。館内全てのトイレに順次拡大していきたい。</p>	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 入り口に設置しているマットや、委託契約している業者との見積もりを再検討し、業者と折衝する事で料金の見直しと経費節減を図っています。 AEDを設置するに当たり5年契約と6年契約でも料金が違うため、消耗品も含めて検討し6年契約にしました。 事務所の鍵付きの戸棚は職員の手作りで購入しないで済ませる努力をしている様子がうかがえます。 他施設からのチラシも裏紙使用し、鉛筆も削れなくなるまでサックをつけて使用されていました。 節電・節水等の光熱費の削減、消耗品使用量の抑制等、より一層の削減を目指して、できることから実現しています。

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"> ・毎年11月3日に開催する地区センターまつりは、同一敷地内福祉施設とタイアップして、地域の自治会等、ボランティア、センター委員会委員及び地区センター職員全員の共同作業による一大イベントとして地域に根付いており、毎年2千人からの参加者を得て盛大に開催している。 ・当地区センターの指定管理者である緑区区民利用施設協会（以下「施設協会と言う。」）は、区民利用施設を管理するために設立された組織である。いくつかの施設の管理を行なうことで規模のメリットを各施設は享有している。 ・施設協会は、10年を超える施設管理を行なった中で、運営のノウハウを積み重ねており、そのノウハウや情報の共有化が容易であり、各施設の運営に滞りは無い。 ・施設協会が管理する一つの施設に予算の剰余金が出た場合、その剰余金は、利用者のサービスの向上のためだけに使われるという利点を持っている。 	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・インターネット上にセンターの空き室情報を提供しています。また、来館での利用申し込みを原則としていますが、電話による利用予約の申し込みを受付け、利用者のニーズに応じています。 ・1階トイレ横にオムツ交換台が設置されており、清潔が保たれています。 ・1階車椅子用トイレがあり、コンビキープも設置されています。コンビキープは2階男性用トイレにも設置されており、赤ちゃん連れのお父さんも使えるように配慮されています。 ・ロタウィルスにかかったお子さんが地区センターを利用して感染したのではないかと区役所苦情がありました。ミーティングで対応策を話し合い、おむつ交換は衛生上の点から必ずおむつ交換台の使用をお願いする旨の掲示をしました。また手を石鹸で洗うことを促すとともに、プレイルーム入り口とおむつ交換台に「手指消毒液」の設置を検討しています。 ・駐車場はありませんが、障害者の来館時には駐車券を渡し、前庭に駐車ができるように配慮をされています。 ・1階に就学前のお子さんが自由に遊べるプレイルームが設置されています。日当たりもよく明るく清潔で快適な環境が保たれています。評価訪問当日、時間ごとの点検時にも丁寧にチェックされているのを確認しました。 ・プレイルームが使用されていない時間が多いので、区役所の保健師等と連携して育児相談や貸し部屋・自主事業等での有効な活用方法を検討されてはいかがでしょうか。
<p>【改善すべき点・課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成20年4月から同一利用圏内に霧が丘コミュニティハウスのオープンが予定されている。稼働率に影響が出ることは必至であることから、更なる魅力アップの工夫を図っていく必要がある。 ・施設が20年を経て老朽化しており、修繕費が増大してきている。施設の長期利用を求めていくとすれば、リニューアルの時期に差し掛かっていると言えるのではないだろうか。 ・市営住宅が併設されていることから、今後、早朝や特に夜間の開館時間の延長を検討する場合、体育室の利用時の歓声などの騒音が支障になると考えられる。 	

地区センター評価結果一覧表

施設名:横浜市十日市場地区センター

評価機関名:有限会社コモンズ21研究所

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			
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			
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			
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	B	B
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	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			
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			
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	89.39%	89.39%
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	受付での印象がその館のイメージを決めると言っても過言ではない。スタッフを含めた職員の接遇研修をより充実し、イメージアップを図りたい。	職員は施設設置目的を理解し、「地域に根ざした、区民に親しまれる、そして使いやすい施設」の目標を実現するために十の約束や標語に従って業務を行っています。
II. 施設・設備の維持管理	開設から21年目を向かえ、建物・設備の老朽化が進み、修繕費が増大している。建物等の長期利用の方向を考えるとリニューアルの時期にある。	館内は長年経過しているにもかかわらず、清潔で快適な環境が保たれています。施設・設備は適切に管理されており、職員による安全管理も徹底されている様子がうかがえました。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	ハード面とソフト面で、形式的にも実質的にも体制は整っている。それぞれの対応を今一歩向上させたい。	一貫したサービスの提供、特徴のある自主事業の開催や利用者のニーズ把握等に努めています。利用者の苦情意見等は、複数のルートで収集し、回答とともに公表されています。
IV. 地域及び地域住民との連携	センター委員会などでの一部の連携に止まっていた。情報を得る機会を持ったことから、地域の動きを敏感に察知し、交流していきたい。	自治会の会合への参加、地域の行事への協力等地域との連携・交流を積極的にしています。他地区センターや近隣施設と情報交換を行い施設運営の改善に生かしています。
V. 収支状況	利用料収入の当初見込みが少し高めであったかもしれない。引き続き様々な節約に努める一方で、魅力ある自主事業の企画や時間帯の工夫で利用者を増やし、収入増に繋げていきたい。	経理処理は適切に行われており、経費節減の努力もされています。今後も引き続き、経費節減等による効率的な予算執行を期待します。
VI. その他	センターの運営に一定に制限があることは承知した上で、利用者のニーズに応えるために、バランスを考えながら柔軟な発想で対処していきたい。	運営主体である緑区区民利用施設協会は、長年の施設管理から運営のノウハウや豊富なアイデアを活かし、常にサービスの改善がされています。

評価結果についての講評

「良好な地域コミュニティの醸成と支え合いのある地域連帯を図ることを目的とした施設」を目指して、館の内外を花と緑で飾り、心安らぐ場の提供となるよう配慮されています。利用者の意見・苦情を受け止めるしくみがありますが、自主事業ごとのアンケートを実施することが望まれます。全職員が一同に集まっての会議が頻繁にはできない中でも、日頃のコミュニケーションと連絡ノートで一貫したサービス提供ができるように工夫しています。今後は中高生も対象に含め、自主事業や世代間交流を目的としたイベント等を行うとよいでしょう。利用が比較的少ない和室等やプレイルームの活用には、何らかの具体的な工夫が望まれます。今後とも、地域を強めながら、地区センターとしての役割を果たしていくことを期待いたします。

指定管理者からの意見

第三者評価を受ける準備を進めるなかで、スタッフ全員で地区センターの民営化の意図や利用される方々はお客様であること等の意思統一が図られ、利用者サービスに対する意識が向上したと考えています。

第三者評価者からのアドバイスや指摘などは速やかに対応し、地区センターの運営に活かすとともに、スタッフ一同が、自らを磨き、日々工夫・改善に努め、更なる「地域に根ざした、区民に親しまれる、そして使いやすい施設」を実現し、地区センターの設立目的を果たすために、不断の努力を積み重ねていきます。

十日市場地区センター
横浜市指定管理者第三者評価報告書

平成19年12月22日 作成

横浜市指定管理者第三者評価機関
有限会社 コモンズ二十一研究所
〒235-0007 横浜市磯子区西町 10-11
キュムロ根岸 202 号
電話 045(752)0211 FAX 045(752)0242