



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



《指定管理者》

栄区区民利用施設協会

横浜市豊田地区センター

《第三者評価機関》

NPO リブグリーン

平成21年2月17日

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】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○当地区センターの「運営方針」及び栄区区民利用施設協会の「経営方針」を、職員に周知している。 ○利用団体及び利用者へ、利用者会議等を通して、地区センターの目的・趣旨等を説明している。 ○センターまつりのプログラムや利用案内チラシに地区センターの趣旨等を入れている。 ○機会あるごとに、基本方針に立ち返って、業務にあたるよう、職員の名札の裏に「豊田地区センターの運営方針マニフエスト」を刷り、常に携行し、理解を深めている。 ○業務日誌及び館長・指導員連絡簿を通して、業務を円滑に遂行している。 		<p>【特記事項】</p> <p>区民利用施設協会の経営方針の「また利用したくなる施設」など5項目、及び当地区センターの運営方針の「気軽に利用したくなる施設また来たくなる施設」など4項目が掲示されており、利用者へ周知している。</p> <p>職員全員の名札の裏に協会経営方針、地区センター運営方針を明記し、機会あるごとに基本方針を確認して理解を深め実践に努めている。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</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>○初めてのご利用の方には、利用ルールや公平・公正利用の説明をしている。</p> <p>○自主事業の終了時にアンケートをとり、サークル活動化を図り、次の事業の参考にしている。サークル活動化した団体には6ヶ月の期間、優先利用を許可している。18年度4団体、19年度6団体、20年度2団体サークル活動化。</p> <p>【改善すべき点・課題等】</p>			<p>【特記事項】</p> <p>利用日の一ヶ月前からの申し込みで応当日午前10時30分に決定、仮申し込み者多数の場合抽選など、利用のルールや公平・公正利用の説明がパンフレットに明記され利用者に周知されている。</p> <p>平成19年度は地区センターの交流の場づくりや働きかけなど支援活動の結果、6事業がサークル活動化した。中でも『団塊世代の自分探し講座』はサークル活動化後、センター祭りで発表するなど地域交流に貢献している。</p> <p>平成20年度もサークル活動化した事例が既に2事業ある。</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>○館長・指導員業務分担当表やマニュアル等で各職員の担当する業務を、全ての職員がわかるようにしている。</p> <p>○常勤3名、非常勤12名の計15名で適切に業務にあたっている。</p> <p>○利用時間の切り替え時には、常勤職員が受付で対応するなど適宜迅速に対応している。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>事業計画書にある常勤〈館長①指導員②〉非常勤〈スタッフ⑬〉の15名体制は勤務表で確認できる。</p> <p>館長・指導員業務分担当表やマニュアルで各職員の業務を明文化し、各職員が分かるようになっている。</p> <p>毎日の引き継ぎの口頭伝達、業務日誌等で業務状況を各職員は適切に把握して連携が行われている。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

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> <ul style="list-style-type: none"> ○協会が、年2回の研修を行い、窓口対応や人権研修を行い、職員全員が受講している。 ○スマイルガイドを参考に、笑顔であいさつのテーマを壁に貼り、実行している。 ○夏・冬ユニフォームを着用し、利用者対応にあっている。すぐ職員とわかり好評である。 ○朝の開館時、館長・指導員・スタッフ一同で、出迎えを行っている。 ○名札の裏に「基本方針」を入れて携行し理解を深めている。 <p>【改善すべき点・課題等】</p>			<p>【特記事項】</p> <p>職員・スタッフは裏に基本方針を入れた名札と制服(冬はユニフォーム、夏はエプロン)を着用し、利用者が職員とすぐ判別できて適切である。</p> <p>スマイルガイドを参考に、『笑顔であいさつ』のテーマを掲示し、朝の開館時、館長・指導員・スタッフ一同が笑顔で出迎えるなど工夫した対応が実施されている。</p> <p>電話対応は施設名・職員名をはっきりと名乗り、利用者には、こやかなあいさつ、積極的な声かけなど丁寧に対応している。</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			
【アピールポイント】 ○事業計画書のとおり、開館している。		【特記事項】 開館時間・閉館時間は、地区センター利用案内に明記され、 掲示されている。 警備会社の月次報告書の記録で、事業計画書通りの開館・閉館 時間であることが確認できる。			
【改善すべき点・課題等】					

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】 ○利用者が安全に利用できるよう、建物、設備を常に、館長・指導員・スタッフが点検し、不具合があれば、速やかに職員が対応している。表示などで注意を促している。また業者の対応が必要な場合は、連絡して対応している。 ○毎月設備点検を業務委託し、不具合が報告された場合は速やかに対応している。		【特記事項】 日常の点検状況は業務点検シート及び館内点検表の記録で確認でき、利用者が安全に利用できるよう維持管理に努めている。 毎月の機械設備総合巡視点検及び各専門業者による保守点検など事業計画書通り実施されていることが各々の報告書で確認できる。また、発見された不具合については迅速に対処している。 <改善事例> H21.1.19. 体育室の水銀灯を下降させるモーターの修理 H21.1.27. エアコンの熱風が火災報知機に当たり誤作動、ルーバーの変更			
【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																					
<p>【アピールポイント】</p> <p>○備品台帳の名称、取得年月日、分類番号、当センター一部屋名が記載されたシールを貼付している。</p> <p>○料理室や和室は備品を写真にとり、戸棚に貼り、利用しやすいようにしている。</p> <p>※「備品」とは単価¥15,000円以上のものを言います。</p> <p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>【特記事項】</p> <p>備品は、地区センター備品一覧表で管理されていて良好な状態にある。</p> <p>備品一覧表から以下の5品目を確認した。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>品名</th> <th>数</th> <th>購入日</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. 折りたたみチェア</td> <td>1台</td> <td>H.20.6.9.</td> </tr> <tr> <td>2. カセットデッキ</td> <td>1台</td> <td>H.20.7.3.</td> </tr> <tr> <td>3. MD ラジカセ</td> <td>1台</td> <td>H.20.8.4.</td> </tr> <tr> <td>4. カラーレーザープリンター</td> <td>1台</td> <td>H.19.11.6.</td> </tr> <tr> <td>5. ヤマハキーボード</td> <td>1台</td> <td>H.19.12.20.</td> </tr> </tbody> </table>				品名	数	購入日	1. 折りたたみチェア	1台	H.20.6.9.	2. カセットデッキ	1台	H.20.7.3.	3. MD ラジカセ	1台	H.20.8.4.	4. カラーレーザープリンター	1台	H.19.11.6.	5. ヤマハキーボード	1台	H.19.12.20.
品名	数	購入日																					
1. 折りたたみチェア	1台	H.20.6.9.																					
2. カセットデッキ	1台	H.20.7.3.																					
3. MD ラジカセ	1台	H.20.8.4.																					
4. カラーレーザープリンター	1台	H.19.11.6.																					
5. ヤマハキーボード	1台	H.19.12.20.																					

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> <ul style="list-style-type: none"> ○毎日、委託業者により、トイレ、ロビー等の共用スペースの清掃を実施している。 ○開館中に、職員が気のついた箇所は、業務日誌に書き、利用時間終了後に、掃除や、蛍光灯の交換等を速やかに実施している。 ○日常清掃、休館日定期清掃いずれも「報告・確認表」により記録を保管している。 			<p>【特記事項】</p> <p>事業計画書に則って専門業者に業務委託している定期清掃は『豊田地区センター管理計画実績表』で適切に処理されていることを確認できる。又、日常清掃は『清掃業務日報・定期清掃報告』の記録で確認できる。</p> <p>職員は日常業務の中で、業務点検チェックシートで気がついた箇所・消耗品の補充等を業務日誌に記録して速やかに対応している。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</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>○鍵は全て施錠できる保管箱に入れて管理している。</p> <p>○警備記録は、京浜警備保障(株)の警備記録により、確認している。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>鍵は全て施錠出来る管理ボックスに入れ、その管理ボックスの鍵は別に保管・管理している。</p> <p>日常、スタッフによって開館時間帯の定期巡回及び閉館時の巡回点検が適切に行われていることが『業務点検シート』及び『館内点検表・防火確認簿』により確認できる。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>			<p>機械警備システムは警備会社による定期点検を実施している。『定期点検記録』(平成20年1月29日付)で確認できる。</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	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】 ○外部フェンス塗装を行った。(19年度) ○外部案内板の表示を見やすく修正した。			【特記事項】 平成20年3月に、経年劣化で錆びた外部フェンスの塗装補修を栄区役所に対応してもらい、目に見える損傷等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-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			
【アピールポイント】 ○横溝造園により年 10 回、剪定等を行い、美観を維持している。		【特記事項】 業務委託している造園業者の除草・剪定・刈込み等の実施が報告書の記録で確認できる。美観が保持されて適切に管理されている。			
【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		
<p>【アピールポイント】</p> <p>○G30の方針に従い、館内のゴミ箱を撤去し、利用者にゴミの持ち帰りをお願いして、ゴミの発生を抑制している。</p> <p>○資源の分別をきちんと行い、再利用・再使用に取り組んでいる。</p> <p>○かさの袋はリサイクルし、3回ほど使用していただいている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>横浜 G30プランの趣旨説明文とポスターを受け及び体育館横に掲示し、館内のゴミ箱を撤去し、利用者にゴミの持ち帰りをお願いしてゴミの発生を抑制している。また職場では G30推進チェックシートを作り、職員スタッフが実践度の自己診断を実施して、施設全体で取り組んでいる。</p> <p>雨天の際利用する、傘を入れるビニール袋は3回使用するなどきめ細かな工夫をして、リサイクルに取り組んでいる。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

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	10月～3月	51,1%	52,837人	26,259人	26,578人
H19	4月～9月	45,9%	48,208人	26,769人	21,439人
H19	10月～3月	50,6%	48,567人	24,153人	24,414人
H20	4月～9月	46,6%	50,686人	25,431人	25,255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	10月～3月	78,3%	7,754人	4,738人
	H19	4月～9月	71,8%	8,591人	4,275人
	H19	10月～3月	81,6%	7,345人	8,283人
	H20	4月～9月	83,0%	8,582人	7,453人
中会議室	H18	10月～3月	55,4%	5,841人	
	H19	4月～9月	45,3%	5,343人	
	H19	10月～3月	50,1%	5,070人	
	H20	4月～9月	45,1%	4,699人	
小会議室	H18	10月～3月	65,2%	2,261人	
	H19	4月～9月	57,2%	2,349人	
	H19	10月～3月	57,4%	2,013人	
	H20	4月～9月	55,1%	2,442人	
料理室	H18	10月～3月	20,3%	1,503人	
	H19	4月～9月	15,1%	1,281人	
	H19	10月～3月	21,7%	1,474人	
	H20	4月～9月	17,7%	1,380人	

(利用内訳続き)

部屋	期間		団体利用		個人利用
			施設稼働率	利用者数	利用者数
音楽室	H18	10月～3月	65,7%	4,460人	
	H19	4月～9月	70,4%	4,570人	
	H19	10月～3月	70,9%	4,247人	
	H20	4月～9月	67,3%	4,356人	
和室(和・茶)	H18	10月～3月	28,3%	2,005人	
	H19	4月～9月	21,1%	1,938人	
	H19	10月～3月	25,5%	1,678人	
	H20	4月～9月	19,8%	1,613人	
工芸室	H18	10月～3月	49,5%	2,435人	
	H19	4月～9月	50,2%	2,697人	
	H19	10月～3月	51,5%	2,346人	
	H20	4月～10月	43,4%	2,359人	

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <p>○積み木さんの配食サービスなどに優先減免や優先利用を許可して、月4回の利用を認めている。</p> <p>○ちびっこ体操に優先利用を認め、幼稚園入園前のちびっ子に運動の機会を与えている。 「ちびっ子70人」月2回</p>	<p>【特記事項】</p> <p>団体利用は平成20年度からコマ利用の統計方法が変更となり、施設稼働率は増加したが、総利用者数は微減となった。個人利用は、センターまつりや自主事業の全体的な取組みに注力してきた結果、増加傾向になった。</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>○協会主催の研修に全員が参加し、利用者に心のこもった対応、案内に勤めている。</p> <p>○全職員が、名札の裏面に「豊田地区センターマニユフエスト」の骨子を常時携帯している。</p> <p>○「豊田地区センター利用時間・方法・料金等のご案内」などを作成し、全職員がいつでも同じ説明ができるようにしている</p>		<p>【特記事項】</p> <p>協会主催の全体研修に全員が参加し利用者に適切に対応出来るように努めている。</p> <p>H.20.6.16.:コミュニケーション研修、人権、個人情報保護の研修</p> <p>H.20.10.20.:利用者サービス向上研修</p> <p>施設利用案内は一般用以外にルビを振った『豊田地区センター利用案内』が作られており、利用者に分かりやすい工夫がされている。</p> <p>電話や来館による利用相談については、全職員がていねいで適切な対応に努めている。</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】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○「豊田地区センター利用時間・方法・料金等のご案内・豊田地区センターサークル一覧表」を作成し情報を提供している。 ○館の案内図を1階正面入り口に掲示している。 ○常時、見学希望に応じている。 ○地域の小学生の施設見学は、積極的に受け入れている。小学生にもわかりやすい施設紹介チラシを作成して、地区センターの役割を理解していただくように努めている。 ○毎年、近隣小学校より施設見学に来館訪問している。館長等が案内している。 		<p>【特記事項】</p> <p>『豊田地区センター利用時間・方法・料金等のご案内』『横浜市豊田地区センター』ルビ付き案内パンフレット『豊田地区センターサークル一覧表』を作成し利用者に誰にでも分かりやすく、情報を提供している。</p> <p>指定管理者の名称・期間・概要を掲示し、HPでも利用者に周知している。</p> <p>事業計画書・報告書を閲覧できることを掲示公表している。</p> <p>小学生の見学に館長等が積極的に案内対応している。</p> <p>H.19.11.21 : 飯島小学校 9名 H.20.11.12. : 飯島小学校 12名 H.20.11.10. : 小菅ヶ谷小学校 3名</p>			
【改善すべき点・課題等】					

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> <ul style="list-style-type: none"> ○豊田地区センターのホームページを立ち上げ、利用者のニーズに答えている。 ○広報よこはま栄区版に毎月の自主事業を掲載している。 ○ポスターを掲示板に掲示し、ふれあい伝言板にも掲示している。 ○町内会・自治会の回覧を利用し、ポスターや豊田地区センターだよりを回覧している。 		<p>【特記事項】</p> <p>豊田地区センターのホームページを立ち上げた以外に次の利用者への広報PR活動を実施している。</p> <p>『豊田地区センター便り』は、豊田・飯島・小菅ヶ谷小学校に2000部、豊田・笠間・小菅ヶ谷連合町内会に2000部の計4000部を回覧している。またポスターは町内掲示板、ふれあい伝言板などに300部掲示している。</p> <p>広報よこはま栄区版に毎月の自主事業を掲載し地域住民に情報提供をしている。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

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】 ○業務マニュアルを作成して、全職員研修を実施している。 ○業務日誌や館長・指導員連絡簿で共通の意思を確認し、業務を円滑に行なっている。 ○毎月1回、ミーティングを行い、共通課題の解決や意思の疎通を図っている。			【特記事項】 業務マニュアルには業務の流れとポイントが分かりやすく明文化され、全職員研修で徹底を図っている。日常では業務の引き継ぎ時の業務日誌や館長・指導員連絡簿で情報を共有して業務を円滑に行ない、より良い利用者サービスに努めている。 毎月1回のミーティングで、共通課題の解決や意志の疎通を図り、業務サービス対応の改善を進め、業務手順の見直しも図っている。 <事例> 卓球・バドミントンの利用後の片付け方法 料理室のオープンの清掃について シャワー室の清掃 等		
【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		
<p>【アピールポイント】 ○職員間の情報の共有については、毎月1回のミーティング及び業務日誌と館長・指導員の連絡簿で万全を図っている。 ○業務日誌は午前、午後、夜間のスタッフ間に引継がれ、口頭でも伝達している。</p>			<p>【特記事項】 毎日、午前・午後・夜間のスタッフ間での引き継ぎには、口頭伝達と業務日誌が使用され、情報の共有化が図られている。また館長・指導員の連絡簿で重要情報や対応など、適切な業務の管理が出来るよう進められている。 月一回のスタッフミーティングが定期的実施され、全体に関する情報共有化を図っている。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</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。	✓		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>○協会の全体研修で、横浜市が規定する個人情報の保護の取り扱いについて全員が受講した。</p> <p>○個人情報(利用申し込み書・フロッピーディスク等)は、閉館後は毎日鍵のかかる戸棚に入れて、保管している。</p> <p>○ノートパソコンは、ワイヤーでつなぎ、鍵をかけている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>利用者の個人情報の保護、取り扱いに関して、H.20.6.16に協会主催の全体研修を実施した。欠席者には H.20.6.22に館長が事後研修を実施している。15名全員の誓約書及び理解度チェックも実施している。</p> <p>個人情報(利用申し込み書・フロッピーデスク等)は、閉館後は毎日鍵のかかる戸棚に入れて、保管している。</p> <p>パソコンは、パスワードを設定し、盗難予防の鍵付きワイヤーで固定し、安全管理に努めている。</p>				
【改善すべき点・課題等】							

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> <ul style="list-style-type: none"> ○事故の事例をあげ、事故の原因・対策について話し合い、予防に努めている。 ○事故防止のためのミーティングの実施 (2ヶ月に1回) ○事故報告書のファイルを回覧し、共通の認識を図っている。 <p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>【特記事項】</p> <p>緊急対応マニュアルがあり、防災・防犯・事故それぞれのマニュアル、心得、掲示等職員・スタッフに周知している。</p> <ul style="list-style-type: none"> *協会緊急連絡網・センター緊急連絡網 *保全協会・業務委託業者への連絡先一覧表 *事故防止のための心得の掲示 *不審者発生の注意を促す掲示 など <p>H.19.5.15. 他の類似施設の事例を通じた、事故防止策の研修を行い、原因分析、改善のための対応を行っていることが確認できる。</p> <p>事故防止のためのミーティングを定期的に行い、施設・設備等の安全性やサービス内容等のチェックと見直しを実施している。</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			
【アピールポイント】 ○ヒヤリ・ハット集では、事例を上げ、また職員が気付いた点を討議した。(5月15日) ○AEDの講習を栄消防署・豊田出張所長他5名の消防職員を招き4月21日に受講した。		【特記事項】 防災・防犯・事故それぞれの緊急対応マニュアルがあり、館長が責任者であることが特定されていて、協会緊急連絡網・センター緊急連絡網は事務所に掲示されている。ヒヤリ・ハット事例をヒヤリ・ハット集にファイルし、全員に回覧して情報の共有化を図っている。 H.20.5.15.のセンターミーティングではヒヤリ・ハット集の事例や、他施設の事例を基に原因分析、改善のための討議を行った。			
【改善すべき点・課題等】		AED 取り扱いの講習を、栄消防署・豊田出張所長他5名の消防職員を招き4月21日に受講した。			

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			
<p>【アピールポイント】</p> <p>○防災訓練を2回実施している。4月21日と11月17日に実施した。4月21日には栄消防署豊田出張所長他5人の消防署員の指導で、消火訓練・AED訓練・センター独自の避難梯子での訓練を実施。</p> <p>○11月17日には避難訓練に重点を置き訓練を実施</p>		<p>【特記事項】</p> <p>緊急対応マニュアルには火災・地震・風水害発生時の対応も含まれており、災害発生時の責任者は館長が特定されている。</p> <p>H.20.4.21.の防災訓練は、栄消防署豊田出張所長他5人の消防署員の指導で、防災計画による役割の確認や消火器の使用訓練・AED 取り扱いの講習などを実施した。</p> <p>H.20.9.16.模擬避難訓練・緊急地震速報時の対応・防災訓練を行った。</p> <p>H.20.11.17.防災訓練・避難誘導訓練を実施した。</p>			
【改善すべき点・課題等】		次回防災訓練は、平成21年4月に予定している。			

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			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○館内にご意見箱をおき、意見のある方は、ご意見箱への掲示をしている。 ○職員・スタッフが受けた苦情・要望等は全て、業務日誌に記入し、全員に周知し、対応は速やかに行い、掲示している。 ○「利用者の声」、苦情・要望等は掲示板に張り出している。 		<p>【特記事項】</p> <p>ご意見箱に寄せられるご意見や要望に対する対応方法を掲示し利用者に周知している。</p> <p>職員・スタッフが受けた苦情・要望等は全て、業務日誌に記入し、職員・スタッフで検討し対応は速やかに行い、提言者に回答すると共に、利用者に公表・掲示している。</p> <p>ご意見ダイヤルに意見等はよせられていない。</p>			
【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】 ○ご意見や苦情はご意見箱に入れていただくようにしている。(対応は速やかに回答を行い、掲示板に掲示している) ○利用者会議での意見は、速やかに対応している。		【特記事項】 ご意見箱に寄せられた、ご意見や要望及び職員・スタッフが受けた苦情・要望等は、全て速やかに対応し回答・改善を掲示板に責任者の館長名で公表している。また当該者の個人のプライバシーに配慮している。 改善事例の一つに、「午後3時以降小学生の卓球台利用を優先利用にした」がある。			
【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>○利用者アンケートを実施し、582名の回答を得た。結果は、5月から7月まで2ヶ月2箇所に掲示した。</p> <p>○要望のあったものの内、すぐ対応できるものは実施した。(卓球ネットやバドミントンのポール2組・ネット2組は新規購入した。) それ以外は検討中。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>H.20.4.1.～H.20.5.15.まで利用者アンケートを実施し、結果及び課題を抽出し、対応改善結果を館内2ヶ所に掲示公表した。</p> <p>要望のあったものの内、すぐ対応できるものは実施した。</p> <p>*卓球のネットの新規購入</p> <p>*バドミントンのポールとネットを2組新規購入 等</p> <p>この他に空調設備の改良問題があったが区役所に個別空調の要望を提出した。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>			<p>当地区センターの職員対応満足度は81%と高い結果であった。</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】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○毎年1回、利用者会議を実施して、意見を出していた だき、利用者の要望に応じている。 ○メールボックス(24個)の無料貸し出し ○和室を椅子で利用できるように絨毯を敷き、利用の 拡大を図った。 ○体育室の利用後はフラット返しの実施 		<p>【特記事項】</p> <p>H.20.5.31.に利用者会議(45団体サークル代表者・60人で構成)が 開催され、課題、検討内容は掲示・公表している。</p> <p>〈事例〉</p> <ul style="list-style-type: none"> *メールボックスの無料貸し出し(自主事業内の連絡に好評)を 実施。 *和室を椅子で利用できるように絨毯を敷き、利用の拡大を 図った。 *体育室の利用後はフラット返し(何も無い状態にして次の利 用者に渡すこと)の実施。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

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>○世代間交流事業で実施した20年度3事業（国際交流ミニステージ(いたちマジック・バルーンアート・つくってあそんで もってかえろう)は幼児から大人まで大変好評でした。</p> <p>○毎回、自主事業終了後のアンケートの中で、希望する事業について意見を聞いている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>平成19年度の自主事業は計画29件に対し、32件の実績であった。この中、世代間交流事業は8件あり、平成20年度は8件を実施した。</p> <p>中学生以下と家族が対象の世代間交流事業が8事業ある。</p> <p>19年度 世代交流ミニステージ 《アコーディオン》×2 《いたちマジック》×1 《バルーンアート》×1 三世代混合チーム 《さわやかスポーツ大会&たきこみごはん》×1 などが好評で参加者も多かった。</p> <p>他3事業(キャンドルナイト IN 豊田・書初め・大道芸のショー) 毎回、自主事業終了後にアンケートを実施し、利用者ニーズを反映させている。</p> <p>20年度 《チーム対抗親子でスポーツ》(7/26)×1 世代交流ミニステージ 《いたちマジック》(10/5) ×2 《バルーンアート》(10/5)×2 《つくって遊んで持って帰ろう》(10/5)×1 《国際交流(フランス人に聞くフランスのクリスマスのお話)》12/23×1 《書初め》1/5×1</p>		
【改善すべき点・課題等】					

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>1 区内3小学校「飯島・小菅ヶ谷・豊田」に自主事業のチラシを児童全員に配布し、参加を呼びかけている。</p> <p>2 豊田・小菅ヶ谷・笠間の3 連合町内会への「豊田地区センターだより」の回覧により自主事業開催の案内をしている。</p> <p>3 地区センターまつりに世代交流事業を取り入れ、「ミニステージ」として開催している。</p> <p>4 地区センターまつりには、地域の農家の方や魚屋さんに協力を願い、野菜、海産物等を販売し、来館者に大変喜ばれている。</p> <p>5 10 数年にわたり、毎年、書初め大会を開催し作品を体育室に展示することにより、好評である。</p> <p>6 ガーデニング講座により、季節の花々の寄せ植えを学ぶことにより、自然への親しみを持ってもらう。</p> <p>7 ママの骨盤体操&エンジェルリズム～親子のふれあい遊び～全4回は定員を大幅に上回る応募者のため2回に分けて開催した。大変好評で、事後サークル化した。</p> <p>8ちびっ子体操に優先利用を認め、幼稚園入園前のちびっ子に運動の機会を与えている。月2回</p> <p>9 栄区の歴史についての事業は、毎年好評を得ているので、21年度も実施してまいりたい。</p>	<p>【特記事項】</p> <p>1. 自主事業の利用者ニーズの把握は自主事業終了後のアンケートなどで、利用者の意見を積極的に取り入れ工夫をしている。中でも、中学生以下やちびっ子・幼児を対象とする事業が多いのも特長で、世代間交流や親子のふれあいを大切にして自主事業の展開・推進を図っている。ちびっ子体操には優先利用を認める等ちびっ子に運動の機会を与える積極的な取組みは好評である。</p> <p>2. 自主事業の紹介や参加の呼びかけでは、飯島・小菅ヶ谷・豊田の区内3小学校の児童全員に行き渡るようにチラシを配布している。また、「豊田地区センターだより」を活用し、豊田・小菅ヶ谷・笠間の3連合町内会の協力を得て全戸回覧し自主事業開催の案内をしている。各家庭の中で自主事業や地区センター行事などが話題になるように工夫した情報提供を実施している。</p> <p>3. 自主事業での作品展示はスペース確保の点で多くの施設で対応に苦勞されているが、当施設では2階の娯楽コーナーや廊下の壁面を利用した作品展示コーナー『豊田ギャラリー』を設けている。利用者ニーズに応え、自主事業の活性化の一助になっている。</p>

Ⅲ-17 書籍の貸出、購入及び管理

⇒該当施設のみ評価を実施する

図書スペースがある場合、書籍の貸出、購入など適切な管理運営を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	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> <ul style="list-style-type: none"> ○栄図書館と情報交換し、連絡を密にしている。 ○月初めに1ヶ月以上の返却遅延者には、個別に電話による督促を行い、その後返却がない場合は、文書による督促を行い、早期返却を促している。 ○図書はラベルによる管理を行っている。 			<p>【特記事項】</p> <p>蔵書情報は栄図書館と共有し横浜市と同じ検索システムで行っている。</p> <p>図書はラベルによる管理がされ、整理整頓が行き届いている。貸出数の確認や返却状況の把握など出来る適切な管理が行われている。長期間の返却遅延者に対するルールを決めソフトな対応で実施されている。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</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		
【アピールポイント】 ○地域自治会等との伝言掲示板を2階に作り、地域情報を掲示している。 ○地域連合地町内会の研修会、運動会等に積極的に参加し情報交換を行なっている。 ○近隣の交番や消防出張所と連絡を密にし、情報交換を行い防犯に努めている。 ○地区センターだよりやセンターまつりポスターを自治会回覧しセンターに協力頂いている。 ○連合町内会及び各町内会・自治会等の会議に利用していただくことにより、地域との連絡をとっている。			【特記事項】 センター2階に、地域連合町内会や自治会等の掲示板を作り、情報提供の場を設けている。 *豊田連合町内会自治会 *小菅ヶ谷連合町内会自治会 *笠間連合町内会自治会 *飯島町内会 *本郷台自治会 など 豊田連合町内会宿泊研修会や運動会に参加し、地域住民との意見交換、情報交換を積極的に行っている。また連合町内会及び町内会自治会等の会議に施設を利用して頂いたり、豊田地区防犯パトロール隊の休憩所として場所を提供(ロッカー使用)するなど地域住民と積極的な交流を図っている。		
【改善すべき点・課題等】			近隣の交番や消防出張所と連絡を密にし、情報交換を行い防犯防災に努めている。		

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	
【アピールポイント】 ○毎年2回開催している。そのつど①利用状況②事業実施状況③苦情・要望対応状況について報告するとともに、意見を頂いている。 ○委員会の議事録を閲覧できるよう、掲示板に掲示し、いつでも対応できるようにしている。		【特記事項】 豊田地区センター委員会は下記のメンバーで構成されている。 *豊田連合町内会自治会長 *小菅ヶ谷連合町内会自治会長 *笠間連合町内会自治会長 *地区社会福祉協議会会長 *地区子供会会長 *青少年指導員代表 *地区女性連絡会会長 など22名で構成されている。			
【改善すべき点・課題等】		H.20.5.30.に地区センター委員会が開催され、センター委員会で出された意見・課題・検討内容など、議事録は利用者が閲覧できるように、掲示板に公表している。 検討課題となった「町内会自治会の施設会議室の優先利用の件」は対応実施することになった。			

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】 ○ 経理規定に基づいて、適正に管理・執行している。 ○ 経理書類はすべて、協会に提出し相互にチェックしており、的確に事務処理ができています。 ○ 通帳や印鑑は、施錠可能な保管庫に保管している。 ○ 江田公認会計士の指導のもと、適切な経理処理を行っている。		【特記事項】 経理を担当する職員が配置され、適切な経理書類が作成されている。 税務申告時、税務書類作成過程で税理士のチェックを受けている。 印鑑・通帳は適切に管理されている。 収支決算書に記載されている費目のうち次の5点の帳簿と伝票を確認した。 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>支払い日付</th> <th>費目</th> <th>伝票 No</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. 19.5.25.</td> <td>FAX 代金</td> <td>2016-1-1</td> </tr> <tr> <td>2. 19.10.29.</td> <td>電気代</td> <td>2106-1-1</td> </tr> <tr> <td>3. 19.12.4.</td> <td>バレーストレッチ講師謝金</td> <td>2708-1-1</td> </tr> <tr> <td>4. 20.3.31.</td> <td>清掃費</td> <td>2201-1-1</td> </tr> <tr> <td>5. 19.8.14.</td> <td>体育室 床 補修</td> <td>2065-1-1</td> </tr> </tbody> </table>				支払い日付	費目	伝票 No	1. 19.5.25.	FAX 代金	2016-1-1	2. 19.10.29.	電気代	2106-1-1	3. 19.12.4.	バレーストレッチ講師謝金	2708-1-1	4. 20.3.31.	清掃費	2201-1-1	5. 19.8.14.	体育室 床 補修	2065-1-1
支払い日付	費目	伝票 No																					
1. 19.5.25.	FAX 代金	2016-1-1																					
2. 19.10.29.	電気代	2106-1-1																					
3. 19.12.4.	バレーストレッチ講師謝金	2708-1-1																					
4. 20.3.31.	清掃費	2201-1-1																					
5. 19.8.14.	体育室 床 補修	2065-1-1																					
【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 42,198,000 円)	－	(決算収入 42,882,373 円)	= - 684,373 円
(予算支出 42,198,000 円)	－	(決算支出 42,863,115 円)	= -665,115 円
(決算収入 42,882,373 円)	－	(決算支出 42,863,115 円)	= 19,258 円
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
【特記事項】 ○利用者の希望・要望を聞き取り、職員・スタッフと協議して、意向に出来るだけそうように努力している。		【特記事項】 ほぼ事業計画書通りの収支結果になっている。	

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			
【特記事項】 ①利用者のニーズに出来るだけ速やかに対応している。		利用者団体貸出用ロッカー・各部屋のカーテン・掲示板等、ニーズ対応費は適切な支出である。 ニーズ対応費の執行状況は利用者に公表している。			
【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19年度利用料金の目標額(区設定) 3,901,000円	3,448,840/3,901,000 = 88.41%
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】 ○当初の目標設定が過大な数字のため、達成率は88.41%となった。	【特記事項】 目標設定に対しては88.41%であるが前年度実績との対比では、平成19年度実績は105%で料金収入を伸ばしている。
【改善すべき点・課題】	

V-5 経費節減の取組

経費節減のための努力を行っているか

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
【アピールポイント】 ○事務室のマド側蛍光灯6本常時消灯している。 ○裏紙を使用 ○傘袋を3回利用 ○こまめな消灯(照明・エアコン)	【特記事項】 職員・スタッフ全員で日常活動のなかで経費節減に努めている。 ・館内の照明・エアコンの温度調節 ・館内で使用する書類は裏紙利用 ・雨天の際のビニール傘袋の3回使用 等
【改善すべき点・課題】	

VI. その他

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

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <p>①利用者に湯茶の無料接待を実施して、好評である。</p> <p>②朝の開館時、館長、指導員、スタッフ勢ぞろいして、利用者を笑顔で、あいさつしてお迎えしている。</p> <p>③「豊田ギャラリー」にサークル団体の作品を展示し、利用団体に対して「センターまつり」以外にも作品展示の場を提供している。来館者からも、好評をいただいている。</p> <p>④卓球個人利用の3時から5時は小・中学生及び・親子がすぐプレーできるよう、優先枠として2台確保している。</p> <p>⑤インターネットに利用団体名を表示することにより、利用者に便宜を図り、好評である。</p> <p>⑥貝殻坂子ども会夏休みラジオ体操の場所としてセンター駐車場を提供している。</p> <p>⑦豊田地区交通安全母の会のセンターまつりへの参加協力を頂いている。</p> <p>⑧豊田地区子ども会を通じて自主事業の参加の呼びかけや協力をお願いしている。</p> <p>⑨地元連合町内会自治会会長さんをはじめ自治会長さん・関係団体の方には自主事業のチラシやまつりのポスター掲示に積極的に協力を頂き、地域とも良好な関係を保っている。</p>	<p>【特記事項】</p> <p>1. 開館時に「館長はじめ全職員・スタッフが利用者を笑顔のあいさつでお迎えする」ことを毎日のスタートにして、「利用者第一の気持ちを込めた地道な施設活動への取り組み」が利用者アンケートで高い職員満足度となった。利用者アンケートに寄せられた「受付の対応は親切でやわらかく好感がもてる」という意見は、全職員・スタッフの施設業務の対応の良さを物語る代表的な評価である。</p> <p>2. 飲食コーナーで実施している湯茶の無料接待は平成19年4月に「利用者第一の発想」で生まれたものである。特に小さな子ども連れの親子の方々が楽しそうに利用されている様子を拝見し、便利で好評を得ていることを実感しました。</p> <p>3. 自主事業の工夫の中では、中学生から幼児までを対象とした特徴的な取り組みをされているが、小・中学生（親子を含む）が利用できる時間帯に卓球個人利用の優先枠を2台確保するなど利用しやすい配慮をしている。</p> <p>4. 自主事業の中では「歴史散歩・栄～鎌倉の旅」なども実施されている。今後地域の再開発や環境の変化があっても地域住民、特に子供達にも栄区地域の歴史を長く語り伝える活動を提供されるものと期待します。</p>
<p>【改善すべき点・課題】</p>	

Ⅶ. 評価結果のまとめ

地区センター評価結果一覧表

施設名:横浜市豊田地区センター

評価機関名:特定非営利活動法人 NPO リブグリーン

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	88.41%	88.41%
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	地区センターの目的に基づいた基本方針の確立のもと、研修やミーティング等により職員のマナーと接客対応は良好である。	基本方針が周知され適切に運営されている。職員は常に利用者の立場に立ち、笑顔の明るい対応で良好なサービス提供に努めている。
II. 施設・設備の維持管理	建物・設備の保守点検・管理、清掃、警備、G30への取り組みなど快適なセンターとして良好に維持されている。	建物・設備は経年劣化で修繕などが増える時期に入っているが、保守点検管理や日常の迅速な補修、清掃等で安全・快適な施設維持がされている。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	利用者が喜んで利用できる施設として、また来たくなる施設として、親切的な対応に努めている。	協会と連携して研修体制や基本管理を築き、施設独自の情報共有化や強いチームワーク力を基盤に、上質なサービスの提供に研鑽努力をされている。
IV. 地域及び地域住民との連携	豊田・笠間・小菅ヶ谷連合自治会・町内会長がセンター委員会の正・副会長となり地域の各種団体のメンバーもセンター委員となっているため、地域と密着した交流・連携を維持している。	地域の3連合自治会・町内会や各種団体と良好な協力関係を保ち、恒例となったセンターまつり等の行事及び地域活動への参加を通して地域交流や連携を積極的に深めている。
V. 収支状況	指定管理料の執行・収支決算・ニーズ対応等も公正・適正に処理している。	経費節減、節約に努め、予算計画書通りの収支実績で、適切な指定管理料の執行である。
VI. その他	特に、トラブルもなく、利用者とも仲良く楽しく運営出来ていることを、大変うれしく思います。今後も地域の拠点となり、利用者に親しまれる施設となるよう頑張ります。	ボランティアグループの地域高齢者への配食サービス活動にも当施設の料理室利用の協力をしている。

評価結果についての講評

「気軽に利用したくなる施設、また来たくなる施設」を目指した業務及び利用者サービス向上への取組みは地域、地域住民と融和し、相互協力と連携を強めて、利用者満足度の高い業務運営となっています。小中学生や、ちびっ子の施設利用にも工夫を凝らし、世代間交流や親子のコミュニケーションを深める新しい利用が増えるものと期待できます。これからも地域に無くてはならない地区センターとして、明るく楽しい地域の交流や活動の場となることを確信しました。

指定管理者からの意見

豊田地区センターは開館以来17年が経過し、地域の核として地域住民の生活になくてはならない存在となっております。今回第三者評価を受け、運営の様々な点について自己評価を実施する中で気づきのきっかけになりました。館を運営するセンターは、利用者の立場に立って配慮しなければならない事等多くを学ばさせていただきました。今後、これらの意見等を参考にして更なる「市民サービスの向上」及び質の高い地区センターの運営を目指し、職員一同頑張りたいと考えております。

