



横浜市指定管理者第三者評価制度

# 地区センター評価シート



平成 19 年度

横浜市永谷地区センター

横 浜 市



## 地区センター評価シート目次

・ 総則	1
-1 施設の目的や基本方針の確立	1
-2 施設目的の達成度	2
-3 職員の勤務実績・配置状況	3
-4 職員のマナー	4
-5 開館の実績	5
・ 施設・設備の維持管理	6
-1 建物・設備の保守点検	6
-2 備品の管理	7
-3 清掃業務	8
-4 警備業務	9
-5 外構施設の保守点検業務	10
-6 植栽・樹木等の維持管理業務	11
-7 ゴミゼロ推進運動への取組	12
・ 運營業務及びサービスの質の向上	13
-1 利用実績及び施設の稼働率	13
-2 利用しやすい受付案内の実施	15
-3 適切な利用情報の提供	16
-4 広報・PRの実施	17
-5 サービス水準の確保	18
-6 職員間での情報共有化	19
-7 個人情報の保護	20
-8 事故防止対策への取組	21
-9 事故発生時の対応体制の構築	22
-10 災害発生時の対応体制の構築	23
-11 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	24
-12 利用者の苦情解決体制の構築	25
-13 利用者アンケートの実施	26
-14 利用者会議の開催	27
-15 自主事業の適切な実施	28
-16 自主事業における独自の工夫等	29
-17 書籍の貸出、購入及び管理	30
・ 地域及び地域住民との連携	31
-1 地域や地域住民との交流・連携の取組	31
-2 地区センター委員会の設置・開催	32
・ 収支状況	33
-1 指定管理料の執行状況	33
-2 収支決算状況	34
-3 ニーズ対応費の執行状況	34
-4 利用料金収入実績	35
-5 経費節減の取組	35
・ その他	36
・ 評価結果のまとめ	37



**総則**

-1 施設の目的や基本方針の確立

地区センターの設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	V	A	V	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。	V		V	
	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。	V		V	
	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。	V		V	
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を館内掲示板（2カ所）に掲示し、利用者の皆さんに周知しています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>管理運営上の基本方針に関する職員教育は館長が担当しています。また、年度ごとのコミュニティースタッフの採用時には旧スタッフによる指導も行われ、理解の徹底が図られています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-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>1. 公平・公正利用の原則は、「施設運営の方針」と「業務マニュアル」で徹底しています。</p> <p>2. 地区センターの働きかけにより、サークル化したグループは、平成19年度は11月末現在で5団体有ります。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>利用が特定の団体に片寄らないよう、予約は原則として1団体につき1ヶ月2回までとしたり、利用状況をロビーに掲示するなど、公平・公正な運営が心がけられています。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-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。	V	A	V	A
	各業務に対し、必要最低限の職員を配置している。	V		V	
	各職員は、他の職員の業務状況を適切に把握している。	V		V	
B	事業計画書の職員体制と実際の体制に相違がない。	V		V	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>事業計画書の通り、職員を配置して運営を行っています。申し送りノートなどを利用し、連絡事項がスタッフ全員に伝わるように工夫しています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>受付や利用調整などの日常業務は非常勤のコミュニティスタッフ2人体制で行っていますが、それぞれが相手の業務状況を適切に把握しています。1人が多忙な時には他のスタッフや常勤職員が手伝うなど、柔軟な運営体制の下で業務が遂行されています。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

-4 職員のマナー

利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	√	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】 入社時と定期的に、マニュアルにより「接客研修」を開催して、接客対応の向上を図っています。		【特記事項】 職員は指定管理者から貸与された作業用ジャンパーかエプロンを着用しており、名札を付けています。電話の対応や利用者への挨拶・対応の仕方も適切です。			
【改善すべき点・課題等】					

-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。	V	A	V	A
B	-	/		/	
C	仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおりに開館していない。	/		/	
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>「センターまつり」期間中などでも、部屋利用の受け、図書の貸出し返却は、通常通り行いご利用者に不便をかけないように配慮しています。これらのことは、館内掲示やHPでタイムリーにご案内しています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>事業計画書およびコミュニティスタッフ業務マニュアルに定められた通り開館しています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

施設・設備の維持管理

-1 建物・設備の保守点検

建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	√	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】 開館時、午前、午後、夜間と定期的に職員が巡視して不具合場所の摘出と適切な処理を行っています。		【特記事項】 仕様書に定められた通り日常保守管理および定期点検が行われ、記録(設備総合巡回視結果、外注記録)が残されています。			
【改善すべき点・課題等】					

-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>1. 開館時、午前、午後、夜間と定期的に職員が巡視して不具合場所の摘出と適切な処理を行っています。</p> <p>2. 港南区役所に月次報告書を提出し備品の新規購入・廃棄を報告しています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>備品は全て地区センターの所有で、備品台帳により管理されています(指定管理者の備品は存在しないので、台帳も作成されていません)。</p> <p>休憩コーナーのイスの背もたれに経年劣化によるひび割れがありますが、適切な補修が行われています。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

-3 清掃業務

利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	V	A	V	A
	事業計画書のとおり業務が実施されている。	V		V	
	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。	V		V	
	消耗品の補充が適切に行われている。	V		V	
	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。	V		V	
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】 美化担当、午前担当、午後担当、夜間担当の清掃分担を定め、清掃を実施することにより、衛生的な状態を保っています。</p>		<p>【特記事項】 仕様書に記載された通りに清掃業務が実施されており、記録(清掃完了確認書)が残されています。 日常清掃は業務日報兼防犯防災確認簿に記載されているチェックリストに基づいて行われています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-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>1. 部屋開錠中の鍵を別に管理し、部屋錠の開閉状態が一目で分かるようにしています。</p> <p>2. 閉錠したら鍵を元の位置に戻すことにより、「締め忘れ」を防止できるように工夫しています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>事業計画書、仕様書、コミュニティースタッフ業務マニュアルに基づいて業務を実施しており、機械警備の定期点検の記録(定期点検報告書)も残されています。</p> <p>鍵を収めたキーボックスは館長が管理しており、館長が不在の場合は副館長が管理するよう、常勤職員の業務マニュアルに役割分担が明記されています。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

-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。	V	A	V	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。	V		V	
	発見された不具合が適切に処理されている。	V		V	
B	事業計画書のとおり業務が実施されている。	V		V	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 開館時、午前、午後、夜間と定期的に職員が巡視して不具合場所の摘出と適切な処理を行っています。		【特記事項】 敷地入口の階段に経年劣化によるタイルのはがれ、欠けがありますが、職員により適切に補修されています。			
【改善すべき点・課題等】					

-6 植栽・樹木等の維持管理業務

該当施設のみ評価を実施する

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	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>植木の剪定、雑草取りを定期的に行っているほか、地域の「老人クラブ」さんが自主的にボランティアとして草取りを行って来ています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>仕様書に記載されている通りに業務が実施され、保守管理の記録(作業完了報告書)が残されています。</p> <p>樹木の剪定は年2回、専門の業者により行われています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-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>1. 発生抑制としては、職員PCサーバーを共通にして、3台のPC画面で同じデータを同時に見られるようにして、ペーパーレス化を図っています。</p> <p>2. 再利用・再使用としては、うら紙の使用、傘カバーの再使用、リサイクルとしては、廃品の品目毎の分別回収に取り組んでいます。</p> <p>【改善すべき点・課題等】</p>			<p>【特記事項】</p> <p>横浜市の資源回収ボックスを敷地の入口に設置し、ゴミゼロ推進運動に協力しています。</p>		

**・ 運営業務及びサービスの質の向上**

-1 利用実績及び施設の稼働率

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

(1) 施設の利用者数

期間		全体		団体利用	個人利用
		施設稼働率	総利用者数	利用者数	利用者数
H18	4 ~ 9月	38.4%	39,899 人	15,249 人	24,650 人
H18	10 ~ 3月	42.5%	41,773 人	14,846 人	26,927 人
H19	4 ~ 9月	37.3%	48,979 人	14,470 人	34,509 人
H19	10 ~ 3月	%	人	人	人

(2) 利用内訳

部屋については、施設の実態に合わせて記載する。(地区センターの体育室又はレクホールは個人利用が必須となっている)

また、対象期間がH17・18年度の場合は、コミュニティハウス及び集会所を除く。

部屋	期間		団体利用		個人利用
			施設稼働率	利用者数	利用者数
体育室	H18	4 ~ 9月	67.5%	4,645 人	6,398 人
	H18	10 ~ 3月	69.4%	4,579 人	7,434 人
	H19	4 ~ 9月	66.6%	4,734 人	8,997 人
	H19	10 ~ 3月	%	人	人
中会議室	H18	4 ~ 9月	26.7%	1,923 人	
	H18	10 ~ 3月	29.9%	1,694 人	
	H19	4 ~ 9月	22.8%	1,693 人	
	H19	10 ~ 3月	%	人	
小会議室	H18	4 ~ 9月	52.7%	3,103 人	
	H18	10 ~ 3月	54.0%	2,638 人	
	H19	4 ~ 9月	49.4%	2,772 人	
	H19	10 ~ 3月	%	人	
和室	H18	4 ~ 9月	27.3%	2,254 人	
	H18	10 ~ 3月	30.7%	2,533 人	
	H19	4 ~ 9月	22.9%	1,971 人	
	H19	10 ~ 3月	%	人	

(利用内訳続き)

部屋	期間		団体利用		個人利用
			施設稼働率	利用者数	利用者数
料理室	H18	4 ~ 9月	8.3%	454人	
	H18	10 ~ 3月	12.8%	549人	
	H19	4 ~ 9月	8.3%	444人	
	H19	10 ~ 3月	%	人	
工芸室	H18	4 ~ 9月	46.8%	2,870人	
	H18	10 ~ 3月	57.5%	2,853人	
	H19	4 ~ 9月	53.7%	2,856人	
	H19	10 ~ 3月	%	人	

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <p>1 .HPの部屋利用状況(当日の空き状況等)の更新を毎日行い、利用者へ公開しています。</p> <p>2 .館内に利用申込受付一覧表を設置し、部屋情報を公開しています。</p>	<p>【特記事項】</p> <p>自主事業参加者によるサークル結成を施設の稼働率向上につなげるため、平成19年度から自主事業の事業数の絞り込みを行い、ニーズの高い事業の実施回数の増加および質の向上を図っています。</p> <p>料理室の稼働率を上げるため、平成20年4月から夜間割引料金制度を導入します。</p>
<p>【改善すべき点・課題】</p>	

-2 利用しやすい受付案内の実施

利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	√	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			
【アピールポイント】 「接客」の研修会を開催して、接客対応の向上に取り組んでいます。		【特記事項】 採用時研修のほか、指定管理者の専門職によるステップアップ研修も実施し、対応サービスの向上を図っています。			
【改善すべき点・課題等】					

-3 適切な利用情報の提供

すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	V	A	V	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。	V		V	
	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。	V		V	
	見学などの希望に対応している。	V		V	
B	次のすべてに該当する。	V		V	
	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。	V		V	
	事業計画書・事業報告書を公表している。	V		V	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>1. 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サービス向上に取り組んでいます。</p> <p>2. 4回/年「センターたより」を作成して事業内容などの情報公開をしています。</p> <p>3. 地域の小学校の「施設見学」と施設での「体験実習」は、定例化しています。</p> <p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>【特記事項】</p> <p>指定管理者の名称や指定期間等を館内に掲示しているほか、ホームページによる周知も行っています。</p> <p>事業計画書、事業報告書は港南区のホームページで公表しており、希望すれば来館時に閲覧することもできます。</p> <p>プレイルームや体育室など子供の利用が多い部屋では、イラストを使用した表示を行っています。</p> <p>見学希望があった場合には受付で申込みを受け、館長か副館長が同行対応を行っています。</p>			

-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。	V	A	V	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>1.活動の情報を区広報誌、自治会回覧・ポスター掲示、学校、館内ポスター、チラシ、HP、センターたより等でPRしています。</p> <p>2.センターまつりなど大きな行事につきましては、隣接する戸塚区平戸連合町内会さんにもポスター掲示やチラシ回覧のご協力を頂いています。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>広報紙「永谷地区センターたより」を年4回、各100部制作し、地域に情報発信しています。</p> <p>ホームページに「地区センター活用術」というページを設け、施設の利用方法をPRしています。</p> <p>施設のパフレットを港南区役所の情報コーナーに置いているほか、「センターまつり」など大きな行事のチラシは港南台地区センターでも配布しています。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

-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>1. 全職員が業務内容の認識を共有できるよう、ほとんどの業務をマニュアル化しています。</p> <p>2. マニュアルの見直しは、2回/年の研修会で行うほか重要な変更・追加などに関しましては、その都度行っています。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>業務マニュアルを職員一人ひとりに持たせ、サービス水準の統一と維持を図っています。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

-6 職員間での情報共有化

職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	√	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】</p> <p>1. 全員が毎月1回以上同時に集まったのミーティングは困難なため、一般の情報は、「業務日報」の「連絡事項」で行います。重要案件は、前述のほか館(副館)長が午前、午後、夜間の担当スタッフ毎のミーティング時に行い連絡や意見交換を行うことで運用しています。</p> <p>2. 2回/年の研修会でも、案件を整理してミーティングを実施しています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>コミュニティースタッフおよび美化担当は2班による隔週交代制勤務なので、全員が同時に集まったのミーティングは実施していません。しかし、「業務日報」の「連絡事項」を活用し、担当スタッフの交代時に館長または副館長とのミーティングを行うことにより、情報の確実な共有を図っています。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

-7 個人情報の保護

個人情報の保護に対する体制が整っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当したうえで、次の項目に該当する。	√	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>1. 個人情報保護方針を定め(プライバシーマークを取得)、個人情報の保護を徹底しています。</p> <p>2. 個人情報を取扱う場所をセキュリティーゾーンにして、入室管理を行っています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>個人情報を収集する際に利用者に提示する書類を作成し、利用目的を明記しています。</p> <p>指定管理者が作成した「個人情報対策評価シート」を利用し、個人情報に関する職員の理解度のチェックを行っています。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

-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。	V	A	V	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。	V		V	
	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。	V		V	
	事故防止策の研修等を実施している。	V		V	
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。	V		V	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>[アピールポイント]</p> <p>1. ヒヤリハット報告書、事故事例集を作成して類似災害の防止を図っています。</p> <p>2. 設備類の安全性については、年間計画をたて、定期的に保守、点検を実施しています。</p>		<p>[特記事項]</p> <p>業務日報兼防犯防災確認簿に事故防止チェックリストが含まれており、それに基づいて日常点検を行っています。</p> <p>事故防止に役立つ新聞の切り抜きなどを事務室に貼り出し、重要なものは回覧することによって職員の意識向上に役立っています。</p>			
[改善すべき点・課題等]					

-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。	V	A	V	A
	施設内で、事故対応責任者が明確になっている。	V		V	
	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)。	V		V	
	事故対応策の研修等を実施している。	V		V	
B	事故発生時の連絡体制を確保している。	V		V	
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】 ヒヤリハット報告書、事件事例集を作成して類似災害の防止を図っています。		【特記事項】 事業計画書およびコミュニティスタッフ業務マニュアルに事故発生時の対応方法が明記されています。 消防訓練と合わせて事故対応訓練を行い、心肺蘇生法(AED使用訓練を含む)の講習も実施しています。			
【改善すべき点・課題等】					

-10 災害発生時の対応体制の構築

災害発生時の対応体制が確立しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当したうえで、次のすべてに該当する。	V	A	V	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。	V		V	
	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。	V		V	
	地域や関連機関との連携体制を整備している。	V		V	
B	防災に関するマニュアル等が整備されている。	V		V	
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>消防計画書に基づき、2回/年の消防訓練を定期的 に実施しています。訓練内容は消火、通報、避難誘 導、心肺蘇生法(AED使用訓練を含む)、避難梯子 を使用した脱出訓練などで、防災に関し職員のレベ ルアップを図っています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>災害発生時のコミュニティースタッフの対応方法は業務マニ ュアルに明記されています。</p> <p>職員による自衛消防隊が組織されており、火災や地震発生時 の組織編成および役割分担が明確になっています。</p> <p>緊急連絡表一覧が事務室に貼り出されており、地域や関連機 関の連絡窓口が明確になっています。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

-11 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築

利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	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】 入口に「皆様の声」投書箱、HPにも「利用者の声はこちらから」を設け、どなたでも無記名で受けられる体制を整えています。		【特記事項】 利用者から寄せられた苦情の内容と対応策を「苦情対応状況報告」にまとめています。 館長が利用者から聞き取った意見は「意見聴取状況報告」に記録しています。			
【改善すべき点・課題等】					

-12 利用者の苦情解決体制の構築

利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	√	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>1. 苦情対応の責任者は、館長が担当しています。苦情内容に応じて指定管理者、センター委員会及び区役所と協議し、回答するようにしています。</p> <p>2. 意見、要望等と共に対応内容を館内掲示と区役所HPで公表しています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>苦情の受付は投書箱「皆様の声」、ホームページの「利用者の声はこちらに」、「ご意見ダイヤル」および口頭で行っており、対応手順が明確になっています。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

-13 利用者アンケートの実施

サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	√	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>利用者アンケートから抽出した案件で、現在部屋予約は2回/月に決められていますが、これの増加、グループ室の午前を「団体利用」の要求が有り、取組んでいます。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>地区センターの利用に関するアンケートを年1回実施しています(今回は200名に依頼、回答率83%)。結果はホームページで公表するほか、閲覧希望者のためのファイルを用意し、利用者会議にも報告しています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-14 利用者会議の開催

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	V	A	V	A
	利用者会議での検討内容を公表している。	V		V	
	利用者会議からサービスに係る課題を抽出している。	V		V	
	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。	V		V	
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。	V		V	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>1．利用者会議から抽出した案件で、体育室の土曜日午前の「団体利用」化があり、実施しました。</p> <p>2．現在の課題としましては、2回/月の部屋予約可能回数の増加要求に取り組んでいます。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>利用者会議の開催は利用団体代表に手紙で通知し、館内掲示による告知も行っています。</p> <p>議事録は図書コーナーの掲示板および次年度の事業報告書で公表しています。</p> <p>会議において抽出された課題に対する対応策の検討は、主に地区センター委員会で行っています。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

-15 自主事業の適切な実施

該当施設のみ評価を実施する

利用者の望む自主事業を適切に実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	V	A	V	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。	V		V	
	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。	V		V	
B	事業計画書のとおり、事業が実施されている。	V		V	
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>自主事業講座終了毎に参加者へ「アンケートへの記入」を依頼、年度内企画講座の再検討、次年度の企画検討、講師等の打合せの為に資料として活用しています。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>利用者のニーズに基づき、19年度は計画案以外にも「男の料理講座」「絵手紙」「フットサル」「ビーズでアクセサリを作ろう」という4つの自主事業を追加実施しています。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-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. 自主事業の企画                      地域に即したものを企画                      年齢を考慮したものを企画                      施設利用（部屋）の偏りをカバーする企画                      再度体験していただく企画と新しい企画の提案                      総合的に「又地区センターへ行ってみたい」と思って頂けるものを総合的に立案、企画、工夫しています。</p> <p>2. グループ展示                      地区センターにて活動されている各サークルに、廊下・娯楽コーナー・玄関展示用衝立などを定期的にご利用頂き、各サークル活動の内容をお伝えすると共に、お誘いの一端としてのスペースの活用を実施しています。</p> <p>3. センターまつりの開催                      センターまつりは、今年度で17回を数えました。利用団体・グループの1年間の活動成果発表の場としている他、餅つき、模擬店、バザーなど多彩な催物を行っていきまして、年間地域行事の一つとして皆さんに親しまれています。</p>	<p>【特記事項】</p> <p>利用経験の少ない人たちによる「わくわく地区センター座談会」を開催して潜在ニーズの掘り起こしを図るなど、地域の要望を自主事業計画に積極的に取り入れる努力をしています。</p>

-17 書籍の貸出、購入及び管理

該当施設のみ評価を実施する

図書スペースがある場合、書籍の貸出、購入など適切な管理運営を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	V	A	V	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。	V		V	
	蔵書情報を市に提出している。(蔵書検索システムのため)	V		V	
	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。	V		V	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 児童書シリーズは、カラーラベルで管理をしています。</li> <li>2. 新着本情報のお知らせ、及び掲示をしています。</li> <li>3. 新刊図書希望に、迅速に対応するようにしています。また、ジュニア向けのコーナーの設置を検討しています。</li> </ol>			<p>【特記事項】</p> <p>図書は探しやすいよう、内容ごとに分類されています。設置して欲しい本のリクエストを図書コーナーおよびホームページで受け付けています。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

**・地域及び地域住民との連携**

-1 地域や地域住民との交流・連携の取組

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	V	A	V	A
	地域住民、町内会、自治会等と情報交換を行っている。	V		V	
	地域住民の意見・要望を把握している。	V		V	
	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。	V		V	
	区内の他施設と連携し、情報交換を行っている。	V		V	
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>地域の行事（会合、お祭り、体育祭） 区の施設長会議、地域の賀詞交歓会などに積極的に出席して情報交換、意見・要望を聞いて、事業に反映しています。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>地域情報の館内掲示、地域の広報誌の館内配布、地域の掲示板への施設情報の掲示などを通して情報交換を行っています。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-2 地区センター委員会の設置・開催

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	V	A	V	A
	地区センター委員会を開催している。	V		V	
	地区センター委員会での検討内容を公表している。	V		V	
	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。	V		V	
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。	V		V	
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】 センター委員会は、近隣の3連合自治会長、町内会長、小・中学校長、PTA会長、老人会長、利用者団体等幅広い層から、合計15名の方に委員になって頂き事業報告、事業計画等のご審議を行っています。		【特記事項】 委員会での検討内容を周知するため、議事録を館内掲示で公表しています。抽出された意見について可能なものは対応策を講じ、施設運営に取り入れています。			
【改善すべき点・課題等】					

収支状況

-1 指定管理料の執行状況

指定管理料は適正に執行されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、外部の監査を受けている。	√	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>1. センター経理・本部の経理を分担し、月に一度報告を行い、予算管理をしています。</p> <p>2. 半期には費目毎の細かい内容を確認し費目のまちがいが無いか確認しています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>当地区センターの経理担当副館長は小口現金の出納だけを担当し、会計経理や伝票管理は指定管理者の担当部署が行っています。</p> <p>監査は指定管理者の監査法人により、指定管理者の会計監査の一部として実施されています。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

-2 収支決算状況

予算と決算に大幅な相違がないか。収入 - 支出がプラスになっているか。

確認事項	
( 予算収入 36.603,000 円 ) - ( 決算収入 36.574.192 円 ) =	28.808 円
( 予算支出 36.603,000 円 ) - ( 決算支出 36.574.192 円 ) =	28.808 円
( 決算収入 36.574.192 円 ) - ( 決算支出 36.574.192 円 ) =	0 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>1. 月次・半期に予算進捗を管理し予算通り執行することが出来ました。</p> <p>2. 利用者還元のニーズ対応費を予算より多く執行することが出来ました。</p>	<p>【特記事項】</p> <p>決算報告書には支出各科目の予算額の記載が無く、収入と支出が同額になっています。</p>

-3 ニーズ対応費の執行状況

ニーズ対応費の執行状況について、ニーズに対応した支出となっているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	すべての項目について問題がない。	V	A	V	A
B	-				
C	一つ以上の項目で問題がある。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>安全、快適にご利用して頂けるよう、利用者の要望を加味し予算を組み、執行しています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>利用者の利便性向上につながる適切な支出が行われています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-4 利用料金収入実績

事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか。

事業計画書等で示した目標値	達成割合(利用料金収入/目標値×100)
3,287,000 円	73%(2,402,090 / 3,287,000 × 100)
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>目標値が高く、目標値まで行かなかったが昨対は上がっています。別紙参照</p>	<p>【特記事項】</p> <p>達成率は100%になっていませんが、年間収入額は前年度を13万円ほど上回っており、増収に向けて努力していることが認められます。</p>
<p>【改善すべき点・課題】</p>	

-5 経費節減の取組

経費節減のための努力を行っているか

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. コピー用紙の裏紙を使用しています。</li> <li>2. 雨用傘袋を、乾し再利用しています。</li> <li>3. 節電・節水を心掛けています。</li> <li>4. 物品の購入は、価格を比較検討しています。</li> <li>5. 職員PCサーバの共有化、管理月報のデータ化で「ペーパーレス」に取り組んでいます。</li> </ol>	<p>【特記事項】</p> <p>消耗品はまとめ買いをし、購入単価を抑えています。</p> <p>剪定した樹木の枝は廃棄せずに保管しておき、「センターまつり」で餅米を蒸かす時の燃料として使用しています。</p>
<p>【改善すべき点・課題】</p>	

・その他

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

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 地域の会合、体育祭、まつり、小中学校のイベントに積極的に参加して、情報交換を行っています。</li> <li>2. エシックスカードを全員が所持して、常に自分の行動について自己チェックしています。</li> <li>3. 職員の中には、介護福祉士、高圧ガス製造保安責任者、小中教員免許、ホームヘルパー、幼稚園教諭、専任安全管理者、防火対象物点検資格者免状、衛生工学衛生管理者、作業環境測定士、危険物取扱者免状、普通救命講習修了証などの資格を有する者が居て夫々専門家の目から、施設内の安全衛生関係の改善、サービスを実施させています。</li> <li>4. 館外・館内に草花を植え利用者に楽しんで頂いています。</li> <li>5. 高齢の利用者が多いため、もしもの時に備えてAEDの研修を行っています。</li> </ol>	<p>【特記事項】</p> <p>職員のスキルアップを目的とした「目標管理制度」を導入するなど、民間企業のノウハウを活かした施設運営を行っています。</p> <p>館長を地域における自主活動のスペシャリストとして認定する独自の「ちくせんマイスター」制度を導入しています。</p>
<p>【改善すべき点・課題】</p> <p>施設利用促進のために以下の内容を強化したいと考えています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業発展サークルの増加</li> <li>・施設利用方法の案内・PR</li> <li>・他の地域へ周知</li> <li>・施設利用のきっかけとなる魅力ある自主事業の検討</li> </ul>	

## 地区センター評価結果一覧表

施設名：横浜市永谷地区センター

評価機関名：福祉サービス第三者評価機関しょうなん株式会社フィールズ

評価項目		指定管理者 自己評価結果	評価機関 評価結果
<b>I. 総則</b>		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
<b>II. 施設・設備の維持管理</b>		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
<b>III. 運営及びサービスの質の向上</b>		A	A
1.利用実績及び施設の稼働率	-		
2.利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか	A	A
3.適切な利用情報の提供	全ての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか	A	A
4.広報・PRの実施	当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者へアピールしているか。	A	A
5.サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組みを行っているか	A	A
6.職員間での情報共有化	職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか	A	A
7.個人情報の保護	個人情報の保護に対する体制が整っているか	A	A
8.事故防止対策への取組み	事故防止のための体制の構築・取組みを行っているか	A	A
9.事故発生時の対応体制の構築	自己発生時の対応体制が確立されているか	A	A
10.災害発生時の対応体制の構築	災害発生時の対応体制が確立しているか	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
<b>IV. 地域・地域住民との交流連携</b>		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
<b>V. 指定管理料の施行状況</b>		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	0	0
3.ニーズ対応費の執行状況	ニーズ対応費の執行状況について、ニーズに対応した支出となっているか	A	A
4.利用料金収入実績	事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか		
5.経費節減状況	経費節減のための努力を行っているか		

## 地区センター評価総括

項目	指定管理者自己評価	第三者評価機関特記事項
I. 総則	地区センターの設置目的及び永谷地区センター方針に沿った運営管理に努めています。	“地域住民のための、地域住民による、地域住民が主役の地区センター”をスローガンに公平・公正な運営を行っており、職員のマナーも適切です。
II. 施設・設備の維持管理	明るく、清潔、安全で安心してご利用できる施設の維持管理に努めています。施設の維持管理について区と協議しています。	開設から20年が経過した規模の大きな施設ですが、適切な管理が行われており、利用者が安全で快適に利用できる良好な状態が保持されています。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	皆様の声、センター委員会、利用者会議、利用者アンケートでの意見、要望を反映する努力をしています。また、接客研修を開催して、サービス向上に取り組んでいます。	指定管理者の担当部署のサポートを受けてサービス向上に努めており、特に個人情報の管理は徹底しています。情報共有化に関しては、全職員参加による会議の定期的開催が望まれます。
IV. 地域及び地域住民との連携	地域の会合、体育祭、まつり、小中学校のイベントに積極的に参加し情報交換を行い、地域に根ざして親しまれるよう努力しています。	連合自治会、老人会、利用者団体など幅広い分野の代表が参加する地区センター委員会において地域ニーズを把握し、施設運営に取り入れています。
V. 収支状況	公正かつ適切な経理事務を行っていて、プラスマイナス“0”の収支状況です。	指定管理料、ニーズ対応費は適切に執行されています。利用料金収入の達成割合は100%以下ですが、収入額は前年度を上回っており、増収に向けて努力していることが認められます。
VI. その他	交通機関がバスのみで駐車場が少なく立地的に不利ですが、部屋利用率向上のため、イベント・自主事業を通じてPRに努めています。	職員のスキルアップを目的とした「目標管理制度」の導入など、民間企業の指定管理者らしい手法でサービスの質の向上を図っています。

## 評価結果についての講評

竣工以来20年が経過した当館の建築物は規模も大きく、維持管理は大変だと思われませんが、館長が率先して美化や補修に努めていることもあり、安全で快適に利用できる状態が保持されています。運営面では、指定管理者の担当部署のサポートもあって民間企業のノウハウを活かした効率的で質の高いサービスの提供が図られており、今後もこの方針をより一層押し進める形での事業展開が期待されます。

## 指定管理者からの意見

今回の第三者評価で、職員、スタッフ、指定管理者、地域及び利用者が永谷地区センター方針（基本理念、施設の運営方針）に則り、管理、運営または利用していることを評価頂いたものと受止めています。

今後も、「地域住民が主役」で、更に安全で安心して快適に利用できる地区センターを目指して、地域の皆さんと共に努力してまいります。

