




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



施設名：横浜市舞岡地区センター

評価機関：経営創研株式会社

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	16
III-3 適切な利用情報の提供	17
III-4 広報・PRの実施	18
III-5 サービス水準の確保	19
III-6 職員間での情報共有化	20
III-7 個人情報の保護	21
III-8 事故防止対策への取組	22
III-9 事故発生時の対応体制の構築	23
III-10 災害発生時の対応体制の構築	24
III-11 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	25
III-12 利用者の苦情解決体制の構築	26
III-13 利用者アンケートの実施	27
III-14 利用者会議の開催	29
III-15 自主事業の適切な実施	30
III-16 自主事業における独自の工夫等	31
III-17 書籍の貸出、購入及び管理	32
IV. 地域及び地域住民との連携	33
IV-1 地域や地域住民との交流・連携の取組	33
IV-2 地区センター委員会の設置・開催	34
V. 収支状況	35
V-1 指定管理料の執行状況	35
V-2 収支決算状況	36
V-3 ニーズ対応費の執行状況	37
V-4 利用料金収入実績	38
V-5 経費節減の取組	38
VI. その他	39
VII. 評価結果のまとめ	40

I. 総則

I-1 施設の目的や基本方針の確立

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	職員に対し、地区センターの設置目的に基づいた施設運営上の基本方針が明文化されている。	✓		✓	
	職員が、地区センターの設置目的や施設運営上の基本方針を理解している。	✓		✓	
	利用者に対し、地区センターの設置目的や施設運営上の基本方針を周知している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】 ①地域の住民が自主的に活動し、サークル活動、スポーツ、レクリエーション、研修会などを通じて相互交流を深めることを目的に設置しています。地域の皆さんの自主的な活動をきっかけに地域コミュニティの醸成、連帯意識の形成を図っていただくため、幼児から高齢者まで、幅広い方々が、誰でも気軽に利用できる地域拠点として運営に取り組んでいます。 ②職員は「横浜市地区センター管理運営マニュアル」、「舞岡地区センターコミュニティスタッフ運営管理マニュアル」を具備し、ミーティング等で理解を深めています。 ③利用者には「横浜市舞岡地区センター利用要綱」をロビーで誰でもが、気軽に見られるように公開し、またパンフレットもロビーに用意しています。			【特記事項】 ○施設の基本方針が明文化されています。 ○基本方針に基づき各種マニュアルを整備し、職員への周知を図っています。職員は、施設の基本方針を口頭で説明することができます。 ○事業計画書や利用要綱などを館内の情報コーナーに常備し、利用者に基本方針の周知を図っています。 ○“地域に根ざした活動を展開する”という基本方針を具現化するため、“芋焼き”や“獅子舞”など、地域の資源・文化を活用した取り組みを進めています。		
【改善すべき点・課題等】					

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>①団体登録手続きを簡素化し、予約を行う手続も「応答日」方式で公平に行っており、ボード上に公表しています。重複した場合は、抽選で利用団体を決めています。</p> <p>②公的な地域活動に対する減免措置や盆踊り会場等の提供を行って支援しています。</p> <p>③自主事業開催時の呼び掛けで、事業終了後に新しく「事後サークル」が7団体(18年度)活動しています。また、自主事業終了後サークル活動支援のため、6ヶ月間の優先利用を行い、支援を推進しています。</p> <p>④応答日、1か月間で、1団体2回まで予約可とし、ご利用者の利便性を図っています。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>○応答日方式による予約に加え、横浜市ホームページ上に施設の利用方法や予約状況に関する情報を掲載し、利用の公正化を図っています。</p> <p>○“サークルを作りたい”という利用者の声を聞き逃すことなく、場所の提供などの支援を行っています。</p> <p>○時代の移り変わりとともに、自らサークルの発起人として名乗りを上げる利用者が少なくなってきました。今後は、サークル活動の設立・運営に関する相談や手助けなどをさらに進めることにより、地域のリーダー的な人材の育成が望まれます。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

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>①職員は「月次勤務予定表」、「年間スタッフ予定表」で適正な人員配置状況となっています。</p> <p>②勤務実績の把握は「職員勤務簿」、「スタッフ勤務簿」で適切に行われています。</p> <p>③19年度事業計画運営体制と現行配置に相違はありません。</p> <p>④来館接客等の受付業務をスムーズに行うために、時に館長・副館長も受付業務を行い、お客様第一で対応しています。</p> <p>⑤チビッコプール、センター祭り等に円滑な運営と事故防止のため、必要に応じて職員を臨時配置しています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>○各職員は、「月次勤務予定表」、「年間スタッフ予定表」で定められた人員・配置・ローテーションに従って業務を遂行しています。</p> <p>○各職員は、“利用者の受付業務”、“部屋・書籍の貸出業務”、“清掃・巡回業務”などの主な業務を、多忙時でも互いに協力して遂行しています。</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> <p>①「スタッフの対応についてどう思うか？」のアンケートでは、非常に満足、やや満足を合わせて7割を超える評価を利用者から頂いています。</p> <p>②「こんにちは」、「ありがとうございました」等の声掛けを全職員が実施しています。</p> <p>③職員は、ユニフォーム・名札を着用し、常に清潔であるように心がけています。</p> <p>④来館者からは「このセンターは気持ちの良い対応です」と好評です。</p> <p>⑤1本1本の電話を大切に、当館のイメージアップを図るようにしています。</p> <p>⑥職員全員が「接遇ハンドブック」を携行し、実践しています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>○職員はユニフォームと名札を着用し、適切な身だしなみです。</p> <p>○受付・電話での対応では、利用者の立場を尊重した丁寧な対応が図られています。例えば、利用者からの複数の問合せに、可能な限り一人の職員が責任を持って対応するなど、“ワンストップサービス”、“クイックレスポンス”に努めています。</p> <p>○スタッフの対応への満足度は7割以上と、高評価を得ています。今後は、例えば“前年度の満足度を上回る”などの目標を定め、さらに高いレベルの運営にチャレンジすることを期待します。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

I-5 開館の実績

仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおりに開館しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおりに開館している。	✓	A	✓	A
B	-	/		/	
C	仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおりに開館していない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>①月1回の設備等点検日・年末年始を除き、計画通り開館しています。</p> <p>②当月の休館日に、次月の休館日を示す貼り紙を館内8ヶ所に貼り出し、また、HPでも利用者に確認していただいています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>○事業計画書に基づいて開館しています。</p> <p>○今後は、例えば開館直後や閉館直前の利用者とのやり取りを記録・整理するなどして、さらなる円滑な運営に結びつけることを期待します。</p>			
【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】 ①日常的な点検及び異常時発見時の対応がスムーズに行われています。 ②区役所に事前情報として、施設の不具合を写真で報告したところ、年度末工事をやっていただきました。 ③特に休館日を利用して、毎月専門業者による点検・清掃を行っています。 ④エレベーター、電気設備等の定期点検を実施しています。			【特記事項】 ○部屋の利用後に、すぐに職員が設備の不具合等がないか確認をしています。 ○さらに、自動ドア、エレベーター、消防機器などの法定点検や清掃を、規定に則り行っています。 ○不具合等を発見した場合、軽微なものはすぐに対応し、重度なものは館長・副館長に連絡を入れ、判断を仰いでいます。対応内容は“連絡ノート”に記録されています。目に見える損傷等はなく、安全に利用してもらうための仕組みが整備されています。		
【改善すべき点・課題等】 ①平成10年の開館から10年近くを経て、経年による劣化が生じており、今後は予防保全のための検査や修繕が必要になってくると考えます。(建物のクラック・設備の補修など。)					

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>①備品台帳に記されているものについて、全てシールを貼り、管理しています。</p> <p>②修理が必要な備品は、必要に応じて修理しています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>○地区センターの備品は全て備品台帳に記録しています。また、指定管理者の備品は存在しません。</p> <p>○備品台帳に記載された備品が実際に利用されています。また、備品台帳上の番号と、備品に貼られたシールの番号は一致しています。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

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		
【アピールポイント】 ①良好な環境は、ご利用者にとって一番のサービスであると考えています。 ②作業担当スタッフが毎日、その他職員が一体となって地区センター館内外の清掃、植栽の整備を行っています。 ③お客様から「この地区センターはきれい」との声を度々いただきます。 ④トイレトーパーのチェックは、午前、午後、夜間の各時間帯でスタッフがを行っています。 ⑤年間計画により、業者による定期清掃を実施しています。			【特記事項】 ○施設内各所の部屋や備品は、利用後の利用者自身による整理整頓清掃に加えて、職員がすぐに確認し、必要に応じて清掃を行っています。特に、トイレは1日3回以上、通路のごみや埃は巡回のたびに清掃をしており、清潔な状態を保っています。 ○さらに、休館日に職員が集まり、重点的な清掃活動を行っています。 ○館内外の隅々まで清掃が行き届いている結果、実際の築年数よりも新しい施設である印象を与えています。 ○清掃委託業務は年間計画に基づいて実施しています。		
【改善すべき点・課題等】					

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>①各時間帯毎に、スタッフが必ず館内巡回を行なっています。(ゴミ拾い、危険行為のチェック)</p> <p>②施設内だけでなく、施設の外回りの巡回もスタッフ、職員で毎日適時行っています。</p> <p>③最終の戸締り、消灯等目視・計器で確認し、万全の体制で機械警備会社に引き継いでいます。</p> <p>④鍵は保管庫に整然とまとめ、委託業者への貸出しは、館長、副館長がその都度手渡しで確認しています。</p> <p>⑤閉館後は、警備会社に機械警備を委託し、24時間警備で即応態勢をとっています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>○アピールポイントの内容に加え、“こども 110 番の家”として子どもの安全を守るため、学校・PTA・自治会・警察・行政などの連携を図っています。</p> <p>○今後は、図書コーナーなど、人の目が届きにくく、死角になりやすい場所の巡回頻度を高めるなどの工夫が求められます。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>○開館時間以外の深夜時間帯に、喫煙や飲酒がセンター付近で見られる時(年に数回ほど)があり、舞岡交番警察官と協力して、犯罪の未然防止に取り組んでいます。</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】 ①10日毎に職員が点検を行い、日常の目視点検は毎日、スタッフが行っています。 ②玄関前手すりがサッカーボールで蹴り当てられて、外れましたが、即時修理を実施して安全性を確保しました。		【特記事項】 ○日々の外回り巡回に加え、10日毎に職員が点検を行っています。 ○施設に隣接する遊水池(管理主体は区)や施設周辺の道路についても、自主的に巡回を行っています。			
【改善すべき点・課題等】					

Ⅱ-6 植栽・樹木等の維持管理業務

⇒該当施設のみ評価を実施する

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	落葉や雑草の繁茂等が放置されておらず、美観が保持されている。	✓		✓	
	植栽に不具合が生じた際は適切に処理されている。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり業務が実施されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>①とつか緑と暮らそうキャンペーンの趣旨に賛同し、「緑にかこまれた健やかなライフスタイル」を区民に提供するため、植栽、植木の管理に努めています。</p> <p>②舞岡地区センターは横浜市の市街化調整区域に囲まれています。そのため施設周りは緑豊かな、田園風景が広がるのどかな環境です。センターの植栽も自然豊かな環境に馴染むよう、樹木が計画的に植樹されています。この美しい施設周りの環境を維持するように、職員が努力しています。</p> <p>③植栽・植木の維持管理業務は職員で草刈り、剪定を行い、常に施設周辺の美観に心がけています。(18年度は業者委託して剪定を行いました。)</p> <p>④前面が遊水池で、比較的緑に恵まれている当館の立地条件を特徴として守り、育てています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>○施設周辺の植栽だけでなく、ベランダの緑化にも取り組んでおり、緑あふれる舞岡地域の景観と調和しています。</p> <p>○雑草処理も含め、植栽・植樹等の維持管理は、基本的に職員の手によってなされています。</p> <p>○特に、和室から眺めるベランダのミニ庭園は、手作りとは思えない落ち着いた雰囲気醸し出しており、利用者から好評を得ています。</p> <p>○今後は、“植栽・植樹”、“土いじり”に興味のある利用者との協働により、“緑の創出”を進めていくことが考えられます。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

II-7 ゴミゼロ推進運動への取組

横浜G30 プランに則ったゴミゼロ推進運動へ取り組んでいるか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	ごみの発生抑制に取り組んでいる。	✓		✓	
	再利用・再使用に取り組んでいる。	✓		✓	
	リサイクルに取り組んでいる。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>①横浜G30プランによるゴミゼロ推進運動を進めてまいります。</p> <p>②戸塚区のG30に協力し、古封筒は再利用、裏紙の徹底利用、分別収集の徹底を実施しています。</p> <p>③ゴミの分別を捨てるという観念から置くという観念に転換した結果、正確さがより増し、すばらしい成果ができました。</p> <p>④昨年度のゴミ回収にかかった費用は、減量推進、リサイクル取り組みの結果、予算を大きく下回りました。(平成17年度ゴミゼロ支払額=102,800 円、平成18年度は支払額=43,736 円と前年度の60%減でした)</p> <p>⑤ゴミゼロ推進研修に参加し、職員全員が取り組むという姿勢でゴミの分別、計量を行っています。</p> <p>⑥コピー紙等裏面の使えるものは、積極的に活用しています。</p> <p>⑦ご利用者に、ゴミの持ち帰りのご協力を常日頃お願いし、成果が上がっています。</p> <p>⑧ゴミ箱は事務室内にあり、毎日職員がゴミの分別状況を点検実施しています。</p> <p>⑨分別用ゴミ箱を、小型にして、ゴミの減量に取り組んでいます。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>○横浜G30プラン(ごみの減量・リサイクル)に則り、「市役所ゴミルート回収」に参加し、積極的にゴミゼロ推進運動に取り組んでいます。</p> <p>○緑化を推進することにより、枯れ草や枯れ木が発生しましたが、可能な限り施設内で処理をすることにより、ごみの排出量は最小限に抑えています。</p> <p>○昨年度のゴミ回収費用が、対前期比60%もの減少となったことは、全職員が力をあわせて減量・リサイクル推進に取り組んだ大きな成果です。</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年	4月～9月	41.4%	42,937人	23,221人	19,716人
H18年	10月～3月	46.1%	52,965人	24,360人	28,605人
H19年	4月～6月	48.1%	22,668人	13,058人	9,610人
H	～月	%	人	人	人

(2) 利用内訳

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

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

部屋	期間		団体利用		個人利用
			施設稼働率	利用者数	利用者数
体育室	H18年	4月～9月	74.8%	5,606人	6,452人
	H18年	10月～3月	77.0%	5,343人	6,220人
	H19年	4月～6月	80.9%	3,761人	3,258人
	H	～月	%	人	人
小会議室	H18年	4月～9月	33.4%	2,352人	/
	H18年	10月～3月	35.3%	2,672人	
	H19年	4月～6月	34.2%	1,169人	
	H	～月	%	人	
中会議室	H18年	4月～9月	41.7%	2,505人	
	H18年	10月～3月	50.1%	2,685人	
	H19年	4月～6月	46.0%	1,495人	
	H	～月	%	人	
工芸室	H18年	4月～9月	26.8%	1,564人	
	H18年	10月～3月	30.4%	1,635人	
	H19年	4月～6月	34.7%	1,076人	
	H	～月	%	人	

(利用内訳続き)

部屋	期間		団体利用		個人利用
			施設稼働率	利用者数	利用者数
料理室	H18年	4月～9月	17.3%	825人	
	H18年	10月～3月	22.1%	1,067人	
	H19年	4月～6月	25.3%	638人	
	H	～月	%	人	
音楽室	H18年	4月～9月	77.3%	4,066人	
	H18年	10月～3月	77.7%	4,081人	
	H19年	4月～6月	88.8%	2,536人	
	H	～月	%	人	
和室	H18年	4月～9月	16.4%	1,382人	
	H18年	10月～3月	23.5%	1,694人	
	H19年	4月～6月	21.5%	920人	
	H	～月	%	人	
グループ室	H18年	4月～9月	49.9%	2,459人	
	H18年	10月～3月	57.1%	2,735人	
	H19年	4月～6月	61.5%	1,733人	
	H	～月	%	人	

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <p>①対前年比稼働率では10ポイントを超える伸び率の部屋も多くあり、また、月間稼働率が80%以上の部屋があり、多くの方に利用していただいております。</p> <p>②和室の利用推進のため、従来から和室ご利用の団体以外にも声掛けをした結果、和室利用率がアップしました。また、和室へ座イスを購入し、高齢者に配慮しました。</p> <p>③ニーズ費から、工芸室へ座布団を購入しました。結果、今までの利用団体以外にも利用が増え、利用率アップにつながりました。</p> <p>④利用率は大きくアップしていますが、お客様は近隣地域の方が多いため、今のところ、部屋の利用申し込みについてはお客さまにご迷惑をおかけしていません。</p>	<p>【特記事項】</p> <p>○平成19年度4～6月期における施設全体の稼働率は48%であり、平成18年度4～9月期から、3期連続で上昇を続けています。</p> <p>○体育室、工芸室、料理室、音楽室、グループ室の稼働率は、3期連続で上昇を続けています。</p> <p>・体育室、音楽室の利用率は80%台に達しています。今後は、“複数サークル・利用者による共同利用”や“抽選に漏れたサークル・利用者へのキャンセル情報の提供”など、より質の高いサービスの提供が期待されます。</p> <p>・例えば、地域スポーツ活動の地域拠点である戸塚スポーツセンターなどと連携し、空き部屋やサークル活動の情報を提供することが考えられます。</p> <p>・工芸室、料理室の利用率は着実に上昇しています。現在実施している、子どもたちが工芸・料理に親しむイベント・活動に加え、実施を検討している“料理室を利用した自主事業”など、ニーズを掘り起こすための取り組みの継続が求</p>

【改善すべき点・課題】

①料理室の利用率をもう少しアップさせるための対策を考える。(たとえば、料理室を利用した自主事業を増やす等)

められます。

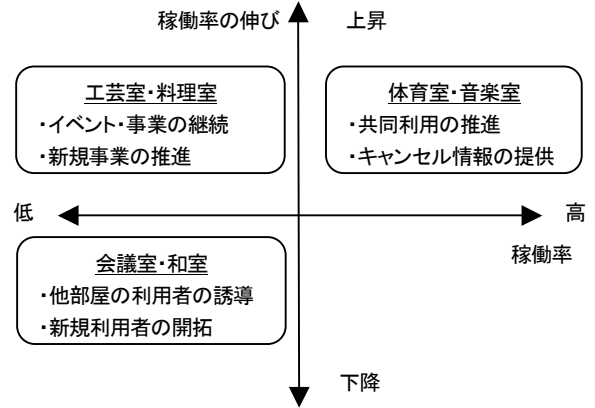
○小会議室、中会議室、和室の稼働率は、横ばい状態で推移しています。

・小会議室は30%台、中会議室は40～50%台、和室は10～20%台の稼働率で推移しています。今後は、“稼働率の高い体育室、音楽室の利用者”や“共同スペースでの会合が手狭になったグループ”に、ミーティングの場として利用してもらうなどの誘導サービスが考えられます。

○稼働状況を時間帯別に見ると、夜間の稼働率が低くなっています。

・今後は例えば、これまではあまり施設を利用しなかった学生(大学生)や勤労者を“新しい利用者層”と位置づけ、そうした層がよく足を運ぶ大学、鉄道駅、大規模店舗などに当施設の情報を提供することで、利用者の開拓を図ることが考えられます。

<まとめ>



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>①「受付業務が地区センターの印象を決める重要ポイントになる」との考えのもと、全職員参加の、スタッフミーティングを開催して業務研修を行い、「親切、丁寧、親しみやすい接遇」でお客様と接しています。</p> <p>②接遇研修でロールプレーを行い、受付業務のスキルアップに取り組んでいます。</p> <p>③受付机後ろに予約状況を示す見やすいボードを設置しています。また、優先利用のある部屋については2カ月前までの状況を受付横のボードでお客様にお知らせしています。</p> <p>④1階ロビーに「舞岡地区センター」の案内冊子、及び「体育室のご利用案内」チラシを具備し、ご利用者にお渡ししています。</p> <p>⑤利用案内や空き室状況をHPと予約ボードでお知らせし、利用相談や予約は窓口だけでなく、電話でも行っています。</p> <p>⑥電話による「仮予約」の受付、個人利用のご案内に努めています。</p> <p>⑦HPの更新をすることにより、新しい情報をお客様に提供しています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>○受付窓口には常にスタッフがおり、すぐに利用者に対応できるようにしています。利用者の入館の際には、明るい笑顔で気持ちの良い挨拶を行っています。</p> <p>○アピールポイントにある“スタッフミーティング”の他に、“スタッフ同士が集まる機会”を設け、管理・運営の改善に向けた話し合いがなされています。</p> <p>○“スタッフ同士が集まる機会”は、スタッフが自主的に開催しています。日々の業務を、ミーティングや研修で振り返ることにより、様々な改善が図られるとともに、スタッフの自主性や自律的行動への意欲が強化されてきています。</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> <p>①事業計画書・事業報告書を含め、お客さまに必要な情報は「情報コーナー」で情報公開しています。</p> <p>②見学の申し込みには、館長、副館長が対応し、館内の案内をしています。見学の申し込みの案内は受付に、わかりやすい形で掲示してあります。</p> <p>③近隣の小学校(舞岡小学校、南舞岡小学校)の課外授業で地区センターを見学に来ています。館長、副館長が館内を案内し、その後児童の質問に答えています。</p> <p>④個人利用のルールのご案内等、利用者の利便に繋がる情報を掲示しています。</p> <p>⑤児童用、一般用の別々の利用案内をロビーへ置いています。</p> <p>⑥自主事業の情報提供は、講座ごとにきめ細かくチラシを作っています。</p> <p>⑦図書コーナーは、幼児や小学生の利用も多いので、ふり仮名をつけて、大きな字で読みやすく親しみやすい掲示を心がけています。</p> <p>⑧各部屋に基本配置図を掲出しています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>○各種の案内、掲示物、パンフレットや、事業計画書・事業報告書は、受付横の「情報コーナー」で展示されています。</p> <p>○さらに、館内複数の掲示板には、地区センターやサークルの情報のほか、地域の各種団体・行政などからの情報も整理・分類し、読みやすい形で展示しています。</p> <p>○はじめて来る利用者や見学を希望する来館者も、気軽に相談していただけるよう案内が受付に掲示されています。</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		
【アピールポイント】 ①自主事業の実施内容やセンター祭りの情報を戸塚区広報に掲載しています。 ②「舞岡地区センターたより」を発行し、利用者に情報を発信しています。 ③町の情報誌(タウンニュース・ぱど等)やケーブルTVに積極的にイベント情報を載せてもらっています。広い範囲のお客様にもPRを心がけています。 ④事業ごとの案内をこまめに出しています。 ⑤地区センター祭り、ハワイアンコンサート等の大きな行事は地元町内会の自治会の協力を得て、チラシを配付し、町内会の掲示板や、商店の掲示板に地元の方たちに積極的に貼り出してもらっています。 ⑥見学申し込みを受付に掲示しています。			【特記事項】 ○現在、区広報や自治会の掲示板だけでなく、タウン誌を活用するなど、PR方法の多角化を図っています。 ○さらに、例年の“地区センター祭り”や、今夏開催した“ちびっこプール”を人目につきやすい場所で開催するなど、“情報の口コミ効果”も考えた工夫をしています。 ○今後は、例えば曜日別・時間帯別・部屋別の利用状況などを把握した上で、これまでとは別の広報媒体を使い、新規読者(視聴者)に情報を提供するなど、“現状分析”、“課題抽出”を踏まえた広報活動が期待されます。		
【改善すべき点・課題等】					

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>①スタッフミーティング開催時に、「受付マニュアル」をもとに、勤務時間帯が異なる職員が集まり、ともに議論することで、業務手順を確認している。必要であれば、「受付マニュアル」を更新しています。</p> <p>②サービスの提供について重要な事柄は「業務連絡書」を発行し、回覧によって伝達しています。</p> <p>③スタッフの「業務日誌」に職員が必ず目を通して押印し、必要な情報は記入して伝えています。</p> <p>④スタッフから提案のあった項目について、皆で話し合い、改善すべき点については改善するよう心がけています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>○施設の管理・運営を円滑に遂行するために、各種マニュアルが整備されています。</p> <p>○スタッフミーティングや業務日誌を活用することで、日々の業務の連絡・報告は、円滑になされています。</p> <p>○毎月1回、“スタッフ同士が自主的集まる機会”が設けられ、業務の問題点や課題、改善のための提案などが話し合われています。</p> <p>○スタッフの提案の具体例として“部屋の抽選方法の改善”などがあり、館長・副館長を交えた話し合いを経て、意見の反映が図られています。</p> <p>○上部団体の「戸塚区区民利用施設協会」の手により、職員研修が開催されています。今後は、研修時に同協会が管理する他施設の職員との意見交換の機会を増やすなど、スタッフの問題発見・解決能力を向上させる取り組みが期待されます。</p>			
【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】</p> <p>①定期的にスタッフミーティングを実施しています。</p> <p>②職員は勤務ローテーションのため、全員が揃うことが難しいことから、情報共有化を図るため連絡帳に必要情報を記入・伝達し、確認印を押印しています。</p> <p>③情報ノートに記入があった事項についても、改めて確認しあい、意志の疎通や確かな情報伝達に努めています。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>○定期的なスタッフミーティングにより、情報伝達が行われています。</p> <p>○また、日々の業務を報告する「業務日誌」に加え、職員同士の引継ぎ・情報伝達を円滑に行うための「連絡帳・情報ノート」が活用されており確認印を押印して、安定した情報の共有と意思の疎通が図られています。</p> <p>○今後は、現在の情報伝達・共有の仕組みを活かしながら、当施設の長所・特徴や、長期的な問題・課題、それに対する改善策を共有し合える仕組みの構築が期待されます。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-7 個人情報の保護

個人情報の保護に対する体制が整っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当したうえで、次の項目に該当する。	✓	A	✓	A
	横浜市が規定する個人情報取扱特記事項について、年1回以上点検・評価を行っている。	✓		✓	
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	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個人情報特記事項について適正に取り扱うよう、平成18年7月「個人情報保護対策」に基づき、点検・評価を行いました。</p> <p>②さらに、19年度は「個人情報取扱い及び保護に関する要綱」を制定し、適切・円滑な運営を図り、個人の利益・権利を保護しています。</p> <p>③18年4月「個人情報の取り扱い」についての研修を実施。その後の新規職員には採用時に実施しています。</p> <p>④「団体利用登録書」の書式を変更し、登録書の閲覧について、公開してよいかどうかの確認を行っています。</p> <p>⑤「図書利用申込書」の書式を変更し、生年月日・性別は理由がないので削除しました。</p> <p>⑥目的外には使用しない旨の文言をいれています。</p> <p>⑦個人情報が含まれているパソコンデータは、外部記録媒体に保存し、金庫に保管しています。書類等も施錠可能な書庫に保管しています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>○「個人情報取扱い及び保護に関する要綱」「個人情報保護対策」が定められ、日常業務への反映が図られています。</p> <p>○非常勤スタッフも含めた全員の“個人情報保護に関する誓約書”が存在し、かつ研修が実施されています。スタッフは、個人情報を取り扱う上での留意点を説明することができます。</p> <p>○受付後方に事務室があり、個人情報に係わる書類・資料は、鍵のついた書棚の中に管理されています。事務室は受付とついでで隔てられており、利用者が事務室の書類やパソコン画面を見ることはできないようになっています。</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> <p>①「危機管理マニュアル」により、即応体制がとれるよ うにしています。</p> <p>②平成18年10月、「緊急時の避難・誘導」研修を全職 員が受講しました。</p> <p>③平成18年11月、「事故発生時における応急手当」 研修を全員が受講しました。</p> <p>④AEDの設置と職員全員が普通救命講習を修了しま した。</p> <p>⑤館内外の巡回を行い、危険箇所の発見、危険行為 の注意書きをし、危険防止のための、掲示を行っ ています。</p> <p>⑥区内他館の事故事例を運営に生かしています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>○突発的な事故に備え、「危機管理マニュアル」を整備するほ か、各種の研修を実施しています。</p> <p>○定期的に館内を巡回し、事故の防止に努めています。</p> <p>○巡回等で気になる点があれば、「連絡帳・情報ノート」に内容 を記し、注意喚起を促しています。</p> <p>○今年度、利用者が体育館で怪我をした際、迅速な手当てや館 長への連絡を行いました。</p> <p>○今後は、スタッフミーティングなどでの議論をさらに深めること で、事故内容の“真の原因”を究明し、防止のための対策を図 ることが望めます。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

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】 ①事故発生の内容を記録し、報告しています。 ②区内他館の事故事例を運営に生かしています。 ③危機管理マニュアルにより、対応しています。 ④当直の館長、副館長が必ずいて、責任者が明確になっています。 ⑤AEDの取り扱い等、毎年応急手当講習を実施しています。			【特記事項】 ○過去に当施設や他施設で発生した事故は、記録に残し、原因・対応策を検討し、研修に活かしています。 ○「防災・災害時連絡先」により、事故発生時の連絡体制を整備しています。		
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-10 災害発生時の対応体制の構築

災害発生時の対応体制が確立しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当したうえで、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	防災マニュアル等に基づき、避難訓練や防災訓練等を最低年に2回は実施している。	✓		✓	
	災害時の連絡体制や職員の役割分担等が明示されている。	✓		✓	
	地域や関連機関との連携体制を整備している。	✓		✓	
B	防災に関するマニュアル等が整備されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>①警察・消防・東京ガス・東京電力・横浜水道局等連絡体制が整備されています。</p> <p>②「危機管理マニュアル」、「消防計画」を整備しています。</p> <p>③訓練等を実施し、防災応急意識を養っています。</p> <p>④緊急時のヘルメットを職員の必要個数、事務室へ備えています。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>○「危機管理マニュアル」「消防計画」が整備され、防災・消防訓練を実施しています。</p> <p>○「防災・災害時連絡先」により、事故発生時の連絡体制を整備しています。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>①大規模災害発生時に消火、救助等が少人数の職員で有効に行うことができるか。いかにして来館者の協力を得るか課題となっています。</p> <p>②震災時に多くの「帰宅困難者」が発生した場合の受け入れを区災害対策本部と協議し実行したいと考えます。</p>					

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> <p>①投書の内容については、玄関脇の掲示板で公表しています。</p> <p>②苦情や要望ですぐできるものは、速やかに実行しています。</p> <p>③苦情・要望は、まとめて区役所に報告しています。</p> <p>④ご意見箱を設置し、お書き置きやすいように椅子、机、筆記用具を用意しています。</p> <p>⑤希望が強かった自動販売機をセンター2階へ設置し、お客様に喜ばれています。(売上も多い。平成18年度当初予算 150,000 円に対し、決算額 235,700 円)</p> <p>⑥来館者とは、日常的にコミュニケーションをとっています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>○館内に“ご意見箱”を設置するとともに、“ご意見ダイヤル”の利用方法に関する情報を掲示しています。</p> <p>○“ご意見箱”、“ご意見ダイヤル”に寄せられた意見は、入り口横の掲示板で公表するとともに、対応を図っています。</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		
<p>【アピールポイント】</p> <p>①利用者の苦情・要望の手順が、明確に文書化され、運用しています。</p> <p>②「ご意見ダイヤル」へ苦情が入ったときは、「区役所地域振興課」→「区民利用施設協会」→「当地区センター」と内容が伝えられます。また苦情の内容をセンターで検討し、改善すべきは改善策をご提示し、逆の流れで「地域振興課」へ伝えます。地域振興課の担当者から、ご意見ダイヤルの方へお返事が返ります。</p> <p>③「お客様の声」、「ご意見ダイヤル」を見やすいところに掲示、設置しています。</p> <p>④対応策を速やかにとり、結果を玄関脇の掲示板へ掲示しています。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>○“ご意見箱”や“ご意見ダイヤル”の利用方法、対応手順、担当者等が掲示板に明示されており、集計結果や対応策を公表しています。</p> <p>○スタッフは、上記の利用方法、対応手順、担当者など、対応のための仕組みを理解しています。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-13 利用者アンケートの実施

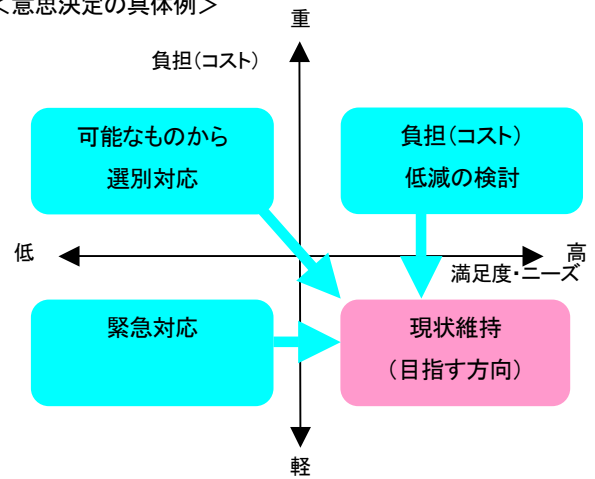
サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか。

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>①19年2月に利用者アンケートを実施し、結果をわかりやすい表で公表しました。</p> <p>②センター委員会にアンケート結果を報告しました。</p> <p>③アンケートの結果、「わんぱく事業をふやしてほしい」とのご要望に応え、わんぱく事業を充実いたしました。わんぱく事業の拡充は今後、館が地域の中核的コミュニティとしての位置づけを高め、更に、将来を見据えた発展に大きく寄与するものと考えます。</p> <p>④通信カラオケの導入は、ご要望が多く、懸案事項でもありましたので、年度内に設置しました。</p> <p>⑤取り扱い事務に関するものは、スタッフミーティングなどで話し合い、統一化を更に進めました。</p> <p>⑥自主事業の際にアンケートを取り、事業の企画に生かすようにしています。</p> <p>⑦18年度のアンケートから「楽しかったので、ぜひやってほしい。」「沢山の機会があると嬉しい。」とのご要望があったため、19年度は「フラワーアレンジ」の事業を拡大して実施しました。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>○利用者アンケートを実施し、集計結果を公表しています。アンケートで寄せられた要望に対して、迅速な検討・対応が図られています。</p> <p>○利用者アンケートだけでなく、日々の業務での利用者とのコミュニケーションにより、利用者の意見・要望の把握に努め、対応を図っています。</p> <p>○今後は、アンケートの回答結果(回答率)に対する“目標値”を定め、より高いレベルの管理・運営を目指すことなどが考えられます。</p> <p>○アンケート結果への対応は迅速に図られています。しかし、アンケートから得られる“真の問題の発見”と、“課題の抽出”、“対応策の実施”に至る一連のプロセスについては改善の必要があります。</p> <p>○例えば、“わんぱく事業を増やしてほしい”との要望に対し、事業実施に伴う「効果性」や「地域に与えるインパクト」「資金や負担に対する効率性」「公の施設で実施する妥当性」「地域住民との協働による持続発展性」などについて十分に検討を行い、結論付けることが期待されます。</p> <p>○上記、「効果性」「インパクト」「効率性」「妥当性」「持続発展性」を検討する際には、アンケート結果などから得られた“利用者の満足度”や“地域のニーズ”と、スタッフミーティングなどで話し合われた“利用者・職員の負担(コスト)”をそれぞれ勘案しながら、意思決定を行うことが考えられます。</p>			

【改善すべき点・課題等】

- ①アンケートであげられたご意見・ご要望から、今後改善すべき課題について抽出し、館で対応可能なものは実現を図っています。
- ②しかし
 - ㊦大幅に、又は経常的にコストがかさんで実現できないもの。床の張り替え、新聞、月刊紙の増等
 - ㊧市・区等外部機関との調整が必要なもの。駐車場の有料化、地下鉄駅前に案内板設置等
 - ㊨制度自体を変更しなければならないもの。午前、午後の間に1時間休憩等、各方面との折衝が必要なものもあり、交渉力を養っていく必要があります。
- ③現在は、主にニーズ、コスト面で実現可能かどうかを判断しておりますが、今後は効果・効率等多方向から検討を加え、結論を出す必要があります。

<意思決定の具体例>



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> <p>①利用者会議を年2回開催しています。18年度そのうち1回は、プレイルーム利用者からお聞きしています。(情報コーナーで、議事録を公開しています。)</p> <p>②利用者会議の要望を出来る限り、運営に反映しています。</p> <p>ア 通信カラオケの導入</p> <p>イ 調理室ルールの確立とスリッパの更新</p> <p>ウ 親子リトミック体操の開始</p> <p>エ プレイルームの遊具の充実</p> <p>オ そば打ち用のし板の購入等です。</p> <p>③19年度利用者会議は、12月に開催を予定しています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>○利用者会議を開催し、議事概要を公表しています。</p> <p>○利用者会議で出された意見・要望を整理し、対応を図っています。</p> <p>○スタッフは、利用者会議の議事録に目を通し、意見・要望、対応の内容を把握しています。</p> <p>○利用者会議ではアピールポイントにある意見・要望の他に、正午前後に駐車場の利用が重なることが取り上げられています。今後は、利用者会議の参加者とスタッフが協働し、ともに議論を煮詰めることで、この問題の改善策を図ることが期待されます。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-15 自主事業の適切な実施

⇒該当施設のみ評価を実施する

利用者の望む自主事業を適切に実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	自主事業の対象者は各年齢層を網羅し、世代間交流を考慮している。	✓		✓	
	定期的に自主事業の見直しを実施し、地域住民や利用者のニーズを反映させている。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり、事業が実施されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
<p>【アピールポイント】</p> <p>①応募者が定員を超えるケースがあり、同一自主事業を2回(18年度実施ウクレレ教室)開催しました。</p> <p>②18年度に好評だった「ちびっこプール」、「デジカメ教室」等を19年度も開催しました。</p> <p>③幼児向け、小学生生徒向け、一般向け、年配者向け等、全世代を意識した企画を立案して実施しています。</p> <p>④今、話題となっている「年金講座」を開催しました。</p> <p>⑤利用者会議で要望があった高齢者向けの「健康体操」を、19年度の事業へ取り入れました。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>○あらゆる年代層、地域の誰もが参加できる、様々な自主事業を実施しています。</p> <p>○世代間交流に取り組む一方で、各世代の人々のニーズを踏まえた自主事業も実施しています。</p> <p>○自主事業からサークル活動に発展するケースも数多くあります。</p> <p>○舞岡地域には、古くからこの地域に住み、地域に愛着を持った住民が数多くいます。今後の自主事業は、こうした住民との協働のもと、活動・運営に取り組むことが期待されます。さらに、新しく舞岡地域に居住する住民も“参加の輪”に取り込めるような自主事業の開催を期待します。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ-16 自主事業における独自の工夫等

⇒該当施設のみ評価を実施する

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

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <p>①当施設の特徴を生かした事業の実施と地域のニーズへの貢献を図っています。</p> <p>(ア) 当センターの前庭(戸塚区地域振興課管理の遊水池)において、幼児向けの「ちびっこプール」を開設して保護者から喜ばれています。</p> <p>(イ) 地元町内会主催の盆踊りや素麺流し実施にあたり、前庭を提供し、協力をしています。</p> <p>②利用者ニーズを取り込んだ事業を企画・実施</p> <p>(ア) リズム体操、ヨガ教室、ステップダンス等、参加者の健康志向に対応した事業を実施しています。</p> <p>(イ) パソコン、デジタルカメラ等、世間で流行しているものを対象にした教室を開催しています。</p> <p>(ウ) 折り紙教室、ちりめん細工教室等、評価が高い、または参加希望の多い事業を開催しています。</p> <p>(エ) 子供達の夏休み、冬休みに合わせた料理教室、絵画教室、子ども映画館等の事業を実施しています。</p> <p>③幼児向け、小学生生徒向け、一般向け・年配者向け等、幅広い年齢層を対象とした事業を実施</p> <p>幼児向け(ちびっこプール、リトミック体操)、小学生向け(お話し会、くわがた教室等)、一般向け・年配者向け(歴史散策、フラワーアレンジ、フラダンス教室等)を実施しました。</p> <p>④地域の方に地区センターを知って頂く事を主眼に事業を企画。</p> <p>子ども映画館、ハワイアンコンサート等を実施し、多くの方に来館して頂いています。</p> <p>⑤ハワイアンコンサートは地元のセミプロ実力派グループを招き、フラダンスの踊りも加え大勢の来館者を迎えました。地区センターを幅広い方々に知って頂けたと思います。(平成18年、19年で延べ200名の申込みがありました。)</p>	<p>【特記事項】</p> <p>○様々な自主事業を開催し、多くの人々の参加を得ました。「ちびっこプール」や「子ども映画館」「ハワイアンコンサート」などの事業は、地域の賑わいを創出するとともに、住民同士の交流の場づくりになりました。こうした事業から得られたノウハウをいかし、さらに地域交流を深められる事業の実施を期待します。</p> <p>○少子高齢化の進展や高度情報社会の到来など、時代の潮流は常に変化しています。今後は、こうした時代の変化を捉えながら、地域・利用者のニーズの把握に努め、自主事業を展開することが求められています。</p> <p>○例えば、定年退職の時期を迎え、地域コミュニティに戻ってくる団塊の世代の人々を対象として、彼らの知識・経験をいかした活動を自主事業に反映させることなどが考えられます。</p> <p>○当施設を運営する戸塚区区民利用施設協会は、区内複数の公の施設を管理・運営しています。今後は施設同士の連携をさらに深め、例えば、自主事業の成功例・失敗例の情報交換や、複数館で共同開催する事業の実施など、複数施設を管理・運営するメリットを最大限に発揮することが期待されます。</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> <p>①書籍を新規に購入、または廃棄図書が出た場合はメールにて蔵書情報を市に提出しています。</p> <p>②図書の貸し借りはパソコンシステム「ハイパーエル」により管理しています。</p> <p>③毎年ニーズ対応費の中から予算を組み、新規購入図書を増やしています。</p> <p>④アンケートによる図書の購入、また横浜市の図書館情報を元に本の購入を進めています。</p> <p>⑤新着図書は玄関正面に置き、利用者が分かりやすいよう、利用しやすいように心がけています。</p> <p>⑥返却期限遅れの利用者には、電話・ファックス等で返却を促し、結果、期限遅れの図書返却の利用者が減少しています。</p> <p>⑦随時、図書コーナーの本や書見台の整理・整頓・清掃を行っています。</p> <p>⑧図書の配架が乱れないよう、職員、スタッフが業務の合間に書棚の整理・整頓を心がけています。また、絵本コーナーは、行ごとに並べ変えたり、行ごとの色別ラベルを貼ったりし、利用者が借りやすく、返却しやすいように工夫しました。</p> <p>⑨お話し会を毎月開き、地域の幼児から大人の方まで、読書の広がりを中心に心がけています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>○約 9,000 冊の蔵書が保管されています。蔵書は日本図書コードに沿った形で分類がなされています。さらに、絵本コーナーには、色別ラベルを貼り、小さな子どもでも利用しやすい工夫が凝らされています。</p> <p>○蔵書数が次第に増え、今後は“書籍の廃棄”が課題となります。過去の貸出情報や利用者の意見などをもとに、適切な処置を講じることが求められます。</p>	
		<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>①図書が無断で施設外へ持ち出されていることがあります。</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>①地域の学校の会合や敬老会等に参加して、地域住民との交流を深める努力をしています。</p> <p>②地域住民の交流の場として、施設を利用いただいています。(盆踊り、そうめん流し、老人会のボール競技等)</p> <p>③「こども110番の家」として、児童・生徒の登下校の見守りに協力しています。</p> <p>④地元の町内会やセンター利用者の協力を得て、毎年「地区センター祭り」を実施しています。</p> <p>⑤地域の町内会等に係る諸団体の会議、イベント等の利用に際しては、優先予約や、可能な限りで部屋料金の減免措置を取っています。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>○これまで、町内会(町内会連合会)をはじめ、学校や敬老会など、地域の各種団体と密接なコミュニケーションを築き上げ、協働の取り組みを進めています。</p> <p>○各種団体から寄せられる意見・要望には常に耳を傾け、当施設の活動に反映を図っています。</p> <p>○今後は、戸塚区区民利用施設協会が管理・運営する施設のほかにも、例えば、区内の地域ケアプラザやスポーツセンターなどの施設と連携した取り組みも期待されます。</p> <p>○また、当地域に新しく住む新住民を“参加の輪”に取り込むことで、新住民の意見・要望を把握する仕組みを作り上げることが望まれます。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

IV-2 地区センター委員会の設置・開催

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	地区センター委員会を開催している。	✓		✓	
	地区センター委員会での検討内容を公表している。	✓		✓	
	地区センター委員会で抽出された意見等への対応策を講じ、施設の運営に取り入れている。	✓		✓	
B	地域の代表や利用者、公募による市民などで構成する地区センター委員会を設置している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		<p>【アピールポイント】</p> <p>①センター委員会で通信カラオケの導入希望が多かったことを踏まえ、通信カラオケを導入しました。通信カラオケ導入の結果、音楽室の利用率アップ、カラオケによる、料金収入のアップにつながりました。</p> <p>②委員会への資料提出は、プロジェクターを使うなどわかりやすいよう心がけています。</p> <p>③情報コーナーで、議事録を公開しています。</p> <p>④19年度第二回センター委員会は、3月に開催予定です。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>○地区センター委員会を開催し、議事概要を公表しています。</p> <p>○地区センター委員会で出された意見・要望を整理し、対応を図っています。</p> <p>○スタッフは、利用者会議の議事録に目を通し、意見・要望、対応の内容を把握しています。</p>	
		【改善すべき点・課題等】			

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】 ①経理規定を整備し、適正に管理・執行しています。 ②預金通帳と印鑑は、金庫その他施錠可能な保管庫に別々に保管しています。		【特記事項】 ○経理を担当する職員を配置し、経理処理の作成、伝票の管理が適切になされています。通帳・印鑑は、それぞれ別の場所で管理がなされています。 ○最終的な経理処理は上部団体である戸塚区区民利用施設協会で行っています。この処理の過程で“会計監査報告書”が税理士の関与のもと作成され、税務処理が行われています。			
【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	40,545,000円)	－(決算収入	40,512,606円)＝ 32,394円
(予算支出	40,545,000円)	－(決算支出	38,701,227円)＝ 1,843,773円
(決算収入	40,512,606円)	－(決算支出	38,701,227円)＝ 1,811,379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予算の適正な執行と執行予算削減に努力した結果、収入－支出がプラスになっています。</p> <p>②「舞岡地区センター便り」や「センター祭り」のちらしを、館内のリーフレットに入れ、地元の町内会へお願いして回覧していただき積極的にPRし、利用者数の増に努力しています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>○予算支出と決算支出の差異はプラス184万円となっています。差異は以下のような管理・運営上の経費削減努力によって実現したものであり、決算の適正性は確保されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜G30プランに則ったゴミ削減の取り組みを進めた結果、ゴミ回収に要した費用は大きく低下した。 ・電気のスイッチをこまめに切り替え、水道の元栓を調整するなどの結果、水光熱費は大きく低下した。 ・施設の清掃、草取りや備品の修繕は可能な限り自分たちの手で行った。その結果、清掃、保守点検、修繕に要する費用は大きく低下した。 <p>(その他の詳細は、「V-5経費節減の取組」を参照)</p>	

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>①部屋利用収入の1/3をニーズ対応費として計上しています。ニーズ対応費で購入するにあたり、お客様の要望を考え、施設管理者の目で見えてお客様に喜んでいただけるような方向性で購入を決めています。</p> <p>②毎年度末にニーズ対応費で購入、および修理したものについて館内に掲示して、お客様にお知らせしています。</p> <p>③ニーズ費から、娯楽コーナーの椅子カバーを新しく張り替えました。(94,500円:平成19年度) 平成18年度は、通信カラオケセットを購入(577,500円)</p> <p>④利用者の健康促進のため、体育室へステップ台を20台購入(94,500円)。現在サークルで活発に利用があります。</p> <p>⑤毎年ニーズ費の中から図書購入費として30万円の予算を組み、幼児から大人向けの新刊本をバランスよく購入しています。</p> <p>⑥地区センター祭りもニーズ費から予算を組み、毎年盛大に行っています。</p> <p>⑦和室の利用推進のため、高齢者に配慮して座イス(腰掛式)を購入しました。年配者から喜ばれました。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>○利用者や地域の各種団体からの意見・要望を細かく聞き入れ、ニーズ対応費の執行にいかしています。</p> <p>○ニーズ対応費の用途は一覧として、館内に掲示しています。</p> <p>○今後は、利用者の新規開拓を行い、新規利用者の潜在的なニーズを顕在化させ、ニーズ対応費を活用することも考えられます。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

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)
3,567,000円(平成18年度、19年度)	(3,360,790円/3,567,000円)×100=94% (平成18年度実績) (840,000円/980,890円)×100=117% (平成19年度4月～6月実績)
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新しい団体の登録、古い団体の再利用等が増え、利用料金収入のアップに繋がっています。</p> <p>②1カ月間に2回までのセンター利用回数も団体に好評です。</p> <p>③当館は利用しやすいということが、口コミで伝わり、19年度は目標値の100%を達成できる見込みです。</p> <p>④100%以上を達成した場合、全額ニーズ対応費に計上し、ご利用者に還元したいと考えます。</p> <p>【改善すべき点・課題】</p>	<p>【特記事項】</p> <p>○平成18年度は目標値を下回ったものの、平成19年度(4～6月期)は目標値を大きく上回っています。</p> <p>○利用者数・部屋稼働率は上昇傾向にあり、今後は着実な利用料の増加が期待できます。</p>

V-5 経費節減の取組

経費節減のための努力を行っているか

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <p>①横浜G30と戸塚区G30の考えに基づき、紙については、両面コピーをし、裏紙の再利用を徹底することにより、紙の使用量削減をしています。</p> <p>②委託契約を単年度契約から、5年契約に改め、経費の削減を図っています。</p> <p>③水道代削減のため、元栓を調整。シャワーヘッドも節水型に換えました。</p> <p>④電気・ガス代節約のために、不要な場所の消灯や、空調温度を適正な設定しています。また、こまめにスイッチを消すなど、目を配っています。</p> <p>⑤古封筒は捨てずに再利用しています。</p> <p>⑥100円ショップで利用できる消耗品は積極的に利用しています。</p> <p>⑦携帯電話連絡のお客様が増えているので、電話で連絡するときは携帯電話のお客様の番号の頭に0036をプラスして電話代節約を心がけています。</p> <p>【改善すべき点・課題】</p>	<p>【特記事項】</p> <p>○アピールポイントにある経費削減の取組を進めた結果、昨年度の決算支出は予算支出を約184万円下回りました。</p>

VI. その他

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

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <p>①地域の町内会の方々がボランティアで年1回、遊水池周りの雑草取りを自主的に実施して、施設の美化に協力して下さっています。</p> <p>②プレイルーム、娯楽コーナー等個人利用専用スペースには、ご利用団体の協力を得て季節感を演出し、親しみやすい環境作りをすることに心がけています。（例えば、両コーナーへ折り紙作品を貼り、季節ごとに替えています。）</p> <p>③各階の掲示板のポスターやラックのパンレットの期限に目を配り、常に新しい情報を提供しています。</p> <p>④地元中学校と連携し、生徒の犯罪防止等健全育成に協力しています。</p> <p>⑤団体の希望を受けて、作った作品を館内に掲示して皆さんに楽しんでもらっています。</p> <p>⑥各部屋に清掃用雑巾や湯飲み茶わん用布巾を置き、ご利用者の協力を得て、清潔で気持ちよく過ごしていただく配慮をしています。</p>	<p>【特記事項】</p> <p>○町内会をはじめ地域の各種団体と、強い信頼関係を築いている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地区センターの事業に各種団体の協力を仰ぐとともに、各種団体の行事に地区センター職員が積極的に協力するなど、協働の仕組みができています。 ・各種団体の意見・要望は逃さず聴き、可能な限り対応を図っています。 <p>○スタッフの自主性が醸成され、意見を反映させる仕組みがある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフが自主的に“話し合う機会”を設け、意見・提案を館長・副館長に提示しています。 ・館長・副館長は、意見・提案を斟酌し、対応策への反映を図っています。 <p>○時代潮流の変化を踏まえた、柔軟な対応が求められている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・少子高齢化の進展や団塊世代の地域コミュニティへの回帰など、新たなニーズを察知し、管理運営・事業に反映させる能力が求められています。 ・人々の価値観の多様化に伴い、利用者の意見・提案も多様化・高度化する傾向にあります。こうした意見・要望に同時並行的に対処することは困難になりつつあります。今後は、例えば、“人々のニーズ”や“利用者の満足度”と“利用者・スタッフの負担(コスト)”を勘案しながら意思決定を行うなどの工夫が求められます。（Ⅲ-13「利用者アンケートの実施」を参照） ・体育室と音楽室の稼働率は80%を超え、曜日・時間帯によっては多くの利用者に使用を諦めてもらっています。今後は、例えば、利用者同士の共同利用の推進や近隣施設の空き部屋情報の提供など、改善を図ることが求められています。
<p>【改善すべき点・課題】</p> <p>①他館との連携を深め、単独では出来ない広域で、規模の大きい自主事業に取り組んでみたいと考えています。（例、動物の生態観察、農業体験、裁判員制度の模擬実演等）</p> <p>②当館も建設以来10年近くが経過し、経年劣化による不具合が生じてきています。メンテナンス・更新等を限られた予算の中でいかに進めていくかが課題です。</p>	<p>○開設後10年が経過し、新たな問題点が浮かび上がってきている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の経年劣化によりメンテナンス・更新に要する費用の増大が表面化しつつあります。 ・午前と午後の利用者が切り替わる正午前後に、駐車場が突発的に込み合うことがあります。今後は、利用者会議で対応策を協議するほか、例えば、利用料金制の導入などの対応も視野に入れ、改善を図ることが求められます。

地区センター評価結果一覧表

施設名： 横浜市舞岡地区センター

評価機関名： 経営創研株式会社

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	94%(H18) 117%(H19- I)	94%(H18) 117%(H19- I)
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	地域コミュニティの醸成や地域連帯意識に寄与するなど、地区センターの設置理念に基づく運営が的確に図れ、達成されていると判断します。	館長・副館長だけでなく、スタッフも施設の目的、方針をよく理解し、管理・運営がなされています。また、利用者にも施設の目的、方針を分かりやすく説明し、理解を呼びかけています。
II. 施設・設備の維持管理	建物・設備の保守点検、備品管理、清掃、警備など、快適で安全な機能を保持しています。G30 には積極的に取り組み、多大な成果を上げています。良好な環境はお客様にとって一番のサービスであると考えます。	全員が協力して維持管理に努めています。部屋の利用後すぐに片づけを行い、不具合があれば、適切な対応を図っています。日々の業務の連絡・報告・記録を適切に行い、ミーティングなどにより情報の共有化が図られています。 対応・改善のための基本的な仕組みができています。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	区が収入目標とした利用料金収入に、区内で初めて 100%に達する見込みです。良好な環境の中、清潔で心の込もったおもてなしを行っている成果であると考えます。	利用者へのサービスの提供においても、情報は共有化されており、対応・改善のための仕組みはできています。 今後は、“ニーズ・要望”と“負担”を踏まえた意思決定を行うことが重要になります。また、これまで当施設を利用したことがない人々のニーズを捉え、“参加の輪”に取り込むことが期待されます。
IV. 地域及び地域住民との連携	地域の皆様の交流の場として、盆踊り、そうめん流しなどに館をお使いいただいています。また地区センター祭りがご利用団体や自治会、町内会等各種団体のご協力を得て盛大に開催されています。更に連携を深めていきます。	様々な事業を地域の各種団体との連携により実施し、地域住民の交流促進を図っています。 今後は、戸塚区区民利用施設協会が管理・運営するコミュニティ施設や、地域ケアプラザなどの福祉施設など、近隣施設との連携をさらに深めることが期待されます。
V. 収支状況	利用料金収入の伸びが順調であり、光熱水費等の節約とあいまってバランスの取れた収支状況です。	決算支出は予算支出を大きく下回りました。この結果は、経費削減努力により実現したものであり、決算の適正性は確保されています。
VI. その他	スタッフが地域住民であるため、お客様と親近感が生まれ、親しまれる地区センターとなっています。	地域の住民・各種団体との固い信頼関係は、当施設の最大の強みと言えます。また、館長・副館長・スタッフが自由に議論し、情報を共有することにより、対応・改善のための仕組みができています。 今後は、“意見・要望”から“対応”に至

		<p>る間に横たわる“問題”“課題”の分析力を高め、さらに高いレベルでの管理・運営がなされることを期待します。</p>
--	--	---

評価結果についての講評

施設の設置目的・方針が明示され、スタッフへの浸透と利用者への周知が図られています。館長・副館長・スタッフの双方向的な意見交換・情報伝達により、迅速に利用者への対応を行うなど、基本的な対応・改善の仕組みが出来ています。今後は、これまで固い信頼関係を築いてきた地域の住民・各種団体に加え、これまで施設を使用したことがない人々のニーズを把握し、“参加の輪”を広げることが望まれます。

また、上部団体「戸塚区区民利用施設協会」が、区内の複数施設を管理・運営する利点をいかし、組織内の情報交換・協力活動をさらに進めるとともに、スポーツセンターなど、近隣施設との連携をさらに深めることも必要です。

さらに、日常の運営の中から得られる利用者との会話や利用者アンケート・利用者会議などの意見、さらには見落としがちな利用者の声なき声の中から、スタッフが自発的に問題・課題を見つけ、創り出し、対応策を講じることが期待されます。

指定管理者からの意見

評価を受けたまわの中で、日ごろ館の運営の中ですばらしかった点や課題に気づくことができ、さらに現状の分析・確認ができ大変良かったと感謝しております。館の特徴を生かし、緑に囲まれた良好な環境の中で本評価を契機に目線を高くして、更にサービス向上に努めてまいります。

また、自治会・町内会、学校、体育指導委員、青少年指導員、子供会、社会福祉協議会、農協等と館の活動を通して、地域コミュニティの醸成、連帯意識の形成に努め、地域の皆様にささえられ、地域の皆様とともに歩む館を目指します。

全国初の民間機関を活用された第三者評価制度は、館にとって大きなエネルギーをいただくことができ、市の先見性に改めて敬意を表します。その制度を適格、公平に運用され、評価・業務改善提案を行ってくださった評価員（評価機関）の皆様にお礼申し上げます。

今後、一步一步着実に業務改善を図り、お客様に喜ばれ、親しまれる館になりますよう努力してまいります。