



横浜市指定管理者第三者評価制度

菅田地区センター評価シート



横 浜 市

評価機関：

東京海上日動ファシリティーズ 株式会社

地区センター評価シート目次

・ 総則	0
-1 施設の目的や基本方針の確立	0
-2 施設目的の達成度	1
-3 職員の勤務実績・配置状況	2
-4 職員のマナー	3
-5 開館の実績	4
・ 施設・設備の維持管理	5
-1 建物・設備の保守点検	5
-2 備品の管理	6
-3 清掃業務	7
-4 警備業務	8
-5 外構施設の保守点検業務	9
-6 植栽・樹木等の維持管理業務	10
-7 ゴミゼロ推進運動への取組	11
・ 運営業務及びサービスの質の向上	12
-1 利用実績及び施設の稼働率	12
(1) 施設の利用者数	12
(2) 利用内訳	12
(利用内訳続き)	13
-2 利用しやすい受付案内の実施	14
-3 適切な利用情報の提供	15
-4 広報・PRの実施	16
-5 サービス水準の確保	17
-6 職員間での情報共有化	18
-7 個人情報の保護	19
-8 事故防止対策への取組	20
-9 事故発生時の対応体制の構築	21
-10 災害発生時の対応体制の構築	22
-11 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	23
-12 利用者の苦情解決体制の構築	24
-13 利用者アンケートの実施	25
-14 利用者会議の開催	26
-14 利用者会議の開催	26
-15 自主事業の適切な実施	27
-16 自主事業における独自の工夫等	28
-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
-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。	✓	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"> ・お客様第1の運営方針を決め、この方針に対しスタッフ全員で日々最大の努力を行っています。 ・毎月1回のスタッフミーティングにおいて、目的や運営の確認を常に行っています。 ・パンフレット案内も改定し、子ども用、一般用、共に分かりやすくルビ、ひらがなにて大きくなりました。 ・利用者の目に付くよう各室にもオリジナル基本方針を掲げております。 		<p>【特記事項】</p> <p>A項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 菅田地区センターの設置理念(設置、利用目的)について文書確認済み。 ・ 設置目的、基本方針は1階～2階階段室踊り場壁面に掲示、および施設利用案内にて利用者へ情宣している。 ・ スタッフミーティング報告書にて目的、運営確認を職員へ周知していることを確認した。 ・ スタッフへのヒアリングにより地区センターの設置目的や運営上の基本方針の理解度を確認した。 			
【改善すべき点・課題等】					

-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> <ul style="list-style-type: none"> ・電話、FAX にも予約ができます。また、1ヶ月4コマの予約を受け、重複した場合は公開抽選を行っております。この2ヶ月前予約は、利用者の方より大変満足との声も戴いております。 ・グループ・団体専用ロッカーを設置しております。 ・自主事業の電ノコ教室より生まれた「彫・写楽」の会が、サークル化しました。 ・各サークルの会員募集を支援する為、チラシ専用棚、掲示板、作品展示ケースを用意し、センターとして各団体のサポートをしています。 			<p>【特記事項】</p> <p>A項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 2ヶ月前予約で重複した団体の抽選は毎月9日に職員立会の上、第3者が棒クジを引いて公開抽選により決定している。 ・ 仮申込書は、1回1枚の申込書から1ヶ月4回分へ変更し工夫されている。 ・ 各サークルの会員募集チラシを確認済み。今後、蕎麦打ちがサークル活動になる予定。 		
【改善すべき点・課題等】					

-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。	✓		✓	
	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> <ul style="list-style-type: none"> 受付カウンターには常時2名にて受付と見回りの業務を行っております。 スタッフがトイレ等で不在になる時は、常勤者が代行し受付が不在になる時はありません。 ネームプレートをカウンターに置き、受付等の担当者を明確にし、利用者の利便性に資することができるようにしております。 午前番・午後番及び夜間番の引継時においては、口頭引継のほか伝言ノート等においても内容を把握できるようにしております。 計画通り常勤者3名スタッフ12名の合計15名にて運営しています。 		<p>【特記事項】</p> <p>A項目</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成20年スタッフ勤務カレンダーおよび平成20年、19年度勤務表確認済み。 職員業務引継ぎ伝言ノートにて内容を確認した。 <p>B項目</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成20年事業計画書、仕様書より以下の確認を行った。 <p>職員体制</p> <p>館長 1名 副館長2名 スタッフ 12名</p> <p>開館日数 345日</p> <p>開館時間 平日 9時～21時</p> <p>日曜、祝日 9時～17時</p> <p>休日 休館日 月1回</p> <p>年未年始 12月28日～12月31日・1月1日～1月4日</p> <ul style="list-style-type: none"> 指定管理者公募時の仕様書では、8:30～11:30に作業担当のスタッフを配置して日常清掃に当たらせることになっているが、その後週に3日間外部の清掃業者の日常清掃サービスを利用することが市と合意されている。 			
【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。	✓		✓	
	電話の応対の際、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"> ・名札、緊急用ホイッスル、メモ用紙、ペンをエプロンにつけ、利用者の方より直ちに職員とわかるようにしております。 ・常にお客様の立場になり、「ありがとうございました」「お部屋の温度はいかがでしたか」など、声かけによるソフトなサービスを行っております。 ・受付には老眼鏡、椅子を置き高齢者にも利用しやすいよう常に心がけております。 			<p>【特記事項】</p> <p>A項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員共通のエプロン、写真入り名札を着用しており適切である。 ・挨拶言葉遣いも丁寧である。 ・受付に職員の写真が置かれ、利用者の利便性を考慮している。 ・平成20年5月8日付スタッフミーティング報告書および平成20年10月24日付「顧客サービスの要点」を文書で職員へ配布し、周知している。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-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を開館しているか。

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> <ul style="list-style-type: none"> ・毎日の開館・閉館は事業計画どおり行っております。 ・開館・閉館時間は業務日誌にも記載しております。 ・休館日は定期点検日ですが職員1名が出勤し、知ら ずに来館されたお客様やお電話には、その旨の対応を しております。 			<p>【特記事項】</p> <p>A項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成20年4月1日～平成20年11月26日業務日誌、職員 勤務表および平成20年8月1日～平成20年9月1日警備 会社月報より確認済み。 		
【改善すべき点・課題等】					

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			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・専門業者に委託して月1回の点検を行っており、施設内外において不具合が指摘されたときは、その都度対応しております。なお、10年目を迎え、今後ますますメンテナンスに注意する必要があると考えています。 ・施設の安全を図るため、1日3回午前・午後・夜間と施設内外を巡回チェックし、見回りを毎日実行しております。 ・建物入口のコンクリート舗装にひび割れができ、高齢者がつまずく恐れがでてきたため、センター職員が補修しました。 		<p>【特記事項】</p> <p>A項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 目視調査より、目に見える損傷等はなく、利用者に安全に利用できる状態と言える。 ・ 圧力ダイヤフラム破損・要交換との報告を受け、点検した業者に見積を依頼。 <p>B項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 点検報告書をひとつのファイルとしてまとめて保存している。 <p>確認した書類 点検報告書ファイル</p>			
【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> <ul style="list-style-type: none"> すべての備品は常に利用が可能なように、良好な状態で保管管理しております。 備品台帳は、改訂をし、常に台帳により把握できるよう整備し、当館の備品と指定管理者の備品の区別を明確にしております。 		<p>【特記事項】</p> <p>A項目</p> <ul style="list-style-type: none"> 備品の目視と台帳との照合により確認 目視により備品 <p>B項目</p> <ul style="list-style-type: none"> 備品台帳の備考欄に指定管理者の備品と明記。 備品部屋割表を作成することで、備品のある部屋の明確化と、備品台帳と部屋の関係がわかり易くしている。 			
【改善すべき点・課題等】		<p>確認した書類</p> <p>備品台帳</p>			

-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"> ・計画どおり月1回の定期清掃(床、窓等)を専門業者により行っております。 ・1日3回の館内外チェック見回り時、ゴミ汚れ等はその場にて処理します。各室利用終了後確認業務を行い、利用者の方が常に快適な状態にて、利用できるようしております。 ・日常清掃も朝8:30～11:30まで専任の方が、1F入り口～3Fまで決まった内容で行っております。トイレトーパーの確認と在庫も含め行っています。 ・スタッフによる毎日の整理整頓とふき掃除も行い、美化に努めています。トイレトーパーの確認チェックも実行しています。 ・最寄のバス停の清掃も、雨の日以外はスタッフが行っております。 <p>【改善すべき点・課題等】</p>			<p>【特記事項】</p> <p>A項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 日常清掃チェックリストの作成による事業計画の実行 ・ 定期清掃作業報告書により実行の確認 ・ ペーパー補充等の記録を確認 ・ 清掃道具の不具合は、過去にも例はないとのことであった。 <p>アドバイス</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ トイレトーパーの交換も含めて週に3日の清掃業者にやらせる場合には、ペーパー補充等を補充数まで記入できる記録リストを整備し記入させることにより、消耗品の節約等のためのデータと出来、有効である。 <p>確認した書類</p> <p>日常清掃チェックリスト 即日作業報告書 トイレ点検表</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。	✓		✓	
	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> <ul style="list-style-type: none"> 施設の鍵は、7つありその保管状況は、常勤者3・緊急用1・清掃者1・事務局1・区役所1であり、確実かつ安全に保管しております。 館内外の巡回を1日3回行い、安全危険防止に努めています。 退館後はオールジャパンサービス(株)による機械警備を行っております。 鍵はすべてキーBOXに収納し、BOXの鍵は館長デスク引出に入れ、引出をロックしております。 		<p>【特記事項】</p> <p>A項目</p> <ul style="list-style-type: none"> 館内外巡回による未然の事故防止 キーボックスの利用による鍵の管理 スタッフへのヒアリングにより鍵の管理方法の周知を確認 <p>B項目</p> <ul style="list-style-type: none"> 月報により、作業点検は計画通り行われている 目視により、機械警備の設置を確認。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>確認した書類</p> <p>施設内点検日報</p> <p>施設外点検日報</p> <p>機械警備月報</p>			

-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。				
	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】			【特記事項】 ・指定管理者公募時の仕様書によれば、外構を含めた共用部分と敷地(駐車場を除く)の日常管理はケアプラザが実施することになっている。		
【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> <ul style="list-style-type: none"> ・年1回計画に基づいて専門業者に植栽の保守を手配しています。 ・日常は外構チェック時に除草や掃除を行い、美観の保持に努めています。 ・1F入り口植物も手入れしています。 		<p>【特記事項】</p> <p>A項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・安全や美観を保持する記録あり ・目視により、美観の確保を確認 <p>B項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市の仕様書に拠れば、「植栽保守」はケアセンターの費用負担はあるが地区センターの管掌事項。 ・事業計画通り剪定作業を、資料閲覧時と訪問調査時での状況より確認。 <p>確認した書類</p> <p>連絡ノート</p> <p>施設外点検日報</p> <p>アドバイス</p> <ul style="list-style-type: none"> ・作業前・作業後の写真を撮っておくと良い。作業報告書がない場合でも、作業実施の証拠となるため。 ・作業計画では1回/年となっていたが、2~3回程度行うことが望ましい。(1回/年との計画であったためA評価) 			
【改善すべき点・課題等】					

-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> <ul style="list-style-type: none"> ・基本的にはゴミは「持ち帰り」を利用者をお願いしますが、2F飲食コーナーには、分別のゴミ箱を設置しています。 ・事務所内にも分別ゴミ箱を配置しております。 ・横浜G30プランに沿ったゴミ分別ルート回収は、予定どおり行っております。 ・子どものぬり絵は裏紙、FAX受信は裏紙、その他裏が利用できる紙は保管しています。 ・G30POPにて、利用者に協力を呼びかけています。 		<p>【特記事項】</p> <p>A項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ごみの持ち帰りを施設利用案内パンフレット等に明記 ・裏紙の積極的利用 ・外構部に近隣住民用のリサイクルボックス設置を確認 ・事務所内において、分別ゴミ箱を確認 <p>確認した書類 施設利用案内 書類自体の紙</p>			
【改善すべき点・課題等】					

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	10～3月	44.3%	38,880人	20,423人	18,457人
H19	4～9月	42.0%	41,969人	18,896人	23,073人
H19	10～3月	45.0%	40,785人	21,344人	19,441人
H20	4～9月	44.6%	45,900人	20,055人	25,845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	10～3月	66.3%	8,965人	8,396人
	H19	4～9月	69.5%	8,178人	9,637人
	H19	10～3月	67.7%	9,736人	7,834人
	H20	4～9月	74.1%	9,624人	10,392人
グループ室	H18	10～3月	38.3%	1,311人	
	H19	4～9月	32.7%	979人	
	H19	10～3月	31.7%	1,034人	
	H20	4～9月	35.3%	1,058人	
中会議室	H18	10～3月	73.7%	3,704人	
	H19	4～9月	54.3%	2,797人	
	H19	10～3月	61.0%	3,264人	
	H20	4～9月	56.8%	2,987人	
小会議室	H18	10～3月	29.1%	673人	
	H19	4～9月	24.7%	599人	
	H19	10～3月	28.2%	875人	
	H20	4～9月	27.8%	854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	10～3月	70.0%	2,297人	/
	H19	4～9月	71.2%	2,368人	
	H19	10～3月	74.1%	2,289人	
	H20	4～9月	77.5%	1,965人	
工芸室	H18	10～3月	51.0%	1,500人	
	H19	4～9月	45.3%	1,652人	
	H19	10～3月	60.7%	1,598人	
	H20	4～9月	50.8%	1,551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> <ul style="list-style-type: none"> ・電話・ファックスによる仮予約が可能になったこと、団体・サークル支援を強化したこと等により、利用者数(10%増)・稼働率(2.6%増)も上がってきております。また、こどもの利用者数も著しく上がっており(幼児30%・小学生20%増)ます。 ・稼働率の低い和室・料理室・工芸室については、会議室の重複予約のお客様にその利用を呼びかけ、稼働率が上がるよう努めております。 ・マーケティング等により、お客様のニーズを把握し、その意向に沿うことにより、お客様の利用促進を図り、利用人数、稼働率のアップに貢献しております。 ・図書の貸出も109%と上がっております。 ・豊かな緑と大地と歴史の地にある当センターは今後とも地の利を生かした手法で、地域の皆様に支持されるセンターを目指します。 <p>【改善すべき点・課題】</p>	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・稼働率の低い工芸室・料理室・和室の3室を多目的ルーム(会議室等)として利用者へ案内を行い稼働率を上げる努力を行っている。

-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> <ul style="list-style-type: none"> ・受付は常にスタッフがあり、入館すると直ぐにわかるように、プレート表示を行っております。 ・「こんにちは」等の声かけは、実行済みです。 ・相談コーナーの表示・横浜市・神奈川区の相談等はカウンター上に配本、また、カウンター下に案内用ファイル・横浜市暮らしのガイド・暮らしのかながわ(便利帳)わが町かながわ50選等を設置し、お客様の質問に答えるようにしています。 ・電話による当センターまでのバス案内も地図その他で全員がきるようにしています。 ・案内パンフレットは、一般用と子ども用をカウンターに置いています。 		<p>【特記事項】</p> <p>A項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 受付入口、机上、パンフレット棚へパンフレットを設置し利用者に対応している。また、独自に「すげセンニュース輪」を発行し、催しの開催を利用者へ情宣している。 ・ スタッフへの研修はスタッフミーティングにて研修が実施されている。 <p>実施スケジュール</p> <p>月1回の休館日に1時間～2時間 毎日OJTを実施している。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>確認書類</p> <p>スタッフミーティング報告書、すげセンニュース輪</p>			

-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			
【アピールポイント】 ・パンフレットには、ふり仮名つき、ひらがな用とあり、A3サイズに改定し見やすくしました。 ・小学生他の見学者に対し、案内手引きがカウンターに用意し何時でも渡せるようにしております。 ・10月31日、池上小2-1組 11月5日東本郷小2-1組の生徒にセンター見学と各室利用方法を説明しました。 ・事業報告書は、要望がある方に、カウンター下に用意し閲覧できるようになっています。 ・各所に指定管理者関係表示を掲示し、周知に努めています。		【特記事項】 ・見学者説明書資料、施設案内等のパンフレットは全てふり仮名、にて作成されており、解り易い工夫がなされている。 ・平成20年6月25日、平成20年10月31日(30名)、平成20年11月5日(29名)小学生が来館し、施設説明を受けていることを、写真、スタッフ引継ぎノートより確認した。 ・指定管理者名称、事業報告書の閲覧案内は、受付に掲示されていることを確認した。 アドバイス ・見学者用受付名簿を備えることが望ましい。			
【改善すべき点・課題等】					

-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"> ・「すげセンニュース輪」を毎月発行し、区の広報にも掲載し、菅田・羽沢・三枚町の各自治会、地元の主要な企業へも配布しています。(1800部) ・神奈川新聞による「母の日似顔絵」記事掲載や YOUテレビによるCM「サマージャズコンサート」が放映された実績があります。 ・隣接区の緑区には、宅急便でニュースを送っています 		<p>【特記事項】</p> <p>A項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎月1回「すげセンニュース輪」を発行し、毎月20日メール便(緑区、東本郷地区、白幡地区センター、片倉三枚地域ケアプラザ)へ発送、25日配達便(自治会、町内会)、25日以降(近隣)へ配布していることを、配布チラシ数リストにて確認をした。 ・平成20年8月23日(土)開催したサマージャズコンサートのPR用Uチャンネルテレビ局CM撮影写真を確認した。積極的なPR活動を行っている。 			
【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> <ul style="list-style-type: none"> ・マニュアルを各自に配布し、またカウンター下に置き、利用者の方への対応サービスに努めています。 ・スタッフの意見を取り入れ、仮予約の方式を変更しました。具体的には、仮申込書を1予約(1コマ)1枚であった書式を、4コマ1枚に書けるように変えました。 ・情報の共有化は、スタッフミーティングを主体に行っています。 ・受付にて初歩の手話ができるように講習をうけています。 		<p>【特記事項】</p> <p>A項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ マニュアル作成を確認、事務所受付下部に保管 ・ スタッフミーティングによる情報の共有化 エプロン・ネームプレートの着用 受付業務、団体予約取り消し等の業務の復習 ・ 手話講習会による研修の実施 ・ 仮申込書の書式変更を確認 ・ スタッフへのヒアリングより、スタッフのサービス提供への認識が一致していることを確認 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>確認した書類</p> <p>業務マニュアル</p> <p>スタッフミーティング報告書 H20.5.8、H20.9.11</p> <p>仮申込書</p>			

-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> <ul style="list-style-type: none"> ・月1回ミーティングにてセンターの現状、問題点、変更事項等を説明するとともに、自主事業の内容について情報の共有化を図っています。 ・連絡ノートによる出勤日以外の様子、変更事項などを伝言し、それを全員が確認しています。 ・午前・午後・夜間の交代時に口頭による引継ぎが毎日行われています。 		<p>【特記事項】</p> <p>A項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 連絡ノート作成による情報伝達方法の確立 ・ スタッフミーティングの開催(1回/月) <p>確認した書類</p> <p>連絡ノート</p> <p>スタッフミーティング記録</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-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> <ul style="list-style-type: none"> ・20年6月12日(木)スタッフミーティング時、個人情報保護に関する講習を受講し、統一の知識を持って運営にあたるようにしています。 ・申請書・申込書等、個人情報が記入される用紙には、他への転用がない事を明記しております。 ・個人情報が記されている資料は、施錠できる棚へ保管格納しています。 ・責任者は館長とし、シュレッダーによる処分の確認等を行い、シュレッダーはスタッフが行う毎に連絡ノートに記入します。 ・パソコンは離席時、ログオフとし、パスワードによる管理を4台共行っています。 ・研修受講者の誓約書を提出し、各自の自覚と責任を確認しています。 		<p>【特記事項】</p> <p>A項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・チェックリストによる点検評価の実施を確認。その際に間違っていた部分を解説する等を行っていることをスタッフへのヒアリングより確認。 <p>B項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護に関する誓約書作成、各自の捺印確認 ・個人情報保護方針を作成 ・研修実施報告書確認、責任者明記 ・パソコンのロック、個人情報の保管場所の施錠状況を確認 ・個人情報の使用目的をスタッフへのヒアリングにて確認 ・シュレッダーによる個人情報の破棄を確認 <p>確認した書類</p> <p>個人情報保護に関する誓約書</p> <p>個人情報保護方針</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。	✓	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"> ・スタッフミーティングにおいて、ヒヤリハット集による教育で意識を高め、事故防止に当たっています。(スタッフミーティングは、8月を除いて、毎月施設点検日におこなっています) ・館内1日3回のチェックにより事故が起きないように注意をはらい、安全に努めています。 ・開館中は子どもたちに対しては、特に声をかけて事故のないよう努めています。廊下で駆け回っているときは注意し、また危険予防のためはさみの貸し出しは行わず、カウンターにて利用させるルールを実行しています。 <p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>【特記事項】</p> <p>A項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成20年6月、7月の安全点検における事故防止対策として実施した机コーナへのセイフティガード取り付け、正面玄関や土間隙間およびセンター横暗渠蓋のズレ補修工事を写真にて確認をした。 ・スタッフへの研修はスタッフミーティング報告書にて実施されていることを確認した。 平成20年6月12日スタッフミーティング報告書確認済み <p>B項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常点検のチェックリストや事故防止マニュアル等の保管場所等を確認した。 ・当施設で過去に起きた事故を参考にしてヒヤリハット集を作成し職員の研修を行っている。今後、指定管理者の本部では他の同様の施設の事故例も集めたヒヤリハット集を作成する計画と聞きました。 			

-9 事故発生時の対応体制の構築
事故発生時の対応体制が確立しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当したうえで、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	施設内で、事故対応責任者が明確になっている。	✓		✓	
	発生した事故内容等についての記録を作成している(ヒヤリ・ハット集の作成)。	✓		✓	
	事故対応策の研修等を実施している。	✓		✓	
B	事故発生時の連絡体制を確保している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・AEDはケアプラザと共用で、1Fに設置されています。 ・AEDの講習は、12名が18年度、3名は20年度に受け15名全員が受講済みです。 ・責任者は館長(不在時は副館長)と定めている全員連絡網を作成して連絡を可能にしている。 		<p>【特記事項】</p> <p>A項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・責任者を館長とした連絡体制を確認、事務所内に掲示 ・ヒヤリ・ハット集の作成 事故例が少ないため内容は薄い(6事例) ・応急手当研修・AED研修の実施を確認 <p>B項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・連絡体制を書類より確認 <p>確認した書類</p> <p>菅田地区センター職員・スタッフ連絡網</p> <p>防災時連絡機関一覧表</p> <p>災害・事故対応マニュアル</p> <p>応急手当研修報告</p> <p>AED研修報告</p>			
【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。	✓	A	✓	A
	防災マニュアル等に基づき、避難訓練や防災訓練等を最低年に2回は実施している。	✓		✓	
	災害時の連絡体制や職員の役割分担等が明示されている。	✓		✓	
	地域や関連機関との連携体制を整備している。	✓		✓	
B	防災に関するマニュアル等が整備されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 ・防災訓練はケアプラザと合同により、20年5月8日と同年9月8日実施済みです。 ・職員の災害時・火災時の役割分担は、事務室内に掲示し、いざと言うときに機能するよう避難訓練等を実施しております。 ・災害・緊急時連絡先も職員全員が目につきやすい事務室内に掲示しています。 ・火災・災害などのマニュアルを作成し、スタッフミーティング時に全員で確認済みです。 ・災害時には、市または区よりの要請には積極的に協力します。		【特記事項】 A項目 ・ 消防訓練実施報告書から5/8、9/11の2回の実施を確認 ・ 自衛消防組織を書類で確認 ・ 任務分担を書類で確認 ・ ヒアリングより、横浜市災害指定となっていないが、積極的に立候補はしていることを確認。 B項目 ・ 防災マニュアル(地震・火災)を書類で確認			
【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】 ・利用者からのご意見箱を、2階2箇所・3階1箇所設置し、館長または副館長が毎朝、中を確認しています。 ・意見に対する対応は、地区センターお知らせコーナーに掲示します。 ・苦情対応の流れは、館内に明示しています。 ・20年4月より10月までの「ご意見ダイヤル」に苦情の意見は1度もありませんでした。		【特記事項】 A項目 ・スタッフが利用者から聴取したクレーム、要望も連絡ノートに記載され館長が確認するとともに対応を決め指示を出している。 ・意見箱の入れられたクレーム・提案はファイルされ、館長が対応を決め指示を出している。 ・館内に利用者閲覧用のファイルが用意されており、その中で苦情や要望に対する対応が公表されている。			
【改善すべき点・課題等】		B項目 ・ご意見ダイヤルに意見が寄せられたことは今のところない。			

-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> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情に対する対応手順を明示し、地区センターお知セコーナーに周知を図っています。 ・要望苦情に対してはすばやい対応、改善等を行った上で、公表しております。 ・常にスピードを持って対応する事を心がけています。 		<p>【特記事項】</p> <p>A項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 苦情への対応手順・責任者が館内に掲示されている。 ・ 苦情の内容および対応策は(様式8)により、区に報告されている。また、センター委員会でも議題とされ報告されている。 ・ 館内に利用者閲覧用のファイルが用意されており、苦情とそれへの対応について公表されている。 			
【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> <ul style="list-style-type: none"> アンケート結果は館内に公表し、利用者が自由に閲覧できるようにしております。 アンケートの結果を職員全員で検討し、地区センター運営に反映しております。 地域来館者を通じ全体アンケートを9月に行いました。 その他、利用者に対し、日々マーケティングを行い利用者のニーズ把握を行うとともに、自主事業毎にモニタリングを実施しております。 		<p>【特記事項】</p> <p>A項目・B項目</p> <ul style="list-style-type: none"> 期間を限定した利用者全般からアンケート、会議や自主事業の度に取りれたアンケートの結果は常に集計されており、施設運営の改善の為に検討の材料とされている。 アンケート結果は館内で見ることが出来るようにしており、かつセンター委員会や利用者会議において、アンケート結果の検討から出てきた運営の改善点とともに報告されている。このような情報公開により、今後も施設利用者のアンケートを記入する意欲が高まるものと思います。 アンケートの結果を踏まえて、施設内の飲食可能区域の拡大、コンサートの有料化などが実施されている。 			
【改善すべき点・課題等】					

-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"> ・10月2日に20年度第1回利用者会議をおこない、事前質問に対する回答と当日意見の交換をしました。出席は29団体・36名でした。 ・議事録を明示し、欠席の団体には当日資料と議事録を配布しております。 ・利用時間についての課題は21年度に向けて、検討中です。 ・各室扉の目隠しの希望については、対応済みです。 			<p>【特記事項】</p> <p>A項目・B項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者会議の記録がきちんととられ、上掲の判断基準のポイントにつき確認することが出来ます。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-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> <ul style="list-style-type: none"> ・年度当初の自主事業計画は、幼児から高齢者まで、すべての世代を対象にしたものになっています。 ・自主事業終了後はアンケートを取り、参加者の意見を取り入れ、改善進化を行っています。 ・当初の計画にあった生け花は受付に寄せられた要望により、フラワーアレンジメントに変更しました。 ・地域の特徴として子どもが多く、今後も自然を利用した砂田川観察等の企画を充実させていきます。 ・センターまつりは参加者による会議を行い、地域の方々や利用者の意見を多く取り入れたお祭りとして実行しています。1階のケアプラザとの合同のおまつりも特長の一つです。 ・応募率の高い人気のある事業については来年度から、2回の開講も考えています。 		<p>【特記事項】</p> <p>A項目・B項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ H19年度の自主事業数22から H20年度は 27 に増加している。H19年度に実施されたが参加者が少なかったものは H20年度は取りやめ、参加人数が多かったものについては募集人数を増加させ、かつ 10 内外の新規の教室あるいはイベントが企画されている。 ・ 自主事業の対象年齢が全ての年齢層を含むように工夫され、幼児から高齢者まで全年齢層の地区センター利用者を増加させたいという意欲が見える。 ・ 自主事業の見直しについてはセンター委員会でも報告されている。 			
【改善すべき点・課題等】					

-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>0602 イベント「砂田川の水辺で親子自然観察」</p> <p>菅田地区センターはみどり豊かな環境にあり、近くの砂田川での自然観察を5年前から行っています。川の流れは穏やかで、水はきれいに透き通っていますので、川へ入り生き物をすくって観察することができました。ボランティアの方からは笹舟の作り方を教えてもらうなど、幼児から高齢者まで幅広い年齢層の方々と一緒に楽しみながら環境について考えることができました。</p> <p>NPO 法人鶴見川流域ネットワーク・砂田川愛護会の協力により、ライフジャケットを装着しての自然観察を行うなど、つねに安全対策にも万全を期しています。</p> <p>スポーツチャンバラ教室</p> <p>年齢や男女差を超えて誰でも楽しめるスポーツで、昔あそびのチャンバラを取り入れた競技です。子供たちは、武道の礼儀正しさを学びながらスポーツを楽しみ、大人は昔を懐かしみながら体を動かし汗を流し、6歳の幼児から69歳の高齢の方々までの参加をいただき、世代間交流を行っています。前期と後期の2回に分けての募集を行いますが、毎回応募率の高い人気の講座となっています。</p> <p>サマージャズコンサート</p> <p>毎年恒例となっている地域の皆様楽しんでいただく夏のイベントです。社会人ビッグバンドの横濱J&Bオーケストラのジャズコンサートで、どなたでも聴き覚えのある懐かしの曲やワルツ・チャチャなどの踊れる曲も多く、ダンスファンの方にも充分楽しんでいただいています。また宣伝は広報神奈川区版・チラシのほか、YOUテレビで放送し広域の方々にも参加していただける様に努めています。</p> <p>津軽三味線の調べ</p> <p>澤田勝紀・澤田勝邦出演の津軽三味線は申込前の問合せも多く高齢者に大変人気の事業でした。日本伝統の楽器で皆さんになじみ深く、故郷を思い出される方、昔を懐かしむ</p>	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 全年齢層が施設を利用できるようにバラエティにとんだ教室が行われていると思います。地域の歴史や自然に興味をもてるような取り組みも行われています。

方など多くの方々に喜んでいただきました。また懇談コーナーで演奏者の直接質問をして、和気あいあいとした時を過ごし参加者には十分満足していただいた事業でした。募集人数を大幅に上回りお断り件数が多かったので、再度開催する予定です。

似顔絵コンクール

幼児から小学生を対象に父の日・母の日・敬老の日似顔絵を募集しました。寄せられた絵は館内に掲示し、全員に賞状の授与とプレゼントを用意しました。家族そろって作品を見に来館される方が多く、賑わっていました。

菅田歴史散歩

昨年に引き続き、長導寺の縁起と菅田地区の歴史を住職から説明していただき、本堂内の天井画や花鳥図を見学しました。今回は新たに、佛事の作法や心得を学ぶことができました。応募率が高く、地域の歴史に対する根強い人気の高さがうかがえました。

魚屋さんに習う正しい魚のさばき方

昨年のアンケート結果にお応えして4回講座を企画しました。市場で上がった新鮮魚のさばき方と料理を学び、試食をしました。定年退職者の男性の参加もあり地域の方々との交流の機会になりました。また最終日は市場見学と場内で昼食をとるなど、皆さまとの親睦を深めることができました。

源氏物語をマンガで表現する

1年を通してNPO法人こらぼネット・かながわ所管の全施設をまわるリレー講座です。今年は源氏物語千年紀をテーマに全施設が源氏物語や平安文化をテーマに開講しました。当館では、源氏物語をマンガにして幼児でも理解できるように説明しました。その後、写し書きやぬりえにして楽しむことができ、中学生や付き添いの保護者も参加するなど世代間交流ができました。その後、源氏物語の本の貸出が、増加するなど、こどもたちも興味をもったようです。

-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"> ・図書カード申込書は施錠できるキャビネットに入れ、保管しています。 ・図書管理ソフト「はいばーえる」は個人情報が入っている為、パスワードにて管理しています。 ・図書購入のリクエストは常に受け付け、なるべく希望に添うよう努めています。 ・書架には見出しを付け、わかりやすいようにしました。 ・返却本は、中味のチェックと、拭いてから書架へ戻す流れにしています。 ・「リサイクル本」コーナーを新設し、地域の方々に本の無料提供をし、好評です。 			<p>【特記事項】</p> <p>A項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 1万冊を超える蔵書を「はいばーえる」というソフトを使って管理している。 ・ はいばーえるを使って3ヶ月毎に未返却一覧表を作成し電話により返却を督促している。返却されるまで督促を繰り返すことにより未返却分は少なくなっている。 ・ 蔵書情報は市に提出したが、市側のシステムの問題で情報が市のコンピューターに入らなかった。これは解決済みである。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 図書を借りる時や探す時に、よりわかりやすくするために、今の分類番号を1桁から2桁に細分化することを検討しています。 					

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。	✓	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> <ul style="list-style-type: none"> ・9月25日に池上小学校で「ふれあい給食会」がありました。館長が参加し、センターに来館している子ども達と懇談できコミュニケーションを図ることができました。 ・7月25日に菅田東町盆踊り大会があり、副館長が出席し、自治会の方や地域の方々と情報交換をすることができました。 ・白幡地区センターをふくめ、区内他施設と広く意見交換をしています。 ・10月12日に反町公園で行われた「神奈川区民まつり」に副館長が参加しました。 ・市内全地区センター館長会アンケートに答え、各連絡委員へ提出しました。(10月31日) ・菅田地区火防災活動の会場となり、スタッフが参加しました。 		<p>【特記事項】</p> <p>A項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地区センター会議(年1回開催している)に自治会、学校関係者に委員になってもらい出席してもらっている。地区センターに対する地域からの要望を聞く機会となっている。 ・近隣のバス停の清掃を行うなど自治会活動に参加している。 ・地区センターは横浜市防災計画に、災害対策本部支援施設と位置づけられていることは良く理解しており、市から具体的な要請があれば市に使用していただけるとのコメントがあった。 			
【改善すべき点・課題等】					

-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> <ul style="list-style-type: none"> ・5月23日に地区センター委員会を開催しました。会長他各委員の出席があり、活発な意見が出ました。 ・体育室の利用等、夜間の利用率アップを要望されました。利用者会議で話し、現在検討中です。 ・出された意見等については、地区センターの運営に反映してきております。 ・各委員は、地域代表者・近隣学校代表者・利用者代表等、13名で構成されています。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地区センター委員会が年2回開催されており報告書も作成されて公表されている。 ・地区センター会議で表明された地域の希望などについても対応をしっかりと検討しており、次回の委員会で検討結果が報告されている。現在、夕方7時以前の団体使用枠を個人利用枠に変更することを検討中である。 		
【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> <ul style="list-style-type: none"> 施設においては経理担当者として副館長をおき、見積書(金額によっては2社以上)・納品書・請求書・領収書を添付の上、館長決済あるいは事務局長決済の後、支出しています。 会計事務所とは年間契約し、3ヶ月ごとに帳票類の点検および指導をうけております。また消費税・法人税については当会計事務所に申告書の作成をお願いし、毎年税務署に納めています。 社会保険については社会保険労務士に年間契約し、入退社時の申告書、その他社会保険の書類を作成し、適切に対応しています。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 会計事務所と契約し、帳票類の点検をして貰い指導を受けている。消費税・法人税については税理士に作成を依頼している。 地区センターで日計表を作成し、指定管理者本部で計上・消し込みを行っている。地区センターで利用料金通帳(入金)、印刷代・ロッカー代等雑収入通帳(入金)、自主事業用通帳(入出金)、小口支払い用通帳の4種類の通帳を保有し、指定管理者本部の銀行口座との間で入金・送金して管理している。自主事業経費と小口支払い以外の経費支払いは請求書・納品書等に基づき本部で伝票を作成し、本部から決済している。 地区センターで保有する銀行口座の印鑑は館長が管理している。 横浜市の会計監査を受けて、不祥事防止の観点も含めた指導を受け、地区センターでのレシートの扱い方などについては是正中である。 		
【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	37,385,000 円)	- (決算収入	38,854,202 円) = 1,469,202 円
(予算支出	37,385,000 円)	- (決算支出	37,374,155 円) = 10,845 円
(決算収入	38,854,202 円)	- (決算支出	37,374,155 円) = 1,480,047 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>・利用料金および自販機手数料、雑収入が予算より多い収入となっていますので、安定した運営ができています。自販機も施設内1台、施設外1台、計2台を設置していますので、閉館時にも近隣の方のご利用があります。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>自主事業、施設稼働率の向上により、予算を1,469千円上回る収入を上げている。支出はほぼ予算どおり費消した結果、1,480千円の収支残を残した。</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。	✓	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>・4月より10月までの上半期で、センターまつりとピアノの調律に支出しています。</p> <p>・センターまつりでは、19年度の60%の支出で、130%の来館者増となりました。</p> <p>・卓球台が破損したため本年度中に、購入予定です。</p> <p>・ニーズ対応費の用途についてはセンター委員会で諮っています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>・H19年度のニーズ対応費の半分がセンター祭りの費用に充当されている。その他の用途についても利用者の利便を向上する、あるいは利用者会議等で出された利用者の要望を実現する為の用途に使用されている。</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)
目標値 19年 290万円 月平均 24万2千円 20年 300万円 (4月～10月の実績)月平均 27万8千円	322万円/290万円 111% 195万円/171万円 114% (4月～10月)
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"> ・部屋を多目的に利用できるよう、積極的にご案内しています。 ・職員一人一人が備品や設備の説明ができ、利用案内がスムーズにできるようにしています。 ・以上のような日々の努力により、達成しています。 	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・稼働率、利用人数の増加努力により、目標値を大幅に上回る収入実績を挙げている。対前年実績比でも107.0%の増収となっている。
【改善すべき点・課題】	

-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> <ul style="list-style-type: none"> ・日々の業務にて使用するエンピツなどは、補助ケースに入れて最後まで使い切るようにしています。コピー紙も裏紙保管箱に入れ、ぬりえ・FAX受信用・その他に使います。チラシで来た裏が白紙のものは、メモ用紙に利用しています。 ・電気は開館5分前まで、点けません。体育室は午前中陽射しが入るので晴れの日利用の方より要望があるまで、照明は点けないようにしています。(希望があれば、直ちにいれます。) ・トイレは職員が利用の都度スイッチを切っています。巡回時も同じく人が居ないときは、offとしています。 ・トイレには音姫をつけ、節水に努めています。 ・業務で使用する物は、100円ショップやディスカウントショップで購入するようにしています。 ・購入時には値引き交渉をしてから発注しています。 ・全室に温度計を設置し、暑い・寒いという体感でなく、市の指導の夏28・冬20を基に空調を自動しています。 ・図書のリサイクルコーナーを設置し、地元の方の寄贈本の一部を蔵書としても利用しています。 	<p>【特記事項】</p> <p>左の【アピールポイント】に記された経費節減策の実施について現場で確認しました。</p>
【改善すべき点・課題】	

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> <ul style="list-style-type: none"> ・FAX による部屋の予約申込は 24 時間受付をし、返信連絡を必ず行っています。 ・かなっくホールや区内の他地区センターとの情報交換を積極的に行っています。 ・第 2 木曜日の休館日に 1 階のケアプラザの部屋の開放をお願いし、「幼児のプレールーム」・「高齢者の囲碁教室」を毎月行っています。休館日にも利用できると、口コミで広がり、利用者が増えています。 ・ケアプラザとの共同は「センターまつり」の他、日々相互案内を行っております。また 1 月には、1F 広場で「餅つき大会」も実施します。 	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 会議室の折りたたみ式の机の使い方についての注意書きなど、施設の様々の場所に利用者の安全に配慮した掲示が分かりやすく行われている。 ・ スタッフ会議の内容や研修の記録を見ても、館長の確立した運営方針が全職員に共有化され、指定管理者の本部からの適切な支援・指導も受けて運営されていることが分かります。
<p>【改善すべき点・課題】</p>	

評価結果のまとめ

地区センター評価結果一覧表

施設名: 横浜市菅田地区センター

評価機関名: 東京海上日動ファシリティーズ株式会社

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		
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	111%	111%
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	施設の設置目的と地域の要望を取り入れた理念に基づいた運営をお客様に明示し、また、職員全員が方針に従った運営を確実にしております。	・ スタッフミーティングで施設の運営方針、課題などの共有化が図られており、スタッフさんも含めた職員全員が一致してより良い施設運営を目指しています。
II. 施設・設備の維持管理	開館 10 年が経過しており、各所に補修・修繕が多くなってきていますので、安全と清潔な施設であり続ける為に日々のチェックとメンテナンスに重点をおき運営に努めています。	・ 館内・外ともに清潔で快適な状況が保持されている。利用者の事故を防止するための注意書きが分かりやすく大きな字で表示されており、安全への配慮を垣間見ることが出来ます。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	来館するお客様の声、また、アンケート等により、常に現状を理解し変化に対応できるセンター運営を考え行っています。サービスはハード面よりソフト面を重視して、心のかもった接遇に努め、常に会話と活気のある、楽しい地区センターをお客様に提案していきます。	・ 利用者や周辺住民・団体の要望を確り捉えて、運営方法や自主事業の内容を改善し、施設利用者数、施設稼働率の増加・向上を図って来ている。 ・ 従業員全員に利用者へ快適性を与えようとの目標が共有されており、気持ちのよい施設運営が行われています。
IV. 地域及び地域住民との連携	地域情報の掲示また、当館からの情報掲示を地元の各所をお願いして、地域の発信場所としての地区センターをめざし運営しています。センターまつりや各種事業において、常に地元の方と一体となった運営を行い、今後もより一層充実させてまいります。	・ 地区センター会議でも、自治会や学校を代表する委員から要望を聞きそれに応えようとしている。 ・ 施設内外での小中学生の行動問題についても、学校関係者や交番としっかり連携して問題解決に当たっています。
V. 収支状況	利用者増と稼働率増加に努め、安定した収入の確保に努めていきます。経費の節約に努め、費用対効果を上げる手法で運営をしていきます。	・ 利用者増、施設稼働率の向上により予算を上回る収入を上げる一方、経費の節減に努力しており健全な収支残を残している。 ・ センター委員会でもニーズ対応費を含めた収支状況について公表しており収支・事業内容の透明性が確保されています。
VI. その他	菅田地区センターは、3世代同居がまだ多く残る地域に立地していますが、以前に比べると新しく移り住んだ方々も多くなってきました。新旧の方々の新たな出会いの場として、いこいの場	・ 近くに大規模な団地があり、幼児から高齢者まで利用者があり、今後もいろいろな世代の方が快適に利用できる交流の場所として運営できれば施設稼働率はさらに向上できるでし

	<p>として機能できる施設となれるよう努めます。また子どもが多くいる地区であり、子どもたちの生活の一部としての時間・場所である事を心がけ運営をしています。</p> <p>・神奈川区の中で自然が残っている菅田は四季を通じて子どもや大人が一緒に楽しめる発信の場として日々、努めてまいります。</p>	<p>よう。</p>
--	---	------------

評価結果についての講評

自然に恵まれ、歴史のある菅田地区を意識した運営がなされています。利用者にとって快適な施設となるように運営されています。自主事業の内容も参加者や施設利用者の要望を反映するように努めることにより色々な世代の参加者の拡大が図られています。地域住民や団体等とも連携することにより、地域社会の重要な構成要素となることを目指して運営されていると思います。館内外での、小・中学生の行動の問題なども学校・警察と連携して解決の方向を見出しています。

指定管理者からの意見

開館してから10年を迎えた年に、第三者評価を受審することになりました。この第三者評価を契機として、職員全員が自分たちの仕事を見直し、また全員で話し合いながら改善すべきところを見つけ、新たな業務手順を模索しながら、利用者サイドに立った運営に努めてまいりました。こうした私たちの運営に対して非常に高い評価をいただき、また認知されましたこと職員一同感激いたしております。今後もまたこの結果に満足することなく、現行の業務内容を維持しながら、より一層の改善進化をすることができるよう、努力してまいります。ご提言いただきました事ごをステップアップとし、21年度にむけて全職員が一丸となり、全ての利用者の方にご満足していただける施設運営に心がけてまいります。そして自然と歴史にあふれる地域に立地した菅田地区センターをより充実した施設にすることをここにお約束させていただきます。