



横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市桜ヶ丘コミュニティハウス
地区センター評価シート



横浜市
桜ヶ丘コミュニティハウス

平成19年12月

地区センター評価シート目次

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

I. 総則

I-1 施設の目的や基本方針の確立

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	職員に対し、地区センターの設置目的に基づいた施設運営上の基本方針が明文化されている。	✓		✓	
	職員が、地区センターの設置目的や施設運営上の基本方針を理解している。	✓		✓	
	利用者に対し、地区センターの設置目的や施設運営上の基本方針を周知している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】 全員研修は限られており、日々の業務を通し個々に運営目的・方針を伝え、共通認識できるよう努めている。			【特記事項】 利用者向けには、基本方針をわかりやすく、かみ砕いた表現で掲示しており、基本方針の周知に前向きに取り組んでいます。 常に容易に参照できるように、事業計画書、協定書、基本方針、庶務規程、使用要綱を1冊のファイルに綴じて置くと良いでしょう。		
【改善すべき点・課題等】 規則、規約に列記した事項以外に幅広く利用者の理解と要望に沿った方針の見直し必要・・・条例、施行規則の見直し。					

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>平成19年1月利用分から利用者が利用しやすい予約方法に変更し、混乱、誤解の防止を図る。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>地域の人々の交流を支援し、地域のコミュニケーションを促進することがもっとも大切だと考えており、そのために次のような工夫を行っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業は基本的には同じ内容のものを2年続けず、自主事業終了後はサークル活動として継続するよう支援する。 ・託児サービスや勤労世代向けの自主事業も行き、幅広い世代の参加を促す 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>地域性を考えると、夜間利用が低調。夜間の利用率向上方を検討する必要がある。</p>			<p>予約方法を9月に、先着順から9時までに来館した人での抽選に変更するなど「公平性」の見直しも行っていきます。</p> <p>1週間前に空いていれば月に複数回の予約を受付けています。</p>		

I-3 職員の勤務実績・配置状況

管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	各業務に対し、必要最低限の職員を配置している。	✓		✓	
	各職員は、他の職員の業務状況を適切に把握している。	✓		✓	
B	事業計画書の職員体制と実際の体制に相違がない。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>常勤・非常勤のローテーションを固定しておらず、午前・午後・夜間業務のいずれでも対応可能。 緊急時の対応の人員確保。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>事業計画書に沿った職員体制になっています。</p> <p>非常勤スタッフのローテーションは1週間置きに、4時間×7日勤務にして、午前、午後、夜間を平等に担当させるという方法を取っています。</p> <p>そのためどのスタッフもすべての時間帯に対応でき、緊急時の人員確保も可能となっています。</p> <p>また過去に勤務した人を予備人員としてリストに登録しており、緊急時や繁忙時に応援人員として対応させることも可能です。リストには現在2人の要員が登録されています。</p> <p>勤務予定表に主な行事が付記されているのは便利です。</p> <p>防犯設備の早期導入が望まれ、予算申請を希望します。 (非常ブザー、防犯ブザー携帯、入館者センサー)</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>夜間女性2人体制勤務時に防犯上の懸念がある。 防犯設備等の検討が必要。</p>					

I-4 職員のマナー

利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用者が職員だと判別できるよう、名札を着用している。	✓		✓	
	職員の服装は適切である。	✓		✓	
	電話の対応の際、施設名及び職員名を名乗っている。	✓		✓	
	挨拶や対応の際の言葉遣いや態度が丁寧である。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>利用者・スタッフは近隣住民がほとんどで、利用者には親切・丁寧に対応し、利用者から好評を得ている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>職員・スタッフはエプロンを着用し、身だしなみは整っており、名札は必ず着用しています。</p> <p>自主事業への対応で、1人が集会室に入った時など、図書・事務窓口受付が不在となることがあります。短い時間ですが利用者を待たせることになり、不便をかけています。</p> <p>呼び鈴や「図書コーナーへお越し下さい」の札を設置して、来館者を積極的に誘導するのが良いでしょう。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>2人勤務時に図書・事務窓口受付が物理的に不在となることがあり、利用者に迷惑をかけている。</p> <p>人員増での対応は利用状況、施設規模からは困難。</p>					

I-5 開館の実績

仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおりを開館しているか。

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			
【アピールポイント】 規定の開館日数・時間を確保するため、経験ある応援 要員を確保し、対応している。		【特記事項】 事業計画書通り、平日は朝9時～夜9時の開館です。 館だけで決められない問題ですが、「平日一律に夜9時まで開 館している必要があるか、平日の閉館時間を早くして日祭日の 閉館時間を遅くしてはどうか」など利用状況に合わせた対応に ついての問題提起が必要です。			
【改善すべき点・課題等】		過去に勤務した経験者を2人予備人員としてリストに登録してお り、開館に支障がないような体制をとっています。			

II. 施設・設備の維持管理

II-1 建物・設備の保守点検

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	目に見える損傷等がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。	✓		✓	
	発見された不具合が適切に処理されている。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり管理が行われている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】 日常清掃は水周りを重点的に行う。 軽微な修理はスタッフで行い、経費節減に努めている。 日常の掃除時に併せて点検を行い不具合箇所の報告を受け、修繕等に生かしている。</p>		<p>【特記事項】 事業計画書に記載された一覧表通り維持管理されています。 照明器具の修理など軽微な修繕はスタッフで行うようにしており、経費の削減と迅速な対応を図っています。 機械・電気の知識・経験者の採用を検討しておられるようですが、機械・電気の知識・経験者の採用・活用例は他にあり設備の保守・管理に非常に役に立っています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】 経年変化に伴う修繕が多発しているが、これに見合った予算が配布されていない。</p>		<p>「建築設備定期点検結果報告書」と「点検マニュアルチェックシート」で、「A」「B」の意味が逆なのは混乱を招くので、表示を統一すべきです。</p>			

II-2 備品の管理

施設の備品が適切に管理されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	備品台帳に記された備品がすべて揃っている。	✓		✓	
	地区センターの備品に目に見える損傷等がなく、良好な状態を保っている。	✓		✓	
B	地区センターの備品と指定管理者の備品を区別した備品台帳を作成している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>照明器具等に交換日を記入し、実際の機器類の耐用年数を確認し、次回の購入の参考としている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>備品はすべて区の所有で、備品台帳を作って管理しています。</p> <p>備品の棚卸は、年3回の区職員によるチェックに合わせて、別途独自チェックに行っています。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>定期的な備品管理を行い、倉庫等のスペースの有効活用を図ること。</p>					

Ⅱ-3 清掃業務

利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	事業計画書のとおり業務が実施されている。	✓		✓	
	目に見える埃、土、砂、ゴミ、汚れ等がない状態を維持し、不快感(見た目、悪臭等)を与えず、衛生的な状態が保持されている。	✓		✓	
	消耗品の補充が適切に行われている。	✓		✓	
	発見された清掃道具等の不具合が適切に処理されている。	✓		✓	
B	—				
C	Aに該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>水周りを重点的に毎日館内清掃を実施している。 周辺道路の清掃と軽微な植栽剪定を行う。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>清掃は毎日作業スタッフが午前中に行っています。</p> <p>トイレなど汚れやすいところは、一日一回の定期清掃以外に、常勤職員や一般スタッフが特に汚れた場合などに随時清掃を行っています。</p> <p>トイレや談話コーナー等の汚れやすい場所は、一日一回でなく、二回以上定期的に清掃すると良いでしょう。</p> <p>会議室等は利用者が片付けと清掃を行う事を原則にしています。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>予算上、年1回の植栽の手入れを行っているが、2回程度実施できる予算配布が望まれる。</p>					

II-4 警備業務

安全で安心感のある環境を確保しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	鍵の管理方法が明確になっている。	✓		✓	
	日常、定期的に館内外の巡回を行い、事故や犯罪を未然に防止するように努める。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり業務が実施されている(機械警備の設置状況の確認等)。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>鍵の所在明記し誰でも分かるよう管理している。 AEDは「OK」表示を毎日確認。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>閉館時は機械警備されています。</p> <p>入口の鍵は常勤職3人他の計7人が保有・携帯しています。</p> <p>裏口は事務室や図書室からも離れているため不審者が入っても発見できません。そこで防犯上の理由から常時閉じて表口のみ利用しています。</p> <p>夜間もですが、2人体制では防犯上不安がありますから、防犯対策が必要で、予算申請希望します。 (監視カメラ、警備会社への緊急ブザー、防犯ブザー携帯)</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>夜間女性の2人体制時の防犯に不安。人員増は困難であり、何らかの防犯設備の検討が必要。</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			
<p>【アピールポイント】</p> <p>小規模修繕はスタッフ一同で対応し、危険箇所の解消と経費節減に努めている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>事業計画書に基づいた点検保守がなされています。現在は定期点検で大きな問題は発見されていません。</p> <p>小規模の修繕はスタッフが対応していますが、避難器具の設置位置の改善など、中規模の修繕課題は先送りになっています。防災や高齢者への配慮という観点からの見直しを併せての改修要求をすると良いのではないのでしょうか。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>中規模修繕、経年劣化による施設の修理は予算上困難、修理交換が先送りとなり、施設が良好に保てず悪循環。</p> <p>技術・資格等を持ったスタッフを採用し活用を図る。</p>		<p>館の裏庭は現在植栽が植わっていますが、放置されています。一方夏休みや休日などには自転車による来館も多く駐輪スペースが不足気味なので、裏庭を駐輪スペースにすることも検討しています。</p>			

II-6 植栽・樹木等の維持管理業務

⇒該当施設のみ評価を実施する

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	落葉や雑草の繁茂等が放置されておらず、美観が保持されている。	✓		✓	
	植栽に不具合が生じた際は適切に処理されている。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり業務が実施されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>軽微な植栽管理は日常業務の中で除草・枝剪定実施。周辺道路の清掃を適時実施。害虫駆除は実施。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>事業計画書に基づいた植栽維持が専門業者により年一回なされています。ただ十分ではないため、スタッフが日常業務として除草・剪定を行っています。</p> <p>職員・スタッフの人数が十分ではないため、裏庭の植栽管理は十分とはいえません。そこでサークル活動の一環として管理をお願いしたり、ボランティア、シルバーセンター等を利用することなどを検討されてはいかがでしょうか。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>良好な環境を保つためには、植栽管理は最低年2回以上必要であるが、現状は1回分の予算しか配布されていない。</p>					

II-7 ゴミゼロ推進運動への取組

横浜G30プランに則ったゴミゼロ推進運動へ取り組んでいるか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	ごみの発生抑制に取り組んでいる。	✓		✓	
	再利用・再使用に取り組んでいる。	✓		✓	
	リサイクルに取り組んでいる。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>コピー両面利用、ポスター・チラシの再利用。 ゴミは持ち帰る。 備品は他館に照会し、極力活用を図る。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>ゴミ持帰りの徹底、裏紙の利用などのほか、不要になった備品を他の施設に紹介して再利用を計るなどの取組みを行っています。(これまで車椅子を1台他施設へ提供したことがあります)</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>生ゴミ、落ち葉の堆肥化による有効利用。</p>			<p>又不要な蔵書は一箇所にまとめ、利用者に自由にお持ち帰りいただいでリサイクルしています。</p> <p>そのほか備品としてコンポジットがあるので落葉や雑草の堆肥化を検討しています。</p>		

Ⅲ. 運營業務及びサービスの質の向上

Ⅲ-1 利用実績及び施設の稼働率

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

(1) 施設の利用者数

期間		全体		団体利用	個人利用
		施設稼働率	総利用者数	利用者数	利用者数
H17	10～3月	44%	17,822人	3,631人	14,191人
H18	4～9月	44%	19,717人	3,909人	15,808人
H18	10～3月	51%	18,414人	4,314人	14,100人
H19	4～9月	50%	20,744人	4,417人	16,327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
A 集会所	H17	10～3月	30%	1,005人	人
	H18	4～9月	30%	1,129人	人
	H18	10～3月	35%	1,193人	人
	H19	4～9月	33%	1,114人	人
B 集会所	H17	10～3月	37%	1,859人	/
	H18	4～9月	39%	1,878人	
	H18	10～3月	43%	2,121人	
	H19	4～9月	39%	1,965人	
多目的室	H17	10～3月	22%	767人	
	H18	4～9月	23%	902人	
	H18	10～3月	30%	1,000人	
	H19	4～9月	37%	1,338人	
H	～月	%	人		
H	～月	%	人		
H	～月	%	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
	H	～ 月	%	人	/
	H	～ 月	%	人	
	H	～ 月	%	人	
	H	～ 月	%	人	
	H	～ 月	%	人	
	H	～ 月	%	人	
	H	～ 月	%	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】 駐車場確保に努める・・・市営住宅の空き駐車場と、民間駐車場の活用。</p>	<p>【特記事項】 駅から離れた高台で、住宅地にあるという立地上、他地域からの利用者増は困難です。地域の利用者のニーズを掴み、地域からの集客をいかに増やすかが課題となり、駐車場設置は必要でしょう。</p> <p>来るのが少ない層を呼ぶための工夫が必要で、二胡演奏や託児が好評だったことは、可能性があることを意味します。</p> <p>「利用者が固定している」、「夜間の利用者が少ない」などの課題もあるため、利用規則を見直し、「部屋の利用を団体に限らず、個人にも開放する」、「営利目的の利用、例えば学習塾も、可能とする」といった施策を行うことも検討する必要があります。</p> <p>隣りに大きな市営住宅が来年完成するので、利用者や会議室の利用増加を期待できます。</p>
<p>【改善すべき点・課題】 利用者が固定している。 夜間利用者低調。 新規利用者開拓・・・利用規則の見直し</p>	

Ⅲ-2 利用しやすい受付案内の実施

利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	受付窓口を設置し、受付スタッフがいる。	✓		✓	
	電話やHP等により、利用相談を受付けている。	✓		✓	
	スタッフが利用者の相談に適切に対応できるよう、対応サービス等の研修体制を確立している。	✓		✓	
	利用者に分かりやすく説明できるよう、説明資料を用意している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】 見やすく・分かりやすい館内サイン計画。 館内利用ガイド備える。			【特記事項】 ・館パンフレット、説明資料が受付にあります。 ・部屋の広さなども記入し、館内の案内図をわかりやすくしました。また周辺のコミュニティハウスの案内表示が2箇所しかないため、周辺の小中学校に案内表示を設置してもらうことなども検討しています。		
【改善すべき点・課題等】 HP開設と24時間受付(パソコン・ファックスで)。			・利用者の利便性を向上するには、館内の案内図にホワイトボード、ビデオ、システムキッチンなどの部屋の設備も表示することも検討されてはいかがでしょうか。		

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>子供向け新刊図書の手作り案内掲示。 自主事業PRチラシ配布。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・掲示板には事業計画書、事業報告書、利用者会議議事録、運営委員会議事録、苦情に対する回答、アンケート報告など利用者閲覧資料の案内が掲示されています。また指定管理者および指定期間の掲示があります。 ・新規の利用者を開拓するには協会の他施設と共同で、独自のHPを開設し、より詳しい利用情報を提供すべきです。インターネットのユーザーは比較的若年層が多いため、新しい利用者層の獲得も期待できます。 ・夜間、無料で会議室を使えることを強調してください。 				
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>学校・町内会を通しての自主事業等のPR活動の拡大。</p>							

Ⅲ-4 広報・PRの実施

当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組を実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	広報誌やPR誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施している。	✓	A	✓	A
B	-				
C	広報・PR活動は行っていない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>自主事業のチラシ配布と自主事業を区版に掲載。他館へのポスター・チラシ掲載要請と他館のポスター・チラシ等掲示。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>区広報への掲載と近辺へのチラシ配布が主です。</p> <p>周辺の町内会の掲示板にポスターを貼ってもらえるよう依頼しています。</p> <p>さらに近くの幼稚園にPRしたり、岩崎小学校、桜台小学校の見学も受け入れたりするなど、幼稚園児や小学生の利用促進も図っています。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>周辺町内会への回覧、掲示板活用。学校・幼稚園へのPR強化。</p>			<p>利用者数の少ない成年男子へと、夜間利用可能を伝える広報が必要です。</p> <p>CATVの文字放送で自主事業を知らせています。</p>		

Ⅲ-5 サービス水準の確保

個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないように、施設のサービス水準を確保するための取組を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	施設のサービス水準を確保するため、標準的な業務実施手順や注意点等がわかりやすく明文化(マニュアルの作成等)されている。	✓		✓	
	全職員が一貫した認識を共有した上でサービスを提供している。	✓		✓	
	職員の意見を取り入れながら、標準的な業務実施手順等をスタッフミーティング等において定期的に見直している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>各スタッフと意見交換し、問題点・改善点を常にチェックし、できるものから実施。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・詳細な業務マニュアルが用意されています。 ・非常勤のスタッフが多く、4時間ずつ交代で勤務しているためなかなか機会がないのですが、年に2回は必ず休館日にスタッフ全員を集め、研修とミーティングを行い、サービス水準のレベルアップを図っています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>全体研修の更なる開催。 他館の情報を収集、分析し好評なものは積極的に取り入れる。</p>			<ul style="list-style-type: none"> ・業務実施手順や注意点をQ&A百題の質問にまとめ、それを全職員が閲覧することで、業務上の重要事項の周知を図っています。この方法は漫然とマニュアルを読むのと違い、業務や注意点の理解を確認できるというメリットがあります。 		

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		B
	情報の流れが明確にされ、必要な情報が職員に的確に届くような体制が整備されている。	✓		✓	
	職員間で、情報共有を目的とした定期的な会議(スタッフミーティング等)が開催されている。	✓			
B	Aの中でいずれか1つは該当する。			✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>必要な情報は個々に伝え、情報源を回覧し共通認識を持ち、サービス向上に生かす。 常勤が集まるコアタイムを持ち情報交換と問題の共有化を図る。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・常勤職員は週に一回、スタッフミーティングを行っています。 また引継ぎ事項、重要事項は連絡帳を通じて行い、連絡帳に印鑑を捺印することで、回覧のチェックを行っています。 ・スタッフ交代時の短いミーティングを当面行うことを望みます。 ・館長は兼任ですが、週1回は必ず当館で勤務に付くほか、週2回程度必要に応じて来館し、常勤職員やスタッフとのコミュニケーションを図っています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>情報が確実に伝わり、身についているかフォローアップし常に全体のレベルアップを図る必要がある。</p>					

Ⅲ-7 個人情報の保護

個人情報の保護に対する体制が整っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当したうえで、次の項目に該当する。	✓	A	✓	A
	横浜市が規定する個人情報取扱特記事項について、年1回以上点検・評価を行っている。	✓		✓	
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集し、目的以外に使用していない。	✓		✓	
	個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等が整備され、管理責任者が特定されている。	✓		✓	
	個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じている。	✓		✓	
	個人情報の取扱いについて、職員等に対する研修を年1回以上実施し、個別に誓約書を取っている。	✓	✓		
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
<p>【アピールポイント】</p> <p>個人情報リスト作成、シュレッターで処分。 非公開の個人情報は施錠し管理。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年2回の館の全体会議で個人情報保護を研修しています。 全員の誓約書も毎年提出されています。 ・「個人情報の扱い」で記入表毎に範囲、配慮、保管・処分方法を明確にしています。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>個人情報の問題事例を収集し業務に生かす。</p>		<ul style="list-style-type: none"> ・紙ベースの個人情報は、鍵のかかる書庫に施錠して管理しています。 ・図書の貸出情報は図書室の受付のPCに保管され、常時スタッフが配置されています。トイレや業務の都合上短時間でも離席する場合は必ずログオフするようスタッフに徹底しています。 			

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	✓	B
	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>月1回の定例館長会を開催し、事例の意見交換会実施。業務に反映させている。</p> <p>区・指定管理者との定例会での情報交換。</p> <p>他区施設との情報交換。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>事故防止のチェックリストがあります。</p> <p>施設には危険な設備がないため、これまで事故はほとんど発生していません。年に1,2回発生する事故はヒヤリ・ハット集に記載し、閲覧しています。そのほか地区センターなど他の施設で発生した事故についても情報収集し、スタッフに報告しています。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>数多くの類似施設の事例を収集し原因分析し対策を講じる。</p>			<p>多目的室に幼児が来るときは、箱の角に緩衝材をつけるようにしています。</p> <p>AEDは事務所に設置されており、毎日点検しています。</p> <p>職員およびスタッフは全員消防署の研修を受講しています。</p> <p>1階学習室の中を廊下から見られないのは、防犯上からガラスを嵌込む等の対策が必要です。</p>		

Ⅲ-9 事故発生時の対応体制の構築

事故発生時の対応体制が確立しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当したうえで、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	施設内で、事故対応責任者が明確になっている。	✓		✓	
	発生した事故内容等についての記録を作成している(ヒヤリ・ハット集の作成)。	✓		✓	
	事故対応策の研修等を実施している。	✓		✓	
B	事故発生時の連絡体制を確保している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 事故発生時の館利用者への協力依頼。 館内施設の各種機能を理解する。 広域避難場所の掲示。		【特記事項】 事故や災害など緊急時の連絡体制については、事務室に掲示するとともに、館内の掲示板に掲示し、利用者にも周知しています。 館内の設備については、業者の点検時に館長が業者からその使用方法を確認し、機能を理解したうえでスタッフや職員に「どういったときにどう対応するか」を指導しています。 たとえば火災報知器の止め方がわからなければ、いざというときになかなか押せません。そこで火災報知器の止め方を指導します。 AEDの訓練は全員が行っています。			
【改善すべき点・課題等】 近隣住民との協力体制の構築(市営住宅との連携)。					

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。		B		B
	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>深刻な災害発生時には身の安全確保を図るため、全員避難を最優先としている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>防災関係のマニュアルは一通り揃っています。</p> <p>火災、事故、地震などの対応マニュアルがばらばらに保管されているので、探さなければ見つかりません。</p> <p>防災関係の書類はまとめて保管するなど、閲覧しやすいように工夫する必要があります。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>2名での対応は困難であり、近隣住民との連絡体制の構築が必要。</p>		<p>事故や災害など緊急時の連絡体制については、事務室に掲示するとともに、館内の掲示板に掲示し、利用者にも周知しています。</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>アンケート調査、ご意見箱から、要望等を分析し、公表し運営に反映させている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>ご意見ダイヤルの掲示とご意見箱設置がなされています。</p> <p>ご意見箱には年間10件程度意見が入っています。そのほとんどは感謝の意見ですが、苦情や要望があった場合は、対応策とともに利用者閲覧資料にファイルし、掲示板で案内しています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>利用者会議の参加数増を図る、特に個人利用者の参加が少ない。</p>					

Ⅲ-12 利用者の苦情解決体制の構築

利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用者に対し、苦情等への対応手順、担当者等が明確にされている。	✓		✓	
	苦情解決の仕組みを利用者等に周知している。	✓		✓	
	苦情等の内容を検討し、その対応策を講じている。	✓		✓	
	苦情等への対応策について、利用者へ公表している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>苦情は原則、直接本人に会い説明し、必要に応じ館内に掲示する。 匿名者には館内掲示している。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>苦情自体は少ない(年間数件)のですが、対応方法については利用者にも公表されています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>備品類に対する苦情・要望は予算上十分な対応ができない。</p>					

Ⅲ-13 利用者アンケートの実施

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用者アンケートの結果を公表している。	✓		✓	
	利用者アンケートからサービスに係る課題を抽出している。	✓		✓	
	利用者アンケートから抽出した課題への対応策を講じ、改善している。	✓		✓	
B	サービス全体に対する利用者アンケートを最低、年1回以上実施している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】 アンケートを行い利用者の要望の把握に努め、実施している。</p>			<p>【特記事項】 毎年利用者アンケートを実施しています。</p> <p>利用者アンケートの集計結果と対応については、利用者閲覧資料としてファイルし、掲示板で閲覧できる旨の案内をしています。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】 アンケート調査で利用者の真意は分からないことがあり、調査項目等に工夫を要する。</p>					

Ⅲ-14 利用者会議の開催

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用者会議での検討内容を公表している。	✓		✓	
	利用者会議からサービスに係る課題を抽出している。	✓		✓	
	利用者会議から抽出した課題への対応策を講じ、改善している。	✓		✓	
B	利用者代表からなる利用者会議を、最低年 1 回以上開催している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
【アピールポイント】 利用者の意見を必要に応じ、区・市に要望している。		【特記事項】 毎年利用者会議を開催し、活発な意見が出されています。 利用者会議の結果および対応については、利用者閲覧資料としてファイルし、掲示板で閲覧できる旨の案内をしています。			
【改善すべき点・課題等】 参加団体が少ない、特に個人からの意見がほとんどなく全体の要望となっていない。 利用者・年齢が偏って全体の意見とはなっていない。		駐車場設置やパソコンのインターネット接続(図書室内のパソコンはインターネットに接続できる)の要望が出て、駐車場は解決すべき問題なので、折衝中です。 パソコンのインターネット接続は原則可能にしました。			

Ⅲ-15 自主事業の適切な実施

→該当施設のみ評価を実施する

利用者の望む自主事業を適切に実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	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>地元ボランティアの協力による自主事業の実施。他館の情報収集と利用者の要望にあった事業を実施。横浜ケーブルビジョンの文字情報で、自主事業募集情報を流す。自主事業終了後、サークル活動が継続するよう支援している。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎年積極的に事業計画書に従って自主事業を開催しています。(平成18年度15件、平成19年度21件予定) ・自主事業は「基本的に同じものは繰り返して行わない」、「年代や関心事で幅広い層の人に利用してもらえるよう幅広いジャンルのものを取り入れる」など企画を工夫しています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>小規模施設であり、利用できる部屋が少ないため、参加人数や事業内容に制約がある。予算減に伴い利用者の一部負担願う。</p>			<ul style="list-style-type: none"> ・多目的室を利用し、保育ボランティアに託児を依頼して、自主事業に参加しにくい若い主婦層の利用を促すなど、新しい利用者層の開拓も図っています。 ・楽器の生演奏会という珍しい自主事業も開催しています。 ・小中学生向けに、パソコンを使い、インターネットでの検索や、市立図書館の本検索の教室開催が望まれます。 ・大人向けの事業(地ビール作り、カクテル講習会)をしている所もありますから、夜間や夕方の教室の参考とすべきです。 		

Ⅲ-16 自主事業における独自の工夫等

⇒該当施設のみ評価を実施する

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

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・近隣施設との自主事業の協同PR。 ・地元ボランティアの協力を得て音楽関連の自主事業。 ・他館の自主事業で人気のある事業の導入。 ・親子のかかわりを重視し、親子参加の講座を意図的に組み入れている。 	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業を固定化せず、積極的に他を参考にしています。基本的には同じ内容のものを2年続けて行わない。…同じ内容のものを行うと集まる人が同じになり、交流が広がらないためです。 ・コミュニティハウスの設立目的は地域住民の交流を促進することにあります。そこで自主事業終了後も参加者の交流を継続させるため、サークル活動として継続するよう支援しています。 ・積極的に音楽関連の自主事業や貸し室をしています。 ・託児サービスや勤労世代向けの自主事業も行い、幅広い世代の参加を促しています。 ・中国料理教室は近隣中国人に講師を依頼し好評ですが、一つの理想型です。

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>年1回の蔵書点検在庫チェック。 利用者の要望による図書購入。 子ども向け新刊図書の手作りPRコーナー。 日頃から本の修理を行なっている。 近隣小学校と連携し重複図書購入を避ける。 新しい図書等の積極的な寄贈を受ける。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・以前は青少年図書館だったので図書機能が充実しています。3人の司書がいて、約2万5千冊のバランスのとれた蔵書(幼児用3割、児童用3割、一般向け4割)を管理しています。そのため来館者の多くは、「本を借りる」、「図書室で本を読む」など何らかの形で図書室を利用しています。休日は親子で本を借りる利用者もたくさんいます。 ・青少年図書館のときと比べ予算は削減されていますが、「利用者から図書の寄付を募る」、「市立図書館で不要になった本の提供を受ける」、「近隣小学校と相談して、重複図書購入を避けるなど地域全体として蔵書の充実を図る」など可能な限り蔵書を充実させ、地域住民のニーズに応えています。 ・20種類の雑誌をバックナンバーと共に閲覧に供しています。 ・新規入荷の図書は図書室入口の掲示板で案内しています。特に子供向けの図書は、子供が関心を持てるよう塗り絵のイラストで案内するなど気を配っています。 ・市立図書館へ蔵書情報を提供し、蔵書検索をできます。インターネット接続のパソコンがあり、調査検索に使えます。市立図書館の問題ではあるのですが、市立図書館の本の貸出し・返却を当館でできればなお良いでしょう。 ・図書カードは各図書施設毎に独自で発行していて、利用者は何枚も図書カードを持つ必要があります。不便なので利用カードの一元化が望まれます。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>未返却本の回収促進。 図書カード共通化(市内図書館との共通化)。 貸出冊数の拡大。</p>					

IV. 地域及び地域住民との連携

IV-1 地域や地域住民との交流・連携の取組

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	地域住民、町内会、自治会等と情報交換を行っている。	✓		✓	
	地域住民の意見・要望を把握している。	✓		✓	
	人的資源や場所の提供を通し、各種地域活動へ参加している。	✓		✓	
	区内の他施設と連携し、情報交換を行っている。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 地域での祭事等には積極的に参加、交流を図る。 町内会役員との意見交換を行い、協力を願う。		【特記事項】 ・会議室が無料、夜間も可という特質を活かして、地域活動に協力しています。 ・町会連合会、青少年指導員、街づくり説明会、老人会などの会合に場所を提供するなど、地域活動を積極的に支援しています。			
【改善すべき点・課題等】 地域との協働事業の開催(祭り、敬老会、文化祭等)。 町内会と施設での協同PR。					

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>駐車場確保の要望が多い・・・隣接市営住宅の空き駐車場の利用の要望をする。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・運営委員会を毎年2回開催しています。 ・バリアフリー化の問題が提起されていますが、アクセス手段としての駐車場と共に今後の課題です。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>委員会開催の回数と個人利用者の意見を反映するための工夫。</p> <p>積極的に小中高生の意見収集し要望に合った館運営に生かす。</p>					

V-2 収支決算状況

予算と決算に大幅な相違がないか。収入－支出がプラスになっているか。

確認事項			
(予算収入	20,179,000 円)	－	(決算収入 20,406,970 円) = - 227,970 円
(予算支出	20,179,000 円)	－	(決算支出 18,620,554 円) = 1,558,446 円
(決算収入	20,406,970 円)	－	(決算支出 18,620,554 円) = 1,786,416 円
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
【特記事項】		【特記事項】 収入は1%のプラス、支出8%のマイナスで、収支は179万円の黒字です。 支出減少は人件費の減少が大きく影響しています。 管理費は予算より少なくてすみましたが、図書費増加と、今後の老朽化への対応を考える必要があります。	

V-3 ニーズ対応費の執行状況

ニーズ対応費の執行状況について、ニーズに対応した支出となっているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	すべての項目について問題がない。				
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			
【アピールポイント】		【特記事項】 非該当			
【改善すべき点・課題等】					

V-4 利用料金収入実績

事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか。

事業計画書等で示した目標値	達成割合(利用料金収入/目標値×100)
	非該当
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】
【改善すべき点・課題】	

V-5 経費節減の取組

経費節減のための努力を行っているか

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <p>節電にスタッフ一同努めている。 小規模修繕は日常業務で行う。 用紙の両面利用。 図書の寄贈をうける。 遊具の寄付をうける。</p>	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・図書寄贈や譲り受けて蔵書を増やしています。 ・使っていない暖房や照明はこまめに消すなど節電には特に積極的に取り組んでいます。 ・修理や清掃など自分たちできることは自分たちで行い、不要な経費を使わないよう努力しています。たとえば雨樋の掃除は、3箇所ですら30万かかりますが、自分たちで行い経費を削減しました。 ・図書やプレイルームの遊具については寄贈を募り、経費を削減するとともにリサイクルにも貢献しています。
【改善すべき点・課題】	

VI. その他

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

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】 転換型コミュニティであり、蔵書2.5万冊有し、図書の利用が多い。予算上厳しいが、この点を更に充実し利用者の要望に沿い、サービス向上に努めていく。</p>	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・周囲は住宅地、丘の中腹、駅から遠く交通不便、近隣に小中学校が多いことから、新規利用者を望むより、既存利用者の来館頻度を増やすのが効果的で、そのためには何をすべきです。 ・近隣小中学生の来館が多いことは嬉しいことで、彼等に向けた自主事業を増やすと良いでしょう。 ・前身は青少年図書館という性格を強く残していません。現在も大半の利用者はこれを求めているようですが、この道を進むのか、新しい分野へ切替えるかが今後の課題です。 ・古くなった本など管理上それほど重要でない本を1階にも配置し、手軽に本が手に取れるようにしています。複数ある本は倉庫に交換用に保管しています。 ・隣接してできる市営住宅集会場に太陽光発電装置が設置されるので、エコロジーの観点から導入を検討してください。
<p>【改善すべき点・課題】 当館の場所が分かりにくい。サイン計画を考え案内標識を増設し改善したい。 自主事業と団体利用の部屋の調整が課題である。</p>	

Ⅶ. 評価結果のまとめ

地区センター評価結果一覧表

施設名	横浜市桜ヶ丘コミュニティハウス
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	B
7.個人情報の保護	個人情報の保護に対する体制が整っているか	A	A
8.事故防止対策への取組み	事故防止のための体制の構築・取組みを行っているか	A	B
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	B	B
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		
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	判断基準でAですが、Aプラス評価を目指すため、職員の質向上、効率的な施設運営に沿う努力を要する。	職員が、蔵書が多いという特質を良く理解して運営しています。
II. 施設・設備の維持管理	清掃点検は常に行い、良好な状態を保つ。経年変化に伴う修繕が予算上実施困難である。	小規模な施設ですので良く管理されています。 より良くするにはバリアフリー化やレイアウト変更が望まれます。
III. 運營業務及びサービスの質の向上	職員間の意思疎通を図り、館運営に努め、15項目はA評価である。全体研修で災害訓練は年1回実施するが、今後個別に訓練を実施する必要がある。	自主事業を毎年積極的に変更し、音楽会開催とアイデアに富み、立派です。発生が少ない現状から、苦情、事故や防災への対応が不明確です。
IV. 地域及び地域住民との連携	地域との連携は重要課題で、質量の拡大を図り、施設を利用（特に夜間）してもらう努力が必要。	館の立地条件から、量より質の向上を目指しています。 地域団体への積極的な売込みと連携が必要です。
V. 収支状況	予算内で適正に執行しているも、更に効率的な執行を行う必要がある。	黒字を今後は蔵書購入、保全、自主事業費に充てることを期待します。
VI. その他	転換型施設の特徴である図書の充実を基本に、自主事業と団体利用のバランスを考え、館運営を行っていきたい。	立地条件や豊富な蔵書という条件を考慮して、当面は対象者を絞った活動が効果的です。

評価結果についての講評

当館は、環境（アクセス不便、周辺は住宅地や小中学校が多い、前身は青少年図書館、配置の難しい建物内部）を考慮すると優れた運営がなされ、利用者からの不満もありません。

自主事業も2年続けない、二胡演奏会、CATVで告知と意欲的です。

利用者の大半が求める図書館機能が優れていますが、「図書館」という観点からは物足りず、限られた人・予算という資源から、利用の少ない階層にいかにも魅力のある運営にするかの検討が必要です。

現実には殆ど問題が起きてないのですが、事故・防犯・防災への対応を設備を含めて基本的に検討する必要があります。

指定管理者からの意見

館運営の基本目的に沿うには利用者等の要望・苦情に迅速に対応し、サービス向上に努め、B評価項目はA評価を目指すことが課せられている。人気の自主事業はサークル化し、新たな新規自主事業を企画し、地域住民の交流を図り、利用者増と利用率向上を目指している。