


横浜市指定管理者第三者評価制度

霧が丘コミュニティハウス  
評価シート



訪問調査日 平成22年2月1日(月)

横浜市

## 霧が丘コミュニティハウス評価シート目次

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. 運営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	19
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		
<b>【アピールポイント】</b> 「誰でも気軽に利用できる施設」という運営方針のもと利用者満足度の向上に努めている。			<b>【評価の理由】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設の設立理念、運営方針が明文化されています。また誰にでも理解できる分かりやすいキャッチフレーズを掲げるとともに、スタッフのしおりにも明示し、職員への周知を図っています。</li> <li>スタッフのしおりは全員に配布するとともに、研修にも利用しています。</li> <li>施設運営の基本方針は、利用者に周知されるよう、霧の里入り口および受付前の掲示板に掲載されています。</li> </ul>		
<b>【改善すべき点・課題等】</b> スタッフ調整会議、研修を通してさらに認識を深めていく。			<b>【特記事項】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>「明るい笑顔と思いやりの心で対応しましょう」というキャッチフレーズは、施設立ち上げ時に作成したもので、施設運営の考え方の柱としてスタッフに周知徹底されています。</li> </ul>		

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>申し込みが重複した場合は申込者の合意する方法で抽選し、明瞭・公平・公正で納得性を高めている。また、空室状況を明示しており、分かりやすいと喜ばれている。</p> <p>当施設の特色でもある音楽室(研修室4)、和室を利用した「コーラス」「はじめての茶道」は開館1年で自主事業からサークル活動に発展し登録団体として利用頂いている。</p> <p>中学生以上を対象に研修室2を「自習室」として運用。中学生・高校生だけでなく一般の利用も多く学習コーナーとは違う静かで集中できる環境が喜ばれている。</p>			<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用申し込みが重複した場合は、申込み日の1ヶ月前の10時30分に申し込み団体の代表が集合し、くじによる抽選で利用者を決定しています。</li> <li>利用者からサークル立ち上げの相談を受けた場合は、来館してもらった上で、他の利用団体のチラシや館の利用方法などを説明するとともに、自主事業として取り上げ、サークル参加者を募れるかどうかなどを相談し、サークル立ち上げを支援します。</li> <li>当館には現在、100程度の団体が登録されています。このうち「すみれ(コーラス)」と「茶道クラブ」は自主事業から立ち上がったサークルです。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>幼児から高齢者まで利用できる施設として多様な年齢層が参加しやすい自主事業を増やし、交流の場づくりに努めていく。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>登録団体から部屋の利用相談を受けた場合は、同じ敷地内にあるケアプラザの部屋や体育館の利用も含めて、団体の利用方法にふさわしい場所を案内します。</li> </ul>		

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	事業計画書等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>必要最低限の配置人数であるがスタッフ間の協力体制によりスムーズな運営体制ができています。1か月のシフト表はスタッフ調整会議で微調整され働きやすい環境作りに努めている。</p> <p>開館後一年間稼働し、スタッフの負担を考慮し男性スタッフを1名増員した。</p>			<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>正規職員 1 名、スタッフ 6 名の体制で運営しています。当初、スタッフは 5 名で運営していましたが、病気や急用のときの対応が困難なため、スタッフを 1 名を増員しました。</li> <li>人員体制は、昼間は 1 名、夜間は安全のため 2 名で対応します。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>限られた人員だが、適正勤務のため今後もスタッフ間の連携を密に図っていくことが必要と考えている。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>スタッフは地域のさまざまな人に運営に関わってもらいたいという狙いから、最長 2 年の契約で地域住民のなかから雇用するという方針が運営委員会で決まっています。ただサービスレベルの維持と言う観点から、契約の終了したスタッフも必要に応じてアルバイトで雇用する予定です。</li> </ul>		

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		
<b>【アピールポイント】</b> 「明るい笑顔と思いやりの心」を大切に、常に相手の立場にたって丁寧な対応を心がけている。			<b>【評価の理由】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ スタッフは全員グリーンのエプロンと名札をつけ、一目で判別できるようにしています。</li> <li>・ スタッフ会議では、事例をもとに対応方法について反省を含めて全員で話し合っています。</li> </ul>		
<b>【改善すべき点・課題等】</b> お客様意識の浸透に努め、今後も研修を重ねていく。			<b>【特記事項】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地域ケアプラザが併設されているので、年配の方、体の不自由な方も数多く来館されます。優しい言葉遣いをしたり、手を添えて歩行を手伝うなどの気配りを心がけています。</li> </ul>		

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等の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等の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等の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		
<b>【アピールポイント】</b> 「霧の里」という複合施設内に設置されているため、開館・閉館のルールは遵守している。明文化し利用者にも協力をお願いしている。			<b>【評価の理由】</b> ・ 機械警備の記録により、開館・閉館が仕様書どおり行われていることを確認しました。		
<b>【改善すべき点・課題等】</b>			<b>【特記事項】</b>		

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	事業計画書等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】 幼児から高齢者まで様々な人が利用するため安心して利用できる施設運営に努めている。		【評価の理由】 ・建物設備はよく整備され、特に損傷は見つかりません。			
【改善すべき点・課題等】 現在のところ施設に損傷・不具合は出ていないが、今後も安全を第一に管理・保持に努めていく。		【特記事項】 幼児から高齢者まで多くの方が安心して利用できるよう、次のような取り組みを行っています。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の入り口に急な傾斜があり自転車に乗っていると車道に急に飛び出す危険があるため、小学生には徒歩による来館を指導しています。</li> <li>・ケアプラザや IISJ を併設しており、車椅子や小さな子どもが往来するため、バイクによる来館を禁止しています。</li> <li>・小学校跡地で廊下が広いため、子どもが走り回ることがあります。廊下は高齢者の散歩やリハビリに使われることも多く、衝突の危険もあるため、廊下を走る子どもを見つけたときは厳しく注意します。</li> </ul>			



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>利用者の意見を反映し、キャスター付きミラーを購入した。今後も予算状況にあわせて、できるだけニーズを反映させた備品をとりいれていきたい。</p>			<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 備品台帳に記載された備品を 5 品確認しましたが、すべて揃っていました。</li> <li>・ 指定管理者の備品はありませんが、台帳は独自のものを準備しています。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>現在、全てコミュニティハウスの備品であり指定管理者の物は存在しないが備品台帳は備えてある。今後も適正な備品管理に努めていく。</p>			<p>【特記事項】</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
	事業計画書等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。	✓		✓	
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>業者清掃のほか、スタッフによる日常清掃を徹底し、衛生的な環境づくりに努めている。また、研修室等使用後は、各使用団体にシートモップや掃除機を利用したの清掃・原状復帰をお願いしており、施設を大切に使用していくため環境美化への啓蒙を図っている。</p>			<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>廊下やトイレ、玄関など各施設の共有スペースは業者による日常清掃を行っています。一方部屋や事務所などコミュニティハウス独自のスペースはスタッフによる清掃を行っています。</li> <li>スタッフによる清掃は、2人体制になる17時から行います。清掃箇所はその日使用した部屋とホールです。</li> <li>月に一回休館日には、定期清掃を行います。定期清掃では、業者に窓の清掃やワックスがけなどを依頼しています。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>小学校跡地という恵まれた環境を大切に使用していくため、今後もスタッフだけでなく利用者の協力も得て環境美化に努めていく。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>部屋の使用後、清掃の上、原状回復するよう利用者に指導しています。原状回復状況は、使用後スタッフが立ち会って確認します。</li> <li>小学校跡地で敷地面積が広いため、少人数で十分な清掃を行うのは困難です。そこで館内は土足を禁止しています。そのためチリやほこりも少なく、少人数による管理でも館内は美しく保たれています。</li> <li>机の配置や茶器の配置などは、平面図や写真をわかりやすいところに掲示しておけば、現状復帰が容易になります。</li> </ul>		

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 事業計画書等の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>日常の定期的な巡回のほか、地域の防犯パトロールの拠点にもなっており、時間外や敷地内外の安全に努めている。</p> <p>鍵は全員が個人管理で所持しているため、スタッフとの間に預かり証を作成し適切な管理に努めている。</p>			<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>敷地内の定期巡回、退館時の施錠のチェックはチェックリストにより漏れのないよう行っています。</li> <li>昼間はひとり体制のため、全館の巡回は開館前に1回だけ行います。また夜間は2人体制のためひとりが毎日1回施設全体を巡回します。このほか昼間の休憩時間に玄関の点検を行っています。</li> <li>鍵はスタッフ全員が所持しています。誰がどの鍵を所持しているか一覧にしたうえで、ひとりひとり署名捺印し、鍵の管理責任を明確にしています。</li> <li>出勤・退社は通用門を利用します。スタッフは出勤時に所持している鍵とパスワードにより、機械警備を解除し、退社時も同じ鍵で機械警備をセットします。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>警備・防犯上、現在開放していない東門に対して、利便性を求めて開放してほしいという要望が数件寄せられている。利用者・スタッフの安全を第一に考え、出入りは一か所のみとし、ご理解頂いているが、「霧の里」全体としても今後の課題である。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>当施設は小学校跡地のため非常に広い敷地があります。しかしスタッフが少なく十分目が行き届きません。そこで防犯のため、東門は閉鎖しています。</li> <li>「霧の里」には地域の防災拠点「地域防犯防災活動センター」が入居しています。スタッフは、住民として防災センターに登録し、施設を含む地域の防犯パトロールを行なっています。</li> </ul>		

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	事業計画書等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>定期的巡回し安全管理に努めている。 複合施設「霧の里」としてバイクの乗り入れ禁止、子供の自転車乗り入れ禁止となっており、多様な人が出入りする施設の安全性確保に努めている。</p>			<p>【評価の理由】</p> <p>・敷地内の他施設と同様、外構施設についてもチェックリストに基づき、午前・午後・夜間の3回、定期的な点検しています。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>「霧の里」の他施設と連携し、今後も安全で良好な管理に努めていく。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・外構施設の保守・点検はケアプラザの館長が統括しています。各団体は毎月1回行われる「霧の里会議」で施設の管理について話し合います。保守点検にかかる費用は団体間で分担します。</li> <li>・「霧の里清掃」と称し、スタッフは毎年2回、地域のボランティアとともに敷地全体の清掃と植栽の手入れを行います。</li> </ul>		

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 事業計画書等の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>小学校跡地という恵まれた敷地環境であり、地域住民の協力も得て定期的な清掃・植栽・剪定を行い美観が保持できている。</p>			<p>【評価の理由】</p> <p>・小学校跡地で敷地が広いと、与えられた予算では十分な植栽管理が出来ません。そこで草むしりや花壇の管理は地域住民のボランティアにより行っています。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>恵まれた敷地環境を大切に、地域とも協力し今後も運営方針のひとつである「良い環境」を提供し続けるよう努める。</p> <p>植栽・樹木が多いため死角などをつくらぬよう注意し管理徹底を行っていく。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 植栽の陰で子どもたちの事故が発生しないよう、植栽・樹木は一定の高さにそろえています。</li> <li>・ 年に二回、地域のボランティアの協力を得て行われる「霧の里清掃」の時に草むしりなど、敷地全体の植栽の手入れを行います。</li> <li>・ 限られた予算を有効に使うため、樹木の剪定は業者に依頼しますが、剪定後の枝や葉の後始末は、地域のボランティアが行います。</li> </ul>		

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>開館時よりごみは持ち帰りをお願いしている。ごみ箱の設置もあえて行っていない。</p> <p>地域と協力し敷地内の落ち葉を畑で肥料にかえ、花壇にもどすリサイクルにも取り組んでいる。</p>			<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 読書コーナーや自習室以外はゴミ箱を置かず、ごみの持ち帰りを徹底しています。</li> <li>・ 荷物の開梱などで発生したダンボールは、スリッパの収納用として再利用しています。またご意見箱は空き箱を使って手作りで作っています。</li> <li>・ 使用済みの書類は、内容を確認した上で裏紙としてメモ用紙などに利用しています。</li> <li>・ 植栽剪定で生じた木の枝は、チップにして散策路に敷いたり、花壇や植木の周りに敷いて雑草防止に利用するなど、再利用を図っています。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>館内にごみを置いて帰る状況はみられていないが、敷地内の花壇や敷地外周にごみの放置がみられることがある。出勤・退勤時などに点検しているが、利用者への徹底も含めて今後の課題である。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 施設全体が美しく清掃されていると、ごみなどを捨てにくくなります。そこで清掃を徹底することで、ごみの持ち帰りを啓蒙しています。</li> </ul>		

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
H20 4~9月	* 6%	5754人	2608人	3146人
H20 10~3月	* 14%	6675人	4004人	2671人
H21 4~9月	* 19%	7904人	4097人	3807人
H21 10~12月	* 26%	3862人	2243人	1619人

\* 施設稼働率は研修室・和室をあわせた平均の稼働率であり団体利用のみが対象となっている。

(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
	H	~ 月	%	人	人
	H	~ 月	%	人	人
	H	~ 月	%	人	人
	H	~ 月	%	人	人
研修室 4	H20	4~ 9月	8.1%	2590人	
	H20	10~ 3月	16.6%	3963人	
	H21	4~ 9月	25.1%	4065人	
	H	~ 月	%	人	
和室	H20	4~ 9月	0.2%	18人	
	H20	10~ 3月	1.8%	41人	
	H21	4~ 9月	1.8%	32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><b>【アピールポイント】</b></p> <p>開館から1年半が経過し少しずつではあるが確実に利用者は増加している。霧が丘地域の人口が1万人強であり単純計算ではあるが、半数以上の住民に利用されたと予測され、施設の存在アピールとしては十分に行われたと考えられる。今後も未知の利用層への働きかけを続けていきたい。</p> <p>以下は参考資料となるが、集計表が改善された21年度下半期の部屋別の稼働率である。</p> <p>&lt;研修室1&gt;H21.10月38% 11月30%          &lt;研修室3&gt;H21.10月25% 11月25%          &lt;研修室4音楽室&gt;H21.10月13% 11月18%          &lt;研修室2自習室としての個人利用分&gt;          H21.10月40% 11月44%</p> <p>研修室の稼働上昇のために開始した自習室としての利用だが、コミュニティハウスを利用しにくい中高生の利用も多く霧が丘地域に唯一の自習室として喜ばれている。また、学生以外の一般の利用者からも貴重な部屋であるとのありがたい声を頂いている。</p>	<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自習室は研修室の稼働率向上を目的として設置されました。研修室2の部屋を原則として自習室として利用しています。ただし予約が入って代わりの部屋がなければ、午前中は貸室として利用することもあります。午前中に自習室利用の希望者がいた場合は、図書学習コーナーを利用してもらうようになっています。</li> <li>・ 自習室は主に高校生に利用されますが、一般の人にも資格取得のための学習や趣味の本の読書スペースとして利用されます。</li> <li>・ ケアプラザには料理室が、コミュニティハウスには和室があります。互いの不足する機能を補完しあいながら、稼働率を上げていきたいと考えています。</li> <li>・ 駅から離れた住宅地に立地するため、夜間の利用がほとんどありません。今後は夜間の利用率向上が課題です。</li> <li>・ 他施設を利用していた団体から独立して当施設を拠点にする人や、幼稚園の卒園式に向けて劇の練習をする人など、施設を積極的に活用しようとする動きがひろがっています。</li> </ul>
<p><b>【改善すべき点・課題】</b></p> <p>横浜市の報告書が利用人数は「研修室・和室」としての報告形態になっており(稼働率・コマ数のみ部屋別)今回の部屋別の人数は利用報告書から算定した。21年度下半期より詳細な表を作成し、人数等が細かく提示できるように改善した。</p> <p>冒頭の施設稼働率に関しては研修室・和室の合計稼働率となっているため、和室の低稼働率が大きく影響している。どこの施設においても課題となっているが、現実として、和室の稼働率は低い。和室を利用する自主事業を増やし存在をアピールしていきたい。自主事業からサークルへ発展した「茶道教室」が12月より登録団体として定期的にご利用頂けるため稼働率上昇へつながるものと予測される。和室、研修室4(音楽室)の利用向上が、コミュニティハウス全体の利用向上・稼働率上昇につながることは確実にあり計画をすすめていきたい。開館から1年半が経過しコミュニティハウスの存在アピールをする段階から、魅力ある施設になるには、という視点の変化の時期に来ている。複合施設内のケアプラザも貸館業務を行っているなか、地域との連携を大切に独自の事業を生み出していきたいと考えている。</p>	<p><b>【課題への対応方法】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 和室を茶道・華道のような特定の自主事業に利用するだけでなく、太極拳など動きの少ない他の自主事業に活用する例があります。また敷物を敷いて、イスを置き、臨時の会議室として利用する例もあります。</li> </ul>



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、利用相談を受け付けている。	✓		✓	
	スタッフが利用者の相談に適切に対応できるように、対応サービス等の研修体制を確立している。	✓		✓	
	施設の空き状況に関する情報を利用者に随時提供できるよう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>複合施設内 2 階にあるため入口、階段下など数か所に受付案内を表示している。</p> <p>「スタッフのしおり」を利用し研修を行い「明るい笑顔と思いやりの心」で対応にあたっている。</p> <p>空き状況(利用状況)は全室分ホワイトボードで一覧化し随時更新し利用者からも好評を得ている。</p>			<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 対応サービスの研修は、協会他施設と合同で、年に一度外部研修を行っています。</li> <li>・ ケアプラザの利用者、十日市場地区センターや青葉区の地区センターの利用者から、利用方法の問い合わせがあり、相談を受け付けています。</li> <li>・ 施設の空き情報は受付のホワイトボードに掲示しており、随時更新しています。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>複合施設内であり高齢の利用者も多く、掲示による表示だけでは対応しきれないこともある。その場の状況判断と思いやりの心で、今後も対象にあわせた対応を続けていくことが必要。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>当館の受付が2階エレベータ前にあるので、当館の利用者だけでなく、地域ケアプラザの利用者からもよく問い合わせを受けます。高齢の方が多く、部屋を間違える方もおられるので状況に応じて部屋まで案内します。</p>		

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>事業計画・報告書は緑区のホームページ上で公開し、館内でも閲覧できる旨を掲示している。</p> <p>子供向けの利用ガイドは作成していないが、学習コーナー・図書コーナーに利用時間や注意事項を子供向けの言葉で掲示し周知をしている。</p> <p>サークル登録団体情報リストを作成し(団体自らがリストに載ることを希望し、公開することに了承を得た団体のみ)サークルの情報提供を行っている。</p>			<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>サービスの情報や施設の利用方法は、掲示板に掲示するほか、利用ガイドを受付に配備し、来館者に周知しています。</li> <li>指定管理者の名称、指定期間などの情報および、事業計画書・事業報告書の閲覧の案内を掲示板に掲示し、依頼があればいつでも情報提供できるようにしています。</li> <li>当施設は霧が丘小学校の2年生の社会見学のカリキュラムに入っているため、小学生が見学に来ます。見学のあと、施設を定期的に利用する子どももいます。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>緑区のホームページ上に施設案内が掲載されているが一部分かりにくい(体育館・運動場は霧が丘コミュニティハウスの管轄ではない)表記があり、問い合わせもあった。区役所地域振興課の作成であり、現在差し替えをお願いしている。</p> <p>利用ガイドや電話での問い合わせ、見学など、その都度対応を行っているが、今後独自のホームページ作成など多様な手段で、より分かりやすい情報提供に努めていくことが必要と考えている。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>掲示や利用案内は、フリガナを振ったり、大きな文字で記述するなど、対象となる利用者層に配慮した情報提供を行っています。</li> <li>サークル登録団体情報リストは受付に常備し、利用者からサークルの相談を受けたときに紹介しています。</li> <li>利用情報は区の広報や、利用ガイドでお知らせしています。</li> </ul>		

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活動は実施していない。				
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>開所一年半であり、まずは地元住民への呼びかけ、コミュニティハウスの広報を目的とし、自主事業の案内はポスター・チラシを作成し地域の自治会を通し回覧等で広報活動を行ってきた。</p>			<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ コミュニティハウスの存在を地域住民に周知するため、自主事業のチラシを作成し、霧が丘連合自治会傘下の13自治会4000世帯への回覧や霧の里施設前の掲示板への掲示を行っています。</li> <li>・ 自治会への回覧は、月1回行い、自主事業の案内などをお知らせしています。来年度は早めに事業を企画しておき、年度予定表を回覧する予定です。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>「コミュニティハウスだより」の作成や独自のホームページ作成などで、施設や自主事業の広報活動を行い、あらたに潜在的な利用者へのPRも取り組んでいきたいと考えている。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ チラシは手造りですが、スタッフの家族などの協力も得てかわいいイラストやスタッフの似顔絵を掲載するなど工夫を凝らしています。</li> </ul>		

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>独自の「スタッフのしおり」を作成し、業務手順などを明文化している。システム変更や利用者にとってのよりよい業務手順などは、毎月の調整会議で話し合い、サービスの共通認識を図っている。業務で気づいた点などは日誌を通して共有し、日々改善していけるよう、また、常にスタッフ間で一貫した認識をもって業務にあたれるように取り組んでいる。</p>			<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>業務実施手順は、スタッフのしおりを作成し、配布することで全スタッフに周知しています。スタッフのしおりには、運営方針やスタッフの心構えのほか、館の業務が一通り明文化されています。</li> <li>毎月休館日にスタッフ調整会議(スタッフ会議)を開催し、勤務日の調整や、サービス水準を向上させるための各種研修、業務手順の改善を行っています。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>今後もスタッフ会議や研修を通して、日々直面する新しいこと・新しい声に少しでも答えていけるよう、スタッフ間での共通認識とサービス維持・向上に努めていくことが必要と考えている。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>スタッフが主体性を持って運営に取り組むよう、スタッフ調整会議(スタッフ会議)の議事録は持ち回りで作成していません。</li> </ul>		

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>月一回の休館日を利用し、スタッフ全員での調整会議を実施している。また業務日誌を活用し、日々のタイムリーな情報共有に努めている。</p> <p>勤務時間の設定上「引き継ぎのための時間」は設定されていないが、各自が勤務前に口頭や日誌で引き継ぎ事項を確認し確実な情報共有に努めている。</p>			<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 昼間勤務者と夜間勤務者の引継ぎは業務日誌によって行います。また長期にわたる連絡や重要事項は業務日誌とは別に連絡帳を作成し、スタッフ間で回覧・捺印することで漏れのないように伝達します。</li> <li>・ 昼間勤務者と夜間勤務者の交代時には、伝達事項を口頭でも伝えるようにしています。</li> <li>・ 毎月休館日の午前中にスタッフ調整会議(スタッフ会議)を開催し、勤務日の調整や、サービス水準を向上させるための各種研修、業務手順の改善を行っています。スタッフ会議には、7人のスタッフ全員が集まります。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>「小さなことでも記録に残す」ことの徹底を図り、今後の確かな情報伝達と共有に努めていくことが必要と考えている。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ スタッフ会議の議事録は、スタッフ全員が持ち回りで記載しています。このことにより、スタッフ全員が主体的に会議に参加するようになっています。</li> </ul>		

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に該当の上、次のすべてに該当する。	✓	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回以上点検を行っている。	✓		✓	
	個々の職員に対し、横浜市が規定する個人情報取扱特記事項の理解度について、少なくとも年に1回、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		
<b>【アピールポイント】</b> 全体研修はもとより「その情報大丈夫？」を常に心がけ、日常遭遇しやすい個人情報や状況設定をスタッフのしおりに掲載し意識の向上に努めている。			<b>【評価の理由】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報の取扱いに関する注意事項は、スタッフガイドに書かれています。</li> <li>個人情報に関する研修は、3月に緑区区民利用施設協会で集合研修を行うとともに、6月に施設としても実務的な研修を行います。どちらもスタッフ全員が参加します。</li> <li>個人情報の取扱いに関して、スタッフ全員から誓約書を取っています。</li> </ul>		
<b>【改善すべき点・課題等】</b> 個人情報保護は施設を運営する上での重要管理事項であり、一人一人の認識を深め今後も研修を続けていくことが必要であると考えている。			<b>【特記事項】</b> ・パソコンを使うのは館長だけで、他の人はパソコンを使用しません。パソコンはパスワードでログインするようになっており、一定時間経過すると自動的にログオフするようになっているため、外部の人はデータにアクセスできません。		

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に該当の上、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>「日常の気づき」を大切に、どんな小さなことでも業務日誌に記録する習慣をつけ、事故防止に努めるとともに、月一回の調整会議にて意識の強化に努めている。日常の来館者のみなさまへの挨拶・声かけとコミュニケーションが防犯対策の基本ととらえ業務にあたっている。</p>		<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ スタッフのしおりに、事故防止のための注意事項が記載されています。</li> <li>・ 複合施設のため、事故防止の取り組みはケアプラザと連携して行う必要があります。そのためケアプラザと共同で事故防止の全体研修を行うとともに、調整会議(スタッフ会議)を利用して、事故防止対策の見直しを行っています。また「霧の里」全体にかかる課題については、施設間の合同会議である「霧の里会議」で協議します。</li> </ul>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>今後行事や、多様な利用団体に使用していただく機会が増えるとともに、未知の事故のリスクも高まると予測される。日常の点検を強化し、事故防止に努めていくことが必要と考えている。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ケアプラザでは、赤ちゃん講座が開かれ、幼児を連れてお母さんがよく来館します。受付前のエレベーターは幼児にとっては危険なので、おしゃべりに夢中になるお母さんが目を離さないよう注意を促します。</li> <li>・ 毎月行う霧の里会議(霧の里の施設の合同会議)では不審者対応など特に防犯対策に重点を置いて話し合います。</li> </ul>			

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
	施設内で、事故対応責任者を明文化している。	✓		✓	
	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> <p>「事故・故障時連絡先一覧表」を作成し連絡体制の明確化に努めている。</p> <p>本年7月の AED 購入・設置に伴い全スタッフに講習を実施し、発生時の対応に備えている。</p>			<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>事故発生時の連絡先一覧表および、事故発生時の対応フローチャートを作成し、事故発生時に適切な対応ができるよう準備を行っています。</li> <li>事故対応責任者は館長で、事務所に掲示されています。</li> <li>施設内でまだ事故は発生していません。しかし事故に繋がる危険な出来事は必ずヒヤリハット集に記録し、調整会議(スタッフ会議)で注意を促します。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>実際の事故発生はまだ経験がない。いつでも誰でもが冷静に、確実に対応できるよう訓練を行っていくことが必要。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一階に地域ケアプラザがあり、看護師が常駐しているので、事故が発生してけが人が出た場合には、まず一階に連絡します。</li> </ul>		



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
	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		
<b>【アピールポイント】</b> 複合施設内にあるため「霧の里」として防災訓練を実施している。行政の防災拠点に指定されているため、地域の防災訓練にも参加し、災害時は、防災備品・物資が備わっている地域の防犯防災活動センター(霧の里1階)と連携して活動できる状況にある。			<b>【評価の理由】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>10月には霧の里に入居する施設が合同で消防避難訓練と初期消火の訓練を行っています。また8月末と1月には霧の里に入居する施設と地域が合同で、総合防災訓練を実施しています。</li> <li>事故発生時と同様、災害発生時についても連絡先一覧表および対応フローチャートを作成し、災害発生時に適切な対応ができるよう準備を行っています。</li> </ul>		
<b>【改善すべき点・課題等】</b> コミュニティハウスは職員数も少ないため、災害時は単独での活動は困難と予測できる。消火器の取り扱い・通報・避難誘導など基本的な部分の徹底に努めるとともに、今後も防災研修・行事などに積極的に参加し、地域との連携の強みを生かし、意識の向上と災害対策に努めていくことが必要と考えている。			<b>【特記事項】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>霧の里には地域防犯防災活動センターが入居しており、地域の防犯・防災活動の拠点となっています。当施設も、地域自治会が夏と冬の年2回行う、宿泊訓練と総合防災訓練に参加しています。</li> <li>防犯・防災のため、正月などの長期休業期間中でも担当を決め一日2回、施設内を巡回します。</li> </ul>		

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>「利用者の声」に対してはすぐに対応策をとり、時間のかかることについてはその方針を伝えるなど意見に対する考え方・回答を館内に掲示している。</p> <p>御意見箱の設置のほか、日常の会話の中からもご意見や苦情などを読み取れるよう心がけて対応するようつとめています。</p> <p>また、個人でのご利用のお客様にアンケートへのご記入をお願いしております。</p>			<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ロビーにはご意見箱を設置し、利用者からの意見を募集しています。</li> <li>利用者からスタッフに寄せられた苦情や意見は、調整会議(スタッフ会議)で話し合うとともに、コミュニティハウス運営委員会に報告します。</li> <li>霧の里の施設全体に寄せられた意見は、霧の里会議の運営委員長であるケアプラザの館長に報告します。</li> <li>利用者から寄せられた意見は、対応策とともに掲示板で公表しています。</li> <li>ご意見ダイヤルの利用方法は、ロビーの掲示板に掲示し、利用者に周知しています。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>今後も、紙面で寄せられる意見だけでなく、日常の応対から「利用者の声」を読み取れるよう一人一人がこころがけていくことが必要と考えている。</p>			<p>【特記事項】</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、担当者等が明文化されている。	✓		✓	
	苦情解決の仕組みを利用者等に周知している。	✓		✓	
	苦情等の内容を検討し、その対応策を講じている。	✓		✓	
	苦情等への対応策について、利用者へ公表している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 マニュアルを整備し対処している。		【評価の理由】 ・ 苦情や意見、質問に対するフローチャートを掲示板で明示しています。			
【改善すべき点・課題等】 制度的な問題(複合施設内の50ccバイク乗り入れ要望など)コミュニティハウスだけでは解決することのできない苦情対応に苦慮している。(既存施設を改修して利用しており歩車分離など場所の確保もなく安全対策上バイクの乗り入れは霧の里として禁止している。)		【特記事項】 ・ 「霧の里」は設立されて日が浅いため、利用方法の細かい点について、まだ利用者に十分理解されていない部分があります。たとえば施設内は車椅子が通行するため、バイクの乗り入れを禁止していますが、この点について納得されない利用者がおられます。このような点について苦情が来た場合には、霧の里会議に図った上で、「霧の里」として回答します。			

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調査結果・分析及び課題とその対応策まで公表している。	✓		✓	
	利用者アンケート調査結果を取りまとめ、その中から課題を抽出の上、対応策を講じている。	✓		✓	
B	サービス全体に対する利用者アンケートを最低、年1回以上実施している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>利用団体会議の際にアンケートをとりまとめ、会議の中で報告を行っている。 また、個人利用者に対しては「利用者の声」を設置し、常時、ご意見を承っている。</p>			<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者アンケートは、アンケート用紙を利用団体に郵送し、利用団体会議(利用者会議)の時に取りまとめ、報告します。</li> <li>アンケート結果に対しては、その内容によって次ぎの4つのレベルで対応しています。                     <ul style="list-style-type: none"> <li>*その場で対応する</li> <li>*スタッフ会議で対応を話し合う</li> <li>*施設内調整会議で対応を話し合う(他の施設との調整が必要なもの)</li> <li>*運営委員会で対応を話し合う(地域との調整が必要な場合など)</li> </ul> </li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>稼働して1年半、「この施設があつてよかった」というありがたいご意見も頂きました。実際に利用していただいて見えてくる改善点や規則の見直しもあり、「できること」「できないこと」を見極め、今後もご理解を頂きながら利用者満足のために声を取り入れていきたいと考えている。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>個人利用者に対しては「利用者の声(ご意見箱)」で意見を募集しています。また</li> <li>1月から約1ヶ月間、個人利用者を対象にしたアンケートを実施しています。</li> <li>アンケートの結果は、3ヶ月程度、掲示板で公表します。</li> </ul>		

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に該当の上、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>利用者会議の出欠確認の際に記入欄を設け抽出している。全ての利用団体に参加を働きかけ回答を求め、不参加の団体からも意見を募っている。</p>			<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用団体会議(利用者会議)の議事録は、掲示板で公表しています。</li> <li>利用団体会議ではサービスにかかる課題を話し合うとともに、対応策についても協議し改善します。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>個人利用者から運営委員会への参加要望があり、参加の可否・体制など今後の検討事項である。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者会議では、95の登録団体すべてに案内状を出し、出席の返事のあった団体で会議を実施します。本年度は約60人が出席しました。</li> </ul>		

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	事業計画書等のとおり、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>自主事業についても事業計画書・報告書を閲覧・公開することで透明性を高めている。</p> <p>地域と共催の行事も計画し、自主事業を通しての地域との連携やニーズの把握など住民の声が聞こえるよう努めている。</p>			<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「霧の里」は地域の自治会で運営している体育館も併設されています。地域住民のニーズを反映させるため、当施設で体育館を借り、親子で参加できるドッチボール大会を開催しています。ドッチボール大会は地域の体育指導委員・青少年指導員なども参加し、世代間交流にも役立っています。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>結果として、参加者が募集人数を下回った自主事業があった。実施時間の多様化などより参加しやすい形態づくりに努めていくことが必要。自主事業後のアンケートを実施し、ニーズの把握に努めていく。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>今年度、地域との共催で、県警の指導による小学校の新一年生の親子のための交通安全教室を実施しました。また2月には地域と共催で自転車と車がぶつかる交通事故の実演をスタントマンを使って実施します。こちらは中学生および親同伴の小学生が対象です。</li> </ul>		

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"> <li>・和室、音楽室(研修室4)を利用した自主事業を開催し、特徴ある施設のアピールと活用に努めている。また、これらの自主事業がサークルとして発展し登録団体として利用していただいていることで、交流が継続できるとともに、利用方法が限られる部屋の、稼働率向上につなげている。</li> <li>・地域の中の施設として、自主事業の講師はできる限り地域住民にお願いし交流を図り、また経費節減に努めている。さらに地域と共催の自主事業を開催することで連携を密にしている。自主事業のポスターは掲示のほか霧が丘全自治会に回覧され広報活動に努めている。</li> <li>・稼働率の高い研修室1の利用時間を考慮した自主事業の実施時間を計画し利用者便宜を図っている。</li> <li>・サークルとなった事業に関しても、自主事業として定期的開催を計画することで、「継続的に曜日・時間の決まったサークルには参加できない。一回限りなら参加できる」という参加者の多様なニーズにこたえられるようにしている。</li> <li>・同内容の自主事業を午前・夜間など時間をずらして実施するなど実施日・時間などを検討し「幼児から高齢者まで」参加しやすい事業計画を検討していきたいと考えている。</li> </ul>	<p>【独自に工夫している点・工夫ができていない理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 2月には「体操のお兄さん」を呼んで体操教室を行います。体操教室は地域の学校にも声をかけて集客を図っています。</li> <li>・ 自主事業のチラシやポスターは、霧が丘連合自治会傘下の13自治会約4000世帯に回覧されるほか、霧が丘子どもログハウスで配布しています。今後は緑区区民利用施設協会が運営する各施設で配布する予定です。</li> <li>・ 人気のある研修室1では、団体利用の多い午前中を避け、できるだけ午後に自主事業を開催するようにしています。また自治会総会も研修室1を利用するため、午後を実施しています。</li> </ul>

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>図書コーナーであり蔵書情報の提出には該当しないが、蔵書一覧は備え独自の管理に努めている。</p> <p>土日だけであった貸し出しを12月から水曜夜間にも試験的に開始し、利用者の推移を見守っている状態にある。今後も利用者便宜、サービス向上のために貸出日の拡大も含め随時検討していきたいと考えている。</p> <p>「図書希望購入申込書」を設け、月1回～2か月に一回のペースで適正な希望図書購入を行い利用者に喜ばれている。</p> <p>霧が丘地域には図書館がないため、唯一の図書スペースとして地域住民からも喜ばれている。</p>			<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 図書は作家順にわかりやすく整理されています。</li> <li>・ 児童図書はひらがなで表示し、子どもでも簡単に選べるよう工夫されています。</li> <li>・ 図書の返却期限は2週間です。返却期限経過後、2週間経っても返ってこなければ催促の電話を入れます。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>当施設は「図書コーナー」であり地蔵書検索システムは該当しません。</p> <p>スタッフの人数や予算の関係もあり、貸出日時や希望図書全てを網羅するのは難しいが、地域唯一の図書スペースとして、できるだけニーズにこたえていきたいと考えている。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 水曜夜間の貸し出しサービスはまだ十分には周知されていないため、利用者は多くはありません。しかし利用した人には大変喜ばれています。夜間は2人体制で、人数的にも余裕があるため、周知を徹底するとともに、今後は夜間の貸出日を拡大する予定です。</li> <li>・ 毎月4～5件程度の図書の購入希望の申込があります。希望のあった図書は調整会議(スタッフ会議)で検討した上で、購入を決定します。</li> <li>・ 新刊図書は書棚の側面に、書籍のコピーを張って案内しています。</li> </ul>		



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>複合施設「霧の里」として月1回「霧の里会議」を行い施設間の情報交換に努めている。</p> <p>霧が丘連合自治会の定例理事会に出席し、回覧・広報のお願いはもとより情報交換を行っている。館長以下、全スタッフは霧が丘地域の住民で構成されており、地域行事への参加や自主事業の共催を通して、地域との連携は良好で密なものとなっている。</p> <p>「子供が家に帰っていない(実際にあった事例であり、家庭の問題によるものであった)」「インフルエンザによる学級閉鎖」など地域の学校から即時に連絡が入る体制となっており連携は良好。また地域の小学校2年生が毎年行事として当施設の見学にきている。</p> <p>区内の他施設とは館長会議や日常的な情報交換により意見交換を行っている。指定管理者である緑区区民利用施設協会は、他地区センターも管轄しており、必要に応じて情報を得られる状況にある。</p>			<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>当施設は地域の自治会の要望で実現した施設で、地域とは密接なつながりがあります。そのため地域の人々も日ごろから積極的に支援してくれます。例えば次のような支援があります。</li> <li>*施設内に飾られた観葉植物や金魚とめだかの水槽も地域住民の寄贈によるものです。</li> <li>十日市場地区センターなど緑区区民利用施設協会が運営する公共施設と連携し、互いに施設を紹介しています。また十日市場の子育て支援拠点と「いっぽ」と交流しています。「いっぽ」が利用することで当施設の認知度が高まります。</li> <li>毎月一度複合施設「霧の里」に入居する施設の代表者が集まって、全体の問題について話し合う「霧の里会議」を開催しています。代表者はケアプラザの館長で霧の里全体の問題や施設間の利害の調整を行っています。たとえば施設にはIISJ(インドインターナショナルスクール)が入居していますが、「施設内で石油ストーブを炊かないこと」、「子どもを駐車場で遊ばせないこと」などについて協力を求めました。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>地域の施設として、今後も継続して連携強化に努めていく。</p>			<p>【特記事項】</p>		

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に該当の上、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>学校関係者・地域の代表等からなる霧が丘コミュニティハウス運営委員会が設置されており、年2回開催している。</p>		<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>地区センター委員会(霧が丘コミュニティハウス運営委員会)は、小学校 PTA 会長、自治会長、小学校校長、体育指導委員、青少年指導員、民生委員などで構成され、年に2回開催されます。</li> <li>地区センター委員会の検討内容は、掲示板で公表し、利用者に周知しています。</li> <li>地区センター委員会で出された意見は、区民利用施設協会とも相談しながら対応策を講じ、施設の運営に取り入れています。</li> </ul>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>一個人として運営委員会に出席したいという意見がよせられた。当初の設立要項では、一個人の運営委員会出席は認めていないため、委員会に回る必要がある。</p> <p>個人利用者の意見は「利用者の声」にて常時受け付けているが、他施設の例なども参考にして今後の検討課題としたい。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>霧が丘コミュニティハウス運営委員会の会長は、霧が丘連合自治会会長、地域防犯防災活動センター運営委員長も兼任しています。運営委員長は週に1~2回当施設にも立ち寄り、運営のアドバイスを受けています。</li> </ul>			

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	BIに該当の上、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		
<b>【アピールポイント】</b> コミュニティハウスでは支出何書を作成し、指定管理者の管理となっている。指定管理者は税理士の指導を受けて経理処理を行っている。			<b>【評価の理由】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 経理処理は協会本部で行っています。当施設では小口現金による支払と、印刷・コピー代などの徴収だけを行っています。</li> <li>・ 通帳と印鑑は別々に管理しています。それぞれの鍵の管理場所は館長と副館長のみが知っており、他のスタッフには知らせていません。</li> </ul>		
<b>【改善すべき点・課題等】</b> 今後も管理の透明性に努めていく。			<b>【特記事項】</b>		

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 14,200,000	円)	-(決算収入 14,347,390	円) = -147,390 円
(予算支出 14,200,000	円)	-(決算支出 14,165,119	円) = 34,881 円
(決算収入 14,347,390	円)	-(決算支出 14,165,119	円) = 182,271 円
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
<b>【特記事項】</b> 収入増は印刷代などの雑収入によるものが大半を占めている。支出減は施設管理経費および事務費など様々な節約に努めているためである。		<b>【特記事項】</b> こまめな経費の節減努力と印刷・コピー代などによる毎月1万円弱の収入により、黒字を達成することが出来ました。	

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			
<b>【アピールポイント】</b> 適応しないため評価該当外		<b>【評価の理由】</b> <div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 10px; font-size: 24px; font-weight: bold;">該当せず</div>			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

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)
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】 評価該当外	【特記事項】
【改善すべき点・課題】	

該当せず

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>不要な電気の消灯、冷暖房の温度調節、トイレの自動点灯、両面コピーの励行、鉛筆キャップの利用など細かい事項の積み重ねによる節減に努めている。 看板・プレート等はスタッフの手作りで作成し節減に努めている。</p>	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 必要のない蛍光灯は、電球をはずしています。</li> <li>・ 冷暖房は使用しないときは必ず消すようにしています。</li> <li>・ トイレはセンサーで、人が入るときだけ点灯する仕組みにしています。</li> <li>・ 鉛筆はキャップをつけて最後まで使用できるようにしています。</li> <li>・ 駐車場の看板は、ホームセンターで材料を購入し、スタッフと地域のボランティアが手造りで制作しました。</li> </ul>
<p>【改善すべき点・課題】</p> <p>小学校跡地であり建物が大きいため、今後も光熱費の削減に心がけていく。 より一層の節減を目指して、できることから努力していきたいと考えている。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・開館1年半で登録団体は約80団体となった。複合施設内でケアプラザも貸館業務を行っており、競合の中、ゼロからのスタートであったが着実に利用者は増加している。利用者間での情報交換や地域との連携により、地域自治会の定例会に研修室が利用されるようになったりと、地域におけるコミュニティハウスの存在も少しずつ根付いてきている。普段から顔を知っている利用者やコミュニティハウスの利用を通して知り合った地域住民、子供たちとのコミュニケーションにより、地域の防犯効果も担うことができている。</li> <li>・指定管理者である緑区区民利用施設協会は、区民利用施設を管理するために設立された組織である。地区センターなど他施設の管理も行っており協会との密な連携により、地域外の情報などもタイムリーに得られる状況にある。</li> <li>・猛威をふるっているインフルエンザに対して、市のホームページに掲載されている最新の情報を掲示・適時更新し、利用者への啓蒙を行っている。手指消毒液の設置も行った。</li> </ul>	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当館が入居している複合施設「霧の里」には、当館以外に「ケアプラザ」、「地域防犯防災活動センター」、「IISJ(インドインターナショナルスクール)」が入居しています。また施設内には地域の自治会が運営する体育館があります。また地域自治会の要望を受けて設立されたと言う経緯から、地域住民とも密接なつながりがあります。会議やその他の交流を通じてコミュニケーションを図りながら、地域における施設の存在意義を確立しつつあります。</li> <li>・当館は緑区区民利用施設協会の運営ですが、地域自治会の要望を受けて設立されたと言う経緯から、地域自治会とも密接な関係があります。双方の意見を出来るだけうまく調整し、利用者へのサービス向上につなげられるよう努力しています。</li> </ul>
<p>【改善すべき点・課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・1年半を経て日々の基本的な業務が軌道にのってきており、今後は本格的に稼働率上昇・サービス向上など当館独自の魅力アップへの取り組みが重要である。多彩な事業を計画し利用者拡大に取り組んでいきたいと考えている。</li> <li>・利用者本意・満足は絶対条件であり、少しでも満たせるよう意見を取り入れていくが、「できること・できないこと」がある。施設の本来の目的(営利を目的とするものは禁止)や方針を考えると、要望をかなえられないものも存在する。バイクの乗り入れや出入り箇所の制限をなくしてほしい、防犯上という理由ならば防犯カメラを設置すればよいという意見などは「幼児から高齢者まで誰でも安心して利用できる施設」にとってふさわしいのかどうか、安全のための施設改修の必要性の可否も含めて、今後の課題となっている。</li> </ul>	

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：横浜市霧が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
<b>I. 総則</b>		A	A
1.施設の目的や基本方針の確立	地区センターの設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか	A	A
2.施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか	A	A
3.職員の勤務実績、配置状況	管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か	A	A
4.職員のマナー	利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か	A	A
5.開館の実績	仕様書に定められた、もしくは事業計画書等のとおりに開館しているか	A	A
<b>Ⅱ. 施設・設備の維持管理</b>		A	A
1.建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか	A	A
2.備品の管理	施設の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、清掃が行き届いているか	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	安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか	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	横浜G30プランに則ったゴミゼロ推進運動へ取り組んでいるか	A	A
<b>Ⅲ. 運営業務及びサービスの質の向上</b>		A	A
1.利用実績及び施設の稼働率	-	-	-
2.利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか	A	A
3.適切な利用情報の提供	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	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	事故防止のための体制の構築・取組を行っているか	A	A
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されているか	A	A
11.利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	利用者の意見、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.利用者アンケートの実施	サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか	A	A
14.利用者会議の開催	利用者代表からなる利用者会議を開催し、利用者の意見や課題がある場合には対応策を講じているか	A	A
15.自主事業の適切な実施	利用者の望む自主事業を適切に実施しているか	A	A
16.自主事業における独自の工夫等	-	-	-
17.書籍の貸出、購入及び管理	図書スペースがある場合、書籍の貸出、購入など適切な管理運営を行っているか	A	A
<b>Ⅳ. 地域及び地域住民との交流連携</b>		A	A
1.地域や地域住民との交流・連携の取組	地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか	A	A
2.地区センター委員会の設置・開催	地域の代表や利用者、公募の市民などで構成する地区センター委員会を設置し、意見等を施設運営に取り入れているか	A	A
<b>Ⅴ. 収支状況</b>		A	A
1.指定管理料の執行状況	指定管理料は適正に執行されているか	A	A
2.収支決算状況	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	+	+
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	該当外	該当外
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	該当外	該当外
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	-	-

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	接遇研修をより充実させ、職員・スタッフの認識づけとスキル向上を図りたいと考えている。	「明るい笑顔と思いやりの心で対応しましょう」と言う施設のマottoが職員の行動の隅々まで反映され、気持ちのよい対応が行われています。
II. 施設・設備の維持管理	スタッフだけでなく利用者の協力を得て、小学校跡地という地域の恵まれた敷地環境と施設を大切に維持管理に努めていきたい。	小学校跡地を複数の施設で分担しながら維持管理を行っています。広い敷地を限られた予算で管理するため、スタッフのやりくりやボランティアの協力を得るなどの工夫をしています。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	多様な自主事業開催やサービス提供に努め、魅力ある施設になるよう取り組みを深めていきたいと考えている。	まだまだ十分なレベルとは言えませんが、利用者の立場に立った接遇サービスや、自主事業の工夫、回覧板を中心とした広報活動などが実を結び、稼働率は着実に伸びています。
IV. 地域及び地域住民との連携	ソフト面ハード面ともに連携体制がとれている。今後も地域の施設として親しみを持って頂けるよう交流・連携に努めていく。	地域住民の要望により設置された施設で、地域の自治会と密接な関係があります。運営委員会や利用者会議で地域の意見をうまく取り込み、運営に反映させています。
V. 収支状況	今後も小さな積み重ねを大切に経費節減に努めていく。	ボランティアの活用やこまめな経費節減努力により、支出を抑制し、収支は黒字となっています。
VI. その他	運営に一定の制限があることは理解を頂き、できるだけ利用者のニーズに応えられるよう柔軟な発想で対処していきたい。	複合施設「霧の里」の他の施設や地域自治会、区民利用施設協会本部のそれぞれと意見を調整しながらうまく施設を運営しています。

評価結果についての講評

開館からわずか1年半しか経っていないにもかかわらず、マニュアルや情報共有の仕組み、ニーズの把握の仕組みなどかなりしっかりした管理運営の仕組みができています。また施設の活動の地域住民への周知も進み、稼働率も着実に伸びています。地域コミュニティの拠点として、今後さらなる活躍が期待されます。

指定管理者からの意見

開館から1年半が経過し、ようやく基本的な日常の業務が整い軌道にのってきた状況にある。他者から評価を受ける状況に到達していない現状もあると感じるが、そのような中で、今できていること、見直さなければいけないこと、今後行わなければいけないことがひとつひとつ明確化されていったことが今回の大きな成果であると考えている。第三者評価者からのアドバイス・指摘を真摯に受け止め今後の運営に活かしていきたい。今後も「幼児から高齢者まで誰もが安心して公平に利用できる施設」を実現し、コミュニティハウスの設立目的を果たすため、努力を積み重ねていきたいと考えている。





