



横浜市指定管理者第三者評価制度

コミュニティハウス評価シート



《指定管理者》

横浜市栄区区民利用施設協会

横浜市飯島コミュニティハウス

《第三者評価機関》

NPO法人リブグリーン

平成20年9月22日

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		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当コミュニティハウスの「運営方針」及び栄区区民利用施設利用協会の「経営方針」を職員に周知している。 ・また館内に掲示している。 ・団体登録(12団体)の時に、コミュニティハウスの目的趣旨を説明している。 			<p>【特記事項】</p> <p>協会の経営方針と施設の運営方針は、明文化されロビー掲示板に掲示されている。</p> <p>施設の運営方針は、 「飯島コミュニティハウスは・・・ 地域のみなさんが、仲良く楽しく集うところ。 いつまでも、きれいに気持ちよく！ 健康と笑顔の拠点に！」 としているが、これは新設館の特性も考慮しながら、館長とスタッフが一緒に考えたものである。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

I-2 施設目的の達成度

施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用者にとって公平・公正に利用できるシステムを構築している。	✓		✓	
	地域住民が自主的な活動を行うための支援や交流の場づくりを行っている。	✓		✓	
	地区センターの働きかけにより、サークル活動化に発展した例がある。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・団体登録、利用申請時に利用のルールや公平・公正利用を説明している。 ・自主事業の開始時及び終了時に自主事業の趣旨説明を行い、活動の支援やサークル化を進めている。サークル化は19年度には2団体が成立した。 ・利用団体が、その事業活動を広く区民にPRし、地域への貢献、意識の向上が図られると思われる場合は優先予約をおこなっている。 			<p>【特記事項】</p> <p>申込方法や利用回数などが、「飯島コミュニティハウス案内」の「利用の手引き」に明示されている。</p> <p>新設されたばかりで登録団体が少ない(12団体)こともあり、予約が重なった場合には別の日に変更してもらったり、集会室を分けて使うなどすることで、利用者の要望に沿うよう配慮している。</p> <p>既存の団体を優先予約することで、利用を定着させ稼働率を高めるよう努めている。</p> <p>昨年度実施した自主事業の中から、フラダンスと整体ヨガのサークルができ、現在も活動中である。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

I-3 職員の勤務実績・配置状況

管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	各業務に対し、必要最低限の職員を配置している。	✓		✓	
	各職員は、他の職員の業務状況を適切に把握している。	✓		✓	
B	事業計画書の職員体制と実際の体制に相違がない。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・基本的に1人体制であり、最低人員で運営している。 ・「申し送りノート」を活用し、特に問題となる点、引き継ぎすべき点を必ずメモしており、全員が同じ認識で業務を行っている。 ・職員の勤務予定を表示している。 			<p>【特記事項】</p> <p>事業計画書通りに職員を採用・配置している。勤務予定表と出勤簿により、シフトと出勤状況を確認した。</p> <p>シフトは事務所内のホワイトボードに、集会室の利用状況とともにイニシャルで示されており、どのスタッフも把握できるようになっている。また、一人勤務のため、午前勤務のスタッフには館長が前日に勤務を知らせるメールを送り、抜けの無いように工夫している。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

I-4 職員のマナー

利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用者が職員だと判別できるよう、名札を着用している。	✓		✓	
	職員の服装は適切である。	✓		✓	
	電話の対応の際、施設名及び職員名を名乗っている。	✓		✓	
	挨拶や対応の際の言葉遣いや態度が丁寧である。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務局主催の研修に参加し対応の研修を受け、日々実践している。 ・栄区役所の「スマイルガイド」を事務室に貼りその方針に沿った窓口対応を心掛けている。 ・名札を付け、夏・冬のユニフォームを全職員に支給しており、気持ち良く業務を行い、利用者からは親しまれている。 			<p>【特記事項】</p> <p>スタッフは全員、名札をつけ制服(夏はエプロン、冬はジャンパー)を着用している。</p> <p>栄区役所の「スマイルガイド」を接客や電話対応に活かしており、対応は丁寧で適切である。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

I-5 開館の実績

仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおりに開館しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおりに開館している。	✓	A	✓	A
B	-	/		/	
C	仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおりに開館していない。	/		/	
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・月1回の休館日、年末年始の休館日以外は定時に開館している。 ・1人勤務のためスタッフが朝当番の場合は前日に館長からメールで業務であることを連絡し確認している。 			<p>【特記事項】</p> <p>事業計画書通りに開館していることを、業務日誌の記録、及び、警備会社の月次報告書により確認した。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

Ⅱ. 施設・設備の維持管理

Ⅱ-1 建物・設備の保守点検

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	目に見える損傷等がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。	✓		✓	
	発見された不具合が適切に処理されている。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり管理が行われている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>建物・設備などに不具合の無いように、館内外を館長、スタッフで見回っており不具合のあった場合は業者に連絡を行い、速やかに修理を行っている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>事業計画書通り、維持管理業務(定期清掃、消防設備・警備設備・空調設備・自動ドア保守点検、害虫駆除、設備総合巡視点検)が行われていることを記録にて確認した。</p> <p>新設館ゆえの不具合が発生した場合には、すぐに修理を行っている。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</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> <ul style="list-style-type: none"> ・備品はすべて台帳に登録し毎日点検をおこなっている。 ・館内で備品の不具合等は見つかっていない。 			<p>【特記事項】</p> <p>備品台帳は、コミュニティハウスの備品と協会の備品とが一目で区別できるよう整えられている。</p> <p>備品は、損傷なく良好な状態が保たれている。</p> <p>目視により確認した備品は次の通り。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>			<p>① はしご兼脚立 No.6-6-1 倉庫 H19.4.30</p> <p>② ノートパソコン No.5-3-3 事務室 H20.7.7</p> <p>③ ラジオ No.5-1-3 倉庫 H19.4.30</p> <p>④ 解説用大盤将棋駒 No.1-7-1 倉庫 H20.7.2</p> <p>⑤ 折りたたみイス用台車 No.1-5-19 集会室 H20.1.20</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> <ul style="list-style-type: none"> ・清掃用具は常に、天気の良い日は日光、風に当て清潔に保っており、不具合があれば即時に対応している。床の汚れは発見次第、清掃を行い美観を保っている。 ・美観を高めるよう、季節の草花を受付・トイレ等に飾り利用者の目を楽しませている。 			<p>【特記事項】</p> <p>事業計画書通り、月1回、業者による定期清掃(床、窓ガラス、空調フィルタ、照明、ブラインド)が行われていることを記録にて確認した。</p> <p>「清掃作業実施状況」にて、トイレ、ロビー、集会室、風除室、キッズコーナーは、スタッフが毎日清掃していることを確認した。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</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> <ul style="list-style-type: none"> ・鍵はキイボックスの定位置に保管している。 ・敷地内・館内の不審者には即時に交番へ連絡できる体制となっている。連絡体制はスタッフの机に貼ってある。 			<p>【特記事項】</p> <p>事業計画書のとおり、機械警備が行われている。警備機器の定期点検が行われていることを記録にて確認した。会館、及び、事務室の置棚などの鍵は、適切に管理されている。</p> <p>スタッフは防犯ブザーを携帯し、いざというときの備えとしている。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

II-5 外構施設の保守点検業務

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>・損傷などが無いが勤務前に点検し、損傷があれば即時に業者に連絡を行う体制となっている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>外溝は目に見える損傷はなく、利用者が安全に利用できる状態が保たれている。</p> <p>初期の不具合によりブロックが浮いた箇所があったが、業者に連絡し早急に修繕を行った。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

II-6 植栽・樹木等の維持管理業務

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】 雑草の生育具合を見て、造園業者に依頼している。 余地に草花を植え美観を高め利用者に鑑賞してもらっている。</p>			<p>【特記事項】 事業計画通り、毎月一回業者により剪定などの作業が行われている。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</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> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市と連携して、ヨコハマG30に沿ったゴミ処理を行っている。 ・館内にはゴミ箱は置かず、ゴミは持ち帰るよう呼びかけ実施してもらっている。 ・使用済み封筒の利用や両面コピーの利用、裏に記載のない紙はメモ用紙に利用している。 			<p>【特記事項】</p> <p>利用者が出したごみは、持ち帰ることを徹底している。</p> <p>古紙は、白紙と色紙に分けて、リサイクルしやすいように整理している。</p> <p>「よこはま G30」のポスターを掲示板に貼り、ゴミ削減の啓蒙に取り組んでいる。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ. 運営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
H19	5~9月	22.14%	5176人	1497人	3679人
H19	10~3月	33.44%	5193人	1928人	3265人
H20	4~8月	33.89%	4859人	1982人	2877人
H	~月	%	人	人	人

(2) 利用内訳

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

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

部屋	期間		団体利用		個人利用
			施設稼働率	利用者数	利用者数
集会所	H19	5~9月	22.14%	1497人	—人
	H19	10~3月	33.44%	1928人	—人
	H20	4~8月	33.89%	1982人	75人
	H	~月	%	人	人
	H19	~月	%	人	/
	H19	~月	%	人	
	H	~月	%	人	
	H	~月	%	人	
	H	~月	%	人	
	H	~月	%	人	
	H	~月	%	人	
	H	~月	%	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】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフマニュアルで窓口対応を統一的に行っている。 ・栄区区民施設協会の行う接遇等の研修に参加し実践を行っている。 ・疑問の点や、対応方法については会議の際や「申し送りノート」を利用して徹底を図っている。 ・利用案内を窓口に置き、廊下壁面にも貼っている。 	<p>【特記事項】</p> <p>稼働率は徐々に上がっている。団体利用の利用者数は、20年度前期を1か月残しているにもかかわらず、19年度後期の数を上回った。</p> <p>通常、集会室は団体利用限定であるが、今年度は夏休みに限って、未利用時に勉強用として中学生のために開放した。これにより、個人利用者の数字が入っている。</p> <p>稼働率が低下しがちな8月の利用者を増やすとともに、中学生に利用を促す工夫がされている。</p>
<p>【改善すべき点・課題】</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、応対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"> ・受付窓口に近い場所に座席があり、いつでも受付に立っていける体制となっている。 ・スタッフも開館以来電話での相談受付を行っており窓口では利用案内を用意し説明を行っている。 ・栄区H・Pにのせている。 			<p>【特記事項】</p> <p>利用相談の件数は、開所当初は多かったが、現在では月2～3回程度である。</p> <p>協会主催の接遇研修を年に2回行っている。今年度は、6月にコミュニケーション研修をおこない、好評であった。第2回目は、施設の独自性を見出すための研修を10月に行う予定である。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</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> <ul style="list-style-type: none"> ・利用案内を受付に用意している。 ・見学者には常時案内をしている。 ・館内の説明にあたっては、現状をできる限り紹介し利用できるものは実物を見てもらっている。 		<p>【特記事項】</p> <p>事業計画書・事業報告書を公表していること、指定管理者の概要は掲示板に掲示している。</p> <p>「飯島コミュニティハウス案内」を作成し、サービスの情報や利用案内の周知徹底に努めている。</p> <p>栄区のホームページでも、施設の利用案内や指定管理者の概要について紹介している。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</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> <ul style="list-style-type: none"> ・コミュニティハウスだよりを発行している。 ・壁面の掲示版に掲載している。 ・ホームページイベントお届け便にイベント情報を掲載している。 ・広報よこはま栄区版『さかえ』などに掲載している。 ・コミュニティハウス委員に町内会回覧ちらしを送付し広く宣伝をしてもらっている。 			<p>【特記事項】</p> <p>広報紙として、『コミュニティハウスだより』を発行し、施設の案内や自主事業の案内などを紹介している。この『コミュニティだより』は 3000 枚を印刷し、近隣3つの連合自治会を通じて各町内会に回覧している。</p> <p>広報よこはま栄区版『さかえ』に、オープン時と一周年の2回にわたって施設案内や事業案内などを掲載し、施設の PR に努めている。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>栄区区民施設利用協会のホームページを平成 20 年中に順次立ちあげる。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・マニュアルを作成し業務の統一性を図っている。 ・月2回のスタッフミーティングを行い、スタッフに共通認識を持たせている。 			<p>【特記事項】</p> <p>「飯島コミュニティハウス運営マニュアル」を作成し、職員会議で理解・徹底を図っている。</p> <p>開館時・閉館時の点検及び実施項目は、机上に掲示し業務の徹底を図っている。</p> <p>スタッフミーティングは、休館日と協会主催の施設長会議翌日の月2回行われ、認識の共有化に努めている。スローガンはスタッフの話し合いの中から考え出されたもので、スタッフ全員が共通の認識の下、業務にあたっている。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-6 職員間での情報共有化

職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	情報の流れが明確にされ、必要な情報が職員に的確に届くような体制が整備されている。	✓		✓	
	職員間で、情報共有を目的とした定期的な会議(スタッフミーティング等)が開催されている。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マニュアルを作成し職員全員に配っている。 ・業務の課題については会議で議題とし解決を図っている。 ・「申し送りノート」を活用し全員に回覧して情報の共有化に努めている。 ・休館日の午後と施設長会議の翌日に会議を開き情報の伝達、問題点の検討を行い、解決を図っている。 			<p>【特記事項】</p> <p>スタッフミーティングを月2回開催し、情報の周知徹底を図っている。また、「申し送りノート」を活用することによって、日常の細かい情報を迅速に伝達、共有化することができている。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</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> <ul style="list-style-type: none"> ・利用団体登録票・利用許可申請書など個人情報、個人情報の記録媒体は鍵のかかる書庫に収納している。 ・栄区区民施設利用協会の研修に参加し、個人情報について漏れがないか確認している。 ・日常的に個人情報についての注意を相互に行っている。 		<p>【特記事項】</p> <p>6月16日と24日の2回にわけて、館長及びスタッフ全員が協会主催の研修に参加していることを議事録にて確認した。その際の、個別の誓約書、並びに、理解度の点検シートも全員の確認ができた。</p> <p>ノートパソコンは、施錠できるキャビネットに保管するとともに、デスクトップパソコンはワイヤーで固定している。また、個人情報に値するデータはパソコン本体に残さず、外部メモリーに入れ金庫に保管している。</p> <p>利用申請書は鍵のかかるロッカーに保存し、H21年度より処分を開始する。</p> <p>掲示板に、個人情報保護方針が掲示され、責任者が明示されている。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-8 事故防止対策への取組

事故防止のための体制の構築・取組を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当したうえで、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	過去に発生した事故の内容や対応内容(事故発生の例がない場合は、他類似施設等における事例の収集など)をもとに、原因分析を実施し、改善のための対応を行っている。	✓		✓	
	事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックし、必要に応じて改善している。	✓		✓	
	事故防止策の研修等を実施している。	✓		✓	
B	事故防止のチェックリストや事故防止・事故対応マニュアル等を整備している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・他施設の事故例をもとにして、事例の記事を閲覧するとともに、事前防止のため施設備品をチェックしている。 ・初めて利用する団体には機の扱い方を実演し何が危険か教えている。 ・会議でスタッフに机、多目的トイレの危険性を確認している。 			<p>【特記事項】</p> <p>スタッフ会議の中で、事故の事例やヒヤリとした事からについて話し合い、以下のように改善に取り組んでいる。</p> <p>機の取り扱い時に予測される危険を、「机をご使用になる皆様へ」という文書で掲示するとともに、初回利用時に利用者に直接説明している。</p> <p>多目的トイレにある折りたたみ式ベッドから子どもがずり落ちることがあったため、ベッド周辺に注意喚起する掲示をしている。</p> <p>幼児の利用がある時には、入り口からの子どもの飛び出しを防止するため、内側の自動扉を手動にしている。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-9 事故発生時の対応体制の構築

事故発生時の対応体制が確立しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当したうえで、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	施設内で、事故対応責任者が明確になっている。	✓		✓	
	発生した事故内容等についての記録を作成している(ヒヤリ・ハット集の作成)。	✓		✓	
	事故対応策の研修等を実施している。	✓		✓	
B	事故発生時の連絡体制を確保している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・栄区区民施設協会の研修で防犯等を行っている。 ・施設器具について、破損等危険な状態でないことを毎日確認している。業者等に聞きながら対応策の指導を受けている。 ・連絡体制はスタッフの机の上に掲示している。 ・硫化水素事件で避難者がきたが、無事に収容し帰宅している。 			<p>【特記事項】</p> <p>他施設の事例や新聞記事の切り抜きをまとめて、ヒヤリ・ハット集を作成している。</p> <p>事故対応責任者は、掲示板に明示されている。</p> <p>事務所内に、「緊急事態が起きたら」として、協会・区役所・館長の連絡先を記した連絡体制を掲示している。</p> <p>H20年4月25日に近隣マンションで発生した硫化水素事件では、約150人が3～4時間にわたって避難してきたが、全員無事に帰宅している。この時の様々な事例については、詳しく分析・検証が行われ報告されている。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-10 災害発生時の対応体制の構築

災害発生時の対応体制が確立しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当したうえで、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	防災マニュアル等に基づき、避難訓練や防災訓練等を最低年に2回は実施している。	✓		✓	
	災害時の連絡体制や職員の役割分担等が明示されている。	✓		✓	
	地域や関連機関との連携体制を整備している。	✓		✓	
B	防災に関するマニュアル等が整備されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会議時間を利用し全員で機器の確認、役割分担を行い訓練を実施し反省点について改善に努めている。 ・関係機関への連絡方法連絡先をスタッフの机の上に掲示している。 			<p>【特記事項】</p> <p>H19年度の防災訓練は、H19年9月25日とH20年2月26日の2回実施されていることを議事録で確認した。H20年度は、9月24日とH21年2月頃に実施の予定である。</p> <p>一人勤務体制のため災害時の役割分担表は作成していないが、協会の緊急連絡網や防災・避難マニュアル、119番・110番通報時のためのマニュアルなどを整備している。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</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> <ul style="list-style-type: none"> ・意見・苦情等については内容・対応を館内に掲示している。 ・意見・苦情が述べやすいよう「お客様の声」を設置している ・ご意見ダイヤルの利用情報を掲示している。 			<p>【特記事項】</p> <p>ご意見ダイヤルのポスターを掲示している。ご意見ダイヤルに意見が寄せられた実績はない。</p> <p>利用者が意見を寄せやすいように「お客様の声」が設置されている。H19年10月18日に寄せられた、ピアノ・電子ピアノについての要望に応じて、キーボードを購入した。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</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> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の苦情・対応策については館内に掲示し手順等は「お客様の声」の箱に貼付し公開している。 ・苦情等は経緯を明確にして、職員研修を行い、再発防止に努めている。 ・苦情等は利用者へ公開している。 			<p>【特記事項】</p> <p>掲示板、及び、「お客様の声」の箱上部に、苦情解決体制や責任者が明示されている。</p> <p>キッズコーナーで大きな子どもがあばれるという苦情の対応として、コーナーへの小学生の立ち入りを禁止した。また、パズル・すごろくの購入希望があったので、要望に沿って購入した。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</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】</p> <p>20年5月中に利用者アンケートを実施し100人以上の回答を得て、集計結果を館内に掲示し、利用者会議でも発表した。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>利用者アンケートは、H20年5月に実施し111枚のアンケートを回収した。その結果は、利用者会議での議題とするとともに、館内に掲示した。</p> <p>アンケートの結果、満足度の高いことが明らかになった。職員に対しては94.6%、設備に対しては85.5%が「満足」と答えている。</p> <p>アンケート中の、「施設が存在が知られていない」という意見を受けて、コミュニティハウス近くのバス通りに看板を設置するとともに、施設案内チラシに場所を掲載したり、広報よこはま栄区版『さかえ』などで積極的にPRするよう努めている。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</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	BI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】		【特記事項】			
・利用者会議で利用者アンケートの結果を発表し、対応策等を口頭で発表している。		利用者会議は、H20年6月23日に6団体が参加して行われたことを議事録で確認した。議事録を公開していることは、掲示板で周知されている。 この中で、安定した予約の確保についての意見が出されたが、集会室を分けて使用することで解決することができた。 次回はH21年3月を予定している。			
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-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。

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"> ・自主事業は年齢層に限られるものがあるが、「三世代交流風揚げ」、「将棋をやってみませんか」では世代を超えた参加者が応募している。 ・自主事業終了ごとにアンケート調査を実施し課題の抽出に努めている。 			<p>【特記事項】</p> <p>自主事業計画書の通り、自主事業が行われていることを確認した。</p> <p>風作り、エコクラフト、将棋教室は、一つの事業に幅広い年代の受講者が参加し、世代間交流の場となった。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ-16 自主事業における独自の工夫等

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"> ・19年度はエコ関係「エコクラフト作り」「こうすれば省エネができる」(講演会)を行い、好評であった。特に「エコ・クラフト作り」は20年度も実施し応募者が多数ある。 ・20年度は特に男性高齢者の利用が少ないため、高齢者男性が継続利用できるように、囲碁・将棋を取り入れた。 ・当館は無料で比較的広い面積が取れるため「整体ヨガ」「フラダンス」は自主グループに発展している。 ・未就学・乳児の親子で楽しむ機会を作るため、「親子で楽しむ かみしばい」「ベビーヨガ」を実施し多数の参加者があった。 ・20年度は「FUNETづくり」は横浜市150周年の記念事業であり、飯島コミュニティハウスで栄区役所の応援を得ながら実施していく。 	<p>【特記事項】</p> <p>H19年度、H20年度ともに、9つの自主事業が行われている。</p> <p>H19年度から引き続き行われている「エコクラフト作り」、「凧作り」、H20年度から始めた「将棋教室」は、さまざまな年代が参加し、世代間交流の役割も果たした。将棋教室では、核家族化の影響などで将棋をする相手が見つけない現状の中、「対戦相手ができる場所」を提供した。凧作りは、地域で古くから伝わる習慣を取り入れて企画されている。</p> <p>産後の骨盤体操&ベビーヨガは非常に好評で、定員の2倍以上の参加申し込みがあった。ベビーヨガの講座は、近隣の豊田地区センターでも行っているが、対象児の年齢を分けることで違いを出すよう配慮している。</p> <p>昨年度から引き続き行っているエコクラフト作りは、牛乳パックを使ってびっくり箱を作る講座であるが、スタッフがアイデアを出し合い講師も務めた。材料費がかからないので参加費は無料、夏休みということもあり、小学生の親子を含む様々な年代の参加があり、好評であった。</p> <p>12月開催予定のクリスマスリース作りは、講師の意向から上質感のあるリース作りを予定している。コミュニティハウスという公共の施設で、あえて高級感を感じる企画をすることで、コミュニティハウスの新たな魅力作りにも寄与するものと期待できる。</p>

Ⅲ-17 書籍の貸出、購入及び管理

該当なし

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。		/		/
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	
【アピールポイント】			【特記事項】	
【改善すべき点・課題等】				

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> <ul style="list-style-type: none"> ・委員会の意見や考えを取り入れながら自主事業は実施している。 ・定期的には行っていないが、自主事業のちらしを発行する際に委員会の会長の意見を聞いている。 ・利用者に声をかけ、意見・要望等の把握に努める。 			<p>【特記事項】</p> <p>コミュニティハウス運営委員長は、近隣町内会の会長をお願いしており、地域の町内会の意見が反映できる体制となっている。また、運営委員とのつながりから自主事業の講師を紹介していただくなど、地域からの情報を生かし、地域の人材を活用するよう努めている。</p> <p>町内会の納涼盆踊りなどに参加し、地域との交流を深めている。集会室は、地域の町内会や近隣マンションの理事会などに貸し出している。</p> <p>協会内 9 施設、栄スポーツセンター、及び、栄区民文化センター「リリス」の館長と、月 1 回指定管理者連絡会に出席し、区内他施設との情報交換を行っている。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

IV-2 地区センター委員会の設置・開催

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	地区センター委員会を開催している。	✓		✓	
	地区センター委員会での検討内容を公表している。	✓		✓	
	地区センター委員会で抽出された意見等への対応策を講じ、施設の運営に取り入れている。	✓		✓	
B	地域の代表や利用者、公募による市民などで構成する地区センター委員会を設置している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の代表が委員となっている「コミュニティハウス委員会」を実施しており、その意見を反映した運営をおこなっている。 ・コミュニティハウス委員会の内容を公表している。 			<p>【特記事項】</p> <p>コミュニティハウス委員会は、近隣町内会・自治会会長、豊田地区社会福祉協議会会長、豊田地区民生児童委員協議会会長、豊田地区シニアクラブ連合会長、豊田地区青少年指導員、豊田地区体育指導委員、栄区子供育成連絡会からのメンバーで構成されている。</p> <p>H20年度は、H20年5月26日に開催されたことを議事録で確認した。この議事録を公表していることは、掲示板に掲示し周知に努めている。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

V. 収支状況

V-1 指定管理料の執行状況

指定管理料は適正に執行されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、外部の監査を受けている。	✓	A	✓	A
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	適切な経理書類が作成されている。	✓		✓	
	経理を担当する職員を配置している。	✓		✓	
	収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在する。	✓		✓	
	通帳や印鑑などが適切に管理されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>一人勤務なので経理関係は主として館長が行っている。備品購入時等には電話で栄区区民施設協会事務局に照会し適切な事務処理に努めている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>経理を担当する職員が配置され、適切な経理処理がなされている。通帳や印鑑は適切に保管されている。</p> <p>確認した伝票は次のとおりである。</p> <p>・ヨガマット 20個 H19.7.28 消耗品費 ・コピー保守料 H19.10.25 消耗品費 ・三代目凧作り講師謝金 H19.12.23 事業費</p>		
【改善すべき点・課題等】					

V-2 収支決算状況

予算と決算に大幅な相違がないか。収入－支出がプラスになっているか。

確認事項			
(予算収入	11,941,000 円)	－ (決算収入	12,166,802 円) = -225,802 円
(予算支出	11,941,000 円)	－ (決算支出	11,313,536 円) = 627,464 円
(決算収入	12,166,802円)	－ (決算支出	11,313,536 円) = 853,266 円
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
【特記事項】 予想以上に印刷・コピー収入、自販機収入が多かった。 電気・水道などの節減に努め経費の節約ができた。		【特記事項】 経費の節約効果が大きく、施設の初年度決算の黒字に寄与した。	

V-3 ニーズ対応費の執行状況 該当なし

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			
【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 該当なし

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】 非該当	【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
【アピールポイント】 ・照明・エアコンは必要な時間のみ利用し、節約を行った。 ・不用コピーの裏面の利用、封筒の再利用、両面コピーを使用している。	【特記事項】 自主事業「囲碁教室」「将棋教室」で用いる説明用将棋大盤・囲碁大盤は、スタッフが手作りすることにより経費を大幅に抑えることができた。また、説明に使う基石はマグネットを利用する計画である。黒のマグネットはないので、白いマグネットを黒く塗って作製する予定である。
【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】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・飯島コミュニティハウスは高台にあり、付近には高齢者も多く利用には不便な場所であるが、日頃から親切な対応と笑顔とあいさつで地域の人に親しまれるようになった。 利用者数の増加につながっている。 ・硫化水素事件では指定された避難場所では無く自然に当館へ集合してきたのは日頃からの当館に対する信頼感が地域の住民へ浸透している結果である。 ・夏休みの間、利用予約が無い場合は勉強のために集会室を開放している。 	<p>【特記事項】</p> <p>設立当初から一緒に携わっていることもあり、スタッフは熱意と愛着を持って業務にあたっていることがうかがえる。創意工夫で経費を節減し、利用者へのサービス向上につながっている。</p> <p>当館の特徴であるキッズコーナーは、設立の際、地域の要望を取り入れたものである。訪問調査時にも、親子が絵本を読む姿が見られ、地域のニーズに応えていると感じた。</p> <p>飯島コミュニティハウスは飯島中学校区をテリトリーとして設立されたものであるが、対象となるエリアは大変に広く、当館まで直線距離にして2km以上になるところもある。また、エリア内を川や線路が分断し、バスの便も悪いことから、車での来館を希望する利用者も多いと思われる。周囲は閑静な住宅地であり、夜間は人通りが少なくなることを考えると、隣接している空地を駐車場として整備することにより、夜間の来館者も増加すると考える。</p>
<p>【改善すべき点・課題】</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:横浜市飯島コミュニティハウス

評価機関名:特定非営利活動法人 NPO リブグリーン

		A	A
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、潜在的な利用者に応援しているか。	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	-	-
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	コミュニティハウス（単館）の設置目的に沿って運営し、利用者への応接は研修や月 2 回の会議や打ち合わせを通じて良好である。	施設の目的・基本方針を確立し、館長とスタッフが一体となって業務に取り組んでいる。職員のマナーも良好である。
II. 施設・設備の維持管理	開館 1 年数か月であるが、施設の不具合については、速やかに対応している。利用者がいつもきれいで、気持ちよく利用できる環境を保っている。	新設時の不具合は適切に対応している。新設館の美しさをいつまでも保てるよう、スタッフはこまめな清掃を心がけている。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	利用者が満足して帰る館の運営を職員全員が行っている。施設の利用案内は区 H・P、回覧チラシ、口コミを利用している。	スタッフ会議や連絡ノートを使って、情報の共有化が図られている。事故を未然に防止するために、利用者には実地に沿った注意喚起をしている。
IV. 地域及び地域住民との連携	地域の方々への情報提供を行い、情報を得ている。また地域の行事へも積極的に参加している。その効果として自然に硫化水素事件の際に避難場所となった。	地域の要望を取り入れて設立された経緯があり、コミュニティハウスにはめずらしいキッズコーナー設置もその一つである。現在も、地域のニーズをくみ取り運営に生かしている。
V. 収支状況	印刷・コピー代・自動販売機の収入が予想以上多かったため予算上収入増となり、電気の節約により予算上の支出より下回った。	適切な経理処理がなされている。スタッフの工夫で必要なものを手作りし、自主事業の事業費を抑えることができた。
VI. その他	当館の職員の努力の結果、2 年目にして当館が地域の方々にも知られるようになり、利用度も高まった。	スタッフは熱意をもって業務に取り組んでおり、館長と共に館のよりよい運営に努力している。

評価結果についての講評

新設館でありながら、幅広い年代の利用者に利用されています。訪問調査時にも、未就園児を連れた親子連れや、中学生、一般中高年など、さまざまな年代の方が、それぞれに時間を過ごしていらっしゃる様子が印象的でした。館長はじめ、スタッフの皆さんが一体感を持って運営に取り組んでいることがうかがえ、この館はこれからも地域の方々にも愛される館であり続けると確信できました。

指定管理者からの意見

飯島コミュニティハウスは平成 19 年 5 月に開設された新設館です。館長・スタッフが力を合わせて地域の皆様のよりよい、気軽な居場所を手探りで作り上げようと頑張っています。今回の第三者評価を受けたことで今まで行って来たことが正しい方向性であったことを確認できました。今後の課題は、コミュニティハウスとして、地域の交流の場としての機能をさらに拡大していくことを推進してまいります。