



横浜市指定管理者第三者評価制度

# 地区センター評価シート



訪問調査日 平成21年1月22日

横浜市倉田コミュニティハウス

# 地区センター評価シート目次

・ 総則	1
-1 施設の目的や基本方針の確立	1
-2 施設目的の達成度	2
-3 職員の勤務実績・配置状況	3
-4 職員のマナー	4
-5 開館の実績	5
・ 施設・設備の維持管理	6
-1 建物・設備の保守点検	6
-2 備品の管理	7
-3 清掃業務	8
-4 警備業務	9
-5 外構施設の保守点検業務	10
-6 植栽・樹木等の維持管理業務	11
-7 ゴミゼロ推進運動への取組	12
・ 運営業務及びサービスの質の向上	13
-1 利用実績及び施設の稼働率	13
-2 利用しやすい受付案内の実施	15
-3 適切な利用情報の提供	16
-4 広報・PRの実施	17
-5 サービス水準の確保	18
-6 職員間での情報共有化	19
-7 個人情報の保護	20
-8 事故防止対策への取組	21
-9 事故発生時の対応体制の構築	22
-10 災害発生時の対応体制の構築	23
-11 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	24
-12 利用者の苦情解決体制の構築	25
-13 利用者アンケートの実施	26
-14 利用者会議の開催	27
-15 自主事業の適切な実施	28
-16 自主事業における独自の工夫等	29
-17 書籍の貸出・購入及び管理	31
・ 地域及び地域住民との連携	32
-1 地域や地域住民との交流・連携の取組	32
-2 地区センター委員会の設置・開催	33
・ 収支状況	34
-1 指定管理料の執行状況	34
-2 収支決算状況	35
-3 ニーズ対応費の執行状況	35
-4 利用料金収入実績	36
-5 経費節減の取組	36
・ その他	37
・ 評価結果のまとめ	38

**総則**

-1 施設の目的や基本方針の確立

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A	レ	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。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
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】 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 明文化し本館入り口に掲示している。</li> <li>・ スタッフ名札裏面に印刷、携行している。</li> <li>・ スタッフ全体ミーティングにて研修を行っている。</li> </ul>		【特記事項】 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「地域住民を主体とした活動とそれらを支援、支持する職員の協働による運営を実施し、多くの人が行き交い、かかわり合い、馴染みの場所、馴染みの関係が生じるコミュニティハウスを実現したい」という管理運営の基本方針を入口に掲示しています。</li> <li>・ スタッフの名札の裏面に基本方針を印刷し、携行することにより、スタッフは常に基本方針を忘れないよう心がけています。</li> <li>・ 毎月1回開催のスタッフ全体ミーティングにおける研修や会議の場でお互いに基本方針を確認しあっています。</li> </ul>			
【改善すべき点・課題等】					

-2 施設目的の達成度

施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A	レ	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。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
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"> <li>・ 利用案内を配布し、電話または来館にて受付スタッフが説明を行っている。また、見学も受付けている。</li> <li>・ 予約しなくても利用できるラウンジを設けている。</li> <li>・ 毎月発行のコミュニティハウス通信にサークル紹介ページを設けている。ホームページも開設しており、通信を毎月アップし、更新している。</li> <li>・ 江差追分かもめ会、大人のいけばな講座、初心者の囲碁講座など自主事業終了後、サークルとなっている。</li> <li>・ 自主事業終了後サークルとなる場合、6ヶ月間の優先利用予約可という支援を行っている。</li> <li>・ 音楽室利用の方々をつなぎ「コミュニティハウスご近所の底力バンド」を結成。倉田小学校、各自治会など地域で開催されているお祭りにも出演している。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 公平、公正を目指しています。具体的には毎月1日の午前9時30分より来館にて翌月分の申込を受けつけ、午前10時までに受けつけた分で抽選しています。利用回数は原則1団体(登録者)1ヶ月に2回までとし、1団体1会場連続4時間(2コマ)までとしています。</li> <li>・ 公的補助金を得て地域活動をしている団体や自主事業からサークル化した団体(6ヶ月)は優先予約できるようにしています。例として、利用者の要望での自主事業からサークル化した暮友会や江差追分かもめ会、大人のいけばな講座など、当施設の自主事業からサークル活動化した多くの事例があります。</li> <li>・ 毎月1580部発行の「倉田コミュニティハウス通信」で各種事業の案内やサークル活動の紹介などを掲載しています。また、利用案内を受付に配布し、来訪者への説明を行っています。</li> <li>・ 3時にラウンジで「3時のラジオ体操」を行い、気分転換を図るようにしています。</li> </ul>			
【改善すべき点・課題等】					

-3 職員の勤務実績・配置状況

管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	各業務に対し、必要最低限の職員を配置している。	レ		レ	
	各職員は、他の職員の業務状況を適切に把握している。	レ		レ	
B 事業計画書の職員体制と実際の体制に相違がない。	レ	レ			
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"> <li>毎月シフト表を作成し、職員と当月の予定を確認している。</li> <li>事業開催時、打ち合わせ時などのスタッフ勤務時間もシフト表にて計画的に指示し、情報を共有している。</li> <li>口頭及びデイリーレポートにてシフト間引継ぎを行い、デイリーレポート記録を義務づけている。</li> <li>午前・午後は館長1、スタッフ1、夜間はスタッフ1の体制をとっている。館長公休日はダブルシフトを組み、夜間清掃中などの受付不在となる際は電話機子機や玄関別付けチャームを携行し、利用者に迷惑がかからないよう対応している。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>職員体制は事業計画書通り、館長1、コミュニティスタッフ8(男3、女5)の9名が配置されています。配置体制は、昼間は館長とスタッフの2人を基本としています。</li> <li>コミュニティスタッフは午前帯、午後帯、夜間帯各1名ずつとなっています。それぞれの時間帯ごとにスタッフ勤務マニュアルが明記され、遺漏のないよう十分に配慮されています。</li> <li>勤務時間帯は固定ではなく、曜日や午前、午後、夜間などに勤務し、多くの経験や知識を得るようにしています。また、男性が夜間に限定しないようにしています。シフト表は前月初めに希望を募り、調整して決めています。</li> </ul>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>声を出せば聞こえる広さなので他職員の業務状況は随時把握できますが、交代時の引継を館長とともにやり、記録を残すようにしています。</li> </ul>			

-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。	レ	A	レ	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。	レ		レ	
	職員の服装は適切である。	レ		レ	
	電話の対応の際、施設名及び職員名を名乗っている。	レ		レ	
	挨拶や対応の際の言葉遣いや態度が丁寧である。	レ		レ	
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"> <li>・ 名札を付け、名前に振り仮名を振っている。</li> <li>・ 「倉田コミュニティハウス でございます」と名乗っている。</li> <li>・ 服装、靴など不適切な場合、指導している。</li> <li>・ 挨拶、対応、言葉遣いなどは初任時及び必要時にスタッフ研修を行っている。</li> <li>・ 特に対応研修としては「話す・言う」のではなく、「相手に伝えること」の大切さに重点を置き、繰り返し行っている。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 全員の職員が名札を胸につけています。制服はありませんが、清潔で好感の持てる服装や靴など、常に身だしなみに気をつけるようお互いに注意しあっています。</li> <li>・ 利用者のお大半は顔馴染みですが、必ず挨拶や自然で明るい声かけを行い、親しみやすい雰囲気です。</li> <li>・ 電話対応では、自分の名前を告げるようにしています。</li> <li>・ 職員が利用者とのやり取りのなかで、すれ違うことがあったことから、「言いました」ではなく、「本当に相手に伝わったか」を重視しています。</li> </ul>			
【改善すべき点・課題等】					

-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。	レ	A	レ	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"> <li>・ デイリーレポートに「開館閉館の時刻」を記録している。(誰が、いつ、開館及び閉館したのかを記録)</li> <li>・ 閉館時、必ず館長に電話にて閉館連絡を入れることとしている。</li> <li>・ 機械警備の記録にて開館閉館時刻を確認している。(鍵番号にて個人も特定できる。)</li> <li>・ 館長不在時は開館勤務を 8 時 45 分開始としている。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事業計画書、仕様書の通り、月曜から土曜日までは9時～21時、日曜、祭日は9時～17時に開館しています。なお、当施設は毎月第4月曜日が休館日となっています。</li> <li>・ 例外として平成19年に1回、台風襲来時に区の許可を得て1時間繰上げて午後8時に閉館しました。</li> <li>・ 5分前には準備を整え、9時に開館しています。ただし、食事提供用の炊飯準備等で都合のある場合は9時前に入館できるようにしています。</li> </ul>			
【改善すべき点・課題等】					

**施設・設備の維持管理**

-1 建物・設備の保守点検

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	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。	レ		レ	
	発見された不具合が適切に処理されている。	レ		レ	
B	事業計画書のとおり管理が行われている。	レ		レ	
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"> <li>・ 建物設備保守点検計画書及び実施確認表を作成している。(外部委託分)</li> <li>・ スタッフによる毎日の点検を実施している。 ( デイリーレポート・閉館チェックリストにより、3回/1日スタッフの安全チェックの実施)</li> <li>・ 物品破損、建物修繕の記録を作成している。</li> <li>・ 危険箇所洗い出しの記録を作成している。 (事故防止のため)</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 協定書に基づいた設備管理がなされています。専門業者による電気設備やエレベータの定期的な点検と併せて、利用者の安全重視を優先課題とし、毎日全職員が見回りを行い、安全点検、チェックに心がけています。</li> <li>・ こどもの利用も多いことから、安全確保を重視し毎日点検を行い、チェックリストを記入しています。</li> <li>・ 当施設は築後2年弱、道志村の間伐材を主な素材として建設され、至るところに木の香りとぬくもりが感じられます。建物等での損傷は見られませんが、木の弾性、伸縮等で多少のゆがみが出ています。最近、トイレのドアが開かなくなり、利用者の1人が中に閉じ込められたことがあり、早速、ドアを取替えました。</li> </ul>			
【改善すべき点・課題等】					



-2 備品の管理

施設の備品が適切に管理されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	備品台帳に記された備品がすべて揃っている。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
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。	レ		レ	
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"> <li>・ 備品台帳(区、指定管理者)を作成している。</li> <li>・ 建物、設備補修の記録を作成している。また、食器や調理器具などの物品破損についても記録し補充している。</li> <li>・ 区提出修繕一覧(四半期毎に提出)</li> <li>・ 利用後に利用報告書を提出してもらい、スタッフ・利用者両方で利用備品の点検を行っている。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 区センターの備品台帳があります。指定管理者の備品はまだありませんが、空の台帳を用意しています。</li> <li>・ 備品は備品台帳に基づき管理されています。ピアノ、印刷機、コピー機等の高額備品5点を抽出し、それぞれを確認しました。</li> <li>・ 倉庫整理を半年毎に実施していますが、管理面での改善、工夫が望まれます。 例: 毎年の備品棚卸し</li> </ul>			
【改善すべき点・課題等】					

-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。	レ	A	レ	A
	事業計画書のとおり業務が実施されている。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
	消耗品の補充が適切に行われている。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
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"> <li>委託業者により床、窓ガラスの定期清掃を行っている。</li> <li>口頭、デイリーレポートにより、スタッフ間の清掃確認引継ぎを行っている。 (3回/1日清掃、点検実施及び記録をしている)</li> <li>トイレトーパー点検、補充の記録を行っている。</li> <li>スリッパの清掃除菌を行い、破損している場合などは取り替えている。(毎週1回)</li> <li>連絡帳により清掃道具などの不具合を共有し、修理・交換などを行っている。また、物品破損の記録も行っている。</li> <li>定期的な外溝清掃消毒、掃除機紙パック取替えを実施し、記録している。(毎月1回)</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>協定書に基づいた清掃がなされ、開館2年弱ということもあり、内外ともきれいに維持されています。</li> <li>定期清掃は専門業者に委託し、床清掃は毎月1回、ガラス清掃は2ヶ月に1回、休館日に行われます。</li> <li>日常清掃は、全スタッフが清掃チェック表に基づき、1日3回、施設内外の点検、巡視し、すべての部屋の清掃を1日1回は行っています。</li> <li>週1回、除菌アルコールでスリッパの清浄も行っています。</li> </ul>			
【改善すべき点・課題等】					

-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。	レ	A	レ	A
	鍵の管理方法が明確になっている。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
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)。	レ		レ	
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"> <li>閉館時は委託業者による機械警備を行っている。</li> <li>スタッフに玄関鍵、機械警備鍵を貸し出している。スタッフからは預かり書を提出させ、鍵管理簿を作成している。</li> <li>スタッフによる3回/1日定期巡回を実施している。(館内、外周、駐車場)</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>閉館時は機械警備がなされています。</li> <li>全員が鍵と警備カードを保有しています。鍵はどこに保管されているか、誰が持っているか、いくつあるかを台帳で管理しています。各鍵は施錠できる鍵箱に保管しています。</li> <li>毎日3回、施設の内外を巡回し、その結果を記録しています。</li> <li>監視カメラを音楽室、駐車場、建物の外壁の3ヶ所に設置し、受付で常時見られるようにするとともに録画し、10日分を保存しています。</li> </ul>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>音楽室は離れて独立した密室なので、監視カメラが設置されるとはいえ、非常ボタンの設置や入退室センサーの設置などさらに防犯への配慮が望まれます。</li> </ul>			

-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。	レ	A	レ	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。	レ		レ	
	発見された不具合が適切に処理されている。	レ		レ	
B	事業計画書のとおり業務が実施されている。	レ		レ	
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"> <li>・ スタッフ定期巡回の際、確認を行っている。</li> <li>・ 連絡ノート、物品破損ノートなどに記録し、情報を共有し、修理を行っている。</li> <li>・ 外灯電球切れなどは、地域自治会と連携し、交換している。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 協定書に基づいた設備管理がなされ、外灯、排水路等の設備機器を点検し、不具合を適切に補修しています。</li> <li>・ スタッフは施設外の巡回の際、外灯の電球切れ等の不具合や壁の破損や亀裂などがないかを確認し、その有無を連絡ノートまたはデイリーレポートに記録し、必要な対応を講じています。</li> </ul> <p>平成18年に自転車の転倒で外構の柵が曲がり、区の予算で補修し、また、平成20年に常夜灯が切れた時、町内会が修理してくれました。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

-6 植栽・樹木等の維持管理業務

該当施設のみ評価を実施する

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	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。	レ		レ	
	植栽に不具合が生じた際は適切に処理されている。	レ		レ	
B	事業計画書のとおり業務が実施されている。	レ		レ	
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"> <li>・ 植栽管理計画書を作成・実施し、記録している。</li> <li>・ 季節毎の管理は地域のプロに依頼し、計画実施を行っている。</li> <li>・ 日々の管理については、冬季は毎週1回、夏季は2回、ガーデンボランティアによる水遣り、草取りを行っている。来館時はデイリーレポートに記録し、スタッフが情報を共有している。</li> <li>・ その他にも毎週、月曜日、夜間帯のスタッフが水遣り、草取りを実施している。 (毎週2又は3回、水遣り及び管理を行っている)</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 協定書通り、年2回、植栽業者による剪定、除草、消毒が行われています。</li> <li>・ 月に1回、ボランティア及びスタッフによる除草が行われているため、植栽、樹木は良好な景観が保たれています。</li> </ul>		
【改善すべき点・課題等】					

-7 ゴミゼロ推進運動への取組

横浜G30プランに則ったゴミゼロ推進運動へ取り組んでいるか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	ごみの発生抑制に取り組んでいる。	レ		レ	
	再利用・再使用に取り組んでいる。	レ		レ	
	リサイクルに取り組んでいる。	レ		レ	
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"> <li>印刷はコピー紙裏紙を利用している。</li> <li>資源ごみは自治会に協力している。 ダンボール、新聞紙などは決められた曜日に回収場所に出している。</li> <li>利用者にごみ持ち帰りの協力を呼びかけている。 スタッフ用茶葉を茶殻が出ないひき茶にしている。</li> <li>洗剤、のりなどは詰め替え用を使用している。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>掲示板や口頭でゴミの持ち帰りを呼びかけています。 スタッフ用の茶葉は茶殻が出ないようひき茶を使用し、洗剤やのりなどは専ら詰替用を使用しています。</li> <li>両面コピーやミスコピー用紙の裏紙利用などリサイクルに積極的に取り組んでいます。</li> <li>段ボールや1ヶ月分の新聞をまとめて集積場へ運び、自治会の回収活動に協力しています。 また、ペットボトルのキャップの回収やベルマーク収集に協力し、設置箱を設けています。</li> </ul>			
【改善すべき点・課題等】					

**・運営業務及びサービスの質の向上**

-1 利用実績及び施設の稼働率

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

(1) 施設の利用者数

期間		全体		団体利用	個人利用
		施設稼働率	総利用者数	利用者数	利用者数
H18年度	10～3月	48%	5741人	3937人	1804人
H19年度	4～9月	38%	7096人	5374人	1712人
H19年度	10～3月	44%	8781人	5924人	2857人
H20年度	4～9月	49%	10015人	6166人	3849人

個人使用：交流ラウンジ利用者

(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
多目的ホール	H18	10～3月	44%	2413人	人
	H19	4～9月	46%	3975人	人
	H19	10～3月	48%	4027人	人
	H20	4～9月	47%	4079人	人
憩いの間	H18	10～3月	32%	965人	/
	H19	4～9月	19%	604人	
	H19	10～3月	20%	921人	
	H20	4～9月	25%	943人	
音楽室	H18	10～3月	47%	559人	
	H19	4～9月	50%	795人	
	H19	10～3月	63%	976人	
	H20	4～9月	75%	1144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"> <li>音楽室稼働率が高い。</li> </ul>	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>音楽室の稼働率が非常に高く、時には90%を超えることがあります。これは近隣に音楽室のような完全防音室がなく、ふだん大声で歌ったり、楽器を打ち鳴らすことのできない人々に喜ばれています。</li> <li>音楽室の稼働率は、知名度が向上したことや、1人利用が可能であること、また、常連として利用する人が増加したことにより、大幅に向上しています。</li> <li>多目的ホールでは母親と幼児の集いが多く、公園デビューや幼稚園のクリスマス会等で親しくなった母親たちがグループで利用しています。</li> <li>憩いの間は各種の料理教室、生花や囲碁のサークルなどで多く利用されています。</li> <li>当施設は、音楽室以外の稼働率をあげることは難しいのですが、大学のボランティアグループや自主事業からサークル化したグループなどによる憩いの間の活用等により、利用者数をさらに増やす工夫が望まれます。</li> <li>施設により設備、立地、地域性や利用者層により利用者数の多い・少ない時間ができています。当施設は夜間の潜在利用者層(例:学生、通勤帰宅者)の把握と、それに合うサービスや事業の提供の検討が望まれます。</li> </ul>
<p>【改善すべき点・課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>駅から遠く、住宅地にあるという立地条件から、夜間帯利用率が低い。21年度には潜在利用者層(学生、通勤帰宅者)の把握と、それに合う自主事業を計画している。</li> <li>憩いの間吹き抜け構造のため、館内に声が響き、子育てサークルなどに敬遠されることもあったが、子育てサークルの代表者の心配りによって改善される傾向にある。また、利用開始時にスタッフから利用の際の注意を説明することで利用者に協力してもらっている。</li> </ul>	



-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。	レ	A	レ	A
	受付窓口を設置し、受付スタッフがいる。	レ		レ	
	電話やHP等により、利用相談を受付けている。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
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"> <li>・ シフト制にて受付にスタッフを常時置いている。</li> <li>・ 一人体制時に清掃業務に当たる場合などは、玄関チャイム及び電話を携帯の上、受付不在時でも対応できるようにしている。</li> <li>・ 法人ホームページ上にコミュニティハウスホームページ及びブログをアップしている。</li> <li>・ 部屋の空き状況の問い合わせや予約が電話でも対応可能としている。</li> <li>・ 利用の案内を常備している。</li> <li>・ 見学にも常時対応している。人数が多い場合は前もって日時を指定してもらい、人員配置を行っている。</li> <li>・ スタッフ全体ミーティングにて事例検討などを行い、適切な対応方法の研修を行っている。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 受付スタッフを常時置いて来訪者に対応しています。</li> <li>・ 「倉田コミュニティハウス通信」を毎月発行し、上倉田、下倉田の両連合自治会を通し、回覧、配布しています。通信の主な内容は施設の概要、各月の予定表、利用方法、新規開講講座の案内、明細地図などとなっています。</li> <li>・ 毎月行われるスタッフ全体ミーティングで、利用者に分かりやすく説明できる資料をどのように作成するかを話し合っています。</li> <li>・ 利用案内やホームページ等で、当施設の位置がすぐに分かるような地図や看板の工夫が望まれます。</li> <li>・ 受付に誰もいない時、呼び鈴では聞こえない場合があるので、入口の扉が開くとスタッフの携帯する呼び出しベルが鳴るようにして、確実に対応できるようにしています。</li> </ul>			
【改善すべき点・課題等】					

-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。	レ	A	レ	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。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
	見学などの希望に対応している。	レ		レ	
B	次のすべてに該当する。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
	事業計画書・事業報告書を公表している。	レ		レ	
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"> <li>指定管理の内容は受付、玄関に掲示している。</li> <li>計画書、報告書はいつでも見られることを掲示している。</li> <li>利用案内を受付窓口に常備している。</li> <li>館の全体図を掲示し、現在地点を判り易くしている</li> <li>見学には常時個別に対応している。</li> <li>人数が多い場合は前もって日時を指定してもらい、人員配置を行っている。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理者の名称等を受付、玄関内に掲示しています。事業計画書、事業報告書は掲示板で公表し、希望者は誰でも閲覧できるようになっています。</li> <li>利用案内のしおりを常時、受付窓口に置いています。当初から毎月「倉田コミュニティハウス通信」を発行し、自主事業やサークルの紹介を行っています。自治会経由で各家庭に配布していますが、ホームページからもダウンロードできるようにしています。</li> <li>地域の高齢者の方々や明治学院大学の学生など月に10人ほどの見学者があります。一昨年は平塚市のNPOが同類施設運営の参考にしたいと見学に来ました。</li> </ul>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>当施設独自のホームページがありますが、内容をもっと利用者の要求に沿った形にすることが望まれます。 例：見やすい地図、建物施設概要、事業予定 横浜市のホームページにも掲載すること、部屋の空き状況を横浜市の予約システムに組込むことが必要です。</li> </ul>			

-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。	レ	A	レ	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"> <li>・ 回覧用、掲示用広報誌を1回/月発行している。回覧用1450部、掲示用130部</li> <li>・ 25自治会に依頼し、地域との連携を取っている</li> <li>・ 法人内他事業所、明治学院大学ボランティアセンター、戸塚区近隣の医院、スーパーマーケットなどにも配布、掲示してもらっている。</li> <li>・ 法人ホームページに倉田コミュニティハウスのページを作成し、ブログも開設している。</li> <li>・ 毎月発行している通信に随筆「スタッフのひとり言」を掲載している。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「倉田コミュニティハウス通信」を回覧用1450部、掲示用130部の合計1580部発行し、25の自治会にお願いして配布しています。ホームページからもダウンロードできるようにしています。</li> <li>・ 「開く会」法人内の他の事業所をはじめ、明治学院大学ボランティアセンター、スーパーマーケット、医院などにも配布するなど、広報、PRに努めています。</li> <li>・ 倉田コミュニティハウスのホームページに、ブログを開設しています。</li> </ul>			
【改善すべき点・課題等】					

-5 サービス水準の確保

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A	レ	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。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
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"> <li>・ 業務マニュアルを作成し、定期的な見直しを行っている。 開設時は6ヶ月、以降は1回/1年</li> <li>・ 業務マニュアル作成、見直しはスタッフが中心になって行っている。また、そのことでOJT研修がなされている。</li> <li>・ スタッフミーティングを毎月開催し、サービスの事例検討を行い、共有している。</li> <li>・ 業務に対する質問、意見などは連絡ノートにて職員間で共有されている。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 業務マニュアルは午前担当者向け、午後担当者向け、夜間担当者向けと3つに分けて細かく記しています。</li> <li>・ スタッフミーティングを毎月開催し、業務マニュアルを見直し、改善しています。</li> <li>・ 交代時の業務引継に力を入れ、認識の共有とサービス水準の確保を図っています。</li> <li>・ ミーティングで出された提案を基にした改善を行っています。 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 利用申請書に「来館」または「電話」の識別欄を追加</li> <li>- チェック項目追加(トイレトペーパー、スリッパ清浄、掃除機紙パック)</li> </ul> </li> </ul>			
【改善すべき点・課題等】					

-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。	レ	A	レ	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。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
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"> <li>・ 連絡ノートにて共有すべき情報を記録し、全員回覧のサインを入れている。</li> <li>・ シフト間の業務開始時、終了時には口頭及びデイリーレポートでの引き継ぎを必ず行っている。</li> <li>・ 毎月全体スタッフミーティングを開催している。館長、管理、経理、事業担当スタッフのミーティングも随時行っている。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 毎月の休館日、文化祭、ひな祭り、避難訓練などの大きな行事の時、全体スタッフミーティングを開催し、当施設内で起こった事故、事件、問題点、利用者の意見等について話し合い、スタッフ間で情報の共有化を図っています。</li> <li>・ 毎日の引継ミーティングでは、その日に起こったさまざまな情報を必ず口頭又はデイリーレポートで伝達し、全員がサインを入れるようにしています。</li> </ul>			
【改善すべき点・課題等】					

-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。	レ	A	レ	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。	レ		レ	
B	次のすべてに該当する。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
	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。	レ	レ		
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"> <li>・ 収集する際は、他の目的で使用しないことを利用者に説明している。</li> <li>・ 法人リスクマネジメント規程、個人情報保護規定に則り、倉田コミュニティハウス個人情報マニュアル及び日々の取り扱い注意事項を明文化しスタッフ間で共有している。</li> <li>・ 管理責任者を明文化し、玄関に掲示している。</li> <li>・ スタッフが業務に必要な個人情報(事業申し込みなど)は自主事業個人情報ファイルにまとめ、必要時以外は施錠戸棚にしまうことをルールとしている。</li> <li>・ 自治会名簿などの地域個人ファイルも施錠戸棚にて保管している。</li> <li>・ メモなども必要がなくなった時点でシュレッダー処理している。</li> <li>・ スタッフ全体研修を行い、誓約書提出1回/年を義務付けている。その他必要時にOJTを行っている。20年度は5、11月2回、自主点検チェックリストを使用した研修を実施した。</li> <li>・ パソコン内に個人情報は保存しないこととし、リムーバブルスティックに保存し、鍵のかかる場所にて保管している。</li> <li>・ 事業で写真を撮る際は必ず参加者の許可をとっている。</li> </ul> <p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「開く会」として個人情報保護に関するマニュアルを用意しており、当施設ではこのマニュアルを利用しています。ただもっと網羅的できめ細かい規則やマニュアルの整備が必要です。</li> <li>・ 当施設では年1回、全スタッフから個人情報遵守に関する誓約書を取っています。今年度は5月と11月に個人情報に関する研修を実施しました。</li> <li>・ 当施設で取り扱う個人情報としては、利用申請書の団体名、代表者名および電話番号だけにしています。団体登録には代表者の住所などがあります。これらの情報管理は、紙ファイルは施錠保管し、パソコン自体には入れず、USBメモリーで別途保管しています。</li> <li>・ 保存・廃棄規程については、「開く会」で検討中ですが、当施設は開所2年のため、団体登録の書き換え時まで保存し、それ以降、規程に従って廃棄する予定です。</li> </ul>			

-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。	レ	A	レ	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。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
	事故防止策の研修等を実施している。	レ		レ	
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。	レ		レ	
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"> <li>事故防止、事故発生時の対応、危険箇所の見直しなどを明文化し、共有している。</li> <li>エレベーター、自動ドア、消防施設などの定期点検を専門業者に依頼し、行っている。</li> <li>ヒヤリハット、事故報告書に記録し、原因確認及び改善策をスタッフ間で話し合い共有している。</li> <li>他施設での事例についても随時、スタッフ間にて共有し、改善のためのものとしている。</li> <li>全体ミーティングにて事例検討し、研修している。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>事故防止のチェックリストとマニュアルに基づき、毎日職員が点検しています。さらに専門業者が自動ドア、エレベーターの定期点検を実施しています。</li> <li>夜間真っ暗になる新興住宅街の中で、夜の9時まで明るく電気がついている当施設は治安上からも近隣の人々から喜ばれています。</li> <li>他の施設で子供が自動ドアに指を挟まれて怪我をした事例を参考に、当施設でもそうした事故が起きないように自動ドアの解除の際、必ずスタッフがそばに立つようになっています。</li> <li>階段から子供が転んで鼻の下を怪我した事例を基に、スタッフ全員で話し合い、利用状況に応じて階段に柵を設け、エレベーターで上下するようになっています。</li> </ul>			
【改善すべき点・課題等】					

-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。	レ	A	レ	A
	施設内で、事故対応責任者が明確になっている。	レ		レ	
	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)。	レ		レ	
	事故対応策の研修等を実施している。	レ		レ	
B	事故発生時の連絡体制を確保している。	レ		レ	
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"> <li>事故対応責任者を明文化し、受付に掲示している。</li> <li>緊急時の連絡表及び管理者としての法人内での動きを受付内掲示し、スタッフ間で共有している。</li> <li>ヒヤリハット記録を回覧し、スタッフミーティングにて共有、研修している。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>緊急時の連絡体制として、施設内だけでなく、指定管理者である法人本部「開く会」の担当理事と理事長へ、また、戸塚区地域振興課の担当などが明記された連絡体系図が受付背後の壁に掲示されています。</li> <li>「開く会」の職員は館長だけなので、館長不在の緊急時には近くに存在する「開く会」の上倉田ケアプラザの所長に連絡をとり、指示を仰ぐようにしています。</li> <li>事故対応責任者を明文化して受付に掲示しています。</li> </ul>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>開く会本部では管轄下にある施設からヒヤリハットの事例を収集し、それを各施設へ伝達するとともに、リスクマネジメント委員会を設置し、事故発生防止とその対応に備えています。</li> <li>平成20年10月6日、外部の危険箇所見直し等をテーマとした事故対応研修を実施しました。</li> </ul>			



-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。	レ	A	レ	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。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
	地域や関連機関との連携体制を整備している。	レ		レ	
B	防災に関するマニュアル等が整備されている。	レ		レ	
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"> <li>法人リスクマネジメント規程に則り、防災対策マニュアルを作成し、受付内に掲示し、共有している。 予知できうる災害・・・台風などについて 予知できない災害・・・火災・震災発生時手順</li> <li>2回/年、防災訓練を行っている。 スタッフのみ消防訓練(7月28日) 地域利用者と避難訓練(12月1日)</li> <li>震災などの災害からの火災も考慮し、消防計画、手順などを事務所に掲示</li> <li>法人内他事業所との連携も取っている。</li> <li>上倉田、下倉田連合会議に参加し、地域の情報、動きを把握している。(1回/月)</li> <li>地域の避難場所指定については現在、戸塚区と協議中。(鍵の保有について区に確認中)</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>災害や事故などの各種緊急事の対応マニュアルが整備されています。</li> <li>戸塚消防署員の指導によるスタッフを対象とした消防訓練と地域利用者の参加による避難訓練をそれぞれ年1回実施しています。</li> <li>災害発生時、高齢者や障害者の誘導、対応等について地域プラザとの連携体制をとっています。具体例としては、「地域見守り隊」を編成し、独居の高齢者をどうしたらよいか、当施設ではどんなことができるかを話し合いました。</li> <li>避難所・連絡所となるべく、区と協議中です。</li> <li>当施設は町内会自治会や家庭防災員の会合などに度々使用されていますが、館長は連合自治会の会議には必ず出席しています。</li> </ul>			
【改善すべき点・課題等】					

-11 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築  
 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	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。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
B	次のすべてに該当する。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
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】 <ul style="list-style-type: none"> <li>ご意見ダイヤル利用方法を受付に掲示している。</li> <li>要望、苦情公開ボードを設け、いただいた要望について掲示している。</li> <li>ご意見箱を受付カウンターに設置し、どなたでも利用できるように用紙・筆記用具も備えている。</li> <li>口頭で受付にて受理した苦情、要望は対応報告書に記録し、検討し、スタッフで共有し、公開ボードにて公表している。</li> </ul>		【特記事項】 <ul style="list-style-type: none"> <li>ご意見ダイヤル利用についての掲示が入口にされています。なお、ご意見ダイヤルは未だ1件もありません。</li> <li>ご意見箱は交流ラウンジに置いてありますが、これまでに「コーヒーメーカーの中に豆の状態が残っていた」という意見が1件あっただけです。</li> <li>多くの場合、口頭による要望がほとんどです。苦情、要望は対応報告書に記載し、検討のうえ、その結果を公表するようにしています。</li> </ul>			
【改善すべき点・課題等】					

-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。	レ	A	レ	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。	レ		レ	
	苦情解決の仕組みを利用者等に周知している。	レ		レ	
	苦情等の内容を検討し、その対応策を講じている。	レ		レ	
	苦情等への対応策について、利用者へ公表している。	レ		レ	
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"> <li>・ 苦情対応責任者を明文化し、掲示している。</li> <li>・ 苦情、要望対応ボードを交流ラウンジに設け、ご意見箱、電話又は来館にていただいたものを、検討し、公表している。</li> <li>・ 口頭でいただいた苦情、要望はスタッフが対応報告書に記入し、上記と同様の仕組みで公表している。</li> <li>・ 苦情対応に対する取り組みを受付に表示している。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 苦情等への対応手順、責任者を記した苦情対応マニュアルがあります。</li> <li>・ 苦情対応責任者を明文化し、掲示しています。口頭での苦情、要望はスタッフが報告書に記入し、その結果を公表するようにしています。</li> <li>・ 「苦情解決の取り組み」として、苦情対応手順が公開されています。</li> </ul>		
【改善すべき点・課題等】					

-13 利用者アンケートの実施

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	利用者アンケートの結果を公表している。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
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。	レ		レ	
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"> <li>・ 19年度は横浜市街づくり調整局と共同にて実施。20年度は2009年1月に登録更新時に実施。</li> <li>・ 結果は受付にて掲示している。</li> <li>・ 19年度はアンケートの中から問題点を抽出し、改善している。(事業開催時、エントランスにも表示を出すなど)</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 19年度に横浜市街づくり調整局と共同で、建物についてのアンケートを実施しました。その結果、90%の方々から「使いやすく、いい施設で満足している」との回答をいただきました。ただ、音楽室にトイレがほしい、憩いの間の声が高くてうるさいとの意見もありました。</li> <li>・ 19年度に個人アンケートを実施しました。20年度は21年1月の団体登録更新時に団体アンケートを行う予定です。</li> <li>・ 毎年、文化祭やクリスマス会など大きな事業の際、アンケート調査を実施し、その結果を分析、検討し、施設運営や自主事業の企画などで活用しています。</li> </ul>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ アンケート結果は掲示板で公表しています。</li> </ul>			

-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。	レ	A	レ	A
	利用者会議での検討内容を公表している。	レ		レ	
	利用者会議からサービスに係る課題を抽出している。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
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。	レ		レ	
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"> <li>・ 年2回開催している。</li> <li>・ 運営委員13名中利用者6名含まれているため、運営委員会と利用者会議は兼務している。</li> <li>・ 学生利用があるため明治学院大学総務課担当者も含まれている。</li> <li>・ 委員会議事録は閲覧できることを掲示している。</li> <li>・ 課題抽出し、ご意見要望ボードにて公表している。</li> <li>・ 区提出書類(定期業務点検4回/年)にも苦情シートがあり、その点検報告書も公開している。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当施設では運営委員13名中、利用者が6名含まれているため、運営委員会と利用者会議を兼務し、年2回開催されています。学生利用がかなり多いため、明治学院大学のボランティアセンターの担当者にも参加してもらっています。</li> <li>・ 委員会議事録は誰でも閲覧できる旨を掲示し、課題となった問題点をまとめてご意見要望ボードで公表しています。</li> <li>・ 利用者会議で出された要望・意見として、「多目的ホールの椅子が汚れていた」「トイレに乾燥風が出る装置を取り付けてほしい」「トイレに雑巾を入れてほしい」などがあり、椅子の汚れや雑巾には対応しています。</li> </ul>		
【改善すべき点・課題等】					

-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。	レ	A	レ	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。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
B	事業計画書のとおり、事業が実施されている。	レ		レ	
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"> <li>自主事業実施時のアンケート、来館者への聞き取りなどでニーズを把握し、見直しをかけている。</li> <li>各世代、男女、子育て、世代間などを年間計画の中で考慮している。</li> <li>上倉田、下倉田連合の会議に毎月1回参加し、ニーズの把握、要望に努めている。</li> <li>上倉田社会福祉協議会との共催事業毎月3回、倉田老人協議会毎月1回など地域との連携もしている。</li> <li>自主事業終了時に担当スタッフが「振り返り」を必ず記入し、参加者の雑談の中からの声や反省点などを共有している。また、次回開催の検討材料にもなっている。</li> <li>自主事業アンケートでは過去1度も苦言がなく、毎月開催して欲しい、コンサートの時間をもっと長くなどの要望が多い。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成20年度の「気楽にコンサート」等の16の自主事業を計画書に従い実施しています。</li> <li>大きな自主事業を実施する際、必ずアンケート調査を行い、利用者の真のニーズを把握し、それらを参考に事業の見直しを行っています。</li> <li>男女の交流や幼児と高齢者の交流などを常に考慮した事業計画づくりに取り組んでいます。当施設では、年代別利用者の統計を取っているため、利用の少ない年代にターゲットを絞った自主事業の企画も考えていく予定です。</li> </ul>			
【改善すべき点・課題等】					

-16 自主事業における独自の工夫等

該当施設のみ評価を実施する

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

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 単独の音楽室があり、稼働率も高い。音楽室利用の方々に同好会を組織し、利用者間交流を目的とし、音楽仲間の出会いの場を作り、音楽ボランティアを組織している。</li> <li>・ 上記の中から「コミュニティハウスご近所の底力バンド」が生まれ、倉田小学校、各自治会、法人他事業所、老人施設などに出張演奏を行い喜ばれている。</li> <li>・ 「気軽にコンサート」を定期的開催し、地域に生の演奏を届けている。(二胡の会、弦楽四重奏、江差追分、木管五重奏、ジャズ、みんなで唄おう、ハーブとフルートデュオなど)</li> <li>・ 「全館丸ごとキッズオープンデー」を定期開催し、その日はいつ来ても子供たちが遊べる仕組みを作り、おもちゃ病院を誘致し、祖父母の世代も来館されている。また、世代間交流の遊びも取り入れている。(ジジと遊ぼう、コミハ縁日など)</li> <li>・ 子育て支援として 保育士、看護師さんのいる「0歳児クラブ」「読み聞かせのあるフリースペース」「まちの保健室」(世代間交流)と多様に企画している。</li> <li>・ 法人の他事業所と共催を結び、陶芸、パン作り、園芸など単体のコミュニティハウスでは出来ない事業を組んでいる。「秋から始める園芸」「陶芸教室」「マイピザを焼こう」など。また、ケアプラザ包括支援センターの看護師、相談員とも連携し、「転倒骨折予防体操事業」も取り組んでいる。</li> <li>・ 毎週土曜日 3時に交流ラウンジにて地域の方々の世代間交流の場をもうけている。「3時になったらラジオ体操プラスお茶」体を動かした後にコーヒーを飲み、1時間ほどおしゃべりをされ、サロンとなっている。</li> <li>・ 文部科学省外郭団体「日本の伝統文化を子供たちに伝える会」の助成金を受けた事業を毎年企画している。「倉田こどもいけばな教室 1期、2期」小学生20名が水盤、剣山を使い、神妙な顔でいけばなをしている。その親の中から自分たちもやりたいとの声があがり、大人のいけばな教室が生まれ、その後サークルとして活動している。</li> <li>・ 社会福祉協議会と共催し「高齢者食事会」「三代サロン」「子育てハートぽっぽ」と3つの事業を行っている。(地域との共催)</li> </ul>	<p>【特記事項】</p> <p>このコミュニティハウスの特徴として</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 地域の強い要望で設置された</li> <li>2. 立派な音楽室</li> <li>3. 道志村の間伐材を沢山使った建物があります。</li> </ol> <p>その意味から、利用者や地域の要望に添った多くの自主事業を行い、定員割れを起こしていない状態です。</p> <p>平成20年度の自主事業の中から、当施設独自のものを以下いくつかをあげてみます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「町の保健室プラスフリーペース」 上倉田地域プラザとの連携により、同所の看護師による健康相談、育児相談などを毎月1回実施しています。</li> <li>・ 「3時になったらラジオ体操プラスお茶」 毎週土曜日の午後3時、交流ラウンジの利用者とスタッフがラジオ体操をし、そのあとお茶、コーヒー、紅茶を飲み、利用者同士の親睦を図っています。</li> <li>・ 「0歳児クラブ」 毎月1回、生後6ヶ月未満児とその親に対し、保育士や看護師による育児相談や新生児体操などを行っています。</li> <li>・ 「気軽にコンサート」 地域の音楽活動の活性化を目指し、定期的な生演奏コンサートを通し、地域住民の交流を図っています。年4回、弦楽四重奏プラス木管五重奏、ハワイアン特集などを行っています。</li> <li>・ 「陶芸講座」 一般地域住民を対象に、同じ「開く会」の「共働舎」の陶芸の専門講師による陶芸教室を10月から全3回で開催しています。</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地域の団塊の世代男性を対象とした「男の手料理」を定期開催している。</li> <li>・ 「バレンタイン・ホワイトデー」にはそろそろ父親放れの進む小学校高学年の親子が来館し、それぞれが家族にプレゼントを作る親子交流を入れている。</li> <li>・ 10月の創立記念日に地域と連携し、祭りを行っている。19年度「リレーコンサート」20年度「間伐材写真たて工作(水道局共催)と餅つき」</li> <li>・ 世代間交流「初心者のための囲碁講座」20歳台から70歳台までの、15名が参加し、その後サークルとして定着している。</li> <li>・ 「地域のプロの出番を多く作る」を目標に、地域の方に講師を依頼し、得意分野でボランティアができると喜ばれている。地域の方同士をつなぐ役割も担っている。</li> <li>・ 横浜市水道局主催の水源地バスツアーにコミュニティハウスボランティアの方々と参加した。日ごろ、草取りや講師役としてコミュニティハウスにボランティア参加していただいている方々をつなぎ、顔見知りとなり、そこから新たな活動が生まれた。倉田コミュニティハウスは道志村の間伐材を地域の方が伐採に出向き、作られた経緯があり、参加者の中にはその際、建設委員として伐採をされた方もいらして、とても喜ばれていた。</li> </ul>	
---	--



-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。				非該当
	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】					

**・地域及び地域住民との連携**

-1 地域や地域住民との交流・連携の取組

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	地域住民、町内会、自治会等と情報交換を行っている。	レ		レ	
	地域住民の意見・要望を把握している。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
	区内の他施設と連携し、情報交換を行っている。	レ		レ	
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"> <li>・ 上倉田、下倉田連合会議に毎月館長が参加し、ご意見、ご要望など受けている。</li> <li>・ 倉田小学校運動会、各自治会祭りに参加し、情報交換をしている。</li> <li>・ 老人連合や各町内会及び子ども会のイベントに部屋を提供し、その際、意見交換している。</li> <li>・ 町内会祭りや区の狂犬病予防接種に敷地・館を提供し、円滑に開催されるよう協力している。</li> <li>・ 上下倉田ケアプラザと共催し、高齢者の介護予防事業を行っている。「まちの保健室」「3時になったらラジオ体操」「転倒骨折予防体操」など。また、来館者からの相談を法人他事業所にいる専門家に繋げている。</li> <li>・ 地域の情報、ちらしなど館内掲示している。また、ちらしボックスにて自由配布している。</li> <li>・ 毎月、地域道路及びゴミ集積場所を清掃し、地域の美化活動に貢献している。</li> <li>・ 横浜市水道局、まちづくり調整局と連携し、間伐材をもらい、工作講座やラウンジのこども文庫本立てに使用している。(地域ボランティア製作)</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 毎月1回開催の町内会連合会に館長が出席し、相互に情報交換を行っています。 地元町内会役員も度々立寄り、話をしています。</li> <li>・ 各町内会の子ども会の各種イベント事業や狂犬病予防注射のために施設を提供しています。</li> <li>・ 地域の各種情報紙やチラシなどを館内に掲示しています。</li> <li>・ 同一法人運営の上倉田ケアプラザとの共催の「まちの保健室」や共働舎との陶芸教室を行っています。</li> </ul>		
【改善すべき点・課題等】					

-2 地区センター委員会の設置・開催

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	地区センター委員会を開催している。	レ		レ	
	地区センター委員会での検討内容を公表している。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
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。	レ		レ	
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"> <li>・ 年2回、コミュニティハウス委員会を開催し、議事録を公表している。(委員 13 名中 6 名利用者)</li> <li>・ 出された要望、意見の対応策を講じ、公表している。</li> <li>・ 20 年度までは立ち上げ当初でもあり、コミュニティハウス委員会と利用者会議を兼務していたが、21 年度以降は両者を分けて開催する計画である。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ コミュニティハウス委員会を年2回開催し、その議事録を公表しています。</li> <li>・ コミュニティハウス委員会で出された要望、意見の対応等については、交流라운ジの掲示板で公表しています。具体例としては、「トイレの便座を温かいものにしてほしい」「乾燥風の出る便器に変えてほしい」などがありましたが、いずれも現行では対応が困難なものでした。「0歳児対応を考えてほしい」という要望には、現状の対応を説明し、納得してもらっています。</li> </ul>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ これまで開館当初ということで、利用者会議とコミュニティハウス委員会が一つになっています。立場が異なる性格ですから、今後は時間をずらすなどして、別の会議にすることが必要です。</li> </ul>			

**収支状況**

-1 指定管理料の執行状況  
 指定管理料は適正に執行されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、外部の監査を受けている。	レ	A	レ	A
B	次のすべてに該当する。	レ		レ	
	適切な経理書類が作成されている。	レ		レ	
	経理を担当する職員を配置している。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
	通帳や印鑑などが適切に管理されている。	レ		レ	
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】 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 税理士事務所と契約し、監督指導を受けている。</li> <li>・ 館長を会計責任者とし、辞令交付している。</li> <li>・ 発注者と納品担当者を、契約担当者と検査確認担当者を分け、内部けん制体制を作っている。</li> <li>・ 通帳は法人本部経理担当者、印鑑は法人役員がそれぞれ保管している。</li> <li>・ 銀行カードは館長が金庫に入れ、保管している。</li> </ul>			【特記事項】 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 同施設の収支決算書や日常の伝票類が適正に処理されています。</li> <li>・ 経理関係の一次責任者は館長ですが、すべての書類は原本を保管し、コピーを法人本部にFAXで送付しています。</li> <li>・ 銀行預金通帳と印鑑は本部が保管し、銀行カードは鍵のかかる金庫に入れて館長が保管しています。</li> </ul>		
【改善すべき点・課題等】			<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 法人本部としての会計チェックは税理士が行っています。</li> </ul>		

-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	13547000 円)	- (決算収入	13627315 円) = - 80315 円
(予算支出	13547000 円)	- (決算支出	13627315 円) = - 80315 円
(決算収入	13627315 円)	- (決算支出	13627315 円) = 0 円
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
【特記事項】 ・ 自主事業を活発に組み、材料費などの収入が計画より 24448 円増 ・ 印刷機・コピー機・自販機の収入が計画より 55867 円増 計 80315 円収入増となった。		【特記事項】 まだ2年目なので、予算と決算で大きく異なる科目がありますが、来年度は精度の高い予算策定を期待できます。	

-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。				非該当
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】			
【改善すべき点・課題等】					

-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】	

-5 経費節減の取組

経費節減のための努力を行っているか

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地域のプロ、ボランティアにより定期的な植栽管理が行われている。(庭木剪定・水撒き・草取り)</li> <li>・ 地域のボランティアによる講師にて講座を行っている。</li> <li>・ 使っていない電気をこまめに切る。(節電)</li> <li>・ コピー紙の裏紙を使用している。</li> <li>・ 地域の家庭から廃材を集め、工作材料としている。また、使わない文具・材料を定期的に集め、館の運営に使用している。</li> <li>・ 休館日に警備会社と連携し、館内清掃、点検を入れ、人件費の節約をしている。</li> </ul>	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自主事業でボランティアの講師に依頼し、各種講座を行っています。</li> <li>・ 植栽管理(庭木剪定、水撒き、草取り)を地域のボランティアにお願いしています。</li> <li>・ 電気をこまめに切る、裏紙コピーなど、経費節減に取り組んでいます。</li> <li>・ 地域の家庭から出た廃材を集め、工作材料として使用しています。また、使用していない文具、材料を提供いただき、事業実施の中で活用しています。</li> </ul>
【改善すべき点・課題】	

**その他**

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

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・別棟・完全防音の音楽室がある。</li> <li>・館の規模が小さく、地域密着型の施設のため、ひとりから利用できるとした。そのため、3ヵ年で400以上のサークル・グループの登録があった。</li> <li>・特に音楽室は多種多様な方々の利用が見られ、稼働率も90%を超えた月があり、ニーズが高いことが証明された。</li> <li>・音楽室利用者を繋ぎ、アンサンブルを作り、地域の祭りなどにも出演しており、館設立の目的に合致した活動が生み出されている。</li> <li>・スタッフにも音楽を趣味とするものがあり、プロの音楽家や音楽室利用者で「気軽にコンサート」を定期開催し、地域に生の音楽を届けている。</li> <li>・法人内、他事業所との連携</li> <li>・地域の福祉課題を専門家に繋ぐことも設置目的の一つとしており、上下倉田両地域ケアプラザとの共催事業を行うことで、相談者を看護師、保健師、包括支援センターなどに繋いでいる。</li> <li>・陶芸講座など、単独コミュニティハウスでは出来得ない事業を可能にしている。</li> </ul>	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域からの強い要望で開設された経緯もあって、地域に溶け込み、利用者数も順調に増加しています。</li> <li>・当施設の特徴の一つである「音楽室」の稼働率は約80%と高く、実質的にはほぼ限界にありますが、利用時間を細かく分けるなど、運用面でのさらなる改善が望まれます。</li> <li>・21年度は3周年記念として、音楽室利用者による音楽祭を検討中ですが、これはこの館の特質を生かした企画となるものです。さらにもっと頻繁にミニコンサートを開催できれば音楽室利用者の好評を得るでしょう。</li> <li>・すぐ近くにある明治学院大学の学生の利用もかなりあり、彼等のニーズや要望にどのように対応していくかも今後の課題になると思われます。</li> <li>・両地域ケアプラザや共働舎との連携での活動は「開く会」としての利点を生かしています。今後もこの方向での事業の拡大や内容の向上を期待できます。</li> </ul>
<p>【改善すべき点・課題】</p>	

## 地区センター評価結果一覧表

施設名：横浜市倉田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>		<b>A</b>	<b>A</b>
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
<b>II. 施設・設備の維持管理</b>		<b>A</b>	<b>A</b>
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
<b>III. 運営及びサービスの質の向上</b>		<b>A</b>	<b>A</b>
1.利用実績及び施設の稼働率	-		
2.利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか	A	A
3.適切な利用情報の提供	全ての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか	A	A
4.広報・PRの実施	当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。	A	A
5.サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組みを行っているか	A	A
6.職員間での情報共有化	職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか	A	A
7.個人情報の保護	個人情報の保護に対する体制が整っているか	A	A
8.事故防止対策への取組み	事故防止のための体制の構築・取組みを行っているか	A	A
9.事故発生時の対応体制の構築	自己発生時の対応体制が確立されているか	A	A
10.災害発生時の対応体制の構築	災害発生時の対応体制が確立しているか	A	A
11.利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか	A	A
12.利用者の苦情解決体制の構築	利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか	A	A
13.利用者アンケート調査の実施	サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか	A	A
14.利用者会議の開催	利用者代表からなる利用者会議を開催し、利用者の意見や課題がある場合には対応策を講じているか	A	A
15.自主事業の適切な実施	利用者の望む自主事業を適切に実施しているか	A	A
16.自主事業における独自の工夫等	-		
17.書籍の貸出、購入及び管理	図書スペースがある場合、書籍の貸出、購入など適切な管理運営を行っているか		
<b>IV. 地域・地域住民との交流連携</b>		<b>A</b>	<b>A</b>
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
<b>V. 指定管理料の施行状況</b>		<b>A</b>	<b>A</b>
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	0	0
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	館の設置目的と法人の運営方針を理解し、利用者サイドに立った対応ができるよう、日々の職員研修・引継ぎ・業務の見直しを行っている。	設置目的や基本方針に則った良好な管理運営が行われています。利用者へのサービス、満足度を高めることを目標に職員全員が日々努力しています。
II. 施設・設備の維持管理	日常の保守点検及び清掃を重視し、スタッフ間の情報共有を行っている。間伐材を使った施設として、木の持つ心地よさを安心・安全とともに提供していけるよう努力している。	築2年目で快い木の香りが至るところに満ち、施設、設備が安心、安全、快適に利用できるよう保たれています。利用者の要望にあるトイレの改善が望まれます。入口でスリッパに履替えますが、高齢者や多人数が利用する場合、使いやすいうように靴を履いたまま入れるようにしています。音楽室も靴を履いたまま入ると使いやすくなると思われます。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	貸し館・地域交流・自主事業と3部門を運営の柱と捉え、地域のニーズに合致した取り組みを行っている。また、広報誌を毎月発行し、館の広報に努めてきた努力が来館者数や稼働率にも表れていると考える。	利用者サービスの理念が、職員全員に共有され、実施されています。そのため、年々、利用者が増加しているのは特筆されます。「開く会」としての他施設との連携がうまくなされており、さらに期待できます。
IV. 地域及び地域住民との連携	地域の人々の要望にてできた施設なので、関心も高い。地域の関連諸団体の行う活動に定期的に参加し、顔の見える関係作りを積極的に行っている。	地域が求める施設、よこばれる施設になっていますが、今後も開かれた地域交流の拠点となることが期待されます。今後はコミュニティハウス委員会を利用者会議と分ける工夫が必要です。
V. 収支状況	指定管理料については施設と法人事務局とで連絡を取り合い執行している。規模の小さな施設ではあるが、来館者数や稼働率も右肩上がりに伸びており、安全面等を考慮し、管理料の執行に努めたい。	収支状況は適正に執行されています。引きつづき経費の節減への努力が望まれます。今後は科目別の適切な予算策定で管理水準を上げることを期待できます。
VI. その他	小規模館ではあるが、独立型のコミュニティハウスであること、完全防音・別棟の音楽室があることの2点の特徴を活かし、地域のニーズを把握し、応えるべく努力を積みたいと考える。地域の人々からも常に暖かく支援をいただいている、植栽管理などボランティアの出番も多くある。	音楽室は特に人気がありますが、その他の施設でも、行事、イベントの際、さらなる一般開放が求められます。夕方以降の利用増加にも近隣の大学生の利用拡大が望まれます。

### 評価結果についての講評

地域の要望で設置されたという経緯から、地域住民の利用や訪問が多く、利用者本位のサービスに徹した職員全員の努力が、利用者との信頼関係を深め、利用者増加につながっています。

多様な利用者ニーズに対応した新規性に富む独自の自主事業がなされ、定員割れをしていませんから、地域のニーズや立派な音楽室という館の特色を強めることが求められます。今後も良好な施設管理、利用者サービスの向上、諸経費の削減などに努力され、さらなる管理水準の向上を目指し、地域住民の憩いの拠点としての役割を演じられますよう期待します。

### 指定管理者からの意見

今回、指定管理者として、施設を利用される方の視点で評価を受け、法人として館の職員として、運営の方針が間違っていないと安堵した思いだった。ただ、記録を取ることや明文化し提示することの大切さは全スタッフが確認し、これからも継続して実行していきたい。平成18年のオープン以来、定員割れした事業が一つもなく、スタッフ・利用者間のコミュニケーションもとても良く、苦情・クレームがない。地域の方がこの館を暖かく受け入れてくださっていると日々実感している。利用者数・稼働率共に右肩上がりを続けているが、これに慢心することなく、新鮮な風を管理者・利用者相互から送れたらと考えている。そのためにはやはり「顔と顔が見えるお付き合い」「人と人を繋げるお手伝い」を心がけ、運営努力を続けたい。