


横浜市指定管理者第三者評価制度
(コミュニティハウス)
評価結果報告書



—横浜市倉田コミュニティハウス—

横浜市戸塚区上倉田町 1865-4

指定管理者：社会福祉法人 開く会

平成31年 3月22日作成

評価機関：特定非営利活動法人 よこはま地域福祉研究センター



目次

評価結果の総括	2
I. 地域及び地域住民との連携	4
(1) 地域及び地域住民との情報交換	4
(2) 地区センター委員会等	4
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	5
II. 利用者サービスの向上	6
(1) 利用者会議	6
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	7
(3) 意見・苦情の受付・対応	9
(4) 公正かつ公平な施設利用	12
(5) 自主事業	14
(6) 図書の出し入れ、購入及び管理	15
(7) 広報・PR活動	15
(8) 職員の接遇	16
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	16
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	17
III. 施設・設備の維持管理	18
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	18
(2) 備品管理業務	19
(3) 施設衛生管理業務	20
(4) 利用者視点での維持管理	21
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	21
IV. 緊急時対応	22
(1) 緊急時対応の仕組み整備	22
(2) 防犯業務	22
(3) 事故防止業務	24
(4) 事故対応業務	25
(5) 防災業務	26
(6) 緊急時対応全般(その他)	26
V. 組織運営及び体制	27
(1) 業務の体制	27
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	28
(3) 個人情報保護・守秘義務	31
(4) 経理業務	33
(5) 運営目標	36
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	38
VI. その他	39

評価結果の総括

※協定書等で定めるとおりの管理運営ができていない点や、協定書等での定めはないが不足していると感じられる点、加えて施設独自の取組として評価できる点などを、総括として記載しています。協定書等で定めるとおり(標準的な水準)の管理運営については記載していません。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・地域及び地域住民との連携	<p>●運営するにあたり、地域の活性化を支援するために3つのワードを掲げ(つどう・まなぶ・つなぐ)、実現するために必要な事業の3本柱を立て(自主事業・交流事業・貸館事業)、それぞれに目標を設定し、地域にある他の事業所や公共機関と連携し、数多くの事業を企画実行している。事業終了後にはサークル化し、支援している。●音楽室のある施設の特徴を活かし、定期的にコンサート活動や楽器講座にも力を入れている。●地域連合町内会の会議にも毎月参加し、各種団体や地域内他施設とも事業を共催し、連携している。また、施設委員会には連合長、団体長、小中学校PTA、大学関係者など、地域の方に参加してもらい、開かれた施設となっている。●過去13年の子育て事業に登場した子どもたちが、放課後の遊び場として来館する。また、本来は行政の施設には登場しない中高生も自習室に登場し、「地域で子育て」を実現できている。</p>	<p>・地域の活性化を支援するために3つのキーワードを掲げ、住民の主体的な活動を支援する場の提供とともに情報の提供をしています。事業や活動の実施に当たっては地域の地区社協、2つの地域ケアプラザや老人会、大学、青少年指導員との共催の事業など連携をとり行っています。 ・コミュニティハウス委員会は、地区連合会長、町内会長、民生児童委員協議会会長、小中学校PTA会長、青少年指導員、老人クラブ会長、地区社会福祉協議会会長、近隣の大学職員、区担当課職員など地域の多彩な関係者が委員となり年2回開催しています。 ・子どもたちの安全な放課後の遊び場としての役割や、子どもたちにあまり規制せず自由に遊ぶ場として施設を利用する際のルールを教える役目も担っています。 ・地域のマンション管理組合や自治会などの定例会や総会に場を提供し、便宜を図っています。</p>
II ・利用者サービスの向上	<p>●利用者会議やサークルアンケートでは苦情もなく、高い評価を受けていると自負している。頂いたご意見、ご要望を地域のニーズと考え、検討し、次の事業に繋げている。●ご意見ご要望はアンケート以外、直接窓口でも受け、問題や課題は速やかに実行している。すぐに実行できない場合はその進捗状態を公表している。●利用申請は勤労世代も考慮し、電話でも受け付けている。また、2回/月の予約利用が出来るが、3回目以降も空いていれば、前日受付ではあるが可とし、使いやすいと好評を受けている。●楽器練習の特色を考慮し、1名から利用可としている。個人で来られた方を繋ぎ、サークル化が実現できている。●社会福祉法人の運営するコミュニティハウスとして「地域の福祉課題を専門家に繋ぐ」を使命としており、地域の皆さんに喜ばれている。</p>	<p>・一般の利用者アンケートの他、団体に向けた貸室利用満足度調査、事業アンケートや満足度調査など視点を変えた複数のアンケートを実施して利用者サービスの向上を目指しています。 ・貸館予約は1名から可能で月2回まで、空いていれば3回目の利用を前日から受け付け、抽選日以降は電話での予約も受け付けるなど、利用者が使いやすい仕組みになっています。 ・自主事業の企画に当たって7項目「安心・安全・福祉・教育・交流・健康・環境」の中から果たせる課題を目的にした事業を展開しています。 ・音楽室のあるコミュニティハウスとして、一人で利用する利用者を「つないで」でサークルをコーディネートしたり、事業受講後利用者が「まなんだ」知識を活かした地域活動を支援をしています。 ・利用者アンケートや窓口で受けた意見など小さなものも交流ラウンジの大きなボードに掲示し、利用者の声をできるだけ拾い上げる努力は特筆できます。</p>
III ・施設・設備の維持管理	<p>●施設管理については、専門家に依頼するもの、日常のスタッフが行うもの、ボランティアにお願いするものなどを考え、経費節減も含め、実行している。●開館から13年を経て、経年劣化の備品が増えてきている。備品及び貸し出し物品の日常点検、定期点検を実施しており、スタッフによる小さな修理で安全に使える仕組みを構築している。高い天井の照明の取り換えなど、危険を伴う場合は、業者による定期点検時に依頼するなど、専門家とも連携している。●ごみの処理は持ち帰りを原則としている。新聞、段ボール、リサイクル可能なごみは自治会廃品回収に協力している。●スタッフシフト間連携がスムーズにできるよう、デイリーレポート内に近隣道路の安全確認、各部屋清掃、ゴミ、照明、トイレトーパー補充、植栽水やり、AEDチェック、掃除機の紙バックなどの項目を設け共有することで、安全で気持ちよく利用していただけるよう努力している。</p>	<p>・施設・設備の維持管理はスタッフや業者の管理、利用者への協力体制が出来ています。日常管理はスタッフが点検表で1日4回巡回、定期管理は業者により点検され、施設は「設備管理計画・実績表」でフォローしています。 ・清掃はスタッフによる日常巡回と業者の定期清掃が行われています。スタッフ巡回は「デイリーレポート」に点検項目を設けシフト間で確認しています。業者は床を毎月、窓ガラス拭きを年6回行っています。 ・利用者が安心して館内、備品などを利用出来るように点検しています。経年劣化に注意し不具合なものはその場で対応し、毎年棚卸で見直しています。小修繕はスタッフが行っています。 ・毎月全スタッフで手すりなどの消毒を行っており、利用者や地域の子も達が草むしりや植栽・外構の美化に協力しています。 ・音楽室が別棟になっており、利用者、スタッフの本館との行き来などに不便が感じられ引き続き工夫の検討を期待します。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>●防火管理者の選定、消防計画の作成、防犯防災及び事故発生時なども含め、法人本部も入った緊急時の体制が緊急時マニュアルとして明記されており、スタッフミーティングにても内容確認されている。緊急時の連絡一覧が受付内に掲示されており、指示系統が明確化されている。●災害時、防犯、防災、個人情報などのマニュアル作成のプロジェクトチームがスタッフにて構成されており、毎年、見直しを図っている。●日常の業務点検にても、外周道路のたばこの吸い殻などもチェックし、防火の確認がなされている。●地域の消防団とも事業を行うなどの連携を取っている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時、災害、防犯、個人情報保護など各マニュアルはスタッフのプロジェクトチームが組成され、対応の手順の周知や定期的見直しが行われています。緊急時の連絡網やフローチャート図が受付内に設置されています。 ・警備会社への通報システムが設置され、いつでも直接報告出来る体制が確立しています。夜間は警備会社と契約して機械警備で防犯業務を実施しています。 ・事故や犯罪を未然に防止するよう、スタッフが毎日4回「点検表」により巡回し、夜間帯は機械警備と館外周辺を映す防犯カメラで警備しています。 ・消防署立会の下、避難訓練を利用者も参加して実施しています。心肺蘇生やAED使用法をスタッフ全員が学んでいます。 ・館外の外周道路のたばこの吸い殻チェックなど細かく管理しています。 ・避難する扉は利用者が分かるように表示されています。避難経路は受付内に掲示されていますが、館内にも掲示されることを期待します。
V 組織運営及び体制	<p>●当施設の主たる業務体制は地域採用の非常勤スタッフにて構成されている。少ない人数ではあるが、スタッフが自主事業の開催、広報、物品管理などの担当を受け持ち、運営の中心となっている。シフトの引き継ぎ時にはデイリーレポート、連絡ノート及び口頭にて引き継ぎを行い、情報共有を行っている。●全ての事業終了時には「振り返り」を記録し、全員が内容共有することでPDCAサイクルができています。●職員の資質の向上を目的とした取り組みとして、年度末に個々の面談を行い、今年度の振り返り、次年度目標などを聞き、個人のスキルアップのための研修希望も取っている。●経理責任者、経理担当者置き、小口現金などの経理出納業務を行っている。また、全ての経理書類及び帳票類は本部経理に送付し、チェックを受けることで相互けん制の仕組みが出来ている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・全職員は役割分担し、企画・実施・振り返りに取り組んでいます。内容によりプロジェクトチームを組成し目標達成に努めています。プロジェクトチームで各マニュアルを見直しています。スタッフは館長と面談し振り返りや目標、研修計画を立てスキルアップに努めています。細かな点検項目のあるデイリーレポートや連絡ノートで情報連携しています。 ・個人情報書類は施錠キャビネに保管されています。 ・経理担当者と責任者でチェック機能を働かせ、経理書類や帳票類を法人経理本部に送付しけん制機能が確立しています。 ・「業務点検報告書」により自己評価内容が実績計数と共に分かり易く報告され、結果は「維持管理計画概要書」にサービスの向上や交流の拡大と反映されています。
VI その他	<p>●社会福祉法人の運営するコミュニティハウスとして、地域の保健福祉活動も視野に入れた自主事業を多く開催している。また、「町の福祉課題を専門家に繋ぐ」パイプ役も担っている。●地域の二つの連合、施設、及び学校(小中大学)とも連携し、事業に組み入れている。●音楽室のあるコミュニティハウスという特色を生かし、コンサート活動や利用されている音楽愛好家を繋ぐなど、独自の活動を展開している。(気軽にコンサートの継続。コンサート活動も現在38回を数えている。)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・社会福祉法人として地域の高齢者や支援を必要とする方を地域福祉の窓口として専門職の各分野につなぐ役割を担っています。「3時になったらラジオ体操プラスお茶」や「寿会体操・囲碁・将棋クラブ」は介護予防を兼ねた事業として、「高齢者食事会」は地域支援が必要な高齢者の把握の場になっています。「歌声友の会」は高齢者が安心して出かける場として、音楽を切り口に7年目を迎えました。 ・音楽のまち戸塚として、音楽室を生かした活動は、地域の音楽愛好家をつなぐ格好のツールになっています。地域の大学でのチャペルコンサートは地域の中学吹奏楽部と大学応援団が一堂に会し迫力ある演奏会になりました。 ・子育て支援の「とことこあおむし」は地域の小学6年生の学習活動の場としての交流事業を担っています。 ・青少年指導員による日本の伝統文化継承や地域交流を目的としたミニ門松づくりは地域の高齢者を講師に世代間交流の場になっています。

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

①地域住民、自治会町内会及び関係機関・施設とどのような情報交換・連携を行っているか？

※地区センター委員会等以外で、地域住民や自治会町内会と情報交換を行う機会を設けているかを確認する。また、区内のどのような関係機関・施設と連携し、どの程度の頻度で、どのような情報交換を行い、施設の運営改善に結び付けているのかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>●地域連合広報部会へ毎月出席し、各町内会自治会の行事や動きの把握に努めている。又、その際、館の広報誌を25自治会の班回覧及び掲示板への掲示を依頼している。●地域懇談会、研修会などにも参加し、「コミュニティハウスが地域でできること」に積極的に取り組んでいる。●地域祭礼の際には自治会・子ども会に館を提供することで協力し、「放課後の子どもの居場所」として父母とも連携を図っている。●地域団体との共催にて月10回以上の事業を開催している。(青少年指導員、保健活動委員、家庭防災員、地域社会福祉協議会、老人会など)●地域の小中学校と連携し、授業の一環としても利用いただいている。子どもたちの居場所作りを学校、父母、地域の施設の3者で作っている。●地域の大学との共催にて事業を開催し、小さなコミュニティハウスだけではできない事業を実現している。●マンション管理組合、自治会などにも館を提供し、便宜を図っている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>館長ヒアリング、資料</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>上倉田連合自治会や下倉田連合自治会広報部会に月1回館長が出席をして連携をとっています。地域の小中学校とも連携をし、3年生と6年生の体験学習を受入れています。今年度は、東戸塚小学校の「和楽器を知ろう」で、音楽の楽しさを伝える出張授業を館長が行いました。地区社協主催の独居高齢者対象の食事会の後方支援を同法人の上倉田ケアプラザと行い、援助が必要な高齢者を関係機関につなぐ支援を行っています。</p>

(2) 地区センター委員会等

①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>コミュニティハウス委員会は年2回地域の地区連合会長2名、民児協会長2名、地域の小中学校PTA会長2名青少年指導員2名、老人クラブ連合会長上倉田、下倉田、地区社協会長、明治学院大学管理部長など13名が参加をしています。利用者のニーズの沿った施設管理や運営、自主事業の企画や実施について地域の実情を踏まえて意見交換をしています。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

※地区センター委員会等で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長ヒアリング、委員会議事録</p> <p><課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 放課後、交流ラウンジで遊んでいる子どもたちが大きな声を出したりして騒がしいこともありますが、地域の子どもの放課後の居場所としてのコミュニティハウスの役割があるとして、公共の場を使う際のルール作りを地域として考え、子どもたちにも伝えていくことが必要と考えています。開館から13年が経過して経年劣化などの問題への対応などが課題として出ています。</p>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

※地区センター委員会等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切に付かないかどうかを確認する。

※①で開催していない、又は②で特に課題がないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長ヒアリング、コミュニティハウス委員会議事録</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 地域の子どもの課題は学校や、青少年指導員などと連携をとり問題解決に当たっています。館の経年劣化や設備の小破修繕などはスタッフが中心となり行っています。毎年、備品や設備などを点検して修理に至らないように備品のネジを締めたり、がたつきがないかなどを調べ、修理が必要なもの、点検済みのものなど色分けしたシールを張る工夫をして、利用者が安全に施設利用ができるよう常に備えています。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 地域の連合自治会、民生委員、近隣小中学校、青少年指導員、地区老人クラブ連合会、地区社協など地域を支える方々の協力を得て、コミュニティハウスが実施する自主事業から、法人の3つのコンセプト「つどう」「まなぶ」「つなぐ」を実現しています。横浜市で唯一音楽室があることで個人利用が多く、「個」と「個」を繋いでサークル化をして集い、音楽を通して学ぶ場としての機能を果たしています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)> これからますます高齢化や一人世帯が増える中で、パソコンやスマホが安全確保のツールや、生活の質の向上のためにも使いこなすことが必要になりつつあります。インターネットを生活の中に取り入れるためにも、明治学院大学の校舎で共催して行っているレッツ・パソコン教室を継続して行うことや、高齢者にもわかりやすいスマホ教室などを学生ボランティアが講師になり、地域の中高年に向けに行ってはどうでしょうか。</p>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 年2回の利用者会議のうち1回は、毎年秋に開催する文化祭参加のサークル代表委員会を兼ねて開催しています。利用者会議で作品の展示スペースが欲しいと要望が出てミニ展示スペースが実現しています。利用者からは作品の展示で新たな意欲が生まれると感謝の言葉が出ています。文化祭では利用者が実行委員になり、運営を担っています。また多くの利用者がボランティアとして協力し、文化祭を盛り上げています。	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長ヒアリング、利用者会議議事録	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者会議から出る要望や意見で苦情につながるようなものはほとんどなく、利用者からの感謝の言葉が多くあります。館長以下スタッフは小さな意見や要望も真摯に受け止め対応に当たっています。	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

※利用者会議から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につないでいるかどうかを確認する。

※①で開催していない、又は②で特に課題がないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長ヒアリング、利用者会議議事録 <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者会議で出た意見や要望はできること、できないことをきちんと説明をして迅速な対応を心掛けています。楽譜台などの劣化や台数の増加などの要望に対しては、予算を説明して利用者にも丁寧な使用を呼びかけています。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

※アンケートは、市のアンケート様式を使って行うアンケート、または独自作成のアンケートなど。

アンケートでなくても、利用者の声を幅広く聞くことがあれば、実施していると判断する。なお、自主事業に対するアンケートとは異なる。ただし、自主事業に対するアンケートの一部で施設全体のサービスについても質問している場合は、実施していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 横浜市のアンケートを基本に、館独自にアレンジした事業アンケートを15事業に実施して631の回答。サークルアンケートは148団体に実施して79団体の回答。 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 毎年の事業所アンケートに加えサークルアンケートを行っています。サークルアンケートには、貸室の快適さ、貸し出し物品について、スタッフの対応についてなどの利用者の満足度調査を行っています。また、自主事業ごとのアンケートや事業に対しての満足度調査を実施し、多様な角度から幅広い利用者の声を集めてニーズの把握に努め、事業の企画、運営に反映させています。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長ヒアリング、資料(サービス向上及び経費節減報告書) <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者アンケートは横浜市のアンケート様式をアレンジした個人利用者に行うアンケートや、サークルなどの団体向けに利用団体の満足度調査、自主事業後に行なう満足度調査など視点を変え幾通りも行っています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

※利用者アンケート等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につながっているかどうかを確認する。

※①で実施していない、又は②で課題を抽出していない、特に課題がない、にチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長ヒアリング、現場確認 <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
サークルや個人から出た小さな意見まで丁寧な対応を心掛け、交流ラウンジの「こんな質問や要望に答えています」で一覧表化し取り組みをお知らせしています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1 つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長ヒアリング、現場確認(「こんな質問や要望に答えています」の一覧表を掲示) <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者から出た意見や要望などに加えてお問い合わせのような内容のものまでを取り上げ、「こんな質問や要望に答えています」の一覧表を1階の交流ラウンジの大きなボードに張り出しています。そのほかにも、音楽室前、多目的ホール入り口の3か所に掲示され、それぞれに返答や進捗状況などが丁寧に書き入れてあります。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①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か？

※ポスターの掲示やちらしの配布、ホームページなどでの情報提供について、目視により確認する。なお、指定管理者名や期間が情報提供されていない場合があれば、一部不備と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
受付カウンター下にご意見ダイヤルの案内には、指定管理者として法人名と期間が明記してあります。	

②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、ホームページでの受付等)を設置しているか？

※利用者からの苦情や意見を受け付ける窓口を整備しているかどうか目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> 受付カウンター上に設置	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

※利用者の苦情等に対する受付方法、対応手順、責任者や担当者等が決まっているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長ヒアリング、現場確認	
<仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
受付カウンター下に「苦情解決の取り組みについて」の案内を掲示してあります。苦情受付は当日の出勤者で、苦情解決責任者は館長です。また第三者として法人本部担当者との担当についても案内をしています。	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 館長ヒアリング、現場確認	
<周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
館内掲示の「苦情解決の取り組みについて」には、倉田コミュニティハウスの他、運営 法人としての苦情解決に関する規程を記載しています。	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

※利用者から寄せられた苦情等について、その内容を記録に残しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者から口頭で聞いた内容や受付で受けた意見も、対応報告書、デイリーレポート、スタッフ間の連絡ノートに記載しています。開館来、苦情につながるような意見ではなく、貸室利用時に起きた機材や備品の不具合、落とし物を探してほしいなどの個別の依頼です。それぞれの案件には受け付けたスタッフが迅速な対応をして解決に至っています。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

※職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設だけでは対応できないものに関しては、市・区等関係機関につないでいるかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長ヒアリング、資料</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 館の貸室の利用目的について、今年度、地域住民から出た意見が館だけの判断で解決をするより、区の担当課を交えた話し合いを持った方が良いと判断したケースでは、解決の道筋を区の担当課に相談し、市の市民局に判断をゆだねた事例もあります。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。利用者会議等で公表している場合は、議事録の記載内容を確認する。また、当該利用者のプライバシーを侵害しないよう配慮しているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長ヒアリング、資料</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 受け付けた内容を職員ミーティングなどで検討し、その結果をすぐ改善できること、できない事も含め進捗状況も合わせて全てのものを交流ラウンジのご意見公表ボードで公表しています。個人名は記載しない、受け付けた内容と館からの検討結果を記載し、公表しています。</p>	

(4) 公正かつ公平な施設利用

①施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報を、地域に幅広く提供しているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>●法人及び施設ホームページにて館の設置目的や利用案内、広報誌等を掲載している。また、バックナンバーも見られるよう設定している。●施設の利用方法に関する「利用の案内」を受付に常備し、受付にて丁寧な説明を行っている。また、電話問い合わせにも対応している。毎月1日の抽選会にて「館利用の具体的な仕方」「広報誌配布」「事業報告及び当月来月の自主事業案内」など、判りやすく繰り返し伝えている。●勤労者世代も利用できるように、電話にてでも予約できるシステムを構築している。●広報誌を毎月発行し、当月の事業予定も掲載している。また、広報誌は25自治会町内会にて班回覧及び掲示板にて広報されている。●施設見学にも可能な限り対応している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>館長ヒアリング、パンフレット、ホームページ</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用案内は系列の法人が運営する2つの地域ケアプラザや地域内学校、クリニックなどにも配布しています。また、毎月、館長が地域連合広報部会に出席し、25の自治会へ「倉田コミュニティハウス通信」の掲示板と回覧版用を配布し、周知に努めています。利用に当たっては、施設の利用案内と利用手引きを窓口に置き、利用者に丁寧な説明を心掛けています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>窓口に利用者向けの「施設利用のご案内」を置いています。施設ご利用の案内には館内案内図を写真入りで紹介し、各部屋の利用目的、貸し出し物品、利用人数などを明記し、別紙の「利用の手引き」で実際の利用について案内をしています。また、A4で戸塚駅からの道順を示した施設周辺のアクセスマップを掲載して利用者に詳細な道案内をしています。ホームページにおいても館内の写真入りで詳細な利用についての案内があります。</p>	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
地域住民の自主的な活動と、相互交流を通じて地域コミュニティの形成を促進する場としての利用方法とその他の必要事項をまとめて掲載しています。	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長ヒアリング施設利用のご案内別紙、「利用の手引き」	
<行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用予約は、個人1名からでき、月2回の利用に加え、空いていれば3回目の利用を前日から受け付けています。抽選会以降は、勤労者世代に配慮し、電話での予約も受け付けるなど、利用者の利便性を図っています。	

⑤人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※研修としては市が主催する研修等も含まれる。全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長ヒアリング、資料(研修計画、デイリーレポート)	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
2018年度は法人研修として「発達障害を知る、理解から支援」を全員が受講しています。2019年度は、系列法人のケアプラザの所長から「認知症の方への理解」の研修の実施がありました。今年度は2月にも法人の人権研修を予定しています。	

(5) 自主事業

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

※施設で実施している自主事業の内容を確認し、年齢、性別等に偏らず多くの住民が参加できるような幅広い事業内容が全体として提供されているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている
<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長ヒアリング、事業報告書、事業計画書</p> <p><年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 自主事業は「安心・安全・環境・交流・教育・福祉・健康」のいずれかをコンセプトに企画しています。乳幼児対象から高齢者までの幅広い世代が、時には世代ごと、また時には世代を超えた多世代交流や、他の国の方との国際交流事業などもあります。また、地域の企業や学校、地域を支える関係団体との協賛事業など幅広い企画をしています。市内で唯一音楽室のある館の特性を生かした「気軽にコンサート」は開館以来継続した企画です。</p>	

②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

※事業計画書等と事業報告書により確認する。ただし、地域住民や利用者ニーズ、行政の要望のために変更する必要があった場合、PRをしたにも関わらず参加者が集まらなかった場合など合理的な理由があり、行政と協議のうえ、計画を変更したものは実施されていると判断する。その場合は、変更内容と変更した理由を明らかにすること。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 自主事業計画書に基づき、計画と打合せ状況を「進捗状況確認表」に記載してスタッフ間で情報共有しています。園活講座は保育園入園前の親子対象に20名の定員のところ幼稚園や保育園に対する父兄の関心の高さから50名以上の参加がありました。</p>	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

① 図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長ヒアリング、現場確認(図書コーナー)</p> <p><利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>図書コーナーの本は貸出用ではないため評価対象外の施設ですが、子育て事業での絵本の読み聞かせなどや、放課後の子どもたちの居場所として交流ラウンジでの読書もあります。スタッフから寄贈された図書や横浜市の廃棄譲渡本の子ども向け図書などを備えています。</p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

※施設独自の広報紙誌の発行、区や市の広報紙誌への情報提供、ホームページの作成、町内会掲示板等への情報提供、他公共施設へのパンフレットやちらしの設置などを実施しているかどうかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>●施設独自の「横浜市倉田コミュニティハウス通信」を開館以来、毎月発行している。2連合町内会、25自治会へ班回覧及び掲示板掲載を依頼し、地域の方が利用するクリニック、区役所、大学などにも配布している。また、館のホームページにも掲載し、バックナンバーも見られるよう更新している。●とつか区民活動支援センターや地域の子育て拠点にも情報を提供している。●敷地内の2か所ある掲示板には、1ヶ所を館独自の広報誌、1ヶ所は地域、行政の掲示版とし、他施設の物も情報提供している。●館内のチャシラックには、行政からの掲示依頼の物、地域からの物、館を活動の拠点としているサークルからの物を中心に配架している。●当館を活動の拠点としているサークルの案内などはファイルにし、来館者が閲覧できる状態にしている。登録時、公表可のもののみ、個人情報保護しつつ、閲覧できるように配慮している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>館長ヒアリング、倉田コミュニティハウス通信、子育て事業・フリースペース日程表</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ホームページや区広報誌への掲載以外にも、「倉田コミュニティハウス通信」を毎月1,600部発行し、2連合町内会、25自治会の掲示板への掲示や回覧板、地域のクリニック、大学、区役所などへ配付しています。通信には事業の予定のほか、利用者の声やサークルの紹介をしています。また、子育て事業・フリースペースに日程表も地域の子育て拠点などに情報提供を行っています。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>●館長を始めとしてスタッフ全員が名札を着用し、利用されている方から呼びかけ易くしている。受付窓口及び電話対応も丁寧に行っている。●初任者研修及び現認者研修にても、判り易く丁寧な説明、待ち時間への配慮、身だしなみなどを研修内容として取り入れている。毎月のスタッフミーティングの際、事業の担当者として、内容共有の説明をさせ、「伝える、伝わる話し方」の研修としている。また、地域採用のスタッフであるための弊害にも必ず言及し、研修している。●アンケートにおいてもスタッフに対する苦情はほとんどなく、来館者が気持ちよく利用できる施設と自負している。●不特定多数が集まる交流事業(文化祭、コンサート、キッズフェスティバルなど)の際にはユニフォームを着用し、一目でスタッフと判るようにしている。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>接遇は初任者研修及び現任者研修で毎年行っています。スタッフは業務マニュアルに基づき、開館から閉館までの業務の流れを確認して対応しています。館長はスタッフに常にサービスの標準化を求め、利用者に必ず正確な情報が伝わるように指導しています。自主事業の進捗状況は担当者にスタッフミーティングの際に発表させ、スタッフ間で共有してどのような問い合わせにも対応できるようにしています。</p>

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

※利用実績(施設全体及び各部屋の利用者数とその内訳)及びアンケート、意見・苦情についての分析・対応について資料及びヒアリングにより確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>●当施設は住宅地の中にあるが、開館以来、稼働率及び来館者数は安定した伸びを示している。アンケート調査からも要望はあるが、苦情はなく、地域住民からの信頼が感じ取れる。●館の特徴である音楽室の稼働率は90～100%を維持し、利用者から喜ばれている。継続した講座の要望もあり、毎年新たな講座を開講し、講座終了後はサークル化へ移行し、支援を続けている。●発表の場として、交流事業として、毎年「文化祭」を開催している。「作品展」「活動報告展」「音楽発表会」で構成した2日間、「利用者会議及び文化祭実行委員会」を立上げ、運営をほぼ、任せ、「自分たちで作る文化祭」を実現させている。充実した作品が並び、音楽発表会は20～25のサークルが参加し、新たなユニットもでき、交流の場となっている。●実行委員会で出された具体的な要望については、優先順位を検討し、進捗状況を公表している。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>毎年、利用者数の目標値を設定し、毎月、2半期ごとに、利用層別に利用状況を集計分析して事業計画に反映させています。また、事業ごとのアンケート実施や満足度調査などを実施して利用者ニーズの把握に努めています。毎年秋の文化祭は利用者が実行委員になり、司会進行までの運営を担い、館長以下スタッフは後方支援に回っています。音楽を通して出会った第一世代が次世代に運営を引き継いで3年目になっています。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

音楽室の稼働率が100%を超え、一人で利用する利用者をつないでサークルをコーディネートすることや活動中のサークルの継続を支援することもコミュニティハウスの事業としています。また事業受講で交流が始まり、仲間がつどい、地域の中での自主的な活動につながる支援の場の提供も目的としています。

<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

中高生の勉強の場として自習室での寄り添い学習支援や、気軽に立ち寄れる施設づくりとして、以前から検討している地域の独居の高齢者が散歩途中などに休憩場としてふらっと立ち寄れる100円カフェの実現を期待します。また、「こんな質問や要望に応じています」の掲示は大変有意義なため、内容別グループ化や、古いものは一か所にまとめるなど「より読みやすく」についてスタッフ間で話し合ってみるのも良いと思います。

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常保守管理及び定期点検の実施状況を確認するため、評価対象期間のうち任意で1カ月分を抽出し、記録が存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 「運転監視」「保守の日常・定期点検管理」は仕様書・事業計画書とおり実施されています。日常管理はスタッフが1日4回[デイリーレポート]並びに「閉館チェックリスト」で館内から外回り・外構を細かく点検し巡回しています。定期管理は業者により点検管理され報告されています。毎月の業者による定期点検は「設備・建物・清掃」と項目別に区分し「設備権利計画・実績表」でフォロー管理されています。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。

日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 清掃業務は仕様書・事業計画書とおりに実施されています。日常清掃・整理整頓はスタッフが「デイリーレポート」「閉館チェックリスト」により1日4回巡回し「美化清掃」を行っています。業者による定期清掃は毎月床掃除を、年6回窓ガラス拭きを実施しています。「デイリーレポート」の点検項目に館内外の清掃のほか、トイレペーパー補充、布巾、AED、植栽水やり、メダカのえさやり等を設け、丁寧に清掃・整備を行っています。	

(2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、地区センター(市所有)の備品台帳があるか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p><備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>コミュニティハウス(市所有)の備品台帳があります。利用者への貸し出し備品・物品は管理簿に記載しています。定期的(12月)に点検管理されています。</p>	

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

※評価対象年度に購入した新規備品に関しては、書類上記載されたものが存在するかどうかを確認する。
その他の備品に関しては、任意で5つの備品(高額備品を優先する)を備品台帳から抽出して、存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>12月に「物品管理日」を設け、休館日に行う研修終了後にスタッフ全員で備品・貸し出し備品・物品の棚卸し点検を行っています。</p>	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。
※すでに対応済みの場合は、「安全性に関わる損傷等がない」と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>備品、物品を安心して利用出来るように、定期的に点検管理しています。開館から13年を経て経年劣化に注意し不具合なものはその場で表示し対応しています。「物品破損確認ノート」に発見者、場所、対応を記載しフォローしています。12月の棚卸の際には「不具合などの物品・備品チェック表」で見直し、今年は見直し済は緑色、不具合先は黄色のシールを貼って管理しています。小修繕はスタッフが行っています。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

※定期的に館内のゴミを回収しているかを資料により確認し、ゴミ容器等から汚臭・汚液等が漏れないよう管理しているかを現場確認する。また、集めたゴミが館内外に長期間放置されていないかも現場確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者によるゴミは、利用者の持ち帰りとしています。利用者に説明と同時に「持ち帰りの協力をお願い」を掲示しています。まれに交流ラウンジで子ども達がゴミの持ち帰りを忘れそうな場合は、スタッフが上手に声掛けています。</p>	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p><適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館内外は清掃・整頓が行き届いてきれいになっています。ゴミ容器は館外に置かれ管理されています。ゴミは廃棄物処理の業者が週1回収りに来ています。よこはま3R夢プランのごみ少量化、リサイクル(段ボール、インクカートリッジなど回収)、リユース(家庭で使っていないの物の提供による工作材料等への利用)に努めています。</p>	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

※施設・設備・消耗品・外構・植栽・水周り等についての損傷状況、清掃状況、利用者への配慮等について確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>●日常の清掃はスタッフの業務として、清掃マニュアルが作成されており、1日3回、安全確認も含め敷地内館内全ての点検チェックを行い、必要に応じて清掃を行っている。また、利用されている方にも活動終了後には清掃していただくよう協力を求め、各室に掃除用具を配置している。●掃除機紙パックについては定期点検し、交換している。上記、日常の清掃に関しては全て、記録に残し、シフト間引き継ぎ時に確認している。●外溝、植栽については毎月の休館日を研修日とし、各種研修や事例検討後、全員で清掃している。また、老人会や子ども会など、地域の方々も「日頃、お世話になるから」と気持ちよく協力してくれている。●包丁や木製品の貸し出し物品、布巾などは使用后、必ず、外気に乾燥させ、カビなどが発生しないように保管している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(館内外)、館長ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館内外が清潔で安心して利用出来るように努めています。日常保守・清掃管理はスタッフが1日4回巡回しています。業者による定期点検は「施設管理者点検総括表」「警備報告書」「清掃報告書」などの個別報告と共に施設で一覧表により管理されています。植栽、外溝の清掃は日常点検の他、毎月の研修日に全員で清掃しています。ボランティア、子ども会、利用者が植栽、草とり、タバコの捨て殻などの清掃に協力しています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設・設備の維持管理にスタッフ全員が率先して実施しています。スタッフは衛生管理に努めています。遊具は使用後に、スリッパは毎週消毒を行っています。毎月研修後の全スタッフの清掃では手すりの消毒も行っています。館内の柱、廊下、階段、壁は、間伐材で作られており、木の暖かい温もりと大きくとられた吹き抜けで明るく開放的な空間となっています。空間を生かすようにスタッフが緑の観葉植物やメダカを育てています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者の多い音楽室が別棟になっており、スタッフ、利用者は一旦外に出る形で対応しています。館内はスリッパとなっているので一旦靴を履くこととなります。受付からの音楽室の見守りの為、防犯カメラのモニターを設置しています。コストの問題はありますが、簡易連絡通路のようなものは設けられないかなど、引き続きさらに効果的な一体化の為の工夫を検討されることを期待します。</p>

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長ヒアリング,現場確認</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>鍵責任者を館長としています。貸館、キャビネ、倉庫の鍵は施錠ボックスに保管しています。シフト交代時、閉館時に鍵の確認を行い記録しています。ボックス鍵保管者は預かり書に記入し管理しています。予備鍵は別途区や法人本部に預けています。</p>	

③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？

※不審者・不審物の有無、利用していない各室等の施錠・消灯・異常の有無の確認のための館内定期巡回等が定期的に行われていることを、記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>スタッフが日常4回「デイリーレポートの点検項目」並びに「閉館チェックリスト」により巡回しています。夜間帯は館内は機械警備を行い、館外は防犯カメラで敷地内外周辺を警備しています。来館者へスタッフは声掛けを励行しています。</p>	

(3) 事故防止業務

①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ているか？

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> リスクマネジメントのマニュアルが整備されています。スタッフのチェックリストによる日常巡回や業者による施設・設備の定期点検を実施しています。設備・物品等の不具合の点検などのハード面や各事業での必要人員配置などのソフト面の両面で安全対策を実施しています。ポスターの掲示は画鋏を使用しないなど細かな点にも気を配り安全対策を行っています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※事故防止策について全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。スタッフミーティングの中で、事故防止策をテーマとして職員同士で勉強会等を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 研修テーマ:自主事業時対策、リスクマネジメント(エレベータ等) 対象者:全スタッフ	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> スタッフは研修や会議の話し合いの中で利用者の立場に立ってリスクについて話し合っています。ドアの隙間に万一手がはさまないように、手作りですしの隙間にジャバラを取り付けたり、幼児の安全のためにエレベーターのボタンにカバーを取り付けたりして事故防止に努めています。備品や物品の不具合は表示した上で対応しています。自主事業では事前に人員配置を話し合っています。貸出物品の包丁などの安全管理を厳重にしています。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。
 ※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
災害時対応マニュアルを作成し、全スタッフにスタッフ用「防災の手引き」を周知しています。	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
消防署立会の下「消防及び防災訓練」を実施し、利用者も参加しています。	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 交流ラウンジにはたくさんの子供達が学校の帰りに寄り、活発に自由に利用しています。交流ラウンジでの様々なケースやニーズに対し、スタッフは会議で話し合って要望に応じています。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>
避難する扉は利用者が分かるように表示されています。避難経路は受付内に掲示されスタッフに周知されていますが、館内にも掲示され、より明示されることを期待します。

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

※訪問調査当日の職員の出勤状況と訪問日以外の出勤簿等の両方で確認する。なお、必要な職員体制がとれていないことについて、横浜市と調整できている場合はとっていると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
シフト勤務体制の連絡体制を確立しています。引継ぎ時にデイリーレポート並びに連絡ノートで連携し、一貫した継続体制をとっています。	

②協定書等のとおり開館しているか？

※記録により確認する。業務日誌等に記載している開館時間・閉館時間を確認すること。なお、基本時間外の開館を横浜市に提案している場合は、そのとおり実行されているかどうかについても漏らさず確認する。

※指定管理者の責に拠らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等のとおり開館していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※館内で公表しているかどうかを確認する。希望者のみに閲覧させている場合、事業計画書や事業報告書を閲覧できる旨をポスター等で周知していれば、公表していると判断する。

※ホームページでも公表している場合は、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
事業計画書、事業報告書を交流ラウンジの棚に置き、いつでも閲覧できるようにしています。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
交流ラウンジのコミュニティハウスからのお知らせの掲示欄で事業計画・報告書が閲覧出来ることを周知しています。	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※各業務の必要性に応じた研修計画(施設自身で実施する研修、外部研修、仕事を通じた研修等)を作成しているかを確認する。研修計画に最低限記載すべき項目は、i)研修対象者(職種・経験年数等)、ii)実施目的、iii)実施時期、iv)研修内容。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
スタッフ面談時に、今年度の振り返りと来年度の目標を設定すると共に研修について希望を聞いています。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(研修計画書、スタッフミーティング記録、研修報告書、法人研修記録) 館長ヒアリング	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
毎月休館日をスタッフ全員による研修日としています。外部講師による研修や女性スタッフによる自主事業検討会など業務により効果のある研修テーマを取り上げて行っています。年1回4回コースで法人研修を行っており、法人グループのメンバーの交流にもなっています。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

※研修費用の支援(一部・全額負担等)、研修受講を勤務時間として認知、各種研修情報の周知を行っている等、意欲のある職員が研修や勉強会に参加しやすい環境を整えているかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>●採用時は初任者研修として、施設の設置目的や法人理念、就業規則などを座学にて行っている。その後、OJTにてベテランスタッフとの2人体制にて、具体的な業務マニュアルに沿った研修を行っている。●月1回の休館日を研修日に当て、事業研修、個人情報保護研修、災害時研修、事例検討などに充てている。●法人が持つ専門性を活用し、講師として招き研修を行っている。また、他事業所訪問などの研修も行っている。●法人全体の研修も、テーマを決め、1回/年、全員参加で行っている。●毎年契約更新時にスタッフ面談を行い、スキルアップのための研修希望を聞き、交通費や研修費用負担についても周知している。●全ての業務マニュアルを1回/1年更新し、全員で内容共有し、業務時に困った場合、ルールに戻れるように準備している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(研修記録、研修報告書)、館長ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>年間計画に法人研修も取り入れ法人と連携し、研修体制を確立しています。内部研修は休館日に行い、法人本部からも講師が来ています。初任者研修は座学、OJTにより実施しています。館長はスタッフの振り返り・目標に関しての面談時に研修の要望を聞き、研修を受け易いように配慮しています。交通費や研修費用負担についてもスタッフは周知しています。マニュアルは毎年プロジェクトチームを組成し見直し内容を共有しています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

※各職員が研修で得た知識や情報等について、職員間で回覧や会議で報告する等の情報共有をしているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(スタッフミーティング議事録)、館長ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>研修報告書を作成し全スタッフに回覧しています。内容によってスタッフミーティングで発表し、情報を共有しています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

※マニュアルは冊子化されていなくても、対応方法・手順が記されたものであれば作成していると判断する。
 ※活用については、実際に活用しているかどうかをヒアリングにより確認する(新品の使われていないマニュアルが用意されているだけでは該当しない)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
業務マニュアルの中で受付等の対応手順・方法が記載され、毎年見直しがなされています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
●事業及び管理には非常勤スタッフも得意分野を担当として受け持ち、勉強し、打ち合わせから参加している。スタッフも事業企画・実施することで、意欲を持って仕事に臨んでいる。例:事業部門 子育て事業、音楽事業など。管理部門 植栽、物品管理、統計業務など。●各部門にてプロジェクトチームを立ち上げ、計画から実施までを話し合い、スタッフに内容共有している。●各事業別に担当者会議を行い、進捗状況表を作成し、回覧し、内容を全スタッフに共有している。●毎年行っている面談の際、事業に必要な情報、スキルを伝えるため、研修に自ら率先して行けるよう、伝えている。●休館日には有給にて、全体研修を行っている。情報共有ツールとしては、事業の進捗状況及び振り返り、連絡ノート、デイリーレポート、閉館チェックシートがあり、読後、記名し、内容共有ができているかを確認している。	現場確認・資料 館長ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	スタッフに役割分担やプロジェクトチームを組成し、業務活性化に結び付けています。企画・実施・振り返りのPDCAに取り組んでいます。事業内容によりプロジェクトチームを組成しチームで話し合いながら目標達成に努めています。目標管理制度の下、スタッフは館長と面談し振り返り、目標設定を立てスキルアップに努めています。日常スタッフ間はデイリーレポートでの細かな点検項目や連絡ノートで情報の連携を行っています。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

※個人情報保護のための具体的な取扱方法や留意事項を記載したマニュアル等を整備しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
横浜市個人情報保護指針に沿って法人の個人情報保護規定の下、個人情報保護マニュアルを作成しています。プロジェクトチームにより毎年見直し周知に努めています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報取り扱い管理責任者を館長とし、個人情報保護研修などでスタッフに周知しています。	

③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※全ての職員に対して、研修時の資料、出席者名簿等により実際に研修を行っていたかどうか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
内部研修と法人研修で実施しています。	

④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p><一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>入職時に誓約書を取り、その後は毎年全スタッフの誓約書を取っています。</p>	

⑤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ているか？

※使用目的が明示されており、かつ、収集した個人情報の使用目的が明確に説明できることがヒアリングにより確認できた場合に、適切に収集していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>法人の個人情報保護規定並びに個人情報保護マニュアルに個人情報の収集範囲、使用目的を明示しています。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

※個人情報を収集する際に、目的外に使用しないことが明記されており、かつ、収集した個人情報を目的以外に使用していないことがヒアリングで確認できた場合に、適切に使用していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「利用登録書」「参加申込書」など個人情報を収集する際、目的外に使用しないことが明記されています。</p>	

⑦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適切な措置を講じているか？

※個人情報を適正に管理するため、離席時のコンピュータのロック、コンピュータや個人情報の含まれた書類等の施錠保管、不要な情報の廃棄、書類廃棄の際のシュレッダー利用、コンピュータ内の個人情報ファイルへのパスワードの設定等を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認 館長ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報に記載されている書類や個人情報の入ったパソコンは施錠キャビネに保管されています。個人情報書類は持ち出し禁止を周知しています。個人情報を外部に発信するようなケースはありません。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

※出納帳等の帳簿において、指定管理料、利用料金、自主事業における実費収入等明確にしているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
出納簿により指定管理料、自主事業における実費収入、自動販売機手数料収入、印刷代収入を適切に記帳しています。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納係の役割分担を明確にしているか、又はその他けん制機能があるか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている
<input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている	<input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:)
<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(出納帳、試算表、総勘定元帳)</p> <p><仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>経理担当者と経理責任者により出納業務を行っており、お互いのチェック機能を働かせています。施設で発生した経理書類及び帳票類は法人本部経理部門に送付され点検されており、けん制機能が確立しています。記帳は本部で行い、記帳内容等は施設に送られてきています。</p>	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している
<input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(収支決算書)、ヒアリング</p> <p><明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設の経理と団体その他の経理は明確に区分しています。法人本部経理とも勘定科目名で明確に区分しています。</p>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する
<input type="checkbox"/> 存在しない	<input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<p><存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>収支決算書に記載されている費目3項目(①備品費 ②通信印刷費 ③印刷製本費)をピックアップし、伝票の存在を確認しました。</p>	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、館長ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
通帳、カードは金庫に保管し経理責任者の館長が管理しています。	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

※ニーズ対応費として発生した支出内容に関し、品目、数量、金額を確認し、目的に沿った支出となっているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
<目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>●照明は1/2に間引きし、冷暖房は推奨温度にてしようしていただくよう利用者にも協力を依頼している。●古新聞や段ボールはリサイクルで近隣町内会と連携している。内部印刷は裏紙を使用している。●備品、貸し出し物品の管理も定期的に行い、小修繕をスタッフが行うことで、外部修理や買い替え費用の節約に努めている。●事業開催に際し、必要なものは可能な限りスタッフの手作りとし、子育て事業の材料など、地域の方からいただく廃材なども利用している。(折り紙、鉛筆など)●支出の中でも大きな割合を占める人件費の節約として予め決められたシフト以外の勤務については、事前申請とし、上司の許可を得た場合のみ可としている。予想できない状況が発生した場合も、事後にて必ず承認を得ることとしている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、館長ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>経費の各費目で節減に取り組んでいます。①人件費ではシフト内での効果的業務遂行に努め、シフト外勤務は事前申請としています。②光熱費は照明の間引きなどの節電を利用者にも協力を依頼し行っています。③消耗品費では事務用品の在庫管理の徹底や地域の方からの廃材提供により子育て事業での工作材料などに使用しています。④修繕費はスタッフ対応で出来る修理は行っています。⑤よこはま3R夢プランを推進しています。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<p><input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている</p> <p><input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある</p> <p><input type="checkbox"/> 全て反映されていない</p> <p><input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている</p> <p><input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある</p> <p><input type="checkbox"/> 全て反映されていない</p> <p><input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い</p>
<p>評価機関 記述</p>	
<p><反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「コミュニティハウス管理運営業務点検報告書」により管理、運営業務、広報と自己評価内容が実績計数と共に分かり易く報告されており、その結果は「コミュニティハウス維持管理計画概要書」に、業務・サービスの持続・向上や新たな開拓事業、交流事業の拡大などに反映されています。</p>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(管理運営業務点検報告書) 館長ヒアリング <未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 毎年利用者からの意見聴取集計結果をまとめて、それぞれのニーズや意見に対応しサービス向上に繋げています。 平成29年度はコミュニティハウス委員会、利用者会議、利用者アンケートから914件の意見を聴取しています。	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

※業務点検に係る実地調査やヒアリングを通じて、区と指定管理者で課題や目標、進捗について協議がなされているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長ヒアリング <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 業務点検報告時や四半期報告時に区と協議しています。コミュニティハウス委員会でも区職員と協議しています。	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>●社会福祉法人が運営するコミュニティハウスとしての目標を掲げ、スタッフにも周知徹底し、名札裏面に記載し、携行している。(地域の福祉課題を専門家に繋げる。)●全ての事業に「果たせる課題」を設定し、企画時から担当者内で内容共有し、実現できている。●地域内、同法人にて地域ケアプラザ2館の運営も行われていて、3館責任者会議を定期的に行い、地域の動向、福祉課題などを話し合い、それぞれ次の課題を持ち帰り、スタッフミーティングにて伝えている。個人情報保護などの事例検討にも、ケアプラザで起きた問題点を事例として使っている。●過去13年、ほぼ苦情もなく、地域の方や利用者の皆さんからは「ありがとう」との言葉が多く伝えられている。自主事業開催時は全事業定員を超え、地域の信頼を得ていると自負している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>館長ヒアリング、資料(法人ホームページ)</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>運営目標、振り返りはスタッフ会議や研修会で十分討議し作成しスタッフ全員で共有しています。法人は3つの地域ケアプラザと区内唯一の学校に併設されていないコミュニティハウスとして施設を運営し、連携して地域の絆づくりに取り組んでいます。4館による責任者会議を定期的開催し、連携によりより良い地域活性化となるように、また、目標、振り返りに関連した課題について話し合い、職員に報告し、情報共有しています。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>スタッフの掛ける名札の裏面に「地域の福祉の繋がりについて」掲げた法人の理念を掲げ、スタッフ全員が地域の連携を大切に業務を行っています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地域との関係強化のために災害時の公的避難場所として指定は受けていませんが、地域の戸塚消防第7分団との共催事業を作ることは事業計画書に記載しています。AEDの講習や災害時の協力体制の構築に向けた事業など、コミュニティハウスが地域に対して協力できることを発信することを期待します。</p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>●行政の施設として区と災害時協定を結び、地域に住む防災士を講師とした災害時の対応講座も開催し、家庭防災員とも地域連携を図っている。備蓄品も館独自の物も購入管理し、いざという時に備えている。●少子高齢化の進む地域対策として、多くの子育て事業、高齢者事業を企画運営している。その際、戸塚区福祉保健センターに保健師や歯科衛生士の派遣を依頼したり、手洗いチェッカーを借用したりし、行政とも連携を図っている。●社会福祉法人が運営する施設として、「つどう」「まなぶ」「むすぶ」の3つのワードを軸に事業を展開し、地域の福祉課題を専門家に繋ぐことを使命とし、全てのコーディネートを市の施策である中間支援と捉え実行している。●狂犬病予防接種会場や地域連合会及び町内会自治会の定例会の会場としても利用されており、地域の活動拠点ともなっている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>館長ヒアリング、倉田コミュニティハウス維持管理計画概要書、事業計画書、事業報告書</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>指定管理者である法人の3つのキーワード「つどう」「まなぶ」「むすぶ」は、戸塚ハートプランのともに加え、助けあい、誰もが安心して暮らせるまちづくりとリンクしています。とつか音楽のまちづくり事業や、子育て支援、小学生の放課後の居場所づくりなどの事業を連携して行っています。また社会福祉法人として地域の支援が必要な高齢者を地域ケアプラザの専門職につなぎ、連携をとっています。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>●音楽室のあるコミュニティハウスとして、「地域に心地よい生の音楽を届ける」をテーマとした「気軽にコンサート」を定期的で開催し喜ばれている。●地域にあるケアプラザ、小中学校、大学とも連携し、事業を開催している。例:「地域で結ぶコンサート」「キッズフェスティバル 杉山兄弟シャボン玉ショー」●毎年、文化祭を開催し、地域の活動の拠点として、作品を展示し、活動の報告をし、音楽発表会を催し、喜ばれている。特に音楽発表会は100%の稼働率の音楽室だけあって、参加者も多い。個々で練習している方々を「むすび」新たな活動も生み出している。●「つどう」「まなぶ」「むすぶ」⇒「施設で取得した技術を地域に還元する」といった循環型の事業を目指している。例:コーヒー研究会⇒文化祭喫茶、麺うち倶楽部⇒そば処コミハ庵、下倉田ケアプラザにて出張そば処開催、歌声友の会⇒区民広間コンサート、社会福祉協議会食事会にてコンサート開催</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>館長ヒアリング、倉田コミュニティハウス維持管理計画概要書、事業計画書、事業報告書</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>横浜市内で唯一音楽室のあるコミュニティハウスとして個人利用者をつないでサークルを作り、コンサート活動を開館から10年間定期的に開催し、地域住民に好評を得ています。明治学院大学の協力を得て、地域の中学校吹奏楽部と明治学院大学愛好会が一堂に会したチャペルでのコンサートは迫力あるものとなり、地域住民には大好評でした。毎年秋の文化祭では利用者が今まで学んだ成果を発表して地域に還元しています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>開館以来13年、地域に根付いた活動は、館長以下スタッフの真摯で丁寧な施設運営のたまものです。更に一歩進めて、戸塚区の運営方針に基づき区と協働で子どもたちの放課後の居場所として地域のキッズクラブや児童クラブと連携をし、長期休みを利用した事業や、夜間帯の利用促進のために中高生を対象に不定期な自習室の開設を、地域の教師OBや現役大学生に協力を仰ぎ、寄り添い型学習支援の場を提供することなどを期待します。</p>

