




横浜市指定管理者第三者評価制度

中本牧コミュニティハウス
評価シート



地区センター評価シート目次

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

I. 総則

I-1 施設の目的や基本方針の確立

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	職員に対し、地区センターの設置目的に基づいた施設運営上の基本方針が明文化されている。	✓		✓	
	職員が、地区センターの設置目的や施設運営上の基本方針を理解している。	✓		✓	
	利用者に対し、地区センターの設置目的や施設運営上の基本方針を周知している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 ・ 基本方針に基づいた館長憲章を掲示して周知し、笑顔、親切、安全をモットーにして利用者に接している。		【特記事項】 ・ 温かなふれあいのある地域社会づくりを目標に、地域の誰もがいつでも気軽に利用できる拠点・場としての役割を果たしたいと考えています。これらの基本方針は、「館長憲章」として明文化され、館の入り口に掲示しています。 ・ 職員への説明は、採用時や研修時に館長から行われています。基本方針や日常の業務内容を記載した「研修会ハンドブック」を職員全員が所持しており、必要なときに確認しています。			
【改善すべき点・課題等】		・ 広報誌「中本牧コミュニティハウス通信」の発行を通し、地域の人々に、館の設置目的や基本方針を知らせています。			

I-2 施設目的の達成度

施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用者にとって公平・公正に利用できるシステムを構築している。	✓		✓	
	地域住民が自主的な活動を行うための支援や交流の場づくりを行っている。	✓		✓	
	地区センターの働きかけにより、サークル活動化に発展した例がある。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者 記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 会議室申し込み 申し込み方法は案内チラシで周知し、団体利用状況をボードと登録簿で管理している。 ・ 子どもの遊び場、交流コーナー・プレイルーム 幼児から大人まで誰でも気軽に交流している。 ・ 「なかなか大学」から立ち上がった地域サークルが、自主事業の「お話し会」「パネルシアター」を実施することでサークルの交流や活性化が図られた。 ・ 自主事業のサークル化→ 17件 ・ サークル活動 PR の専用掲示板と作品展示のスペースを設けている。 ・ 自主事業は、幅広い年齢層が参加できる事業を展開している。(囲碁) 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 館の申し込み方法は、案内チラシに判りやすく記載しています。 ・ 各部屋の利用状況は、ホワイトボードに色別のマグネットを使用して、誰にでも判りやすく一覧表にして示しています。また、当日利用団体名は、別途入り口のホワイトボードでも案内しています。 ・ 多目的室や会議室の予約は 2 名以上の団体のみとなっていますが、当日空きがある場合は 1 名でも借りる事ができます。 ・ 幼児から大人まで、地域の住民が安心して交流に使える施設となっています。 ・ 自主事業の参加者からの意見を聞き、今後の計画の参考にしたり、サークル化を積極的に支援する等、職員一同で、キメ細やかな配慮と助言を心がけています。 		
【改善すべき点・課題等】					

I-3 職員の勤務実績・配置状況

管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	各業務に対し、必要最低限の職員を配置している。	✓		✓	
	各職員は、他の職員の業務状況を適切に把握している。	✓		✓	
B	事業計画書の職員体制と実際の体制に相違がない。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 ・ 勤務予定表を(年間を通じて)作成している。 ・ 常勤職員3名、非常勤職員8名を配属し、勤務効率や休日対応などの工夫をしている。		【特記事項】 ・ 仕様書における職員体制と同様の職員体制であることを、勤務表で確認しました。 ・ 交替勤務の為、館長と主任2名、計3名が同じ時間に勤務することは少なく、業務日誌を利用し職員同士の連絡をしています。スタッフへは必要事項を口頭で伝えるなどして、お互いの業務を把握しています。 ・ スタッフ同士の連絡ノートもあり、目を通した後には印鑑を押し、連絡漏れが無いようなくみになっています。			
【改善すべき点・課題等】					

I-4 職員のマナー

利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用者が職員だと判別できるよう、名札を着用している。	✓		✓	
	職員の服装は適切である。	✓		✓	
	電話の対応の際、施設名及び職員名を名乗っている。	✓		✓	
	挨拶や対応の際の言葉遣いや態度が丁寧である。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】 <ul style="list-style-type: none"> 職員全員が名札、スタッフは同一のエプロンと名札着用。 来館者にはまず、スタッフから声をかけて挨拶し笑顔、親切、安全に心がけて接している。 アンケートによっても好感度を得られている。 			【特記事項】 <ul style="list-style-type: none"> 職員は清潔な服装をしており、エプロンと名札を着用しています。また、館外での作業時は作業用ジャンパーを着用しています。 電話の対応の際は、コミュニティーハウスの名及び職員名を名乗ることを基本としています。 来館者へは、職員から積極的に挨拶をしており、言葉遣いや態度も丁寧です。 		
【改善すべき点・課題等】					

I-5 開館の実績

仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおりに開館しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおりに開館している。	✓	A	✓	A
B	-	/		/	
C	仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおりに開館していない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】 ・ 月1回の休館日「広報よこはま」なかカレンダー」で周知。			【特記事項】 ・ 仕様書に定められた開館時間に従って職員が勤務しています。開館時間、休館日はパンフレットに記載しています。		
【改善すべき点・課題等】					

II. 施設・設備の維持管理

II-1 建物・設備の保守点検

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	目に見える損傷等がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。	✓		✓	
	発見された不具合が適切に処理されている。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり管理が行われている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 ・消防設備、電気設備、エレベーター自動扉等の定期保守点検の実施。 ・毎日職員出勤時にチェックリストによる点検確認を行い、不具合箇所を見つけた場合直ぐに対処。		【特記事項】 ・仕様書で管理保守点検業務に位置づけられている物には、昇降機、自動ドア、監視カメラ、非常通報装置、汚水槽・雑排水清掃、害虫駆除、植栽剪定、小破修理などがあります。 ・建物や設備の保守点検、清掃が適切におこなわれている事を「管理計画・実績表」と、「安全点検月別チェック表」「清掃チェック表」にて確認しました。 ・毎日の安全点検は、開館時・午前巡回・午後巡回・閉館時の4回、その日の担当者がチェック表を用いて行っています。 ・設備安全点検は「外回り点検」のチェック表を用いて行って、適切な状態に保たれています。チェック表に具体的な遊具名を明示すると、より確実な安全確保につながると期待します。 ・庭園灯の修理のほか、遊具(ブランコ・シーソー)を新しい物に交換・修理しました。その他、プレイルーム、交流閲覧ルーム、図書室、会議室、学習室、多目的室において、破損箇所は見られませんでした。			
【改善すべき点・課題等】					

II-2 備品の管理

施設の備品が適切に管理されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	備品台帳に記された備品がすべて揃っている。	✓		✓	
	地区センターの備品に目に見える損傷等がなく、良好な状態を保っている。	✓		✓	
B	地区センターの備品と指定管理者の備品を区別した備品台帳を作成している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・備品台帳、シールにて管理、廃棄・保管替の記載。品目の増減を毎月事務局へ報告し、年度末に備品台帳を提出。 ・備品は長く使うよう痛んだ箇所は早めに手当てを行っている。 ・利用者の要望で多目的室の椅子を取り扱い簡易な軽量の椅子に交換し、喜ばれた。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・備品にはシールを貼って管理していて、備品台帳と照らし合わせられるようになっています。 ・備品台帳に記載された備品の存在を、電子ピアノ、リソグラフ、ノートパソコン、テレビ、プロジェクター、展示用ケースで確認しました。 ・備品は決められた収納場所に納められ、職員が鍵の管理をしています。 ・破損のある備品は見当たらず、良好な状態に保たれていることを確認しました。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会議室の机が古く特に高齢者には移動が困難なのでキャスター付を購入したい。 					

II-3 清掃業務

利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	事業計画書のとおり業務が実施されている。	✓		✓	
	目に見える埃、土、砂、ゴミ、汚れ等がない状態を維持し、不快感(見た目、悪臭等)を与えず、衛生的な状態が保持されている。	✓		✓	
	消耗品の補充が適切に行われている。	✓		✓	
	発見された清掃道具等の不具合が適切に処理されている。	✓		✓	
B	—				
C	Aに該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・清掃スタッフによる午前の清掃後は、職員、スタッフが巡回し清掃、机、椅子の整理を行う。 ・子どもの遊び場も午前、午後、夜間の巡回をし、ごみ拾い、砂場の砂掃きを行う。 ・砂場は犬、猫等の糞で汚されないよう夜間はシートをかける。利用者、近隣にお住まいの方が協力して下さる時もある。 ・プレイルームは幼児が安心して遊べるよう、随時、入念に拭き掃除を行い清潔を保つ。 ・子どもの遊び場に水道を設置したところ、砂場あそびの利用者に好評を得た。 ・貸し部屋備え付けの利用者清掃道具は不具合のないよう点検を行っている。 ・消耗品等は清掃スタッフが確認し不足のないよう購入。 ・定期清掃後は業者、当館スタッフがチェックリストによって点検確認を行っている。 <p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・仕様書のとおり清掃業務が行われている事を「管理計画・実績表」「作業報告書」にて確認しました。 ・定期清掃日には清掃スタッフ 2 名も勤務し、日常の業務見直しや意見交換をしています。 ・利用者が気持ちよく利用できるように、トイレの清掃は特に丁寧におこなっています。また、プレイルームは小さい子ども達が利用するため、特に清潔を保つようにしています。 ・トイレトーパーや液体石鹸など消耗品の補充は、職員全員でおこなっています。 ・清掃スタッフが使用する清掃点検表は、館内清掃・外回り清掃と分けて毎日記入する事になっており、気付いた事や申し送りは、特記事項に記入しています。 ・使用した部屋は利用者に清掃をお願いしています。清掃用具の不具合で利用者から声をかけられたことは、ありません。スタッフが使用前に点検し、掃除機の塵も捨てています。 			

II-4 警備業務

安全で安心感のある環境を確保しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	鍵の管理方法が明確になっている。	✓		✓	
	日常、定期的に館内外の巡回を行い、事故や犯罪を未然に防止するように努める。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり業務が実施されている(機械警備の設置状況の確認等)。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員、スタッフによる巡回と声かけ、子どもに対して時間外の帰宅呼びかけ実施。 ・走り回る幼児に対する怪我防止の注意。 ・館内での乱暴な振る舞い、言葉遣いや大声を出す青少年に対して健全育成の立場での指導。 ・鍵はロッカーに保管施錠。 ・使用頻度の低い出入り口や倉庫の施錠、巡回で確認。 ・館内を巡回点検し、不具合箇所の補修整備を行う。 ・学習室利用者に席を離れるときに注意呼びかけとポスター掲示。 <p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 鍵の管理責任者は館長です。 ・ 施錠管理が必要な書類が入る書庫の鍵は、館長または職員が管理しています。 ・ 夜間は警備会社による警備システムが作動します。定期点検の記録があり、事業計画通りに適切な管理がなされている事を確認しました。 ・ 施設の周辺で事件が起きた事もあり、不審者の出入りや、対応については、職員・スタッフ間で話し合いをこまめに行っています。 ・ 館内外の点検の為に巡回を充分に行い、記録を取っています。 ・ 事務所に防犯ブザーを設置して、防犯に努めています。 			

II-5 外構施設の保守点検業務

⇒該当施設のみ評価を実施する

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	目に見える損傷等がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。	✓		✓	
	発見された不具合が適切に処理されている。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり業務が実施されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> 職員による公園遊具のチェックリストによる不具合の確認。 ブランコでの怪我防止のため、柵の中に入らないよう注意。 子どもの遊び場でのボール遊び・木登りへの呼びかけと掲示で注意。 自転車置き場の整理、道路へのはみ出し駐輪への注意呼びかけ。 地域の方と共に放置自転車の撤去。 <p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> 駐輪スペースの拡張。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 外構施設として、建物の隣地に公園(子どもの遊び場)があります。調査時の見学で、設備などに特に損傷が無い事を確認しました。利用者が安全に利用できる状態を保っています。 仕様書に基づいて設備安全点検が行われていることを、「設備安全点検表」にて確認しました。 砂場は、雨の時や使用しない時はシートをかけ清潔を保っています。 最近の修繕では、ブランコの腰掛け部分をより安全なものへの交換、シーソー使用時の金属音除去の為の修理をしました。 			

II-6 植栽・樹木等の維持管理業務

⇒該当施設のみ評価を実施する

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	落葉や雑草の繁茂等が放置されておらず、美観が保持されている。	✓		✓	
	植栽に不具合が生じた際は適切に処理されている。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり業務が実施されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 ・業者による定期剪定、害虫駆除のほかに清掃スタッフ、職員による草取り、花ボランティアによる植栽での環境整備。 ・害虫発生の場合は随時駆除。 ・閉館以後、子どもの遊び場の清掃、花の水遣り等、近隣の協力を得ている。		【特記事項】 ・使用書通りに、業者による定期剪定と害虫駆除、定期清掃が行われていることを「管理計画・実績表」にて確認しました。 ・花ボランティアにより、花壇が作られ、春はチューリップ、夏はヒマワリが咲くように計画しています。花ボランティアは、区役所と連携を取りながらお願いしています。			
【改善すべき点・課題等】					

II-7 ゴミゼロ推進運動への取組

横浜G30プランに則ったゴミゼロ推進運動へ取り組んでいるか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	ごみの発生抑制に取り組んでいる。	✓		✓	
	再利用・再使用に取り組んでいる。	✓		✓	
	リサイクルに取り組んでいる。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ヨコハマG30への取り組み。 ・ごみの分別の徹底を図るため職員スタッフへの啓蒙、実践。 ・利用者にごみの持ち帰りお願い。 ・利用者寄贈本の受け入れ、不要本の差し上げコーナーのリサイクル。 ・資源回収ボックスと周辺の清掃、整備。 ・裏紙の利用。 <p>【改善すべき点・課題等】</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・月刊誌などで2年以上経過した本は、年に1度利用者に差し上げていて、好評です。 ・コピー用紙、トナー等はリサイクル品を使用しています。 ・施設利用者の出したゴミは、持ちかえってもらっています。 ・横浜G30の伴うゴミの削減活動、分別に取り組んでいます。事務所内に分別ゴミ箱があり、積極的に取り組んでいることを確認しました。 		

Ⅲ. 運營業務及びサービスの質の向上

Ⅲ-1 利用実績及び施設の稼働率

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

(1) 施設の利用者数

期間	全体		団体利用	個人利用
	施設稼働率	総利用者数	利用者数	利用者数
H 4～9月	44%	33,307人	6,321人	26,986人
H 10～3月	55%	37,767人	11,662人	26,105人
H 4～9月	52%	30,418人	7,656人	22,762人
H 10～3月	55%	34,579人	9,795人	24,784人

(2) 利用内訳

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

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

部屋	期間		団体利用		個人利用
			施設稼働率	利用者数	利用者数
多目的室A	H 17	4～9月	%	2,398人	人
	H 17	10～3月	%	3,705人	人
	H 18	4～9月	57.3%	2,844人	人
	H 18	10～3月	60.9%	3,290人	人
多目的室B	H 17	4～9月	%	2,165人	/
	H 17	10～3月	%	3,652人	
	H 18	4～9月	56.7%	2,417人	
	H 18	10～3月	61.5%	2,977人	
会議室	H 17	4～9月	%	1,758人	
	H 17	10～3月	%	4,305人	
	H 18	4～9月	44.5%	2,341人	
	H 18	10～3月	48.5%	3,528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"> ・自主事業終了後のサークル化をサポートすることによって、施設稼働率は毎年増加してる。 ・夜間開催の自主事業によって夜間の部屋稼働率が上昇。 	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 全体的に安定した部屋の利用がなされています。 ・ 自主事業終了後、サークル化したものには、「中本牧ハーモニカクラブ」「手縫いの会」「フラオブアマナ」「なでしこ会」「さくら会」「リフォームの会」などがあります。 ・ 夜間の自主事業は、参加者の対象を分析し、工夫をしています。「中国語会話」「フラダンス」「さくら会の水彩画」などがあり、終了後サークルに発展して、引き続き部屋利用となる活動も多数あります。 ・ 夜間は町内会の会合などにも部屋が使用されています。
<p>【改善すべき点・課題】</p>	

Ⅲ-2 利用しやすい受付案内の実施

利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	受付窓口を設置し、受付スタッフがいる。	✓		✓	
	電話やHP等により、利用相談を受付けている。	✓		✓	
	スタッフが利用者の相談に適切に対応できるよう、対応サービス等の研修体制を確立している。	✓		✓	
	利用者に分かりやすく説明できるよう、説明資料を用意している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> 採用時の研修、その後の研修・ミーティング等で 対応サービスの再確認を行っている。 利用案内資料による説明を行っている。 館の入り口に利用案内掲示、利用案内資料を備えつけている。 電話でも貸し部屋・図書貸出本の予約ができる。 利用者より受付の対応が非常に良い旨をよく耳にする。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者からの相談は、電話または直接口頭で受けています。 相談の内容は業務日誌に記録し、必要に応じて連絡帳や口頭でスタッフへ周知しています。 職員3人が揃う時は、ミーティングを行うようにしています。必要時には勤務変更をして打合せを行うこともあります。 中区区民利用施設協会による接遇研修の他にも、研修会ハンドブックを使用して、中本牧コミュニティーハウス独自の対応サービスの研修をしています。 利用者への説明資料としては「団体申し込み要項」「図書貸出・返却について」「パンフレット」を使用しています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ-3 適切な利用情報の提供

すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	サービスの情報や施設利用案内を記載したパンフレット・掲示物等を作成している。	✓		✓	
	情報提供に当たっては、わかりやすい言葉遣いや写真・図・絵等を活用し、誰にでもわかるような工夫を行っている。	✓		✓	
	見学などの希望に対応している。	✓		✓	
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	指定管理者の名称や指定期間、概要等について館内の掲示板やHP等で利用者に周知している。	✓		✓	
	事業計画書・事業報告書を公表している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コミュニティ通信を発行し、館の様子や新着図書を逐次知らせている。 ・小学生向けちらしは読み仮名をつけている。 ・館内掲示物に目を配り、汚れ・破れにはすぐ対応している。 ・地域にある小学校の学習の一環として当館が見学に使われる。 ・初めての利用・見学の希望者には館内の案内をしている。 ・部屋の利用状況の掲示板による知らせ。 ・新着図書の表題をコピーし、掲示することによるご案内 ・自主事業作品を展示しているショーケース。 ・点字ブロックとスロープを設置し、高齢者・障害者対応をしている。 <p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 指定管理者情報を玄関に掲示しています。 ・ 事業計画書・事業報告は希望者に公開しています。 ・ 施設のサービスの情報や案内を記載したパンフレットは、受け付けに置いてあり、自由に取る事ができます。 ・ 館内の掲示板は、「自主事業」「サークルからのご案内」「他館からの案内」に分かれており、わかり易い情報提供を心がけています。ポスターや案内チラシ等は写真やイラスト・図を取り入れる等、対象利用者を意識し、工夫しています。 ・ 地元の小学生が先生に引率されて、クラス単位で見学に来ることもあります。また、小学生が母親に付き添われて、「地域の施設調査」に来ることもあります。可能な限り受け入れています。 			

Ⅲ-4 広報・PRの実施

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	広報誌やPR誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施している。	✓	A	✓	A
B	-	/		/	
C	広報・PR活動は行っていない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・中本牧コミュニティハウス通信を発行し、町内会に回覧すると共に、館内受付にも置いている。 ・他館・近隣小学校に自主事業の案内ちらし・ポスターを配布。 ・中区版広報・なかログに毎月自主事業の案内を掲載。 ・中本牧コミュニティハウスのホームページを開設し、PR活動に努めている。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「中本牧コミュニティハウス通信」を年に3回発行しています。館内に置き、自由に持ちかえってもらう他、町内会の回覧を利用して、積極的な広報活動をしています。 ・ホームページの他に、中区の広報や中区区民活動センターなかログに、自主事業の案内を掲載しています。 ・近隣の小学生全員にチラシを配布する事もあります。それを見た家族からの問い合わせもあります。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ-5 サービス水準の確保

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	施設のサービス水準を確保するため、標準的な業務実施手順や注意点等がわかりやすく明文化(マニュアルの作成等)されている。	✓		✓	
	全職員が一貫した認識を共有した上でサービスを提供している。	✓		✓	
	職員の意見を取り入れながら、標準的な業務実施手順等をスタッフミーティング等において定期的に見直している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】 ・研修ハンドブックを作成し、各自持ち、スタッフ研修を行っている。 ・連絡帳で職員・スタッフ間の報告・連絡をおこなっている。 ・スタッフミーティングで意見を述べ合い改善点等の話し合いを行っている。 ・電話対応では館名・応対者名を明るく伝える。 ・利用者の質問に全員真摯に対応し、利用者から高い評価を得ている。			【特記事項】 ・ 研修会ハンドブックに記載してある「スタッフの日常業務」をマニュアルとして使用しています。 ・ 研修会ハンドブックは、年度末のミーティングでスタッフの意見を取り入れた上で改訂しています。		
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-6 職員間での情報共有化

職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	情報の流れが明確にされ、必要な情報が職員に的確に届くような体制が整備されている。	✓		✓	
	職員間で、情報共有を目的とした定期的な会議(スタッフミーティング等)が開催されている。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務日誌に報告・連絡事項の記入を行っている。 ・職員間で情報の回覧をして、ファイルに保存し、いつでも確認できる。 ・スタッフミーティングを行っている。 ・事務室ホワイトボードに月予定の記入を行っている。 ・連絡のための個人メールボックスがある。 ・連絡ノート・メモ等で、逐次職員・スタッフ間で連絡をしよう。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館長会で出た情報や、区役所、中区区民利用施設協会からの指示は、館長から主任へと伝えられます。情報は、職員ミーティングで話し合いの後、速やかにスタッフへ伝えていきます。 ・スタッフへの情報が確実に伝わるためのしくみとしては、連絡帳があります。スタッフは目を通したら、印鑑を押すことになっています。 ・スタッフは一人ひとりのメールボックスを持っていて、必要書類はその中にいれる事になっています。これにより確実に連絡事項や配布物がスタッフの手に渡っています。 ・スタッフは勤務時間内に、時間を見つけてミーティングをしています。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ-7 個人情報の保護

個人情報の保護に対する体制が整っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)		
A	Bに該当したうえで、次の項目に該当する。	✓	A	✓	A		
	横浜市が規定する個人情報取扱特記事項について、年1回以上点検・評価を行っている。	✓		✓			
B	次のすべてに該当する。	✓		A		✓	A
	個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集し、目的以外に使用していない。	✓				✓	
	個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等が整備され、管理責任者が特定されている。	✓				✓	
	個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じている。	✓				✓	
	個人情報の取扱いについて、職員等に対する研修を年1回以上実施し、個別に誓約書を取っている。	✓				✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。						
指定管理者記入欄				第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人権・個人情報研修に職員・スタッフ参加。 ・来館者記入表には個人が識別できる欄がない。 ・個人を識別できるものは目につくところに置いてない。 ・団体登録でその問い合わせに対し、一般紹介の可否を記入していただいている。 ・受付パソコンは使用以外トップページにし、閉館30分前にシャットダウンしている。 ・個人情報がわかる図書申込カードは鍵をかけるキャビネットに保管。 <p>【改善すべき点・課題等】</p>				<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 個人情報保護への配慮から、来館者記入表には個人名を書く欄をもうけていません。性別や居住地区に丸をつけてもらうのみで、必要以上の情報収集をしないようにしています。 ・ 個人情報の管理責任者は館長です。 ・ 個人情報の取り扱いに関するルールは「研修会ハンドブック」の中に、「個人情報の取り扱いについて」として記載されています。 ・ 中区区民利用施設協会主催の個人情報研修に職員全員が参加しました。その際個別に「誓約書」をとっています。誓約書は訪問調査時確認しました。 ・ 団体登録簿、本の購入リクエスト用紙に記載された連絡先等も、個人情報として鍵のかかるキャビネットに入れ、施錠管理しています。 			

Ⅲ-8 事故防止対策への取組

事故防止のための体制の構築・取組を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当したうえで、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	過去に発生した事故の内容や対応内容(事故発生の例がない場合は、他類似施設等における事例の収集など)をもとに、原因分析を実施し、改善のための対応を行っている。	✓		✓	
	事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックし、必要に応じて改善している。	✓		✓	
	事故防止策の研修等を実施している。	✓		✓	
B	事故防止のチェックリストや事故防止・事故対応マニュアル等を整備している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修ハンドブックに事故防止マニュアルを付け館内外の巡回を行い安全や事故のないように注意を払っている。 ・事故報告書を事務局・区に送付し、原因分析・改善にすぐに取りかかっている。 ・専門業者と業務契約を結び、点検を行っている。 ・事故例の新聞記事などを職員・スタッフで回覧し事故防止に役立てている。 ・エレベーター利用の案内をしている。 ・階段に手すりがついている。 ・多目的トイレには非常時呼び出しベルがついている。 ・毎日職員が火気点検を行い業務日誌に記入。 <p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修会ハンドブックの中の「利用者の事故防止」を、事故防止マニュアルとして使用しています。 ・事故防止のために、開館時・午前・午後・閉館時の1日4回施設内を巡回し、「設備安全点検表」に記録をしています。外回りの巡回では、遊び場、遊具、駐輪場、資源回収ボックスを点検することになっています。具体的な遊具名を明示した上で点検すると、より一層安全性の確保につながると期待します。 ・事故防止については、日々のミーティングの中で繰り返し話し合いをしています。新聞やニュースで事故の話題が出た時は、速やかに記事を回覧し、話し合いの時間を作っています。 ・職員・スタッフ連絡帳の中に、駐輪場使用時の事故防止のための注意事項が記載してあるのを確認しました。 			

Ⅲ-9 事故発生時の対応体制の構築

事故発生時の対応体制が確立しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当したうえで、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	施設内で、事故対応責任者が明確になっている。	✓		✓	
	発生した事故内容等についての記録を作成している(ヒヤリ・ハット集の作成)。	✓		✓	
	事故対応策の研修等を実施している。	✓		✓	
B	事故発生時の連絡体制を確保している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 ・事故報告書により職員・スタッフの注意を喚起している。 ・AEDの使い方など救急法研修会を行っている。 ・緊急連絡網の作成をし、各自持っている。 ・各電話機に中本牧コミュニティハウスの住所・電話番号が付けてある。		【特記事項】 ・ 事故発生時の連絡体制は緊急連絡網です。 ・ 事故対応の責任者は館長です。 ・ 事故報告書は、わかりやすいタイトルをつけて速やかに作成されています。職員・スタッフに回覧されていて、印を押して周知の確認を取っています。 ・ 年度の初めには「研修会ハンドブック」を使用し、事故対応策の研修を行なっています。			
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-10 災害発生時の対応体制の構築

災害発生時の対応体制が確立しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当したうえで、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	防災マニュアル等に基づき、避難訓練や防災訓練等を最低年に2回は実施している。	✓		✓	
	災害時の連絡体制や職員の役割分担等が明示されている。	✓		✓	
	地域や関連機関との連携体制を整備している。	✓		✓	
B	防災に関するマニュアル等が整備されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 ・職員、スタッフは防災訓練で、避難、通報、消火法実践訓練を行い、消防設備の使用法の確認、救急法の講習を受講し、災害発生時に備えている。 ・火災時の通報に備えて電話機のそばに住所・名称・目標を明記している。 ・避難訓練等マニュアルを常時掲示し安心・安全の確保を図っている。 ・書架に転倒防止が施されている。 ・災害発生時避難受入施設となっている。		【特記事項】 ・「地震等緊急時対応マニュアル」があります。 ・防災訓練は年2回実施されています。 ・消防署から配られるマニュアルが事務所に掲示してあり、常に確認できるようになっています。			
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-11 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築

利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄		
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)	
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A	
	利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、HPでの受付等)を設置している。	✓		✓		
	利用者からの苦情や意見等が寄せられた際には、内容を記録し、対応策を実施している。	✓		✓		
B	次のすべてに該当する。	✓		✓		A
	ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供している。	✓		✓		
	ご意見ダイヤルに意見等が寄せられた場合、その対応方法等につき公表している。	✓		該当なし		
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"> ・「皆様の声」ポストを設置し提案用紙を置いている。 ・アンケート調査・利用者会議を行いその結果を館内掲示とホームページで公開している。 ・コミュニケーションを大事にし、職員による聞き取りも行っている。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ご意見ダイヤルの利用方法についてのポスターを、館内に掲示しています。現在の所、「ご意見」は寄せられていません。 ・ 意見箱として「お聞かせ下さい、みなさまの声」ポストを受付に設置しています。 ・ 寄せられた声をファイルし、館の運営に役立てています。また、寄せられた声に対する回答は公表しています。 				
<p>【改善すべき点・課題等】</p>						

Ⅲ-12 利用者の苦情解決体制の構築

利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用者に対し、苦情等への対応手順、担当者等が明確にされている。	✓		✓	
	苦情解決の仕組みを利用者等に周知している。	✓		✓	
	苦情等の内容を検討し、その対応策を講じている。	✓		✓	
	苦情等への対応策について、利用者へ公表している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> 常勤職員が「皆さまの声」ポストを毎日チェックする。 口頭による苦情については、経緯を明確にして職員に周知、研修し再発防止に努める。 書面による苦情については、対応策を検討し理解していただく。なお、「あそび場」に要望により水道を設置。 コミュニティハウス通信や館内掲示のはり紙等対応策を公表している。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 受付には、「皆さまの声」ポストを設置しています。ポストのそばには、記入用紙も用意しています。記入用紙には「お聞かせくださいみなさまの声」と見出しがついていて、必要に応じてお返事を差し上げられるように住所や名前も記入できるようになっています。 苦情内容の検討、対応策の検討、対応策の公表は適切に行われています。 			
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-13 利用者アンケートの実施

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用者アンケートの結果を公表している。	✓		✓	
	利用者アンケートからサービスに係る課題を抽出している。	✓		✓	
	利用者アンケートから抽出した課題への対応策を講じ、改善している。	✓		✓	
B	サービス全体に対する利用者アンケートを最低、年1回以上実施している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】 ・ 利用者アンケートを実施し結果を公表し利用者の満足度向上に努めた。			【特記事項】 ・ 年に一度、利用者アンケートを行っています。 ・ アンケートの結果は、館内に掲示する他、ホームページにも公表しています。 ・ アンケート中の意見には、「文化祭を1日から2日に増やして欲しい」「リサイクルのフリーマーケット開催を希望」など、すぐには対応が難しいものもあります。また、自主事業時の子ども声と走りまわりの苦情には、付きそう人に対して張り紙等で注意を促しました。部屋利用後する清掃のためモップの購入希望には、即対応しました。		
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-14 利用者会議の開催

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用者会議での検討内容を公表している。	✓		✓	
	利用者会議からサービスに係る課題を抽出している。	✓		✓	
	利用者会議から抽出した課題への対応策を講じ、改善している。	✓		✓	
B	利用者代表からなる利用者会議を、最低年1回以上開催している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者会議を開催し、相互理解が得られた。また、その結果を公表した。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者会議を、1年に1回開催しています。 利用者会議の議事録は希望があれば公開しています。議事録は名前を載せてない状態で、ホームページにおいても公表しています。 利用者会議では、図書購入の希望、館内清掃用具の購入希望、利用申し込み方法について等の意見が出ていて、速やかに回答、対応策を講じています。 			
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-15 自主事業の適切な実施

⇒該当施設のみ評価を実施する

利用者の望む自主事業を適切に実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	自主事業の対象者は各年齢層を網羅し、世代間交流を考慮している。	✓		✓	
	定期的に自主事業の見直しを実施し、地域住民や利用者のニーズを反映させている。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり、事業が実施されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 ・年度始めに自主事業新年度計画を行う際、各年齢層を網羅しているか・地域のニーズを反映しているか世代交流がなされているか等考え立案。 ・年間の自主事業報告を行い、見直し事業か継続事業かを利用者のニーズとあわせ鑑みている。 ・定員を超える自主事業がほとんどである。 ・自主事業参加者が毎年増大し続けている。		【特記事項】 ・ 18年度は約56の自主事業を行いました。 ・ 自主事業の参加対象者は、幼児から一般まで年齢別に偏らないように、また、時間も各時間帯に渡るように企画しています。 ・ 年度末には、対象者、嗜好、利用料、参加実績等、様々な角度から自主事業の見直しを行い、次年度の計画を立てています。 ・ 他館と共催の自主事業も、積極的に取り入れています。 ・ 利用者からの意見は、参加者との会話や利用者アンケートで、把握しています。			
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-16 自主事業における独自の工夫等

⇒該当施設のみ評価を実施する

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

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業の参加対象者が幼児から一般まで年齢別に片寄らないように、また時間も各時間帯に多彩に企画している。 ・来館者・事業参加者との会話やアンケートなどでコミュニケーションを心掛け、地域ニーズの把握をした自主事業を企画し、ほとんど定員増となっている。 ・自主事業への年間の参加者数・講座数とも非常に多く、その結果館のPRにも繋がっている。 ・各講座のポスター・チラシを作成し、道路側掲示板・館内掲示板に貼り、受付にはチラシを置き、来館者にご案内している。 ・自主事業当日にはお知らせのためにイーゼルに今日の自主事業のチラシを貼り、エントランスに配置している。 ・自主事業から新しい事後サークルを多く形成し、サポートも続け、館の継続利用になっている。 (中本牧ハーモニカクラブ・手縫いの会・フラオプアマナ・なでしこ会・さくら会・リフォームの会他) ・地域にある他の地区センターやコミュニティハウスと連携を取り共催事業を行っている。(わくわく理科教室・横浜文学散歩・本牧ハロウィン・ハンドベル演奏会) ・地域の町内会との共催を行っている。(中本牧なかよし文化祭・健康づくり教室・中本牧出前寄席) ・自主事業作品見本は前もってショーケース等に展示しておく。 ・自主事業講師の作品展示をする。 ・コミュニティ団体への作品展示場所、お知らせなどのスペースを用意しその意欲の高揚に努めている。 ・区政 80 周年記念・開港150周年記念イベントに中本牧コミュニティハウスが中心となり中区役所と共催で取り組んでいる。(中区子どもオペレッタ「青い眼をした人形は・・・」 	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 中区区政 80 周年記念事業、横浜市開港 150 周年記念事業として、区役所との共催で「中区子どもオペレッタ」に取り組んでいます。子どもコーラス・ダンス出演者を募集した所大変多い人数の希望があり抽選で決定しました。中区生涯活動支援センターに登録している講師の方をお願いし、練習に励んでいます。 ・ 山手の地域性を生かした自主事業をおこなっています。クリスマスのシーズンには、山手聖公会でハンドベルの発表を行う予定です。演奏後はイルミネーションの中を歩き、山下公園で解散します。良い雰囲気、好評です。 ・ 秋の文化祭は地域の方に好評です。小学生の金管バンドの演奏会や餅つき、滝の助さんを招いて紙芝居などを行います。また、着物を洋服に直す「リフォームの会」によるファッションショーも企画していて、職員もモデルとして参加します。 ・ 地域との連携をしながら、自主事業を中心に積極的な活動を展開しています。幅広い年齢の人々が気軽に利用できる施設を目指して、多くの参加者に集って貰えるように努力しています。

Ⅲ-17 書籍の貸出、購入及び管理

⇒該当施設のみ評価を実施する

図書スペースがある場合、書籍の貸出、購入など適切な管理運営を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	貸出数の確認や返却状況の把握など、適切な管理を実施している。	✓		✓	
	蔵書情報を市に提出している。(蔵書検索システムのため)	✓		✓	
	図書は適切に整理整頓が行われ、利用者が探しやすいよう分類されている。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・パソコンソフト「ハイパーエル」により図書業務管理を行っている。 ・図書専用の研修ハンドブックを作成し、研修を行っている。 ・本にブッカーを行っている。 ・利用者が探しやすいよう図書棚に表示をしている。 ・本の置き場所が分かるよう背表紙に記を付けている。 ・新着図書を別置き・表紙のコピー等の掲示、コミュニティ通信でもお知らせしている。 ・期間が限られている青少年課題図書は他図書の貸し出し期間は2週間だが1週間にして、回転を早くし利用者に大変喜ばれている。 ・リクエスト・予約・とり置き等利用者の便宜を図っている。 ・返却ボックスを閉館時間・休館日用にエントランスに設置している。 ・貸出のための紙芝居用ビニール袋を用意している。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 図書の管理は、蔵書検索システム「ハイパーエル」を使用しています。 ・ 貸し出しと返却、予約のシステムは「ハイパーエル」で、管理しています。予約が入っている本の返却処理をすると、予約が入っていることを示す画面が現れます。また、本にも予約表が貼ってあり、順番に連絡をとって貸し出ししています。 ・ 「予約・リクエスト申し込み書」で、購入希望図書を受けています。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

IV. 地域及び地域住民との連携

IV-1 地域や地域住民との交流・連携の取組

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	地域住民、町内会、自治会等と情報交換を行っている。	✓		✓	
	地域住民の意見・要望を把握している。	✓		✓	
	人的資源や場所の提供を通し、各種地域活動へ参加している。	✓		✓	
	区内の他施設と連携し、情報交換を行っている。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】 <ul style="list-style-type: none"> 町内会、学校、利用者一体となった「文化祭」「出前寄席」を開催し地域交流を促進している。 「こどもの遊び場」「交流コーナー」を通じて児童や子育て中の親の交流促進、特に、砂場に朝晩シート掛けをして地元で喜ばれている。 ラジオ体操、健康づくり等の地域が主体の事業を通じての地域交流。 他の施設との共同自主事業(ハロウィン、理科実験教室、クリスマスハンドベル)の実施やケアプラザ、スポーツセンターの催しに協力。 「あそび場」に町内会の掲示板が設置されている。毎年、地域の祭り神輿の休憩場所になっている。 資源ごみ収集場所の提供。放置自転車撤去。連合町内会運動会に参加。 協会あげての「こどもオペレッタ」の実施 			【特記事項】 <ul style="list-style-type: none"> 「中本牧コミュニティ通信」を、町内会を通じて地域の方々に回覧しています。 子どもの広場には、町内会の掲示板が設置されていて、地域の情報を掲示しています。自治会、町内会との情報交換、婦人部の代表との交流も盛んです。 そのような交流の中で、地域の住民の意見や要望を直接聞く機会も多くあります。 地域の行事である運動会に館長が参加しています。また、町内会、自治会の集会は、施設の会議室を利用しています。最近では、本牧地区にバス路線が新設される事となり、「バス開通記念式典」がありましたが、式典の会場の提供、参加や手伝いをしました。 		
【改善すべき点・課題等】					

IV-2 地区センター委員会の設置・開催

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	地区センター委員会を開催している。	✓		✓	
	地区センター委員会での検討内容を公表している。	✓		✓	
	地区センター委員会で抽出された意見等への対応策を講じ、施設の運営に取り入れている。	✓		✓	
B	地域の代表や利用者、公募による市民などで構成する地区センター委員会を設置している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 ・ 運営委員会を地域連絡会に改組し、出された意見についてはできるだけ希望に添うようにしている。		【特記事項】 ・ 地域の代表者で構成する地域連絡会を設置していて、地域住民の意向を反映した自主事業の企画、予算の作成、管理運営上の重要事項の決定をしています。 ・ 地域連絡会の議事録は公開しています。			
【改善すべき点・課題等】 公募による市民の参加。					

V. 収支状況

V-1 指定管理料の執行状況

指定管理料は適正に執行されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、外部の監査を受けている。	✓	A	✓	A
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	適切な経理書類が作成されている。	✓		✓	
	経理を担当する職員を配置している。	✓		✓	
	収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在する。	✓		✓	
	通帳や印鑑などが適切に管理されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 ・経費は予算に従い、収入、支出ともに伝票で処理し、執行。		【特記事項】 <ul style="list-style-type: none"> ・ 小口現金管理の責任者は、主任です。 ・ 最終的な締め作業は、中区区民利用施設協会で行っており、毎月資料を提出しています。 ・ 中区区民施設利用協会にて、公認会計士と契約していて、税務書類の作成過程で適切な会計処理であることを確認しています。 ・ 訪問調査では、図書購入費、消耗品購入費、通信費において、伝票の存在を確認しました。 ・ 通帳と印鑑は別の保管場所で厳重に管理しています。 			
【改善すべき点・課題等】					

V-2 収支決算状況

予算と決算に大幅な相違がないか。収入－支出がプラスになっているか。

確認事項	
(予算収入 21,884,000 円) - (決算収入 23,263,107 円) = -1,379,107 円	
(予算支出 21,284,000 円) - (決算支出 22,471,459 円) = -1,187,459 円	
(決算収入 23,263,107 円) - (決算支出 22,471,459 円) = 791,648 円	
指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
【特記事項】	【特記事項】 ・ 予算と決算に大きな相違はなく、プラスの実績が認められました。

V-3 ニーズ対応費の執行状況

ニーズ対応費の執行状況について、ニーズに対応した支出となっているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	すべての項目について問題がない。				
B	-				
C	一つ以上の項目で問題がある。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】		【特記事項】			
【改善すべき点・課題等】					

V-4 利用料金収入実績

事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか。

事業計画書等で示した目標値	達成割合(利用料金収入/目標値×100)
指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
【アピールポイント】	【特記事項】
【改善すべき点・課題】	

V-5 経費節減の取組

経費節減のための努力を行っているか

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもの遊び場の草刈等の管理は地域の方の協力を得て日常的に行い経費節減をしている。 ・コピー用新両面使用。 ・消耗品の値段比較購入。 	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 経費削減に対して細やかな努力をしています。 ・ 消費電力の削減への努力として、使用していない部屋の消灯や、室内温度設定を調整するなどに取り組んでいます。 ・ 備品や消耗品は少しでも安価な物を選んで購入しています。
【改善すべき点・課題】	

VI. その他

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

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 7月には、地域から提供された笹に七夕飾りを設置し子供達や利用者の短冊を飾って好評。 ・ 子供の遊び場に四季折々の花をボランティアの協力を得て植え利用者を楽しませている。 ・ 10月には、ハロウィン、12月にはクリスマスのハンドベル音楽会、を他館と共同で開催し、季節感を味あっていただくとともに郷土愛の醸成。 ・ 併設されている「資源ごみ回収ボックス」の管理者への連絡などでの地域への協力。 ・ 毎週水曜日は、幼稚園が半日なので、園児と保護者の昼食場所になり地域に親しまれている。 	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 地域と連携しながら、自主事業を中心に積極的な活動を展開しています。幅広い年齢の人々が、気軽に利用できる施設を目指しています。 ・ コミュニティーハウスの活動に参加した地域の人たちの、連帯意識が持てるように働きかけています。特に本牧という地域性と、季節事の行事を盛り込んだ企画で、楽しんでもらっています。 ・ 指定管理者となる前は青少年図書館でしたので、図書の貸し出しにおける予約・取り置き、購入希望図書リクエスト受け付け、新刊図書の購入、図書棚の整理、紙芝居貸しだし等で、地域住民の支持と評価を得ています。 ・ 外構施設としての公園は、乳幼児と保護者や、児童・学生から高齢者まで、交流の場として地域に親しまれています。
<p>【改善すべき点・課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 男子トイレに子供用小便器の設置。 ・ 駐輪場の拡大。 ・ シーソーの騒音縮小。 ・ あそび場の自転車道の廃止。 ・ 学習室と会議室仕切り壁の防音改修。 	

Ⅶ. 評価結果のまとめ

地区センター評価結果一覧表

施設名： 横浜市中本牧コミュニティハウス

評価機関名： 株式会社学研R&C

評価項目		指定管理者 自己評価結果	評価機関 評価結果
I. 総則		A	A
1.施設の目的や基本方針の確立	地区センターの設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか	A	A
2.施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか	A	A
3.職員の勤務実績、配置状況	管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か	A	A
4.職員のマナー	利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か	A	A
5.開館の実績	仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおり開館しているか	A	A
II. 施設・設備の維持管理		A	A
1.建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか	A	A
2.備品の管理	備品が適切に管理されているか	A	A
3.清掃業務	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか	A	A
4.警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか	A	A
5.外構施設の保守点検	安全性が確保され、良好な機能が保持されているか	A	A
6.植栽・樹木等の維持管理	利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか	A	A
7.ゴミゼロ推進運動への取組み	横浜G30プランに則ったゴミゼロ推進運動へ取り組んでいるか	A	A
III. 運営及びサービスの質の向上		A	A
1.利用実績及び施設の稼働率	-		
2.利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか	A	A
3.適切な利用情報の提供	全ての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか	A	A
4.広報・PRの実施	当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。	A	A
5.サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組みを行っているか	A	A
6.職員間での情報共有化	職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか	A	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	A	A
IV. 地域・地域住民との交流連携		A	A
1.地域や地域住民との交流・連携の取組み	地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか	A	A
2.地区センター委員会の設置・開催	地域の代表や利用者、公募の市民などで構成する地区センター委員会を設置し、意見等を施設運営に取り入れているか	A	A
V. 指定管理料の施行状況		A	A
1.指定管理料の執行状況	指定管理料は適正に執行されているか	A	A
2.収支決算状況	収入・支出がプラスになっているか	+	+
3.ニーズ対応費の執行状況	ニーズ対応費の執行状況について、ニーズに対応した支出となっているか		
4.利用料金収入実績	事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか		
5.経費節減状況	経費節減のための努力を行っているか		

地区センター評価総括

項目	指定管理者自己評価	第三者評価機関特記事項
I. 総則	評価基準は達成している。特に、職員スタッフの対応は、利用者から、高い評価を得ている。	温かなふれあいのある地域社会づくりを目標に、誰もが気軽に利用できる拠点・場としての役割を果たせるように心がけています。職員は利用者にたいして、言葉使い、態度とも丁寧に接しています。
II. 施設・設備の維持管理	建物、設備は、良好な状態で維持管理している。また、放置自転車の撤去や資源ゴミ回収ボックスの設置など地域に貢献している。	施設内は清潔に保たれ、外構施設の保守も適正に行われています。ゴミの削減やリサイクルを心がけ、発生したゴミは分別して処理しています。
III. 運營業務及びサービスの質の向上	利用者に安心して質の高いサービスを提供するべく職員スタッフ努力している。特に自主事業は充実している。	施設の利用実績は安定していて、部屋の稼働率も高い状態です。自主事業などの情報をホームページや掲示版、「中本牧コミュニティハウス通信」で、積極的に広報活動しています。多様な自主事業の実施は、広く地域住民に支持され好評です。職員全員が「研修会ハンドブック」を所持し、マニュアルとして使っており、サービスの質の向上に努めています。
IV. 地域及び地域住民との連携	自治会、学校、幼稚園・保育園など地域と一体となった運営に心がけている。	地域との連携は密接です。町内会、学校、地域住民が一体となった「文化祭」等の企画も盛んに行なわれています。多彩な自主事業、図書の出し出し、外構施設としての公園は、地域住民に高く評価されています。
V. 収支状況	経費の節減に努めると共に適正に執行している。	収支決算状況により、適正に運営されていることが確認できました。経費の削減についても努力しています。
VI. その他	地域に親しまれ愛される施設であるよう「子どもの遊び場」をはじめ各種事業の展開、HPの立ち上げ等一層の努力を続けている。	地域と連携しながら、自主事業を中心に積極的な活動を展開しています。地域の特性を生かし、季節感あふれた行事を企画しています。

評価結果についての講評

地域の誰もが気軽に利用できる拠点・場としての役割を果たしたいとの思いを込め、温かなふれあいのある地域社会づくりを目標に日々努力しています。施設を利用する人のために、細やかな配慮が見られ、地域に根付いた運営が行なわれています。

指定管理者からの意見

今回、高い評価を頂き、日頃の努力が成果に現れたと思っております。これからも、中区区民利用施設協会のモットーである「笑顔・親切・安全」を基本として、地域に密着し、住民に親しまれ愛される地域コミュニティの中核にふさわしい、存在感のある施設であるよう、たゆまぬ努力を続けてまいります。