


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



桜道コミュニティハウス

横浜市港南区港南6 - 2 - 3

指定管理者：港南区区民利用施設協会

横 浜 市

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
・ 運營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	30
・ 地域及び地域住民との連携	31
-1 地域や地域住民との交流・連携の取組	31
-2 地区センター委員会の設置・開催	32
・ 収支状況	33
-1 指定管理料の執行状況	33
-2 収支決算状況	34
-3 ニーズ対応費の執行状況	34
-4 利用料金収入実績	35
-5 経費節減の取組	35
・ その他	36
・ 評価結果のまとめ	37

・ 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。	✓	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】		【特記事項】			
指定管理者である施設協会の経営方針に則って桜道コミュニティハウスの運営方針を定め、館内に掲示。スタッフに対しては、各種研修において、その意味するところやスタッフとしての心構えを認識して、自らが実践することにより、お客様の満足度向上を目指しています。		<ul style="list-style-type: none"> ・基本方針は明文化され、館内数カ所に掲示されています。 ・研修やミーティングを通じ、職員の心に浸透させると共に、利用者にも見やすい様に工夫しています。 			
【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。	✓	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"> ・利用ルールのチラシを受付で配布し、特に初めての利用者には説明している。(時間帯、回数制限、予約、抽選、など) ・相談等に対してサークル紹介、講師やグループの情報提供を行っている。交流の場として、作品展の開催や利用者会議でのサークル紹介、意見交換の機会を設けている。 ・自主事業実施の中で事後のグループづくりの提案をしており、18年度は3グループ実現し、現在も活動している。(つるし雛、中国語、囲碁) ・交流コーナーの利用方法を柔軟にして、近隣の小中学生、乳幼児・母親、高齢者の囲碁や休憩、少人数の懇談などの自由利用とサークルなどの団体利用に活用していただいている。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特定の団体に偏重しない様に予約は月2回までとしたり、空室情報を掲示したりして公平、公正運営を心がけています。 ・自主事業については、地域の状況を把握して、支援と促進に努めています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・夜間の利用率アップ。 ・和室の利用率アップ。(フローリング化を計画中) ・利用時間帯の間の整理時間の認識 ・利用時間終了時までには整頓・掃除を終わらせること常識であるが、時間一杯使いたいとの気持ちから終了がギリギリになる場合がある。 					

-3 職員の勤務実績・配置状況

管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	各業務に対し、必要最低限の職員を配置している。	✓		✓	
	各職員は、他の職員の業務状況を適切に把握している。	✓		✓	
B	事業計画書の職員体制と実際の体制に相違がない。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ローテーション勤務の中で、基本型として常勤者 1、スタッフ 1で声をかけあいながら対応しており、自主事業開催など必要なポイントはもう一人の副館長が一定時間出勤し対応している。 ・情報共有のために、日常業務については連絡ノートを中心にし、引継ぎ時には常勤者も一緒に行っている。経常的な事項以外は、全員への回覧と口頭でのアピールにより適宜行っている。これらにより、自分の当番時以外の問い合わせにも対応できている。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書通りローテーション勤務や交代勤務で運営されています。 ・時間による交代勤務者は連絡ノートと口頭説明により情報の確実な共有に努めています。 			
【改善すべき点・課題等】					

-4 職員のマナー

利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用者が職員だと判別できるよう、名札を着用している。	✓		✓	
	職員の服装は適切である。	✓		✓	
	電話の対応の際、施設名及び職員名を名乗っている。	✓		✓	
	挨拶や対応の際の言葉遣いや態度が丁寧である。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・窓口での対応については、利用者アンケートで84%の方から満足の評価(普通を入れると99%)をいただいております。利用後にも「ありがとう」「楽しかった」との声をいただいております。 ・電話対応については、着信音3回以内にとるように努めている。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・名札をきちんと着用し、明るい上着のユニフォームで勤務しています。 ・電話での対応も丁寧に行っています。 			
【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"> ・開館時刻前に利用する部屋の清掃、設備・備品のセット、確認を済ませている。 ・休館日(施設点検日)にも図書の返却は受けている。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・決められた時間に開館できる様職員は15分前には出勤し、寒い朝などは利用者が暖かい図書室のイスで開館を待つ様にされています。 ・月一回の閉館日には館長が出勤しており、図書の返却のみを扱っています。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日曜・祝日の5時閉館については、今後検討する必要があると考えている。(ただし、人件費の予算措置が前提) 					

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。	✓	A	✓	A
	目に見える損傷等がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。	✓		✓	
	発見された不具合が適切に処理されている。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり管理が行われている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・設備の保守管理、清掃等は、委託業者によるもののほか職員が行っており、異状・不具合を見つけた場合はすぐ常勤者に報告し必要な対応を行っている。 ・台風や強風の後は、建物まわり、設備、樹木などを点検している。 ・防犯、利用者の安全を主眼に置き、「見通しの良い施設づくり」を目指して改善を図っている。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内での不審者の悪行を予防する為、死角となる場所にはカーブミラーを設置したり、ガラス戸を素通しのものに改修したりしています。 ・築後35年にもなるので経年劣化が進んでいますが、職員が手分けして小修繕を続けています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本体は昭和47年完成、平成11年改修で経年劣化が始まっており、また、小規模なので、設備関係は職員が一次的に対応せざるを得ないが、専門家はいないので手探りでやっている。(電気設備保守は委託していない) ・樹木が繁茂し数年に一度は大掛かりな伐採を行う必要があるが、予算的に単年度では対応しきれないのでかなり計画的に行う必要がある。 					

-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"> ・備品の状況については、職員が 日常的に点検しているとともに、利用者にも不便なところはないか聞いている。(例;高齢者は高性能でも重いカセットデッキは使いにくい。) ・必要な修理・更新に対応するとともに、アンケートなどで要望のあった備品等を吟味して更新、新規購入している。 ・施設協会傘下の各施設と、備品の相互利用をしている。 		<p>【特記事項】</p> <p>指定管理者所有の備品は存在しません。管理費の一部を割いて地区センター備品の保守維持に当たっています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-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			
【アピールポイント】 ・日々の清掃は、施設内・外のほか、敷地周辺を含めて行っており、排水及び柵のゴミの状況もチェックしている。 ・高齢者の団体利用時には、便器まわりを職員が随時清掃している。 ・日常の巡回時に、安全と消耗品の状況等もチェックしている。		【特記事項】 ・利用者への「ゴミ持ち帰り」協力要請も効果が表れ、館内は清潔さが保たれています。 ・男性の高齢者団体使用時はトイレの汚れがひどくなるため、清掃を強化しています。			
【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。	✓	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"> ・開館時間内については、内外を巡回するとともに、外部から見通しを良くするよう改善しており、また利用者との良い関係を生かして、小さな異状も受付へ伝えてもらっている。(閉館後は、機械警備) ・鍵類は鍵箱で一括管理し、常時は鍵の掛かったロッカーに収納している。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者との関係プレー、ひいては地域利用者との共生が実をむすんでおり、小さな異常でも情報が職員に伝えられる体制になっています。 ・鍵は館長(不在時は副館長)が責任をもって総て管理しています。 			
【改善すべき点・課題等】					

-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"> ・雨天・強風以外は敷地内外及び道路の清掃時に排水及び柵の状況等をチェックしている。 ・高木が多く落ち葉が多いので、屋上・ベランダや室外機について委託業者の協力も得て年1回除去している。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当館前の道路は交通量も多いので、道路添いの樹木の間を白いロープ2本で仕切って安全をはかっています。 ・玄関入口前は、奥にある自転車・オートバイ置き場への通路である為、子ども達利用者の「とび出し」事故を防ぐ注意板を出して予防しています。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・坂の上に位置していること、講師用に必要なことから、駐車場スペース増設の要望が強いが、敷地形状、周辺交通状況等から難しい。(現状は障がい者優先で1台分) 					

-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		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・防犯の視点からも、人の目線以下の枝を職員が枝切り、間引きを行い、可能な限り見通しを良くしている。 ・すぐ下が保育園であるので、害虫のつきやすいツバキの木を全て伐採した。 ・台風の後には、枯れ枝の落下などを必ず点検している。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・樹木の下枝は、防犯上見通しが良くなる様、職員の手で全部切られています。 ・大きな樹木の整枝については専門業者の手が必要で、行政の予算措置が望まれます。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当初オープンから35年、樹木が大きくなりすぎて、数年に1度は大掛かりな伐採が必要になるので、予算対応に悩みながら行っている。 					

-7 ゴミゼロ推進運動への取組

横浜G30プランに則ったゴミゼロ推進運動へ取り組んでいるか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	ごみの発生抑制に取り組んでいる。	✓		✓	
	再利用・再使用に取り組んでいる。	✓		✓	
	リサイクルに取り組んでいる。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市のごみルート回収に参加し、分別を徹底している。 ・不用コピー等の裏、封筒の再利用を行っている。 ・チラシ類の配布依頼について、配布期間の適正化及び部数の削減をお願いしている。 ・横浜市の資源回収ボックス設置、管理に協力している。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ゴミ持ち帰りを利用者に徹底してもらっています。 ・チラシ類は必要な配布枚数以上は作成せず、又受け取らず等でゴミ発生を抑制しています。 ・トイレトペーパーはリサイクル品を使用しています。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・行政関係(主催、共催、後援ほか)をはじめ、市民グループ、団体等のチラシ、ポスター類の件数が年々増え、結果としてゴミが増えている。また、掲出期間や送付時期などを考慮していただきたい旨お願いしているが、徹底しない。 					

・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
H 17	4~9月	50 %	16,043 人	8,311 人	7,732 人
H 17	10~3月	45 %	16,800 人	8,877 人	7,923 人
H 18	4~9月	56 %	14,961 人	7,384 人	7,577 人
H 18	10~3月	68 %	15,654 人	7,968 人	7,686 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
	H	~ 月	%	人	人
	H	~ 月	%	人	人
	H	~ 月	%	人	人
	H	~ 月	%	人	人
	H	~ 月	%	人	/
	H	~ 月	%	人	
	H	~ 月	%	人	
	H	~ 月	%	人	
	H	~ 月	%	人	
	H	~ 月	%	人	
	H	~ 月	%	人	
	H	~ 月	%	人	
	H	~ 月	%	人	
	H	~ 月	%	人	
	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】 ・利用者数の集計基準を変更(17年度～18年度)したので、見かけ上の利用者数は減少しているが、団体利用数は約14%増加している。(運営協力費ベース)</p>	<p>【特記事項】 夜間利用の促進と稼働率向上の為、アンケートや利用者会議等の機会を通じ、何が必要か検討し、費用と効果を勘案しながら、善処される事が望まれます。</p>
<p>【改善すべき点・課題】 ・地区センターの料金化、ケア・プラザからの転入などにより昼間の稼働率は、部屋によっては限界に近づいている。一方、夜間の利用は少ない。</p>	

-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"> ・利用者アンケートで、84.2%の方から「満足」の評価をいただいている。 ・開館時刻以前の来館者は、館内の図書室の椅子で待っていただいている。 ・受付で「利用ガイド」により説明している。 ・休館日も図書の返却を受けている。 ・利用団体に対して、メンバー募集やPRのための『サークル紹介コーナー』を設けている。 ・館の予定、最近の各種トラブルなどについて職員に周知し、受付対応に共通の認識をもって対応できる努力をしている。 ・18年度研修では、スタッフが過去に迷った実例などによる事例研修を行った。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・最低2人勤務なので、窓口受付には必ず誰か居る様になっています。 ・「普段着で利用」をモットーにしているので、職員は窓口業務を重視しています。 ・受付に「利用ガイド」のチラシを置き、誰でもわかる様な文章としています。又、口頭説明もつけ加えています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-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"> ・受付前の壁面に、2ヵ月先までの予約状況一覧ボードと当日の「ご利用案内」を、各部屋に利用予定看板を設置し、分かりやすくしている。 ・「利用ガイド」を窓口に置き、新規の利用者にはお見せしながら説明している。 ・利用情報、ご注意について、適宜、掲示・館だより等でPRしている。(自主事業、新しい備品、新着図書、改善事項など) ・幼児、小学生も多いので、わかりやすい言葉づかいや親しみやすい絵などを使うように努めている。 ・登録団体のうち「公開の同意」を得ている部分について、利用者に情報提供している。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者の名称や期間等については館内各所に掲示され、利用者に開示されています。 ・事業計画書や報告書は求めに応じて開示する旨広告しています。 ・幼児や小学生に対しては子供室や図書室にイラスト入りの案内や注意情報が掲示されています。 			
【改善すべき点・課題等】					

-4 広報・PRの実施

当施設について、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"> ・自主事業の募集案内について、広報よこはま・区版、に掲載するとともに上大岡e-town,区HPひまわりタネットに載せるほか、館内の掲示、チラシ配布でPRしている。 ・桜道コミュニティだよりを年4回発行、館からのお知らせ、自主事業の予定、新着図書の紹介などの情報を提供、受付で配布するとともに、区役所の情報コーナーに置くほか地元町内会を中心に班回覧、掲示板への掲出をお願いしている。 ・協会として、来年4月から各施設をラインアップしたHPの立ち上げをプロジェクトチームで検討中。(内容の程度、利用者の使い勝手、費用など) 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・行政や地域の他施設の機関紙等にも、未利用者へのお誘いや、自主事業の案内をPRし、地域の人々に身近に感じてもらう様にしています。 ・情報紙「桜道コミュニティ便り」は各町内会を通じ650世帯に配布し、「気持ちよく利用」してもらう様うなががしています。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者への広報については、IT媒体を中心にするると排除することになりやすいので、紙ベースと併用する必要がある。 					

-5 サービス水準の確保

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	施設のサービス水準を確保するため、標準的な業務実施手順や注意点等がわかりやすく明文化(マニュアルの作成等)されている。	✓		✓	
	全職員が一貫した認識を共有した上でサービスを提供している。	✓		✓	
	職員の意見を取り入れながら、標準的な業務実施手順等をスタッフミーティング等において定期的に見直している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当館専用のマニュアルを作成し各自ファイル化しているとともに、実務の中で出た疑問、トラブルなどは、常勤者への報告、周知により共有している。また改善意見などを取り入れて、業務の進め方や施設改善に生かしている。 ・新採用職員の接遇研修では、利用者に扮しての模擬体験などを行っており、実務においては、利用者の特性、背景理解など実例に即したOJT研修が効果的であるので、これにより行っている。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の業務執行マニュアルが作成されており、職員個人によりサービスの格差が出ない様にされています。 ・時代背景や法改正に合わせてマニュアルの見直しを毎春行っています。 		
【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。	✓	A	✓	A
	情報の流れが明確にされ、必要な情報が職員に的確に届くような体制が整備されている。	✓		✓	
	職員間で、情報共有を目的とした定期的な会議(スタッフミーティング等)が開催されている。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		<p>【アピールポイント】</p> <p>・ローテーション勤務であることから、基本的には、業務に関することは連絡ノートで、事業等の情報は紙ベースで情報の共有を図っているが、これだけでは十分ではないので、引継ぎ時に常勤者を含めて口頭での補足を含め行っている。特に、館長・副館長間の情報共有は綿密に行っている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>スタッフ間の情報の共有化は毎日の業務の引き継ぎを通して行っており、参加していない者には「スタッフ連絡メモ」を利用して周知を図っています。</p>	
		<p>【改善すべき点・課題等】</p>			

-7 個人情報の保護

個人情報の保護に対する体制が整っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当したうえで、次の項目に該当する。	✓	A	✓	A
	横浜市が規定する個人情報取扱特記事項について、年1回以上点検・評価を行っている。	✓		✓	
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集し、目的以外に使用していない。	✓		✓	
	個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等が整備され、管理責任者が特定されている。	✓		✓	
	個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じている。	✓		✓	
	個人情報の取扱いについて、職員等に対する研修を年1回以上実施し、個別に誓約書を取っている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> 個人情報の取り扱いについては、施設協会として「10か条」を定め、新採用時に全体で、また、館毎に年1回以上研修を行っている。 団体登録の際、個人情報の公開について確認(全部、一部)し、これを踏まえて公開用(情報提供用)の資料としている。 図書の処理用パソコンを、利用者から直接見えないよう改善した。 個人情報を含む資料の廃棄には、必ずシュレッダーを使用している。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> “個人情報を目的以外に使用しない”という内容のゴム印を作って徹底しており、そのような表記がない古い申込書を使う場合には使用しています。 書籍の利用者カードの情報はパソコンで管理しており、離席時にはロックするなど、漏洩防止の措置を講じています。 港南区区民利用施設協会独自のマニュアルである「個人情報取扱い10か条」の見直し・改訂は、毎春開催する研修の際に行っています。 			
【改善すべき点・課題等】					

-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(事故発生の場合、他類似施設等における事例の収集など)をもとに、原因分析を実施し、改善のための対応を行っている。	✓		✓	
	事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックし、必要に応じて改善している。	✓		✓	
	事故防止策の研修等を実施している。	✓		✓	
B	事故防止のチェックリストや事故防止・事故対応マニュアル等を整備している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>マニュアルは、いざという時にあわてないための基本として重要であるが、実際の予防のためには、「危険可能性を発見する感覚」が大切であり、施設面での見通し確保(死角をなくす)により、予防、早期発見、不審者等へのアピール力が向上すると考え、施設改善、図書の配置替え、樹木の伐採、ミラーの取り付け等を行っている。また、玄関前通路に注意の看板を設置した。</p> <p>基本的には、コンパクトな施設であるので、職員が連携して状況に合った臨機応変な対応を心がけている。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事故防止のための施設改善策として、18年度に図書室のドアのガラスを透明なものに変え、室外から中の様子が見通せるようにしています。 ・同様に、事務室のドアを観音開きから引き戸に変え、開閉の際の危険を防止しています。 ・利用者に注意を促すため、館内に事故関連の新聞記事のコピーを貼り出しています。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-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】 ・ローテーション勤務の中で、常勤者がスタッフを指揮して、よく連携して行動することとしている。(現場の状態、事故の種類により、現場対応、放送など必要な措置、連絡などの役割分担)		【特記事項】 ・連絡網や連絡先が事務室内に掲示され、事故発生時にはだれもが迅速に連絡できるようになっています。 ・施設内で発生した事故の記録のほか、ヒヤリハット集や他類似施設等における事例集も備えられ、対応に役立てられています。			
【改善すべき点・課題等】					

-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。		B		B
	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】 ・調理、工芸などの部屋が無く、都市ガスを使っていないコンパクトな施設であるので、年1回、消火器の確認、避難誘導の仕方、放送、消防への通報等について訓練を行っている。		【特記事項】 ・事務室には緊急時連絡先や一時避難場所、広域避難場所の掲示があります。 ・緊急時には、勤務中の職員が「総括・連絡」「現場対応」「避難誘導」の役割を分担して果たすよう、事業計画で定められています。 ・マニュアルはその通り実行され、定期的に見直されるのが理想的です。避難訓練や防災訓練は利用者の安心・安全の為に少なくとも年2回は実施する事が望まれます。			
【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。	✓	A	✓	A
	利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、HPでの受付等)を設置している。	✓		✓	
	利用者からの苦情や意見等が寄せられた際には、内容を記録し、対応策を実施している。	✓		✓	
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供している。	✓		✓	
	ご意見ダイヤルに意見等が寄せられた場合、その対応方法等につき公表している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 利用者の意見・要望、苦情の収集については、受付への話しやすい雰囲気づくりをベースに、「ご意見ダイヤル」のほか 1 「みなさんの声」を常設 2 一斉アンケートの実施 3 利用者会議の開催 4 運営委員会での審議の複数のチャンネルを生かして行っている。		【特記事項】 ・ご意見ダイヤルの利用方法、意見等が寄せられた場合の対応方法などは館内掲示によって周知しています。 ・利用者から寄せられた苦情等は「苦情・意見・要望 受付一覧」にまとめて記録しています。			
【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。	✓	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"> ・「みなさんの声」に対しては、内容と回答(返事、館の考え方)を掲示している ・前述したように、複数のチャンネルを設けていることと日ごろから館職員による改善を心がけていることもあって、特別な苦情はない。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者からのご意見等の受付から対応までの流れを玄関に掲示し、苦情解決の仕組みの周知を図っています。 ・ご意見ダイヤルに寄せられた意見等とその対応策の公表は、館内掲示によって行うことになっています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-13 利用者アンケートの実施

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用者アンケートの結果を公表している。	✓		✓	
	利用者アンケートからサービスに係る課題を抽出している。	✓		✓	
	利用者アンケートから抽出した課題への対応策を講じ、改善している。	✓		✓	
B	サービス全体に対する利用者アンケートを最低、年1回以上実施している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年1回、約1カ月間の全体の利用者アンケート及び自主事業終了時のアンケートを行い、運営改善、事業企画等に生かしている。 ・利用者アンケート結果は、個別の意見・要望と対応の考え方を含めて運営委員会、利用者会議に報告するとともに掲示で公表している。(内容の閲覧を含む) 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケートの実施はチラシとポスターで告知し、「利用者アンケート結果」を希望者の閲覧に供しています。 ・アンケートに挙げられた課題や要望の中で対応可能なものは業務改善に活かしており、19年度は文化祭における作品展の展示時間延長などを実施しています。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-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"> ・利用団体に集まって戴き、館の最近の様子、利用状況、事業計画などを報告、また、利用者アンケートの結果を報告し、意見・要望をいただいている。(会議の中で、団体の自己紹介、意見交換など交流の機会を設けている。) ・利用者会議の内容は、閲覧可能の旨揭示し、運営委員会に報告している。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者会議開催の告知は、当施設の利用頻度が一定以上の団体に案内状を送付することによって行っています。18年度は48団体が対象となり、27団体が参加しています。 ・会議の内容は「閲覧情報一覧」にファイルされており、希望者は読むことができます。 			
【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。	✓	A	✓	A
	自主事業の対象者は各年齢層を網羅し、世代間交流を考慮している。	✓		✓	
	定期的に自主事業の見直しを実施し、地域住民や利用者のニーズを反映させている。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり、事業が実施されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当館は、青少年図書館を転換したコンパクトな施設であるので、弾力的な利用方法を工夫しながら、自主事業については、1 生活のうまい創造 2 子育て支援 3 健康づくり を柱に、利用者アンケート、参加者の要望などを参考に企画・実施している。 ・作品展開催の際は、小学生などの遊びや体験のメニューも取り入れている。 ・最近では、高齢者も参加しやすいヨガの講座を実施している。 ・講座の終了時に、今後の活動希望をアンケートして、継続希望のメンバーでのサークル結成の調整(講師、施設利用など)をしており、18年度は3つの発展グループができて活動している。(つるしびな、囲碁、中国語) 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・諸事情により当初の計画の執行が無理となった時には、速やかに事業計画を見直し、新計画に従って効果的に自主事業を行っています。 ・自主事業終了後にアンケートを実施し、調査結果は次年度の計画の参考にしています。 		
【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"> ・乳幼児と親のための「さくらんぼひろば」を年10回開催して喜ばれており、親同士の友達づくりにも役立っている。また、これがきっかけで日ごろの休憩や気分転換に気軽に立ち寄っていただくなど利用に結びついている。 ・単独の施設では実施が難しい事業について、地区センター3館と合同または回り持ちで開催するなど、協会の中での連携を生かして実施している。(18年度リサイクルセンター見学 19年度 インターネット対応パソコン講座、横浜市の水源を訪ねて) ・作品展は、日ごろの研鑽の成果発表のほかに子供たちも楽しめるメニュー、地元や福祉施設と連携した模擬店、町内会からのテント借用など地元との連携、世代間交流を図っている。 ・自主事業の実施時間について、午後時間帯に設定するなど、利用者に人気の高い時間帯を避けるようにしている。 	<p>【特記事項】</p> <p>当施設は青少年図書館から転換したもので、地域性が強く、小中学生の利用が多いことから、次のような分野を中心に自主事業に取り組んでいます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・親子あるいは家族で楽しめる事業 ・地域の交流を深め、伝統行事を継承する事業 ・生活を豊かにし、心をリフレッシュする事業 ・中高年層を含み、幅広い年齢層が参加しやすい、文系および物づくりの講座

-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"> ・貸し出し・返却、検索などは、利用者カードを使ったパソコンで行っており、スピーディーで喜ばれている ・購入については、幼児、小・中学生、一般、高年齢層のバランスを考慮して選定している。(最近は、高年齢層も重視している。) ・選定に当たっては、新聞の図書紹介・PR、話題本、「みなさんの声」の投書などをもとに、職員の意見も聞いて行っている。 ・夏休み前には、小中学生の課題図書を揃えてPRしている。 ・新着本について、図書室への掲示とコミュニティだよりで紹介している。 ・防犯の視点から、児童向け図書は入り口に近い受付側にし、一般図書と場所を入れ替えた。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・図書室内は明るく、清潔で、読書を快適に楽しむ環境が整っています。 ・図書は内容ごとに分類されて探しやすく、手入れも行き届いています。 		
【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。	✓	A	✓	A
	地域住民、町内会、自治会等と情報交換を行っている。	✓		✓	
	地域住民の意見・要望を把握している。	✓		✓	
	人的資源や場所の提供を通し、各種地域活動へ参加している。	✓		✓	
	区内の他施設と連携し、情報交換を行っている。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の町内会、子ども会、青少年・体育指導委員、民生児童委員、女性団体、シルバークラブ、障がい者団体及び小中学校の代表に、当館の運営委員会の委員になっていただいております。意見・要望が反映されるようになっております。 ・日ごろの利用において、地元の各種会合、高齢者の活動等に門戸を開いており、自由利用も多い。春の桜まつりには休憩場所を提供している。 ・利用者会議のご案内を、地域のサークルに出している。(日頃の利用時に懇談している。) ・作品展では、模擬店を町内会にお願いしたり、テントを借用したりして連携している。また、区レクリエーション協会にイベント関係を依頼している。 ・施設協会が管理者となっている地区センター3館、他のコミュニティハウスと自主事業の共同企画・実施、資材の共同利用、情報交換、チラシの掲示など総合的に連携している。 ・区の自主企画講座の運営について、PRや施設利用面で協力するなど生涯学習支援センターと連携している。 ・隣接の保育園とは、何かあった場合の情報交換や駐車場の提供のほか、園児の見学、どんぐり拾いなどを受け入れている。 <p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・連合町内会会議が当施設で開かれており、その際に情報の交換などを行っています。 ・町内会の盆踊り大会などの地域イベント、周辺道路やゴミ集積所の清掃等の地域活動に職員が参加しています。 ・文化祭には地域の福祉施設から模擬店の出店がありません。 			

-2 地区センター委員会の設置・開催

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	地区センター委員会を開催している。	✓		✓	
	地区センター委員会での検討内容を公表している。	✓		✓	
	地区センター委員会で抽出された意見等への対応策を講じ、施設の運営に取り入れている。	✓		✓	
B	地域の代表や利用者、公募による市民などで構成する地区センター委員会を設置している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・関係町内会会長をはじめ、地域の各分野からなる運営委員会を設置し、最低年1回、案件が出た場合はその都度開催して意見をいただき、管理運営に反映させている。 ・利用者アンケートの意見・要望及び対応の考え方を委員会に報告し意見をいただいている。 ・委員会の会議概要は、利用者にもご希望により閲覧に供することとしている。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・運営委員会を年1回以上開催し、意見等を施設運営に取り入れています。 ・委員会の議事録は「閲覧情報一覧」にファイルされており、希望者は読むことができます。 			
【改善すべき点・課題等】					

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。	✓	A	✓	A
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	適切な経理書類が作成されている。	✓		✓	
	経理を担当する職員を配置している。	✓		✓	
	収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在する。	✓		✓	
	通帳や印鑑などが適切に管理されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設協会として経理規定を定め、これに則って経理事務を行っている。会計的には、PCによる会計システムにより行い、税務提出書類などを会計事務所にチェックしてもらっている。 執行伺、帳票類は、施設協会の監事による監査を受けている 協会としての経理事務の総括は、事務局の経理担当が行い、執行調整とチェックを行っている。 館においては、副館長のうち1人を経理担当とし、個別案件はそのつど、毎月の執行状況及び預金・現金の残高を館長が確認している。 印鑑の管守責任者を館長としている。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 適切な経理書類が作成され、経理を担当する職員も配置されています。 収支決算書は「閲覧情報一覧」にファイルされており、希望者は確認することができます。 		
【改善すべき点・課題等】					

-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 21,491,000 円) - (決算収入 21,682,316 円) = △191,316 円	
(予算支出 21,491,000 円) - (決算支出 22,573,167 円) = △1,082,167 円	
(決算収入 21,682,316 円) - (決算支出 22,573,167 円) = △890,851 円	
指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【特記事項】 ・収支がマイナスになっている最大の理由は、館長の給与(約 342 万円)が予算措置されていないことによるもので、これが措置されていれば、約 253 万円のプラスになっていたものである。 即ち、協会が経営努力として行った事務局長の桜道コミュニティハウス館長の兼務に対して、区は、当初申請額から 298 万円を減額(館長給与分とその他要素を合計)したことによるもので、20 年度に向けての是正措置を申し入れています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・18年度の収支は赤字になっており、黒字達成のための対策が望まれます。 ・予算額と決算額に顕著な差が認められる支出科目がいくつかあり、より実態に則した予算配分が望まれます。

-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。				
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			
<p>【アピールポイント】 該当せず</p>		<p>【特記事項】 該当せず</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-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)
該当せず	該当せず
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"> ・施設協会として、事務局長がコミュニティハウス館長を兼務している。 ・業者の工賃の高い施設改善、植栽の管理など可能なものは職員が行っている。(利用案内板、正門の看板、防犯ミラー、ドア防音、テーブル修理、ペーパーホルダーetc&etc) ・作品展の会場づくり及び展示の台・背景などは、材料・部品のみ購入し、職員が行っている。 ・照明、冷暖房などは、入替点検、巡回時にこまめに点・減している。 ・事務用コピー、印刷の試し刷りは、不用用紙の裏面を、また、封筒を再利用している。 	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・経費節減に対する職員の意識は高く、自分たちで出来る事は自分たちでやるという意欲が感じられます。 ・電気料金、水道料金、清掃費は決算額が予算額を大きく下回っており、経費節減のための努力の成果が現れています。
【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><見通しのよい施設づくりと運営> 施設を内外ともに可能な限り見通せるように改良を続けており、防犯と美観の改善を図っている。このことにより、職員と利用者の間が心理的にもオープンになり、状況把握や声かけ等良い結果が出ている。</p> <p><施設の有効利用> 当館は、青少年図書館から転換した施設で、地区センターと比べるとコンパクトな施設であり、占用利用出来る部屋は多目的室と和室しかなかった。これに対して、団体での利用ニーズは年々高まっているので、交流コーナー、学習室を仕切って、自由利用と団体利用の兼ね合いを考慮・調整しながら利用していただいている。また、受験時期には、他の部屋が空いている場合は学生等に提供している。</p> <p><育児支援> 自主事業実施時などに施設の利用をPRしており、母親等の息抜きを兼ねての気軽な自由利用に結びついており、間接的な育児支援になっている。</p> <p><防犯・子供の安全確保> ・見通しの確保や利用者との声を掛けやすい関係づくりに心掛け、沢山の目で見守る態勢を目指している。 ・小学生と親の待ち合わせに、確認のうえ制限時間の例外として施設を提供している。（保育園との関係）</p> <p><小中学生等への支援> 施設見学に対応、宿題等に関する図書の調査やインターネット検索に協力している。</p> <p><作品展開催、備品の充実> 利用者に運営費の一部を担っていただき、これを自主財源として作品展の開催、備品の充実などに充てて館の魅力アップを図っている。</p> <p><施設改良、植栽管理等可能なものの直営化> （再掲）特に、小学生と職員で作った手づくり看板は利用者からお褒めの言葉を戴いている。</p>	<p>【特記事項】</p> <p>・利用者会議と施設運営委員会の開催時期と順序について</p> <p>現在、利用者会議は年一回6月に開催され、その議事内容・ご意見は翌年5月に開催の運営委員会に付託されています。</p> <p>利用者会議では地域の48利用団体が出席して施設の利用期日・時間、利用方法、設備への要望など大切な根本的問題が議論されているにも拘わらず、運営委員会への付託が11ヶ月後では利用者の要望が十分に且つ迅速に反映されているとは言えません。</p> <p>利用者会議のあと、短期日のうちに運営委員会が開催される様、開催時期と順序の再検討が望まれます。</p>
<p>【改善すべき点・課題】</p>	

評価結果のまとめ

地区センター評価結果一覧表

施設名：桜道コミュニティハウス

評価機関名：福祉サービス第三者評価機関しょうなん株式会社フィールズ

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	事故発生時の対応体制が確立されているか	A	A
10.災害発生時の対応体制の構築	災害発生時の対応体制が確立しているか	B	B
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	当コミュニティハウスは、港南区区民利用施設協会の一員として運営の基本事項は共通とし、地域に支えられて各館の特性を生かして運営しており、地域性と全区的な面の両面を有している。利用者の評価は高く、また自主事業からサークルに発展した団体もある。	地域社会の活性化に役立つ施設として、普段着で利用してもらえる様、職員一人ひとりが公平・公正な運営に当たっています。
II. 施設・設備の維持管理	利用者に、安全かつ気持ち良く利用していただくために、適切な維持管理を行うとともに、防犯の視点も含めて、施設全体を見直し良くすることに努めている。施設改善、植栽管理など可能な限り、職員が行っている。	備品は総て行政のものですが、暖かい目で保守・管理に当たっています。 施設の経年劣化が見られますが、職員が良く手入れしています。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	日常のあいさつ、声かけに始まり、運営内容を可能な限りオープンにしており、利用者アンケートでは、84%以上の方から『満足』の評価をいただいている。館の特色として『学習室』を設け、受験生や成人が勉強しやすい環境づくりを心がけている。	安全で気持ちよい利用をモットーに館内の見直しを良くする改修改良をしています。 利用者の要望を参考に体操マットを増やしたり、受験生用の学習室を設けたりしています。
IV. 地域及び地域住民との連携	地域に限定しての会議参加やアンケートなどは行っていないが、運営委員会、利用者会議への地域の参加 文化祭への地元の参加 町内会、地域サークルの日常的利用 地域からのスタッフ採用などを行っている。	運営委員会には町内会、子ども会、女性団体、シルバークラブなど幅広い分野の代表が参加しており、多様な地域ニーズの把握を可能にしています。 町内会や福祉施設などの協力のもとに文化祭を開催したり、隣接する保育園と交流や情報交換を図るなど、地域との結びつきも密接です。
V. 収支状況	区の指定管理料に館長給与が計上されていないことから、赤字になっているが、これが適正に計上されていれば黒字である。 料金制の対象ではないので運営協力費により、文化祭の開催 サークル活動のための備品の充実を行っている。	電気料金や水道料金、清掃費などに経費節減努力の成果が見られるものの、18年度の収支は赤字になっており、黒字達成のための対策が望まれます。
VI. その他	利用者の高齢化などに対応して、コピー機、印刷機、カセットデッキの利用をスタッフがフォローするとともに、茶器の洗浄、トイレ利用後の清掃などに対応している。	各職員は利用者にとって何が必要かを自ら考え、自主的に判断して管理運営業務に当たっています。

評価結果についての講評

生き生きとした潤いのある生活の場と安全で清潔な活動の場の提供をモットーとしており、死角のない明るい施設となっています。これは館長始め、職員一人ひとりが自覚して自己研鑽につとめている結果と思われます。

指定管理者からの意見

指定管理者になって2年目となり、この間、施設の役割発揮及びサービス向上を中心に努力して来ましたが、今回第三者評価が行われて管理運営全般にわたって客観的な評価が行われたことにより、事前に従来業務の見直しが行えたこと、改善の余地を提起されたことなど有意義なものとなりました。今後のさらなる業務見直し・改善に役立てたいと考えています。

