

< 菊名コミュニティハウス >



横浜市指定管理者第三者評価制度

地区センター評価シート



訪問調査日 平成20年11月20日

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	16
-3 適切な利用情報の提供	17
-4 広報・PRの実施	18
-5 サービス水準の確保	19
-6 職員間での情報共有化	20
-7 個人情報の保護	21
-8 事故防止対策への取組	22
-9 事故発生時の対応体制の構築	23
-10 災害発生時の対応体制の構築	24
-11 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	25
-12 利用者の苦情解決体制の構築	26
-13 利用者アンケートの実施	27
-14 利用者会議の開催	28
-15 自主事業の適切な実施	29
-16 自主事業における独自の工夫等	30
-17 書籍の貸出、購入及び管理	31
・ 地域及び地域住民との連携	32
-1 地域や地域住民との交流・連携の取組	32
-2 地区センター委員会の設置・開催	33
・ 収支状況	34
-1 指定管理料の執行状況	34
-2 収支決算状況	35
-3 ニーズ対応費の執行状況	35
-4 利用料金収入実績	36
-5 経費節減の取組	36
・ その他	37
・ 評価結果のまとめ	エラー! ブックマークが定義されていません。 38

総則

-1 施設の目的や基本方針の確立

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	職員に対し、地区センターの設置目的に基づいた施設運営上の基本方針が明文化されている。	✓		✓	
	職員が、地区センターの設置目的や施設運営上の基本方針を理解している。	✓		✓	
	利用者に対し、地区センターの設置目的や施設運営上の基本方針を周知している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>当館の特性である自然環境に恵まれた周囲の環境、充実した学習室や図書を活かしつつ「生涯学習の場」として地域の方をはじめ多くの方々が気軽に利用できるよう職員・スタッフ全員が努めている。</p> <p>その為にも、「運営方針」等を、機会あるごとに職員に研修・周知を図っている。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コミュニティハウスの「運営方針」と港北区区民利用施設協会の「運営方針」を掲示し、さらにホームページにも掲載され利用者へ周知しています。 ・利用案内やコミュニティハウスだよりのパンフレット等は設置の目的などを記載しているほか、キャッチコピー、色づかい、デザイン等でも見る人を引きつける工夫がみられ、集客力向上に寄与しています。 ・前身の青少年図書館の特徴も活かしつつ、異世代交流の拠点としての新しい役割を加えることを強く意識しています。 ・「てきぱき、はきはき、笑顔を」をモットーに、「誠実な澁刺とした風通しのよい菊名コミュニティハウス」を目指す指針を、職員に周知しています。 ・職員のインタビューでは、「利用者の立場に立ったサービスを心がけ、まず挨拶の励行、居心地の良さを体感していただくこと」を強調しています。 ・上記の理念・背景として施設利用協会主催の研修等は、あらゆる面で横浜市と取り決めた契約の趣旨を十分に留意して実施されています。さらに施設利用協会から職員への情報提供についても、コミュニティハウスに役立つ新聞の切り抜き等を配布し啓蒙に努めています。 			
【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> <p>会議室の予約受付は、利用の前月の1日に、公開抽選で決定する方式を採用している。</p> <p>職員・スタッフには館の利用にあたり公平・公正が基本であることを常日頃から職場研修をしている。</p> <p>自主事業終了後サークル化した団体には、3ヶ月の優先予約利用を支援している。</p> <p>読み聞かせサークルの活動の場を当館自主事業に組み入れ提供している。</p> <p>また、サークルの活動での作品展示スペースを提供し、広報支援を行っている。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コミュニティハウス利用案内及びホームページに施設利用案内のルールが掲載されています。 ・会議室の予約受付は、19年度中から従来の先着順を抽選方式に変更しました。これにより定時刻の抽選で公平・公正に決定することになり、利用者の納得が得られています。 ・自主事業からサークル化した事例としては、きりえの会、おはなしどんぶりこ(絵本の読み聞かせ)、パッチワークすみれ(手芸)、水彩画を楽しむ会、すみれ会(絵手紙)などがあります。 ・本年11月に開催の文化祭には2日間で、700人の来館者があり、サークル活動での作品の館内展示などには、高い関心と興味を示されました。今後の新規利用者としての来館が期待できます。 			
【改善すべき点・課題等】					

-3 職員の勤務実績・配置状況

管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	✓	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> <p>職員・スタッフ「勤務予定表」を作成し、各人に渡すとともに事務室内に掲出し常に全員がお互いの勤務状況等を把握している。</p> <p>また、事務室内に月間予定表を掲出しているため、全員が事業等を把握し、事業執行に齟齬が無い体制を引いている。</p> <p>スタッフ同士での複雑な事務引継ぎは、職員とともにに行い、連絡事項や注意事項の徹底を図っている。</p> <p>職員3人、スタッフ8人体制で事業執行に支障を来さない範囲において休暇対応をして健康管理等に配慮している。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>・職員・スタッフの勤務予定表を確認しました。職員3名、スタッフ6名、作業スタッフ2名の編成で、スタッフは午前帯、午後帯、夜間帯それぞれ1名、二班による隔週勤務です。スタッフの雇用期間は1年更新のトータル2年間が原則です。雇用期間を定めることで、地域の住民に平等の機会を提供しています。</p> <p>・スタッフの交代時の申し送りは、引継ぎノートによって適切に行われています。</p>			
【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> <p>職員全員が名札の着用とともに制服としてエプロン又はジャンパーを着用。</p> <p>新採用の職員・スタッフは、港北区区民利用施設協会主催の専門家による接客研修を受講し、利用者の入館・退館の際に気持ちの良い挨拶をする等日々の接客に生かしている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>・職員全員が名札の着用とともに制服としてエプロンは男性は緑、女性は赤、ジャンパーは男女とも赤色のものを着用しています。</p> <p>・平成20年度合同職場研修(平成20年9月実施)では、「勤務の心がけ」などの接客研修が行われ、全員の受講が確認できました。</p> <p>・職員は、利用者の安心、安全、いごちの良さを念頭に接客マナーに取り組んでいます。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-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を開館しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおり に開館している。	✓	A	✓	A
B	-	/		/	
C	仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおり に開館していない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>休館日については、「コミュニティハウスだより」、 「ホームページ」、屋外「飲料自動販売機」の電光掲 示、屋内・外の掲示物等多くの媒体で広報に努めて いる。</p> <p>暑さや寒さが厳しい時期には開館時間前でも利用 者を屋外で待たせることなく、玄関ドアを開け交流 ロビーで開館準備が終わるまでお待ち頂いている。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開館・閉館時間は規程通り実施されていることを勤務日誌で確 認しました。 ・休館日については、「コミュニティハウスだより」、「ホームペー ジ」に表示されています。 ・さらに、階段の上り下り時の目線の行き先にも「休館日の表示」 がはり出されており、利用者への心配りが行き届いています。 ・左記の「暑さや寒さが厳しい時期には開館時間前でも利用者を 屋外で待たせることなく、玄関ドアを開け交流ロビーで開館準 備が終わるまでお待ち頂いている。」ことは、利用者への気配 り・心遣いの現れであり大変よいことです。ただし、一定の時刻 をきめないと、だんだん早まることが考えられるので、注意が必 要です。 			
【改善すべき点・課題等】					

施設・設備の維持管理

-1 建物・設備の保守点検

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	目に見える損傷等がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。	✓		✓	
	発見された不具合が適切に処理されている。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり管理が行われている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>事故防止チェックリストに従い、日々の巡回点検や利用者の声でも実施している。</p> <p>建築後約40年経た施設であり修繕箇所も多いが、高額で区や協会事務局に要望する以外の小規模な不具合については、職員が速やかに対処している。</p> <p>利用者の安全確保のために、備品等の突起物に保護処置をしている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>・建物・設備に不具合が発見された場合は、「菊名コミュニティハウス管理計画・実績表」、「年度別維持管理・保守点検実施状況」などにより、適切に処置がなされていると認められます。</p> <p>・経費節減を含めて、小規模な不具合については、職員が速やかに対処しているのは評価できます。例えば、コンクリートの剥がれ修理やガスメータカバー・フェンス角の突起物にビニールテープで安全処置を施すなど、職員自らが対応しています。</p> <p>・館内は、利用者が安全に利用できる状態が維持されています。左記の「利用者の安全確保のために、備品等の突起物への保護処置」についても、ヒヤリハット及び、気配り・心遣いが行き届いており高く評価できます。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>足の不自由な方々のための、2階に行く階段に連続する手すりや昇降機を設置。</p>					

-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> <p>年1回在庫確認・点検を実施している。 今回、備品と台帳を徹底的に突合整理した。また、備品の配置図を作成し所在を分かりやすくした。 利用者の要望により学習室の椅子足の移動時の消音対応をしている。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当コミュニティハウス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ます。 ・年1回定期的に棚卸しを行い、現物と台帳との確認・点検を実施しています。 ・左記「利用者の要望に対し学習室の椅子足にフェルト処理により、移動時の消音に対応する」ことも、利用者に対するきめ細かい心配りといえます。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>会議室の机で重いものがあり、移動が容易に出来ないので予算に余裕が出来たら更新したい。</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			
<p>【アピールポイント】</p> <p>開館日には、美化担当スタッフが館の内外を定期的に清掃し、その後は職員・スタッフの巡回時に汚れた部分の清掃やトイレの落とし紙・液体石鹸を補充し利用者に気持ちよくお使いいただいている。</p> <p>また、利用者の飲食の場に提供している交流コーナーの清掃に注意するとともに風邪の季節には手洗い、うがいを励行する注意喚起の掲示をしている。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・清掃業務についても、「菊名コミュニティハウス管理計画・実績表」及び「作業日誌」により適正に維持管理されていることが認められます。 ・館内の整理、整頓、清潔状態の維持、消耗品の補充、不具合処理等は、適切になされています。 ・隣接する公園などの樹木の落ち葉が敷地内に落下するので、その処理、対応に苦慮していますが、そのようなハンデをのり越えお客様満足の見地から、清掃・美化への取り組みは高く評価されます。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>館の周囲には樹木が多いため、落ち葉清掃に苦慮している。</p>					

-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> <p>鍵は、キーボックスで管理保管している。 2階の非常口等外部との連絡口は、モニターテレビで常時映し出している。また、職員等の巡回の際には各部屋の点検の際に施錠を確認している。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・鍵は職員3名と清掃スタッフ2名が保持しており、今までにトラブルはありません。 ・「日常管理業務点検チェック表」により、毎日の管内巡視と警備状況の確認がなされていると認められます。 ・安全確認のため、モニターカメラは図書室に2、学習室に1、会議室Sに1、計4箇所に設置されています。 			
【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> <p>階段に視覚障がい者が安全に利用できるよう、段差部分表示のマーキングを施している。</p> <p>歩行者と自転車の交わる動線部分に注意喚起の三角コーンを設置している。</p> <p>突起物に安全措置を施している。</p>		<p>・「業務点検チェックシート」により、毎日の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されています。</p> <p>・玄関への入口通路と駐輪場との通路の見通しが悪く、自転車との衝突を避けるため、注意を促す三角コーンを設置しています。</p> <p>・左記のようなヒヤリハット・安全対策がなされていることにより、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が保たれています。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

-6 植栽・樹木等の維持管理業務

該当施設のみ評価を実施する

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	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> <p>施設内の樹木の害虫の発生状況を点検し、発生している場合は、すみやかに駆除している。</p> <p>花壇に草花を植え、潤いの空間を創出している。</p> <p>館内に観葉植物を配し、安らぎと潤いを醸し出している。</p> <p>植栽剪定は、区が専門業者に委託し危険防止、美観維持に努めている。</p> <p>低木は、作業スタッフが適宜剪定し美観維持に努めている。</p> <p>カラスの営巣時には利用者に注意を喚起し安全を確保している。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>・当ハウスは樹木に囲まれた環境にあることから、業者に委託する植栽剪定は年1回程度、低木は、作業スタッフが適宜剪定し美観維持に努めています。そのほか、高い樹木の植栽は区が専門業者に委託し危険防止、景観維持に努めています。</p> <p>・「業務点検チェックシート」等により不具合の有無についてのチェックをしています。その結果、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環境が保たれています。</p> <p>・ハウスの入口付近にはウエルカムフラワーを配置し、ハウス内には観葉植物を配し、利用者に安らぎと潤いを享受してもらっています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>館の周囲には樹木が多く、剪定、落ち葉清掃、草刈に苦慮している。</p>					

-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> <p>ヨコハマG30に積極的に取り組み、ゴミの分別を徹底している。</p> <p>利用者に「ゴミのお持ち帰り」をお願いし、館内からゴミ箱を撤去した。</p> <p>メモ用紙等には裏紙のリサイクル使用に努め、資源の有効利用を図っている。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内で発生したゴミは持ち帰るように掲示し、利用者に対して協力を呼びかけています。 ・事務所内に回収箱が置かれ、廃棄物処理も一般、古紙、産廃(プ)、産廃(蚩)別に分け、「業務点検チェックシート」により管理・処分されています。 ・裏紙や使用済みの封筒などを分別・整理・ストックし、積極的に再利用・再使用、リサイクルに取り組んでいます。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

・ 運営業務及びサービスの質の向上

-1 利用実績及び施設の稼働率

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

(1) 施設の利用者数

期間		全体		団体利用	個人利用
		施設稼働率	総利用者数	利用者数	利用者数
H18	10～3月	56%	27,178人	4,029人	23,149人
H19	4～9月	50%	23,958人	3,749人	20,209人
H19	10～3月	58%	25,209人	4,131人	21,078人
H20	4～9月	39%	16,810人	3,566人	13,244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H18・19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
学習室	H18	10～3月	100%	人	14,709人
	H19	4～9月	100%	人	12,523人
	H19	10～3月	100%	人	13,811人
	H20	4～9月	100%	人	7,860人
多目的室(A)	H18	10～3月	50.6%	1,857人	
	H19	4～9月	40.3%	1,577人	
	H19	10～3月	51.3%	1,807人	
	H20	4～9月	33.5%	970人	
多目的室(B)	H18	10～3月	62.0%	2,172人	
	H19	4～9月	59.1%	2,182人	
	H19	10～3月	64.2%	2,318人	
	H20	4～9月	53.9%	1,821人	
多目的室(C)	H18	～月	%	人	
	H19	～月	%	人	
	H19	～月	%	人	
	H20	5～9月	25.7%	724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
図書室	H19	10～3月	100%	4,306人	
	H19	4～9月	100%	4,423人	
	H19	10～3月	100%	3,360人	
	H20	4～9月	100%	3,195人	
交流ロビー	H18	～月	100%	5,009人	
	H19	～月	100%	4,476人	
	H19	～月	100%	4,803人	
	H20	～月	100%	3,217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	

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>多目的室を1部屋増設することにより、利用者の利便性を高めた。</p> <p>学習室が満席になったときは、多目的室を臨時に学習室として開放して利用者サービスと有効利用を図っている</p>	<p>【特記事項】</p> <p>・上表によると、H19/H18の年間比較及び両年度の上(下)期双方の比較において、総じて利用者数・率ともに下がっています。それは、左記に述べているように、前提条件が変わったこと、それが主な要因です。しかし、上記要因は個人利用者数には大きな影響がありますが、団体利用の多い利用者率の減少にはさほどの影響はないと思われます。利用者率が下がっている部屋各々については、その原因の分析と対策が求められます。</p>

<p>【改善すべき点・課題】</p> <p>利用人数の減は、従来カウントしていた隣接公園利用者のトイレを使用のみの入館者カウント及び午前・午後通しての同一利用者のダブルカウントを止めたことによる。</p> <p>部屋を1つ増設したことにより20年度前期の稼働率が減となったが、今後稼働率アップに努めたい。</p>	<p>上記対策の一例として、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・短期的には、アンケート調査や利用者との会話の中からの潜在的ニーズの抽出 スタッフよりのアイデア活用 他の類似施設の良い事例を参考にす りピート利用者と新規利用者を区別したデータの収集 ・中長期的には、メールを活用している利用者層に着眼します。彼らとホームページやメールからの交信を通して、斬新なアイデア、意見、ニーズを聴取・発掘し、新たな利用者開拓を含めた事業展開を図ることなどが考えられます。、 ・20年度に実現した多目的室(S)の新設は自主事業の拡充や利用者満足の向上に資することからも評価できます。
--	--

-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> <p>公園のような樹木に囲まれ、かつ「コミュニティハウス」の名称は一般市民に馴染みが無くまた構造上外部から中で何をやっている施設が分からない方のために正面入口に移動用案内板を設置すると共に館内の案内をする等積極的に施設見学を受け入れている。</p> <p>3月の新採用研修終了後も、お客様満足度100%を目指して職場研修を実施し、直接・間接に利用者からお褒めの言葉を頂いている。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入り口が分かり易くするため、石段を上がりきったところに移動用案内板が置かれています。 ・受付スタッフは、利用者にてきばきと、親切に、笑顔で対応しています。 ・受付窓口には、利用案内や必要な説明資料が置かれ、利用者がいつでも手に取ることができます。 ・来館できない利用者に対しても、ホームページを開設し1.最新ニュース、2.施設概要、3.施設利用案内、4.講座案内、5.図書案内等をPRしています。 ・スタッフが利用者の相談に適切に対応できるよう、対応サービス等の合同職場研修に参加し、その学習効果を日々の実務のなかで活かしています。 			
【改善すべき点・課題等】					

-3 適切な利用情報の提供

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	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> <p>「菊名コミュニティハウスだより」、「ホームページ」等を通して館の事業、新着図書をお知らせしている。新着図書を容易に探せるように専用コーナーを設けている。また、蔵書の位置が分かるよう図書の近くに配置図を掲出している。</p> <p>「自主事業」についての事業内容等を職員・スタッフ誰でもが利用者からの問い合わせに直ぐに対応できるようファイリングしている。</p> <p>「施設点検日」のお知らせを目に付きやすいよう室内階段を利用し掲出している。</p> <p>利用予定月の2ヶ月前に多目的室の空き状況のお知らせを各部屋に掲出している。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者であることの利用者への周知・公表は、館内及び「コミュニティハウスだより」、ホームページ等でなされています。また、指定管理者制度についてのQ&Aも掲示されています。 ・コミュニティハウスだよりは隔月に300部発行され、100部は町内会、地区センター等の関連施設に、200部は利用者が持ち帰っています。 ・「利用案内」そしてホームページの「施設利用案内」等で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ます。 ・ホームページの「施設利用案内」欄をクリックするとわかりやすく赤字で「施設見学ご希望の方は随時窓口で受け付けております。」と記され見学などの希望にも対応しています。 			
【改善すべき点・課題等】		<ul style="list-style-type: none"> ・菊名小学校の3・4年生が、定期的に社会科の課外授業で30人のグループで見学に来館しています。 			

-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> <p>隔月発行する「菊名コミュニティハウスだより」をはじめ区の広報、生涯学習のおしらせ、ホームページで広く利用者に事業等をお知らせしている。</p> <p>「文化祭」を開催し、より広く館の存在を区民にお知らせしている。</p> <p>施設を多くの方に利用して頂けるよう「ホームページ」、「菊名コミュニティハウスだより」、「文化祭」等でより広く館の存在を区民への周知を図っている。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区の広報、生涯学習のおしらせの他に、「菊名コミュニティハウスだより」やホームページ等を作成、さらに「文化祭」の開催などを通して、幅広い広報・PR活動をしています。 ・文化祭は、各グループの多彩な作品の展示などで、来館者の目を引く、またとない絶好のPRになります。 ・区の広報や生涯学習のお知らせや各種関連施設の資料を、案内ケースに整然と見やすく配置してあります。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>HPによる情報提供の強化</p>					

-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> <p>スタッフ間の引継ぎには「引継ぎノート」を利用し、また複雑な内容のものには館長又は副館長も加わり齟齬の生じないように引継ぎを行っている。</p> <p>業務遂行上必要な事項は、ミーティング、回覧物により情報の共有化とサービス水準の確保に努めている。</p> <p>事務室内の月間予定表により、職員誰でも館の動きを知っている。また、日頃から職場内で事務改善に向けた話し合いを実施している。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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されたマニュアルが整備され、施設のサービス水準が確保されています。 ・日常管理業務チェック表に基づき、各担当者が午前・午後夜間とそれぞれの業務内容をチェックするしくみがとられており、全職員が一貫した認識を共有したサービスを提供しています。 ・各種回覧書類には、職員スタッフが閲覧日を記入するようにしていますが、内容をしっかり確認するという意味で有効な方法です。 ・職員スタッフへのヒアリングでは、「利用者の立場に立ち、利用者の生の声やアンケートの真意を知って対応すること、自主事業やサークルに対してはえこひいきのない公平な対応を心がけている」との答えが引き出せました。 			
【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>「引継ぎノート」や「回覧」の文書による情報共有化とスタッフの引継ぎミーティングや職場研修の際の口頭による情報共有化により均一なサービス提供をしている。</p> <p>職員・スタッフが何時でも誰でも見られるよう研修資料、マニュアルをファイルし情報の共有化や均一なサービスの提供に努めている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>・職員間では、交代時の引継ぎノート、文書による回覧や引継ぎミーティングを通しての情報共有化を図っています。</p> <p>・職員・スタッフは各種資料やマニュアルの所在を承知しており、それらを共有化することにより利用者に対するサービスが人によってバラツキが生じないように努力しています。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

-7 個人情報の保護

個人情報の保護に対する体制が整っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)		
A	Bに該当したうえで、次の項目に該当する。	✓	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> <p>新採用職員・スタッフに対しては、採用時に個人情報についての集合研修(港北区区民利用施設協会主催)を行い誓約書も徴している。その後は常時個人情報の保護について全員に注意喚起をしている。</p> <p>個人情報を記載した資料等は、施錠できる場所に保管しており、業務中は開錠し、閉館時施錠している。</p> <p>パソコン画面は、外部から直接見えない場所に配置し、本体に盗難防止器具を付けている。</p> <p>USB持ち歩き禁止、個人情報は必要最小限度の収集を厳守している。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>・個人情報保護に関しては、利用施設協会としての規程・取扱要綱、当コミュニティハウスとしてのルールが定められています。また、個人情報保護チェックリストが用意されており、毎月チェック担当者を決めて、各項目をチェック、検証しています。</p> <p>・利用施設協会が主催する個人情報保護に関する集合研修を行い、個別誓約書がとられています。</p> <p>・市規定の「個人情報特記事項」について、スタッフ研修時に復習研修がなされていると認められます。</p> <p>・パソコンは、パスワードを入れないと開けないようしくみを確立しています。</p>					
<p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>・個人情報に関する申込書は必要最小限な事項に限定していません。統計的な意味がなくなった時点でシュレッターにかけて廃棄しています。</p>					

-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> <p>他山の石としてのヒヤリ・ハット集、新聞記事を回覧・話し合い等で注意を喚起している。</p> <p>事故を未然に防ぐことが大切なので、常日頃から、事故防止チェックリスト、日常管理業務チェック表等で点検管理している。</p> <p>閉館時には防火確認簿で防火及び施錠を確認している。</p> <p>突起物への安全カバー、外階段には視覚障がい者用に段差表示マークを施し、歩行者と自転車等の動線の交差するところに注意喚起の表示物を置くなど事故防止に努めている。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事故防止のチェックリストや事故防止マニュアルが整備されています。 ・事故・トラブル事例集(菊名コミュニティハウス版)を作成し、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ます。 ・事故防止チェックリスト、日常管理業務チェック表等で点検管理し、職員が日々事故防止に努めていることが認められます。 ・消防計画に準じた防災マニュアル及び緊急(事故・迷惑行為等)連絡体制に基づき、日常的に事故防止を図っていることが認められます。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>		<ul style="list-style-type: none"> ・事故防止に対しては、当センター独自の創意・工夫が見受けられます。階段の段差表示マーク、衝突防止に「歩行者注意」表示の三角コーン、突起物への安全カバーなどが上げられます。 			

-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】 「ヒヤリ・ハット集」等を作成して研修し、注意を喚起している。 消火器、AEDの取り扱い訓練を行っている。 常勤職員全員「普通救命講習証」を取得している。		【特記事項】 ・事務室内には、事故発生時の責任者は館長であることが明示され、連絡体制として連絡網や連絡先が掲示されています。 ・他の類似施設等における事例の収集をもとに、菊名コミュニティハウス版としての事例集を作成し、原因分析を実施し改善のための対応を行っています。 ・AEDを設置し、消防署の指導により全職員を対象に、AEDや人工呼吸の取り扱い訓練を行っています。			
【改善すべき点・課題等】		・夏場は熱中症に注意の張り紙を掲示し、冬場には風邪の予防にうがいと手洗いの励行を表示するなど、注意を喚起しています。			

-10 災害発生時の対応体制の構築

災害発生時の対応体制が確立しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当したうえで、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	防災マニュアル等に基づき、避難訓練や防災訓練等を最低年に2回は実施している。	✓		✓	
	災害時の連絡体制や職員の役割分担等が明示されている。	✓		✓	
	地域や関連機関との連携体制を整備している。	✓		✓	
B	防災に関するマニュアル等が整備されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>各室に避難経路、消火器の配置図を掲出している。</p> <p>書架に転倒防止を施している。</p> <p>消防等への通報に備え、事務室内に施設名、住所、電話番号、案内目標を掲出している。</p> <p>港北区防災ボランティア協会実施の「災害シュミレーション」に積極的に協力している。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>・「防火訓練実施要領」をもとに、各人の役割分担を設定し「非常放送・初期消火・避難誘導等」の訓練を実施していることが認められます。</p> <p>・防災訓練は、消防署の指導を得て、年2回実施されています。</p> <p>・「防犯・災害時緊急連絡網」、消防法にもとづく「組織及び任務分担」図、地域関係機関連絡図などが整備されています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>・防災に関するマニュアル等が下記危機管理マニュアルとして整備されており、かつ「防火確認簿」にもとづくチェックもなされています。</p> <p>1.地震発生時の対応 2.火災発生時の対応 3.風水害発生時の対応 4.災害対応自販機の対応について 5.停電時の対応 6.病人やけが人が発生した場合の対応</p> <p>・港北区防災ボランティア協会が、本年2月に建物被害を想定した「災害シュミレーション」訓練に、積極的に協力しています。</p> <p>・災害発生時には当ハウスが被災者に無料で提供、支援することができる飲料水自販機(災害救援ベンダー)を出入り口に設置しています。</p>			

-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】 「ご意見ダイヤル」の他に館独自の「声の箱」を設置し、広く意見を聞くチャンネルを増やしている。 意見・要望への対応の流れを掲示している。 利用者とのコミュニケーションの中から職員に直接意見を言える状況を作っている。		【特記事項】 ・ご意見ダイヤルの利用方法は館内にわかりやすく貼り出し掲示されていますが、利用されたことはありません。 ・また、意見・苦情を抽出する仕組みとしてのアンケートについても実施しており、その内容を分析し対応をはかっていることが認められます。			
【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> <p>意見・苦情への対応は館内に掲出している。 対応が迅速かつ齟齬の無いようマニュアルを作成し職員・スタッフに徹底している。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>・利用者の意見・苦情への対応・処理の手順を館内に掲示し、利用者および職員に周知しています。</p> <p>・苦情対応策の検討、対応結果の利用者への公表は、適切になされていると認められます。</p> <p>・利用者からの苦情や要望があったときは、それらの真意を正確に把握し、職員・スタッフの独自の判断でなく、館長に必ず報告して対応できるよう徹底していることが、ヒアリングの結果確認されました。</p>			
<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> <p>団体利用と個人利用に分けてアンケートを実施し、その結果を公表するとともに運営委員会や利用者会議に報告している。</p> <p>直ぐに対応できるものは、即実行している。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートは年1回実施され、館内等で掲示されています。その結果を公表するとともに、運営委員会や利用者会議に報告・論議されて、それらが議事録としてまとめられているのを確認しました。 ・本年1月の利用者会議は13団体の参加がありました。個人参加はなく、要望や苦情は「声の箱」への意見などで収集しています。 ・本年のアンケートは個人で94人から回収、全体的な満足度は68%、普通が29%、不満は3%で新しい書籍への要望、学習室が寒いという理由によるものでした。団体では45団体から回収し、備付備品について訊ねたところ、満足・普通合わせて86%と上々の結果でした。不満の中にはゴミ箱の設置、机のガタツキがあるなどで、机については即座に対応しています。 ・アンケートは利用者とのコミュニケーションの重要な手段です。今後は、利用者の意見・苦情やさらにニーズ調査なども含め、また設問の工夫や自由意見欄を設けるなど、より有効なアンケートの実施になるよう、さらなる検討が望まれます。 		
<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> <p>利用者会議で出た意見にはその場で回答し、相互に理解を深めている。 また、その結果を公表している。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>・利用者代表からなる利用者会議は、年 1 回、本年度は文化祭の準備をかねて開催されました。利用者の意見や課題がある場合には、出来るかできないかの対応策を講じています。 また、それらの結果については議事録にまとめ、館内で公表されています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-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> <p>事業終了時にアンケートを実施し、今後の企画の参考としている。</p> <p>専門の運動用スペースが無いが、利用者の声を取り上げ多目的室で可能な気功教室を実施し好評を得ている。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 19 年度計画に対して実績が、計画を上回る件数が実施されていることは、同年度事業実績表により認められます。 ・自主事業の終了時にアンケートを実施し、利用者ニーズを自主事業に反映するように努めていることが認められます。 ・交流コーナーでは文化祭やクリスマスの際、コーヒーサービスを媒介として、学生と大人とのコミュニケーション(受験生とかつて受験を経験した地域の大人たちとの会話が弾む)が図られています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>部屋数が少ないため団体利用と館主催事業の各時間がバッティングし調整に苦慮する。</p> <p>部屋の間仕切りの防音が不十分なため事業に制限が出る。</p> <p>子どもの参加が少ない。</p>			<ul style="list-style-type: none"> ・毎月1度の「おはなしのへや」では、未就学児から小学校低学年までの子どもたちに、絵本の読み聞かせなどを行っています。その際には、年配の先生や中年のボランティアの方々囲んで、育児やしつけについての相談や若い母親同士の話し合いが行われ、今後の子育ての参考になったと大変喜ばれています。 ・どのように自主事業を企画し実施するかについては、ノウハウの蓄積が必要です。既存事業の見直し、ニーズ把握の仕方、近隣施設や全国のよい事例の収集(インターネットで可能)、運営方針に対応した地域特性を生かした事業とは何かの追求など、今後も積極的な取り組みが期待されます。 		

-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> <p>地域のニーズに応え自治会との共催事業の開催 19年度： 「防犯教室」</p> <p>利用者のニーズに応えた事業 19年度から 「初めての気功」 20年度から 「切り絵教室」</p> <p>* 一部にサークル化の動きがある 事業のマンネリ化対策として毎年度1～2割の事業を見直している。</p>	<p>【特記事項】</p> <p>・利用者ニーズに対応するために、二階で限定的であった閲覧室を多目的室(S)に転用したこと、また一階でも文化系事業の他に太極拳や気功など体育関連事業への拡充を積極的に図っていることは、高く評価できます。</p> <p>・事業のマンネリ化の基準は、参加者の減少と3年以上継続しているものが対象です。とくに前者の例をパソコン教室で見ると、OSソフトの更新による対応コスト増と受講者ニーズのすり合わせに課題があること、後者では、サークル化への移行を奨励していること、などがあげられます。</p> <p>・設備・会場の関係から、自主事業の数に限度があるので、まずお試しセットで多様な新規企画をスタートさせることが望まれます。</p>

-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> <p>内容が古くなった本や破損して補修できない本の買い替えをして利用者の満足度を高めている。</p> <p>新着図書の表紙を写真に撮り掲示板に掲出しPRに努め、また容易に探せるように専用コーナーを設けている。</p> <p>蔵書の位置が分かるよう図書の近くに配置図を掲出している。</p> <p>リクエストを受付利用者の希望に応えている。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・図書の整理整頓がなされ、利用しやすなっています。 ・近隣の大型図書館とのすみわけをどうとらえるか、当センターとしての持ち味を生かしつつ利用者満足等の視点からのニッチな展開の可能性も考えられます。 ・蔵書は、19年度末には一般書7400冊、児童書6400冊、合計13800冊。年間の貸し出し数は15000冊を上回り、貸し出し回転率は1.0を超えています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>流行小説は、一時の利用であって死蔵化する傾向にある。</p>			<ul style="list-style-type: none"> ・前青少年図書館であったところから、大学受験生の利用者が多く、全国入試問題正解のうち英語・国語等(国公立編・私立編)を事務室に揃え、受験生のニーズを汲んだ支援をしています。 ・限られた予算のなかから、図書関連(含新聞・雑誌)に60万円/年かけて他の設備との差別化を図っています。 		

・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> <p>地域コミュニティ新聞へのニュースリリース、館内での新聞掲示を通して相互の情報を提供している。</p> <p>区の災害時役割施設には指定されていないが、港北区防災ボランティア協会の活動に積極的に協力している。</p> <p>地域の老人会へ「観桜会」の情報提供や場の提供。</p> <p>地域の活動情報を館内に掲出している。</p> <p>地域の清掃活動や行事には、職員が参加している。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>・近隣の小学校の運動会へ来賓として出席し、また地区連合町内会<健民際>に参加し、地域とのコミュニケーションを深めています。</p> <p>・地域協同事業として、地域の家庭防災員・自主活動訓練会に参加し、消防自動車への場所貸し等含め、人的資源や場所の提供を通し、地域活動へ参加しています。</p> <p>・隣接する公園の清掃に月1~2回参加したり、花見を楽しむ老人会に交流室を提供したりして地域への貢献に寄与しています。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

-2 地区センター委員会の設置・開催

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	✓	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> <p>年3回運営委員会を開催し、委員会で出た意見要望に沿うよう館の管理運営を行っている。 委員会資料・議事録を公開している。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>・運営委員会は自治会、町内会、学校など地域の代表者で構成され、年3回開催されています。本年度は団体利用者から代表3名が出席し、事業報告、事業計画など館の基本に関わる事項が審議されました。それらの経過は議事録にまとめられ、館内に公表されています。</p>			
【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			
【アピールポイント】 協会事務局と館の経理担当が定期的に情報交換し適正かつ正確に処理が出来るか相互に確認している。		【特記事項】 ・小口現金の管理は、副館長が担当しています。 ・通帳は金庫に保管し、印鑑は館長が管理しています。 ・協会本部で伝票類や収支決算書を精査し、経理書類が適正に作成されているのを確認しました。			
【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 22,477,000 円)	-	(決算収入 22,581,096 円)	= 104,096 円
(予算支出 22,477,000 円)	-	(決算支出 22,559,721 円)	= 82,721 円
(決算収入 22,581,096 円)	-	(決算支出 22,559,721 円)	= 21,375 円
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
【特記事項】 自主事業(ワンパクホリデーを含む)の参加費収入が予算を上回った。 光熱水費節約により生じた予算は、施設整備に当てた。		【特記事項】 ・収支決算は適正に執行されています。	

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

-4 利用料金収入実績

事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか。

事業計画書等で示した目標値	達成割合(利用料金収入/目標値×100)
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】 < 非該当 >
【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
【アピールポイント】 「地球温暖化防止」への協力依頼を館内に掲示し、利用者理解を得て結果的に光熱費につなげている。 照明のオン・オフ、冷暖房の温度調整をこまめに行っている。 コピー用紙の裏紙の活用。 材料部品を購入し、自前修繕による修繕費節減	【特記事項】 ・コスト削減の意識が、職員・スタッフ全員に浸透・徹底されています。光熱水費の経常的な削減にきめ細かく継続的に取り組んでいます。省エネ型の電球、照明のオン・オフ、冷暖房の適温設定など。 ・コピー用紙の裏面利用は、個人情報保護に配慮しながら再利用しています。 備品の小修理は、職員が材料部品を購入して行なうなど経費の削減に努めています。
【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>【アピールポイント】</p> <p>誰でもが気持ちよく楽しく利用して頂ける様に且つ信頼関係を醸成するよう努力をしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> * 正面入口付近に配架しているチラシのスカイラインを揃え爽やかな施設の印象を作り出している。 * 急に雨が降り出した時用の貸し傘を用意して感謝されている。 * クリスマスに学習室で勉強している方に淹れたて珈琲のプレゼントをしている。 * 正月にはスタッフ手づくりの菜をお年玉に配り、年の初めの気持ちよいスタートを演出している。 * 七夕飾りを館内に設け、利用者の短冊を自由に飾ってもらい好評。 * 掲示物にカラー画鋏を使用し、万が一外れたときでも発見しやすいようにし利用者の安全を確保している。 * 庭に「菊名」の名前の由来の1つである「野菊」を移植し、利用者に一層菊名に愛着を持っていただけよう工夫をしている。 * 敷地内で生育した柿や柘榴の実、花を利用者に差し上げる等コミュニケーションを大切にしている。 <p>以上、些細なことではあるが利用者の多くの方からお褒めの言葉を頂戴しています。また、目的の学校に合格した学生さんが報告に来てくれます。</p> <p>人権啓発研修を港北区区民利用施設協会主催で館長、副館長、新採用職員を対象に毎年外部講師により実施している。</p> <p>【改善すべき点・課題】</p> <p>不法駐輪の取り締まりに強権を行使できないのが歯がゆい。</p>	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の立場にたって、利用者への明るい親切、丁寧な対応を心がけ、高い信頼度を勝ち得ています。 ・館内外は清潔、安全、居心地のよさが配慮されています。入口には真紅のサルビアなどのウエルカムフラワーが利用者を出迎え、館内には観葉植物が心を癒してくれます。 ・敷地内には実のなる植物や菊名の地名にちなんだ野菊を育て、石榴や柿の実、野菊を利用者へプレゼントし喜ばれています。 ・館内には職員・スタッフによるアイデアが随所で見受けられます。新刊図書の表紙のカラー写真による紹介、各種チラシを見やすく整然と配置した陳列ケース、落ちて目につくカラー画鋏、全国大学入試問題正解集などが上げられます。 ・協会主催の人権研修が活発で、差別用語、ネグレクト、DV、個人情報保護など時宜に適ったテーマで毎年開催されています。館長・副館長などが出席し、その結果は職員全員に回覧され、情報が共有化され日々の実務のなかで活かされています。 ・指定管理者制度の趣旨や横浜市の基本方針を踏まえて実施すべきであるとの当協会の意向にもとづき、当コミュニティハウスが良好に管理・運営されていることが認められます。

評価結果のまとめ

地区センター評価結果一覧表

施設名:横浜市菊名コミュニティハウス

評価機関名:経営創研株式会社

評価項目		指定管理者 自己評価結果	評価機関 評価結果
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	なし	なし
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	なし	なし
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	利用者と職員・スタッフとのコミュニケーションを大切に、愛される施設となるよう誠意をもって運営改善に努め、利用者に評価されている。	利用者本位のサービス向上を合言葉に、職員全員が接遇マナーには最大限の努力を払い、利用者からの信頼度は高いものがあります。
II. 施設・設備の維持管理	施設は老朽化しているが、利用者が安全、安心、快適に利用できるよう細心の注意を払い、且つ効率的維持管理に気を配っている。	施設・設備は清潔、安全、居心地のよさが実現されて、良好に維持管理されています。築40年、今後は予防保全にもさらなる配慮が望まれます。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	利用者の声を伺いながらサービス向上に努めている。また、常に原点に立ち返り公平・公正な業務運営に努め、利用者との信頼関係は良好と考える。	多様な利用者のニーズを的確に捉え、新規性に富む独自の自主事業を開発されて、新規利用者の増加、サービスの向上を期待します。
IV. 地域及び地域住民との連携	地域に開かれた施設として地域の方々の自主的な活動を可能な限り支援している。今後も一層地域との情報交換等をより密接に行い連携を図りたい。	地域と地域住民の意見・要望を反映された自主事業や他施設との共催事業などの特徴を発揮され、地域コミュニティの拠点としての役割を演じられるよう期待します。
V. 収支状況	常にコスト意識を持って効果的・効率的な管理運営に努めている。今後とも原資が税金であることを念頭に置き経費の節減に努める。	職員全員がコスト意識を共有して、各人ができる範囲で実行されているのは、高く評価できます。
VI. その他	第三者評価による評価が当地区センターの管理運営に生かせると期待するが、実態に即した評価項目や評価方法の工夫を期待したい。	実態を傾聴するに、利用者へのサービス向上、コストの削減という指定管理者制度の趣旨をよく理解されて、最大限の努力を実践されています。

評価結果についての講評

利用者本位のサービスに徹した職員全員の熱い想いが、利用者の信頼関係を強めています。学生の利用者が多いのが特徴でもありますが、今後は魅力的な自主事業を通して、異世代交流や地域の団塊の世代、現役の会社員、新興住宅の住民など潜在利用者を顕在化して地域・場所的ハンデを乗り越え、一層の利用者の増加に繋げることが望まれます。サービスの向上・コスト削減など管理水準のさらなる向上を目指し、地域に開かれた住民の安らぎ、憩いの拠点としての機能を果たされることを期待します。

指定管理者からの意見

今回の第三者評価の受審を契機に施設の管理運営全般に亘り改めて点検・見直し、その結果業務の一層の適正且つ効率的運用が出来、利用者のサービス向上へと繋がった。

今後も引き続き基本に忠実に、また業務の改善を図りサービス向上と利用者の安全確保に努め、地域の方々が施設を気軽に利用していただき、皆様に愛され自慢できるコミュニティハウスを目指してまいります。

