



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



横 浜 市

横浜市師岡コミュニティハウス

地区センター評価シート目次

I. 総則	0
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
地区センター評価総括	38

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】 ○ 港北区区民利用施設協会の基本方針をもとに、「ご利用のしおり」「団体利用について」に重要項目を整理し、わかりやすく提示している。 ○ さまざまな利用者の側に立ったとらえ方での表現を心がけて各種の標示物を提示している。			【評価の理由】 ・港北区区民利用施設協会の基本方針をもとに、師岡コミュニティハウスとして「私たちは、利用される皆さまとのコミュニケーションを大切に、皆さまに愛される施設となるよう、誠意を持って施設の運営に努めます」という運営方針を掲げている。 ・職員は年度末採用決定後の研修や館長による実務研修などで、運営方針を理解し、周知している。 ・利用者に対しては、館内に掲示したり、「ご利用のしおり」に掲載して周知している。		
(改善すべき点・課題等) ○ 「ご利用のしおり」には、先般、当館が業者に発注して作成した当館の「平面図」を組み入れて、改訂する予定である。 ○ 利用者に当館の利用についての予備知識をもていただくために、改めて個人利用、団体利用に関する案内資料を増刷して、一定時期に、集中的に、来館者に配布する必要がある。			【特記事項】 ・館内の配置がよく分かるような平面図を改版作成済みで、今後「ご利用のしおり」に差し込む予定にしている。		

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		
【アピールポイント】 ○ シニア階層の、特に男性の人々の出会い・交流の推進のために「師岡コミハ囲碁同好会」を立ち上げ、さまざまな活動支援を行っている。現在、ほぼ団体の自立的な活動ができるようになった。 ○ 館主催事業の講座の受講者による団体の立ち上げが行われている。特に「絵本の読み聞かせ」の団体に対しては、月例の「師岡おはなしの部屋」の活動支援を重点的に行っている。〈絵本と友だち〉の心豊かな子どもの育成のために、このボランティア団体への支援を続けていきたい。			【評価の理由】 ・利用申込の際、できるだけ多くの団体が公平に利用できるように、毎月1日に予約一斉受付を行い、重複した場合はくじ引きやじゃんけんで決めている。 ・地域住民の自主的な活動として、「師岡コミハ囲碁同好会」「将棋同好会」などを支援した結果、同好会として継続的に活動をしている。 ・師岡コミュニティハウスの働きかけで、リトミックとして「みんなで歌いましょう」や「師岡歌の会」「健康体操」がサークル化し、活動をしている。 ・師岡コミュニティハウス主催事業として、「師岡お話の部屋」など18講座を開催している。 ・京浜さつきの会がさつきの展示を行っている。更に横浜トレッサにも呼びかけ、合同で展示会を行った。		
【改善すべき点・課題等】 ○ トレッサ横浜(トヨタ・オートモールクリエイト)との情報交換・連携を一層進め、当館のPRを活発にしていることが望まれる。			【特記事項】 ・師岡コミュニティハウスの入居している、トレッサ横浜との連携のもとに、活動を広げていくことが期待されます。		

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	事業計画書等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"> ○ スタッフの勤務時間区分の「午前」「午後」「夜間」の何れもすべての職員が仕事の流れを周知して、都合による代替勤務の際に支障がないように、「一日の業務の流れ」の表をすべてのスタッフに配布している。 ○ 日常的に「報・連・相」に心がけ、情報の共有化に努めている。「館長連絡ノート」「スタッフ連絡ノート」の活用が中心で、全員がそれを閲覧している。 ○ 勤務引き継ぎの際に、当日の出来事や連絡事項の確認をしている。 		<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書にある職員体制と実際の職員体制は一致している。 ・職員体制は、常勤職員1名、午前勤務3名、午後勤務3名、夜間勤務2名で構成され、業務分担表およびシフト表により配置されている。 ・全ての職員は「1日の業務の流れ」を周知し、引き継ぎに問題が生じないように、他の職員の業務についても周知している。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 「館主催事業」にかかわる諸業務・事務作業は、館長補佐コミュニティスタッフの4時間勤務の範囲をはるかに超える内容である。 <p>このことは、当館の人事上の特殊事情であり、全業務の中で、最大の課題と言える。この解決のためには経理面の裁量は館長の責任のもとで行うとしても、講座の企画、講師との交渉、参加者募集に伴う各種事務、参加費・講師謝金にかかわる経理事務、講座の事後処理等の業務を、館長補佐だけでなく、他のスタッフも手分けして取り組むことにより、課題解決を目指したい。</p>		<p>【特記事項】</p>			

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】 ○ 名札、服装、電話対応、来館者への対応は、良好である。 ○ トレッサ横浜がテナント従業員に対して行っている研修への積極的な参加は、日常の利用者対応の上で功を奏していると思う。			【評価の理由】 ・コミュニティハウスの職員は全員名札を着用している。 ・職員の服装は、コミュニティハウスとしてふさわしい服装をしている。 ・電話の対応は、マニュアルに従って、施設名および職員名を名乗って対応している。 ・職員の挨拶や対応の際の言葉遣いや態度は優しく丁寧である。		
【改善すべき点・課題等】 ○ 休館日のスタッフミーティングでは、研修内容も組み込んでいるが、今後、さらに改善の余地を感じている。			【特記事項】 ・師岡コミュニティハウス、港北区区民利用施設協会、トレッサ横浜それぞれのマナー研修を受講し、万全を期している。		

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等の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等の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等の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】 ○ 平成 22 年度から「団体利用の 3 時間区分制」を導入しているが、従前に比較して、より多くの団体数の利用がみられるようになった。 ○ 館主催事業も、予算等の許す限り、多彩な講座を企画し、講座参加者による継続活動の要望を受け入れ新規に団体を立ち上げ、継続活動が行われている。			【評価の理由】 ・事業計画書に基づいて開館をしている。(年末年始の開館状態を確認した)		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

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	事業計画書等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】 ○ 朝の館内巡視の際に、不具合箇所の有無について点検している。「集会室1,2,3」のそれぞれの入口の吊ドア、ホワイトボード、ハンガースタンド、会議用テーブルなどは、点検の重点品目である。 ○ 特に吊ドアの不具合発生時には、トレッサ横浜の設備担当に連絡し、緊急対応を要請している。			【評価の理由】 ・朝の館内巡視の際の点検項目を、集会室の入り口吊りドア、ホワイトボード、ハンガースタンド、会議用テーブルを重点項目と定め、点検している。 ・集会室入り口の吊りドアがはずれやすく、開かなくなることがあるが、トレッサ横浜には修理と、2か月に1回点検を依頼している。		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】 ・主要項目について、点検チェックリストを作成し記録することにより、点検漏れのないようにすることが望まれます。		

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		
【アピールポイント】 ○ 当館の開館準備期間(平成20年1月～3月)に納品された「初度調弁」の物品[平成19年度] ○ 指定管理者の港北区区民利用施設協会の配付予算による購入物品[平成20年度][平成21年度][平成22年度]の備品管理簿への記載を行っている。			【評価の理由】 ・師岡コミュニティハウスの初度調弁物品台帳と指定管理者の備品管理簿が整備され、適正に記帳されている。 ・今期新規購入備品については全点、その他の備品については5品目を選んで確認した。 ・観察した結果、特に損傷した備品はなかった。		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

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
	事業計画書等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。	✓		✓	
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"> ○ 業者による定期清掃は、奇数月のある深夜時間帯に、事前予告がなされて実施され、翌日午前、業者が来館し、実施報告と当館の実施確認・評価(感想表明)が行われている。 ○ 日常的には、午前担当スタッフが開館直前に、夜間スタッフが閉館 30 分前の時間帯に、日々の簡易清掃を行っている。「プレイルーム」は、毎日 19:00 から(日・祝の場合は 16:00 から)スタッフが清掃をしている。 ○ 消耗品は、常時在庫確認をしながら、購入希望票に記入し、経理担当館長補佐コミュニティスタッフが購入手続きを行っている。 			<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トレッサ横浜との契約で、トヨタエンタープライズ社が2か月に1回定期清掃を行っている。清掃後翌日には清掃業者の業務報告と実施後の確認を行っている。 ・館内観察では、床や集会室内テーブルなど清掃が行き届き清潔であった。 ・プレイルームのおもちゃ類も清掃が行き届いており、清潔であった。 ・消耗品の補充は、職員が点検し、在庫状態を確認の上、必要があれば購入希望表を起票し、担当者が発注して補充している。 		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

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	事業計画書等の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"> ○ 当館の鍵は、所有する種類やそれぞれの本数が限定され、キーボックスに保管している。 ○ 館長、コミュニティスタッフ(アルバイトも含む)は、玄関・倉庫・集会室等の共通キーを1本ずつ借用保管して、日常業務に当たっている。(退職時に返却) ○ 館長、コミュニティスタッフによる巡視点検、利用者(利用団体、及び個人)からの通報に基づく確認対応を行っている。 ○ 閉館時のチェック(照明、空調、ポットなどの電気器具、コピー機、パソコン関連プリンタ、輪転印刷機)などのスイッチOFFのチェック表の記入と、監視センターへの提出の日々励行。 ○ トレッサ横浜のセキュリティ管理は、万全である。 			<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・機械警備の装置が設置され、全日稼働している。 ・鍵の管理については、開館時は職員が必要な鍵を携行し、閉館時には集中管理板に返却している。 ・館内の警備業務は、朝の開館前の点検、閉館時の点検はチェック表に基づいて確認し、退館時にはトレッサ横浜の監視センターに毎日鍵を提出している。 ・団体や個人の利用者については、館長や職員が観察している。 ・利用者からの通報により、異常が発生したら対応している。 ・夜間については、トレッサ横浜が担当している。 		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

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。		該当なし		該当なし
	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	事業計画書等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】			【評価の理由】		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

〔付記事項〕 当館の玄関外は、すべてトレッサ横浜（トヨタオートモールクリエイト）の管理下にあり、十分に管理されている。

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。		該当なし		該当なし
	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	事業計画書等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】			【評価の理由】		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

〔付記事項〕 当館は、直接外界に接した「窓」（陽光、外気の取り入れ口）はない。
このため、特に陽光を必要とする「花鉢」を置けないので、せめてもの植物として、「観葉植物」を定期的に購入している。

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		
【アピールポイント】 ○ 日常、こまめにごみのリサイクル分別を行い、ゴミ集積所(分別に基づいて、それぞれ計量している)に出している。 ○ 片面印刷の裏紙利用は、日常的に心がけている。 ○ A4判の増刷は、コピーやレーザープリンタではなく、リソグラフ(輪転印刷機)を用いるようにしている。			【評価の理由】 ・ゴミについては、横浜市の基準に基づき分別し、それぞれ計量・記録して、減量化に努力している。 ・コピー用紙の裏紙使用を励行している。 ・コピーの増刷は、コピー機やプリンターを用いず、リソグラフを使用している。 ・省エネとしては、不要な電灯の消灯やエアコンの節電などを行っている。 ・利用者のゴミは持ち帰ってもらっている。		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

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
H20	10～3月	58%	15,155人	5,591人	9,564人
H21	4～9月	61%	18,099人	6,311人	11,788人
H21	10～3月	65%	19,685人	6,999人	12,686人
H22	4～9月	60%	19,994人	8,244人	11,750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)

◎ 平成22年4月から、「3時間区分」(午前、午後①、午後②、夜間)を実施している。

◎ 1部屋6.8m×5mずつの3部屋のみのため、部屋ごとではなく、時間区分ごとの状況を示す。

時間区分	期間		団体利用		個人利用
			施設稼働率	利用者数	利用者数
午前	H20	10～3月	76%	3,112人	4,000人
	H21	4～9月	70%	2,978人	4,741人
	H21	10～3月	73%	3,535人	5,168人
	H22	4～9月	71%	3,328人	3,461人
午後①	H20	10～3月	65%	2,012人	5,135人
	H21	4～9月	73%	2,642人	6,211人
	H21	10～3月	77%	2,862人	6,679人
	H22	4～9月	62%	1,914人	5,178人
午後②	H20	10～3月			
	H21	4～9月			
	H21	10～3月			
	H22	4～9月	60%	2,388人	2,691人
夜間	H20	10～3月	27%	467人	429人
	H21	4～9月	37%	691人	836人
	H21	10～3月	41%	602人	839人
	H22	4～9月	43%	614人	420人

〔付記事項〕 平成22年4月から「3時間区分」の1日4コマにしたことにより、団体利用者数には増加が見られるが、個人利用者数には影響は見られない。

(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	/
	～	月	%	人	
	～	月	%	人	
	～	月	%	人	
H	～	月	%	人	
	～	月	%	人	
	～	月	%	人	
	～	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"> ○ 集会室1には、観音開きの大型ミラーを後付けし、各種ダンス、その他の動きを見ながらの活動には好評である。 ○ 集会室3には、ヤマハが開発した高音質の電子ピアノ(フルコンサートピアノの音色とタッチ)を置き、音楽活動団体に喜ばれている。 ○ プレイルームは、開放的な雰囲気のある総ガラス張りのパーテーションを取り付け、ロビー全体の利用環境の改善に役立っている。 	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・より多くの団体が利用できるよう、今年度より午後の時間帯を1区分から2区分に増やしたことで、団体利用者数が増加した。 ・夜間は利用者にとって予約が比較的取りやすく、ダンスや健康体操などの団体利用により、夜間の施設稼働率が向上した。 ・毎月発行の「師岡コミュニティハウスだより」を近隣町内に回覧してもらったり、館主催行事をポスターや行政の広報誌(広報よこはま港北区版、港北区区民活動支援センター情報誌「楽・遊・学」及び鶴見区区民活動支援センター情報誌「あぶりお」)で積極的にPRして、新規利用者の開拓に力を入れている。また、大型ミラーの取り付け、高音質電子ピアノの購入、子どもの声に配慮したプレイルームの改装、研修による職員の接遇の向上などにより、多様な利用者が気持ちよく過ごせ、繰り返し利用してもらえるように努めている。
<p>【改善すべき点・課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 防音性・遮音性の点では、非常に弱点が感じられる利用環境である。 利用者相互の音量調整に協力してもらっているが、それとて限界もある。 館主催講座の実施や重要な会議などの際は、隣室を「音なし」の活動団体の利用に限定している。 	<p>【課題への対応方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・建物の構造上、防音、遮音が課題であるが、「音を出す」団体と「音なし」の団体、乳幼児のいる団体など、活動の目的や会員の構成に留意し、利用する部屋の組み合わせを工夫したり、利用途中に、館長が利用者にも都合がないかを尋ね、音量や音の向き等について、各利用団体に協力を求めるなどして調整に努めている。

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。	✓		✓	
	施設の空き状況に関する情報を利用者に随時提供できるよう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"> ○ 当館の基本的な利用規定をふまえて、各スタッフが共通認識に立って利用者対応をしている。利用者対応中に疑問点が生じた場合は、館長の在・不在にかかわらず、館長に連絡し、館長判断を受けて対応するようにしている。 ○ 当館の予約状況は、ロビーのボード上で随時把握できるようにしている。 ○ 当館の職員は、トレッサ横浜が実施する諸研修の受講機会があり、利用者の立場に立った対応の心掛けを学びつつ、業務に従事している。 			<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付カウンターには、常時1名の職員が待機している。 ・利用相談は電話で受け付けている。 ・職員研修は毎月実施され、利用者相談に関するものとして「(運営業務に関する)全般的事項」(館主催)、「接遇対応基本研修」(港北区区民利用施設協会主催)が実施されているほか、職員はトレッサ横浜が行う「入店前研修」、「接客基本研修」等にも参加している。館長も、毎月の店長会にて、リピーターを増やすことをテーマにしたグループワークに参加したり、トレッサ横浜が行う覆面調査の結果を参考にしている。 ・1カ月単位で、各日の部屋ごとの予約状況が分かる「団体利用予約一覧表」のホワイトボードが設置されている。電話による仮予約が可能であり、空き状況について問い合わせがあれば、職員が即時に応答している。 ・平成22年度から、入口付近に当日の利用団体等を示すパネルも置いている。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・敬語の使い方、適切な表現の仕方など接遇に関する細かな留意点については、日常業務の中で、その都度、館長が指導している。 ・職員は利用者の入館時には必ず挨拶をする、状況を見て、ベビーカーの出入りにすぐ手を貸すなど、きめ細かい対応を心がけている。 		

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			
【アピールポイント】 ○ 当館の事業計画書や事業報告書は、毎年5月に開催している「師岡コミュニティハウス委員会」の議案書に組み込まれ、一般の閲覧に供している。 ○ 月例発行の「師岡コミュニティハウスだより」に当館の諸情報を盛り込むとともに、ホームページも更新を適宜行い、最新情報を提供できるように努めている。		【評価の理由】 ・「ご利用のしおり」、「師岡コミュニティハウスの団体利用について」、「師岡コミュニティハウスだより」を作成・配布したり、館主催行事のポスターを掲示し、施設の利用案内や、サービス情報の提供をしている。 ・パンフレット等には、利用の仕方について詳細な情報を掲載している。ポスターは、カラーで大きめの文字を用いて作成し、多くの人の目に触れるように工夫して掲示している。 ・指定管理者の名称や指定期間、概要等を、看板下のパネル、館内掲示に明記して利用者に周知している。			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】 ・平成22年度に新たに看板パネルを設置した。指定管理者や所管行政庁の電話番号のほか、活動内容、語らい、親子遊び、個別学習、休息等、誰でも利用できる施設であること等を分かりやすく明示し、「どうぞお気軽にお入りください」と表記している。 ・現在活動中の利用団体の活動の様子が分かるように、館内に「22年度活動報告」として写真によるパネル展示をしたり、各種の作品の展示をしている。			

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活動は実施していない。				
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】 ○ 当館のPRは、「師岡コミュニティハウスだより」「ホームページ」「広報よこはま・こうほく区版」「楽・遊・学」「あぶりお(鶴見区が隔月発行)」を通して行っている。 ○ 「師岡コミュニティハウスだより」は、トレッサ横浜を取り巻く「港北区師岡町、樽町」、「鶴見区獅子ヶ谷、駒岡の一部近隣地域」に、町内会・自治会回覧してもらっている。 ○ トレッサ横浜管理事務所では、当館のイベント等を館内放送、折り込みチラシを通じて紹介している。 ○ 各種の館主催事業については、館内ポスターや、地域掲示板ポスターを通じてPRしている。			【評価の理由】 ・「ホームページ」の作成、「師岡コミュニティハウスだより」の作成・館内配布、近隣町内会への回覧、「広報よこはま・港北区版」「楽・遊・学」「あぶりお」への館主催行事の案内記事の掲載、館内ポスターの掲示、地域の掲示板への掲示等を通じて、当館について積極的にアピールしている。		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】 ・当館は、港北区と鶴見区の区境にあり、鶴見区民の利用も多いことから、鶴見区の隣接地域にも広報誌の回覧を依頼したり、鶴見区の区民活動情報誌にも行事案内を掲載している。 ・大型商業施設トレッサ横浜の中にあることから、行事のPRに当たっては、トレッサ横浜管理事務所にも館内放送などで協力を得ている。		

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】 ○ 利用者用には、「ご利用のしおり」「団体利用について」を配布し、これに基づいた運営を行っている。 ○ 職員用には、「一日の業務の流れ」「利用許可書の扱い」「団体利用予約一斉受付の運営」「団体利用の利用予約日の対応」「拾得物の扱い」等の当館独自資料に基づいて、共通理解につとめ、利用者に対応している。 ○ 年間の定例休館日のうちの3分の2程度で「スタッフミーティング」を行い、研修や協議を行い、目下の課題事項への取り組みを進めている。			【評価の理由】 ・職員(午前、午後、夜間の時間帯別)及び館長の「一日の業務の流れ」を詳細に記したマニュアル及び「事前預かりした『利用許可申請書』の扱い方及び『団体利用予約一斉受付』の運営」、「来館者(団体、個人)の『拾得物』の扱いについて」等のマニュアルが作成され、全てのマニュアルが各職員に配付されている。職員は各自の勤務時間帯以外の業務内容も把握しており、代替勤務も可能である。 ・年に約8回定例休館日に原則全職員参加のスタッフミーティングを実施しており、普段の業務の中での課題や行事への取り組み方についての情報を共有し、共通認識をもって業務に当たっている。 ・スタッフミーティングで業務課題を話し合い、館主催行事への参加者の受け入れ手順や参加費の管理の仕方について見直した事例がある。		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

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		
【アピールポイント】 ○ 業務上、一層の共通理解が必要と思われることが生じた場合は、「館長連絡ノート」に記載し、スタッフが全員閲覧して対応する。緊急の事項については、館長が全職員に一斉メールを発送して、共通に対応できるようにしている。 日々のこまごまとして引き継ぎ事項は、「スタッフ連絡ノート」に記載して、回覧するようにしている。 ○ スタッフミーティングを年間に8回程度は実施して、情報の共有化を図るとともに、運営研修を行い、よりよい対応を目指している。			【評価の理由】 ・日常業務の中で、すぐに改善すべき事項があった場合等は、職員が速やかに館長に連絡し、館長は「館長用連絡ノート」に記載し、直ちに職員による回覧または職員への一斉メール送信により情報を共有している。 ・職員交代の際には、申し送りの時間を設け、必要事項を伝達している。 ・「スタッフ用連絡ノート」を作成し、記載された連絡事項を職員は毎日確認している。 ・年に約8回の定例休館日には原則全職員参加のスタッフミーティングを実施しており、日常業務の中での課題や行事への取り組み方についての情報を共有し、共通認識をもって業務に当たっている。一例としてクレーム対応について話し合われている記録が確認できた。(平成22年9月21日付)		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

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に該当の上、次のすべてに該当する。	✓	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回以上点検を行っている。	✓		✓	
	個々の職員に対し、横浜市が規定する個人情報取扱特記事項の理解度について、少なくとも年に1回、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		
【アピールポイント】 ○ 個人情報保護研修は、毎年4月、スタッフミーティングの際に実施し、職員全員で留意すべきことがらを確認している。 ○ 個人情報資料は、整理し、種別ごとに文書ファイルに綴じ込んで保管・管理している。 ○ 個人情報扱いのチェック(評価)は、内容確認の意味も含めて、毎年10月1日付で実施している。 ○ 不要となった個人情報記載物は、直ちにシュレッダー処理をしている。			【評価の理由】 ・当館で主に扱う個人情報は団体登録、団体利用、行事参加にかかわる団体名、住所、電話番号である。 ・職員が個人情報の取り扱いに迷った場合には、館長に相談の上、処置することとしている。 ・管理責任者は館長で、「個人情報保護チェックリスト」により年1回、個人情報の保護に関する点検をしている。 ・個人情報の含まれる書類は鍵のかかるキャビネットに保管し、不要なものは即時にシュレッダーで処分している。 ・パソコンにはパスワードを設定している。 ・入職時の事前研修及び毎年度当初のスタッフミーティングの際に、職員全員で個人情報保護に関する研修を行い、「個人情報保護に関する誓約書」を提出している。 ・個人情報保護についての館長指示は「館長連絡ノート」に記載し、全職員に回覧し周知徹底している。		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】 ・活動団体の作品を館内展示する際には、個人名を表記しないなど、個人情報の扱いに配慮している。		

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に該当の上、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		
【アピールポイント】 ○ 「事故防止チェックリスト」を作成し、毎年10月1日付で実施している。 ○ 事故を未然防止するためには、日々の開館前チェックと、気付いたことの報告を大切にしている。 ○ 特に幼児の安全保護のために、目立つ場所に、大きな文字で注意を喚起する標示物を掲出している。 ○ 当館の実情に合わせた「緊急時対応マニュアル」を作成している。			【評価の理由】 ・「怪我、転倒などの事故、盗難、非常災害、事故防止に向けて、その他」の項目を設けた「事故防止チェックリスト」、及び非常災害から、急病人発生、不審者侵入対応までの内容を含む「緊急時対応マニュアル」が備えられている。 ・館長がチェックリストに基づいたチェックを毎年実施している。 ・「ヒヤリハット・事例集」を作成し、原因を分析し対応策を職員間で協議している。発生事例については、港北区区民利用施設協会にも報告している。 ・幼児についての事故事例を紹介する掲示物(「こんな事故が発生!」、新聞事例)、事故が起こらないよう子どもから目をはなさないように注意を喚起する掲示物等を掲示している。 ・プレイルームを改装した際、強化ガラスパーテーションの前にソフトベンチを置き、乳幼児がガラスに触れて怪我をしないように工夫した。		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】 ・「集会室のご利用について」として、テーブルのストッパーのかけ方を写真入りで説明する掲示をするなど、工夫している。 ・勤務職員が1名となる夜間の時間帯には、トレッサ横浜の警備員が見廻る際、館内に入って一声かけてもらうようにして、不審者等に備えている。		

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
	施設内で、事故対応責任者を明文化している。	✓		✓	
	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・ハット事例集」(思わぬところで、思わぬことが起こりうることの示唆を受ける事例集)を職員が閲覧し、日ごろから事故の発生防止を目指している。 ○ 「緊急時対応マニュアル」を基準として、日常の万一の事故に備えるようにしている。 ○ 館長不在時に突発的な事故が発生した場合は、直ちに館長に連絡を取り、指示を受けて対応することとしている。(日時を問わない対応)		【評価の理由】 ・事故発生等緊急時の「緊急連絡体制」フローチャートを、事務コーナーに掲示している。 ・上記掲示の中で、いずれの場合にも直ちに館長に連絡を取ることが明記されている。 ・「ヒヤリハット・事例集」を作成し、原因を分析し対応策を職員間で協議している。事例については、港北区区民利用施設協会にも報告している。			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

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
	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】 ○ トレッサ横浜では、年2回全テナントを挙げての総合訓練を実施しており、当館職員も参加している。 ○ 館内において事故等の異常事態が起きた場合は、直ちに1階の監視センターに通報し、対応を要請するとともに、館長不在の場合は、館長にも伝えることとなる。 ○ 当館及びトレッサ横浜で重大な事故・災害等の発生の際は、指定管理者の港北区区民利用施設協会、港北区役所地域振興課区民施設担当にも通報する。 ○ 万一の場合は、館長が職員を招集して対応することがある。			【評価の理由】 ・「怪我、転倒などの事故、盗難、非常災害、事故防止に向けて、その他」の項目を設けた「事故防止チェックリスト」、非常災害から、急病人発生、不審者侵入対応までの内容を含む「緊急時対応マニュアル」が備えられている。 ・災害発生時の緊急連絡体制のフローチャートを、事務コーナーに掲示している。 ・上記掲示の中で、いずれの場合にも直ちに館長に連絡を取ることが明記されている。 ・館長を含め、日中最大3名、夜間は1名体制であり、災害時には状況により臨機応変に対応することとしている。 ・上記「緊急連絡体制」の中に、警察、消防、港北区区民利用施設協会、区役所内関係各課等、非常災害時における関係機関等の連絡先が記載されている。		
【改善すべき点・課題等】 ○ 当館は、少ない職員数で、全員が同時間帯に勤務に当たる機会は、文化祭以外にはないので、あらかじめの任務分担は現実的ではない。万一の際は、館長または、それに代わるものが状況判断をして他の職員に指示を出しながら対応することとなる。 ○ トレッサ横浜の許可を得たうえで、当館だけの避難訓練の実施も必要と考える。			【特記事項】 ・平成22年3月と8月に、トレッサ横浜全体で実施された防災訓練に職員が参加した。		

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。	✓		✓	
	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】 ○ 集会室1、2、3、読書・学習コーナー、プレイルームに、それぞれ利用者の〈感想、意見、要望〉を記入する「投書用紙」を置き、「投書箱」を館内の大きな柱の陰に置いている。 ○ 投書箱は、毎月月末に投書の有無を確認している。(めったに入っていない状況である) ○ 「ご意見ダイヤル」の利用法の標示をしている。		【評価の理由】 ・「ご意見ダイヤル」の利用方法に関する情報を、館内掲示板等複数個所に掲示している。 ・受付から離れた集会室前に「投書箱」を設置し、ロビーのテーブル等には投書記入用紙と鉛筆を用意している。 ・苦情が寄せられた際には、「苦情対応状況報告」を記録し、対応策を実施している。乳幼児に関する苦情が寄せられた際には、保護者に協力を呼び掛ける掲示をしたこともある。 ・ご意見ダイヤルに意見等が寄せられた場合には館長が対応する。			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】 ・ご意見ダイヤルに意見が寄せられた場合、対応策を館内掲示するなどして、利用者に周知することが望まれる。			

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、担当者等が明文化されている。	✓		✓	
	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		
【アピールポイント】 ○ 市や区に「苦情」が寄せられた場合は、状況を確認し、当館の立場の説明、お詫び、今後の対応改善について明らかにし、業務報告書に記載している。 ○ 苦情等については、必要に応じて、館としての対応などを館内に標示している。 ○ 利用者から寄せられた苦情については、スタッフミーティングの際の話題に取り上げて、協議している。			【評価の理由】 ・苦情が寄せられた際には、「苦情対応状況報告」を記録し、対応策を実施している。乳幼児に関する苦情が寄せられた際には、保護者に協力をお願いしている。 ・利用者に対し、苦情への対応手順や解決の仕組みを周知している。 ・苦情対応については、スタッフミーティングで話し合い、職員間で情報共有している。 ・苦情処理については、年2回の運営委員会で話し、議事録を保管している。		
【改善すべき点・課題等】 ○ よりよい利用環境づくりのためには、館として、公共施設での良識をもった利用の仕方などについて、適切なアピールも必要と考えている。 このためには、「ご利用のしおり」の改善とともに、団体・個人に対して、改めて配布し直すことの必要も感じている。			【特記事項】		

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調査結果・分析及び課題とその対応策まで公表している。	✓		✓	
	利用者アンケート調査結果を取りまとめ、その中から課題を抽出の上、対応策を講じている。	✓		✓	
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】 ○ 前年度は、利用団体に対して「4 時間区分」から「3 時間区分」への改訂についてのアンケートを実施した。 ○ 本年度は、一般利用者、団体利用者に対しての当館の利用を通しての感想、意見、提案などを収集するアンケートを実施した。			【評価の理由】 ・開設以来、利用者へのアンケートを実施し、プレイルームの改装、利用時間区分の変更などを改善してきた。平成22年11月上旬には、「より快適にご利用いただくために」として、15項目にわたるアンケートを実施し、125通の回答があった。 ・利用者アンケートの結果は分析し、課題改善に生かしている。プレイルーム改装の際には、乳幼児の声が気になるという他世代の声を受け、パーテーションを取り付けることで閉鎖的な空間にしたくないという意見にも配慮しながら、アンケートにより改装についての同意多数を確認して、改装を実施した。 ・アンケート結果及び対応策については運営委員会で公表している。		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

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に該当の上、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		
【アピールポイント】 ○ 単なる利用者会議は、開催しても多くの参加者が得られないのが実情である。 そこで、当館では、毎月 1 日の「団体利用予約一斉受付」の中で、日ごろの利用を通じた意見・要望の発言を求めている。 ○ 日ごろから利用者のニーズの所在をとらえるようにして(先回りのサービス)を心がけている。			【評価の理由】 ・毎月1回、多くの利用団体が集まる、団体利用予約一斉受付の際に、館長からの話や、利用団体との要望・意見交換を行う時間を設け、利用者会議としている。毎回約50名の参加がある。 ・利用者団体にもアンケートを行っており、備品の収納スペースや和室がほしい、自宅パソコンから予約ができるシステムにしてほしい等の要望が上がっており、今後の課題として把握している。 ・活動発表の場が欲しいとの要望を受けて、文化祭以外でも、館内壁面を利用して作品展示をするなど、各種団体の活動を積極的に紹介するようにした。		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】 ・毎月1回の団体利用予約一斉受付の日に、利用者会議を開催することで、利用者との意見交換の機会を多く確保している。		

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	事業計画書等のとおり、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】 ○ 年間に開催する講座を見渡した場合、ほぼ、さまざまな年齢層を対象とした多彩な講座の設定ができていると考えている。 ○ 各講座の終了時に「参加者アンケート」実施して、要望などを通して、参加者ニーズをとらえる資料としている。			【評価の理由】 ・22年度は「赤ちゃんとお母さんの体操」「子ども科学教室」「ミニ門松づくり」「墨彩画に親しむ」「デジカメ&パソコン教室」等々、多様な利用者、多彩な分野の館主催事業が18講座企画されている。 ・年配講師が小学生習字教室の講師を務めるなど、世代間交流が図られている。 ・アンケートで今後開催してほしい講座なども聞いており、種々の希望が上がっている。来年度の計画に反映させていく意向で講師との交渉を検討中である。		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

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"> ○ 講座の参加対象年齢層を広げるようにする。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 乳幼児と母親の体操 ・ 幼児対象の絵本の読み聞かせ ・ 小学生の科学教室 ・ 小学生の毛筆書き初め ・ 中・高年齢層対象の歌唱 ・ 中・高年齢層対象の健康体操 ・ 一般層 アロマテラピー 手芸 パソコン入力 ○ 開館記念ふれあいコンサート(7月の中旬) ロビー全体を使用している。 ○ 文化祭(11月上旬の土・日 2日間) ロビー …… 各団体の作品展示 集会室 …… 各団体の作品展示 各団体の実技発表 <p>【独自に工夫している点・工夫ができていない理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ トレッサ横浜(トヨタオートモールクリエイト)が竹中工務店に発注して建設された建築物のため、当館には開館当初から「師岡コミュニティハウス」部分の図面が存在しなかった。 このことは、当館のイベント、工事等、さまざまな部面で支障をきたしたが、このたびトレッサ横浜の建設工事図面を参照した当館独自の図面作成を専門業者に発注し、完成を見た。 「ご利用のしおり」をはじめ、さまざまな部面に生かすことができる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・乳幼児から高齢者まで多様な年齢層が参加できる企画や運動、音楽、美術、パソコン技術等、多様な分野にわたる企画がなされている。同じ講座でも、開催年により内容を変えるなど、毎年参加しても楽しめるようにしている。 ・館主催行事の広報には、複数の媒体を利用し、積極的にアピールしている。 ・利用者の要望やニーズにあった講座が開催できるよう、アンケートにより要望等をくみ取るとともに、内容に合わせて港北区の活動支援センターから、登録されている「まちの先生」のボランティアを紹介してもらうなどして開催につなげている。 ・小学生の毛筆書き初めなど、講座の中で仕上げた作品を展示して、活動内容を紹介している。 ・参加費はできるだけ抑え、参加しやすいように配慮している。また、参加費で用意した備品のうち、次回以降にも使えるもの(例えば習字の大筆、下敷きなど)は大切に保管して、館としての備品を増やし、参加者自身の持ち物を多数持って来なくても参加出来るようにしている。 ・日ごろ利用している団体のリーダー格の方に講座の講師を依頼するなど、地域住民の交流が促進されるような支援をしている。 ・読み聞かせボランティア養成講座の受講者が、講座終了後に自主的な活動を始め、館の支援により活動が継続化したり、外部団体とのつながりができるなど、広がりを見せている事例がある。 ・広報物への掲載や館内放送など、館主催事業のPRには、トレッサ横浜の協力を得ている。

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。		該当せず		該当せず
	貸出数の確認や返却状況の把握など、適切な管理を実施している。				
	蔵書情報を市に提出している。(蔵書検索システムのため)				
	図書は適切に整理整頓が行われ、利用者が探しやすいよう分類されている。				
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】			【評価の理由】		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

〔付記事項〕

- プレイルームの児童図書（室内のだけでの利用）
- 「受付カウンター」下の一般図書（関内閲覧）
 - ・ 神奈川・横浜に関連する図書を中心に（県民・市民としての郷土愛着、知識習得）
- ※ 「図書購入費」限られた予算内での執行
 （神奈川新聞購読料、児童図書、紙芝居、神奈川・横浜関連図書）

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】 ○ 師岡コミュニティハウス委員会の構成メンバーへの情報発信 ○ 地域行事への参加を通した町内会リーダーとの交流 ○ 絵本の読み聞かせボランティアへの情報提供や活動支援 ○ 区内の他の区民施設の文化祭参観			【評価の理由】 ・町内会は、港北区の師岡、樽町、鶴見区の駒岡、獅子ヶ谷の町内会と交流している。 ・師岡コミュニティハウス委員会の構成メンバーには、師岡コミュニティハウスの情報を発信している。 ・地域行事への参加を通して町内会リーダーとの交流を行い、地域住民や利用者としての意見を交換している。 ・2か月に1回は他施設の館長と館長会を開催して、情報の交換をしている。		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】 ・現在、師岡コミュニティハウス委員会の構成メンバーに鶴見区住民が入っていないので、今後は入れていく予定である。		

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に該当の上、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】 ○ 当館の考え方、活動内容、運営状況を伝えるための豊富な報告資料を用意して、説明責任を果たす努力をしている。		【評価の理由】 ・年1回、地域代表や利用者で構成された師岡コミュニティハウス委員会を開催している。 ・委員会で検討された内容は、館内にお知らせをして公表している。 ・委員会で出た意見は、改善できる事項は改善し、実行している。			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

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に該当の上、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】 ○ 単に正確さだけでなく、丁寧な経理処理を心がけている。資料を見て、仕事の流れも把握できるようにしている。			【評価の理由】 ・日常の経理状態は出納帳に正確に記載されている。 ・経理の担当者は、日常的には館長補佐が対応しているが、勤務時間の関係もあり、館長が最終的には責任を持っている。 ・平成21年度収支決算書に記載されている費目3項目についてチェックした結果、伝票が存在し、内容も適正であった。 ・通帳・印鑑は館長が適正に管理している。 ・会計事務所の税理士が、港北区区民利用施設協会において、毎月、元帳、収支伝票、事業別収支計算書、その他帳簿を点検精査している。年度末の税務申告前に港北区区民利用施設協会の監事二人が上記帳簿の点検精査をしている。		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

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 13,369,000 円) - (決算収入 13,425,300 円) = -56,300 円	
(予算支出 13,369,000 円) - (決算支出 13,390,383 円) = -21,383 円	
(決算収入 13,425,300 円) - (決算支出 13,390,383 円) = -34,917 円	
指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
【特記事項】 ○ 開館2年目の平成21年度の予算・決算が上記の数字である。 ○ 購入物品の中では、消耗品費が配付予算を超える傾向が特徴的である。 ○ 修繕費は、当館の電気系統の配線組換え、スイッチの取り付け工事などにより、予算を超過した。	【特記事項】 ・決算収入は予算収入を上回り、決算支出は予算支出を超過したが、収入の上回った額が支出の超過額よりも多かったので、収入－支出はプラスになっている。

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。		該当せず		該当せず
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】		【評価の理由】			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

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)
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】	

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"> ○ 裏紙の使用。 ○ コピー機使用 → 輪転印刷機使用 ○ インクジェットプリンタの使用 → レーザープリンタの使用 ○ 照明・エアコンの調整、OFFなど。 	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コピー用紙の裏紙使用している。 ・増刷する場合は、コピー機使用せず輪転印刷機(リソグラフ)使用している。 ・インクジェットプリンタの使用を控えてレーザープリンタを使用している ・照明・エアコンの調整、OFFなど利用者の状況や、環境を配慮した上で、こまめに実施している。
<p>【改善すべき点・課題】</p> <p>○ いくら節減とはいえ、利用者が不快を感じるようなエアコンの設定は避けるべきであると考えている。こまめな調整と、電源ON・OFFの切り替えを心がけている。これは、トレッサ横浜のスタンスでもある。</p>	

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"> ○ 囲碁同好会の設立支援や活動支援を行い、囲碁セットも増やしている。これは、中高年齢層の特に男性の交流場を増やすこと(コミュニティ形成)を意図し、健康生活づくりへの寄与と考えている。 ○ 主催講座参加者をもとに立ち上げたく絵本の読み聞かせグループ「師岡お話の会」への活動支援は、絵本と仲よしの、子どもの心豊かな発達を願い「師岡おはなしの部屋」開催日の集会所優先予約、活動上の消耗品の援助、外部の情報提供などを行っている。 	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当館の運営上、常勤者が館長1名だけですので、特に館長が「館主催事業講座」の企画、実施、経理にかかわるさまざまな業務に相当な時間を要していると判断されます。この解決のために勤務時間または人員配置の検討を期待します。
<p>【改善すべき点・課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 当館の運営上の最大の悩みは、常勤者が館長1名だけという人事構成にある。 この条件下で、特に「館主催事業講座」の企画、実施、経理にかかわるさまざまな業務には、相当な時間を要するのも事実である。 この課題解決のためには、館長補佐スタッフの勤務時間を、可能な範囲で+αするとともに、館主催講座の実施に伴う諸業務を、他のスタッフも適宜に分担し、苦勞を分かち合う態勢づくりが肝要であると考えます。 ○ スタッフのパソコン入力能力レベルは、個人まちまちである。少なくとも利用者対応業務のパソコン入力については、支障なく進められることが当館のスタッフとしての資格と言える。 年間の休館日のスタッフミーティングの中で、計画的に研修機会を組み込むことが必要だと感じる。 	

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： 横浜市師岡コミュニティハウス

評価機関名：ナルク神奈川福祉サービス第三者評価事業部

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等のとおりを開館しているか	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	施設の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、清掃が行き届いているか	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	安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか	該当せず	該当せず
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	該当せず	該当せず
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	A	A
III. 運営業務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	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	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	事故防止のための体制の構築・取組を行っているか	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されているか	A	A
11.利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	利用者の意見、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	該当せず	該当せず
IV. 地域及び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	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	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. 収支状況		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	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	A	A
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	該当せず	該当せず
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	該当せず	該当せず
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		

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	横浜市の区民利用施設としての基本方針に基づいた経営を心がけた上で、利用者に愛着をもって利用してもらえるような対応を心がけている。	平成20年3月に港北区区民施設協会を指定管理者とし開館した。指定管理者と師岡コミュニティハウスの運営方針の下に、利用者へのサービス面から公平利用や利用率の向上策を実行し、着実な運営がなされている。
II. 施設・設備の維持管理	安全、清潔を基本とし、利用しやすい環境づくりを目指して、整備・管理している。	大型複合商業施設トレッサ横浜の3階部分にあり、施設についてはトレッサ横浜との協調により維持している。内部の設備などは清掃や整備が行き届いており、清潔で利用者が気持ちよく利用できる環境を維持している。
III. 運營業務及びサービスの質の向上	利用に関する基本的なルールをわかりやすく簡潔に示し、利用者の立場に立った公平、公正な運営を心がけている。	平成22年度から利用時間帯の区分を変更し、利用者の増加を図った。乳幼児から高齢者までの多様な世代の運動、音楽、美術、パソコン等、多彩な分野の館主催事業を展開している。「師岡コミュニティハウスだより」や館主催行事をポスターや行政の広報誌で積極的にPRしている。利用団体の活動内容は、文化祭のほか館内に作品を展示して、市民に積極的に紹介している。
IV. 地域及び地域住民との連携	地域の人々に機会あるごとに交流し、対話を通して、住民のニーズを探り、施設のよりよい方向性を模索している。	館長は地域との連携を重要課題とし、トレッサ横浜および近隣の町の町内会などと積極的に連携を図って来たため、友好的な関係が維持されている。
V. 収支状況	配付予算をもとに、当館の特性に根ざして弾力的に予算を執行している。執行にかかわる経理書類、領収書、預金通帳などは丁寧に整えている。	収支面では僅かであるがプラスを維持し、経理書類も分類・整理され、適正に処理されている。
VI. その他	定期的にスタッフミーティングを通して、トレッサ横浜精神に基づく職員研修を重ね、誠意と笑顔で、丁寧な利用者対応に努めている。	地区センター運営のベテラン館長の下、開所以来着実に運営がなされている。また、トレッサ横浜の中にあるという環境で、トレッサ横浜との協働も積極的に行われている。

評価結果についての講評

師岡コミュニティハウスは大型複合商業施設の中にあり、利用者はトレッサ横浜も同時に利用できるという便利な場所にある。開所以来3年が経過し、運営理念の下、サービスの向上に努めており、個人利用・団体利用ともに増えてきている。特に館主催の自主事業に力を入れており、活動団体やサークルが次第に多くなり、活発な活動が行われている。若年層から高齢層まで幅の広い個人や団体が利用しているという特徴があり、今後、地域の人達が幅広く交流のできる施設になることが期待されます。

指定管理者からの意見

師岡コミュニティハウスは、横浜市としては初めて「大型複合商業施設 トレッサ横浜」の中に設置された「区民利用施設」である。個人利用、団体利用ともに、当館への来館の前後に買い物や食事ができ、駐車料金は無料という恵まれた環境の中で、団体利用の部屋は3室のみの当館の稼働率は、年々向上し、満3年を経過する段階で午前75%、午後65%、夜間50%弱といった状況である。“来てよかった。楽しかった”という実感を一人でも多くの皆さまに抱いていただけるように、今後とも、笑顔で親切、丁寧、適切な対応を心がけて、利用環境の向上を図りたい。