

横浜市指定管理者第三者評価制度

評価マニュアル

第11版

横浜市

このマニュアルに掲載されているすべての文章、図画、情報等及びマニュアル全体は著作権の対象として、日本国著作権法及び国際条約により保護されています。

当該著作権は横浜市が保有しており、このマニュアルの内容の全部又は一部については、私的使用又は引用等著作権法上認められた行為を除いては、横浜市の許可なく、複製、転載、転用、改変、電磁的加工、公衆送信、翻訳、二次的使用その他これらに類するすべての行為を行うことを禁じます。

目次

第1部 横浜市指定管理者第三者評価制度の概要	1
1. 指定管理者とは.....	2
2. 横浜市における指定管理者制度の取組状況.....	3
3. 指定管理者に対する第三者評価.....	3
第2部 区民利用施設における第三者評価	5
1. 第三者評価の基本的考え方.....	7
2. 第三者評価実施フロー及び各ステップにおけるポイント及び留意点.....	21
第3部 評価シート・評価項目の解説	27
1. 評価シートの書き方・読み方.....	28
第4部 区民利用施設の特徴（施設ごと）	31
1. 地区センターの概要.....	32
2. コミュニティハウスの概要.....	40
3. 集会所の概要.....	45
4. スポーツ会館の概要.....	49
5. 公会堂の概要.....	52
6. スポーツセンターの概要.....	57
7. 老人福祉センターの概要.....	63
8. 福祉保健活動拠点の概要.....	68
9. 地域ケアプラザの概要.....	72
10. こどもログハウスの概要.....	77
別添資料	79
横浜市指定管理者第三者評価モデル契約書.....	80
契約書別紙に盛り込むべき項目.....	86
2. 施設ごとの評価シート	
(1) 地区センター等(地区センター、コミュニティハウス、集会所、スポーツ会館)	
(2) 公会堂	
(3) スポーツセンター	
(4) 老人福祉センター	
(5) 福祉保健活動拠点	
(6) 地域ケアプラザ	
(7) こどもログハウス	
(8) 地区センター・老人福祉センター合築施設	
(9) 地域ケアプラザ・コミュニティハウス合築施設	
(10) 公会堂・スポーツセンター合築施設	
(11) 地区センター・公会堂合築施設	
(12) 地区センター・地域ケアプラザ複合施設	

第 1 部 横浜市指定管理者第三者評価制度の概要

1. 指定管理者とは

指定管理者制度とは、多様化する市民ニーズに、より効果的、効率的に対応するため、公の施設[※]の管理に民間のノウハウを活用しながら、市民サービスの向上と経費の節減を図ることを目的に、平成15年6月の地方自治法改正により創設されたものです。

この制度が導入されたことにより、これまで公共的団体等に限定されていた公の施設の管理運営を、民間事業者も含めた幅広い団体に委ねることが可能となりました。

※公の施設とは、法律上、「住民の福祉を増進する目的をもってその利用に供するため」に、地方公共団体が設ける施設とされています。

主な施設としては、地区センター、スポーツセンター、地域ケアプラザ、公園など市民の身近な施設や横浜美術館、みなとみらいホール、横浜歴史博物館、横浜国際プール、日産スタジアムなどといった大規模な施設などがあります。

従来は公共的団体等に限定されていた管理運営主体が民間事業者にまで広げられたこと以外にも、主に下の表に示した点が変わりました。

	管理委託制度《改正前》	指定管理者制度《改正後》
管理運営主体 (市が施設の管理運営を委ねる相手方)	公共団体、公共的団体、市の出資法人等に限定 相手方を条例で規定	民間事業者を含む幅広い団体(個人は除く) 議会の議決を経て指定
権限と業務の範囲	施設の設置者である地方公共団体との契約に基づき、具体的な管理の事務又は業務の執行を行う。 施設の管理権限及び責任は、設置者である地方公共団体が引き続き有し、施設の使用許可権限は委託できない。	施設の管理に関する権限を指定管理者に委任して行わせるものであり、施設の使用許可も行うことができる。 設置者である地方公共団体は、管理権限の行使は行わず、設置者としての責任を果たす立場から必要に応じて指示等を行う。
条例で規定する内容	委託の条件、相手方等を規定	指定管理者の指定の手続き、指定管理者が行う管理の基準及び業務の範囲を規定
法的性質	委託契約	指定(行政処分) ※地方自治法上の「契約」には該当しないため、同法に規定する「入札」の対象ではない。

指定管理者制度を導入するには、議会で施設に関する条例を制定又は改正する必要があります。また、指定管理者を指定する場合にも、議会の議決を経なければなりません。

2. 横浜市における指定管理者制度の取組状況

横浜市では、令和5年4月1日現在、公園、スポーツセンターなど954施設で指定管理者が指定されています。

指定管理者の選定にあたっては、民間事業者等を含めた幅広い団体の参入を促すため、公募を基本とするとともに、積極的な施設情報の提供、選定結果や議事録の公開等により、公正性・公平性・透明性を確保し、それぞれの施設に最もふさわしい指定管理者を選定してきました。

○施設別指定状況

令和5年4月1日現在

評価分類	施設名称	施設数
区民 利用 施設	地区センター等	133
	地区センター	81
	コミュニティハウス	36
	集会所	5
	スポーツ会館	11
	公会堂	17
	スポーツセンター	18
	老人福祉センター	18
	福祉保健活動拠点	18
	地域ケアプラザ	136
	こどもログハウス	18
	区民利用施設 計	358
専門 施設	レクリエーション・スポーツ施設（体育館、プール 等）	41
	文教施設（博物館、区民文化センター 等）	51
	社会福祉施設（病院、地域療育センター等）	39
	基盤施設（公園、駐車場、市営住宅等）	465
	専門施設 計	596
	合計	954

3. 指定管理者に対する第三者評価

(1) 指定管理者に対する点検評価の現状

横浜市では、指定管理者による施設運営について、

- ア 地方自治法に基づき行政が実施する業務履行確認・指導の徹底
- イ 指定管理者との協定等に基づき指定管理者が実施する「利用者アンケート」、「利用者会議」等による施設運営に対する利用者の声の反映
- ウ 利用者の声を直接市につなげる専用電話（045-664-2525）の設置

などにより、点検評価を行っています。

(2) 指定管理者に対する第三者評価の目的

上記の点検評価に加え、公の施設としての管理水準のより一層の維持向上を図るため、指定管理者が行っている施設運営について、客観的な第三者による点検評価を実施します。指定管理者が、こうした第三者評価を積極的に活用することを通して、それぞれがさらなる業務改善の取組（P D C Aサイクルの確立）を行い、自らがサービスの向上に努めていくことを目的とします。

また、こうした第三者評価によって得られた結果は、今後の本市の指定管理者制度の適正な運用につなげていきます。

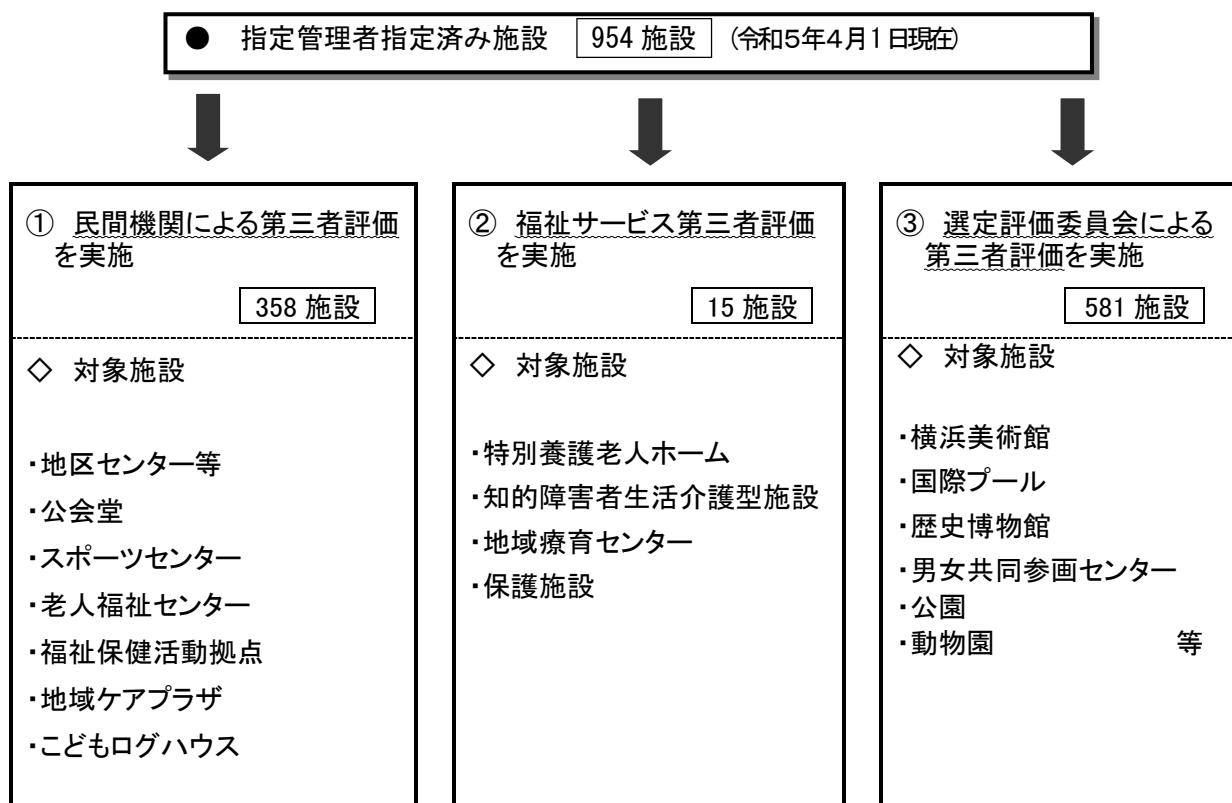
(3) 横浜市における指定管理者第三者評価制度の特徴

指定管理者制度を導入したすべての施設を対象に、次の3つの方式で第三者評価を実施します。

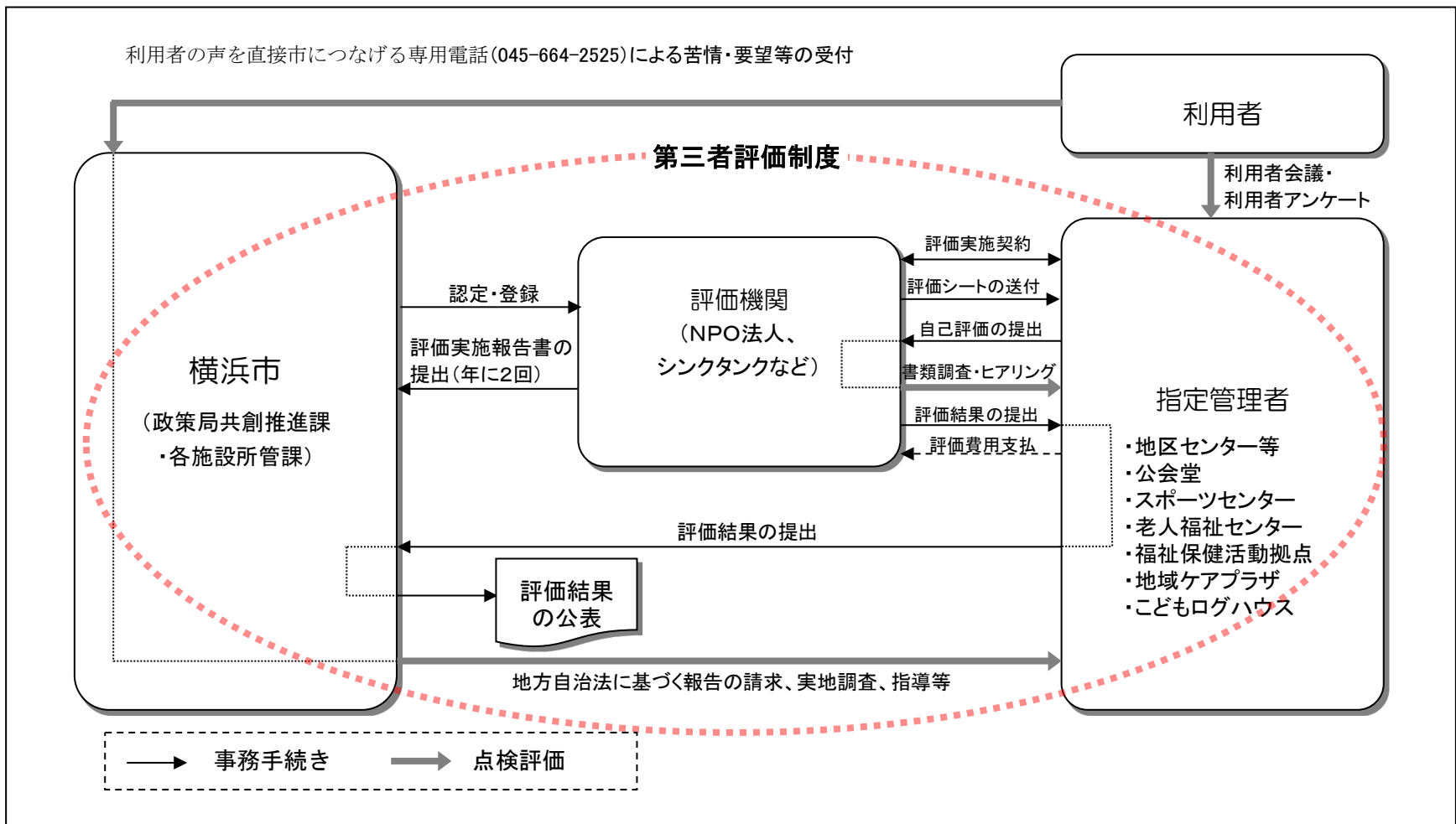
- ア 地区センターなど市内に同種施設が複数存在する区民利用施設については、複数の民間の評価機関を認定し、評価を実施します。
- イ 福祉サービス第三者評価の対象施設については、福祉サービス第三者評価により、評価を実施します。
- ウ その他の施設については、専門性や施設特性等を考慮して、各施設の設置条例で設置する選定評価委員会において、評価を実施します。

また、評価結果は、市民に分かりやすい形でホームページや施設内等で公表します。

○ 施設特性による3つの評価方式



第2部 区民利用施設における第三者評価



1. 第三者評価の基本的考え方

区民利用施設における第三者評価は、協定等で目標とする水準の達成状況の確認を基本として、運営状況・事業・サービス等に関する評価も実施するものです。

横浜市では民間機関による評価制度を導入することにより、以下の2点を狙いとしています。

- ①より利用者・市民（区民）に近く、施設に関する専門的知識や他施設に関する情報の蓄積のある第三者が評価することにより、利用者サービスの向上及び施設設置目的の達成を図る。
- ②市が行う評価に加えて、第三者が評価することにより評価の客観性を担保する。

上記の狙いを踏まえ、第三者評価項目として以下の6つの大項目（狙い①についてはⅠ～Ⅱ、狙い②についてはⅢ～Ⅴ、その他としてⅥ）を設定しています。

Ⅰ. 地域及び地域住民との連携

⇒地域及び地域住民との連携について評価を行うものです。

Ⅱ. 利用者サービスの向上

⇒利用者アンケート、意見・苦情対応、職員の接遇、広報・PR等について評価を行うものです。

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

⇒建物・設備・備品等の保守点検・清掃・衛生管理業務等について評価を行うものです。

Ⅳ. 緊急時対応

⇒防犯、事故防止・対応、防災業務について評価を行うものです。

Ⅴ. 組織運営及び体制

⇒業務体制、個人情報保護・守秘義務、指定管理料の執行、情報共有等について評価を行うものです。

Ⅵ. その他

⇒市・区の施策としての事業協力、その他について評価を行うものです。

具体的には、以下の標準的な中項目を設定しています。各施設の評価項目は、この標準に基づき、各施設の特性に合わせて項目の追加・修正を加えた評価項目となっています。

I. 地域及び地域住民との連携

- (1) 地域及び地域住民との情報交換
- (2) 地域及び地域住民との連携全般（その他）

II. 利用者サービスの向上

- (1) 利用者アンケート等の実施・対応
- (2) 意見・苦情の受付・対応
- (3) 公正かつ公平な施設利用
- (4) 広報・PR活動
- (5) 職員の接遇
- (6) 利用者サービスに関する分析・対応
- (7) 利用者サービスの向上全般（その他）

III. 施設・設備の維持管理

- (1) 協定書等に基づく業務の遂行
- (2) 備品管理業務
- (3) 施設衛生管理業務
- (4) 利用者視点での維持管理
- (5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

IV. 緊急時対応

- (1) 緊急時対応の仕組み整備
- (2) 防犯業務
- (3) 事故防止業務
- (4) 事故対応業務
- (5) 防災業務
- (6) 緊急時対応全般（その他）

V. 組織運営及び体制

- (1) 業務の体制
- (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組
- (3) 個人情報保護・守秘義務
- (4) 経理業務
- (5) 組織運営及び体制全般（その他）

VI. その他

なお、評価項目は、横浜市（各区）評価と第三者評価とを明確に役割分担し、第三者評価項目から除外している項目もあります。役割分担の項目を含め、各施設の具体的な評価項目については、次ページ以降を参照してください。

(1) 地区センター等

大項目		中項目	横浜市(各区) 評価項目	第三者 評価項目
I	地域及び地域 住民との連携	(1) 地域及び地域住民との情報交換	○	○
		(2) 地区センター委員会等	○	○
		(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)	○	○
II	利用者サービス の向上	(1) 利用者会議	○	○
		(2) 利用者アンケート等の実施・対応	○	○
		(3) 意見・苦情の受付・対応	○	○
		(4) 公正かつ公平な施設利用	○	○
		(5) 自主事業	○	○
		(6) 図書の貸出し、購入及び管理	○	○
		(7) 広報・PR 活動	○	○
		(8) 職員の接遇	○	○
		(9) 利用者サービスに関する分析・対応	○	○
		(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	○	○
		物販等事業	○	
III	施設・設備の維 持管理	(1) 協定書等に基づく業務の遂行	○	○
		(2) 備品管理業務	○	○
		(3) 施設衛生管理業務	○	○
		(4) 利用者視点での維持管理	○	○
		(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	維持保全に 関すること	○
IV	緊急時対応	(1) 緊急時対応の仕組み整備	○	○
		(2) 防犯業務	○	○
		(3) 事故防止業務	○	○
		(4) 事故対応業務	○	○
		(5) 防災業務	○	○
		(6) 緊急時対応全般(その他)	○	○
V	組織運営及び 体制	(1) 業務の体制	○	○
		(2) 職員の資質向上・情報共有を 図るための取組	○	○
		(3) 個人情報保護・守秘義務	○	○
		(4) 経理業務	○	○
		(5) 運営目標	○	○
		(6) 組織運営及び体制全般(その他)	○	○
		業務に関する情報の公開	○	
		リスク分担の考え方	○	
VI	その他	①市・区の施策としての事業協力 ②その他	○	○

※ 横浜市(各区)等評価と第三者評価を、明確に役割分担している評価項目については、上記に記述しています。

(2) 公会堂

大項目		中項目	横浜市(各区) 評価項目	第三者 評価項目
I	利用者サービスの向上	(1)利用者アンケート等の実施・対応	○	○
		(2)意見・苦情の受付・対応	○	○
		(3)公正かつ公平な施設利用	○	○
		自主事業	○	
		(4)講堂貸出業務	○	○
		(5)広報・PR活動	○	○
		(6)職員の接遇	○	○
		(7)利用者サービスに関する分析・対応	○	○
		(8)利用者サービスの向上全般(その他)	○	○
	物販等事業	○		
II	施設・設備の維持管理	(1)協定書等に基づく業務の遂行	○	○
		(2)備品管理業務	○	○
		(3)施設衛生管理業務	○	○
		(4)利用者視点での維持管理	○	○
		(5)施設・設備の維持管理全般(その他)	維持保全に関すること	○
III	緊急時対応	(1)緊急時対応の仕組み整備	○	○
		(2)防犯業務	○	○
		(3)事故防止業務	○	○
		(4)事故対応業務	○	○
		(5)防災業務	○	○
		(6)非常口・避難経路等の点検	○	○
		(7)緊急時対応全般(その他)	○	○
IV	組織運営及び体制	(1)業務の体制	○	○
		(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組	○	○
		(3)個人情報保護・守秘義務	○	○
		(4)経理業務	○	○
		(5)組織運営及び体制全般(その他)	○	○
		業務の実施計画及び実施状況の確認	○	
		利用受付業務	○	
		利用要綱の作成	○	
		利用料金	○	
		利用の許可	○	
		リスク分担の考え方	○	
		遺失物・拾得物	○	
V	その他	①市・区の施策としての事業協力	○	
		②その他	○	

※ 横浜市(各区)等評価と第三者評価を、明確に役割分担している評価項目については、上記に記述しています。

(3) スポーツセンター

大項目		中項目	横浜市(各区) 評価項目	第三者 評価項目
I	地域及び地域 住民との連携	(1) 地域及び地域住民との情報交換	○	○
		(2) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)	○	○
II	利用者サービスの 向上	(1) 利用者アンケート等の実施・対応	○	○
		(2) 意見・苦情の受付・対応	○	○
		(3) 公正かつ公平な施設利用	○	○
		(4) 利用者支援業務(トレーニング室)	○	○
		(5) 託児サービス事業	○	○
		(6) スポーツ教室事業	○	○
		(7) 広報・PR 活動	○	○
		(8) 職員の接遇	○	○
		(9) 利用者サービスに関する分析・対応	○	○
		(10) 利用者サービスの向上全般(その他) 物販等事業	○	○
III	施設・設備の維 持管理	(1) 協定書等に基づく業務の遂行	○	○
		(2) 備品管理業務	○	○
		(3) 施設衛生管理業務	○	○
		(4) 利用者視点での維持管理	○	○
		(5) 施設・設備の維持管理全般(その他) 駐車場管理業務	維持保全に 関すること ○	○
			○	
IV	緊急時対応	(1) 緊急時対応の仕組み整備	○	○
		(2) 防犯業務	○	○
		(3) 事故防止業務	○	○
		(4) 事故対応業務	○	○
		(5) 防災業務	○	○
		(6) 緊急時対応全般(その他)	○	○
V	組織運営及び 体制	(1) 業務の体制	○	○
		(2) 職員の資質向上・情報共有を図る ための取組	○	○
		(3) 個人情報保護・守秘義務	○	○
		(4) 経理業務	○	○
		(5) 組織運営及び体制全般(その他) 業務に関する情報の公開	○	○
			○	
VI	その他	①市・区の施策としての事業協力について ②その他	○	○

※ 横浜市(各区)評価と第三者評価を、明確に役割分担している評価項目については、上記に記述しています。

(4) 老人福祉センター

大項目		中項目	横浜市(各区) 評価項目	第三者 評価項目
I	地域及び地域 住民との連携	(1) 地域及び地域住民との情報交換	○	○
		(2) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)	○	○
II	利用者サービ スの向上	(1) 利用者会議等	○	○
		(2) 利用者アンケート等の実施・対応	○	○
		(3) 意見・苦情の受付・対応	○	○
		(4) 公正かつ公平な施設利用	○	○
		(5) 健康の増進、各種相談	○	○
		(6) 広報・PR 活動	○	○
		(7) 職員の接遇	○	○
		(8) 利用者サービスに関する分析・対応	○	○
		(9) 利用者サービスの向上全般(その他)	○	○
III	施設・設備の 維持管理	(1) 協定書等に基づく業務の遂行	○	○
		(2) 備品管理業務	○	○
		(3) 施設衛生管理業務 入浴施設の衛生管理業務	○	
		(4) 利用者視点での維持管理	○	○
		(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	維持保全に関 すること	○
IV	緊急時対応	(1) 緊急時対応の仕組み整備	○	○
		(2) 防犯業務	○	○
		(3) 事故防止業務	○	○
		(4) 事故対応業務	○	○
		(5) 防災業務	○	○
		(6) 緊急時対応全般(その他)	○	○
V	組織運営及び 体制	(1) 業務の体制	○	○
		(2) 職員の資質向上・情報共有を図る ための取組	○	○
		(3) 個人情報保護・守秘義務	○	○
		(4) 経理業務	○	○
		(5) 組織運営及び体制全般(その他)	○	○
		業務に関する情報の公開	○	
		リスク分担の考え方	○	
VI	その他	①市・区の施策としての事業協力 ②その他	○	○

※ 横浜市(各区)評価と第三者評価を、明確に役割分担している評価項目については、上記に記述しています。

(5) 福祉保健活動拠点

大項目		中項目	横浜市(各区) 評価項目	第三者 評価項目
I	地域との連携	(1) 地域における情報交換	○	○
		(2) 地域との連携全般(その他)	○	○
II	利用者サービスの向上	(1) 利用者アンケート等の実施・対応	○	○
		(2) 意見・苦情の受付・対応	○	○
		(3) 公正かつ公平な施設利用	○	○
		(4) 貸出備品・貸出設備の管理	○	○
		(5) 利用調整会議	○	○
		(6) ボランティアの発掘・育成・支援	○	○
		(7) 広報・PR 活動	○	○
		(8) 職員の接遇	○	○
		(9) 利用者サービスに関する分析・対応	○	○
		(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	○	○
III	施設・設備の維持管理	(1) 協定書等に基づく業務の遂行	○	○
		(2) 備品管理業務	○	○
		(3) 施設衛生管理業務	○	○
		(4) 利用者視点での維持管理	○	○
		(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	維持保全に関する すること	○
IV	緊急時対応	(1) 緊急時対応の仕組み整備	○	○
		(2) 防犯業務	○	○
		(3) 事故防止業務	○	○
		(4) 事故対応業務	○	○
		(5) 防災業務	○	○
		(6) 緊急時対応全般(その他)	○	○
V	組織運営及び体制	(1) 業務の体制	○	○
		(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	○	○
		(3) 個人情報保護、守秘義務	○	○
		(4) 経理業務	○	○
		(5) 組織運営及び体制全般(その他)	○	○
		業務に関する情報の公開	○	
		リスク分担の考え方	○	
VI	その他	①市・区の施策としての事業協力	○	○
		②その他		

※ 横浜市(各区)評価と第三者評価を、明確に役割分担している評価項目については、上記に記述しています。

(6) 地域ケアプラザ

大項目		中項目	横浜市(各区) 等評価項目	第三者 評価項目
	地域との連携	地域との連携	横浜市(各区) による評価によ り確認	
		地域との連携全般(その他)		
I	利用者サービ スの向上	(1)利用者アンケート等の実施・対応	○	○
		(2)意見・苦情の受付・対応	○	○
		(3)公正かつ公平な施設利用	○	○
		(4)広報・PR活動	○	○
		(5)職員の接遇	○	○
		(6)利用者サービスに関する分析・対応	○	○
		(7)利用者サービスの向上全般(その他)	○	○
		地域交流事業、地域包括支援センター、通 所介護等、居宅介護支援事業の実施	横浜市(各区) 及び県(介護 保険部門)によ り確認	
II	施設・設備の 維持管理	(1)協定書等に基づく業務の遂行	○	○
		(2)備品管理業務	○	○
		(3)施設衛生管理業務	○	○
		(4)利用者視点での維持管理	○	○
		(5)施設・設備の維持管理全般(その他)	維持保全に関 すること	○
III	緊急時対応	(1)緊急時対応の仕組み整備	○	○
		(2)防犯業務	○	○
		(3)事故防止業務	○	○
		(4)事故対応業務	○	○
		(5)防災業務	消防計画・備 蓄等は横浜市 (各区)が確認	○
		(6)緊急時対応全般(その他)	○	○
IV	組織運営及び 体制	(1)業務の体制	○	○
		(2)職員の資質向上・情報共有を図るため の取組	専門性向上は 横浜市(各区) が確認	○
		(3)個人情報保護・守秘義務	○	○
		(4)経理業務	○	○
		(5)運営目標	○	○
		(6)組織運営及び体制全般(その他)	○	○
		業務に関する情報の公開	○	
		リスク分担の考え方	○	
V	その他	①市・区の施策としての事業協力 ②その他	○	○

※ 横浜市(各区)等評価と第三者評価を、明確に役割分担している評価項目については、上記に記述しています。

(7) こどもログハウス

大項目		中項目	横浜市(各区) 評価項目	第三者 評価項目
I	地域及び地域 住民との連携	(1) 地域及び地域住民との情報交換	○	○
		(2) こどもログハウス委員会	○	○
		(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)	○	○
II	利用者サービ スの向上	(1) 利用者アンケート等の実施・対応	○	○
		(2) 意見・苦情の受付・対応	○	○
		(3) 公正かつ公平な施設利用	○	○
		(4) 自主事業	○	○
		(5) 図書管理	○	○
		(6) 広報・PR 活動	○	○
		(7) 職員の接遇	○	○
		(8) 利用者サービスに関する分析・対応	○	○
		(9) 利用者サービスの向上全般(その他)	○	○
		物販等事業	○	
III	施設・設備の 維持管理	(1) 協定書等に基づく業務の遂行	○	○
		(2) 備品管理業務	○	○
		(3) 施設衛生管理業務	○	○
		(4) 利用者視点での維持管理	○	○
		(5) 施設・設備の維持管理全般	維持保全に 関すること	○
IV	緊急時対応	(1) 緊急時対応の仕組み整備	○	○
		(2) 防犯業務	○	○
		(3) 事故防止業務	○	○
		(4) 事故対応業務	○	○
		(5) 遊具の安全点検	○	○
		(6) 防災業務	○	○
		(7) 緊急時対応全般(その他)	○	○
V	組織運営及び 体制	(1) 業務の体制	○	○
		(2) 職員の資質向上・情報共有を図る ための取組	○	○
		(3) 個人情報保護・守秘義務	○	○
		(4) 経理業務	○	○
		(5) 組織運営及び体制全般(その他)	○	○
		業務の実施計画及び実施状況の確認	○	
		利用受付業務	○	
		利用の許可	○	
リスク分担の考え方	○			
VI	その他	①市・区の施策としての事業協力 ②その他	○	○

※ 横浜市(各区)等評価と第三者評価を、明確に役割分担している評価項目については、上記に記述しています。

(8) 地区センター・老人福祉センター合築施設

大項目		中項目	横浜市(各区) 評価項目	第三者 評価項目
I	地域及び地域 住民との連携	(1) 地域及び地域住民との情報交換	○	○
		(2) センター委員会等	○	○
		(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)	○	○
II	利用者サービ スの向上	(1) 利用者会議	○	○
		(2) 利用者アンケート等の実施・対応	○	○
		(3) 意見・苦情の受付・対応	○	○
		(4) 公正かつ公平な施設利用	○	○
		(5) 自主事業	○	○
		(6) 図書の出し、購入及び管理	○	○
		(7) 健康の増進、各種相談	○	○
		(8) 広報・PR 活動	○	○
		(9) 職員の接遇	○	○
		(10) 利用者サービスの分析・対応	○	○
		(11) 利用者サービスの向上全般(その他) 物販等事業	○	○
III	施設・設備の 維持管理	(1) 協定書等に基づく業務の遂行	○	○
		(2) 備品管理業務	○	○
		(3) 施設衛生管理業務	○	○
		(4) 利用者視点での維持管理	○	○
		(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	維持保全に関 すること	○
IV	緊急時対応	(1) 緊急時対応の仕組み整備	○	○
		(2) 防犯業務	○	○
		(3) 事故防止業務	○	○
		(4) 事故対応業務	○	○
		(5) 防災業務	○	○
		(6) 緊急時対応全般(その他)	○	○
V	組織運営及び 体制	(1) 業務の体制	○	○
		(2) 職員の資質向上・情報共有を図る ための取組	○	○
		(3) 個人情報保護・守秘義務	○	○
		(4) 経理業務	○	○
		(5) 運営目標	○	○
		(6) 組織運営及び体制全般(その他)	○	○
		業務に関する情報の公開 リスク分担の考え方	○	○
VI	その他	①市・区の施策としての事業協力 ②その他	○	○

※ 横浜市(各区)等評価と第三者評価を、明確に役割分担している評価項目については、上記に記述しています。

(9) 地域ケアプラザ・コミュニティハウス合築施設

大項目		中項目	横浜市(各区) 評価項目	第三者 評価項目
I	地域及び地域 住民との連携	(1) 地域及び地域住民との情報交換	○	○
		(2) コミュニティハウス運営委員会	○	○
		(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)	○	○
II	利用者サービスの 向上	(1) 利用者会議	○	○
		(2) 利用者アンケート等の実施・対応	○	○
		(3) 意見・苦情の受付・対応	○	○
		(4) 公正かつ公平な施設利用	○	○
		(5) 自主事業	○	○
		(6) 図書の貸出し、購入及び管理	○	○
		(7) 広報・PR 活動	○	○
		(8) 職員の接遇	○	○
		(9) 利用者サービスに関する分析・対応	○	○
		(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	○	○
		物販等事業	○	
III	施設・設備の維 持管理	(1) 協定書等に基づく業務の遂行	○	○
		(2) 備品管理業務	○	○
		(3) 施設衛生管理業務	○	○
		(4) 利用者視点での維持管理	○	○
		(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	維持保全に関 すること	○
IV	緊急時対応	(1) 緊急時対応の仕組み整備	○	○
		(2) 防犯業務	○	○
		(3) 事故防止業務	○	○
		(4) 事故対応業務	○	○
		(5) 防災業務	○	○
		(6) 緊急時対応全般(その他)	○	○
V	組織運営及び 体制	(1) 業務の体制	○	○
		(2) 職員の資質向上・情報共有を 図るための取組	○	○
		(3) 個人情報保護・守秘義務	○	○
		(4) 経理業務	○	○
		(5) 運営目標	○	○
		(6) 組織運営及び体制全般(その他)	○	○
		業務に関する情報の公開	○	
		リスク分担の考え方	○	
VI	その他	①市・区の施策としての事業協力 ②その他	○	○

※ 横浜市(各区)等評価と第三者評価を、明確に役割分担している評価項目については、上記に記述しています。

(10) 公会堂・スポーツセンター合築施設

大項目		中項目	横浜市(各区) 評価項目	第三者 評価項目
I	地域及び地域 住民との連携	(1) 地域及び地域住民との情報交換	○	○
		(2) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)	○	○
II	利用者サービスの 向上	(1) 利用者アンケート等の実施・対応	○	○
		(2) 意見・苦情の受付・対応	○	○
		(3) 公正かつ公平な施設利用	○	○
		(4) 講堂貸出業務	○	○
		(5) 利用者支援業務(トレーニング室)	○	○
		(6) 託児サービス事業	○	○
		(7) スポーツ教室事業	○	○
		(8) 広報・PR活動	○	○
		(9) 職員の接遇	○	○
		(10) 利用者サービスに関する分析・対応	○	○
		(11) 利用者サービスの向上全般(その他) 物販等事業	○	○
III	施設・設備の維 持管理	(1) 協定書等に基づく業務の遂行	○	○
		(2) 備品管理業務	○	○
		(3) 施設衛生管理業務	○	○
		(4) 利用者視点での維持管理	○	○
		(5) 施設・設備の維持管理全般(その他) 駐車場管理業務	維持保全に関 すること ○	○
			○	
IV	緊急時対応	(1) 緊急時対応の仕組み整備	○	○
		(2) 防犯業務	○	○
		(3) 事故防止業務	○	○
		(4) 事故対応業務	○	○
		(5) 防災業務	○	○
		(6) 非常口・避難経路等の点検	○	○
		(7) 緊急時対応全般(その他)	○	○
V	組織運営及び 体制	(1) 業務の体制	○	○
		(2) 職員の資質向上・情報共有を図る ための取組	○	○
		(3) 個人情報保護・守秘義務	○	○
		(4) 経理業務	○	○
		(5) 組織運営及び体制全般(その他) 業務に関する情報の公開	○	○
			○	
VI	その他	①市・区の施策としての事業協力について ②その他	○	○

※ 横浜市(各区)評価と第三者評価を、明確に役割分担している評価項目については、上記に記述しています。

(11) 地区センター・公会堂合築施設

大項目		中項目	横浜市(各区) 評価項目	第三者 評価項目
I	地域及び地域 住民との連携	(1) 地域及び地域住民との情報交換	○	○
		(2) 地区センター委員会等	○	○
		(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)	○	○
II	利用者サービスの 向上	(1) 利用者会議	○	○
		(2) 利用者アンケート等の実施・対応	○	○
		(3) 意見・苦情の受付・対応	○	○
		(4) 公正かつ公平な施設利用	○	○
		(5) 自主事業	○	○
		(6) 図書の出し、購入及び管理	○	○
		(7) 講堂貸出業務	○	○
		(8) 広報・PR 活動	○	○
		(9) 職員の接遇	○	○
		(10) 利用者サービスに関する分析・対応	○	○
		(11) 利用者サービスの向上全般(その他)	○	○
III	施設・設備の維 持管理	(1) 協定書等に基づく業務の遂行	○	○
		(2) 備品管理業務	○	○
		(3) 施設衛生管理業務	○	○
		(4) 利用者視点での維持管理	○	○
		(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	維持保全に關 すること	○
IV	緊急時対応	(1) 緊急時対応の仕組み整備	○	○
		(2) 防犯業務	○	○
		(3) 事故防止業務	○	○
		(4) 事故対応業務	○	○
		(5) 防災業務	○	○
		(6) 非常口・避難経路等の点検	○	○
		(7) 緊急時対応全般(その他)	○	○
V	組織運営及び 体制	(1) 業務の体制	○	○
		(2) 職員の資質向上・情報共有を図る ための取組	○	○
		(3) 個人情報保護・守秘義務	○	○
		(4) 経理業務	○	○
		(5) 運営目標		
		(6) 組織運営及び体制全般(その他)	○	○
VI	その他	①市・区の施策としての事業協力について ②その他	○	○

※ 横浜市(各区)評価と第三者評価を、明確に役割分担している評価項目については、上記に記述しています。

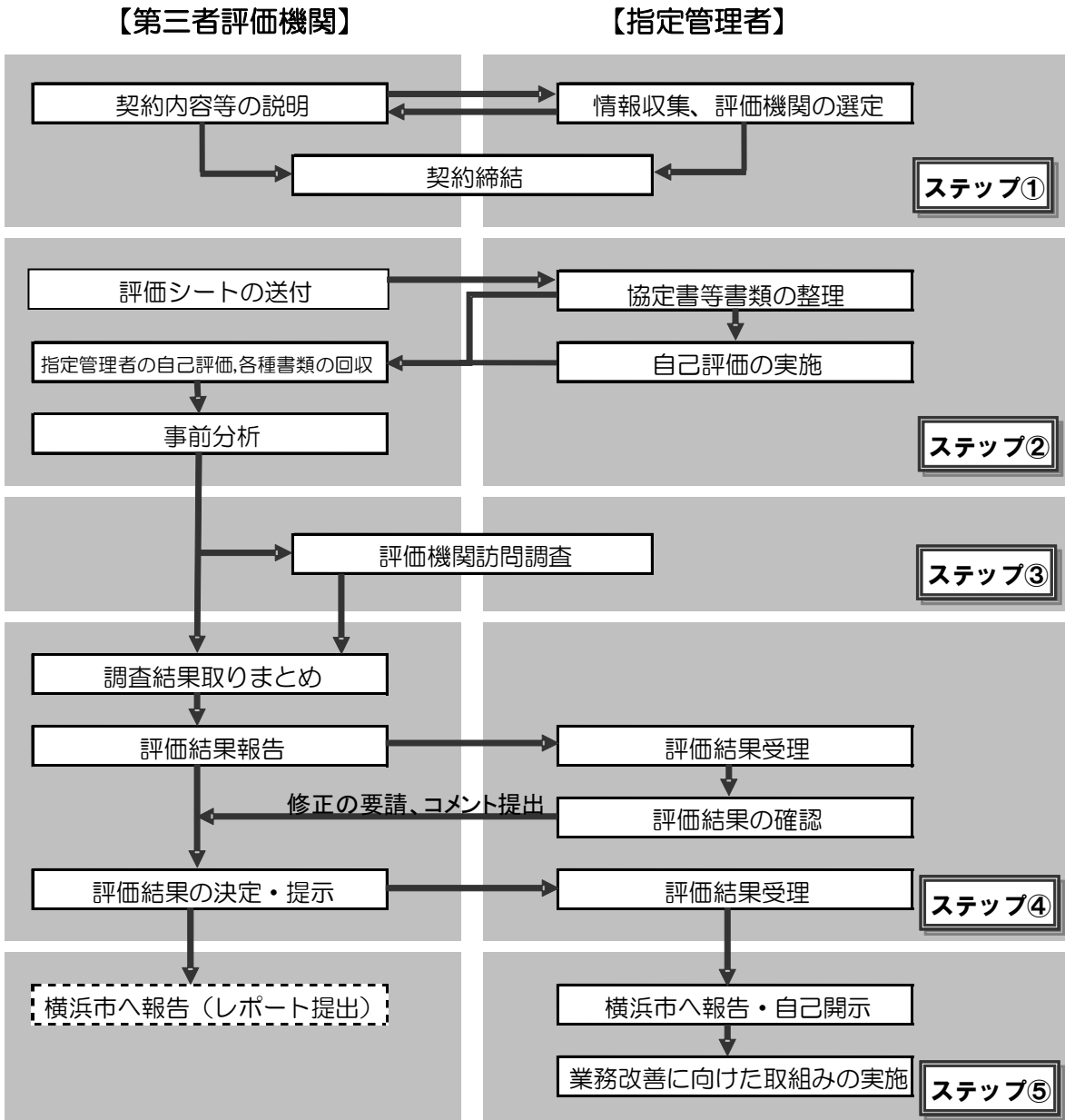
(12) 地区センター・地域ケアプラザ複合施設

大項目		中項目	横浜市(各区) 評価項目	第三者 評価項目
I	地域及び地域 住民との連携	(1) 地域及び地域住民との情報交換	○	○
		(2) 運営協議会	○	○
		(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)	○	○
II	利用者サービスの 向上	(1) 利用者会議	○	○
		(2) 利用者アンケート等の実施・対応	○	○
		(3) 意見・苦情の受付・対応	○	○
		(4) 公正かつ公平な施設利用	○	○
		(5) 自主事業	○	○
		(6) 図書の貸出し、購入及び管理	○	○
		(7) 広報・PR 活動	○	○
		(8) 職員の接遇	○	○
		(9) 利用者サービスに関する分析・対応	○	○
		(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	○	○
		物販等事業	○	
III	施設・設備の維 持管理	(1) 協定書等に基づく業務の遂行	○	○
		(2) 備品管理業務	○	○
		(3) 施設衛生管理業務	○	○
		(4) 利用者視点での維持管理	○	○
		(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	維持保全に関 すること	○
IV	緊急時対応	(1) 緊急時対応の仕組み整備	○	○
		(2) 防犯業務	○	○
		(3) 事故防止業務	○	○
		(4) 事故対応業務	○	○
		(5) 防災業務	○	○
		(6) 緊急時対応全般(その他)	○	○
V	組織運営及び 体制	(1) 業務の体制	○	○
		(2) 職員の資質向上・情報共有を 図るための取組	○	○
		(3) 個人情報保護・守秘義務	○	○
		(4) 経理業務	○	○
		(5) 運営目標	○	○
		(6) 組織運営及び体制全般(その他)	○	○
		業務に関する情報の公開	○	
		リスク分担の考え方	○	
VI	その他	①市・区の施策としての事業協力 ②その他	○	○

※ 横浜市(各区)等評価と第三者評価を、明確に役割分担している評価項目については、上記に記述しています。

2. 第三者評価実施フロー及び各ステップにおけるポイント及び留意点

(1) 区民利用施設の第三者評価実施フロー



(2) 指定管理者の各ステップにおけるポイント

【留意事項】職員の関わりについて

施設長等一部の職員だけで取り組むのではなく、施設職員全体で取り組むようにして下さい。

ステップ①：契約段階

指定管理者は、横浜市ホームページ等で公開されている評価機関の情報を参考に、評価機関を選定します。（複数の評価機関からヒアリングすることが望ましい）

ステップ②：事前調査

指定管理者は、職員に第三者評価について周知し、自己評価の実施方法やスケジュール等について理解してもらいます。

指定管理者は、横浜市が指定する評価シート（契約締結後、評価機関から送付）を用いて、自己評価を行います。これは、施設運営においてPDCAサイクルを確立し、サービスの質の向上につなげるための重要なステップとなります。自己評価は、評価項目ごとにそれぞれの判断基準を満たしているかどうかにより、評価を行い、評価シートの指定管理者の評価欄・記述欄にチェック又は記入してください。

なお、評価は、現在の管理運営状況について行うものですが、評価項目の性質により、必要に応じて、指定開始から評価実施までの期間も評価に含めます。ただし、2期連続で指定を受けている場合には、前指定期間は評価の対象には含まれません。また、同じ指定期間内に既に一度評価を実施した後に再評価をする場合には、前回の評価実施以降が評価対象期間となります。

自己評価で用いた各種書類等は、評価機関が評価を実施する際にも必要となりますので、自己評価を実施する際に整理し、評価機関に提出できるよう準備してください。

ステップ③：訪問調査

訪問調査の実施にあたって、指定管理者と評価機関は事前に打ち合わせを実施し、次の点について調整・確認します。

ア 面接対象者とのスケジュール調整

基本的には、施設の管理者に対してヒアリングを行います。評価項目によっては、実際に業務を行っている担当者に直接ヒアリングを行う必要があります。管理者以外の職員にヒアリングを実施する場合には、ヒアリングの主旨を説明したうえで、管理者の日程だけでなく、担当職員の日程についても、調整を行う必要があります。

また、現場確認をスムーズに進められるよう、なるべく施設利用者の少ない日時で調整するようにしてください。

イ 書類の準備

判断基準の多くは、書面で確認する必要があります。原則として指定管理者は、評価機関に基本協定書、仕様書、事業計画書等（必要に応じて公募要項）を提出する必要があります。その他評価に必要な書類については、事前に評価機関から指定管理者に明確に伝え、指定管理者は、事前に提出できるものについては事前に評価機関に提出し、当日確認するものについては、訪問調査の当日までに準備します。この中で、特に個人情報を含むものについては、利用者本人の同意を得るか、個人が特定できないようマスキングするなどの対応が必要です。

ウ 現場確認への協力

評価項目によっては現場確認が必要な項目もあり、利用者にご迷惑とならない範囲で、極力現場確認へのご協力をお願いします。

エ 場所の確保

指定管理者は、ヒアリングや書類確認が可能なスペースのある会議室等の場所を確保します。

ステップ④：評価結果のまとめ

評価機関から、指定管理者に対して評価結果等が提示されます。内容を確認し、わかりにくい表現や、事実誤認等がある場合には、評価機関に説明を求め、十分に確認します。明らかな事実誤認等に関しては、具体的な修正を依頼します。

ステップ⑤：業務改善の実施

指定管理者は、横浜市（施設所管課）へ評価機関から受理した評価結果を提出します（データ提出）。なお、市へ提出された評価結果は、市のホームページで公開されます。

また、評価によって明らかとなった課題等については、改善に向けて施設全体で対応方法を検討し、サービスの質の向上につなげる必要があります。

第三者評価の結果及び改善内容については、施設のホームページや広報誌、掲示板等において公表してください。

(3) 評価機関の各ステップにおけるポイントと留意点

ステップ①：契約段階

評価機関は、指定管理者からの評価の依頼に基づき、指定管理者に対して、次の内容を確認し、双方が契約内容について合意したうえで、契約を締結します。評価金額については、横浜市が指定する金額となります（1施設につき一律20万円（税抜））。

- ・評価の実施方法とスケジュール
- ・評価を担当する評価員又は評価補助員（以下「評価者」という。）の紹介（評価者は2名以上で、うち1名以上は評価員）
- ・施設への依頼事項（書類提出の依頼）
- ・調査によって知り得た事項及び個人情報に対する取扱い（守秘義務等）
- ・地区センターと老人福祉センターの合築施設や、地域ケアプラザとコミュニティハウスの合築施設等、一体で公募及び選定を実施した施設については、一体の施設として評価を行うことから、評価費用も1施設分の金額とします。

【留意事項】 守秘義務について

指定管理者第三者評価の実施にあたっては、施設から各種情報を収集します。このため、評価者には守秘義務が課せられます。

評価機関は、横浜市への認定申請に当たり、守秘義務規程及び個人情報保護規程を提出していますが、これに加え、評価実施の際に、指定管理者（受審施設）との間で交わす契約書上にも守秘義務の遵守について盛り込む必要があります（評価マニュアル『別添資料』に記載されている横浜市指定管理者第三者評価モデル契約書を参照）。

各評価者は、評価実施前に、所属する評価機関が作成している各種規程を事前に確認し、遵守してください。

ステップ②：事前調査

評価機関は、指定管理者に対し横浜市が指定する評価シートを送付します。また、基本協定書、仕様書、事業計画書等（必要に応じて公募要項）を確認して指定管理者が実施する業務の理解を深めた上で、指定管理者から事前に提出された書類や自己評価結果に基づき、事前調査を行います。訪問調査を効率良く行うため、確認すべき点や特に詳しくヒアリングすべき点等について、事前にまとめておきます。

書類等で確認する評価項目の中で、事前に入手できなかった書類等、追加資料が必要な場合には、訪問調査で確認ができるよう、事前に指定管理者に対して、資料の準備を依頼します。但し、収集する情報は、評価の実施に必要な最小限の情報とします。

【留意事項】 収集する情報について

- ・評価実施に直接関係のない情報を、評価以外の目的のために収集することはできません。
- ・別添資料の必要書類一覧表を参考に、事前調査もしくは訪問調査において閲覧する書類を決め、評価実施に必要な最小限の情報のみを収集してください。
- ・必要かどうかよくわからない資料について、とりあえずコピーを取らせてもらうということはありません。特に、必要書類一覧表に記載されている以外の資料を取り寄せる際には、①どの評価項目について、②何を確認するためにその資料が必要なかを指定管理者側に十分に説明する必要があります。

ステップ③：訪問調査

訪問調査の実施にあたって、指定管理者と評価機関は事前に面接対象者とのスケジュール調整・書類の準備について打ち合わせを実施します。

訪問調査では、事前に指定管理者から提出された自己評価が記入された評価シートを用い、確認できた事実などにに基づき、自己評価記入欄の右側や下側の第三者評価機関記入欄にチェック・記述します。調査は、現地視察、ヒアリング、書類等の確認により実施します。

事前に指定管理者から提出された自己評価が記入された評価シートを評価者の人数分用意しておきます。訪問調査において、評価者は、それぞれ別の評価シートに個々の観点から評価を記入します。

現地視察では、指定管理者に施設内外を案内してもらい、観察及び確認を行います。施設設備の状態、施設内環境、情報提供の実態等につき確認し、また、職員の利用者への対応方法などについて観察します。ヒアリングでは、基本的には管理者を対象に、評価項目に沿って実施します。事前調査結果を踏まえながら、各項目について確認します。また、書類等の確認では、特に、事前に確認が難しい館内掲示物や個人情報等の取扱い方法について確認します。

評価機関は、各評価項目について、本マニュアルに記載されている内容が達成されているかどうかを確認します。

なお、評価は、現在の管理運営状況について行うものですが、評価項目の性質により、必要に応じて、指定開始から評価実施までの期間も評価に含めます。ただし、2期連続で指定を受けている場合には、前指定期間は評価の対象には含まれません。また、同じ指定期間内に既に一度評価を実施した後に再評価をする場合には、前回の評価実施以降が評価対象期間となります。

シートの書き方については、後述の第3部 評価シート及び評価項目の解説（施設ごと）を参照してください。

なお、この訪問調査にあたっては、守秘義務・個人情報の保護について十分留意して下さい。

【留意事項】守秘義務について

評価実施の過程で知り得た指定管理者及び利用者等に関する全ての情報は、原則として、実際に調査に当たった評価者のみが取り扱うこととします。

- ・ 評価の過程において、評価項目に関連する情報のみならず、指定管理者の経営母体や利用者、個々の施設職員の情報等に接することとなります。第三者に情報が遺漏しないよう、原則として、施設から入手した情報で外部に公表されていない情報については、実際に調査に当たった評価者のみが取り扱うこととしてください。
- ・ 訪問調査後、調査の内容について評価者間で話し合う際には、評価者以外の人がいる場所で話すことはできません。

【留意事項】個人情報保護について

評価者は所属する評価機関の定める守秘義務に関する規定などを遵守することとなりますが、評価の過程で取り扱う様々な個人情報には、より一層の注意が必要となります。特に地域ケアプラザにおいては、相談に来た全ての利用者の記録が作成されており、各利用者の相談内容やケアプランだけでなく、利用者の家族等の個人情報に関しても記載されていることが少なくありません。訪問調査においては、これらの個人情報が含まれた記録等を確認する場面も想定されるため、評価者は、個人情報保護の取扱いには慎重な対応をお願いします。

- ・ 原則として、個人情報が含まれる書類等に関しては、事前に収集することはできません。
- ・ また、訪問調査において確認する際にも、個人情報をメモに残したりすることもできません。
- ・ 評価実施の過程で知り得た個人情報を遺漏したり、評価以外の目的で故意に利用した場合には、当該評価者の認定取り消しのみならず、所属する評価機関の認定が取り消されることもあります。
- ・ 訪問調査当日は、指定管理者が示す書類のみを閲覧し、原則として、当該書類のコピーや書き写し、写真撮影、ヒアリングの際の録音を行うことも認められません。

【留意事項】合築施設の評価における留意事項

指定管理施設は、複数の施設が合築となっている施設も多くありますが、複数施設を一体で管理運営している場合や、施設ごとに施設管理者が異なっている場合など、様々な様態があります。

指定管理施設の評価を実施する際は、共有部分等における指定管理者の管理する範囲や、維持管理等における管理の管轄は誰が行っているかなど、事前に確認したうえで訪問調査を行うことが必要です。

また、訪問調査にあたっては、訪問調査実施日も施設自体は運営しており、多くの利用者が施設を利用しているため、利用者に迷惑をかけないよう配慮する必要があります。

【留意事項】利用者への配慮について

- ・ 訪問調査にあたっては、事前に施設に申し出をする必要があります。特に、利用者が利用している様子を見学したい場合には、利用者の事前の承諾を得る必要があります。（施設の担当者と十分に打ち合わせを行ってください。）

- ・ 施設の安全確認等を行う際には、利用者の目線で確認を行う必要があります。特に、子どもやお年寄りの目線で危なくないかどうかを確認するようにしてください。

そして、訪問調査を行い結果を評価シートに反映させるにあたっては、地域・施設・指定管理者の特性を理解し、客観性が確保されるようにして下さい。

【留意事項】評価シートの記入について**1. 地域・施設・指定管理者の特性理解**

評価にあたっては、悪いところを見つけて指摘することに主眼を置くのではなく、良いところを見つけてさらに伸ばしてもらうよう「気づきのきっかけ」を提供することが重要です。そのため、評価に先だって対象施設及び地域特性の理解を深め、指定管理者が応募の際に提示した独自提案部分についても内容を確認した上で評価に臨むようにして下さい。そして、評価シートの各評価項目においてそれらが反映されるように評価・記述を行うようにして下さい。

2. 客観性の確保（＝判断根拠の明確化・具体化）

指定管理者第三者評価は、当事者である指定管理者でも行政でもない第三者により評価を行うことで、各施設の管理状況を公平で客観的に評価することを目的としています。そのため、評価項目に該当している・していないと判断する際には、「なんとなく感じた」「そのような印象を受けた」という曖昧な表現は認められません。具体的な根拠を提示する必要があります。

評価に際しては、上述の良いところを見つけてさらに伸ばす点を重視する観点から、基本的に本マニュアルで示されている内容が現場確認、書類確認やヒアリングで明確に確認できない場合でも、同等の取組を行っている場合であれば、「できている」と認めることとしています。ただし、その際、判断の根拠について、「記述」欄で明確にすることに留意してください。

もし、評価項目に該当していないと思われた場合には、なぜ該当していないのか、指定管理者へのヒアリングや評価結果の説明の機会を通し、その理由を明らかにし、記述欄に記述してください。評価者が、評価項目に該当していないと判断したにもかかわらず、指定管理者が同じように「気づいていない場合には、なぜ該当していないと判断したのかその理由について、指定管理者が納得できるよう、わかりやすく説明してください。

ステップ④：評価結果のまとめ

評価者の評価について、それぞれが作成した評価シートを元に、相互の意見を交わしながら、最終的な評価を決定します。特に、見解が分かれた項目に関しては、資料や訪問時のメモなどを確認し、意見を調整してください。

評価結果をまとめた後、指定管理者に対して、直接、評価結果を提示します。指定管理者に対し、十分に説明を行い、質問等を受けます。わかりにくい表現や事実誤認等が指摘された場合は、指定管理者と十分に協議、再確認を行い、最終評価結果をまとめます。

最終評価結果のまとめに当たっては、評価シート内「評価結果の総括」の様式を用いることとします。

ステップ⑤：実施状況報告書の提出

評価機関は、年に2度（12月末、3月末）第三者評価に関する「実施状況報告書」を横浜市（政策局共創推進課）に提出します。

第3部 評価シート・評価項目の解説

1. 評価シートの書き方・読み方

評価シートの構成としては、第2部「1. 第三者評価の基本的考え方」で示した6つの大項目及び標準的な中項目に基づき、各施設の特性に合わせて評価項目が設定されています。具体的な評価は、各小項目及び中項目に対する評価のチェック・記述により行います。

各評価項目には、評価すべき内容、評価にあたっての確認事項や確認手段が記載されていますので、これに基づき該当する箇所にチェック又は記述をして評価していきます。

なお、評価は、現在の管理運営状況について行うものですが、評価項目の性質により、必要に応じて、指定開始から評価実施までの期間も評価に含めます。ただし、2期連続で指定を受けている場合には、前指定期間は評価の対象には含まれません。また、同じ指定期間内に既に一度評価を実施した後に再評価をする場合には、前回の評価実施以降が評価対象期間となります。

項目によって、以下のようにチェック及び記述の項目、記述のみの項目がありますので、それぞれの項目に応じて評価を行います。

【チェック及び記述の項目の解説】

何を評価するかが記載されています。

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

※議事録により確認する。

評価にあたっての確認事項や確認手段が記載されています。

- 開催している
 開催していない

指定管理者の自己評価結果として該当項目をチェック（レ）します。

- 開催している
 開催していない

評価機関の第三者評価結果として該当項目をチェック（レ）します。

評価機関 記述

<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>

評価項目に関して不備があると判断した場合には、その内容や理由を記述します。

※「できている（している）」にチェックした場合は「できていない理由や内容」の欄に記載しません。

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

評価項目に関する指定管理者の独自の工夫等、評価できると思われる取組があった場合、その内容を記述します。

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック

- 課題を抽出している
 課題を抽出していない
 特に課題がない
 非該当

評価機関 チェック

- 課題を抽出している
 課題を抽出していない
 特に課題がない
 非該当

評価機関 記述

<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>

<課題を抽出している場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>

評価にあたっての確認手段が※の説明で明示されていない場合は、評価機関が何によって確認したのか(現場確認なのか?資料なのか?ヒアリングなのか?等)を記述します。

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

【記述のみの項目の解説】

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

※地区センター委員会等以外で、地域住民や自治会町内会と情報交換を行う機会を設けているかを確認する。

また、区内のどのような関係機関・施設と連携し、どの程度の頻度で、どのような情報交換を行い、施設の運営改善に結び付けているのかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 コメント
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>主観的な評価になりやすい項目（チェックによる評価が難しい項目）及び利用者サービスの向上全般や維持管理全般等の全体を評価する項目については、記述による形式としています。</p> <p>指定管理者記述の欄では、指定管理者の自己評価結果として<>で示される視点に基づき、指定管理者で取り組んでいる内容を記述します。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>指定管理者記述欄の記載に基づいて現場確認や資料、ヒアリング等により確認できた内容を踏まえ、不足と感じられる点があれば、コメントを記述します。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>指定管理者記述欄の記載に基づいて現場確認や資料、ヒアリング等により確認できた内容を踏まえ、評価できると感じられる点があれば、コメントを記述します。</p>

(3) 地域及び地域住民との連携全般（その他）

評価機関 記述
<p>各大項目の最後の中項目「〇〇全般（その他）」については、本項目以前の各中項目の評価項目には含まれないが、大項目の位置づけには含まれる、指定管理者の独自の工夫等評価できる取組があった場合に記述します。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>各大項目に関し、評価機関としての提案がある場合は、参考意見として記述します。</p>

※大項目「VI. その他」については、I～Vの大項目以外の事項について記述します。

評価シートの最初に位置する「評価結果の総括」については、「I. 地域及び地域住民との連携」～「VI. その他」の各大項目における評価をまとめて記述し、このページを見れば全体の評価結果がわかるようにします。具体的には、指定管理者記述の欄では、各小項目（①等）において不備がある項目の記述（～が現在はできていない）及び（記述のみの項目で記述した取組を踏まえて）施設特性・地域特性を踏まえた特長的な取組等を記述します。評価機関記述の欄では、指定管理者記述内容を踏まえて現場確認・資料・ヒアリング等で確認できた結果としての評価機関としての意見・コメント（評価できる点・不足と感じられる点、及び参考意見としての指定管理者への提案事項）を記述します。（下表のとおり）

なお、評価結果の総括としての記述となるため、その後の頁でチェック・記述した内容と整合性を保つように留意して下さい。

【評価結果の総括の項目の解説】

評価結果の総括	
<small>※協定書等で定めるとおりの管理運営ができていない点や、協定書等での定めはないが不足していると感じられる点、加えて施設独自の取組として評価できる点などを、総括として記載しています。 協定書等で定めるとおり（標準的な水準）の管理運営については記載していません。</small>	
指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
<p>I ・ 地域 及び 地域 住民 との 連携</p> <div style="border: 1px solid orange; padding: 10px; margin: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> ・ 不備がある項目の記述 （～が現在はできていない） ・ 施設特性・地域特性を踏まえた特長的な取組の記述等 </div>	<div style="border: 1px solid orange; padding: 10px; margin: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> ・ 評価機関としての意見として、コメント記述（評価できる点・不足と感じられる点、及び参考意見としての指定管理者への提案事項） <p>※「協定書等で定めるとおりの管理運営ができていない点」と、「協定書等での定めはないが不足していると感じられる点」を、明確に区分して記載します。</p> </div>

第4部 区民利用施設の特徴（施設ごと）

1. 地区センターの概要

(1) 設置目的

地区センターは、昭和48年に開館した希望が丘地区センターを最初に、地域の住民が自らの生活環境の向上のために自主的に活動し、スポーツ、レクリエーション、講演会、研修会、サークル活動などを通じて相互交流を深めることを目的として設置しています。

地区センターを利用した様々な活動をきっかけに、地域コミュニティの醸成、地域連帯意識の形成を図っていただくため、幼児からお年寄りまでの幅広い層の市民が気軽に利用できる施設として位置付けています。

(2) 施設概要

階数	室名	標準面積(m ²)	施設内容	利用内容
1階	事務室	50	事務室、受付カウンター 印刷コーナー、更衣室 湯沸し室	来館者受付、利用案内 物品及び図書の貸出し 印刷物作成、管理運営事務など
	ロビー	50	ロビー	歓談、読書など
	図書コーナー	60	書架(一万冊程度収容)	
	プレイルーム	50	遊戯室	幼児の室内遊び場(昼間)
	グループ室	30	集会室、多目的室	打合せ、休憩など
	体育室	610	中学校規模の体育室 (音響装置、映写装置) トレーニングコーナー	各種スポーツ、レクリエーション、 300人程度の集会、映画会など
	器具庫	40	収納棚	体育器具倉庫
	ロッカー シャワー室	40	更衣ロッカー室 シャワー室	体育室利用者のための更衣室 シャワー室
	娯楽コーナー	40		歓談、囲碁、将棋など
2階	中会議室	70	会議室(映写装置)	50人前後の会議、研修会、集会 講演会、映写会など
	小会議室	35	会議室	20人前後の会議、研修会、グループ活動など
	和室	65	和室二間、水屋	会議室、会合のほかに茶道、華道などのグループ活動など
	料理室	60	料理室 (工作台、流し、倉庫)	24人程度の料理の講習会 グループ活動など
	工芸室	50	工作室 (工作台、流し、倉庫)	25人程度の軽易な工芸、手芸 日曜大工、講習会、グループ活動など
共用部分	450	エントランス、廊下、階段 エレベーター、 便所 機械室 その他	→身体障害者、老人 →身体障害者兼用2ヶ所、その他1ヶ所 →空調、電気、消火関係機械室 →倉庫、ギャラリーなど	
	計	1,700		

(3) 運営体制（一例）

ア 開館時間

(ア) 月曜日から土曜日まで：午前9時から午後9時まで

(イ) 日曜日、祝日及び休日：午前9時から午後5時まで

※状況に応じ別途開館時間を定めている施設あり

イ 休館日

- (ア) 年末年始：12月28日から1月4日まで
- (イ) 施設点検日：月1回

ウ 職員体制

館長1名の配置のほか、施設の運営に支障がないよう必要な人数の職員体制及び勤務形態を定めることとしています。また、施設運営を地域の多くの方々に経験してもらうため、職員は、可能な限り地域より採用し、配置することとしています。

(4) 職員の業務（一例）

ア 館長ほか常勤職員の業務内容

区分	業務名
総括	施設の事務総括
運営委員会	運営委員会に関する事務
一般庶務	休暇(非常勤職員勤務調整を含む)、出張に関する事務
	職員の保健、福祉に関すること
	ニュース発行、広報に関する事務
	緊急時の対応、(風水害、事故など)に関する事務
	苦情、相談、要望に関する事務
連絡調整	区との連絡調整に関する事務
文書事業	公印、文書に関する事務
	統計、報告に関する事務
自主事業	自主事業の企画、実施に関する事務
研修	非常勤職員の研修に関する事務
勤務報告	職員の勤務実績報告書の作成に関する事務
	非常勤職員の勤務実績報告書の作成に関する事務
施設管理	委託業者との連絡調整に関する事務(検査確認)
	保安、防災、環境の保全に関する事務
	器具、備品の保守点検に関する事務
経理事務	自主事業費などの受領、清算報告に関する事務
	収入に関する事務
	支払に関する事務
	備品台帳に関する事務
	納品の検査、確認に関する事務
受付補助	受付、案内などに関する事務(非常勤職員との連携)

イ 非常勤職員の業務内容

区分	業務名
受付事務	利用申込みの受付に関する事務
利用事務	利用当日の準備(物品の貸出しなど)に関する業務
確認事務	利用終了後の部屋、物品などの確認に関する業務
	利用後の清掃などの確認に関する業務
	閉館時の館内清掃、戸締り、機器の確認に関する業務
集計事務	利用者の集計に関する業務
案内事務	施設案内、遊具の貸出しに関する業務
環境美化	施設内外の清掃、整理整頓に関する業務
その他	利用物品確認、洗濯(座布団、椅子カバー)アイロン掛けなどに関する業務
	印刷機に関する業務
	館内飾り付けに関する業務 ・図書に関する事務

(5) 施設の利用

ア 利用受付等

(ア) 個人利用

受付簿に記入してもらいます。

小中学生のみで利用する場合には、原則として小学生は17時、中学生は18時を退館時間としていますが、地域状況や夏休み等を考慮して別に定めている館もあります。

(イ) 団体、グループ利用

a 利用申込の受付

受付開始日から当日まで先着順に申し込みを受付けます。利用開始日に利用申込が重なる場合は、抽選や利用者同士の話し合いなどの方法で、利用調整を行っています。1団体の利用回数は、各館がそれぞれの状況により定めています。

施設の有効利用の観点から、既に利用申込してある日を利用後、その月に空き室があれば、さらに利用できる場合や、利用日の1週間程度前からは特別な支障がない限り、制限なしに申込を受け付けるなど、館ごとにルールを定めて運営しています。

b 清掃、片付け時間

部屋の清掃、片付けについては、利用者に協力をお願いしています。これらの時間も利用時間に含まれます。

c 利用時間帯

団体利用時間帯は、午前（9時から12時）、午後①（12時から15時）、午後②（15時から18時）、夜間（18時から21時）に分けています（料理室のみ2時間ごと）。館の実情に応じて、別途定めている場合もあります。

d 優先利用

自主事業が終了した後、そのグループが引続き同様の活動を行う場合に、一定期間優先利用を認めています。行政や公共的団体等が使用する場合は、必要性を個々に協議し、優先利用を認めています。

イ 各部屋の利用

(ア) ロビー

ロビーは、一般の利用者に広く開放し、グループの交流、歓談の場となるよう配慮しています。

(イ) プレイルーム

幼児の遊び場として開放しています。必ず保護者の同伴をお願いしています。原則として、占用利用はありません。

(ウ) グループ室（ミーティングルーム）

グループや個人が自由に使える部屋として開放しています。個人の勉強室や個人の飲食ができる場所としている場合もあります。

(エ) 印刷コーナー

印刷機、コピー機などがあります。地区センター利用に際して必要な印刷物を作成する利用者にも、実費相当で使えるようにしています。

- (オ) 図書コーナー
個人で自由に利用できる場所として設けています。閲覧や貸し出しができます。
- (カ) 娯楽コーナー
囲碁、将棋、オセロなどに自由に利用できる場所として設けています。道具類は受付で貸し出しています。
- (キ) 会議室
会議、趣味、講座、研修など幅広く利用できます。
- (ク) 体育室
卓球、バドミントン、バレーボールなどができます。個人利用の場合は、用具類を利用者に貸し出しています。個人利用、団体利用の時間帯は、施設ごとに定めています。
団体利用の場合、体育室全体を使用しない場合は、人員により全面、1/2面、1/3面というように、利用調整をしています。
- (ケ) 工芸室
美術や工芸の道具などがあります。空いていれば会議などにも利用できます。
- (コ) 料理室
調理台があり、調理実習などに使います。
- (ク) 和室
着付け、華道、茶道などの和室の特徴を生かした利用を優先しています。会議などにも利用できます。

(6) 利用の制限

地区センター条例第4条「営利のみを目的として利用するとき」及び「設置の目的に反するとき」に限定しています。また、明らかに危険や混乱が予想される利用については、安全管理上の観点から、利用の制限をしています。

(7) 飲食

個人利用者の軽飲食は、場所を指定するなど、館の実情に合わせて認めています。団体グループなど占用利用の部屋での飲食については、会合などに伴うお茶、菓子、昼食などが取れるようにしています。

(8) 喫煙

受動喫煙の対策が整っている館以外は、禁煙としています。

(9) 自主事業

ア 目的

地域のニーズを十分に把握したうえで、年齢、性別に片寄らず多くの住民が参加できるような事業を展開して、新しい地域コミュニティ団体、グループなどを形成することを目的としています。

イ 参加者負担金

事業に必要な経費は、参加者に負担を求めることができます。ただし、自主事業の目的を損なわないよう、参加費の設定は高額にならないよう配慮しています。

ウ 講師

自主事業の目的や事業企画の必要性などやむをえない場合を除き、講師はできるかぎり地元に住む各種の技能、資格などを持つ人に依頼し、謝礼金は講師の理解と協力をいただき、高額とにならないようにしています。

(10) 図書の貸出方法

図書の貸出は、図書コーナーで毎日実施しています。図書を借りるには、登録をしていただきます。

図書の新規購入は、利用者から希望を取るなどして適切な選定をするよう努めています。また、図書情報の提供を受けるなど、各区の図書館と連携を図っています。

(11) 「利用案内」の備え付け

利用者に地区センターの施設内容、利用方法などを知らせる「利用案内」、「利用の手引き」などを作成し、窓口などに備えています。

(12) センターだよりの発行

地区センターの広報として、自主事業の内容などセンターからのお知らせのほか、利用団体の情報、利用者の声を掲載するなど、センターと利用者との双方向からの情報誌として発行しています。

(13) 地区センター委員会

利用者の要望の反映、施設運営の意見具申、自主事業の企画及び実施などについて審議するため、地区センターごとに地区センター委員会を設置しています。地元の連合町内会自治会、青少年団体、婦人団体等の地域の団体の代表者、公募による市民が委員となっています。委員会は、予算、決算の時期などに開催しています。

(14) 利用者会議の開催

利用者会議は、利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者理解してもらうために開催しています。

(15) 利用統計事務

地区センターが有効に利用されているかどうかの判断基準として活用するため、利用統計を作成しています。

(16) 予算執行と収支決算事務

区役所から支出される経費を、予算に従い執行します。収入・支出ともに伝票で処理し、年度末に収支決算報告をしています。併せて、事業報告を提出しています。

(17) 備品管理事務

横浜市の備品については備品台帳を作成し、指定管理者の備品と分けて管理します。

(18) 建物と設備の管理

施設の運営に支障をきたさないように、建築物や設備等の破損又は汚損に対する予防保全に努め、破損又は汚損を発見した際には、適切に対応します。

(19) 緊急時対応

緊急時に対応できるマニュアルを作成し、緊急時に備えます。

(20) 個人情報の保護及び守秘義務

個人情報については、法令等を遵守し、適切に管理します。また、職員に対して個人情報の取扱いに関する研修を年1回は実施し、区役所に報告します。

なお、守秘義務についても、施設の管理運営により知り得た秘密及び横浜市の行政事務等で一般に公開されていない事項を外部へ漏らし、又は他の目的に使用してはならないとしており、本指定管理の終了後においても同様としています。

(21) 人権の尊重

施設の管理運営にあたっては、利用者の人権の尊重を基本とするよう努めています。また、職員の研修を実施しています。

参考：地区センターにおけるニーズ対応費の用途に関するガイドライン

1. ニーズ対応費の目的等

「ニーズ対応費」は、利用料金収入の一部を利用者に還元することを目的としており、その用途は利用者の利便性向上につながるものである必要があります。

そのため、利用料金収入見込額の3分の1相当額を本来の施設維持にかかる指定管理料とは切り分けて予算措置しています。

2. 用途の考え方

(1) 物品の購入

利用者が直接使うものであれば可。

ただし、施設として最低限必要であり、本来の消耗品費等で買うべきものについては、不可。

◆具体例◆

【可】

- ・ 図書を購入
- ・ 利用者用備品（利用者用のロッカー、テーブル等）
- ・ 利用者用消耗品（バトミントンラケット・シャトル等）

【不可】

- ・ 施設の維持に最低限必要な消耗品（トイレトーパー等）
- ・ 事務用備品（事務室の棚、事務用机等）
- ・ 事務用消耗品（事務で使用する事務用品等）

(2) 設備・物品の補修

現状に対しプラスアルファの効果があるものが望ましいが、利用者の利便性向上に繋がるものであれば可。

◆具体例◆

【望ましいもの】

- ・ 付加価値を与えるための修繕（自動水洗・シャワートイレへの交換等）
- ・ 利用者の快適性を高めるための修繕（壁紙・ふすま・障子の張替え、畳の裏返し等）

(3) その他

地区センターまつり等、予算外のイベントにかかる経費は可。

自主事業については、自主事業費予算で予定していないもののみ可とし、見込み違いなどにより不足した自主事業費の一部補填は不可。

◆具体例◆

【可とするもの】

- ・ 地区センターまつり等イベント開催にかかる経費
- ・ 予算上の自主事業以外の自主事業的事業開催にかかる経費
（例：好評だった事業を年度内に再度実施する）

【不可とするもの】

- ・ 経常業務人件費
- ・ 予算上の自主事業の一部補填（例：参加者が集まらず費用が不足した場合の補填）

2. コミュニティハウスの概要

(1) 設置目的

コミュニティハウスは、地域の住民が自らの生活環境の向上のために自主的に活動し、講演会、研修会、サークル活動などを通じて相互交流を深めることを目的とし、中学校区程度に1箇所目標で整備を進めているものです。

コミュニティハウスには、学校の余裕教室を活用する手法（学校施設活用型）や、青少年図書館等の既存施設を活用する手法（既存施設転換型）、地域ケアプラザや保育園等に併設する手法（公共施設併設型）などにより整備を進めており、このうち学校施設活用型以外の施設で、指定管理者制度を導入しています。

コミュニティハウスを利用した様々な活動をきっかけに地域コミュニティの醸成、地域連帯意識の形成を図っていただくため、幼児からお年寄りまでの幅広い層の市民が、誰もが気軽に利用できる施設として位置付けています。

(2) 施設概要

室名	標準面積(m ²)	施設内容	利用方法
事務室	25	事務室、受付カウンター	来館者受付、利用案内、物品貸出、印刷物作成、管理運営事務など
交流・閲覧コーナー	35	丸テーブル、椅子、新聞架	歓談、読書など
学習室	30	会議用机、椅子	自習、読書など
会議室	70	会議室机	会議、研修、サークル活動など
地域ニーズ機能	70	音楽室、図書コーナー、工芸室、調理室など	
共用部分	70	エントランス、廊下、階段、エレベーター、便所、機械室、給湯室、その他	
計	300		

(3) 運営体制（一例）

ア 開館時間

(ア) 月曜日から土曜日まで：午前9時から午後9時まで

(イ) 日曜日、祝日及び休日：午前9時から午後5時まで

イ 休館日

(ア) 年末年始：12月29日から1月3日まで

(イ) 施設点検日：月1回

ウ 職員体制

館長1名の配置のほか、施設の運営に支障がないよう必要な人数の職員体制及び勤務形態を定めることとしています。また、施設運営を地域の方々にも経験してもらうため、職員は、可能な限り地域より採用し、配置することとしています。

(4) 職員の業務（一例）

ア 館長ほか常勤職員の業務内容

区分	業務名
総括	施設の事務総括
運営委員会	運営委員会に関する事務
一般庶務	休暇(非常勤職員勤務調整を含む)、出張に関する事務
	職員の保健、福祉に関すること
	ニュース発行、広報に関する事務
	緊急時の対応、(風水害、事故など)に関する事務
	苦情、相談、要望に関する事務
連絡調整	区との連絡調整に関する事務
文書事業	公印、文書に関する事務
	統計、報告に関する事務
自主事業	自主事業の企画、実施に関する事務
研修	非常勤職員の研修に関する事務
勤務報告	職員の勤務実績報告書の作成に関する事務
	非常勤職員の勤務実績報告書の作成に関する事務
施設管理	委託業者との連絡調整に関する事務(検査確認)
	保安、防災、環境の保全に関する事務
	器具、備品保守点検に関する事務
経理事務	自主事業費などの受領、清算報告に関する事務
	収入(雑収入)に関する事務
	支払(自主事業費、運営委員会事務費等)に関する事務
	備品台帳に関する事務
	納品の検査、確認に関する事務
受付補助	受付、案内などに関する事務(非常勤職員との連携)

イ 非常勤職員の業務内容

区分	業務名
受付事務	利用申込みの受付に関する事務
利用事務	利用当日の準備(物品の貸出しなど)に関する業務
確認事務	利用終了後の部屋、物品などの確認に関する業務
	閉館時の館内清掃、戸締り、機器の確認に関する業務
集計事務	利用者の集計に関する業務
案内事務	施設案内、遊具の貸出しに関する業務
環境美化	施設内外の清掃、整理整頓に関する業務
その他	利用物品確認、洗濯(座布団、椅子カバー)アイロン掛けなどに関する業務
	印刷機に関する業務
	館内飾り付けに関する業務・図書に関する事務

(5) 施設の利用

ア 利用受付等

(ア) 個人利用

受付簿に記入してもらいます。

小中学生のみで利用する場合には、原則として小学生は17時、中学生は18時を退館時間としていますが、地域状況や夏休み等を考慮して別に定めている館もあります。

(イ) 団体、グループ利用

a 利用申込の受付

受付開始日から当日まで先着順に申し込みを受付けます。利用開始日に利用申込が重なる場合は、抽選や利用者同士の話し合いなどの方法で、利用調整を行っています。1団体の利用回数は、各館がそれぞれの状況により定めています。

施設の有効利用の観点から、既に利用申込してある日を利用後、その月に空き室があれば、さらに利用できる場合や、利用日の1週間程度前からは特別な支障がない限り、制限なしに申込を受付けるなど、館ごとにルールを定めて運営しています。

b 清掃、片付け時間

部屋の清掃、片付けについては、利用者に協力をお願いしています。これらの時間も利用時間に含まれます。

c 利用時間帯

利用時間帯は、午前（9時から13時）、午後（13時から17時）、夜間（17時から21時）に分けています。館の実情に応じて、別途定めている場合もあります。

d 優先利用

自主事業が終了した後、そのグループが引続き同様の活動を行う場合に、一定期間優先利用を認めています。行政や公共的団体等が使用する場合は、必要性を個々に協議し、優先利用を認めています。

イ 各部屋の利用

(ア) ロビー・談話コーナー

ロビーは、一般の利用者に広く開放し、グループの交流、歓談の場となるよう配慮しています。

(イ) 会議室・集会室・研修室

会議、趣味、講座、研修など幅広く利用できます。

(ウ) 和室

着付け、華道、茶道などの和室の特徴を生かした利用を優先しています。会議などにも利用できます。

(エ) 学習室

個人が学習目的で使える部屋として開放しています。

(オ) 図書コーナー

個人で自由に利用できる場所として設けています。閲覧や貸し出しができます。

(カ) 印刷コーナー

印刷機、コピー機などがあります。施設利用に際して必要な印刷物を作成する利用者にも、実費相当で使えるようにしています。

(6) 利用の制限

地区センター条例第4条「営利のみを目的として利用するとき」及び「設置の目的に反するとき」に限定しています。また、明らかに危険や混乱が予想される利用については、安全管理上の観点から、利用の制限をしています。

(7) 飲食

個人利用者の軽飲食は、場所を指定するなど、館の実情に合わせて認めています。団体グループなど占用利用の部屋での飲食については、会合などに伴うお茶、菓子、昼食などが取れるようにしています。

(8) 喫煙

受動喫煙の対策が整っている館以外は、禁煙としています。

(9) 自主事業

ア 目的

地域のニーズを十分に把握したうえで、年齢、性別に片寄らず多くの住民が参加できるような事業を展開して、新しい地域コミュニティ団体、グループなどを形成することを目的としています。

イ 参加者負担金

事業に必要な経費は、参加者に負担を求めることができます。ただし、自主事業の目的を損なわないよう、参加費の設定は高額にならないよう配慮しています。

ウ 講師

自主事業の目的や事業企画の必要性などやむをえない場合を除き、講師はできるかぎり地元に住む各種の技能、資格などを持つ人に依頼し、謝礼金は講師の理解と協力をいただき、高額としないようにしています。

(10) 図書の貸出方法

図書の貸出は、図書コーナーで毎日実施しています。図書を借りるには、登録をしていただきます。

図書の新規購入は、利用者から希望を取るなどして適切な選定をするよう努めています。また、図書情報の提供を受けるなど、各区の図書館と連携を図っています。

(11) 「利用案内」の備え付け

利用者に施設内容、利用方法などを知らせる「利用案内」、「利用の手引き」などを作成し、窓口などに備えています。

(12) コミュニティハウスだよりの発行

地区センターの広報として、自主事業の内容など施設からのお知らせのほか、利用団体の情報、利用者の声を掲載するなど、センターと利用者との双方向からの情報誌として発行しています。

(13) コミュニティハウス委員会

利用者の要望の反映、施設運営の意見具申、自主事業の企画及び実施などについて審議するため、施設ごとにコミュニティハウス委員会を設置しています。地元の連合町内会自治会、青少年団体、婦人団体等の地域の団体の代表者、公募による市民が委員となっています。委員会は、予算、決算の時期などに開催しています。

(14) 利用者会議の開催

利用者会議は、利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうために開催しています。

(15) 利用統計事務

コミュニティハウスが有効に利用されているかどうかの判断基準として活用するため、利用統計を作成しています。

(16) 予算執行と収支決算事務

区役所から支出される経費を、予算に従い執行します。収入・支出ともに伝票で処理し、年度末に収支決算報告をしています。併せて、事業報告を提出しています。

(17) 備品管理事務

横浜市の備品については備品台帳を作成し、指定管理者の備品と分けて管理します。

(18) 建物と設備の管理

施設の運営に支障をきたさないように、建築物や設備等の破損又は汚損に対する予防保全に努め、破損又は汚損を発見した際には、適切に対応します。

(19) 緊急時対応

緊急時に対応できるマニュアルを作成し、緊急時に備えます。

(20) 個人情報の保護及び守秘義務

個人情報については、法令等を遵守し、適切に管理します。また、職員に対して個人情報の取扱いに関する研修を年1回は実施し、区役所に報告します。

なお、守秘義務についても、施設の管理運営により知り得た秘密及び横浜市の行政事務等で一般に公開されていない事項を外部へ漏らし、又は他の目的に使用してはならないとしており、本指定管理の終了後においても同様としています。

(21) 人権の尊重

施設の管理運営にあたっては、利用者の人権の尊重を基本とするよう努めています。また、職員の研修を実施しています。

3. 集会所の概要

(1) 設置目的

集会所は、地域の住民が自らの生活環境の向上のために自主的に活動し、スポーツ、レクリエーション、講演会、研修会、サークル活動などを通じて相互交流を深めることを目的として設置しており、これらの活動をきっかけに地域コミュニティの醸成、地域連帯意識の形成を図っていただくため、幼児からお年寄りまでの幅広い層の市民が、誰もが気軽に利用できる施設です。

(2) 施設概要

室名	面積(m ²)	施設内容	利用方法
事務室	—	事務室、受付カウンター	来館者受付、利用案内、物品貸出、印刷物作成、管理運営事務など
会議室	—		会議、研修、サークル活動など
和室	—		会議、茶道・華道などのグループ活動など
更衣室	—	更衣ロッカー室	体育室利用者のための更衣室
共用部分	—	ロビー、廊下、便所等	
その他(施設による)	—	体育室、音楽室、料理室、プレイルームなど	
計	—		

(3) 運営体制（一例）

ア 開館時間

- (ア) 月曜日から土曜日まで：午前9時から午後9時まで
 - (イ) 日曜日、祝日及び休日：午前9時から午後5時まで
- ※別途開館時間を定めている施設あり

イ 休館日

- (ア) 年末年始：12月28日から1月4日まで
- (イ) 施設点検日：月1回

ウ 職員体制

施設の運営に支障がないよう必要な人数の職員体制及び勤務形態を定めることとしています。また、施設運営を地域の多くの方々に経験してもらうため、職員は、可能な限り地域より採用し、配置することとしています。

(4) 職員の業務（一例）

業務名	業務内容
受付事務	利用申込みの受付に関する事務
利用事務	利用当日の準備(物品の貸出しなど)に関する業務
確認事務	利用終了後の部屋、物品などの確認に関する業務
	利用後の清掃などの確認に関する業務
	閉館時の館内清掃、戸締り、機器の確認に関する業務
集計事務	利用者の集計に関する業務、職員の勤務実績の集計
案内事務	施設案内、遊具の貸出しに関する業務
環境美化	施設内外の清掃、整理整頓に関する業務
経理事務	小口現金等の管理に関する業務
施設管理	建物・備品の点検と簡単な補修
その他	利用物品確認、洗濯
	印刷機・コピー機に関する業務

(5) 施設の利用受付等

ア 個人利用

なし

イ 団体、グループ利用

(ア) 利用申込みの受付

受付開始日から当日まで先着順に申し込みを受付けます。1団体の利用回数は、各館がそれぞれの状況により定めています。施設の有効利用の観点から、利用日の1週間程度前からは特別な支障がない限り、申込みを受付けるなど、館ごとにルールを定めて運営しています。

(イ) 清掃、片付け時間

部屋の清掃、片付けについては、利用者に協力をお願いしています。これらの時間も利用時間に含まれます。

(ウ) 利用時間帯

利用時間帯は、午前（9時から13時）、午後（13時から17時）、夜間（17時から21時）に分けています。

(エ) 優先利用

自主事業が終了した後、そのグループが引き続き同様の活動を行う場合に、一定期間優先利用を認めています。行政や公共的団体等が使用する場合は、必要性を個々に協議し、優先利用を認めています。

(6) 利用の制限

地区センター条例第4条「営利のみを目的として利用するとき」及び「設置の目的に反するとき」に限定しています。また、明らかに危険や混乱が予想される利用については、安全管理上の観点から、利用の制限をしています。

(7) 飲食

団体グループなど占用利用の部屋での飲食については、会合などに伴うお茶、菓子、昼食などが取れるようにしています。

(8) 喫煙

受動喫煙の対策が整っている館以外は、禁煙としています。

(9) 自主事業

ア 目的

地域のニーズを十分に把握したうえで、年齢、性別に片寄らず多くの住民が参加できるような事業を展開して、新しい地域コミュニティ団体、グループなどを形成することを目的としています。

イ 参加者負担金

事業に必要な経費は、参加者に負担を求めることができます。ただし、自主事業の目的を損なわないよう、参加費の設定は高額にならないよう配慮しています。

ウ 講師

自主事業の目的や事業企画の必要性などやむをえない場合を除き、講師はできるかぎり地元に住む各種の技能、資格などを持つ人に依頼し、謝礼金は講師の理解と協力をいただき、高額とならないようにしています。

(10) 「利用案内」の備え付け

利用者に施設内容、利用方法などを知らせる「利用案内」、「利用の手引き」を作成し、窓口などに備えています。

(11) 集会所委員会

利用者の要望の反映、施設運営の意見具申、自主事業の企画及び実施などについて審議するため、施設ごとに集会所委員会を設置しています。地元の連合町内会自治会、青少年団体、婦人団体等の地域の団体の代表者などが委員となっています。

委員会は、予算、決算の時期などに開催しています。

(12) 利用者会議の開催

利用者会議は、利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者理解してもらうために開催しています。

(13) 利用統計事務

集会所が有効に利用されているかどうかの判断基準として活用するため、利用統計を作成しています。

(14) 予算執行と収支決算事務

区役所から支出される経費を、予算に従い執行します。収入・支出ともに伝票で処理し、年度末に収支決算報告をしています。併せて、事業報告を提出しています。

(15) 備品管理事務

横浜市の備品については備品台帳を作成し、指定管理者の備品と分けて管理します。

(16) 建物と設備の管理

施設の運営に支障をきたさないように、建築物や設備等の破損又は汚損に対する予防保全に努め、破損又は汚損を発見した際には、適切に対応します。

(17) 緊急時対応

緊急時に対応できるマニュアルを作成し、緊急時に備えます。

(18) 個人情報の保護及び守秘義務

個人情報については、法令等を遵守し、適切に管理します。また、職員に対して個人情報の取扱いに関する研修を年1回は実施し、区役所に報告します。

なお、守秘義務についても、施設の管理運営により知り得た秘密及び横浜市の行政事務等で一般に公開されていない事項を外部へ漏らし、又は他の目的に使用してはならないとしており、本指定管理の終了後においても同様としています。

(19) 人権の尊重

施設の管理運営にあたっては、利用者の人権の尊重を基本とするよう努めています。また、職員の研修を実施しています。

4. スポーツ会館の概要

(1) 設置目的

スポーツ会館は、地域住民がスポーツ活動をとおして、健康増進と相互交流を深めることを目的として設置しています。

スポーツ会館は、これらの活動をきっかけに地域コミュニティの醸成、地域連帯意識の形成を図っていただくため、幼児からお年寄りまでの幅広い層の市民が、誰もが気軽に利用できる施設です。

(2) 施設概要

室名	施設内容	利用方法
事務室	事務室、受付カウンター	来館者受付、利用案内、物品貸出、印刷物作成、管理運営事務など
体育室	—	各種スポーツ(卓球、バドミントン、バレーボール等)、レクリエーション、集会など
器具庫	収納庫	体育器具庫
更衣室	更衣ロッカー室	体育室利用者のための更衣室
共用部分	ロビー、廊下、便所等	—
屋外コート	—	テニス、バレーボールなど

(3) 運営体制（一例）

ア 開館時間

(ア) 月曜日から土曜日まで：午前9時から午後9時まで

(イ) 日曜日、祝日及び休日：午前9時から午後5時まで（午後9時まで開館している館もあり）

イ 休館日

(ア) 年末年始：12月28日から1月4日まで

(イ) 施設点検日：月1回

ウ 職員体制

館長1名の配置のほか、施設の運営に支障がないよう必要な人数の職員体制及び勤務形態を定めることとしています。また、施設運営を地域の方々の方に経験してもらうため、職員は、可能な限り地域より採用し、配置することとしています。

(4) 職員の業務（一例）

	業務名
受付事務	利用申込みの受付に関する事務
利用事務	利用当日の準備(物品の貸出しなど)に関する業務
確認事務	利用終了後の部屋、物品などの確認に関する業務
	利用後の清掃などの確認に関する業務
	閉館時の館内清掃、戸締り、機器の確認に関する業務
集計事務	利用者の集計に関する業務、職員の勤務実績の集計
案内事務	施設案内、遊具の貸出しに関する業務
環境美化	施設内外の清掃、整理整頓に関する業務
経理事務	小口現金等の管理に関する業務
施設管理	建物・備品の点検と簡単な補修
その他	利用物品確認、洗濯
	印刷機・コピー機に関する業務

(5) 施設の利用

ア 利用受付等

(ア) 個人利用

受付簿に記入してもらいます。

小中学生のみで利用する場合には、原則として小学生は 17 時、中学生は 18 時を退館時間としていますが、地域状況や夏休み等を考慮して別に定めている館もあります。

(イ) 団体、グループ利用

a 利用申込の受付

受付開始日から当日まで先着順に申し込みを受付けます。1 団体の利用回数は、各館がそれぞれの状況により定めています。施設の有効利用の観点から、利用日の 1 週間程度前からは特別な支障がない限り、制限なしに申込を受付けるなど、館ごとにルールを定めて運営しています。

b 清掃、片付け時間

部屋の清掃、片付けについては、利用者に協力をお願いしています。これらの時間も利用時間に含まれます。

c 団体利用時間帯

団体利用時間帯は、午前（9時から13時）、午後（13時から17時）、夜間（17時から21時）に分けています。（状況に応じ別途時間帯を定めている施設あり）

d 団体優先利用

行政や公共的団体等が使用する場合は、必要性を個々に協議し、優先利用を認めています。

イ 各部屋の利用

(ア) 体育室

卓球などのスポーツ、レクリエーション、集会、などに利用できます。

(6) 利用の制限

地区センター条例第 4 条「営利のみを目的として利用するとき」及び「設置の目的に反するとき」に限定しています。また、明らかに危険や混乱が予想される利用については、安全管理上の観点から、利用の制限をしています。

(7) 飲食

個人利用者の軽飲食は、場所を指定するなど、館の実情に合わせて認めています。団体グループなど占用利用の部屋での飲食については、会合などに伴うお茶、菓子、昼食などが取れるようにしています。

(8) 喫煙

受動喫煙の対策が整っている館以外は、禁煙としています。

(9) 自主事業

ア 目的

地域のニーズを十分に把握したうえで、年齢、性別に片寄らず多くの住民が参加できるような事業を展開して、新しい地域コミュニティ団体、グループなどを形成することを目的としています。

イ 参加者負担金

事業に必要な経費は、参加者に負担を求めることができます。ただし、自主事業の目的を損なわないよう、参加費の設定は高額にならないように配慮しています。

ウ 講師

自主事業の目的や事業企画の必要性などやむをえない場合を除き、講師はできるかぎり地元に住む各種の技能、資格などを持つ人に依頼し、謝礼金は講師の理解と協力をいただき、高額とならないようにしています。

(10) 「利用案内」の備え付け

利用者に施設内容、利用方法などを知らせる「利用案内」、「利用の手引き」などを作成し、窓口などに備えています。

(11) スポーツ会館委員会

利用者の要望の反映、施設運営の意見具申、自主事業の企画及び実施などについて審議するため、施設ごとにスポーツ会館委員会を設置しています。地元の連合町内会自治会、青少年団体、婦人団体等の地域の団体の代表者などが委員となっています。

委員会は、予算、決算の時期などに開催しています。

(12) 利用者会議の開催

利用者会議は、利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうために開催しています。

(13) 利用統計事務

スポーツ会館が有効に利用されているかどうかの判断基準として活用するため、利用統計を作成しています。

(14) 予算執行と収支決算事務

区役所から支出される経費を、予算に従い執行します。収入・支出ともに伝票で処理し、年度末に収支決算報告をしています。併せて、事業報告を提出しています。

(15) 備品管理事務

横浜市の備品については備品台帳を作成し、指定管理者の備品と分けて管理します。

(16) 建物と設備の管理

施設の運営に支障をきたさないように、建築物や設備等の破損又は汚損に対する予防保全に努め、破損又は汚損を発見した際には、適切に対応します。

(17) 緊急時対応

緊急時に対応できるマニュアルを作成し、緊急時に備えます。

(18) 個人情報の保護及び守秘義務

個人情報については、法令等を遵守し、適切に管理します。また、職員に対して個人情報の取扱いに関する研修を年1回は実施し、区役所に報告します。

なお、守秘義務についても、施設の管理運営により知り得た秘密及び横浜市の行政事務等で一般に公開されていない事項を外部へ漏らし、又は他の目的に使用してはならないとしており、本指定管理の終了後においても同様としています。

(19) 人権の尊重

施設の管理運営にあたっては、利用者の人権の尊重を基本とするよう努めています。また、職員の研修を実施しています。

5. 公会堂の概要

(1) 設置目的

公会堂は、市民の集会やその他各種行事の用に供することを目的とした施設です。昭和28年に、以前からあった神奈川会館（旧神奈川公会堂）を公会堂として位置付け、以後、1区に1館整備し、全区に設置しています。

公会堂の管理運営については、開港記念会館（中区）を除く、17施設が指定管理者制度を導入しています。

(2) 施設概要

公会堂名	講堂 ※1	会議室	和室	特別室 ※2	集会室 ※3	リハーサル室	（附属設備） その他
鶴見	1	3	1				グランドピアノ アップライトピアノ スポットライト 拡声装置 音響装置 映像装置 等
神奈川	1	2	1				
西	1	2					
中	1	9		1			
南	1	3	1				
港南	1	2	1				
保土ヶ谷	1	2	1				
旭	1	2	2				
磯子	1	3	1		2	1	
金沢	1	3	1				
港北	1	2	1				
緑	1	4	1				
青葉	1	2	1			1	
都筑	1	2	1			1	
戸塚	1	2					
栄	1	2	1			1	
泉	1	2	1			1	
瀬谷	1	3	1			2	

※1:講堂には、ホワイエ・控室等も含まれます。

※2:特別室は、歴史的建築物である開港記念会館の旧貴賓室です。

※3:集会室は、レセプションや飲食を伴う会議等に使用できます。（磯子公会堂のみに設置）

(3) 運営体制

ア 開館時間

午前9時から午後10時まで

イ 休館日

(ア) 年末年始：12月29日から1月3日まで

(イ) 施設点検日：あらかじめ区と協議のうえ、月1回以内で施設点検日を設定することができます。

なお、上記に係わらず、市が臨時に修繕や点検等が必要と判断した場合や、選挙等の特殊な事情により施設を利用する必要が生じた場合には、市が利用を制限する場合があります。ただし、利用を制限する場合であっても、後述する維持管理業務は実施する必要があります。

ウ 利用時間区分

(ア) 講堂

区分	利用時間
昼間	午前9時から午後5時まで
夜間	午後5時30分から午後10時まで

※昼間と夜間を連続して利用する場合は、午前9時から午後10時まで

(イ) その他の施設

区分	利用時間
午前	午前9時から正午まで
午後	午後1時から午後5時まで
夜間	午後5時30分から午後10時まで

※午前・午後を連続して使用する場合は、午前9時から午後5時まで

午後・夜間を連続して使用する場合は、午後1時から午後10時まで

午前・午後・夜間を連続して使用する場合は、午前9時から午後10時まで

エ 職員の配置状況

館長1名のほかに指定管理者の提案に基づき必要な人数を配置することとしています。

【指定管理者制度導入前の本市職員配置の例】

職員7名がローテーションで勤務(①8:45から15:45まで、②15:15から22:15まで)し、常時2名以上を配置する。

(4) 施設の利用

ア 利用受付等

(ア) 利用申込

a 一般利用

講堂及び講堂に付随して利用する講堂以外の施設は、利用する6ヶ月前から利用日の3日前まで、講堂以外の施設は、利用する3ヶ月前から利用日の3日まで、それぞれ先着順に申込みを受付けます。また、業務に支障がない場合は、利用日の2日前、前日又は当日であっても申込みを受付けます。

同時に複数の利用申込があった場合は、抽選で決定しています。抽選方法は、施設毎に各館の事情に合わせて決められています。

b 市外の方の申込み

公会堂は、市外の利用者も利用可能です。その場合は、利用する1ヶ月前から利用申し込みを受け付けます。

c 優先利用

市・区が実施する行事等に使用する場合は、申込み期間以前であっても、優先的に受け付けることとしています。

ただし、土、日及び国民の祝日における各施設の利用回数が、原則として1ヶ月のうち、合計日数の2分の1を超えないよう利用調整を行います。

(イ) 利用料金

a 土、日及び国民の祝日の割増

利用日が土、日及び国民の祝日の場合、通常料金の2割増の範囲内で指定管理者が市長の承認を得て定めた利用料金とします。

b 入場料割増

行事等を行う際に、参加者から利用者が入場料等を徴収する場合は、通常料金の10割増の範囲内で指定管理者が市長の承認を受けて定めた利用料金とします。

ただし、前日の準備や翌日の後片付けのための利用や市が実施するバザー・チャリティ等の福祉事業に使用する場合は、適用されません。

c 時間超過割増

支障がない場合、利用者は、1時間以内で利用時間を延長することができます。その場合は、通常料金の3割増の範囲内で指定管理者が市長の承認を得て定めた利用料金とします。

d 持ち込み器具の実費負担

施設内に利用者が器具を持ち込み、使用する場合は、電気料の実費相当額を支払う必要があります。実費の額は、消費電力1KWにつき200円としています。

e 減免

条例、規則及び要綱等に定められた減免基準が適用される利用については、施設利用料が全額又は1/2免除となります。

(ウ) 利用方法

a 利用内容の打合せ

講堂の利用者で、一般的な催し物を開催する場合、利用日の約1ヶ月前に利用者に来館してもらい、利用スケジュール、舞台や客席等の利用方法、照明設備、音響設備等のセッティングや観客の誘導方法等について、具体的に打合せを行います。

b 防災協力員の配置

全館もしくは講堂を利用する利用者には、防災体制に万全を期するため、防災責任者1名及び避難誘導協力員数名の配置をお願いしています。防災協力員には、事前に公会堂職員と当日の役割分担等について協議をし、必ず避難経路や消火器設置場所等の確認をしてもらうようお願いしています。

c 清掃、片付け時間

部屋の清掃、片付けについては、利用者に協力をお願いしています。これらの時間も利用時間に含まれます。

イ 各部屋の利用**(ア) 講堂**

500 席程度の客席があるホール施設として集会や各種行事等に利用できる場所として設けています。ホワイエや控室も含まれています。

(イ) 会議室

会議、研修会、集会や講演会などに利用できる場所として設けています。

(ウ) 和室

茶道や華道のグループ活動などに使える部屋として設けています。

(エ) リハーサル室

リハーサルのための利用の他、ダンスなどのグループ活動にも利用できる場所として設けています。

(5) 利用の制限

公会堂条例第 2 条により、「公安又は風俗を害するおそれのあるとき」「管理上支障があるとき」「その他市長が必要と認めるとき」は、利用の許可がされません。

公会堂条例施行規則第 3 条により、市が実施するバザー・チャリティー等福祉事業などの公益目的を除き、物品の展示や販売を目的とした利用は認められません。

また、原則として、連続して 3 日を超えて利用することはできません。

この他、通路、ロビー、ホワイエのみの単独利用は、特別な理由がない限りは認められません。

(6) 飲食

飲食を伴う行事については、利用を制限しています。ただし、儀礼的行事など社会習慣上の範囲内で行う場合や、会議室等で軽い飲食を行う場合を除きます。

(7) 喫煙

公会堂は、横浜市火災予防条例で定められた禁煙の施設であるため、指定場所以外での喫煙は禁止となっています。

(8) 施設・附属設備の貸出業務

有料貸館施設である公会堂において、施設及び附属設備の貸出業務は、運営事業の中心業務となります。

講堂の利用の場合、利用者との事前打合せにおいて、舞台の準備方法や使用備品等の数や設置場所等の確認を行い、施設・附属設備利用に当たっての諸注意を行います。利用直前には、施設・附属設備の点検と整備を行い、利用日に利用者に対し、設営・操作の説明等を行います。また、利用時間中には、ホール内の温度の監視や避難路の確保など安全点検、大型備品類の移動手伝い、照明器具・音響機器の動作状況の点検と調整なども実施します。

(9) 施設案内リーフレットの作成・配布

利用者に公会堂の施設内容、利用方法などを知らせる「利用案内」などを作成し、窓口などに備えています。

(10) 利用統計事務

公会堂が有効に利用されているかどうかの判断基準として活用するため、利用統計を作成しています。

(11) 予算執行と収支決算事務

区役所から支出される経費を、予算に従い執行します。収入・支出ともに伝票で処理し、年度末に収支決算報告をしています。併せて、事業報告を提出しています。

(12) 備品管理事務

横浜市の備品については備品台帳を作成し、指定管理者の備品と分けて管理します。

利用者が備品を破損または滅失した場合は、現状復帰もしくはその損害の賠償をしていただきます。

(13) 建物と設備の管理

施設の運営に支障をきたさないように、建築物や設備等の破損又は汚損に対する予防保全に努め、破損又は汚損を発見した際には、適切に対応します。

(14) その他事業

公会堂では、利用者サービスの向上や収入の確保につながる事業を提案し、区の承認を得て実施することができます。また、事前に区の承認を得て、備品・用具を購入し有料で貸し出すこともできます。

(15) 緊急時対応

緊急時に対応できるマニュアルを作成し、緊急時に備えます。

(16) 個人情報の保護及び守秘義務

個人情報については、法令等を遵守し、適切に管理します。また、職員に対して個人情報の取扱いに関する研修を年1回は実施し、区役所に報告します。

なお、守秘義務についても、施設の管理運営により知り得た秘密及び横浜市の行政事務等で一般に公開されていない事項を外部へ漏らし、又は他の目的に使用してはならないとしており、本指定管理の終了後においても同様としています。

(17) 人権の尊重

施設の管理運営にあたっては、利用者の人権の尊重を基本とするよう努めています。また、職員の研修を実施しています。

6. スポーツセンターの概要

(1) 設置目的

横浜市スポーツセンター（以下、「本施設」という。）は、子どもの体力向上、元気高齢者率の維持・向上等を目的としたプログラムや、市民を対象とした各種スポーツ大会等の開催場所、また、市民のスポーツ活動の拠点として、横浜市スポーツ施設条例に基づき1区に1館整備されています。

本施設では、スポーツ実施率の向上に対する取り組みとして、スポーツをしない市民を対象とした、スポーツに親しむきっかけとなる様な教室事業の展開や、サークル等スポーツ活動の支援、促進のためのアドバイスやスペース・情報の提供といった、取り組みが必要とされています。

地域におけるスポーツ振興の拠点として、学校や地域のスポーツ関係団体及び区と連携し、総合型スポーツクラブの活動や、子どもの体力向上、地域における健康づくりといった活動に対する十分な活動機会や場所を提供し、また、自主的に事業を展開することでスポーツの振興に努めることとしています。

(2) 施設概要（標準）

	第1体育室	第2体育室	第3体育室	トレーニング室	研修室	弓道場	スポーツスタジオ	プール	インライン・ホッケー	テニスコート	喫茶室等	駐車場	その他
鶴見	○	○	○	○	○						※2	○	無料シャフルボードコート 区体育協会事務所
神奈川	○	○	○	○	○							○	屋上
西		○	○	○	○			○			※2		区体育協会事務所
中	○	○	○	○	○							○	屋上
南	○	○	○	○	○						※2	○	区体育協会事務所
港南	○	○	○	○	○						※2	—	区体育協会事務所
保土ヶ谷	○	○		○			○		○	○	※1 ※2	○	無料ミーティングコーナー 区体育協会事務所
旭	○	○	○	○	○						※2	○	無料テニスコート 区体育協会事務所
磯子	○	○	○	○	○						※1	無料	ウェイトリフティング室
金沢	○	○	○	○	○						※2	○	無料グラウンドゴルフ 区体育協会事務所
港北	○	○	○	○	○					○	※2	○	区体育協会事務所
緑	○	○	○	○	○						※2	無料	区体育協会事務所
青葉	○	○	○	○	○						※2	—	区体育協会事務所
都筑	○	○	○	○	○						※2	○	区体育協会事務所
戸塚	○	○	○	○	○	○					※2	○	区体育協会事務所
栄	○	○		○	○						※2	—	屋上 区体育協会事務所
泉	○	○	○	○	○	○						○	無料シャフルボードコート
瀬谷	○	○	○	○	○						※2	○	区体育協会事務所

※1 市の福祉施策として福祉団体等が運営している喫茶室で、原則設置を継続するものとする。

※2 区が利用しており、原則利用を継続するものとする。

(3) 運営体制**ア 開館時間**

本施設の開館時間は、午前9時から午後9時まで。ただし、指定管理者が区の承認を得て延長することもできます。また、館内の施設ごとに開館時間の延長を行うことも、区の承認を得ることにより可能となります。なお、青葉、栄、南スポーツセンターについては、区が管理する他の施設と併設されており、開館時間は区と調整のうえ設定しています。

イ 休館日

- (ア) 年末年始：12月28日から翌年1月4日まで。ただし、指定管理者は区の承認を得て、休館日に開館することができます。
- (イ) 施設点検日：月1回以内。ただし、青葉スポーツセンター及び栄スポーツセンターは区の指示により、また、南スポーツセンターは区と協議のうえ、設定します。

なお、上記に係わらず、市（区）が臨時に修繕や点検等が必要と判断した場合や、選挙等の特殊な事情により施設を利用する必要が生じた場合には、市（区）が団体や個人の利用を制限する場合があります。ただし、団体や個人の利用を制限する場合であっても、後述する維持管理業務は実施する必要があります。

(4) 職員体制

職員体制については、責任者の配置や安全管理、受付対応等、指定管理業務が適切に行われることを前提に、指定管理者の提案に基づき職員を配置することとしています。なお、トレーニング室の指導者の配置やプール水面監視員の配置は、義務付けています。

(5) 施設の利用**ア 利用受付等****(ア) 貸切利用**

本施設を貸切りで利用する場合、電話、インターネットを利用して申込みを行う「横浜市市民利用施設予約システム」、もしくは施設窓口で予約を受け付けています。ただし、一般利用受付以前にスポーツ大会、イベントやスポーツ教室等を優先利用として受け付けます。予約システムの利用は必須であり、予約システムの端末機等は、市の負担により用意してあります。

a 優先利用

優先利用の適用については、スポーツ関連団体等が実施する場合は、横浜市市民活動推進条例、同施行規則が適用され、事業内容等を記載した申請書が必要となります。また、市や指定管理者等が優先利用する場合は、事業内容等は、条例の趣旨に鑑み、広く市民を対象とした事業が原則となります。優先利用の割合等については、要綱等の定めに従うものとします。

b 一般利用

優先利用以外の一般に開放する利用となります。一般利用の対象は、各体育室、研修室、弓道場、テニスコート等です。

(イ) 個人利用

トレーニング室、体育室等を個人で利用する場合は、個人利用といい、優先利用はなく、一般利用のみとなります。また、利用にあたっては、予約システムによる事前予約は必要としません。

(ウ) 減免利用

条例、規則及び要綱等に定められた減免基準が適用される利用については、施設利用料が全額又は1/2免除となります。なお、貸し切り利用の減免適用は、日曜・祝祭日を中心に開催される市民・区民大会や平日に行政や学校等が利用する場合が主なものとなっています。また、個人利用の減免適用は、障害者の利用や毎土曜日の小・中・高校生の無料開放が主となります。

イ 各部屋の利用

(ア) 体育室（体育室、弓道場、研修室）

a 貸切利用

利用種類	利用枠(コマ)設定の考え方
優先利用	(ア) 日曜・祝祭日(原則、月を単位とし、隔週で設定します。) 日曜・祝祭日の設定は、1/2以下とし、原則、大会やイベント開催日として設定するため、継続した教室事業等は実施できません。 また、残り1/2については、原則、一般利用枠とし、優先利用の設定はできません。
	(イ) 土曜日(原則、各体育室1日1コマ) 土曜日の設定は、1/6以下とします。ただし、市(区)が特に認めたスポーツ振興事業等を実施する場合は、1/2以下まで拡大して設定することができます。また、残り1/2については、原則、一般利用枠とし、優先利用の設定はできません。
	(ウ) 平日(原則、週単位の体育室ごとの「コマ数」で設定します。) 平日の設定は、1/3以下とします。また、残り2/3については、原則、一般利用とし、優先利用の設定はできません。ただし、市(区)が特に認めたスポーツ振興事業等を実施する場合は、1/2以下まで優先利用枠を拡大して設定することができます。
一般利用	予約システムで受け付ける一般利用枠を教室事業や個人利用とのバランスを考慮し、設定します。

※指定管理者が通常の開館時間内に実施するスポーツ教室等は、優先利用枠の範囲で実施します。また、指定管理者は、優先利用枠に空きがある場合は、大会、イベント、教室等の優先利用を設定することができます。

b 個人利用

利用種類	利用枠(コマ)設定の考え方
個人利用	各スポーツセンターでは、第2体育室を中心に個人利用(現在は卓球とバドミントン、弓道ほか)を設定しています。 指定管理者は、現在の各施設の個人利用枠の設定日及び設定時間等を考慮し、平日について、原則20コマ以上の個人利用枠を設定、さらにこの20コマのうち19～21時のコマを3コマ以上設定するものとし、土日について、原則1日あたり4コマ以上の個人利用枠を設定するものとします。また、個人利用の種目については、卓球とバドミントン以外の種目の設定も可能とします。

※スポーツセンターによって例外があります。

(イ) トレーニング室（磯子スポーツセンターのウェイトリフティング室を含む）

トレーニング室は、個人利用のみとしています。トレーニング室の利用案内及び機器の説明、初回者に対する健康調査の問診、基礎的なトレーニングプログラムに沿った指導等を行っています。

- (ウ) スポーツスタジオ、インラインホッケーコート、テニスコート（保土ケ谷・港北スポーツセンター）
貸切利用のみを対象としており、原則として、個人利用は行っていません。
- (エ) 駐車場
鶴見、神奈川、西、中、南、保土ケ谷、旭、磯子、金沢、港北、青葉、都筑、戸塚、栄、泉、瀬谷スポーツセンターにおいては、駐車場の料金を徴収しています（2時間まで300円、30分ごとに50円など）。ただし、基本開館時間内の駐車場収入については、利用料金収入と同様に扱いますが、基本開館時間以外については、自主事業として料金徴収を行ってもよいこととしています。
- (オ) シャフルボードコート、グラウンドゴルフ場、屋上、屋外広場
シャフルボードコート（鶴見、泉）、グラウンドゴルフ場（金沢）、屋上（神奈川、中、栄）、屋外広場（泉）については、無料で貸し出します。
- (カ) 旭スポーツセンターテニスコート
旭スポーツセンターについては、地域住民開放設備としてテニスコートを設置しており、無料で貸し出します。
- (6) 用具等貸出業務**
スポーツセンターでは、利用者の活動等の便宜を図るために、本施設の備え付けの用具等を必要に応じて貸し出します。さわやかスポーツの用具等についても、さわやかスポーツ普及委員会をはじめとして、地域団体から要望があれば、必要に応じて貸し出します。
また、用具等を貸し出す際には、用具等の搬出や設営支援、初心者への利用説明等も行います。
- (7) スポーツ教室等の提供**
スポーツセンターでは、優先利用枠内の範囲で、各種スポーツ教室（卓球、バドミントン、太極拳、社交ダンス、バレーボール、バスケットボール、フットサル、水泳、テニス、健康体操、エアロビクス、ジャズダンス等）を企画し、利用希望者から参加料を徴収してプログラムサービスを提供します。
- (8) 託児サービスの提供**
スポーツセンターでは、保育を必要とするスポーツ教室利用者を対象として（原則として2～6歳までの未就学児を対象とする）、一時託児サービスの提供に努めることとしています。
- (9) 広報とスポーツ情報の提供**
スポーツセンターでは、施設のPRや情報提供のために、インターネットのホームページ、施設案内リーフレット、各種情報紙やチラシ等を作成し、配布等を行います。また、市と連携し、スポーツ情報の収集や提供を実施します。
- (10) 市及び区の行事への協力**
10月の体育の日を中心に、スポーツ関連団体が参加して各スポーツ施設で開催するスポーツレクリエーションフェスティバル（利用者還元イベント）など、市及び区が主催又は共催する行事等に協力します。

(11) 自主事業

施設によって、以下に挙げる事業を自主事業として実施している場合があります。

ア スポーツ教室事業

スポーツセンターでは、基本開館時間外に、体育室、弓道場、テニスコート等において、事前に市の承認を得て、スポーツ教室を企画し、料金を徴収して実施することが可能となっています。

イ 飲食事業

スポーツセンターでは、区の承認のもと、飲み物や軽食を提供することが可能となっています。

ただし、保土ケ谷・磯子スポーツセンターで福祉団体等が営業している喫茶室については、福祉施策として実施しているため、指定管理者の業務とは別途、区が福祉団体等に目的外使用許可を与え継続して運営しています。

ウ 駐車場事業

スポーツセンターでは、現在料金を徴収している駐車場（鶴見、神奈川、西、中、南、保土ケ谷、旭、磯子、金沢、港北、青葉、都筑、戸塚、栄、泉、瀬谷スポーツセンター）において、基本開館時間外の時間帯においても駐車場運営を行うことができます。

エ その他事業

スポーツセンターでは、施設の利用促進、利便性向上等を考慮した事業（専用スタジオ、市民向け各種イベント、マッサージ器、その他サービス事業等）を提案し、区の承認を得て実施することができます。また、事前に区の承認を得て、備品・用具を購入し有料で貸し出すこともできます。

(12) 予算執行と収支決算事務

区役所から支出される経費を、予算に従い執行します。収入・支出ともに伝票で処理し、年度末に収支決算報告をしています。併せて、事業報告を提出しています。

(13) 備品管理事務

横浜市の備品については備品台帳を作成し、指定管理者の備品と分けて管理します。

(14) 建物と設備の管理

施設の運営に支障をきたさないように、建築物や設備等の破損又は汚損に対する予防保全に努め、破損又は汚損を発見した際には、適切に対応します。

(15) 緊急時対応

緊急時に対応できるマニュアルを作成し、緊急時に備えます。

なお、スポーツセンターでは、利用者の急病等に対応できるよう、AEDを設置し、その取扱いを習熟することとしています。

スポーツセンターは、「横浜市防災計画」において、災害時の「遺体安置所」として位置づけられており、区役所と協定を締結しています。

(16) 個人情報の保護及び守秘義務

個人情報については、法令等を遵守し、適切に管理します。また、職員に対して個人情報の取扱いに関する研修を年1回は実施し、区役所に報告します。

なお、守秘義務についても、施設の管理運営により知り得た秘密及び横浜市の行政事務等で一般に公開されていない事項を外部へ漏らし、又は他の目的に使用してはならないとして

おり、本指定管理の終了後においても同様としています。

(17) 人権の尊重

施設の管理運営にあたっては、利用者の人権の尊重を基本とするよう努めています。また、職員の研修を実施しています。

7. 老人福祉センターの概要

(1) 設置目的

老人福祉センターは、地域の高齢者に対して、各種の相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのための便宜を総合的に供与しており、高齢者が健康で明るい生活を楽しむための施設として設置しています。

昭和48年に開館した菊名寿楽荘（港北区）を最初に順次1区に1館ずつ建設し、平成11年度に晴嵐かなざわ（金沢区）が開館したことで、全区に設置が完了しました。

(2) 施設概要

大広間、娯楽コーナー、浴室又はシャワー室、機能回復訓練室、会議室、和室など

(3) 運営体制

ア 開館時間

午前9時から午後5時まで

イ 休館日

(ア) 年末年始：12月28日から1月4日まで

(イ) 施設点検日：月1回（鶴寿荘のみ2回）

ウ 職員の勤務時間の例

(ア) センターの長及び指導員：午前8時45分から午後5時15分まで

(イ) コミュニティスタッフ

時間帯別	勤務時間
午前	午前9時から午後1時まで
午後	午後1時から午後5時まで

(4) 職員体制の例

職名	雇用	雇用職員数	業務
センターの長	常勤	1名	運営管理の総括、職員の指導監督
指導員	常勤	2名	自主事業等の企画実施、庶務、経理
コミュニティスタッフ	時給	5名	受付、案内、確認、清掃

コミュニティスタッフは、老人福祉センターの運営を地域の方々を経験していただくことにより、地域交流の芽を育てることを目的としていますので、多くのセンターでは雇用期間は1年の交替勤務体制としています。なお、再雇用回数の限度については、センターごとに違いがあります。

(5) センターの長、指導員、コミュニティスタッフの業務

ア 老人福祉センターの長及び指導員の業務内容の例

区分	業務名
総括	施設の事務総括
利用者会議等	利用者会議等に関する事務
一般庶務	コミュニティスタッフの指導及び援助(コミュニティスタッフ勤務調整を含む)
	職員の福利厚生に関すること
	広報に関する事務
	苦情、相談、要望に関する対応、指導
	看護学校等の実習に関する事務
	コミュニティスタッフの採用に関する事務
	利用証の管理
連絡調整	区役所等関係機関との連絡調整に関する事務
文書事務	統計、報告に関する事務
自主事業・ 趣味の教室	自主事業に関する事務、祭等に関する事務
	趣味の教室の企画、実施に関する事務
老人クラブ関係	横浜シニア大学に関する事務ほか
相談事業	健康相談・栄養教室に関する事務
個人情報	個人情報の管理に関する事務
研修	職員の研修に関する事務
勤務報告	職員の勤務実績報告書の作成に関する事務
施設管理	委託業者との連絡調整に関する事務(検査確認)
	物品、鍵、駐車場、警備、清掃、防火等の管理に関する事務
経理事務	予算・決算に関する事務、出納簿整理
	収入(雑収入)に関する事務
	物品の発注、納品の検査、確認、支払、講師謝金支払いに関する事務

イ コミュニティスタッフの業務内容の例

区分	業務名
受付事務	利用申込みの受付に関する事務 利用者受付簿記録・集計
	開館準備、趣味の教室案内表示準備
利用事務	利用当日の準備(大広間舞台装置立ち上げなど)に関する業務
大広間	大広間使用準備、舞台装置立ち上げ 舞台出演順序抽選、舞台進行
確認事務	戸締り確認
集計事務	団体利用、個人利用等入館者の集計に関する業務
環境美化	施設(大広間、娯楽室、訓練室等)の清掃、整理整頓に関する業務
その他	洗濯(座布団など)アイロン掛けなどに関する業務
	開館・閉館チャイム放送

(6) 施設の利用

ア 利用受付等

(ア) 個人利用

老人福祉センターの利用者は、本人の年齢を証明するものを提示のうえ、老人福祉センター利用証を申請し、入館時には提示することとなっています。ただし、「濱ともカード」又は「敬老特別乗車証」のいずれかをセンターの職員に提示してもよく、また利用証等を携帯していない者は、老人福祉センター利用票に必要事項を記入すれば入館することができます。

(イ) 団体、グループ利用

a 利用申込の受付

利用者は、団体で各部屋を専用利用する場合は、事前に書面にて申込み、承諾を受ける必要があります。

なお、センターの長は団体利用について利用申込みの受付方法、利用人員、専用利用回数、利用方法について、基準を定めることができます。

多くの館では、利用する前の決められた日に申し込みを受け、利用開始日に利用申込が重なる場合は、1団体の利用可能回数は、原則として月1~4回とした上で先着順、抽選、利用者同士の話し合いなどの方法で利用調整を行っています。

b 清掃、片付け時間

部屋の清掃、片付けについては利用者に協力をお願いしています。これらの時間も利用時間に含まれます。

c 団体利用時間帯

団体利用時間帯は、午前（9時から13時）、午後（13時から17時）に分けています。利用状況を考慮して、午後を2つの利用時間帯に分けるなど別に定めているセンターもあります。

d 団体優先利用

趣味の教室が修了した後、そのグループが引続き同様の活動を行う場合に一定期間優先利用を認めています（一部、認めていないセンターもあります）。

行政機関や公共的団体等が使用する場合は、必要性を個々に協議し優先利用を認めています。

イ 各部屋の利用

(ア) 大広間（個人利用）

カラオケ設備があり、踊りやカラオケなどが行われております。利用者の交流、歓談の場となるよう配慮しています。

(イ) 娯楽コーナー（個人利用）

囲碁、将棋などが設置されています。

(ウ) 浴室又はシャワー室（個人利用）

利用者が使用することができます。浴室は市内7館（港南、保土ケ谷、旭、磯子、港北、都筑、栄）に設置されています。

(エ) 機能回復訓練室（団体利用）

体操・ダンスなどに利用されています。

(オ) 会議室（団体利用）

会議、趣味、講座、研修など幅広く利用されています。

- (カ) 和室（団体利用）
華道、茶道などの和室の特徴を生かした利用のほか、会議などにも利用されています。
- (7) **利用の対象者**
利用対象者は以下のとおりです。
ア 市内に居住する60歳以上の者及び付添者
イ 市内に居住する者の父母又は祖父母で60歳以上のもの
ウ その他センターの長が認める者
- (8) **飲食**
個人利用者の軽飲食は、大広間などでセンターの実情に合わせて認めています。
- (9) **喫煙**
受動喫煙の対策が整っているセンター以外は館内禁煙としています。
- (10) **相談事業**
ア 医師・看護婦等による健康相談（診療行為は行いません）
イ 栄養相談（一部センターのみ）
ウ その他、センターの長による生活相談等
- (11) **趣味の教室**
ア **目的**
趣味の教室は、老人の生きがいを高めるための積極的・具体的対策の一環として、地域のニーズを十分に把握したうえで各種の趣味の活動を実施し、幅広い趣味の向上を図ることにより、明るく豊かな老後の生活に資することを目的とし、市内に居住する60歳以上の方を対象に開催しています。
美術や音楽、手工芸など文化系からダンス・体操などのスポーツ系まで幅広い講座があります。なお、同一開講期間内に1人1講座しか申込できません。
- イ **受講料**
無料ですが、教材費は自己負担です。
- ウ **講師**
趣味の教室の目的から、講師はできるかぎり地元に住む各種の技能、資格などを持つ人に依頼し、謝礼金は講師の理解と協力をいただき高額としないようにしています。
- (12) **その他自主事業**
高齢期に対応した地域参加の仕組み、介護予防・健康づくりなどをセンターごとに特色を生かして計画・実施しております。
- (13) **横浜シニア大学の実施**
高齢期に必要な知識と社会的能力を身につけることをめざし、横浜市老人クラブ連合会が実施している高齢者福祉大学の会場として、老人福祉センターを使用しています。
- (14) **「利用案内」の備え付け**
利用者に老人福祉センターの施設内容、利用方法などを知らせる「利用案内」、「利用の手引き」などを作成し、窓口などに備えています。

(15) センターだよりの発行

老人福祉センターの広報として、趣味の教室の内容などセンターからのお知らせのほか、利用団体の情報、利用者の声を掲載するなど、センターと利用者との双方向からの情報誌として発行しています。

(16) 利用者会議の開催

利用者会議は、利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者理解してもらうために指定管理者が開催することとしております。

(17) 利用統計事務

老人福祉センターが有効に利用されているかどうかの判断基準として活用するため、利用統計を作成しています。

(18) 予算執行と報告事務

区役所から支出される経費を予算に従い執行します。収入・支出ともに伝票で処理し、年度末に終了後、収支報告をしています。併せて事業報告を提出します。

(19) 備品管理事務

横浜市の備品については備品台帳を作成し、指定管理者の備品と分けて管理します。

(20) 建物と設備の管理

施設の運営に支障をきたさないように、建築物や設備等の破損又は汚損に対する予防保全に努め、破損又は汚損を発見した際には、適切に対応します。

(21) 緊急時対応

緊急時に対応できるマニュアルを作成し、緊急時に備えます。

なお、老人福祉センターは、「横浜市防災計画」において、災害時における在宅要援護者のための特別避難場所として位置づけられており、区役所と協定を締結しています。

(22) 個人情報の保護及び守秘義務

個人情報については、法令等を遵守し、適切に管理します。また、職員に対して個人情報の取扱いに関する研修を年1回は実施し、区役所に報告します。

なお、守秘義務についても、施設の管理運営により知り得た秘密及び横浜市の行政事務等で一般に公開されていない事項を外部へ漏らし、又は他の目的に使用してはならないとしており、本指定管理の終了後においても同様としています。

(23) 人権の尊重

施設の管理運営にあたっては、利用者の人権の尊重を基本とするよう努めています。また、職員の研修を実施しています。

8. 福祉保健活動拠点の概要

(1) 設置目的等

横浜市福祉保健活動拠点（以下「拠点」という）は、地域における市民の自主的な福祉活動、保健活動等のための場を提供することにより、市民の誰もが日常的に相互に支えあい、住み慣れたところで安心して自立した生活が続けられる地域社会の実現に資するために、1区に1施設ずつ、計18施設が設置されています。

(2) 施設概要（標準構成諸室及び標準諸室面積）

諸室	標準面積(m ²)	内容
団体交流室	110	団体等の事務局機能のためのスペース 連絡、打ち合わせ、経理、広報等、団体の活動を実施するためのスペース ※各団体等の専用使用は認めず、団体等のロッカーを用意、固有備品はロッカーに収納し、活動するときに取り出して使用する。
対面朗読室・編集室	20	視覚障害者に対し朗読サービスを提供。空いているときは、会議室として使用。また、録音テープ・CD(デージー図書)の編集。
録音室	15	視覚障害者に対する録音テープ・CD(デージー図書)吹き込み。
点字製作室	15	視覚障害者に対する点字印刷物作成。
多目的研修室	100	80人程度までの研修、講座等開催。空いているときは、会議室として使用。
事務室	75	
更衣室・休憩室・倉庫	50	
合計	385	廊下等共用部分の面積を含め、総延べ床面積500㎡程度

※1：敷地の諸条件等により、延床面積等が異なります。

※2：床を横浜市が所有している拠点と、民間ビル等を借上げている拠点とがあります。

(3) 開館日等

ア 開館時間

平日は午前9時から午後9時まで

日曜日及び祝休日は午前9時から午後5時まで

イ 休館日

年末年始（12月29日から1月3日）

施設点検等のために区長が必要と認める日

(4) 職員体制

開館時間中に職員1名以上が勤務していること。

（職員配置例）

常勤職員1名、非常勤職員数名（平日夜間、土・日・祝休日対応、ボランティア相談等）

(5) 事業内容

ア 拠点の施設の利用の許可に関すること

(ア) 利用可能な施設

- a 団体交流室：ボランティア団体などの連絡・打ち合わせ等のスペースです。
- b 対面朗読室・編集室：朗読サービス、テープ編集・ダビングができます。
- c 録音室：視覚障害者のための録音テープ・CDの吹込みができます。
- d 点字製作室：点字印刷物の作成、パソコンによる点字打ち出しができます。
- e 多目的研修室：研修・講座を開催できます。

(イ) 利用可能な団体

市民の自主的な福祉活動・保健活動等を行う団体であれば、施設を利用することができます。

<主な団体>

- a ボランティア団体：録音グループ・手話サークル・拡大写本グループ 等
- b 当事者団体：セルフヘルプグループ・リハビリの会・家族会 等
- c その他福祉保健推進団体：地区社会福祉協議会・区民生委員児童委員協議会・地区民生委員児童委員協議会・保健活動推進員・NPO団体 等
- d その他 a～c に準ずる団体

(例)

- ・高齢者や障害者等の生きがいや社会参加を促進する活動を行う団体
- ・将来、不特定の高齢者や障害者等への福祉保健活動を行う意向がある団体

指定管理者は上記(イ)の団体に対して施設の貸出許可を行っています。なお、施設の利用料は無料ですが、事前に利用団体登録をする必要があります。

イ 拠点の備品・設備の維持管理に関すること

※下記の運用の方法については一般的なルールであり、各指定管理者によって運営方法が異なることがあります。

(ア) メールボックス

団体交流室を使用する登録団体の福祉保健活動拠点事務作業・情報交換などを円滑に推進するため、団体交流室内のメールボックスを、無料で1団体に1個貸出しています。

なお、利用予定者がメールボックス個数を上回った場合は抽選により貸し出します。抽選の実施は、毎年4月1日の利用希望者数を基準に実施します。ただし、メールボックスに空きが生じた場合はこの限りではありません。

(イ) ロッカー

拠点を使用する登録団体の福祉保健活動を円滑に推進するため、団体交流室内のロッカーを、無料で1団体に1個貸出しています。

なお、使用予定者がロッカー個数を上回った場合は抽選により貸出します。抽選は、毎年4月1日の使用希望者数を基準に実施します。ただしロッカーに空きが生じた場合は、この限りではありません。

(ウ) コピー機、印刷機等機器類

拠点を使用する登録団体の福祉保健活動を円滑に推進するため、コピー機、印刷機及び機器類及び家具等を所定の諸室に設置しています。

なお、使用の際には、実費負担をお願いしています。

(エ) パソコンコーナーの使用について

a 利用時間

拠点開館時間内午前9時～午後9時（日曜日及び祝休日は午前9時から午後5時）の間1人1時間（最長3時間まで）。

ただし、電気設備点検および定期清掃等を行うときには使用制限を行っています。

b 費用

無料

ウ 次の事業に関すること

(ア) ボランティアに関する情報収集・提供業務

地域の様々なジャンルのボランティア活動団体等の活動状況について、その具体的な情報を幅広く地域住民に提供するとともに、情報誌の発行やインターネット等を活用した情報提供及び収集を行います。

また、施設内においても情報コーナーを設置し登録団体及び来所者に対し福祉保健に関する情報提供を推進します。

(イ) ボランティアに関する相談・紹介業務

ボランティア活動に関する様々な相談に対応するとともに、ボランティア活動に参加意欲のある人を登録し、ボランティアを受けたい人、受け入れたい社会福祉施設等とのコーディネートができる相談・紹介業務を行います。

(ウ) ボランティア講座開催等によるボランティアの育成・支援

ボランティア活動に参加意欲のある人や初心者を対象に、地域ニーズの実態等を踏まえ、活動の意欲や心構え等についての理解を深めるとともに、点訳、音声訳、手話など分野別に基礎的な知識、技術を習得するための入門講座を開催します。

(6) 利用調整会議の設置

指定管理者は拠点の円滑な利用推進を目的として、必要に応じて、指定管理者及び利用登録団体で構成する、利用調整会議を開催します。

<主な調整内容>

ア 利用団体相互の利用調整（団体交流室等）

イ 施設の利用方法の確認

ウ 指定管理者及び利用団体相互の情報提供

(7) 予算執行と報告事務

区役所から支出される経費を、予算に従い執行します。収入・支出ともに伝票で処理し、年度末に収支決算報告をしています。併せて、事業報告を提出しています。

(8) 備品管理事務

横浜市の備品については備品台帳を作成し、指定管理者の備品と分けて管理します。

(9) 建物と設備の管理

施設の運営に支障をきたさないように、建築物や設備等の破損又は汚損に対する予防保全に努め、破損又は汚損を発見した際には、適切に対応します。

(10) 緊急時対応

緊急時に対応できるマニュアルを作成し、緊急時に備えます。

(11) 個人情報の保護及び守秘義務

個人情報については、法令等を遵守し、適切に管理します。また、職員に対して個人情報の取扱いに関する研修を年1回は実施し、区役所に報告します。

なお、守秘義務についても、施設の管理運営により知り得た秘密及び横浜市の行政事務等で一般に公開されていない事項を外部へ漏らし、又は他の目的に使用してはならないとしており、本指定管理の終了後においても同様としています。

(12) 人権の尊重

施設の管理運営にあたっては、利用者の人権の尊重を基本とするよう努めています。また、職員の研修を実施しています。

9. 地域ケアプラザの概要

(1) 設置目的等

横浜市では、誰もが住み慣れた地域で安心して生活が続けられるよう、福祉保健に関する身近な相談窓口として、また福祉保健サービスを身近な場で総合的に提供する施設として、中学校区程度に1箇所を目安に地域ケアプラザの整備を進めています。

(2) 施設概要

部門	諸室	標準面積 (㎡)	内容
通所系 デイ・サービス部門 注2	デイスペース (機能訓練室)	445	(1) デイ・サービス利用者が利用時間の大半を過ごすスペース、(2) 健康チェック(検温、血圧測定、脈拍測定等)を行う、(3) 工作・趣味等の活動・レクリエーション等の日常動作訓練で利用
	食事スペース(食堂)		食事を楽しむスペース
	休養コーナー(静養室)		活動による疲労時や、入浴、食後等に気分が悪くなったときに使用
	厨房		(1) 利用者に提供する昼食、おやつ調理 (2) きざみ、減塩、三分粥等、ある程度個人メニューに対応
	浴室		(1) 安心してくつろげる入浴をデイ・サービス利用者に提供する (2) 車椅子利用者は入浴装置を利用する
	脱衣室		(1) 衣類の脱着、入浴の順番待ち (2) 浴室で使う消耗品、掃除用具の収納スペース
	洗濯室		(1) タオル等リネン物品の洗濯、(2) 失禁等で汚れた衣類の洗濯
	デイ事務室		(1) デイルームスタッフの休憩室、(2) デイ・サービス関係の事務処理スペース
	デイ相談室		デイ利用関係者の(1) 個人情報に関わる相談及び助言等 (2) デイルームスタッフによる相談及び助言等
	トイレ		デイルームを利用する高齢者、障害者の利用を前提とし、車椅子、杖、歩行補助器具等の使用を考慮する
倉庫			
相談調整部門	事務室	140	(1) 施設の運営、管理、受付、事務処理等、(2) 相談対応、(3) 地域活動・交流事業の企画、ボランティア活動支援のための事務や連絡窓口、地域ケアスタッフの情報交換、連絡窓口、(4) 広報紙等の作成等
	相談室1・2		(1) 個人情報に関わる相談及び助言等 (2) 地域ケアスタッフによる相談及び助言等
	地域ケアルーム		(1) 地域ケアスタッフ(福祉、保健、医療関係者)等のミーティングスペース (2) 貸し会議室
	事務室倉庫		
	トイレ		高齢者、障害者の利用を前提とし、車椅子、杖、歩行補助器具の使用を考慮する
地域活動 交流部門	多目的ホール	220	(1) 施設主催事業(ボランティア活動、ボランティア育成講座、健康教室、介護教室等)、(2) 貸室(活動グループによる高齢者給食会、子育てサロン、障害児者の余暇活動事業、機能訓練会、老人クラブ活動等)、(3) その他、地域の福祉、保健活動、各種イベント等
	多目的ホール収納庫		多目的ホール内で使う机、椅子がすべて収納できる倉庫
	調理室		(1) ボランティア活動による給食会、配食等の調理をするところ。ボランティアが容易に扱える家庭用調理機器を中心に、一部業務用機器を使用して調理する (2) 施設利用者の給湯場
	倉庫		防災備蓄品(水・食料・毛布等)を収納する倉庫
	ボランティアルーム		ボランティア活動をしている人たちの作業、打ち合わせ等に使用する
	トイレ		高齢者、障害者の利用を前提とし、車椅子、杖、歩行補助器具等の使用を考慮する
共通部分	情報ラウンジ	255	施設を訪れた人がボランティア活動、福祉保健活動等に関心を持つきっかけになるよう、情報提供を行う
	電気室等		
	ホール・廊下・EV等		動線経路として車椅子利用者等が安全に移動できるよう配慮する
合計		1,060 注1	

注1：敷地の諸条件等により、延床面積等が異なります。

注2：通所系サービス部門がない地域ケアプラザもあります。

(3) 開館日等

ア 開館時間

- (ア) 月曜日から土曜日まで：午前9時から午後9時まで
- (イ) 日曜日、祝日及び休日：午前9時から午後5時まで

イ 休館日

年末年始及び月1回程度の施設点検日

(4) 職員体制

部門及び職種等		職員配置
所長(全部門の統括)		常勤1名
地域活動・交流	コーディネーター	常勤1名以上
地域包括支援センター	社会福祉士 主任介護支援専門員 保健師	常勤1名以上 常勤1名以上 常勤1名以上
介護予防支援 居宅介護支援 通所系サービス	介護予防支援事業、居宅介護支援事業及び通所介護サービス事業は介護保険法の配置基準に従って配置	

ア 地域包括支援センターに係る職員については、地域包括支援センターの担当する区域の高齢者人口に応じて、保健師等1名を含め2名配置となっている施設もあります。

イ 地域活動交流及び地域包括支援センターについては、必要に応じて非常勤職員を配置しています。

(5) 事業内容

ア 地域活動交流事業

活動・交流及び相談・助言事業の利用対象者は、福祉・保健等の活動に関心があり、この場を利用してこれらの活動を行おうとする者及び福祉・保健等に関する相談・サービスを必要とする者であり、これらの者に対して、ボランティア等福祉活動、保健活動等の支援及びこれらの活動の交流のための施設の提供、及びボランティア講座、健康づくり・介護予防等各種講座の開催を実施します。

(ア) 施設の提供

貸出を行っている主な施設は以下の3室です。

- ・地域ケアルーム（約30㎡）
⇒地域ケアスタッフ（福祉、保健、医療関係者）等のミーティングスペース及び貸し会議室
- ・ボランティアルーム（約30㎡）
⇒ボランティア活動をしている人たちの作業、打ち合わせ等に使用する。
- ・多目的ホール（約100㎡）
⇒活動グループによる高齢者給食会、機能訓練会、老人クラブ活動、子育てサロン、障害児者の余暇活動事業、地域の福祉、保健活動、各種イベント等

地域ケアプラザは地域の福祉保健活動を支援するための施設であるため、福祉保健活動として利用される場合は、無料で利用することができます。しかし、福祉保健活動以外の目的で利用する場合には、区の許可を得たうえで、有料で利用することを認めています。

(イ) 自主事業の実施

地域コーディネーターが中心となって、地域のニーズや問題・課題を把握した上で、地域の福祉保健活動の支援となるような事業を実施するとともに、地域間の連携を築くことや、新たなボランティアを掘りおこし、地域活動へつなげる仕組みをつくることなどを目的としています。

イ 地域包括支援センター

本事業の対象者は、原則として、市内に居住するおおむね65歳以上の高齢者とその家族、医療従事者、サービス事業者、福祉保健医療関係団体等、及び介護支援専門員（以下「ケアマネジャー」という）としています。

(ア) 総合相談支援事業

地域の高齢者等が、住み慣れた地域で安心してその人らしい生活を継続していくことができるようにするため、ニーズを把握し、地域における適切なサービスや機関の利用につなげる等の支援を行います。

(イ) 権利擁護事業

認知症高齢者など、判断能力が不十分な方を保護するための成年後見制度の普及・啓発活動、在宅高齢者の虐待の早期発見、認知症等疾病の理解や介護者への支援を行います。

(ウ) 介護予防ケアマネジメント業務

本人ができることはできる限り本人が行うことを基本とし、利用者のできることを利用者と共に発見し、利用者の主体的な行動と活動意欲を高めることを目的としています。

- a アセスメント
- b 介護予防ケアプラン
- c 介護予防事業の効果測定

(エ) 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務

主治医・介護支援専門員との多職種協働と、地域の関係機関との連携により、包括的・継続的ケアマネジメントを実現するための支援を行うものです。

- a 包括的・継続的ケアマネジメントの体制構築
⇒他職種や他機関との緊密な連携体制を構築するためには、地域包括支援センターのエリアや区などの単位を超えて、関係団体や市民とのネットワークを構築することが求められます。
- b ケアマネジャーに対する日常的個別指導・相談
- c ケアマネジャーの抱える支援困難事例等への指導・助言

ウ 介護予防支援事業（利用料金制事業）

介護保険法の規定に基づく「要支援者」に対して、指定介護予防支援事業者として、介護予防プランの作成、関係機関との連絡・調整、給付管理等を行います。

- (ア) 介護予防サービス計画の作成
- (イ) 介護予防サービス計画の実施状況の把握及び評価
- (ウ) 介護保険施設の紹介その他便宜の提供
- (エ) 市町村、サービス事業者、医療・福祉の関係機関等との連絡調整その他の便宜の供与
- (オ) 要介護認定に関する手続きの代行
- (カ) サービス担当者会議等の開催、担当者に対する照会等

エ 居宅介護支援事業（利用料金制事業）

介護保険法の規定に基づく「要介護者」に対して、指定居宅介護支援事業者として、ケアプランの作成、関係機関との連絡・調整、給付管理等を行います。

- (ア) 居宅サービス計画の作成
- (イ) 居宅サービス計画の実施状況の把握
- (ウ) 介護保険施設の紹介その他便宜の提供
- (エ) 市町村、サービス事業者、医療・福祉の関係機関等との連絡調整その他の便宜の供与
- (オ) 要介護認定に関する手続きの代行
- (カ) サービス担当者会議の開催、担当者に対する照会等

オ 通所系サービス事業（利用料金制事業）

介護保険指定介護サービス事業者として、在宅で援護を必要としている高齢者等（基本的には、「要介護者」及び「要支援者」）に対して、日帰りで入浴、食事の提供、機能訓練、健康チェック、送迎等のサービスを行います。

- (ア) 入浴
- (イ) 食事の提供
- (ウ) 生活等に関する相談及び助言
- (エ) 機能訓練（日常動作訓練）
- (オ) 介護（移動や排泄の介助、見守り等のサービス）
- (カ) 健康状態の確認
- (キ) 送迎
- (ク) その他サービス利用者に必要な日常生活上の世話

なお、施設によっては、通所介護と介護予防通所介護の他に、認知症対応型通所介護、介護予防認知症対応型通所介護等を実施している施設もあります。

これらの通所介護事業を、総称して「通所系サービス事業」と呼びます。

なお、通所系サービス事業が指定管理業務ではない地域ケアプラザもあります。

(6) 運営協議会の設置

地域のニーズや意向を反映した効果的な運営を実施するために、地域の福祉・保健・医療の関係者、住民組織、利用者の代表及び行政機関等で構成する「運営協議会」を設置しています（年2回実施）。

(7) 支えあいネットワーク

地域支えあいネットワークは、地域の福祉保健活動を実施している団体、グループ、個人等が、連携を図ることにより、それぞれの活動の推進とともに、課題の共有から地域課題への取組が進み、支えあいの地域づくりの発展を目指しています。地域ケアプラザは、このネットワーク推進の中心的な役割を担っています。

(8) 予算執行と報告事務

区役所から支出される経費を、予算に従い執行します。収入・支出ともに伝票で処理し、年度末に収支決算報告をしています。併せて、事業報告を提出しています。

(9) 指定管理料について

利用料金事業に係る事業（介護予防支援事業、居宅介護支援事業、通所系サービス事業）以外の部分について、指定管理料が支払われています。

指定管理料の主な内訳は以下のようになっています。

ア 人件費（退職給与引当金を含む）

イ 事業費

ウ 事務費

エ 施設管理費

オ 修繕費

なお、指定管理料は修繕費等を除き、平成23年度から精算を行わない方法に移行しています（一部の施設は除く）。

(10) 備品管理事務

横浜市の備品については備品台帳を作成し、指定管理者の備品と分けて管理します。

(11) 建物と設備の管理

施設の運営に支障をきたさないように、建築物や設備等の破損又は汚損に対する予防保全に努め、破損又は汚損を発見した際には、適切に対応します。

(12) 緊急時対応

緊急時に対応できるマニュアルを作成し、緊急時に備えます。

なお、地域ケアプラザは、「横浜市防災計画」において、災害時における在宅要援護者のための特別避難場所として位置づけられており、区役所と協定を締結しています。

(13) 個人情報保護及び守秘義務

個人情報については、法令等を遵守し、適切に管理します。また、職員に対して個人情報の取扱いに関する研修を年1回は実施し、区役所に報告します。

なお、守秘義務についても、施設の管理運営により知り得た秘密及び横浜市の行政事務等で一般に公開されていない事項を外部へ漏らし、又は他の目的に使用してはならないとしており、本指定管理の終了後においても同様としています。

(14) 人権の尊重

施設の管理運営にあたっては、利用者の人権の尊重を基本とするよう努めています。また、職員の研修を実施しています。

(15) 第三者評価の受審について

通所系サービス事業が指定管理業務ではない地域ケアプラザにおいても、利用者への情報提供という観点から、地域ケアプラザ業務全体を捉えることができるよう、地域ケアプラザの評価項目全てについて評価受審することが望ましいと考えられます。

10. こどもログハウスの概要

(1) 設置目的

こどもログハウスは、地域での青少年の育成、特に「児童が放課後に身近なところで、安全で楽しい時間が過ごせる」ことを目的として、子供同士の遊びを通して、家庭や学校では体験できないような想像力や表現力を育む魅力ある施設として平成2年から平成6年の間に各区1館ずつ公園内に設置されました。

建設にあたっては、施設内容の検討や設置する遊具の選定等を、地元の子供達を含めた地域の関係団体の代表で構成される建設委員会で行い、地域の特性を活かした独自の機能を有する施設としています。

(2) 施設概要

こどもログハウスは18施設、すべて設計が異なりますが、木のぬくもりが感じられるよう、丸太小屋となっています。

施設は、エントランススペース、事務スペース、プレイルーム、屋内遊具、トイレ、水飲み場、手洗い場、書籍コーナー、倉庫、バルコニー等から成り、屋内には、ネット階段や登り棒、滑り台、トンネルなどがあり、小屋全体が大きなアスレチック遊具のような造りになっています。また、読書スペースなど静かに過ごせる部屋も用意されています。

(3) 運営体制

ア 開館時間

午前9時から午後5時まで。ただし、指定管理者と区との協議により変更することも可能です。

イ 休館日

(ア) 年末年始：12月29日から1月3日まで

(イ) 定期休館日：毎月第2月曜日（ただし、第2月曜日が祝日等の場合は翌日）

ウ 職員の勤務時間

時間帯	勤務時間	配置職員数
9:00～13:00	4時間	2名
13:00～17:00	4時間	2名

(4) 職員体制

12名の職員によるローテーション勤務で、職員一人あたり月10日程度の勤務を原則とします。ただし、指定管理者の提案に基づき、区と協議の上、変更する場合があります。

こどもログハウスは、施設近隣の地域住民の利用に供する施設であり、地域コミュニティ醸成の核となりうる施設であることから、その管理運営には、地域住民が参画することが望ましいため、原則として時間給職員は、施設近隣の地域住民の中から採用します。ただし、適任者がいない等やむを得ない場合については、他地域から採用することもあります。

職員の雇用期間は、採用日から該当年度の末日とし、1回に限り再任することも可能です。

(5) 職員の業務

- ・ こどもたちの遊びの見守り
- ・ 利用の受付、案内、利用統計の集計
- ・ 館内外の整理、清掃、軽易な修理等の施設管理
- ・ 利用前後の設備点検

(6) 喫煙

館内は禁煙としています。

(7) 自主事業

自主事業では、地域住民や施設利用者の声を徴収し、これらを反映させた事業を実施します。特に、施設の利用主体である幼児から小学生が楽しめる内容で、施設利用者になじみやすい季節の行事を考慮し、さらに、学校の長期休暇等を考慮したうえで計画・実施します。

(8) 「利用案内」の備え付け

利用者に施設内容、利用方法等を告知する「パンフレット」、「利用案内」、「利用の手引き」などを作成し、窓口他、必要な場所に備え付けています。

(9) 広報誌の発行

自主事業の内容告知などを行うため、原則として広報紙を年2回以上発行します。

(10) こどもログハウス委員会の開催

こどもログハウスの運営に地域住民や利用者の声を積極的に反映させるため、地域の代表や利用者などで構成する「こどもログハウス（運営）委員会」を設置します。

(11) 利用統計事務

こどもログハウスが有効に利用されているかどうかの判断基準として活用するため、利用統計を作成します。

(12) 予算執行と報告事務

区役所から支出される経費を、予算に従い執行します。収入・支出ともに伝票で処理し、年度末に収支決算報告をしています。併せて、事業報告を提出しています。

(13) 備品管理事務

横浜市の備品については備品台帳を作成し、指定管理者の備品と分けて管理します。

(14) 建物と設備の管理

施設の運営に支障をきたさないように、建築物や設備等の破損又は汚損に対する予防保全に努め、破損又は汚損を発見した際には、適切に対応します。

(15) 緊急時対応

緊急時に対応できるマニュアルを作成し、緊急時に備えます。

(16) 個人情報の保護及び守秘義務

個人情報については、法令等を遵守し、適切に管理します。また、職員に対して個人情報の取扱いに関する研修を年1回は実施し、区役所に報告します。

なお、守秘義務についても、施設の管理運営により知り得た秘密及び横浜市の行政事務等で一般に公開されていない事項を外部へ漏らし、又は他の目的に使用してはならないとしており、本指定管理の終了後においても同様としています。

(17) 人権の尊重

施設の管理運営にあたっては、利用者の人権の尊重を基本とするよう努めています。また、職員の研修を実施しています。

令和5年9月

横浜市政策局共創推進課

TEL 045-671-3320

FAX 045-664-3501

電子メール ss-shitei@city.yokohama.jp