

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市瀬戸ケ谷スポーツ会館
評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

平成30年12月

目次

評価結果の総括	2
I. 地域及び地域住民との連携	4
(1)地域及び地域住民との情報交換	4
(2)地区センター委員会等	4
(3)地域及び地域住民との連携全般(その他)	5
II. 利用者サービスの向上	6
(1)利用者会議	6
(2)利用者アンケート等の実施・対応	7
(3)意見・苦情の受付・対応	9
(4)公正かつ公平な施設利用	12
(5)自主事業	14
(6)図書の貸出し、購入及び管理	15
(7)広報・PR活動	15
(8)職員の接遇	16
(9)利用者サービスに関する分析・対応	16
(10)利用者サービスの向上全般(その他)	17
III. 施設・設備の維持管理	18
(1)協定書等に基づく業務の遂行	18
(2)備品管理業務	19
(3)施設衛生管理業務	20
(4)利用者視点での維持管理	21
(5)施設・設備の維持管理全般(その他)	21
IV. 緊急時対応	22
(1)緊急時対応の仕組み整備	22
(2)防犯業務	22
(3)事故防止業務	24
(4)事故対応業務	25
(5)防災業務	26
(6)緊急時対応全般(その他)	26
V. 組織運営及び体制	27
(1)業務の体制	27
(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組	28
(3)個人情報保護・守秘義務	31
(4)経理業務	33
(5)運営目標	36
(6)組織運営及び体制全般(その他)	38
VI. その他	39

評価結果の総括

※協定書等で定めるとおりの管理運営ができない点や、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。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・地域及び地域住民との連携	地域や利用者のニーズを的確に反映しながら館を運営していくためにも、利用者会議、運営委員会等の意見を始め、ご意見箱、アンケートの声を丁寧に受け止め、実現可能なものは速やかに実施する、反対に不可能なことはその理由をきちんと説明するなどして、地域、利用者との信頼関係を構築していく努力が不斷に求められていると考えています。地域コミュニティーの醸成、地域の連帯性を推進するとともに、子育て支援や高齢者の生きがい作りなど、地域が抱える課題解決を積極的に支援することによって、当館が地域から愛され地域の拠点として永続できるものと考えます。	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保土ヶ谷南部地区連合自治会会議に必要に応じて参加。その折、自主事業の案内や広報紙の回覧・掲示の協力お願いを行っている点。 ・運営委員会は、自治会・町内会、学校、利用者代表など幅広いメンバーが参加している点。 ・運営委員会での課題対応策(利用者数の増加)として、小学生対象に、夏・冬・春各休みに合わせたスペシャル企画講座(卓球と工作)を開催。小学生が集まりやすい終業式の午後施設を開放。瀬戸ヶ谷小学校へチラシ配布やボランティア講師の協力等を仰ぎ好評を得ている点。 ・対応策の2つ目は、平成30年度ホームページを大幅にリニューアルし機動的に個別講座案内の紹介や更新等により利用者へタイムリーな情報提供を実施した点。 ・保土ヶ谷区助成対象事業:ひとのまプロジェクト実行委員会及び子育て応援エプロン隊事業「らくご人形劇」を自主事業で共催実施。地域と協働して運営している点。
II ・利用者サービスの向上	当会館の、「地域住民の自主的活動を支援し、相互交流を促進する」という設置理念を実現するため、地域ニーズや利用者ニーズの把握に努めています。そのためにも、利用者会議、運営委員会での意見を始め、ご意見箱、アンケートなどによる利用者の意見を施設運営に反映させています。また利用者への接遇がその施設のイメージ形成上大きなウエイトを占めていると考えています。公共施設ならば公の公平且つ誠意のあるサービスが提供できるようにスタッフ研修やミーティングを実施し、利用者の満足度の向上に努めています。	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者から複数申込受付方法の際の「ジャンケン」課題に対し、「抽選」方式に変更した点。 ・利用者アンケート内容は、事業活動の課題解決に向け適宜アンケート内容の改善に取り組んでいる点。 ・利用者数の増加策に対し、親子や小学生、一般女性向け対象層への的確な事業講座を企画開催し、利用者増に貢献した点。 ・意見や苦情の対応は、「業務日誌」から「フォローアップひろば」での情報共有化、「苦情対応状況報告」へ記録するサイクルが十分機能している点。 ・利用予約の抽選時、団体登録の重複等の指摘に対し、登録団体会員名簿の提出や発覚した際の利用を遠慮してもらう対策を明確にし、会館内にその旨を掲示し周知を図っている点。 ・部屋の稼働率は、平成29年度体育室85%、ミーティングルーム70%と高い水準であることから、施設認知度が浸透していることと地域住民の方々が活発に利用している点。
III ・施設・設備・維持管理	「安全・安心・清潔・快適」を基本的な要素と考え、日々スタッフがチェックリストに基づき定期的に館内を巡回し、設備・備品の不具合がないか、館内が清潔・安全に保たれているかなどを点検し、状況に応じた適切な対応を行うことによって、来館者の皆様が快適にご利用いただける環境づくりに努めています。また、委託業者によるウォータークリーナーの清掃・水質検査などの衛生管理、害虫駆除、消防設備点検、定期清掃など仕様書に定められた施設管理を年度の管理計画・実績表にて実施漏れがないように管理しています。	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・床面・窓ガラス・カーペットシャンプーなどの定期清掃について、特記仕様書は年1回の頻度ですが、実際は年2回の清掃を行っている点。 ・利用者に対し、清掃の声掛けだけではなく清掃などのお願い点検表が組み込まれた「利用報告書」を渡し、退出時に協力してもらう仕組みが整備されている点。 ・屋外や会館周辺は雑草が多いことからスタッフの方々が草むしりを行ったり、屋内では各部屋のカーテンや座布団、遊具等の洗濯、空調機フィルターの清掃等を定期的に実施し館内外の清潔な維持管理と経費削減に取り組んでいる点。 <p>【提案事項】</p> <p>日常的清掃業務について、例えば業務日誌の紙面を活用し清掃点検項目や確認欄を組み入れたレイアウトの工夫をお勧めします。業務日誌の裏面は白紙です。裏面活用策として清掃等点検項目を記載することで問題を見逃すリスクを防止でき、他スタッフとの情報共有が期待できます。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・緊急時対応	緊急時対応マニュアルを作成し、職員・スタッフで共有しています。職員・スタッフ全員が普通救命講習を受講して修了証を取得し、急病人の発生時等不測の事態に備えています。スタッフ1名体制のため事故・急病等の緊急事態に適切な対応がとられるように応急処置、消防・警察への通報などについてもミーティングで確認しています。また年に1回消防署の指導のもと、防災訓練・避難訓練とAED操作訓練を行っています	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事故や災害のケースに応じた緊急時対応マニュアルが用意されている点。 ・警察の防犯研修を受講した職員が中心となり、ミーティングの場で勉強会を開催して情報を共有している点。 ・午前・午後・夜間に各1回、閉館時に1回と高い頻度で会館内外を巡回している点。 ・「点検等チェックリスト」に従い、毎月1回、体育室の備品を点検し、事故の防止に努めている点。またパイプ椅子についても、独自の点検チェックリストを用い、安全点検を行っている点。 ・業務日誌に記載されたヒヤリ・ハット事例を情報フォローアップひろばに集約し、ミーティングで対応策について話し合っている点。 ・利用者に依頼し、避難訓練に参加してもらっている点。 ・避難訓練をスタッフミーティングの日に実施し、全スタッフが参加している点。 <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市救急受信ガイドを設置しておくと、事故発生時に役立ちます。
V ・組織運営及び体制	管理運営の責任者として館長1名、事務連絡担当者1名を非常勤配置、管理運営担当者として常勤スタッフ1名を配置しています。常勤スタッフは7名のローテーションによる勤務のため日々の連絡事項、共有すべき事項は業務日誌による申し送りにて効率的に利用者の安全・快適な利用の実現を図っています。また隔月にスタッフミーティングを開催し、懸案事項について討議、意見交換を行う他、個人情報保護、人権擁護、接遇等の研修も実施しています。	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全員が情報を共有し、一貫した方針で管理運営ができるよう、隔月でスタッフミーティングを実施している点。 ・午前、午後、夜間、共通のそれぞれの時間帯別に行うべき業務をリストアップした、機能的な業務マニュアルを作成している点。 ・各時間帯・各部屋の温度・湿度を毎日記録し、過度な冷房・暖房の使用が無いか点検している点。 ・「事務実務内容と担当者一覧」に、管理運営に必要な業務をすべてリストアップし、担当者を割り当てて確実に実行している点。担当はローテーションで毎年交代し、全スタッフがすべての業務にかかわるようしている。 <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自己評価表の「今後の取組」ですが、実行可能性を高めるため、具体的目標を設定し、担当者を割り当ててはどうでしょうか。
VI ・その他	当館は、利用人数の約65%が65歳以上そのため、高齢化により年々利用人数が減少しているなか、稼働率は増加傾向にあります。ホームページによる広報を充実させて若年層の呼び込みも不可欠ですが、従来の利用者を押し出さないような事業の展開が課題と考えています。	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市の「子育て支援」施策に協力し、「親子ひろば」や「子育てサロン」、「親子リトミック教室」を実施している点。 ・市や区主催の各種事業のポスターやパンフレットを積極的に掲示・配架している点。 ・敷地内に資源環境ボックスを設置し、区の環境施策に協力している点。 ・毎日の業務で発生する問題点や利用者の要望を業務日誌に記録するとともに、情報フォローアップひろばに課題として集約し、2カ月に一度、全スタッフが参加するミーティングで話し合うことで全職員参加の施設運営が実現している点。 ・パソコンでもスマートフォンでも閲覧可能なホームページと定期的な更新により、施設情報へのアクセスibilityが向上している点。 <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用団体の高齢化と会員減少の問題を解決するため、ホームページや掲示板を利用したサークル紹介や会員の募集案内を行ってはどうでしょうか。

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

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 記述
<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)> ①当館が実施する自主事業に関しての広報誌として、「せとスポーツ通信」を年に3回発行しており、保土ヶ谷南部地区連合自治会に、町内への回覧、掲示のご協力をお願いしています。 ②保土ヶ谷区地域振興課が開催している指定管理者連絡調整会議に出席し、区から提示された問題点の検討や指定管理者同士の情報交換を行う他、当協会の施設館長会議においては管理運営上の問題点を始め、自主事業などの諸課題について論議し、情報交流を行っています。	<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)> 応募時事業計画書・平成29年度事業報告書・平成30年度事業計画書・ヒアリング <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)> <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)> 運営委員会は、地域の自治会・町内会会長、小学校校長、利用者代表等から構成されています。保土ヶ谷南部地区連合自治会が開催する会議に、スタッフが必要に応じて参加しています。会議では、自主事業の案内や広報誌の回覧・掲示の協力お願いを行い、地域連携の結び付け強化に繋げています。

(2) 地区センター委員会等

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。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
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)>	
運営委員会は年1回開催し、自治会・町内会、小学校の校長、利用者代表など、地域で活動する幅広いメンバーが参加し、活発な意見交換が行われています。	

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	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 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)> 平成29年度運営委員会議事録・ヒアリング <課題を抽出していない場合は、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)> 利用者数について平成27年度と比較し平成28年度減少したという課題を抽出しています。	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

※地区センター委員会等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につないでいるかどうかを確認する。

※①で開催していない、又は②で特に課題が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	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 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)> 平成29年度事業報告書/運営委員会議事録/自主事業報告書・ホームページ・ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、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)> 利用者数の増加課題に対し、小学生対象に、夏・冬・春各休みにスペシャル企画講座(卓球と工作)を開催。小学生が集まりやすい終業式の午後に施設を開放。瀬戸ヶ谷小学校へのチラシ配布やボランティア講師(利用者会議参加者)の協力等を仰ぎ好評を得ています。ホームページは、平成30年度大幅にリニューアル。年間予定講座一覧の紹介から機動的に個別講座案内の紹介や更新で利用者へタイムリーな情報提供を実施しています。	

(3) 地域及び地域住民との連携全般（その他）

評価機関 記述
<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)> 地域貢献・地域連携の観点から、保土ヶ谷区助成対象事業:ひとのまプロジェクト実行委員会及び子育て応援エプロン隊事業「らくご人形劇」を自主事業として共催で実施。地域と常に協働して運営している点が評価できます。また、スタッフが地域の住民で、地域とのパイプも太く、地域と一体となった運営を行っています。 <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)>

II. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

①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、利用者会議を開催しているか？

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
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)>	
平成29年度は、参加予定者14名中12名の利用者が参加し、利用者会議を開催しています。スタッフが窓口で声かけをし、多くの参加を頂き、広く利用者の声を聴取しています。	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議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	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 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)>	
平成29年度利用者会議議事録・ヒアリング	
<課題を抽出していない場合は、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)>	
利用申し込みが複数になった際、面と向かっての「ジャンケン」は気が重いということや体育室のホワイトボードに使われている「マグネット」は、小さい子供が口に入れてしまうことがあるという課題を。また、サークルメンバーの高齢化による参加者数の減少という課題を抽出しています。	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

※利用者会議から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につないでいるかどうかを確認する。

※①で開催していない、又は②で特に課題が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	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 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)>
平成29年度利用者会議議事録・ヒアリング

<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、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)>

複数申し込みの際のジャンケンの課題に対しては、「抽選(くじ引き)」に変更しています。また、体育室のホワイトボードに使用するマグネットは、「ソフトタブ」に変えるとともに画びょうも禁止にする措置を取りスピード感ある改善を実施しています。サークルのメンバー不足という課題には、共催事業の開催や広報活動の協力をっています。

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

※アンケートは、市のアンケート様式を使って行うアンケート、または独自作成のアンケートなど。

アンケートでなくとも、利用者の声を幅広く聞くことがあれば、実施していると判断する。なお、自主事業に対するアンケートとは異なる。ただし、自主事業に対するアンケートの一部で施設全体のサービスについても質問している場合は、実施していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他

評価機関 記述

<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)>
独自作成のアンケートを毎年利用者会議開催の1カ月前に実施。平成29年度は11月1日から11月30日実施し、153名の回答を得ています。また、自主事業毎にもオリジナルアンケートを実施しています。

<実施していない場合は、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)>

調査結果をスタッフと共有し、課題をスタッフミーティングで協議しています。また、アンケート項目については、利用者層の分析や課題を検討する中で毎年見直しをすすめています。次回の調査では、夜間時間帯の利用促進に関する項目を追加検討しており、柔軟かつ前向きに対応する姿勢を高く評価します。

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。
※①で実施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	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 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)> 平成29年度利用者アンケート結果/利用者会議議事録/運営委員会議事録・ヒアリング <課題を抽出していない場合は、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)> 卓球に係る環境整備や利用申し込み方法及び夜の時間帯の利用促進等の課題を抽出しています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

※利用者アンケート等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につないでいるかどうかを確認する。

※①で実施していない、又は②で課題を抽出していない、特に課題がない、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	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 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)> 平成29年度利用者アンケート結果/利用者会議議事録/運営委員会議事録・ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、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)> サークルのメンバー不足という課題には、共催事業の開催や広報活動の協力をしています。「卓球ネットが古いで取り換えて欲しい」「卓球ボール拾いネットの網が破けていて補修して欲しい」課題には、スタッフ自らが補修対応を行っています。また、夜間時間帯の稼働率を上げるための課題は、現在スタッフ全員が知恵を出し合いながら企画案の検討に取り組むとともに事業参画意識の向上にもつなげています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。

※①で実施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	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 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)> 現場確認(体育室、ミーティングルーム)・平成29年度利用者アンケート結果・ヒアリング <公表していない場合は、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)>	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①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か？

※ポスターの掲示やちらしの配布、ホームページなどで情報提供について、目視により確認する。なお、指定管理者名や期間が情報提供されていない場合があれば、一部不備と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<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)>	
玄関や体育室、ミーティングルーム各部屋ごとにご意見ダイヤルの利用方法に関する案内が掲示されています。	

②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、ホームページでの受付等)を設置しているか？

※利用者からの苦情や意見を受け付ける窓口を整備しているかどうか目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> 受付カウンター横にご意見箱を設置しています。	
<設置していない場合は、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)>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

※利用者の苦情等に対する受付方法、対応手順、責任者や担当者等が決まっているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
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)> 苦情解決の仕組み資料・ヒアリング	
<仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<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)>	
苦情等責任者は、館長で、館長代行が担当者という役割が明確になっています。苦情があった場合は、現場だけで対応せず、すぐに法人本部へ連絡を入れる体制が構築できています。	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 「苦情解決の仕組みについて」の案内を玄関の掲示板に貼付しています。	
<周知していない場合は、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)>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

※利用者から寄せられた苦情等について、その内容を記録に残しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない

評価機関 記述

<記録していない場合は、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)>

「業務日誌」に記載したのち、スタッフミーティング時にコミュニケーションツールとしての「フォローアップひろば」で情報の共有化と対応策のすり合わせを行い、その後「苦情対応状況報告」に記録しています。

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

※職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設だけでは対応できないものに関しては、市・区等関係機関につないでいるかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない

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)>

平成29年度苦情対応状況報告・団体利用登録に当たっての注意事項と登録の記入方法・ヒアリング

<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、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)>

利用予約の抽選の際、団体登録の重複(登録メンバーの複数登録や名前貸し等)などの指摘があったことから、スタッフミーティングで解決策を検討し、登録団体の会員名簿の提出や案件が発覚した際には利用を遠慮してもらうなどの対策を明確にし、会館内にその旨を掲示し周知を図っています。また、「団体登録の重複の事例(サークル別編)」資料を作成しスタッフ間の共通理解に努めています。

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。利用者会議等で公表している場合は、議事録の記載内容を確認する。また、当該利用者のプライバシーを侵害しないよう配慮しているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 公表している	<input type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない

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)>

現場確認(玄関受付)・声のポスト文・ヒアリング

<公表していない場合は、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)>

今まで苦情等はありませんでしたが、今後発生するかもしれない可能性を踏まえ「声のポスト」文を早速作成しました。文中には、寄せられたご意見の回答は掲示板に貼付する旨が記載されています。ご意見箱の横に置くことにしています。

(4)公正かつ公平な施設利用

①施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報を、地域に幅広く提供しているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①施設案内については館内に利用案内を常時配備し、初めて来館された方にも素早く対応ができるようにしています。</p> <p>②HPに利用・施設案内、講座・イベント情報、交通アクセス方法などを掲載し区内外のご利用者の便宜を図っています。</p> <p>③自主事業や行事の開催については館内掲示のほか「せとすぽ通信」を作成し、周辺自治・町内会に、回覧・掲示を依頼しています。また、夏休みなどの子供対象講座開催時には、近隣の小学校に別途ポスター掲示やチラシ配布を依頼しています。</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>せとすぽ通信・自主事業チラシ/ポスター・ホームページ・ヒアリング</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><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>施設ホームページを平成30年度大幅にリニューアルを行い、施設内容提供の質向上を図りました。また自治会や町内会、学校関係など地域及び地域住民に幅広く提供するとともに、身近に施設検索できるようスマホ対応や視覚障害の方への対応にも配慮しています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<備えていない場合は、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)>	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる
<input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<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)>	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
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)> ヒアリング	
<行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<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)>	

⑤人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※研修としては市が主催する研修等も含まれる。全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
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)> 平成29年度研修実施報告書・平成30年度研修計画表・公共施設において人権を尊重する視点・ヒアリング <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、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)>	
全員参加のスタッフミーティングの際に館長代行が、研修しています。例えば、手作りの「公共施設において人権を尊重する視点」資料を具体的な利用者とのケースで応用がきくように、身近な題材を取り上げる工夫をしています。	

(5)自主事業

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

※施設で実施している自主事業の内容を確認し、年齢、性別等に偏らず多くの住民が参加できるような幅広い事業内容が全体として提供されているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
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)> 平成29年度自主事業別計画書/報告書・平成30年度自主事業別計画書・平成29年度利用状況・ヒアリング <年齢や性別が網羅できていない場合は、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)> 稼働率が高い施設のため、市民利用への配慮から自主事業は数多く実施できません。(年間12講座程度)しかし、実施している講座は、子どもから高齢者まであらゆる年代を対象にすることに配慮しています。例えば、親子向けに「親子ひろばで絵本を読み聞かせ」、小学生は「跳び箱・鉄棒特訓体育教室」、一般女性は「いつまでも健康にストレッチ＆筋トレ」講座を新規に企画実施し利用者増に貢献しています。	

②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

※事業計画書等と事業報告書により確認する。ただし、地域住民や利用者ニーズ、行政の要望のために変更する必要があった場合、PRをしたにも関わらず参加者が集まらなかつた場合など合理的な理由があり、行政と協議のうえ、計画を変更したものは実施されていると判断する。その場合は、変更内容と変更した理由を明らかにすること。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<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)> 自主事業の企画は、スタッフ全員が参画するとともにそれぞれが運営担当し実施しています。利用者アンケートや利用者からの要望を日頃から聞いており、要望に即した事業が実施されています。	

(6)図書の貸出し、購入及び管理

①図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
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)>	
<利用者から希望をとっていない場合は、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)>	

(7)広報・PR活動

①広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

※施設独自の広報紙誌の発行、区や市の広報紙誌への情報提供、ホームページの作成、町内会掲示板等への情報提供、他公共施設へのパンフレットやちらしの設置などを実施しているかどうかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)> ①自主事業の開催については館内掲示のほか「せとすば通信」を作成し、周辺自治・町内会に送付し、回覧・掲示を依頼しています。また、夏休みなどの子供対象講座開催時には、近隣の小学校に別途ポスター掲示やチラシ配布を依頼しています。 ②横浜市の広報誌「広報よこはま・ほどがや版」や「横浜カレンダー」に掲載を依頼することにより情報を発信し周知を図っています。 ③ホームページでは常に最新の情報を発信しています。	<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)> せとすば通信・自主事業チラシ・広報よこはま保土ヶ谷区版・横浜カレンダー・ホームページ・ヒアリング <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)> <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)> 広報紙「せとすば通信」は、自主事業の実施時期により年3から4回発行。スタッフが作成しています。町内会掲示板を活用し、地域に広く広報するとともに、瀬戸ヶ谷小学校へも子供向け講座開催の際にはポスター・チラシの配布を依頼しています。また、広報よこはま保土ヶ谷区版にも自主事業の広報を掲載しています。

(8)職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>現場で働くスタッフの採用に関しては、接遇の重要性を理解している点の有無を考慮して決定しています。採用後は年に1回接遇をテーマにした研修を実施し、一人ひとりが自分の価値観や判断基準を、利用者の目線に合わせるように意識を変え、利用者満足度を高めるように努めています。日常においては名札の着用、不快感を与えない身だしなみ、気持ちの良い挨拶、丁寧な言葉遣い、適切な応対などに留意し居心地の良い空間づくりをするためのマナーを心がけています。</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><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>一人勤務体制であることから各自が責任感と公共施設の職員である自覚をもち従事しています。利用者の声も直接受付で伺うことが最も多く、スタッフによる対応の差異がないよう、隔月ごとに接遇研修をスタッフミーティング時に実施し、利用者への対応の情報共有とサービスの質的向上に取り組んでいます。また、地域事情の理解や地域情報の把握のために、スタッフの地元雇用を積極的に促進しています。</p>

(9)利用者サービスに関する分析・対応

※利用実績(施設全体及び各部屋の利用者数とその内訳)及びアンケート、意見・苦情についての分析・対応について資料及びヒアリングにより確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していくと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>つ実現可能な事項は速やかに実施し、時間がかかったり予算が必要な事項については丁寧に説明しご理解をいたいでいます。</p> <p><ご意見> 利用申込時に抽選になることがあるが、実質同じ団体が違う団体名で複数登録して抽選に参加してしまうため公平な抽選ができていない <分析> 利用料金が発生しない無料施設が故に起こるトラブル <対応> 団体登録時に会員名簿を提出していただくことにより重複した会員による団体登録を防ぎ、公平な抽選ができるようになった。 <今後の対応> 代表者だけでなく会員の皆様にルールを理解いただけるように、掲示や手板に挟んで渡すなどをしてルールの周知に努める</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><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>利用者数は、平成28年度18,715人 平成29年度19,179人と、増加しています。部屋稼働率も、平成29年度体育室85%、ミーティングルーム70%と高い水準であり、地域住民の方が活発に利用していることがわかります。意見・苦情についての分析・対応は、サークル間による申込抽選の際の利用ルールの明確化にあるように、登録団体との慣れに陥ることなく、公正・平等な観点から対応している点が評価できます。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<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)>

一人勤務体制のために、スタッフ間の情報の共有化がサービス向上においても大きな課題です。業務日誌に情報を集約し、伝達の漏れを防いだり、課題案件を記載した「フォローアップひろば」をスタッフミーティング時に情報共有・活用しサービスや運営改善に取り組んでいます。また、卓球台のセットは、利用者が行う決まりですが高齢者の利用率が高いことから、スタッフが一緒にお手伝い対応する心のおもてなしを実践しています。

<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)>

申込受付は、抽選ですが、周知が十分案内されていないようです。利用案内やホームページ等への明記により公平性・信用性が一層高まることが期待されます。ホームページ一新されましたが、常設品では、カラオケ機器セットやホワイトボード、椅子・テーブル数を追加。また、サークル一覧は、サークル名の重複が散見されます。120団体からある程度活動しているサークルの追加記載で利用見込者数増加の一助を期待します。

III. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常保守管理及び定期点検の実施状況を確認するため、評価対象期間のうち任意で1カ月分を抽出し、記録が存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って 管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って 管理している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない

評価機関 記述
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>

<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)>

特記仕様書で床面・窓ガラス・カーペットシャンプーなどの定期清掃は、年1回の頻度となっていますが、実際はその回数を上回る年2回の清掃を行い館内の安全性と清潔感の維持に努めています。

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。

日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って 実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない

評価機関 記述
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>

<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)>

特記仕様書の維持管理業務一覧に記載されている業務は、「管理計画・実績表(29年度)」で一部計画を上回り実施しています。日常清掃は、「時間帯別業務マニュアル」で午前担当・午後担当・夜間担当の区分された中でやるべき清掃業務がリスト化されています。また、利用者が利用する際には、清掃などのお願い点検表が組み込まれた「利用報告書」を渡し、退出時に協力してもらう仕組みが整備されています。

(2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、地区センター(市所有)の備品台帳があるか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある <input type="checkbox"/> ない	<input checked="" type="checkbox"/> ある <input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<(備品台帳が)ない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<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)>	
備品台帳(備品Ⅰ種)に記載されている備品は、黄色は、今年度廃棄処分。白色は、使用中の物。紫色は、過去廃棄処分済みと分かりやすく色分けされ整理されています。	

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

※評価対象年度に購入した新規備品に関しては、書類上記載されたものが存在するかどうかを確認する。
その他の備品に関しては、任意で5つの備品(高額備品を優先する)を備品台帳から抽出して、存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている <input type="checkbox"/> 揃っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている <input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<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)>	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関する損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。

※すでに対応済みの場合は、「安全性に関する損傷等がない」と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関する損傷等がない <input type="checkbox"/> 安全性に関する損傷等がある	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関する損傷等がない <input type="checkbox"/> 安全性に関する損傷等がある
評価機関 記述	
<安全性に関する損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
<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)>	
椅子や折畳机、卓球台、遊具等は、安全点検の頻度を明記した「点検等チェックリスト」表で安全・安心の提供に取り組んでいます。中でも利用頻度の高い卓球台(ボルト締め含む)や遊具の安全性は、毎月点検する仕組みを作り、さらに、椅子は、きめ細かな点検内容が記載された「パイプ椅子・丸椅子点検実施記録」表で確認。安全上不具合等を見出した場合は、赤ドットシールを貼付し器具庫に保管する仕組みが整備されています。	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

※定期的に館内のゴミを回収しているかを資料により確認し、ゴミ容器等から汚臭・汚液等が漏れないよう管理しているかを現場確認する。また、集めたゴミが館内外に長期間放置されていないかも現場確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<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)>	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<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)>	
利用者には、ゴミの持ち帰りのお願い文を体育室やミーティングルームに貼付しています。また、利用報告書にも記載するなど徹底化を図っています。屋外には、市所有の資源環境ボックスが設置されています。紙パック・布・新聞・雑誌の4種類に区分けされ近隣の方も利用できるなど地域のリサイクル運動の啓発と資源ごみ回収に側面から協力しています。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

※施設・設備・消耗品・外構・植栽・水周り等についての損傷状況、清掃状況、利用者への配慮等について確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①利用者の方には、点検表に沿って、利用された部屋の清掃をお願いしています。</p> <p>②スタッフは毎日の施設内外の清掃に加え、状況に応じて雑草などの草刈りやエアコンのフィルター清掃をチェックリストに沿って行っています。</p> <p>③年に2回委託業者による床面、窓ガラス、網戸清掃及び害虫駆除など仕様書に決められた清掃、衛生管理を実施しています。</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>現場確認(館内、屋外)・業務マニュアル・サービス向上及び経費節減努力事項報告・ヒアリング</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><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>施設はかなり古く、屋外や会館周辺は雑草が多いことから定期的にスタッフの方々が草むしりを行っています。また、各部屋のカーテンや座布団、子供さん用遊具などを洗濯したり、空調機フィルターの清掃などもスタッフの方々が実施し館内外の清潔な維持管理と経費削減にも協力しています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<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>日常的清掃や簡単な修理は、できるだけ専門業者に依頼せず、指定管理者自ら取り組み少しでも経費の削減にも協力する姿勢が垣間見られます。館内では、トイレや更衣室そして備品等の拭き掃除。館外は、会館周囲の道路や入口タイルの掃き掃除、椅子・てすりの拭き掃除等々の清掃を、午前・夜間スタッフの仕事として組み込まれ清潔感を維持しています。</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>業務マニュアルや点検等チェックリスト、閉館点検表等遂行すべき業務や点検を確認する仕組みは整備されていますが、日常的清掃業務の点検・確認に関しては、例えば業務日誌の紙面を活用し清掃点検項目や確認欄を組み入れたレイアウトの工夫をお勧めします。業務日誌の裏面は白紙です。裏面活用の一環として清掃等点検項目を記載することで問題を見逃すリスクを防止でき、他スタッフとの情報共有が期待できます。</p>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に對応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、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)>	
火災、地震、急病人、不審者・暴漢のそれぞれのケースに応じた緊急時対応マニュアルがあります。	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示されたとおりの防犯業務を実施しているかどうかを確認する。機械警備の場合、当該機械の設置の有無を確認すること。なお、動作異常が起こった場合は、適切に対応できているか、記録により確認する。適切な対応(①警備業者への迅速な復旧指示、②必要に応じ、警備業者に代替警備等の要請あるいは行政との対応協議、③対応状況の記録)ができていない場合は、適切に業務が行われていないと判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って <input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って <input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。>	
<input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<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)>	
カラーボール、防犯ブザーを常備しています。 警察の防犯研修を受講した職員が中心となり、ミーティングの場で防犯の勉強会を開催しています、勉強会では、犯罪に遭遇した場合は、犯人に向かっていくのではなく、利用者の安全確保を行ったうえで、自分も避難することを全スタッフに徹底しています。	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
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)> 現場確認(事務室)・ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<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)>	

③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？

※不審者・不審物の有無、利用していない各室等の施錠・消灯・異常の有無の確認のための館内定期巡回等が定期的に行われていることを、記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、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)>	
午前・午後・夜間に各1回、閉館時に1回、館内外を巡回しています。閉館時は、閉館点検表で、館内の重要ポイントを漏れの無いよう巡回点検しています。また施設周辺も点検し、不審車の有無を確認しています。	

(3) 事故防止業務

①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ているか？

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<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)>	
「点検等チェックリスト」に従い、毎月1回、体育室の備品を点検し、事故の防止に努めています。またパイプ椅子等の点検実施記録表(パイプいす・丸椅子点検等チェックリスト)を用い、パイプ椅子等に不備が無いかどうかを点検しています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※事故防止策について全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。スタッフミーティングの中で、事故防止策をテーマとして職員同士で勉強会等を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
「利用者の体調不良時の対応シミュレーション」をスタッフミーティング実施時に全スタッフ対象に実施しました。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、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)>	
業務日誌で事故に関する課題が上がるたびに、「情報フォローアップひろば」に記載し、ミーティングで課題への対応策について話し合っています。	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※AEDの操作研修をはじめとした体調急変時等の事故対応をテーマとした研修を全ての職員に対して行っているかを確認する。

なお、研修でなくとも、スタッフミーティングの中で事故対応をテーマとして職員同士で勉強会を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 平成29年11月30日の防災訓練実施時に、AEDの操作方法を中心とした救急救命講習を実施しました。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、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)> 職員及びスタッフ全員が普通救命講習を受講し修了証を取得しています。万一急病人が発生するなど不測の事態にも対応できる環境を整備しています。	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

※連絡網や連絡先が事務室内に掲示され(もしくは各職員に配布され)、だれもが迅速に連絡できるようになっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
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)> 現場確認(事務室)・ヒアリング	
<体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<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)> 緊急連絡網は、全スタッフに配布するとともに、事務室内にファイリングしています。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できることを感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である

評価機関 記述
<作成していない場合は、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)>

災害のケースに応じた対応マニュアルを作成しています。

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない

評価機関 記述
<実施していない場合は、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)>

避難訓練当日の利用者に依頼し、避難訓練に参加してもらっています。また避難訓練はスタッフミーティングの日に実施し、全スタッフが参加しています。

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<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)>

災害時に一人で判断して対応しなければならないので、災害時に必要なものを非常時持ち出し袋にまとめています。持ち出し袋には「災害時来館者確認表」、「救急用品」、「緊急時に使用するスピーカー」などが入っており、点呼と避難誘導に困らないようになっています。

<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)>

スポーツ施設なので、怪我や体調不良等のリスクも他の施設より大きいと言えます。緊急連絡先を調べるため、横浜市救急受信ガイドを設置しておくと、事故発生時に役立ちます。

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

※訪問調査当日の職員の出勤状況と訪問日以外の出勤簿等の両方で確認する。なお、必要な職員体制がとれていないことについて、横浜市と調整できている場合はとっていると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている <input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている <input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<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)>	
常時1名体制ですが、隔月で全職員が集合しミーティングを実施して情報の共有と管理運営方針の周知徹底を図っています。	

②協定書等のとおりに開館しているか？

※記録により確認する。業務日誌等に記載している開館時間・閉館時間を確認すること。なお、基本時間外の開館を横浜市に提案している場合は、そのとおり実行されているかどうかについても漏らさず確認する。

※指定管理者の責に拠らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等のとおり開館していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<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)>	
平成29年9月に開館遅延が発生した後、原因を分析し、再発防止策を考え実行しています。それ以来協定書で定められた開館時間は遵守されています。	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※館内で公表しているかどうかを確認する。希望者のみに閲覧させている場合、事業計画書や事業報告書を閲覧できる旨をポスター等で周知していれば、公表していると判断する。

※ホームページでも公表している場合は、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
事業計画書・事業報告書を公表していることを「資料閲覧のお知らせ」と題したチラシに記載し、各部屋に掲示しています。	
<公表していない場合は、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)>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※各業務の必要性に応じた研修計画(施設自身で実施する研修、外部研修、仕事を通じた研修等)を作成しているかを確認する。研修計画に最低限記載すべき項目は、i)研修対象者(職種・経験年数等)、ii)実施目的、iii)実施時期、iv)研修内容。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<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)>	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 平成29年度研修実施報告書・ヒアリング	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 個人情報保護研修を年に1回、人権研修を年に1回、救急救命講習・防災訓練を年に1回実施するほか、接遇・マナー研修や事故防止研修等、事例を基にした研修を隔月で実施しています。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、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)>	
事例を基にした研修以外に、「嘔吐物処理研修」などリスクを想定した研修を実施しています。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

※研修費用の支援(一部・全額負担等)、研修受講を勤務時間として認知、各種研修情報の周知を行っている等、意欲のある職員が研修や勉強会に参加しやすい環境を整えているかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>全員が研修に参加できる環境を整えるため隔月毎に行うミーティングの機会を利用して研修時間を設けているので、特別の負担をかけることなく実施できています。研修の内容については、知識・情報を一方的に与えるというやり方ではなく、各自の意見を述べ、議論するというやり方を重視しているので、自然と主体的に参加するような形が期待できると考えています。</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>平成29年度研修実施報告書・スタッフミーティング議事録・ヒアリング</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><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>全員が情報を共有し、一貫した方針で管理運営ができるよう、隔月でスタッフミーティングを実施しています。スタッフミーティングでは、日報に記載された課題を集約した「情報のフォローアップひろば」に挙げられたテーマについて話し合うケーススタディを実施しています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

※各職員が研修で得た知識や情報等について、職員間で回覧や会議で報告する等の情報共有をしているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<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>スタッフミーティング議事録・ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></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>外部の研修を受講した場合、受講した職員・スタッフは隔月で実施しているスタッフミーティングで全スタッフに研修内容を周知しています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

※マニュアルは冊子化されていなくても、対応方法・手順が記されたものであれば作成していると判断する。
※活用については、実際に活用しているかどうかをヒアリングにより確認する(新品の使われていないマニュアルが用意されているだけでは該当しない)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、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)>	
午前、午後、夜間、共通のそれぞれの時間帯別に、行うべき業務リストアップした「スタッフの業務マニュアル」を作成しています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)> 利用者に対するサービスや対応がスタッフによって異なることがないように、業務日誌にその日の情報を記入し、情報共有に取り組んでいます。 特に重要な事項に関してはミーティングで話し合った上で結論を出しているのでスタッフ同士の相互理解も高まり、資質の向上に結びついています。	<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)> スタッフミーティング議事録・情報のフォローアップひろば・ヒアリング <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)> <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)> 「全スタッフが意見を出し合って決める」、「全職員が納得して業務にあたる」を徹底するため、スタッフミーティング時に情報の共有化に力を入れています。毎日の業務で発生した課題は業務日誌に記載されたのち、情報のフォローアップひろばにリストアップされます。隔月で実施されるスタッフミーティングでは全スタッフが参加し、情報のフォローアップひろばにリストアップされた課題を話し合います。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

※個人情報保護のための具体的な取扱方法や留意事項を記載したマニュアル等を整備しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、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)>	
個人情報保護方針の他、個人情報保護マニュアルを整備しています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、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)>	
個人情報保護責任者は館長です。「応募時事業計画書」にも明記しております。	

③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※全ての職員に対して、研修時の資料、出席者名簿等により実際に研修を行っていたかどうか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、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)>	
個人情報保護に関して、インターネットで日常業務で遭遇する事例を探し、研修資料を作成しています。	

④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、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)>	

⑤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ているか？

※使用目的が明示されており、かつ、収集した個人情報の使用目的が明確に説明できることがヒアリングにより確認できた場合に、適切に収集していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<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)>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

※個人情報を収集する際に、目的外に使用しないことが明記されており、かつ、収集した個人情報を目的以外に使用していないことがヒアリングで確認できた場合に、適切に使用していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<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)>	
団体利用申込書や団体利用登録書及び自主事業申込書には、それぞれ「目的以外に使用しないこと」が明記されています。	

⑦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適切な措置を講じているか？

※個人情報を適正に管理するため、離席時のコンピュータのロック、コンピュータや個人情報の含まれた書類等の施錠保管、不要な情報の廃棄、書類廃棄の際のシュレッダー利用、コンピュータ内の個人情報ファイルへのパスワードの設定等を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない

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)>
現場確認(パソコン、鍵のかかる書庫)・ヒアリング

<一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>

<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)>

パソコンは簡単に移動できないよう、ワイヤーで固定されています。

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

※出納帳等の帳簿において、指定管理料、利用料金、自主事業における実費収入等明確にしているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない

評価機関 記述

<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>

<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)>

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納係の役割分担を明確にしているか、又はその他けん制機能があるか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている
<input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている	<input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に: _____)
<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
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)> 保土ヶ谷区区民利用施設協会経理規程・ヒアリング	
<仕組みを設けていない場合は、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)>	
経理責任者・出納責任者は協会本部の事務局長、出納係は協会本部の経理担当者、会館の経理は館長代行が担当するトリプルチェック体制が取られています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している
<input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input type="checkbox"/> 明確に区分していない
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)> 一般会計現金出納帳・小口現金受払簿・ヒアリング	
<明確に区分していない場合は、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)>	
当施設に係る経理はコードで区分しています。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する
<input type="checkbox"/> 存在しない	<input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<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)>	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
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)> ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<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)> 通帳、印鑑はともに法人本部の金庫で管理しています。	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

※ニーズ対応費として発生した支出内容に関し、品目、数量、金額を確認し、目的に沿った支出となっているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設
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)> <目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<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)>	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>毎日の清掃については、清掃専門の作業スタッフを雇用するのではなく、業務スタッフが交代で行うこととしています。また電灯、網戸、キャスターなどの小規模修繕は、業者委託ではなく、スタッフが部品を調達し対応することによって経費削減を図っています。</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>現場確認(各部屋)・室温の管理票・ヒアリング</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><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>各時間帯・各部屋の温度・湿度を毎日5回記録し、過度な冷房・暖房の使用が無いか点検しています。また空調の温度設定のパネルのそばには、温度設定についての注意書きが掲示され、過度な冷房・暖房の使用を抑止しています。修繕費を削減するため、小規模な修繕はスタッフが行うほか外注費を削減するため、日常清掃はスタッフが交代で行います。またトイレを節水型の便器に変更しました。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<p><反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></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>自己評価表では、前年度の計画や運営目標に対する実績を踏まえて、今年度の計画・目標を立案しています。</p>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 全て対応している	<input type="checkbox"/> 全て対応している
<input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある	<input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある
<input type="checkbox"/> 全て対応していない	<input type="checkbox"/> 全て対応していない
<input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い

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)>

平成29年度管理運営業務点検報告書・業務点検結果シート・ヒアリング

<未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>

<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)>

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

※業務点検に係る実地調査やヒアリングを通じて、区と指定管理者で課題や目標、進捗について協議がなされているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している
<input type="checkbox"/> 協議されていない	<input type="checkbox"/> 協議されていない

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)>

平成29年度管理運営業務点検報告書・業務点検結果シート・指定管理者調整会議議事次第・ヒアリング

<協議されていない場合は、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)>

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>職員間で事業の振り返りを行い、内容や開催時期などの改善点を抽出し、その結果を目標設定や次の事業計画に活かしています。</p> <p>利用者会議、利用者アンケートなどの中で出された意見・要望についてはミーティングで話し合うことによって改善できる部分を共有し、利用者サービスの向上に努めています。</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>スタッフミーティング議事録・ヒアリング</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><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>隔月で実施されるスタッフミーティングで、運営目標の履行状況についての振り返りを行っています。</p>

(6) 組織運営及び体制全般（その他）

評価機関 記述
<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>「事務実務内容と担当一覧」に、管理運営に必要な業務をすべてリストアップし、担当者を割り当てて確実に実行しています。「一人勤務なので、どの業務もできるようにする必要がある」ことや、「業務の全体像を把握することで、施設の経営にかかわれるようにする」ため、担当はローテーションで毎年交代し、全スタッフがすべての業務にかかわるようになっています。</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>自己評価表の「今後の取組」ですが、具体的目標を設定し、担当者を割り当てることで、取り組みを実行できる可能性が飛躍的に高まります。</p>

VII. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>横浜市の重要な施策である「子育て支援」について、毎月開催の「親子ひろば」では体育室を未就園児親子のために開放し会館保有の遊具でのびのびと遊びながら他の親子と交流ができる場を提供したり、年に2回「親子リトミック教室全4回」を開催するなど従来スポーツ一辺倒に傾きがちな傾向とは別の事業の実施に取り組んでいます。</p> <p>市や区が主催の各種事業のポスター・パンフレットなどを掲示配架し、情報提供をしています。</p> <p>資源環境ボックスを敷地内に設置し、地域のリサイクル運動の啓発に協力しています。</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>現場確認(掲示物、資源環境ボックス)・平成29年度自主事業計画書/報告書・ヒアリング</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400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>横浜市の「子育て支援」施策に協力し、年に一度「親子ひろば」や「子育てサロン」事業を実施するほか、「親子リトミック教室全4回」を年に2回実施しています。また横浜市や保土ヶ谷区主催の各種事業のポスター・パンフレットを積極的に掲示・配架しています。</p> <p>そのほか敷地内に資源環境ボックスを設置し、区の環境施策に協力しています。</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>情報のフォローアップひろば・ホームページ・スタッフミーティング議事録・ヒアリング</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>毎日の業務で発生する問題点や利用者の要望を業務日誌に記録するとともに、情報のフォローアップひろばに課題として集約し、2カ月に一度、全スタッフが参加するミーティングで話し合います。施設の課題を全職員が共有でき、全職員参加の施設運営が実現しています。</p> <p>パソコンでもスマホでも閲覧可能なホームページの定期的な更新により、施設情報へのアクセシビリティが向上しています。</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><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>利用団体の高齢化と会員減少の問題を解決するため、ホームページや掲示板を利用した、サークル紹介・会員募集の案内を出し、既存サークルの若返りを図ってはどうでしょうか。</p>

◆参考:評価に必要な資料・評価項目の根拠

※評価全体を通して確認する書類:基本協定書、仕様書、事業計画書等(必要に応じて公募要項)

評価項目	必要書類	根拠
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	地域での会合等の議事録、地域アンケート結果等	仕様書における運営改善の取組（地域住民の主体的な活動の支援）に関する項目
(2) 地区センター委員会等	委員会議事録等	仕様書における施設の運営に関する委員会の設置（地区センター委員会等）の項目
(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	利用者会議の議事録等	仕様書における利用者会議の開催の項目
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	利用者アンケート結果の公表媒体等	仕様書における運営改善の取組（地域や利用者ニーズ把握）の項目
(3) 意見・苦情の受付・対応	苦情解決の仕組みや対応策等の仕組みに関する書類等	仕様書における意見・要望への対応の項目
(4) 公正かつ公平な施設利用	規範・倫理規定等の資料、研修資料等	仕様書における公平性の確保、人権の尊重の項目及び基本協定書における人権の尊重の項目
(5) 自主事業	事業計画書、事業報告書等	特記仕様書における自主事業の項目
(6) 図書の貸出し、購入及び管理	-	特記仕様書における図書コーナーの項目
(7) 広報・PR活動	チラシ、広報よこはま、HP、パンフレット、PR誌等	特記仕様書における施設情報の提供、施設のPRの項目
(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	点検等報告書等	基本協定書・仕様書・事業計画書における維持管理の項目
(2) 備品管理業務	備品台帳等	特記仕様書における備品管理業務の項目及び基本協定書における備品等の扱いの項目
(3) 施設衛生管理業務	研修資料等	基本協定書における廃棄物の対応の項目
(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	緊急時マニュアル等	仕様書における緊急時の対応等に関する項目
(2) 防犯業務	機械警備等の契約内容等がわかる資料、実施状況がわかる資料等	特記仕様書における保安警備業務の項目
(3) 事故防止業務	事故防止に関するマニュアル、研修等資料等	仕様書における危機管理意識に基づく健全かつ安全な業務執行の項目
(4) 事故対応業務	事故対応に関するマニュアル、研修等資料等	基本協定書における緊急時の対応についての項目
(5) 防災業務	指定管理者灾害時対応マニュアル、消防計画届出書等	特記仕様書における災害等緊急時の対応の項目
(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	事業計画書、業務日誌等	特記仕様書における開館時間の項目及び仕様書における職員の雇用等に関すること及び事業計画書等の作成・公表の項目
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	研修計画、窓口等の対応手順マニュアル等	特記仕様書における職員の雇用・配置体制に関する留意事項の項目
(3) 個人情報保護・守秘義務	個人情報に関する研修資料等	仕様書における個人情報保護に関する項目
(4) 経理業務	事業計画書、収支決算書等	-
(5) 運営目標	自己評価表、管理運営業務点検報告書、業務点検結果シート	基本協定書における事業計画書、事業報告書、自己評価、業務実施状況の点検、市による業務の改善指示に関する項目
(6) 組織運営及び体制全般（その他）	-	-
VI. その他		

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
I ・地域及び地域住民との連携	(2) 地区センター委員会等	(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?	レ 開催している レ 開催していない	レ 開催している 開催していない
		(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?	レ 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	レ 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
		(3)地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか?	レ 対応策を実施している 一部対応策を実施していない 対応策を実施していない 非該当	レ 対応策を実施している 一部対応策を実施していない 対応策を実施していない 非該当
		不備の数	0	0
		(1)利用者会議	レ 開催している 開催していない	レ 開催している 開催していない
		(2)利用者アンケート等の実施・対応	レ 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	レ 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
		(3)意見・苦情の受付・対応	レ 対応策を実施している 一部対応策を実施していない 対応策を実施していない 非該当	レ 対応策を実施している 一部対応策を実施していない 対応策を実施していない 非該当
		(1)サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか?	レ 年1回以上実施している 実施していない	レ 年1回以上実施している 実施していない
		(2)利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか?	レ 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	レ 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
		(3)利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか?	レ 対応策を実施している 一部対応策を実施していない 対応策を実施していない 非該当	レ 対応策を実施している 一部対応策を実施していない 対応策を実施していない 非該当
		(4)利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか?	レ 公表している 公表していない 非該当	レ 公表している 公表していない 非該当
II ・利用者サービスの向上	(3) 意見・苦情の受付・対応	(1)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か?	レ 情報提供している 情報提供しているが、一部不備がある 情報提供していない	レ 情報提供している 情報提供しているが、一部不備がある 情報提供していない
		(2)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、ホームページでの受付等)を設置しているか?	レ 設置している 設置していない	レ 設置している 設置していない
		(3)苦情解決の仕組みがあるか?	レ 仕組みがある 仕組みがない	レ 仕組みがある 仕組みがない
		(4)苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか?	レ 周知している 周知していない	レ 周知している 周知していない
		(5)利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか?	レ 記録している 記録していない 苦情等が寄せられていない	レ 記録している 記録していない 苦情等が寄せられていない
		(6)苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか?	レ 対応策を実施している 一部対応策を実施していない 対応策を実施していない 苦情等が寄せられていない	レ 対応策を実施している 一部対応策を実施していない 対応策を実施していない 苦情等が寄せられていない
		(7)苦情等の内容及び対応策を公表しているか?	レ 公表している 公表していない レ 苦情等が寄せられていない	レ 公表している 公表していない レ 苦情等が寄せられていない

評価シートチェック項目一覧

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
II・利用者サービスの向上	(4)公正かつ公平な施設利用	②窓口に「利用案内」等を備えているか?	レ 備えている レ 備えていない	レ 備えている レ 備えていない
		③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか?	レ 閲覧できる レ 閲覧できない	レ 閲覧できる レ 閲覧できない
		④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか?	レ 行っている レ 行っていない	レ 行っている レ 行っていない
		⑤人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか?(常勤・非常勤に問わらず)	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない
		①世代等を網羅した自主事業を提供しているか?	レ 年齢や性別が網羅できている 年齢や性別が網羅できていない	レ 年齢や性別が網羅できている 年齢や性別が網羅できていない
	(5)事業自主	②事業計画書等とのおり、事業を実施しているか?	レ 実施している 実施していない	レ 実施している 実施していない
		貸し出し、及び、管理購入の 図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか?	利用者から希望をとっている 利用者から希望をとっていない レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	利用者から希望をとっている 利用者から希望をとっていない レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
	不備の数			0 0
III・施設・設備の維持管理	基づく業務協定の書等進行	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか?	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している 協定書等のとおり管理していない	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している 協定書等のとおり管理していない
		②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか?	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している 協定書等のとおり実施していない
		①指定管理者所有の備品と区別した、地区センター(市所有)の備品台帳があるか?	レ ある ない	レ ある ない
	備品管理業務	②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか?	レ 揃っている 揃っていない	レ 揃っている 揃っていない
		③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか?	レ 安全性に関わる損傷等がない 安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がない 安全性に関わる損傷等がある
		①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか?	レ 適切に管理している 適切に管理していない	レ 適切に管理している 適切に管理していない
	(3)管理施設衛生	②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか?	レ 適切に分別している 適切に分別していない	レ 適切に分別している 適切に分別していない
		不備の数	0	0
IV・緊急時対応	(1)組み対応整備仕急	①緊急時マニュアルを作成しているか?	レ 作成している 作成していない	レ 作成している 作成していない
		②協定書等のとおり防犯業務を実施しているか?	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している 協定書等のとおり実施していない 評価対象外施設	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している 協定書等のとおり実施していない 評価対象外施設
	防犯業務	②鍵を適切に管理しているか?	レ 適切に管理している 適切に管理していない	レ 適切に管理している 適切に管理していない
		③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか?	レ 定期的に行っている 定期的に行っていない	レ 定期的に行っている 定期的に行っていない
		①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ているか?	レ チェックしている 一部チェックに不備がある チェックしていない	レ チェックしている 一部チェックに不備がある チェックしていない
	事故防止業	②事故防止策の研修等を実施しているか?(常勤・非常勤に問わらず)	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない
		①事故対応策の研修等を実施しているか?(常勤・非常勤に問わらず)	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない
		②事故発生時の連絡体制を確保しているか?	レ 体制を確保している 体制を確保していない	レ 体制を確保している 体制を確保していない
	(4)業務事故対応	①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか?	レ 評価対象施設であり、作成している 評価対象施設だが、作成していない 評価対象外施設である	レ 評価対象施設であり、作成している 評価対象施設だが、作成していない 評価対象外施設である
		②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか?	レ 実施している 実施していない	レ 実施している 実施していない
	不備の数			0 0

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
V・組織運営及び体制	(1)業務の体制	①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか?	☑ 協定書等の職員体制をとっている ☒ 協定書等の職員体制をとっていない	☑ 協定書等の職員体制をとっている ☒ 協定書等の職員体制をとっていない
		②協定書等のとおりに開館しているか?	☑ 協定書等のとおり開館している ☒ 協定書等のとおり開館していない	☑ 協定書等のとおり開館している ☒ 協定書等のとおり開館していない
		③事業計画書・事業報告書を公表しているか?	☑ 公表している ☒ 公表していない	☑ 公表している ☒ 公表していない
		④職員の研修計画を作成しているか?(常勤・非常勤職員に問わらず)	☑ 作成しており不備がない ☒ 作成しているが不備がある ☒ 作成していない	☑ 作成しており不備がない ☒ 作成しているが不備がある ☒ 作成していない
		⑤職員に研修を行っているか?(常勤・非常勤職員に問わらず)	☑ 全ての職員に実施している ☒ 一部の職員に実施していない ☒ 研修を実施していない	☑ 全ての職員に実施している ☒ 一部の職員に実施していない ☒ 研修を実施していない
	(2)図る資質向の取組・情報共有を	⑥各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか?	☑ 情報共有している ☒ 情報共有していない	☑ 情報共有している ☒ 情報共有していない
		⑦窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか?	☑ 作成し、活用している ☒ 作成しているが、活用していない ☒ 作成していない	☑ 作成し、活用している ☒ 作成しているが、活用していない ☒ 作成していない
		⑧個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか?	☑ 整備している ☒ 整備していない	☑ 整備している ☒ 整備していない
		⑨個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか?	☑ 明確化し、周知している ☒ 明確化しているが周知していない ☒ 明確化していない	☑ 明確化し、周知している ☒ 明確化しているが周知していない ☒ 明確化していない
		⑩個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか?(常勤・非常勤に問わらず)	☑ 全ての職員に実施している ☒ 一部の職員に実施していない ☒ 研修を実施していない	☑ 全ての職員に実施している ☒ 一部の職員に実施していない ☒ 研修を実施していない
	(3)個人情報保護・守秘義務	⑪個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか?(常勤・非常勤に問わらず)	☑ 全ての職員から取っている ☒ 一部の職員から取っていない ☒ 取っていない	☑ 全ての職員から取っている ☒ 一部の職員から取っていない ☒ 取っていない
		⑫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ているか?	☑ 適切に収集している ☒ 適切に収集していない	☑ 適切に収集している ☒ 適切に収集していない
		⑬個人情報を収集した際には、適切に使用しているか?	☑ 適切に使用している ☒ 適切に使用していない	☑ 適切に使用している ☒ 適切に使用していない
		⑭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適切な措置を講じているか?	☑ 適切な措置を講じている ☒ 一部適切な措置を講じていない ☒ 適切な措置を講じていない	☑ 適切な措置を講じている ☒ 一部適切な措置を講じていない ☒ 適切な措置を講じていない
		⑮経理業務	☑ 適切に作成している ☒ 一部適切ではない書類がある ☒ 適切に作成していない	☑ 適切に作成している ☒ 一部適切ではない書類がある ☒ 適切に作成していない
	(4)経理業務	⑯役割分担を明確にしているか?	☑ 役割分担を明確にしている ☒ その他けん制機能を設けている ☒ 仕組みを設けていない	☑ 役割分担を明確にしている ☒ その他けん制機能を設けている ☒ 仕組みを設けていない
		⑰当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか?	☑ 明確に区分している ☒ 明確に区分していない	☑ 明確に区分している ☒ 明確に区分していない
		⑱収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか?	☑ 存在する ☒ 存在しない	☑ 存在する ☒ 存在しない
		⑲通帳や印鑑等を適切に管理しているか?	☑ 適切に管理している ☒ 適切に管理していない	☑ 適切に管理している ☒ 適切に管理していない
		⑳ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか?	☑ 目的に沿って支出している ☒ 目的に沿わない支出がある ☒ 評価対象外施設	☑ 目的に沿って支出している ☒ 目的に沿わない支出がある ☑ 評価対象外施設
	(5)運営目標	㉑前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか?	☑ 全て反映されている ☒ 一部反映されていない項目がある ☒ 全て反映されていない ☒ 前年度評価で改善する項目が無い	☑ 全て反映されている ☒ 一部反映されていない項目がある ☒ 全て反映されていない ☒ 前年度評価で改善する項目が無い
		㉒(2)前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか?	☑ 全て対応している ☒ 一部未対応の項目がある ☒ 全て対応していない ☒ 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	☑ 全て対応している ☒ 一部未対応の項目がある ☒ 全て対応していない ☒ 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
		㉓(3)施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか?	☑ 年に1回以上は協議している ☒ 協議されていない	☑ 年に1回以上は協議している ☒ 協議されていない
		不備の数	0	0
		不備の合計	0	0