

横浜市指定管理者第三者評価制度

瀬戸ヶ谷スポーツ会館

評価シート

評価機関名：(株)中央総合研究所

平成26年3月

# 目次

評価結果の総括	2
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>	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
<b>II. 利用者サービスの向上</b>	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) 図書の出し入れ、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
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>	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
<b>IV. 緊急時対応</b>	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
<b>V. 組織運営及び体制</b>	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) 組織運営及び体制全般(その他)	36
<b>VI. その他</b>	37

## 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。

	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	<p>地域ニーズや利用者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、センター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断に求められていると考えています。また、地域の課題に対しても地域の一員の自覚に立って積極的に取り組み、そうした中でこそ、当館が地域から愛され、地域全体で暖かく見守り育てるという意識が芽生えて永続できるものと考えます。</p>	<p>(1)地域及び地域住民との情報交換 自主事業の案内チラシの配布時には、近隣の各町内会を訪問し、掲示板への掲示及び参加の呼びかけをお願いしています。訪問の際は当施設に関する要望等を聞いています。 当協会の館長会議にて、自主事業を始めとする諸課題について議論し、情報交流を行っています。 ミーティングルームを町内の打ち合わせなどの場として利用してもらい、地域の拠点としてもらっています。</p> <p>(2)地区センター委員会等 センター委員会から抽出した課題については、職員・スタッフミーティングで協議し、速やかな対応を図っています。</p> <p>(3)地域及び地域住民との連携全般(その他) スタッフの採用に関しては、主として防災時の対応等を考慮して、可能な限り徒歩圏内で通勤できる人材を優先的に確保する必要があるという観点から近隣の町内会等の協力を得て、回覧板、掲示板等による募集を行っています。</p>
II ・ 利用者サー ビスの向上	<p>当会館は、地域住民の自主的活動を支援し、相互交流を促進することを理念としていますが、地域ニーズや利用者ニーズを的確に把握するために、利用者会議、センター委員会での意見を始めとして、ご意見箱、アンケートの声に対して、丁寧に耳を傾けることを第一に心がけています。そうした中で、要望の実現に向けては、迅速に対応するとともに、不可能な事項、時間のかかるものについてはきちんと説明をすることで理解を得る努力をしています。また、スタッフの利用者への応接態度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ので、サービス業としての親切、丁寧な対応を、研修やミーティングを通じて徹底しています。施設、設備、用具等の物の安全、豊富、快適、人による親切丁寧、これらが総合してサービスの質を高め、施設全体の魅力を発信していけるものと考えています。</p>	<p>(1)利用者会議 利用者会議における利用者の要望を踏まえ、会議を効率的かつ幅広く利用者の声を反映するために、事前に各利用者団体が要望事項等を整理、とりまとめができるようにアンケート用紙を用意する等、当日出席できない団体の声も把握した上で対応しています。 個別の要望に対し、即可能なものは対応し、修繕等に高額な費用を要し横浜市に依頼する必要がある場合等は、丁寧に事情を説明し要望者の理解を求めています。</p> <p>(5)自主事業 未就園児、小学生、一般向けと、広い年齢層を対象にした自主事業を行っています。特に未就園児対象の親子広場、親子リトミック体験教室は盛況です。</p> <p>(9)利用者サービスに関する分析・対応 当会館の施設は体育室とミーティング室であり、かなり高い稼働率となっています。アンケートにより利用者の年齢構成や、参加しやすい曜日、時間帯等を把握し、施設運営上の配慮や自主講座の企画に活かしています。</p>
III ・ 施設・設 備の維持 管理	<p>当会館は、地域住民の自主的活動を支援し、相互交流を促進することを理念としていますが、利用者の立場に立つと、安全・安心、清潔、快適が基本的に重要な要素であると考えます。建物・設備の安全は常日頃の点検に始まり、危険箇所が発見された場合には迅速に適切な修繕等の対応を行う。また、用具等の破損、不正常な状態の場合も同様な対応によって、安心してご利用いただく。こうした観点に立って、日々現場に勤務するスタッフが、チェックリストに基づき定期的に館内巡回し、壁・床・トイレの汚れ、設備備品の不具合等の点検を行い、状況に応じた適切な対応を行っています。</p>	<p>(1)協定書等に基づく業務の遂行 毎日の清掃は業務に当たるスタッフがを行い、日常清掃チェック表にチェック、記録を残しています。 定期清掃は、「横浜市瀬戸ヶ谷スポーツ会館管理計画・実績表」記載の通り、専門業者による清掃箇所、内容ごとの清掃が行われ、清潔に保たれています。</p> <p>(4)利用者視点での維持管理 毎日スタッフが館内清掃を行っており、利用者が快適に利用できるよう清潔な状態に保たれています。 施設の外回りも掃除が行き届いています。 (建物の外側の設備や植栽は首都高速道路(株)の管轄であり、当施設の管理対象外です)</p> <p>(5)施設・設備の維持管理全般(その他) 建物・設備の維持管理では、「建物設備管理計画」を策定し、計画的な点検、保守を行っています。また、スタッフが日常点検や清掃の際、不具合を把握した際は、報告するとともに軽微な修理はスタッフ自身で行っています。</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	<p>安全最優先の方針から、事故・急病・犯罪・災害時の対応については、日常点検・チェック表、マニュアルや研修、定期的な訓練等により万全を期すようにしています。地震・火災等の発生の場合は、状況に応じて自身の安全の確保と119番通報や利用者の避難誘導を適切に行うようにします。このため、平時においては、年1回消防署の協力を得て、防災・避難訓練を実施しています。また、職員スタッフ全員が心臓マッサージ、AEDの操作など救命に役立つ応急手当を施すことができるよう普通救命講習を受講して修了証を取得し、急病人発生等の事態に備えています。</p>	<p>(4)事故対応業務 協会職員全員が、協会の費用負担で普通救命講習修了証を持てるようにしています。 年度途中で職員、スタッフの入れ替えがあった場合でも速やかに、新規採用者に対しても同様の措置をしています。</p> <p>(5)防災業務 近隣の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> <p>(6)緊急時対応全般(その他) 事故が発生した場合には、徹底した原因究明を行い、スタッフ全員で話し合い、情報共有し、再発防止に努めています。 スタッフ1名体制であり、事故や急病等の緊急事態の場合に、適切な対応がとられるよう応急処置、消防・警察への通報等について、研修、ミーティングで確認しています。</p>
V 組織運営及び体制	<p>会館の管理のための責任者として館長及び事務・連絡担当者を1名非常勤として配置し、管理運営担当者を常時1名配置することによって、施設の管理運営体制を構成し、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。隔月毎に開催する職員・スタッフミーティングにおいて、連絡事項、懸案問題、事故・事件の原因と対応策、各種の研修等、全員が共有すべき事項について、討議、意見交換等の場面としています。</p>	<p>(1)業務の体制 勤務体制は、基本的に6名のスタッフでローテーションを組んでいますが、急用や急病等の発生した場合は、そのスタッフ間での調整を基本とし、調整不可の場合に備えてスタッフ経験者を応援スタッフとして確保しています。</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組 協会の全体研修は休館日に開催し、出勤相当の賃金と交通費を支給し、研修へ参加しやすい環境を整えています。スポーツ会館としての独自研修は、全員がそろう職員・スタッフミーティングの場を利用して行い、全員参加の環境を作っています。</p> <p>(4)経理業務 経理業務では、経理帳簿の整備が行き届き、信頼のおける管理の状態が確認できました。 経費節減に向けての取り組みでは、朝の清掃や設備・備品の小規模修繕をスタッフ自らが行い出費を抑えている点、省エネに向けて電気設備等の稼働時間を見直し稼働時間の適正化を図っている点が評価できます。</p>
VI その他	<p>当該施設は、保土ヶ谷区の南端で南区との区境にも接しており、立地的に利便性は劣るものの、成人女性や高齢者を主流とした利用層が中心となって、利用者数は年々増加傾向にあります。ここ数年横浜市「子育て支援策」に倣って、独自の自主事業として開始した「親子広場」などが定着しつつあることから、母子世代の利用も増加してきています。こうした点も、職員・スタッフの高い問題意識に支えられた成果ですが、今後も、職員・スタッフ一丸となって新たな課題に取り組んでいきたいと思っています。</p>	<p>(市・区の施策としての事業協力の取組み) 当スポーツ会館を、区の事業である「赤ちゃん教室」の開催場所として提供し、地域拠点として利用されています。子育て支援に関する自主事業を計画、実施しており、平成24年度では0～4歳の未就園児対象の「親子広場」は12回開催、延べ244名が参加、また1.5～3歳の未就園児対象の「親子リトミック体験教室」は4回開催、延べ147名の参加があり、活発な活動を行っています。</p> <p>(その他特記事項) 事務局長(館長)以下スタッフ全員がそろう職員・スタッフミーティングの場を、人権擁護研修、苦情・要望に対する対応の検討等について、全員が意見、感想を述べ、考える運用としており、考えるスタッフ育成の場にもなっています。</p>

# 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
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>主として、当会館が実施する自主事業に関して、近隣町内会長等にその内容、目的、参加を呼びかける広報紙の説明を行うとともに、その掲示板を活用させていただく等の協力を求めています。また、保土ヶ谷区地域振興課が、毎月区内全ての指定管理者を召集し開催している会議に出席し、その場を利用して区から提示された問題点の検討や他の指定管理者との情報交換等を行っています。また、内部的には、毎月1回程度、協会傘下の施設の館長からなる会議において、管理運営上の問題点を始め、自主事業の展開、組織上の課題、その他について討議、情報交換等を行っています。更に、館長を補佐する副館長からなる会議も年1～2回程度開催し、実務上の取り扱い等について検討を行っています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>自主事業の案内チラシの配布時には、近隣の各町内会を訪問し、掲示板への掲示及び参加の呼びかけをお願いします。その際、当施設に関する要望等を聞いています。また、町内の打ち合わせなどの場としてミーティングルームが利用されています。</p> <p>当協会の館長会議にて、自主事業を始めとする諸課題について議論し、情報交流を行っています。</p>

## (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	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>各自治会長、連合町内会長、青少年指導員協議会会長、小学校長、利用者代表等、地域の代表で構成する「瀬戸ヶ谷スポーツ会館運営委員会」を毎年開催(平成25年度は7月17日開催)し、事業実績、事業計画、利用者会議の報告等を行い、課題に対する議論を行っています。</p>	

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)> 資料(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)>  利用者会議の運営について、会議開催前にアンケートを取り、アンケートの内容(要望等)に沿って議論していく運営とするよう改善を行っています。	

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)> 資料(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)> 抽出した課題については、職員・スタッフミーティングで協議し、速やかな対応を図っています。 例えば、利用者団体から新たな試みとして、子どもを対象に囲碁を教えたいという企画提案があり、希望者の有無がその企画実現可能性の決め手となるため、当会館のスタッフが希望者の勧誘・発掘に大いに努力を行いました。結果は目の目を見ませんでした。が、課題の対応には真摯に努力を行っています。	

(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)>  スタッフの採用に関しては、主として防災時の対応等を考慮して、可能な限り徒歩圏内で通勤できる人材を優先的に確保する必要があるという観点から、近隣の町内会等の協力を得て、回覧板、掲示版等による募集を行っています。  <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 checked="" type="checkbox"/> 開催している
<input type="checkbox"/> 開催していない	<input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>H24年度は12月18日に開催しています。 利用者会議において、利用者から出された意見、要望等に沿った運営方法を実施する等、運営姿勢も信頼されています。</p>	

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 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"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt; 資料(利用者会議議事録)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>H24年12月18日開催の利用者会議では、5件の要望が出され、一覧表にまとめています。 例えば、申込用紙と承認書に訂正があった場合同じ用紙で対応できるようにしてほしい、和式のトイレ(男女)に手すりをつけてほしい、などの要望が出されています。</p>	

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)> 資料(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)> 利用者会議における利用者の要望を踏まえ、会議を効率的かつ幅広く利用者の声を反映するため、事前に各利用者団体が要望事項等を整理、とりまとめができるようにアンケート用紙を用意しておく等、当日出席できない団体の声も施設側が把握した上で対応するようにしています。 個別の要望に対し即可能なものは対応し、修繕等に高額な費用を要し横浜市に依頼する必要がある場合等は、丁寧に事情を説明し要望者の理解を求めています。	

(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。アンケートでなくても、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)> 平成25年8月に利用者アンケートを行っています。アンケートは122名から回答がありました。 <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)>	



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)> 資料(アンケート結果)、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)> アンケートの「ご意見、感想等」では、感謝の言葉が多く寄せられています。 「冬のミーティンルームが寒く、床暖房にしてほしい」という要望の声に対して、そのままの実現は困難であり、他の代替案の検討を行っています。	

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)> 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)> 全員が揃う職員・スタッフミーティングで対応策を検討しています。	

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(館内掲示)、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)>  利用者アンケート結果は、グラフ化して分かり易くまとめ、館内に掲示を行っています。	

(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の情報提供について、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)>  ご意見ダイヤルの利用方法を、受付横の掲示板に目立つように掲示しています。	

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 checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>エントランスホールの正面に、記入用紙、筆記具とともにご意見箱を設置しています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p>	

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 checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料(ミーティング議事録)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>苦情・要望の把握は、区や事務局への通報、ご意見箱への投書、スタッフへの直接申し入れなどのルートが確保されています。</p> <p>苦情・要望は全員のミーティングでその意味を共有し、出された経過、解決方法等を話し合い、対応策を決めています。</p>	

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 checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>館内掲示</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p>	

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 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 checked="" type="checkbox"/> 記録している <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
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)>	
問題発生時は、業務日誌に引き継ぎ事項として記録し、常に事務局と情報共有を行い、迅速に対応しています。	

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 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"/> 苦情等が寄せられていない	<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"/> 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)> 資料(ミーティング議事録)、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)>	
苦情等があった場合、相手が特定できる場合はその人から詳しい事情を聞くようにしています。当施設側の問題と判断される場合は陳謝した上で、改善策の実行等、相手方に誠実に対応するようにしています。 苦情等の情報はスタッフ内で情報共有し、対応策の検討を行い対応しています。また、対応実施と併せて再発防止のために再度、苦情等の内容、対応の経過等を周知徹底し、共有化に努めています。	

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 checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <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)> 館内掲示、資料(事業報告書)	
<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)>	

#### (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>&lt;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)&gt;</p> <p>施設案内については、ホームページ上で掲載しているほか、館内掲示しています。また、ホームページにおいては、主として今後実施する自主事業を分かりやすくお知らせするとともに、その実施後は、これに代る次の自主事業への案内へと内容を更新しています。自主事業の案内については、このほかに、横浜市の広報誌である「広報よこはま ほどがや区版」に、開催日時、場所、参加費等の内容について掲載を依頼しながら実施しています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料(利用案内、広報よこはま ほどがや区版)、ホームページ</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>施設案内(施設の内容、体育室利用区分、利用方法、予約の方法、利用上の注意点等)をリーフレットおよびホームページに掲載し、公表しています。自主事業の案内チラシを近隣町内会の掲示板に掲示の依頼をしているほか、広報よこはま ほどがや区版に掲載、またホームページに掲載、館内掲示を行い、周知しています。</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	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p>	

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	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>要望があれば受付にて閲覧できる案内を掲示し、受付に利用要綱を備えています。 また、利用に関する基本的事項については入り口のドアに注意を惹くように大きな掲示をしています。</p>	

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	
<p>&lt;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)&gt; 資料(利用案内)、ホームページ、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>団体で利用する場合は1ヶ月前から利用申込書にて受け付け、申込み初日に利用申し込みが重複した場合は抽選を行い、公平な方法で予約受付を行っています。</p>	

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	
<p>&lt;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)&gt; 資料(ミーティング議事録)、事業報告書、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>平成25年1月17日に研修を実施しています。 内容は職員・スタッフミーティングにおいて、館長からの説明に加え、同一のテーマについて全員が意見、感想等を述べる場面を設け、全員の意識を高める効果的な方法で行っています。</p>	

## (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)> 館内掲示、資料(自主事業の案内、事業計画書、事業報告書)、ホームページ <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)> 未就園児、小学生、一般向けと、広い年齢層を対象にした自主事業を行っています。 平成24年度では特に未就園児対象の親子広場は12回開催、延べ244名が参加、同じく未就園児対象の親子リトミック体験教室は4回開催、延べ147名の参加があり、盛況でした。	

### ②事業計画書等のおり、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っ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)> 平成24年度の自主事業は9テーマの計画に対し、8テーマ開催しています。 残る1テーマは囲碁教室であり、子どもを対象に囲碁を教えたいという企画提案を受け計画に載せましたが、参加希望者が揃わず計画は見送りとなりました。参加希望者の勧誘・発掘にあたり、当会館のスタッフが多大な努力を行いました。が日の目を見ませんでした。しかしその努力、姿勢は大いに評価できます。	

## (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	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p>	

## (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
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>ホームページを通じて、利用・施設案内をはじめ、講座・自主事業の予定、交通アクセス方法等を掲載し、区内外の利用者の便宜を図っています。また、特に、自主事業の開催に関しては、館内掲示による周知をはじめ、横浜市の広報紙である広報よこはま ほどがや区版に掲載を依頼する他に、地域の自治会の掲示板や回覧板への掲載も依頼しています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認(館内掲示)、資料(広報よこはま ほどがや区版)、ホームページ</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>館内の掲示板のほか、ホームページ、広報よこはま ほどがや区版に自主事業の案内を行っています。さらに、近隣町内会の掲示板への掲示にて自主事業の紹介、勧誘を進めてもらっています。</p>



## (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>&lt;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)&gt;</p> <p>日々、現場で働くスタッフの採用に関しては、面接の際、相手が利用者に対する接遇の重要性を理解している点の有無も考慮に入れながら決定しています。採用後も、協会の全体研修やスポーツ会館自身で実施する研修に接遇をテーマに取り上げています。</p> <p>実際の対応の中で、苦情、叱責、その他のトラブルが発生した場合は、そのトラブルに遭遇したスタッフから経緯、内容、原因等を報告させ、事案によっては、事務局長が対応に臨み解決します。こうした事例に関しては、職員・スタッフミーティングで意見交換しながら、特に、原因に関して、館側に問題がなかったのかを究明します。生きた材料を接遇上の研修の素材として、全員で共有していくことが重要であると考えています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>名札を着用し、職員だと分かるようにしています。窓口での対応の言葉づかい、接客態度は丁寧で、好印象です。電話対応の際は挨拶、施設名、職員名を名乗っています。一人勤務の体制であり、受付を離れるときは、現在不在であり、しばらく待ってもらう旨の案内を置いています。</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>&lt;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こうと考えているのかを記述して下さい。&gt;(400字以内)&gt;</p> <p>利用者サービスの向上のためには、地域ニーズや利用者ニーズを的確に把握し、これを反映した取り組みをしていく必要があると考えています。このため、アンケート、ご意見箱を始め利用者会議における要望や苦情等利用者の声を丁寧かつ真摯に受け止め、適切な対応をしていくことが重要です。直ちに、実現可能な事項は、速やかに実施し、時間がかかったり、予算が必要なものは、相手側に丁寧に説明し、理解をしてもらっています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>当スポーツ会館の施設は体育室とミーティング室であり、かなり高い稼働率となっています。アンケートにより利用者の年齢構成や、参加しやすい曜日、時間帯等を把握し、施設運営上の配慮や自主講座の企画に活かしています。利用者の意見、要望には、必要で可能なものは即対応を行っています。</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)>

利用者からの苦情、要望はご意見ダイヤルや、ご意見箱による受付の仕組みもありますが、利用者のほとんどが常連で、スタッフと話しやすい状態にあり、苦情、要望はその場でスタッフに言ってもらえ、迅速な対応が可能となっています。

<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)>

### 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 type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<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
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)>	
「横浜市瀬戸ヶ谷スポーツ会館管理計画・実績表」記載の通り、設備ごとの点検サイクルで、専門業者による点検が実施されていることが確認できました。	

##### 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 type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<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
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)>	
毎日の清掃はスタッフが行き、日常清掃チェック表にチェックし、記録を残しています。 定期清掃は、「横浜市瀬戸ヶ谷スポーツ会館管理計画・実績表」記載の通り、専門業者による清掃箇所、内容ごとの清掃が行われ、清潔に保たれています。	

## (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 checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p>&lt;(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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p>	

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 checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>備品台帳に記載された新規備品や、その他の備品5点(コピー機、パソコン、エアコン、ウォータークーラー、卓球台)の現物を確認しました。        備品は台帳に付番した備品番号、購入年月、所有区分を記載したシールを貼り、管理しています。</p>	

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？

※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、「安全性に関わる損傷等がない」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"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p>&lt;安全性に関わ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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>備品には損傷がなく、利用者が安全に使用できる状態に保たれています。</p>	

### (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)>	
ゴミ分別表や回収スケジュール等を見やすい位置に掲示しています。 事務室内で一目で分かるよう、分別できるゴミ箱を設置し、リサイクルに努めています。	

#### (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>&lt;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)&gt;</p> <p>毎日、スタッフが勤務時間中に、施設内を掃除機、ほうき、モップ等を使って清掃しています。来館者の利用が開始した後は、約2時間経過を目安に、館内の巡回をすることにしてはいますが、その際汚れ等を発見すると、速やかにそれを除去するよう努めています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>毎日スタッフが館内清掃を行っており、利用者が快適に利用できるよう清潔な状態に保たれています。施設の外回りも掃除が行き届いています。(建物の外側の設備や植栽は首都高速道路(株)の管轄であり、当施設の管理対象外です。)</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>建物・設備の維持管理では、「建物設備管理計画」を策定し、計画的な点検、保守を行っています。また、スタッフが日常点検や清掃の際、不具合を把握した際は、報告するとともに軽微な修理はスタッフ自身で行っています。</p> <p>&lt;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)&gt;</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？

※緊急時に対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 checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>緊急時対応手順や緊急時連絡先を事務所内に分かり易いように掲示しています。 緊急時マニュアルもすぐに使える状態にしています。</p>	

### (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
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p>&lt;警備の内容についてチェック又は記述して下さい。&gt;</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: )</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>6人のスタッフで行う勤務上のローテーションは、本来、平等に午前・午後・夜間の時間帯を割り当てるところですが、1名の女性スタッフについては防犯上の観点から、全員の了解のもとで夜間勤務を無くしています。</p>	

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 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 type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;                      現場確認                      &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>鍵はキーボックスに収納され、施錠管理されています。キーボックスの鍵は現場スタッフにより管理されています。また、各自が所持するカギは、キーチェーンを使用し、紛失を未然に防ぐ対策がなされています。</p>	

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 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 type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>開館中はスタッフによる見回りを行い、業務日誌に記録しています。また、閉館時には閉館時点検を行い、閉館点検表に記録しています。</p>	



### (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	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>日常点検・チェック表を用いて、施設、設備の安全性をチェックし、業務日誌に記録しています。</p>	

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	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>事件事例、ヒヤリハット事例等の勉強を全職員が集まる職員・スタッフミーティングで実施しています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>事件事例、ヒヤリハット事例等を職員・スタッフミーティングで話し合い、チェックリストの見直しを行っています。</p>	

#### (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)> 毎年、全職員を対象に、近隣消防署の指導のもとで、防災(消防)訓練と共にAED操作研修を行っています。	
<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)> 協会職員全員に、協会の費用負担で市の救命(AED)講習会へ参加させ、普通救命講習修了証を受領できるようにしています。 年度途中で職員、スタッフの入れ替えがあった場合でも速やかに、新規採用者に対しても同様の措置をしています。	

##### 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	
<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)> 非常時の連絡網は事務室内の分かり易い場所に掲示しています。	

## (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"/> 評価対象施設であり、作成している	<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 type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>災害時対応手順を事務室内の分かり易い場所に掲示しています。</p>	

### 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 checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>毎年近隣の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>	

## (6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>事故が発生した場合には徹底した原因究明を行い、スタッフ全員で話し合い、情報共有し、再発防止に努めています。当館の運営はスタッフ1名体制で行っており、事故や急病等の緊急事態の場合に適切な対応がとれるよう、応急処置、消防・警察への通報等について、研修、ミーティングで確認を行っています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p>

## 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 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 type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>勤務体制は、基本的に6名のスタッフでローテーションを組んでいますが、急用や急病等の発生した場合は、そのスタッフ間での調整を基本とし、調整不可の場合に備えてスタッフ経験者を応援スタッフとして確保しています。</p>	

#### ②協定書等の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。

※指定管理者の責に抛らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等のおりに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"/> 協定書等のおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述	
<p>&lt;協定書等のおりに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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p>	

#### 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やホームページ等で周知していれば、公表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"/> 公表している	<input checked="" 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
評価機関 記述	
<p>&lt;公表方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>いつでも希望者が閲覧できるように館内に準備されています。また、その旨を掲示で案内しています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p>	

## (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)> 資料(研修計画書、研修実施報告書)	
<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)>	
協会の全体研修、接遇研修、個人情報保護研修、防災訓練、防災・救急・救命研修、AED研修、人権研修は全スタッフを対象としています。新人研修は新人スタッフを対象としています。	
<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)>	
研修は講師が一方向的に講義するのではなく、スタッフ全員に意見、感想を発表させる方式で、主体性を持たせて考えさせる研修としています。	

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>&lt;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)&gt;</p> <p>毎年、1回開催する協会全体の職員・スタッフを対象にした「全体研修」は、各指定管理施設の休館日を開催日に充てています。また、この研修の参加については、スタッフに対しては通常業務と同様賃金を支払い、また、会場までの交通費を支給することによって、研修参加への障害を少なくしています。研修テーマについては、協会内部の館長会において決定していますが、各施設に共通するテーマを選択するのでその点も全員が参加しやすくなっているものと考えています。また、スポーツ会館独自には、隔月毎に行う職員・スタッフミーティングの機会を利用して各研修の時間を設けることとしているので、各自の予定等に関して、特別の負担をかけないで済んでいます。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>&lt;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)&gt;</p> <p>資料(研修計画書、研修実施報告書)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>協会の全体研修は休館日に開催し、出勤相当の賃金と、交通費を支給し、研修へ参加しやすい環境を整えています。スポーツ会館としての独自研修は、全員がそろう職員・スタッフミーティングの場を利用して、全員参加の環境を作っています。全体的に通常業務に支障をきたさないように配慮されています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>全員がそろう、職員・スタッフミーティングの場で話し合い、迅速に共有しています。</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)>	
窓口スタッフがマニュアルを手元において、必要な時、即使用できる状態にあることを確認しました。	

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)>	<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)>
職員の資質向上のために実施する研修の意義は重要であると認識しています。研修実施は、職員・スタッフに対して知識、技術等を与えると同時にそれを土台とした彼らの問題解決の意欲を高めていくことも狙いとすべきです。しかし、この問題解決能力は、むしろ、日々生起する問題を他の人と議論し、自身深く考えることによって養われることの方が多いとすれば、研修の位置づけは、あくまでも、その一場面にすぎないとも理解でき、それよりも常日頃の問題意識を刺激する機会が多い職員・スタッフミーティングの場面こそ最適であり最重要であると思われまます。また、情報共有に関しても、ローテーション職場であるからこそ、このミーティングの重要性はの意義は大きくなっています。	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)>
	職員・スタッフミーティングの場を、単なるミーティングでなく、個人個人に問題意識を持たせて考えさせ、発言させる育成の場として位置づけ、それを実践しています。

### (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)>	
保土ヶ谷区区民利用施設協会として個人情報保護方針、必要事項を記載し、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)>	
事務局長(館長兼務)が管理責任者となっています。 個人情報保護研修にて、個人情報取り扱い責任者についても周知徹底を図っています。	

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	
<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)>	
毎年、個人情報保護研修を行っています。平成25年度は9月17日に実施しています。 また、スタッフ採用時にも漏らさず実施しています。	



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 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"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>職員、スタッフ全員の誓約書を確認しました。</p>	

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 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 type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>収集する個人情報はその使用目的にのみ使用し、目的外には使用しないことが、利用申込書に明記してあります。全職員に周知徹底し、個人情報を適切に扱っていることをヒアリングから確認しました。</p>	

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、目的外には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 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 type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>収集する個人情報はその使用目的にのみ使用し、目的外には使用しないことが、利用申込書に明記してあります。全職員に周知徹底し、個人情報を適切に扱っていることをヒアリングから確認しました。</p>	

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、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、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)> 個人情報を含む書類は鍵のかかるキャビネットに保管しています。 個人情報を入力してあるパソコンは始動時のID及びパスワード設定によるセキュリティ対策を行い、一定時間使用しないときにはスクリーンセーバーによる画面ロックがかかり、再度パスワード入力を求められるようにする等、適切に管理しています。	

#### (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)>  経理業務は事務局で行っています。経理書類は適切に作成されています。	

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 type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<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 (具体的に: ) <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)> 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)>  経理責任者は館長を兼務している事務局長、出納係は事務局職員の体制で経理業務を実施しています。	

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 type="checkbox"/> 明確に区分していない	<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
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)> 資料(経理帳簿)、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)>  当スポーツ会館(横浜市)分と、指定管理者分を分けて経理帳簿を作成、管理しています。	

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 type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <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)>  経理帳簿と伝票は整理され、適切に管理されていることを確認しました。	

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 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 type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;                      現場確認                      &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>通帳、印鑑は金庫に保管しており、鍵は事務局長と事務局職員が管理しています。</p>	

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"/> 目的に沿って支出している
<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある	<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 checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p>	

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>&lt;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)&gt;</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して対応するのではなく、業務スタッフが交代で行うこととしています。電灯、網戸、キャスター等の小規模修繕は、業者委託ではなく、スタッフが日曜大工店で部品を調達し、対応しています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>日常の清掃や、設備・備品の小規模修繕をスタッフ自らがを行い、出費を抑えています。 省エネに向けて電気設備等の稼働時間を見直し、稼働時間の適正化を図っています。 協会として機械警備の運用費を交渉により低減しています。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>点検・確認、清掃などの作業では、マニュアルやチェックポイント図表を整備して業務を簡素化し、担当者の負担を軽減することにより作業効率の向上を図っています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p>

## VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>横浜市の重要な施策である「子育て支援」について、区が実施する「赤ちゃん教室」や社会福祉団体の事業に開催場所の提供という形で協力してきているほか、スポーツ会館の現場では、独自に平成23年度から開始した「親子広場」が徐々に定着してきています。これは、毎月、第2金曜日に体育室を未就園児とその親のために開放し、館側で用意している遊具等を使いながら親子がのびのびと遊び、そして、他の親子と交流することを目的としています。また、こうした動向と相まって、親子広場より内容を一歩進めた「親子リトミック体験教室」も開催し、従来の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>昨年横浜市が推進する省エネ施策に併せて管理標準を策定するとともに、電気設備等の稼働時間の見直しと設備の説明表を作成し、稼働時間の適正化を図りました。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング、資料(事業計画書、事業報告書)</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>当スポーツ会館を、区の事業である「赤ちゃん教室」の開催場所として提供しています。子育て支援に関する自主事業を計画、実施しており、平成24年度では0～4歳の未就園児対象の「親子広場」は12回開催、延べ244名が参加、また1.5～3歳の未就園児対象の「親子リトミック体験教室」は4回開催、延べ147名の参加があり、活発な活動を行っています。</p>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>事務局長(館長)以下スタッフ全員がそろう職員・スタッフミーティングの場を、人権擁護研修、苦情・要望に対する対応の検討等について全員が意見、感想を述べ、考える運用としており、考えるスタッフ育成の場にもなっています。</p> <p>&lt;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)&gt;</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
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>		
(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)	-	-
<b>II. 利用者サービスの向上</b>		
(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)	-	-
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>		
(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)	-	-
<b>IV. 緊急時対応</b>		
(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	指定管理者災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)	-	-
<b>V. 組織運営及び体制</b>		
(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) 組織運営及び体制全般(その他)	-	-
<b>VI. その他</b>		

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？	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している		
			<input type="checkbox"/> 開催していない	<input type="checkbox"/> 開催していない	<input type="checkbox"/> 開催していない	<input type="checkbox"/> 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？	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<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"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<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"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない		
		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？	<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 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"/> 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"/> 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		
		<b>不備の数</b>			<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
		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？	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している
<input type="checkbox"/> 開催していない	<input type="checkbox"/> 開催していない				<input type="checkbox"/> 開催していない	<input type="checkbox"/> 開催していない		
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？	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している			<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<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"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<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"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない		
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？	<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 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"/> 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"/> 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		
(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？			<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している	<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"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> その他		
	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？		<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<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"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<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"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない		
	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？		<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 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"/> 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"/> 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		
	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？		<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" 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 type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない			
(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？		<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している	<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"/> 情報提供しているが、一部不備がある	<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある	<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある		
			<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input type="checkbox"/> 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？		<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している		
			<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない		
	③苦情解決の仕組みがあるか？		<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある		
			<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 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？		<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している		
			<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 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？		<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<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"/> 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	<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		
⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	<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 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"/> 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"/> 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				
⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" 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 type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない				
	<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	<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				



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 備えている
			レ 備えていない	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 閲覧できる
			レ 閲覧できない	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 行っている
		レ 行っていない	レ 行っていない	
	(5) 事業自主	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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
			レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない
	貸出し及び管理	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	レ 年齢や性別が網羅できている
			レ 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ない
			レ 実施している	レ 実施している
	(6) 図書管理	②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している
			レ 実施していない	レ 実施していない
			レ 利用者から希望をとっている	レ 利用者から希望をとっている
	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？	レ 利用者から希望をとっていない	レ 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)	レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	
		レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	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	(1) 協定書の遂行に基	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	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
			レ 協定書等のとおり管理していない	レ 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	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
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない
	(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？	レ ある	レ ある
			レ ない	レ ない
			レ 揃っている	レ 揃っている
		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 揃っていない	レ 揃っていない
			レ 安全性に関わる損傷等がない	レ 安全性に関わる損傷等がない
		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ある	レ 安全性に関わる損傷等がある
			レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
	(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？	レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない
			レ 適切に分別している	レ 適切に分別している
		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 適切に分別していない	レ 適切に分別していない
			不備の数	
Ⅳ・緊急時対応	(1) 緊急時の対応の準備	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ 作成している	レ 作成している
			レ 作成していない	レ 作成していない
	(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？	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	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
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない
			レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設
		②鍵を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
			レ 適切に管理していない	レ 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	レ 定期的に行っている
			レ 定期的に行っていない	レ 定期的に行っていない
	(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チェックしているか？	レ チェックしている	レ チェックしている
			レ 一部チェックに不備がある	レ 一部チェックに不備がある
			レ チェックしていない	レ チェックしていない
		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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
			レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない

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	
IV・緊急時対応	(4) 業務事故対応	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)	☒ 全ての職員に実施している	☒ 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	☒ 一部の職員に実施していない	
			☒ 研修を実施していない	☒ 研修を実施していない	
		☒ 体制を確保している	☒ 体制を確保している		
	(5) 防災業務	②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	☒ 体制を確保している	☒ 体制を確保している	
			☒ 体制を確保していない	☒ 体制を確保していない	
			☒ 評価対象施設であり、作成している	☒ 評価対象施設であり、作成している	
		①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？	☒ 評価対象施設だが、作成していない	☒ 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	☒ 評価対象外施設である	
			☒ 実施している	☒ 実施している	
		②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	☒ 実施している	☒ 実施している	
		☒ 実施していない	☒ 実施していない		
不備の数			0	0	
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	☒ 公表している		
		☒ 公表していない	☒ 公表していない		
	(2) 職員の資質向上・情報共有	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)	☒ 作成しており不備がない	☒ 作成しており不備がない	
			☒ 作成しているが不備がある	☒ 作成しているが不備がある	
			☒ 作成していない	☒ 作成していない	
		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)	☒ 全ての職員に実施している	☒ 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	☒ 一部の職員に実施していない	
	(3) 個人情報保護・守秘義務	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？	☒ 情報共有している	☒ 情報共有している	
			☒ 情報共有していない	☒ 情報共有していない	
		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？	☒ 作成し、活用している	☒ 作成し、活用している	
			☒ 作成しているが、活用していない	☒ 作成しているが、活用していない	
		(4) 経理業務	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？	☒ 整備している	☒ 整備している
				☒ 整備していない	☒ 整備していない
			②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、周知している
	☒ 明確化しているが周知していない			☒ 明確化しているが周知していない	
	☒ 明確化していない		☒ 明確化していない		
	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)	☒ 全ての職員に実施している	☒ 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	☒ 一部の職員に実施していない		
	(4) 経理業務	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)	☒ 全ての職員から取っている	☒ 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	☒ 一部の職員から取っていない	
			☒ 取っていない	☒ 取っていない	
		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？	☒ 適切に収集している	☒ 適切に収集している	
			☒ 適切に収集していない	☒ 適切に収集していない	
		⑥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	☒ 適切に使用している	
			☒ 適切に使用していない	☒ 適切に使用していない	
		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？	☒ 適切な措置を講じている	☒ 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	☒ 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ない		
	(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？	☒ 適切に作成している	☒ 適切に作成している	
			☒ 一部適切ではない書類がある	☒ 一部適切ではない書類がある	
			☒ 適切に作成していない	☒ 適切に作成していない	
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	☒ 役割分担を明確にしている	☒ 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	☒ その他けん制機能を設けている	
		☒ 仕組みを設けていない	☒ 仕組みを設けていない		
	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？	☒ 明確に区分している	☒ 明確に区分している		
		☒ 明確に区分していない	☒ 明確に区分していない		
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？	☒ 存在する	☒ 存在する			
	☒ 存在しない	☒ 存在しない			
⑤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	☒ 適切に管理している			
	☒ 適切に管理していない	☒ 適切に管理していない			
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？	☒ 目的に沿って支出している	☒ 目的に沿って支出している			
	☒ 目的に沿わない支出がある	☒ 目的に沿わない支出がある			
		☒ 評価対象外施設	☒ 評価対象外施設		
不備の数			0	0	
不備の合計			0	0	