

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市瀬戸ヶ谷スポーツ会館 評価シート

評価機関名：株式会社中央総合研究所

令和 6 年 10 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
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>当会館の運営委員会は地域の町内会長・小学校長・利用者代表で構成していますので地域課題やご要望を捉えやすい場であると考え、地域との連携をより取りやすくするために回数を1回から2回に増やして開催しています。</p> <p>瀬戸ヶ谷小学校の生活科学習「まち探検」に協力し、見学場所の提供だけでなく利用者と交流ができる場を設けて、子供たちが地域により親しみをもち、他者と進んで交流ができるように地域と学校をコーディネートしています。</p> <p>保土ヶ谷南部地区民生委員児童委員協議会が主催する「子育てサロンポテト」への会場提供と共に、自主事業の共同開催を通して複雑・多様化する子供や家庭の課題を共有し課題の解決に取り組んでいます。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>(1)地域の町内会、学校、民生委員・児童委員などと積極的に連携して地域課題の解決に貢献するとともに来館者の増加を図っています。</p> <p>例えば、「子育てサロンポテト」は民生委員・児童委員との連携で、場所の提供だけではなく、様々な課題を抽出して解決への情報交換を行っており、「子育て世代が住みやすいまち」という横浜市の重要施策に沿った事業展開をしています。</p> <p>(2)運営委員会の会長は南部地区連合会自治会長であり、地域のニーズを反映させやすい構造になっています。運営委員会をより有効に機能させるために、年1回だった会合を令和5年度より2回に増やしました。各町会からチラシの掲示や配布など館のPRでも積極的な協力をいただいています。</p> <p>(3)学校との連携の、小学校の「まち探検」への協力では、子どもたちがその過程で、地域の方々との交流の重要性に気づくという点を主な狙いとしています。</p>
II 利用者サービスの向上	<p>当会館は駐車場がなく、最寄りの駅からも徒歩20分の場所にあることから利用者の多くが近隣に住んでいる方です。地域住民のコミュニティ活動を支援することが地域の活性化に繋がると考え、心地よい場所を提供できるように心がけています。</p> <p>利用者アンケート、利用者会議、運営委員会に限らず日常的に利用者が意見を言いやすい環境を作るために、勤続年数が長いベテランのスタッフを継続雇用し、コミュニケーションを円滑に取れるようにしています。</p> <p>予算が少ない当館において卓球台の入れ替えなど高額の予算を必要とする要望にはお応えできないからこそ、利用者の不満が積もることがないように、日々の対面でいただく下記のようなお声に対しては可能な限り迅速に対応し利用者の満足度を上げられるように努めています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・座面の高い椅子を8脚購入 ・男女更衣室にハンドソープの設置 ・体操用の丸椅子を購入 ・ロング靴べらを購入 ・下窓の清掃 	<p>【評価できる点】</p> <p>(1)利用者要望の重視</p> <p>日々の改善のほかに、利用者会議や利用者へのアンケート結果を重視して分析・検討し、館の運営に積極的に活かしています。諸要望をスタッフミーティングでとり上げ、できることはすぐ実施しています。更に自主事業や団体の参加者からも個別にアンケートをとり、運営の参考にしたたり、団体の支援をしたりしています。</p> <p>(2)公平かつ公正な施設利用</p> <p>施設の予約は電話で予約が可能で、だれでも簡単に予約できるようにしました。それを実現するために、多重受付などを防ぐようにチェック方法を工夫しています。</p> <p>また、ホームページや町内会の掲示板、学校などに広くPRして、多くの方が参加を検討できるようにしています。</p> <p>(3)外部団体との積極的な連携</p> <p>少ないスタッフで効果的な運営をするために、外部の団体やボランティアの方々の協力を積極的にいただいております。公的な館の特長を活かしています。</p>
III 施設・設備の維持管理	<p>施設の老朽化は否めませんが、古くとも、安全・清潔・安心・快適にご利用いただけるように、スタッフが日常清掃と点検を行っています。</p> <p>1日3回巡回し、建物・設備に危険箇所がないか、用具・器具に破損はないかをチェックリストを用いて点検を実施しています。</p> <p>委託専門業者による定期清掃は特記仕様書の内容を超えて年に2回行っており、施設を清潔に保つように努めています。</p> <p>その他修繕箇所については、随時区に報告し協議をしています。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>(1)協定書等に基づく業務の遂行</p> <p>定期清掃は特記仕様書に記載されている年に1回を超えて、年に2回、専門業者により行われて、清潔に保たれています。日常清掃は時間帯別業務マニュアル(午前帯、夜間帯)で、朝の掃除手順、夜の掃除手順等、掃除内容と手順を明確化してスタッフが実施しています。</p> <p>(2)備品管理業務</p> <p>月毎等、定期的に点検を行う新点検等チェックリストで、点検漏れがないよう管理しています。特に使用頻度の高い卓球台は毎月ボルト締め等の点検を行い、安全に留意しています。</p> <p>(3)利用者視点での維持管理</p> <p>専門業者による定期的な点検、清掃のほか、カーテンや座布団カバーの洗濯等をスタッフにより実施し、経費節減と併せ利用者に快適に利用してもらうようにしています。利用終了時には、利用者報告書点検表にて数項目にわたり清掃、あと片付けをお願いし、協力を行っていただいています。</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>救急、火事、地震、それぞれの対応マニュアルを作成し、常に確認できる場所に掲示することで、いざという時に1人でも慌てずに対応ができるように備えています。</p> <p>年に1回消防署の指導による救命救急講習及び消防訓練を実施し、1人勤務を想定した優先すべき事項や利用者への協力の求め方などを研修しています。</p> <p>急なケガや具合が悪い人が出たときに、救急車を呼んだ方がいいか、今すぐに病院に行った方がいいかなど、判断に迷った時の対応として救急安心センター事業(＃7119)についての情報を共有しています。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>(1)緊急時対応の仕組み整備 火災発生時の対応、地震発生時の対応、急病人発生時の対応、不審者・暴漢の対応の手順を記載した緊急時の対応マニュアルを作成し、初動対応ができるよう、事務所内に掲示しています。</p> <p>(2)事故対応業務 職員、スタッフが、毎年消防署の指導のもと、防災・避難訓練とAED操作訓練を行っています。熱中症やコロナウイルス感染症、ノロウイルス感染症等の急病人発生時にも対応できるようマニュアルを整備し、勉強会を行っています。</p> <p>(3)緊急時対応全般 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られるよう、現場にスタッフが1名のみの場合と、現場に協力者がいる場合に分けて応急処置、消防・警察への通報等について、対応の優先順位を決め、手順を設定しています。また、緊急時の対応について、スタッフミーティングで確認、共有を行っています。</p>
V ・ 組織運営及び体制	<p>管理運営責任者として館長1名を配置しています。館長は非常勤で法人常勤職員が兼任しています。常勤のスタッフは9名が午前、午後、夜間のシフト制で勤務しています。</p> <p>毎時間帯が1人勤務のため、日々の連絡事項は主に業務日誌で共有し、課題や協議すべき事項は隔月に行うミーティングで話し合い、常にスタッフ全員が一貫した対応ができるように努めています。</p> <p>午前シフトの出勤忘れによる開館遅延防止策として、必ず午後のスタッフが翌日の午前勤務者にメールで通知するなどの管理体制を整えています。</p> <p>事業計画や毎年の目標、振り返りはミーティングで共有し、スタッフ全員が意識をもって業務に携わっています。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>(1)業務の体制 開館時間は午前9時ですが、午前担当のスタッフは8時半からの勤務時間としています。スタッフが館に到着後、館長に館に到着した旨の連絡をするようにし、事故等で到着できない場合、館長が駆け付け9時の開館に対応できるようにしています。</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組 研修では爆破予告の対応、嘔吐物処理研修も行っていきます。またヘイトスピーチ言動に対する対応についても研修対象としています。館長不在のスタッフ1人の運営体制のため、スタッフ1人で判断できるよう具体的な内容の研修を行っています。</p> <p>(3)運営目標 隔月で行うスタッフミーティングにて、課題を採り上げ、解決策の議論を行い、次年度計画に結び付け、年2回開催となった運営委員会に諮り、事業計画を設定、実施していきます。実績を踏まえたサークル会員減への対応、自主事業の企画等を行っています。</p>
VI ・ その他	<p>当館の利用人数がコロナ前の人数に未だ回復していないことから、瀬戸ヶ谷スポーツ会館の存在を多くの人に知ってもらい利用の促進を図るためのPRチラシを作成し町内に掲示しています。</p> <p>利用者アンケートで要望があった健康チェックデーを開催し、血管年齢などの健康数値を年に1回測定することで定期的な利用を促し、その他の自主事業にも興味を持っていただきたいと考えています。</p> <p>団体の会員の減少が理由で活動休止やサークルの解散を防ぐべく、会員募集のチラシ作成などのPR活動で協力をしています。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>当館は非常勤の館長1名とスタッフ9名のローテーションによる運営を行っています。常時1名での運営体制であり、各種の業務を1人でスムーズに実施できるようスタッフ研修を充実させる等、1人体制ならではの工夫がみられます。スタッフ研修ではヘイトスピーチの禁止やLGBT対応等、新たな人権課題にも対応できる内容の人権擁護研修や業務運営で留意しておくべき内容の個人情報保護研修等を計画的に行っています。</p> <p>上述のとおり常時1名での運営体制であることを考慮して、1人で判断、実行できるよう研修と業務マニュアルを充実しているほか、緊急時に優先して対応する手順の明確化と、スタッフに万一のことがあることも想定し、スタッフ家族に緊急連絡網を渡して不測の事態に備えています。スポーツ活動中の熱中症予防5カ条と、熱中症が疑われる場合の対処の館内掲示を行い、スポーツ会館ならではの工夫も行っていきます。</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><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・運営委員会の開催 地域の町内会長・小学校長・利用者代表で構成している運営委員会の開催を令和5年から回数を増やし、年に2回、6月と11月に行っています。よって地域の課題をより早くとらえ、事業計画にも反映させやすくなりました。</p> <p>・保土ヶ谷南部地区民生委員児童委員協議会が主催している「子育てサロン ポテト」への会場提供 毎月第3金曜日に開催している「子育てサロン ポテト」で子育て世代の課題を抽出することができています。令和5年度は83人の親子が参加してくれました。</p> <p>・瀬戸ヶ谷小学校の生活科学習「まち探検」への協力 2年生の担任と連絡を密に取り、生活科のねらいである生徒が自発的に考えて行動をすることができるようになるために学校が何を望み、スポーツ会館としてできることは何かという情報交換を行っています</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>資料(瀬戸ヶ谷スポーツ会館運営委員会議事録、事業計画書、事業報告書)、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>「子育てサロンポテト」は民生委員・児童委員協議会への協力ですが、場所の提供だけではなく、様々な課題を抽出して解決への情報交換を行っており、「子育て世代が住みやすいまち」という横浜市の重要施策に沿った事業展開を行っています。</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><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)></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>瀬戸ヶ谷スポーツ会館運営委員会(地区センター委員会)の委員長は南部地区連合自治会長であり、地域の参加者の活発な意見交換がされています。令和5年から開催を年1回から2回に増やし、更に多くの協力を仰いでいます。</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 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><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(瀬戸ヶ谷スポーツ会館運営委員会議事録)、ヒアリング</p> <p><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)></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>運営委員会では活発な議論が交わされ、重要なものは課題として採り上げ、方策を立て実施しています。例えば、瀬戸ヶ谷スポーツ会館は非常にわかりにくい場所にあることもあり、もっと参加者を増やすためにPRを強化できないかとの指摘が運営委員会であり、課題として採り上げました。</p>	

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付して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 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"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
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)> 資料(瀬戸ヶ谷スポーツ会館運営委員会議事録、事業報告書)、ホームページ、ヒアリング</p> <p><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)></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>場所がわかりにくいという意見については、場所を案内する詳しい地図をホームページに掲載しました。さらに町内会の掲示板に場所の案内やQRコードを掲示しました。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p><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>瀬戸ヶ谷小学校の生活学習「まち探検」への協力では、学校の希望として「深く地域を知るにはどうしたらよいか」ということがあり、子供たちと一緒にそれを考えています。主な狙いとして、地域の方々との交流の重要性に気づくということがあります。</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>

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)>	
利用者会議は年に1回開催し、団体利用のサービス向上について議論しています。	

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)> 資料(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)>	
利用者会議で解決することが必要なテーマが出た場合は、課題として採り上げています。例えば、最近では囲碁クラブから囲碁のメンバーが減ってきて開催が難しくなってきたという報告が出され、課題として採り上げました。	

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(業務日誌)、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)> 課題に対し、速やかに対応策が講じられ、実施に移されています。例えば、囲碁クラブのメンバー減少の件は、ポスター掲示などのPRに協力し、3名参加者が増えて存続が可能になりました。	

(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)> アンケートは令和5年度は令和6年1月に実施し、94名の方から回答をいただきました。 <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)> アンケートは毎年1回必ず実施しています。令和6年1月に実施した利用者全体へのアンケートの他、自主事業開催ごとに参加者からアンケートをとり、事業運営に役立っています。	

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)> 資料(利用者アンケート結果、利用者会議議事録、スタッフミーティング議事録)、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)>	
アンケート結果は回答者の年齢や住居地域などの属性の他、来館回数、利用目的などの整理・分析を行った上で、課題を抽出しています。また、職員・スタッフの対応についての項目では非常に満足69%、普通25%、不満ゼロでした。	

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がって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)> 資料(利用者アンケート結果、研修実施報告書、事業報告書)、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)>	
スタッフミーティングでアンケート結果の分析や課題の抽出、解決策の検討を行っています。また、運営委員会や利用者会議へも報告し、検討をしていただいています。例えば、令和4年度のアンケートで「職員・スタッフの対応に不満」が1件ありましたが、接遇のセミナーを念入りに実施したところ令和5年度のアンケート結果では職員・スタッフの対応の不満はゼロになりました。令和5年度は5件の要望について対策しました。	

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・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)、ホームページ <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)> アンケート結果や対策をミーティングルーム、体育室に掲示、ホームページでも公表しています。	

(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)> ご意見ダイヤルの案内をミーティングルーム、体育室、玄関など目につくように掲示してあります。	

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><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>ご意見・提案箱と受付用紙を目立つように受付に置いてあります。</p> <p><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)></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>ご意見・提案箱は提案用紙を付けて入口付近に置いてあります。直接行政に声を届けたい方のために、区役所への「市民の声」の封筒も置いてあります。</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><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>資料(苦情解決の仕組みについて)、ヒアリング、</p> <p><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)></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>苦情解決の責任者は館長ですが、苦情は瀬戸ヶ谷スポーツ会館運営委員会に上げています。また、区役所にも報告しています。</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><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>「苦情解決の仕組みについてを」入口の掲示板に掲示しています。</p> <p><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)></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>	

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	
<p><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)></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>業務日誌に記録し、スタッフミーティングを経て、「苦情対応状況報告」に記録しています。また、事業報告書にも記載しています。</p>	

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	
<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)> 資料(業務日誌、事業報告書)、ヒアリング</p> <p><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)></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>令和4年度のアンケートで寄せられた苦情ですが、スタッフの対応が悪いという苦情が1件あり、スタッフミーティングで対応策を検討するとともに、接遇の研修を念入りに行い、令和5年度のアンケートでは接遇の対応の悪さの苦情は1件もありませんでした。なお、対面で例えば「ドアが閉まりにくい」とか「備品の一部がはがれた」などの小改善を必要とする苦情があり、すぐに対応して解決しています。</p>	

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・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 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"/> 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	
<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)> ヒアリング</p> <p><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)></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>苦情があれば館内掲示や事業報告書で公表していますが、令和5年度はご意見ダイヤルやご意見箱からの苦情はありませんでした。</p>	

(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>施設の案内は玄関ホールのカatalogスタンドに備えており、ホームページには施設・利用案内、イベントの情報、地図等の情報を掲載しています。</p> <p>初めて来館される方にとって場所がわかりにくい事への対応として、電柱広告に加え、チラシにグーグルマップのQRコードを掲載し、近隣の掲示板には独自で作成した地図を掲示しています。</p> <p>自主事業の開催については</p> <ul style="list-style-type: none"> ・広報よこはま保土ヶ谷区版への掲載 ・ホームページに掲載 ・館内にチラシを掲示 ・周辺7つの町内会掲示板にチラシを掲示 ・近隣小学校にチラシを配布 ・地域コミュニティアプリ「ピアッツァ」に投稿 <p>様々な媒体を使用して、多くの世代の目にとまるように努めています。</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>現場確認(玄関ホール)、資料(自主事業ちらし)、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>保土ヶ谷区の広報誌や自施設のホームページに利用案内や自主事業の案内を掲載するとともに、運営委員にイベント案内のチラシを渡し、所属する町内会や学校などの組織のメンバーに周知してもらっています。</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><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)></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>窓口の分かりやすい場所に「利用案内」を置いています。</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><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)></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>利用要綱、事業計画書、事業報告書は事務室で閲覧できる旨の案内をミーティングルーム、体育室、受付に掲示しています。</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><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(受付簿、業務日誌)、ヒアリング</p> <p><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)></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>利用者の利便性向上のために、電話でも予約を受け付けるようにしました。ただ、他の規模が大きい地区センターのようにITの予約システムを導入する予算が無いので、受付チェック方法を検討して多重受付などが無いように工夫しています。</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><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(研修実施報告書、人権研修資料)、ヒアリング</p> <p><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)></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>人権研修を全ての職員に行っていることを確認しました。特に外国人に対して日本人と異なる行動を理解することの重要性がわかるように工夫しています。即ち、違いについて想像力を働かせることができるような訓練をしています。</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 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 type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
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)> 資料(自主事業計画書、事業報告書)、ヒアリング</p> <p><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)></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>手を打たないと参加者が高齢者に偏る傾向にあります。子育てサロンポテトなど、子育て世代の参加を重視していますが、それだけでなく、卓球、マージャン、ストレッチなど世代間が交流ができるスポーツやイベントを意識的に実施しています。また小学生体操など幅広い参加者の掘り起こしを行っています。</p>	

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 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><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)></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>令和5年度で当初計画したものはすべて実施しました。</p>	

(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る
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<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 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><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><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)></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>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

※施設独自の広報紙の発行、区や市の広報紙への情報提供、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><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)></p> <p>ホームページではトップページに新着情報を、また施設の利用案内、講座情報、求人情報などを掲載し、随時新しい情報を伝えています。また事業計画書、事業報告書等の開示情報は保土ヶ谷区のホームページとリンクさせ、いつでも閲覧ができるようにしています。</p> <p>自主事業の開催については区の広報掲載、ホームページだけでなく、イベントごとにチラシを作成し、運営委員への配布、館内や町内の掲示、近隣の協会施設にも掲示の協力をしてもらいPRをしています。最近では地域コミュニティアプリ「ピアッツァ」にも投稿しSNS世代の若い人にも発信しています。</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>資料(イベントやサークル募集のチラシ)、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>ホームページへの最新情報のこまめな掲載だけではなく、町内会など運営委員会のメンバーが所属している組織のメンバーへのチラシの配布など積極的にPRを行っています。</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><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>受付に「本日のスタッフ」を掲示して、来館者に対応したスタッフがわかるようにお知らせしています。</p> <p>窓口を離席する際には電話の子機を携行し、お待たせすることなく電話応対をするように努めています。</p> <p>身だしなみとして、清潔感を保ち、スポーツ会館にふさわしい動きやすい服装で勤務をしています。</p> <p>1年に1回、接遇マナー研修を行い、はっきりと、聞き取りやすい大きさ、わかりやすい言葉で話すことを心がけています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・時間は間違えにくいように12時間制を使う ・午後1、午後2などの用語は使わず初めての人でもわかる言葉を使う・・・など 	<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>スタッフの対応は丁寧で、言葉遣いや身だしなみなども申し分ありません。1人体制の為、スタッフの対応にバラツキが出ないように、業務日誌などによる業務の伝達や接遇教育を重視しています。</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こうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>コロナ以降利用人数は減少しているが、夜間以外の稼働率は決して低くない。やみくもに新規利用者を開拓するのではなく、空いている時間帯を使って自主事業を開催しそこからサークルに繋げ利用者をふやしていきたいと考えています。</p> <p>アンケートで必ず挙げられる卓球台の更新など高額な要望については毎年の利用者会議、運営委員会で予算書、決算書を示しながら指定管理料が少ないためにお応えできないことをご理解をいただくとともに、区に報告し指定管理料の増額を求めています。</p> <p>その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・更衣室にもハンドソープを置いてほしい ・床に座ることができない人でも体操に参加できるように椅子を購入してほしい ・窓の棧が汚れているのできれいにしてほしい <p>等の小額の要望や館への要望はお待たせすることなくお応えするようにしています。</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>当館ではアンケートやその他の利用者の要望を重視して運営にあたっています。アンケートの分析は利用者の属性分析や要望をまとめ、できることはすぐ実施しています。</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)>

限られた小規模な予算の中で、利用者サービスに繋がる諸施策を工夫して実施しています。例えば、区の福祉保健課の保健活動推進員の協力による自主事業の「健康チェックday」の実施は、外部の協力(無償)を得て事業を充実させている例であり、公的な館の長所を活かした取り組みといえます。

<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)>	
定期清掃は、「特記仕様書」に記載してある年1回を超えて、年に2回、専門業者により行われて、清潔に保たれています。	
日常清掃は時間帯別業務マニュアル(午前帯、夜間帯)で、朝の掃除手順、夜の掃除手順等、掃除内容と手順を明確化して、スタッフが実施しています。	

(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><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)></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>当館(市所有)の備品台帳と、協会本部の備品台帳を区分して作成しています。 当館の備品台帳では、備品番号、品名、型式、購入年月日、数量、単価、金額、保管場所、廃棄年月日等を記載し、適切に管理しています。</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><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)></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>備品台帳に記載された備品5点(卓球台、エアコン、ウォータークーラー、ロッカー、洗濯機)の現物を確認しました。 各備品は台帳に付番した整理番号(備品番号)、品名、受入年月日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><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)></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>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。 月毎等、定期的に点検を行う新点検等チェックリストで、点検漏れがないよう管理しています。特に、使用頻度の高い卓球台は毎月ボルト締め等の点検を行い、安全に留意しています。</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 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><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)></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>館内で発生したゴミは計画的に回収業者による回収がなされています。 利用者には、利用者で発生したゴミは持ち帰っていただくよう、利用案内や団体利用申込書、利用報告書に記載、館内掲示し協力を仰いでいます。</p>	

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 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 type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>ゴミ分別表や回収スケジュール等を事務室内の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。</p>	

(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>スタッフが施設内外を毎日清掃しており、特に玄関周りは利用者を気持ちよくお迎えするために毎朝丁寧に水拭き清掃をしています。</p> <p>体操やヨガサークルの利用前には床のモップがけを行い、トイレはいつも清潔に保たれているように巡回をしています。</p> <p>チェックリストを作成し、カーテンの洗濯やエアコンのフィルター清掃など、漏れがないようにしています。</p> <p>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、皆の施設を皆が大切に使うということを意識してもらっています。</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>資料(新点検等チェックリスト、利用報告書)、現場確認(館内、外構)、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>専門業者による定期的な点検、清掃のほか、エアコンのフィルター清掃、カーテンや座布団カバーの洗濯等をスタッフにより実施し、経費節減と併せ、利用者に快適に利用してもらうようにしています。また、利用終了時には体育室、ミーティングルームともに、利用者報告書点検表にて「床掃除を備え付けのモップで清掃してください」等、数項目にわたり清掃、あと片付けをお願いしています。</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>建物・設備の維持管理では年間で行う内容、頻度、実施者を明確にした管理計画表を策定し、計画的な点検、保守、清掃を行っています。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。スタッフの日常清掃により館内は清潔に保たれ、施設の外回りも掃除が行き届いています。</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>

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)> 資料(鍵管理表)、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)>	
常時1人体制のため、門と玄関他共通の鍵を館長、スタッフ全員が保持・使用、管理しています。	

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)>	
開館中はスタッフによる見回りをを行い、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。	

(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を用いて、毎月1回、設備、備品の安全性をチェックし、業務日誌に記録しています。	

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)>	
事件事例、ヒヤリハット事例等の研修を館長・全スタッフが集まるスタッフミーティングで実施しています。	
<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)>	
安全性や事故に係る課題について、業務日誌に記録し、それを「情報フォローアップひろば」に載せ、スタッフミーティングの場で対応策等を話し合っています。	

(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><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)></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>館長を管理者として防火防災管理者選任届を保土ヶ谷消防署に届け出をしています。また、消防計画書も届け出をしています。災害のケースに応じた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><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)></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。当訓練はスタッフミーティングの日程に合わせて、館長・全スタッフが参加しています。</p>	

(6) 緊急時対応全般（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>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られるよう、現場にスタッフが1名のみの場合と、現場に協力者がいる場合に分けて応急処置、消防・警察への通報等について、対応の優先順位を決め、手順を設定しています。また、緊急時の対応について、スタッフミーティングで確認、共有を行っています。</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>

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	
<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)>	
当館の運営体制は非常勤の館長のほか、9名のスタッフでローテーションを組み、常時1名体制で運営しています。ローテーションにより、複数の業務をこなせるような体制としています。	

②協定書等のとおり開館しているか？

※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 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 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)>	
開館時間は午前9時ですが、午前担当のスタッフは8時半からの勤務時間としています。スタッフが館に到着後、館長に館に到着した旨の連絡をするようにし、事故等で到着できない場合、館長が駆け付け9時の開館に対応できるようにしています。	

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 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	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
現場確認(館内掲示)	
<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)>	
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、その旨を館内掲示で案内しています。	

(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)>	
個人情報保護研修、人権研修、接遇マナー研修、嘔吐物処理研修、救命救急講習等の年間研修計画を一覧表にまとめています。	

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(研修計画表、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)> 個人情報保護研修、人権研修、防災訓練、避難訓練、救命研修等を館長、全スタッフ対象に年1回実施しています。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)>	
研修では爆破予告の対応、嘔吐物処理研修も行っています。またヘイトスピーチ言動に対する対応についても研修対象としています。館長不在のスタッフ1人の運営体制のため、スタッフ1人で判断できるよう具体的な内容の研修を行っています。	

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>スタッフ全員が研修に参加できる環境を整えるために隔月毎に行うミーティングの時間を使って、年間の研修計画に沿って様々な研修を行っています。</p> <p>館長は横浜市が主催する研修や協会内の研修を受講し、内容をスタッフと共有し、資料はマニュアルフォルダーで常に閲覧ができるようにしています。</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>資料(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>隔月ごとに、スタッフ全員が参加するスタッフミーティングの場で研修を実施するよう、計画を策定、実施しています。スタッフミーティングでは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。スタッフミーティングでは「情報のフローアップひろば」に挙げられたテーマについても意見を述べ合い、議論し、内容の共有を図っています。</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>資料(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>横浜市主催の研修や協会内の研修を受講した場合、受講した職員はスタッフミーティングで全スタッフに研修内容を周知、共有するとともに資料はマニュアルフォルダーにファイリングし、閲覧ができるようにしています。</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)>	
常時1人の運用体制のため、午前帯、午後帯、夜間帯別に、詳細な時間帯別業務マニュアルを作成して、スタッフ1人で業務を実施できるようにしています。	

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)>	<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)>
スタッフによって利用者に対するサービスや対応が異なることがないように、日々の情報は業務日誌に記入し、情報共有をしています。	資料(業務日誌、情報のフォローアップ広場)、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)>
特に重要と思われるルール見直し、改善提案、注意すべき事項、苦情の報告、事例報告については、スタッフ間の認識の違いを防ぐために「情報のフォローアップひろば」に抜粋し、ミーティングで確認、課題の解決策についての検討をスタッフ全員で行っています。この「情報のフォローアップひろば」は館長発信ではなく、担当スタッフがスタッフの目線で作成しているため、課題の解決に全員が自主性をもって関わることができています。	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	日々発生する情報を業務日誌に記載し、それを基に苦情の報告、注意すべき事項、改善提案等、採り上げるべき主要事項を「情報のフォローアップひろば」にまとめ、隔月で行うスタッフミーティングの場で解決策等、意見を出し合い、議論しています。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)>	
個人情報取り扱い事業者の義務のほか、個人情報保護Q&A、個人情報保護の具体例等を記載した個人情報保護マニュアルを作成しています。また、研修で使用する要約版も作成しています。	

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)>	
館長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)>	
年1回、職員、スタッフ全員を対象に個人情報保護研修を行っています。令和6年度は5月22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、誓約書を取っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 取っている
<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><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)></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>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><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)></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>収集する個人情報はその使用目的が明示されており、スタッフへの聞き取りでも明確に目的の説明がありました。</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><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)></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>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、団体利用申込書に明記してあります。 職員、スタッフ全員に周知徹底し、個人情報を適切に扱っていることをヒアリングでも確認しました。</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、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)> 資料(安全管理措置報告書)、現場確認(パソコン、鍵のかかるキャビネット)、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)> 安全管理措置報告書とヒアリングにより、個人情報の適正な管理を行っていることを確認しました。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。パソコンは簡単に移動できないようにワイヤーで固定しています。個人情報を含む不要となった書類はシュレッダーによる廃棄を徹底しています。	

(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)> 小口現金受け払い、領収証等の伝票整理は当館の担当スタッフがを行い、経理業務は協会の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)> 資料(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)> 小口現金受け払い、領収証等の伝票整理等当館の経理は担当スタッフが先行い、出納は協会本部の経理担当者、経理責任者は協会本部の事務局長が行う体制で、役割分担を行っています。	

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(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)> 当館(横浜市)分と、協会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)> 電気料金、通信費、消耗品費の伝票を確認しました。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 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、印鑑は協会本部事務局にて管理しています。	

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>スタッフは1名体制、館長は常勤ではなく協会事務局と兼務をして人件費を削減しています。</p> <p>消耗品は少ない月次予算の中で最低限の購入に抑えています。</p> <p>日常の清掃は外部に委託をせずスタッフで行っています。</p> <p>日々の点検をまめに行うことで早めに不具合を発見し、小破修繕はスタッフで行うことで経費を削減しています。</p> <p>不必要な照明の消灯に加えて、一日5回、各部屋の温度と湿度を計測し、冷暖房の過度な冷やしすぎ、暖めすぎがないかを点検しています。当館はぎりぎりの予算で運営しているため、光熱費の節約が経費削減においては必須項目です。</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>資料(事業計画書、事業報告書)、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>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。</p> <p>省エネに向けて1日5回、各部屋の温度と湿度を計測し、温度管理の適正化を図っています。空調の温度設定のパネルのそばに、温度設定の注意書きを掲示し、過度な冷房・暖房を抑止しています。</p> <p>当館の協会本部にて電気設備の保守、消防設備保守、定期清掃等の共同委託を行い、経費の低減を図っています。</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>自己評価表の前年度の運営目標に対する実績、評価を踏まえて、それを反映した今年度の運営目標、計画を設定しています。</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"/> 一部未対応の項目がある <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 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"/> 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
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(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 type="checkbox"/> 協議されていない	<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
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(事業計画書、事業報告書、目標設定・自己評価表)、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)>	
区の担当者が来館し、業務点検の実施とともに、課題や目標、進捗等についての打合せを行っています。	

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>運営委員会を6月に加えて11月にも開催することにより、運営委員会で協議した内容を事業計画に反映させやすくなりました。</p> <p>運営委員会を基本に事業計画を立て、実施し、隔月で実施しているスタッフミーティングで課題を抽出し改善、その結果を次年度の事業計画につなげていく、PDCAサイクルを意識した運営を心がけています。ただしPDCAを意識するあまりマンネリ化した運営にならないように、常に新しいことに取り組む力を身に付けられるようにスタッフに指導をしています。</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>資料(事業計画書、事業報告書、目標設定・自己評価表、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>目標設定・自己評価表にて計画内容及び運営目標の明確化とその実績評価、更に今後の取り組みへ反映するなどPDCAを回しています。隔月で行うスタッフミーティングにて、課題を採り上げ、解決策の議論を行い、次年度計画に結び付け、年2回開催となった運営委員会に諮り、事業計画を設定、実施しています。実績を踏まえたサークル会員減への対応、自主事業の企画等を行っています。</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>日常発生する各種問題から、取り組むべき課題を抽出し「情報フォローアップひろば」に掲載し、隔月で行うスタッフミーティングに議題を提出し、意見を出し合い全スタッフ間で共有し、改善計画に結び付ける運営管理のしくみは特に評価できます。□</p> <p>フタッフ1人の運営体制であり、各種業務の経験と館業務の全体像が把握できるよう、担当を毎年ローテーションし、全スタッフがすべての業務に関わられるようにしています。</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>

VI. 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>国籍やLGBTなどの新たな人権課題にも対応できる内容で研修を行うことにより人権問題を自分の問題としてとらえ、理解を深める取り組みを行っています。</p> <p>市民の健康づくり支援として地域の方の健康維持、体力増強、介護年齢の引き上げに繋がるような企画立案に務めています。</p> <p>10月に実施する健康チェックデーは利用者アンケートの要望によるもので、血管年齢や足指力を計測し、栄養指導、介護予防体操などを盛り込んだ企画になっています。</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>資料(事業計画書、事業報告書、年間研修計画表、研修実施報告書)、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>当館は非常勤の館長1名と、スタッフ9名のローテーションによる運営を行っています。常時1名での運営体制であり、各種の業務を1人でスムーズに実施できるようフタッフ研修を充実させる等、1人体制ならではの工夫がみられます。スタッフ研修ではヘイトスピーチの禁止やLGBT対応等、新たな人権課題にも対応できる内容の人権擁護研修や、通常業務運営で留意しておくべき内容の個人情報保護研修等を計画的に行っています。</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>利用者アンケートの中で「あなたにとっての瀬戸ヶ谷スポーツ会館の役割は？」という質問に、健康づくり、他者との交流、技術の向上、生きがいづくりという回答をいただきました。ここに来ることが健康の源、この場所があって本当にありがたいというお声もよくいただきます。築34年の古い施設ですが、利用してくださる皆様の居場所として少しでも使いやすく、居心地のよい施設を維持できるようにとスタッフ全員が意識をしながら管理をしています。</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>資料(事業計画書、事業報告書、業務マニュアル、緊急連絡網)、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>上述のとおり、常時1名での運営体制であることを考慮して、1人で判断、実行できるよう研修と業務マニュアルを充実しているほか、緊急時に優先して対応する手順の明確化と、スタッフに万一のことがあることも想定し、スタッフ家族に緊急連絡網を渡して不測の事態に備えています。スポーツ活動中の熱中症予防5カ条と、熱中症が疑われる場合の対処の館内掲示を行い、スポーツ会館ならではの工夫も行っています。</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>