

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

羽沢スポーツ会館  
評価シート

評価機関名：NPOリブグリーン

平成30年11月

# 目次

<b>評価結果の総括</b>	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) 運営目標	36
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	38
<b>VI. その他</b>	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>・指定管理者の羽沢スポーツ会館運営委員会は会長をはじめ運営委員には羽沢地区の自治会町内会長、地区社会福祉協議会委員、青少年指導員、スポーツ推進員、利用者代表を迎え地域の幅広い意見を取り入れ当スポーツ会館の運営を行っています。地域協働事業として年初めの新春こども書き初め大会や0602イベント(横浜市開港記念日に施設を子供たちに開放するイベント)には地域の人々に多数ボランティアとして参加頂いており、多くの地域の人々が集う拠点ともなっています。また神奈川区内の他の施設情報を掲示したり、地域のチラシ(防犯・消防)を館内掲示し地域情報の発信拠点ともなっています。更には当スポーツ会館スタッフが有志で近隣の福祉施設でボランティア活動をするなど地域の人々と積極的に交流を行っています。</p>	<p>・地域の自治会「サンハイツ羽沢自治会」の会長が当施設の運営委員会長を務めており、顧問は地区の自治連合会長など地域の方々が施設の運営に関わっています。その利点を活して地域住民をボランティアとした近隣施設イベントへの参加など地域交流が積極的に行われています。          ・平成30年8月19日に地域の特別養護老人ホームが主催するイベント「羽沢の家納涼祭」で当施設利用者とハワイアン演奏会を開催しています。9月1日には羽沢地区の防災訓練に参加しています。          ・「0602イベント」ではスポーツ室で従来の種目に加えて新たな種目「カローリング」を実施。従来の「バスケット競技」にはスタッフ間で協議して地域住民に審判をして頂いています。          ・平成30年5月30日に開催された運営委員会では「更に広い年齢層の利用者の獲得」、「施設の老朽化から開閉が困難となっている体育館の非常口の対応」などが討議されています。</p>
II ・利用者サービスの向上	<p>・利用者アンケートを自主事業の実施後また利用者会議の都度実施し出来る限り多数の利用者の生の声を取り入れており、スタッフミーティングで内容を検討し対策を立て、その結果については速やかに館内に掲示・公表しています。また日常の個人利用者の希望・要望・苦情等についてもほっとボイスにて取り入れスタッフミーティングで対応を検討し同様に館内にてその内容を掲示・公表しています。更に公平公正な施設利用の観点から団体利用申込で同一予約利用日に予約者が複数となり重複した場合は当事者同士によるあみだ又はじゃんけんによる公開抽選を実施しています。</p>	<p>・平成30年7月14日に開催された利用者会議には利用団体11団体の代表11名が参加して施設運営について活発な討議があり「スポーツ室の掃除機が臭い」との意見について、最近購入した吸引力の強い別の掃除機に入れ替えられ問題が解決しました。          ・平成30年6月8日から7月6日の期間に37団体180名に独自様式のアンケートが配布され153枚が回収されています。「ご意見」が3項目48件に整理され、「スポーツ室の卓球エリアとプレイエリアの仕切板の増設」、「スポーツ室の踊り場の窓のブラインドをカーテンに変更」、「扇風機の振動の修理」、「利用者の重複申込み抽選方法の見直し」が対応されました。          ・「新春書き初め大会」、「0602イベント」、「健康ウォーキング」、3つの自主事業ごとにチラシが作成され、自主事業開始前に11の自治町内会に配布され、81か所の掲示板に掲示され、347の町内会の班で回覧されています。</p>
III ・施設・設備の維持管理	<p>・当スポーツ会館は建築後30年以上経過しておりかなり老朽化がすすんでいます。建築・機械・電気設備等の不具合箇所等については施設管理者点検を定期的に行い全スタッフが不具合箇所の情報を共有すると共に担当部局の区に報告しています。また利用者の方々が安心・安全で、気持ちよく利用できるようにスタッフが館内を巡回すると共に清掃を行い清潔で気持ちよく利用できるように努めています。さらに床やガラスなどについては外部業者と契約して定期的に清掃を行っています。施設外の遊具についてもスタッフによる日常点検の他に外部業者と契約し年1回の定期点検を実施しています。防犯・火災・非常通報についてはSECOMによる機械警備を実施しています。</p>	<p>・平成30年9月に消防設備点検、2月に屋外遊具メンテナンスが専門業者により実施され、毎日3回スタッフにより12項目のチェックリストに基づいた日常清掃と整理整頓が行われています。更にトイレについては「手洗い場の汚れ状況」など別のチェックリストで7項目がチェックされ、スタッフの引継ぎ時に「引継ぎチェックリスト」に記録され未実施を防いでいます。          ・施設内はスタッフの定期巡回により、常に清潔な状態に保たれています。しかし、築30年が経過して経年変化により外壁の汚れとコーキングのクラック発生、トイレの漏水、スポーツ室天井ボード剥離、スポーツ室西口避難口の開閉不具合などが発生しています。対応策として、平成30年6月に「施設管理者点検表」を区へ提出して、万が一火災・地震など緊急事態の発生に配慮して9月25日に区の定期点検でも確認されています。</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>・一人勤務体制なので、緊急時(火災・地震を含め)の対応マニュアル及び連絡表を事務室内に掲示しスタッフがいつでも対応できるようにしています。また火災避難訓練については消防職員立会いの下、全スタッフ参加で実施しています。さらに今年度は地震の際の避難ルート・避難場所の確認等をスタッフ全員参加で実施しました。</p>	<p>・当施設は機械警備が整備され、警備業者の記録から平成29年度に3回異常発報がありましたが、蛾によるセンサーの作動であり今年度は発報の記録はありません。</p> <p>・平成30年3月12日に菅田消防出張所の協力を得て、当施設の出火を想定した消防訓練が実施されています。初期消火、避難、心肺蘇生の訓練が実施されました。別に、救急救命講習を全スタッフが受講しています。</p> <p>・地震、火災、台風、大雨、降雪による災害の発生を想定した緊急時マニュアルが整備されています。マニュアルは発生が想定される自然現象ごとに対応が編成されており、分かりやすい構成と内容になっています。更に、飲料水(500mL・47本)とアルミブランケット40枚が備蓄されています。</p>
V ・組織運営及び体制	<p>・当スポーツ会館は午前・午後勤務スタッフ4名、夜間勤務スタッフ2名の合計6名による3交代ローテーションの一人勤務体制です。基本的には受付に在席していますが利用状況を見ながら館内巡回、清掃を行っています。離席する場合は窓口に表示をし、常に電話子機を携帯し、いつでも対応できるように努めています。尚、前月にシフト表を作り6人が交代勤務を行っていますが全スタッフが全ての業務を把握できるように業務日誌等を通じ、引継ぎを十分に行っています。また業務研修は月に1度のスタッフミーティングなどを利用しきめ細やかにを行っています。</p>	<p>・平成30年研修計画書に基づいて、平成30年5月に個人情報取扱研修、接遇能力向上を目指した「認知症サポーター養成講座」をスタッフが受講しています。新人スタッフは5月に市主催の「施設管理研修」、6月には「ゴミ分別研修」に参加、施設管理を担当するスタッフは7月「公共建築物保全研修」を受講して報告書を作成しています。</p> <p>・区のバックアップで照明のLED化と冷暖房温度管理の徹底により、平成25年45万kwhあった電気使用量は平成29年には25万kwhと約半減しました。水道元栓の絞り込みを行ったことにより、水道使用量は平成25年2万5千㎡から1万8500㎡に減少しています。</p> <p>・平成29年12月、平成30年6月に区と施設の課題、目標、進捗について協議され、通常の利用者に加えてロビーのみの利用者も多く、自主事業のウォーキングなどが好評で地域住民の交流の拠点となっているとの講評を得ています。</p>
VI ・その他	<p>スポーツ会館では毎月、「羽沢すくすく子がめ隊」が子育て中の乳幼児親子のたまり場・交流の場・情報交換の場・憩いの場として会議室を利用しています。ロビーでは放課後や休日に地域の小中学生の居場所として、またスポーツ室・会議室は活動後の利用者の交流の場としても活用されています。受付窓口には神奈川県マスコットキャラクター「かめ太郎」人形を置き、また平成30年度開催の「0602イベント」では「かめ太郎」の着ぐるみを活用するなど神奈川区のPR、魅力アップに協力しています。当施設が地域の多くの方々にスポーツのみならず地域交流の場・情報交換の場・憩いの場としてこれからも利用して頂き「あって良かった羽沢スポ館」との評価を頂けるようスタッフ一同、日常清掃、施設管理、接遇等を含め全力を尽くしています。</p>	<p>・区の施策「赤ちゃん教育」に協力して「すくすく子がめ隊の支援」として毎月第一水曜日(1月と5月は第二水曜日)に施設を開放しています。また、区が進める「書初め大会」に出展できる作品作りを自主事業「新春書初め大会」を実施して地域住民と進めています。</p> <p>・平成29年度の利用者数は20,382名(前年比99%)と微減でした。近隣の小・中学生の減少と「キッズクラブ」の進出などが要因です。対応策として当施設の立地を活用して「バンド演奏練習可能な施設」を訴求、ドラムなどの備品を充実して、中学生以上の利用者増を図っています。しかし、練習に必要なドラムなどの備品を提供しており、利用者が増加する半面それらの備品の消耗も激しく費用が発生しています。利用者負担金について区の関連する窓口との話し合いが必要ではないかと感じられます。</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>・指定管理者が羽沢スポーツ会館運営委員会であり、当運営委員会は、当該地域のサンハイツ羽沢自治会会長が運営委員会会長、委員会の顧問は地区自治連合会長、委員は自治会町内会長、地区社会福祉協議会会長、スポーツ推進委員及び青少年指導員により構成されています。地域協働事業としての新春子ども書き初め大会や0602イベント(横浜開港記念日には施設を子供たちに開放するイベント)等の自主事業を実施しており、当日には地域の人々が多数ボランティアとして参加しています。また神奈川区内の他の施設情報も掲示しています。さらには地域のチラシ(防犯・消防)を館内掲示しています。</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(羽沢の家納涼祭報告書、地域の防災訓練報告書)、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>・平成30年8月19日に地域の特別養護老人ホームが主催するイベント「羽沢の家納涼祭」で当施設利用者と連携してハワイアン演奏会を開催しています。</p> <p>・平成30年9月1日には羽沢地区の防災訓練に参加しています。</p> <p>地域との交流・情報交換が施設利用者を巻き込んで行われていることが報告書から確認できます。</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>平成30年5月30日に自治会町内会長をはじめとする10名の運営委員メンバーが出席して運営委員会が開催されることが議事録から確認できます。</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	
<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(運営委員会議事録)、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>「更に広い年齢層の利用者の獲得をする。」、「施設の老朽化から開閉が困難となっている体育館の非常口の対応」などが運営委員会で意見として挙げられていることが「運営委員会議事録」より確認できます。</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	
<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(運営委員会議事録、スタッフミーティング記録)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&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>「0602イベント」では従来の種目に加えて「カローリング」を実施しています。またスタッフ間で協議して地域住民を審判にした「バスケット」を実施したことが確認できます。また、体育館の非常口については区に対して技術相談票を作成して適切に区の関係機関につないでいることが確認できます。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&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>地域の自治会である「サンハイツ羽沢自治会」の会長が当施設の運営委員会長を務めており、顧問は地区の自治会連合会長など地域の方々方が施設の運営に関わっています。その利点を活用して地域住民の方々をボランティアとした近隣施設イベントへの参加など地域交流が積極的に行われていると感じます。</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>

## Ⅱ. 利用者サービスの向上

### (1) 利用者会議

①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
平成30年7月14日に利用団体11団体の代表11名が参加して「利用者会議」が開催されていることが「利用者会議議事録」より確認できます。	

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)>	
利用者アンケート分析から、「利用時間に対する要望」・「設備・備品に関する要望」・「今後欲しいサービス」の3項目48件が課題として提示され、「シャワールームをもっと綺麗に」、「トイレに温水洗浄便座の設置」、「スポーツ室への冷房の設置」、「スポーツ室の掃除機の排気が臭い」などが課題として抽出されていることが議事録から確認できます。	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

※①で開催していない、又は②で特に課題がないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(スタッフミーティング記録)、現場確認 <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)>  利用者会議で抽出された課題はスタッフ間で協議され、「スポーツ室の掃除機の臭い」について、最近購入した吸引力の強い別の掃除機へ入替が実施され解決しました。他の課題は予算などで実現が難しい旨を、館内掲示していることが確認できます。	

(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30年6月8日から7月6日の期間で、37団体180名に独自様式のアンケートが配布され153枚が回収されています。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  今回のアンケートの回収数は昨年度から約10%増えています。また設問には「利用者の年齢」、「自主事業「歴史散歩」の評価」などを加えて、今後の施設運営に役立つ情報が収集できるように工夫されていると感じます。	



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	
<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(利用者アンケート集計結果)、ヒアリング            &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>「利用時間に対する要望」・「設備・備品に関する要望」・「今後欲しいサービス」に分類された3項目48件の課題が抽出されていることが「利用者アンケート分析」から確認できます。</p>	

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	
<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(利用者アンケートご意見・ご要望への回答)、現場確認、ヒアリング            &lt;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)&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>多くの課題から緊急性・重要度をスタッフが協議して、「スポーツ室の卓球エリアとプレイエリアの仕切板の増設」、「スポーツ室の踊り場の窓のブラインドをカーテンに変更」、「扇風機の振動の修理」、「利用者の重複申込み抽選方法の見直し」などが対応されていることが確認できます。</p>	

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、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)>  利用者アンケートの結果、及び取りまとめた改善方法を館内掲示していることが確認できます。	

(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)>  市の提供している「ご意見ダイヤル」利用方法のポスターが受付窓口上部に貼付され利用者に情報提供されていることが確認できます。	

②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> ご意見箱は「ほっとボイス」との名称で受付の横、スポーツ室、会議室にA4の記入用紙と併せて設置されていることが確認できます。	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「利用者のほっとボイス」(苦情を含めた要望・意見)の募集を受付の横、スポーツ室、会議室の3か所に設置して、利用者が苦情や意見を述べやすい環境作りに努めているように感じられます。	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(ご意見・苦情等の対応・解決の仕組・手続き)、ヒアリング	
<仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者の苦情に対する受付方法、対応手段、責任者等が記述されている「ご意見・苦情等の対応・解決の仕組・手続き」が作成され、当施設の苦情解決の仕組みが決まっていることが確認できます。	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)>	
受付上の「スポ館情報板」に苦情解決の仕組みのポスターが掲示されていることが確認できます。	
<周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者からのご意見は業務日誌に記録されていることが確認できます。平成30年3月にバレーボールに空気を入れるコンプレッサーの故障が利用者より寄せられ、業務日誌に記録されスタッフ全員にその内容が回覧されています。	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(業務日誌、スタッフミーティング記録)、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)>	
利用者からの苦情やご意見はスタッフミーティングでその対策が協議されています。バレーボールのコンプレッサーの故障は修理が検討されましたが修理不能と判断され、平成30年3月16日に新品が購入され交換されていることが確認できます。	

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 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	
<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	
<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)>	
受付窓口の上に設置されている「スポ館情報板」にバレーボールのコンプレッサー故障の対応が掲示されていることが確認できます。更に、平成30年8月21日利用者から寄せられた「猛暑で男子更衣室に扇風機を設置して欲しい。」との要望には当日事務所の扇風機で対応し、「スポ館情報板」に公表しています。	

#### (4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&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>・当スポーツ会館の施設案内は神奈川区のホームページの区民利用施設案内にて公開されています。また当館の利用案内は受付窓口に置き「スポ館情報」にも掲示し利用者が分かり易い様にしています。さらに受付横に今月分と来月分の予約状況を掲示し利用者が予約の無い日、会議室、スポーツ室が一覧で見えるようにしています。自主事業の案内等(新春子ども書初め大会、0602イベント、ウォーキングイベント等を含む)については羽沢スポーツ会館会長を通じてイベント案内を近隣の町内会の掲示板に掲示をお願いし、より多くの方々が参加頂けるように努めています。</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>資料(自主事業配布一覧)、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>「新春書初め大会」、「0602イベント」、「健康ウォーキング」、3つの自主事業ごとにチラシが作成され、自主事業開始前に11の自治町内会に配布され、81か所の掲示板に掲示され、347の町内会の班で回覧されています。スタッフ全員が努力して自主事業の情報を幅広く公平に地域に提供していると感じられます。</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> <p>平成30年5月28日に改訂された最新版の「利用案内」が窓口に設置されていることが確認できます。</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 type="checkbox"/> 閲覧できない	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
受付窓口横に「利用要綱」常備し、利用者がいつでも閲覧できる環境を整備していることが確認できます。	

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 type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、現場確認	
<行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用を希望する日の1か月前の同日から申請受付しています。9時受付を厳守し、申請が重複する場合は割りばしを使った「くじ」で抽選して、利用団体を公平に決定していることが確認できます。なお、抽選方法は利用者の声を反映して「じゃんけん」から「くじ引き」に改められました。	

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 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(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(研修計画書、スタッフミーティング記録)、ヒアリング	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
平成29年12月14日に区が行った人権擁護の研修にスタッフが参加し、報告書を他スタッフに回覧して徹底しています。さらにスタッフミーティング記録から平成30年3月26日にスタッフ全員に対して人権擁護に関する研修が実施されていることが確認できます。平成30年度は8月27日に会長が講師となり全スタッフに対して研修が実施されています。	

## (5) 自主事業

### ①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<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(自主事業計画書、平成29年度自主事業実施報告書)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&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;            平成29年度は①新春子ども書初め大会(幼児～中学生)、②0602イベント(全世代)、③ウォーキングイベント歴史散歩(中・高年)の年齢、性別等に偏らない3つの自主事業が実施されていることが「平成29年度自主事業実施報告書」から確認できます。平成30年度のウォーキングイベントは利用者の要望を反映してウォーキングの距離を伸ばし「小机城址市民の森健康ウォーク」として実施しました。</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 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	
<p>&lt;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)&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>「自主事業計画書」に従って平成30年1月14日「新春子ども書初め大会」が実施されています。地域の住民89名が参加し、内小学生は42名の参加が確認できます。</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>&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; ヒアリング</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>・当スポーツ会館は一人勤務体制のため毎月定例のたよりなどは発行していませんが、当スポーツ会館主催の事業の開催時には必ずスタッフ手作りのチラシを作り、地域の掲示板や菅田地区センターなどの施設に掲示を依頼するなどの努力を行っています。</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>資料(自主事業などチラシの配布一覧)、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>「新春書初め大会」、「0602イベント」「ウォーキングイベント」などの自主事業の案内チラシが自主事業ごとに作成され、開始前に11の自治町内会に配布され、81か所の掲示板に掲示され347の町内会の班で回覧されています。当施設の広報・PR活動は自主事業情報をスタッフ全員の努力で広く地域に行き渡るよう実施されていると感じられます。</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>・当スポーツ会館はスタッフの一人勤務体制ですが受付の対応、利用相談、電話対応については施設名と対応したスタッフが名前を名乗り、服装はウォームビス・クールビスに努めて「笑顔で温かみのある」接遇に努めています。特にスタッフの名札は常に携帯しています。また窓口を離席する際にも常に電話の子機を身につけてすぐに電話対応できるように努めています。更には当スポーツ会館の自由使用の時間帯には毎日近隣の子供が多数来館しますがその都度子供たちに積極的に声掛けをしています。</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>受付スタッフははっきり聞き取りやすい声でにこやかに利用者に対応していることが確認できます。</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>・年度の利用者数についてはここ数年は概ね2万400人～2万700人程度で横ばい状態です。平成29年度の施設稼働率は約73%です。当スポーツ会館はスタッフ1人勤務体制であるため大幅に稼働率を上げることは困難ですが、日常業務のなかで自主事業の内容をより充実し、魅力あるものにし、夏休みの小中学生の利用時間延長を実施したり、積極的に団体登録を受け付ける等の地道な工夫を行い、より多数の方々に利用して頂けるよう努めています。</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>平成29年度の利用者数は20,382名(前年比99%)と微減でした。近隣の小・中学生の減少と「キッズクラブ」の進出などが要因であるとのこと、対応策として当施設の立地を活用して「バンド演奏練習可能な施設」を訴求、ドラムなどの備品を充実して、中学生以上の利用者増を図っています。</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)>

利用者数の頭打ちの対策を中学生以上の利用者増を課題として施設運営を進めています。その結果、平成30年8月午後・夜間の利用回数が26回と前月に比較して13%の増となっています。「バンド練習の利用」に加えて「太極拳」、「体操」、「地域での会議」などスタッフの意図した利用者増が進んでいます。

<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)>	
平成30年9月25日に消防設備点検2月15日に屋外遊具メンテナンスが実施され、記録が存在することが確認できます。消防設備点検は年2回、遊具点検は年1回計画されています。	

##### ②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input 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)>	
館内チェック8項目、外構チェック4項目のチェックリストに基づいて日常清掃と整理整頓が毎日3回スタッフにより実施されていることが確認できます。更にトイレについては「手洗い場の汚れ状況」など別のチェックリストで7項目がチェックされ、スタッフの引継ぎ時に「引継ぎチェックリスト」に記録され未実施を防いでいます。	

## (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> <p>備品台帳より当施設の備品は「市所有」のみであることが確認できます。</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>&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「ホワイトボード」など、5つの高額備品の現品の存在が確認できます。</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>スポーツ室で使用されている卓球台は4台が新しく購入され、残りの4台にも安全性に関わる損傷はありません。会議室で使用している机、椅子なども損傷がないことが現物より確認できます。</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>&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>平成30年9月21日にプラスチックごみ、8月7日に金属ごみ、9月15日に紙ごみが回収されいることがマニフェストの記録から確認できます。</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>&lt;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)&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>当施設一階の倉庫に設置されているゴミ容器から、ゴミが市の分別ルールに沿って適切に分別されていることが確認できます。</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>&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>・当スポーツ会館は建築後30年以上経過しかなり老朽化が進んでいますが利用者の方々及安全で安心して使えるようスタッフが館内を巡回しています。また清掃については特にトイレ、玄関周りは念入りに行っています。施設の周りには川がありそこに生える雑草はスタッフが定期的除草をしています。設備や備品類についても貸し出す前に念入りに点検しています。</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(施設管理者点検表)、ヒアリング、現場確認</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>施設内はスタッフがチェックリストに従って毎日3回チェックしており、常に清潔な状態に保たれています。しかし、築30年が経過して経年変化により外壁の汚れとコーキングのクラック発生、トイレの漏水、スポーツ室天井ボード剥離、避難口の開閉不具合などが発生しています。対応策として、平成30年6月に「施設管理者点検表」を区へ提出しています。9月25日には区の定期点検でも確認されました。</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>築30年が経過して当施設は経年変化による外壁、トイレの水回り、スポーツ室天井、避難口の開閉などに不具合が発生し、利用者からも指摘されています。対応策として区の関連部署と修繕に向けた協議が開始されています。スピーディなスタッフの対応は評価できると感じられます。</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> <p>スポーツ室の不具合「天井板の剥離」と「西口避難口の開閉」は、万が一地震が発生した場合に「天井板の落下」・「利用者の円滑な避難の妨げ」などの危険に及ぶ可能性が十分に考えられます。行政の方々と連携して早急な修繕が望まれます。</p>

## IV. 緊急時対応

### (1) 緊急時対応の仕組み整備

#### ①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に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 type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

### (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 type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: )	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
警備業者の記録から3回の発報記録が確認できます。平成29年6月8日、6月20日、8月20日と昨年発生しましたが、「センサー近辺に蛾が居た」などで特に異常はなく、その後今年度の発報記録はありません。	

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(鍵管理簿)、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)>	
平成30年4月に作成された「鍵管理簿」から鍵の管理者・管理方法が明確になっていることが確認できます。「鍵管理簿」は年2回4月と10月にチェックされ更新されています。	

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)>	
事故や犯罪を未然に防止するよう、スタッフはチェックリストに沿って館内と外回りの巡回を毎日3回実施し、記録していることが確認できます。	



### (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)>	
施設・設備等の安全性について、チェックリストに基づいて毎日3回チェックされ記録されていることが確認できます。加えて、館外に設置されている遊具は専門業者により毎年2月に定期点検が実施されています。	

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)>	
テーマ:事故発生の防止、対象者:全職員	
<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)>	
スタッフマニュアルに過去のヒヤリハット事例が記載され、新たに発生した事故等は業務日誌に記録されてスタッフミーティングで情報が全スタッフで共有されていることが確認できます。	

#### (4) 事故対応業務

##### ①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない <研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:消防訓練、AEDの操作と心肺蘇生法を習得する、対象者:全職員 <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)> 平成30年3月12日に菅田消防出張所の協力を得て、当施設の出火を想定した消防訓練が実施されていることが記録より確認できます。初期消火、避難、通報、心肺蘇生の訓練が実施されています。別に、救急救命講習を全スタッフが受講しています。	

##### 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)> 資料(緊急連絡先)、ヒアリング、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)>  事務室壁面に緊急連絡先が貼られていることが目視により確認できます。	

## (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 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 checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" 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>地震、火災、台風、大雨、降雪による災害の発生を想定した緊急時マニュアルが整備されています。マニュアルは発生が想定される自然災害ごとに対応が編成されており、分かりやすい構成と内容になっています。更に、飲料水(500mL・47本)とアルミブランケット40枚を備蓄しています。</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>「消防訓練実施結果報告書」から菅田消防出張所の協力を得て平成30年9月6～9日に消防通報模擬訓練が実施されていることが確認できます。</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>当施設は横浜市防災計画に位置づけがない施設であるが、地震、火災、台風、大雨、降雪による災害の発生を想定した緊急時マニュアルを整備しています。その内容は自然災害ごとに整備されて分かりやすい構成となっており評価できると感じられます。</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で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)>	
平成30年10月25日訪問調査当日と10月18日両日のシフト表に記載されたスタッフが出勤簿より実際に出勤していることが確認できます。	

#### 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)>	
平成30年8月と9月両月の機械設備による当施設入館・閉館の記録から協定書とおり開館・閉館されていることが確認できます。	

#### 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)>	
受付窓口横に設置しています。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

## (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

### ①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「平成30年研修計画書」から全職員を対象として、個人情報保護・守秘義務の研修が計画され、スタッフ全員を対象とした事故防止に対する研修がスタッフミーティングで実施されていることが確認できます。	

### 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(平成29年研修実施記録)、ヒアリング	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:ゴミ分別研修、施設管理研修、シックハウス症候群研修、公共建築物保全研修、対象者:新入職員、職員	
<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)>	
新人スタッフは平成30年6月13日市主催の「ゴミ分別研修」に参加し、5月15日には「施設管理研修」に参加していることが研修報告書から確認できます。また、施設の保全を担当しているスタッフが平成30年7月18日に「公共建築物保全研修」を受講して報告書を作成しています。	

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>・全スタッフが当スポーツ会館の運営に万全の態勢で臨めるように各種の研修を積極的に受講しています。また研修会参加に際しては勤務ローテーションに支障が出ないように勤務調整を行い研修費を支給します。研修実費(研修教材費、講師料等)が必要な場合は全額羽沢スポーツ会館運営委員会が負担します。</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>研修に参加する担当スタッフに対して施設の運営に支障がないようにローテーションを実施するとともに研修費、必要な交通費を運営委員会が負担していることが確認できます。</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;            資料(研修結果報告書)、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>「研修結果報告書」ファイルと閲覧認印から研修会を受講したスタッフが報告書を作成して、スタッフ間で回覧し情報を共有していることが確認できます。</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)>	
「利用者への対応」マニュアルが作成され新人スタッフに対して研修を実施していることが確認できます。また、「私たちは羽沢スポーツ会館の顔です。」と宣言されたポスターを事務所に貼付してスタッフ全員の窓口対応への意識を高めています。	

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)>
・スタッフミーティング時において人権研修、個人情報の研修や予約時の問題点、課題等を話し合い、その都度マニュアルの改訂を行っています。スタッフはそのマニュアルに従い日々の業務や点検時に常にそれを確認、チェックしながら日常業務を行っています。また業務日誌で利用者からの要望・苦情等について記載するとともに、それ以外に早急に周知する必要がある事については事務室の伝言ボードに伝言を掲示し全スタッフに周知できるよう努めています。更に供覧された書類は各職員が押印することにより全員で情報共有化したことを確認しています。	資料(認知症サポーター講座記録)、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)>
	地域住民の高齢化に配慮して接遇能力向上を目指した「認知症サポーター養成講座」をスタッフが受講しています。更に緊急時対応力を向上するために平成30年9月3日に「救急救命講習」を受講しています。

### (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)>	
「個人情報保護に関する規定と実施細則」が確認できます。	

#### 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)>	
当館の1階にある「スポ館情報板」に管理責任者を明確にした個人情報の取り扱いについての掲示をしていることが確認できます。	

#### 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)>	
「スタッフミーティング記録」から平成30年5月に個人情報保護の研修が全スタッフに実施されていることが確認できます。	



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>誓約書から平成30年5月28日にスタッフ全員6名それぞれから個人情報の取扱いについての誓約を取っていることが確認できます。</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>「スポーツ室利用許可申請書」、「自主事業申込書」、「グループ・団体情報カード(新規)」の3つの書類で個人情報が必要な範囲で収集されていることが確認できます。</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>&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>「スポーツ室利用許可申請書」、「自主事業申込書」、「グループ・団体情報カード(新規)」の3つの書類で個人情報を収集しており、それぞれの書式の下段に「使用目的以外には収集した個人情報を使用しない。」旨が明記されていることが確認できます。</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)> 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)> 事務室内のノートパソコンにはパスワードが設定され盗難防止用のワイヤーロックがされています。ヒアリングからパソコン内には個人情報が保管されていないことが確認できます。収集された「グループ・団体情報カード(新規)」、「スポーツ室利用許可申請書」、「自主事業申込書」は事務所内の施錠できるロッカーに保管されて、1年後にシュレッダーにより廃棄処理されています。	

#### (4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
指定管理料は指定の口座に振り込まれ専用の通帳に記載されて管理されていることが確認できます。	

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)> 経理担当者を職員間で2か月の持ち回りとしています。消耗品は毎日の施設内点検時にスタッフがチェックして購入の必要があれば「物品購入希望票」に記録されて経理担当が支出伝票を起こしスタッフにより購入されて領収書が支出伝票の裏にコピーされていることが確認できます。	

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(通帳)、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)>	

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)> 収支決算書からピックアップした平成29年8月の水道料金、10月 電話料金、12月 電気料金の伝票の存在が確認できます。	

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)>	
通帳は事務所内の金庫に保管され、印鑑は会長が保管していることが確認できます。	

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>&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>・冷暖房温度管理の徹底、裏紙使用の徹底、水道元栓の絞り込み、節電、備品類の軽微な修繕の自前実施、ゴミの持ち帰りの徹底、トイレトペーパーの使い切り推進等の経費削減に努めています。また雑草などはスタッフが定期的に除草しています。さらにスタッフは当スポーツ会館の近隣に居住している人を採用することで交通費など人件費の抑制を図っています。</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、現場確認</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>区のバックアップにより照明のLED化と冷暖房温度管理の徹底により、平成25年45万kwhあった電気使用量は平成29年には25万kwhと約半減しました。水道元栓の絞り込みを行った水道料金は平成25年2万5千㎡から1万8500㎡に減少しています。また、利用者から指摘のあったスポーツ室入口窓へのカーテン設置はスタッフによるDIYで実施されています。</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
<b>評価機関 記述</b>	
<p>&lt;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)&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29年度羽沢スポーツ会館自己評価表」より利用者サービス、業務運営、スタッフ育成、財務、利用者の意見の5つの視点から計画内容及び運営目標が作成され、その実績と今後の取組が記載されていることが確認できます。</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(平成29年度管理運営業務点検報告書、業務点検結果シート)、ヒアリング <未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input 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(平成29年度管理運営業務点検報告書)、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)>	
平成29年12月8日、平成30年6月15日に区と施設の課題、目標、進捗について協議がされています。当施設は通常の利用者に加えてロビーのみの利用者も多く、自主事業のウォーキングなどが好評で地域住民の交流の拠点となっているとの講評が確認できます。	

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>&lt;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)&gt;</p>       <p>・各年度初めに目標設定・自己評価表の原案を作成し、スタッフ全員より意見をヒアリングした上で決定し、全員が内容を理解した上で設定した目標を達成するように日常の業務に取り組んでいます。</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(羽沢スポーツ会館自己評価表)、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>平成30年上半期運営について、利用者サービス、業務運営、スタッフ育成、財務、利用者意見の5項目ごとに自己評価がまとめられています。6月には「ごみゼロ推進研修」を受講したスタッフによる他スタッフへの研修状況がまとめられてスタッフ育成が進んでいることが確認できます。</p>

(6) 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>区との協議では特段の指摘事項はありません。ウォーキングイベントなどの自主事業で地域住民との交流の場となっているとの講評を頂いています。平成30年上半期の振り返りは、フォーマットにある5項目「利用者サービス、業務運営、スタッフ育成、財務、利用者意見」で仔細に記録され、次期の課題が抽出されていると感じられます。</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>①当スポーツ会館内に横浜市・神奈川区よりのお知らせコーナを設け人権ポスター、自治会町内会加入案内ポスター、救急受診ガイドポスター等、また警察・消防等の行政機関からのお知らせコーナを設け、オレオレ詐欺防止、火災防止ポスターを貼付・掲示しています。②また、ラグビーワールドカップのポスターを貼付・掲示しています。③更に、地域で子どもを犯罪より守る取り組みに協力するため子ども110番の施設登録をし、ステッカーを玄関に貼付・掲示しています。④平成29年度の0602自主事業では「第33回全国都市緑化よこはまフェア」に合わせスタッフ全員で当スポーツ館内ロビーを紙による花で飾り、同フェアのマスコットキャラクターも飾りイベントを盛り上げました。</p> <p>⑤すくすく子がめ隊の支援、区子連の書き初め大会について共催しています。</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(自主事業報告書)、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>市・区の施策の広報を積極的に行うと共に、区の施策「赤ちゃん教育」に協力して「すくすく子がめ隊の支援」として毎月第一水曜日(1月と5月は第二水曜日)に施設を開放しています。また、区が進める「書初め大会」に出展できる作品づくりを自主事業「新春書初め大会」を実施して地域住民と進めています。</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>・当スポーツ会館は羽沢地区においてスポーツ室、会議室を備えた無料で利用できる唯一の公共施設であり、団体利用の場合駐車場も無料で利用出来、会議室ではドラム等の楽器を備えバンドによる楽器が利用できるなど他にはない特徴を持つ施設です。特に羽沢地区連合自治会長会議などで会議室を利用して貰っています。また今期の夏休みでは子供の居場所確保の観点から小・中学生の利用時間を午前10時より開始するなどの新しい取組を行いました。当施設は築30年以上を経過していますが、地区及び近隣の多くの方々が安心して、気持ちよく当施設を利用して頂き、「あって良かった羽沢スポ館」との評価を頂けるようにスタッフ一同、日常の清掃、施設管理、接遇等を含め全力を尽くしています。また当スポーツ会館では横浜市のごみ3R夢プラン推進の観点からゴミの持ち帰り、トイレットペーパーの使い切り推進等について利用者の方々にお願ひし協力を頂いています。</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;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>&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> <p>当施設の立地を利用した「バンド練習」の場の提供でドラムなどの備品を提供しています。しかし、利用者が増加する半面それらの備品の消耗も激しく費用が発生しているとのこと、利用者の負担金について区に関連する窓口との話し合いが必要ではないかと感じられます。</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

評価項目	必要書類
<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
(2) 地区センター委員会等	委員会議事録等
(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
(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
(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
(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
(5) 自主事業	事業計画書、事業報告書等
(6) 図書の出し入れ、購入及び管理	-
(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
(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
(2) 備品管理業務	備品台帳等
(3) 施設衛生管理業務	研修資料等
(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
(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
(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
(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
(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
(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
(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
(3) 個人情報保護・守秘義務	個人情報に関する研修資料等
(4) 経理業務	事業計画書、収支決算書等
(5) 運営目標	自己評価表、管理運営業務点検報告書、業務点検結果シート
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	-
<b>VI. その他</b>	

（以下に於いて公募要項）

根拠
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
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
-
仕様書における利用者会議の開催の項目
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
仕様書における意見・要望への対応の項目
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
特記仕様書における自主事業の項目
特記仕様書における図書コーナーの項目
特記仕様書における施設情報の提供、施設のPRの項目
-
-
-
基本協定書・仕様書・事業計画書における維持管理の項目
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
基本協定書における廃棄物の対応の項目
-
-
仕様書における緊急時の対応等に関する項目
特記仕様書における保安警備業務の項目
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
基本協定書における緊急時の対応についての項目
特記仕様書における災害等緊急時の対応の項目
-
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内容及び事業計画書等の作成・公表の項目
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
仕様書における個人情報保護に関する項目
-
基本協定書における事業計画書、事業報告書、自己評価、業務実施状況の点検、市による業務の改善指示に関する項目
-

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック			
I 地域及び地域住民との連携	(2) 地区センター委員会等	①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？	レ	開催している	レ	開催している		
				開催していない		開催していない		
		②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない		
			非該当		非該当			
		③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
				対応策を実施していない		対応策を実施していない		
			非該当		非該当			
不備の数			0	0				
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？	レ	開催している	レ	開催している		
				開催していない		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？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない		
			非該当		非該当			
		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？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
				対応策を実施していない		対応策を実施していない		
		非該当		非該当				
	(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？	レ	年1回以上実施している	レ	年1回以上実施している	レ	アンケート
				実施していない		実施していない		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？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない		
			非該当		非該当			
		③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
				対応策を実施していない		対応策を実施していない		
			非該当		非該当			
		④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？	レ	公表している	レ	公表している		
				公表していない		公表していない		
			非該当		非該当			
	(3) 意見・苦情の受付・対応	①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？	レ	情報提供している	レ	情報提供している		
				情報提供しているが、一部不備がある		情報提供しているが、一部不備がある		
				情報提供していない		情報提供していない		
		②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？	レ	設置している	レ	設置している		
				設置していない		設置していない		
		③苦情解決の仕組みがあるか？	レ	仕組みがある	レ	仕組みがある		
				仕組みがない		仕組みがない		
④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？		レ	周知している	レ	周知している			
			周知していない		周知していない			
⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？		レ	記録している	レ	記録している			
			記録していない		記録していない			
			苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない			
⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？		レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している			
			一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない			
			対応策を実施していない		対応策を実施していない			
	苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない					
⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	レ	公表している	レ	公表している				
		公表していない		公表していない				
	苦情等が寄せられていない		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	
	(5) 事業 自主	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
	貸出及び図書管理	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
		②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？	レ 揃っている	レ 揃っている
	レ 揃っていない		レ 揃っていない	
	③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？	レ 安全性に関わる損傷等がない	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ある	レ 安全性に関わる損傷等がある	
	(3) 施設衛生	①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？	レ 適切に管理している	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
②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？		レ 適切に分別している	レ 適切に分別している	
	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			0	0
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？	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	
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 チェックしていない	レ チェックしていない	
	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)	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
			一部職員に実施していない	一部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
	(5) 防災業務	②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ 体制を確保している	レ 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
			研修を実施していない	研修を実施していない
	(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？	レ 評価対象施設であり、作成している	レ 評価対象施設であり、作成している
			評価対象施設だが、作成していない	評価対象施設だが、作成していない
			レ 評価対象外施設である	レ 評価対象外施設である
	(5) 防災業務	②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している
実施していない			実施していない	
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？	レ 協定書等の職員体制をとっている	レ 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
			レ 協定書等のおりに開館している	レ 協定書等のおりに開館している
	(2) 職員の資質向上・情報共有	②協定書等のおりに開館しているか？	レ 協定書等のおりに開館している	レ 協定書等のおりに開館している
			協定書等のおりに開館していない	協定書等のおりに開館していない
			レ 公表している	レ 公表している
	(2) 職員の資質向上・情報共有	③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している
			公表していない	公表していない
			レ 作成しており不備がない	レ 作成しており不備がない
	(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)	レ 作成しているが不備がある	レ 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
			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
	(2) 職員の資質向上・情報共有	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)	一部職員に実施していない	一部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
			レ 情報共有している	レ 情報共有している
	(2) 職員の資質向上・情報共有	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？	レ 情報共有している	レ 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
			レ 作成し、活用している	レ 作成し、活用している
	(2) 職員の資質向上・情報共有	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？	レ 作成しているが、活用していない	レ 作成しているが、活用していない
			作成していない	作成していない
			レ 整備している	レ 整備している
	(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を整備しているか？	レ 整備している	レ 整備している
			整備していない	整備していない
			レ 明確化し、周知している	レ 明確化し、周知している
	(3) 個人情報保護・守秘義務	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？	レ 明確化しているが周知していない	レ 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
			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
	(3) 個人情報保護・守秘義務	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)	一部職員に実施していない	一部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	
レ 全ての職員から取っている			レ 全ての職員から取っている	
(3) 個人情報保護・守秘義務	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)	一部職員から取っていない	一部職員から取っていない	
		取っていない	取っていない	
		レ 適切に収集している	レ 適切に収集している	
(3) 個人情報保護・守秘義務	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？	レ 適切に収集している	レ 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	
		レ 適切に使用している	レ 適切に使用している	
(3) 個人情報保護・守秘義務	⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？	レ 適切に使用している	レ 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	
		レ 適切な措置を講じている	レ 適切な措置を講じている	
(3) 個人情報保護・守秘義務	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？	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	
		レ 適切に作成している	レ 適切に作成している	
(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？	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	
		レ 役割分担を明確にしている	レ 役割分担を明確にしている	
(4) 経理業務	②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	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	
		レ 明確に区分している	レ 明確に区分している	
(4) 経理業務	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？	レ 明確に区分している	レ 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	
		レ 存在する	レ 存在する	
(4) 経理業務	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？	レ 存在する	レ 存在する	
		存在しない	存在しない	
		レ 適切に管理している	レ 適切に管理している	
(4) 経理業務	⑤通帳や印鑑等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	
		適切に管理していない	適切に管理していない	
		レ 目的に沿って支出している	レ 目的に沿って支出している	
(4) 経理業務	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？	レ 目的に沿わない支出がある	レ 目的に沿わない支出がある	
		レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設	
		レ 全て反映されている	レ 全て反映されている	
(4) 経理業務	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？	レ 全て反映されている	レ 全て反映されている	
		一部反映されていない項目がある	一部反映されていない項目がある	

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		
	(5) 運営目標	①目標に反映されているか？	全て反映されていない	全て反映されていない		
			前年度評価で改善する項目が無い	前年度評価で改善する項目が無い		
		②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？	全て対応している	全て対応している		
			一部未対応の項目がある	一部未対応の項目がある		
			全て対応していない	全て対応していない		
		③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？	レ市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	レ市(区)からの指摘・改善指導事項が無い		
			レ年に1回以上は協議している	レ年に1回以上は協議している		
				協議されていない	協議されていない	
				不備の数	0	0
				不備の合計	0	0