

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市六浦スポーツ会館 評価シート

評価機関名：株式会社フィールズ

令和7年2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、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

※協定書等で定めた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。協定書等で定めたとおり(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>(1)地域及び地域住民との情報交換及び(2)地区センター委員会等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・委員会は、自治会町内会を中心として、スポーツ推進委員や、子供会、青少年指導員会などから構成され、六浦西地区を代表するそれぞれの立場から、地域のニーズを踏まえたご意見をいただき運営している。 <p>(3)地域及び地域住民との連携全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域での会合への参加や連携は弱まりつつあるが、地元の町内会の行事では当館を利用してもらい、当館のPRにつなげている。また災害時には、地元の地区連合町内会と協定を締結した協力関係にある。 ・趣味や同じ健康志向の価値観などを共有する者同士が、六浦スポーツ会館を利用している傾向が強まっているなかで、高齢化率が高い地域特性に着目した地域ニーズを正確に捉え、地域と連携した運営を心がけていく必要がある。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)地域及び地域住民との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> ・六浦西地区の町内会にイベントやスタッフ募集のチラシの掲示を依頼し周知の協力を得ています。 ・区内の地区センターから、所管替えにより状態の良い卓球台を譲り受けるなどの連携があります。区内他施設と自主事業の講師や料金について情報交換をして企画に活かしています。 <p>(2)地区センター委員会等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スポーツ会館委員会から抽出した課題について迅速に対応しています。課題は全員ミーティングで職員に周知し、接遇については研修・指導を行いました。施設の稼働率向上のため、会議室が楽器の練習や囲碁・将棋、軽い体操など、多様な目的で利用できることを再度掲示で周知しました。冷暖房設備のない体育室の利用に際し、夏は扇風機の貸出し、冬は暖房器具の貸出しを始めました。
II ・ 利用者 サー ビス の 向上	<p>(1)利用者会議(連絡会)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・委員会の要望から、利用者懇談会に替えて、幅広く利用者アンケートを実施している。 <p>(2)利用者アンケート等の実施・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・広く利用者アンケートを実施し、利用者からの要望などを踏まえ、施設の管理運営に役立てている。 ・アンケートにより施設の備品や設備に関する要望を明確に把握でき、可能な限り対応が図れた。 <p>(5)自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業は、卓球教室、テニス教室、小学生バドミントン教室、空手教室など多くの種目で実施している。施設PR、事業PRに関し、ホームページ等をさらに工夫して、自主事業の拡充を図る必要がある。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)利用者アンケート等の実施・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・100人規模の利用者アンケートを毎年実施して広く利用者の要望や意見を聞き取り、集計結果をまとめ事業報告の中で公表しています。 ・職員による小破修繕等により経費節減をしながら対応可能な課題についてはできる限り工夫して解決しています。 <p>(3)意見・苦情の受付・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情や要望があった際は「管理人連絡ノート」で日々迅速に共有しています。 <p>【不足していると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートで把握された要望には高額な経費を要する修繕に関するものが多く、横浜市にも伝えていますが予算の確保には至っていません。 <p><参考意見></p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍以降、利用者会議に代わり利用者アンケートを活用していますが、今後は利用者会議を開催することを提案します。 ・新たな利用者層の拡大につなげるため、現在構想中の体操やヨガ等の新たな教室の実施を期待します。
III ・ 施設 ・ 設備 の 維持 管理	<p>(1)協定書に基づく業務の執行</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設開館から40年を迎え、建物設備の老朽化が著しい。小破修繕は指定管理料の範囲内で実施しているが、これを超えることが多い。このため業務点検では、維持管理上の問題点を綿密に打ち合わせている。 <p>(4)利用者視点での維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1人勤務体制のため、絶えず利用者にも目を向けながら、受付・電話対応と点検・清掃業務の両方を行う、機敏な対応姿勢が求められる。 ・安全管理、施設管理、器具点検、清掃業務は業務マニュアルに沿うとともに、より具体的に、午前・午後・夜間の各スタッフの日常点検表を全員の合議により作成し、これに沿って実施している。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(4)利用者視点での維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・広い敷地内で植栽の剪定や枯葉の掃除など職員の負担は大きいですが、気付いた時に職員が対応し、清潔な環境を整えています。 <p>(5)施設・設備の維持管理全般</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場の車止めが動いてしまう、との利用者の声に対応して地面にドリルで穴をあけ、車止めを固定するなど、要望に答え、サービスの向上に努めています。 <p><参考意見></p> <ul style="list-style-type: none"> ・車いす専用トイレは、利用者がいない場合は、バスケットボールなどの備品や古紙などを保管する倉庫として活用していますが、利用者が利用しやすいよう常に使用できる状態を保つことを提案します。 ・日常点検チェックシートが清掃記録となりますので、特記仕様書に記載の通り、適切に記録を残すことを提案します。

	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>(1)緊急時対応の仕組み整備 ・支援協会で作成した「事故・災害発生時の緊急対応マニュアル」に沿って対応している。</p> <p>(2)防犯業務 ・休館日、夜間の防犯体制は警備会社に委託している。</p> <p>(3)事故防止業務 ・原則スタッフ1名配置なので、機械警備(監視カメラ4台)によりモニタリングすることにより、事故が発生した場合にも迅速に対応できるようにしている。</p> <p>(4)事故対応業務 ・AEDを設置しており、心室細動になった方に備え心肺蘇生研修を実施している。 ・利用者がケガをした場合の応急手当を行う救急セットを常時用意している。 ・利用者が施設管理上の瑕疵があったことを原因としてケガや事故にあった時に、その保障のために、施設賠償責任保険に加入している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)防犯業務 ・テニスコートの防犯カメラは植栽などで見えにくならないよう、早めに伐採するなどの対処をしており、職員1名体制のためモニターによる警戒に支障が出ないよう、常に配慮しています。 ・キーボックスは、事務室内の目に付かない場所に設置しており、万が一事務室内に職員以外の人物が入った際にも悪用されるリスクが低く、防犯意識が高いことが伺えます。 ＜参考意見＞ ・職員1名体制のため、非常時に館内及び屋外のテニスコート等の利用者をどのように避難誘導するのか、訓練を行うことにより実践に活かせるため、定期的な訓練の実施を提案します。また、利用者会議の中で利用者に対しても非常災害時にどのように避難するのか周知することを提案します。</p>
V ・ 組織運営及び体制	<p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組 ・原則1人体制のため、業務日誌を詳細に記帳し、勤務時間が重なる15分間の引継ぎ時間を十分活用することで、職員間の情報共有と連携を図っている。 ・人権研修、AED研修、接遇研修等を毎年実施している。特に、障がい者差別解消法の改正に伴う「合理的配慮の提供」の義務化については、理解を深めている。</p> <p>(3)個人情報保護・守秘義務 毎年テーマを変え、個人情報研修を実施している。</p> <p>(4)経理業務 ・大規模伐採、水道管復旧工事などの突発的な工事により、予算は赤字傾向にある。</p> <p>(5)運営目標 ・令和5年度の目標設定・自己評価結果では、数値目標に達しない項目がいくつかあった。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組 ・研修は、毎月の「全員ミーティング」の日に実施し、全職員が参加しています。 ・窓口等の対応マニュアルは事例が多数盛り込まれた実践的な内容となっています。 ・引継ぎの時間や「管理人連絡ノート」の記録等を効率的に活用して様々な情報を共有しています。</p> <p>【不足していると感じられる点】</p> <p>・研修計画に、研修の実施目的の明記が求められます。 ＜参考意見＞ ・令和5年度末に大掛かりな漏水修繕を行っていますが、年度末の急な対応であったため市からの修繕対応がなく、運営法人本部が全額負担してかなり経営を圧迫する事態となりました。今後、高額な修理については横浜市に理解を得て老朽化する施設の維持管理に努めることを提案します。</p>
VI ・ その他	<p>・ホームページに分かりやすい利用案内表示やリンクを設けるとともに、利用予約状況をアップし、利用者サービスの向上に役立てている。また、高齢者の予約に対しては職員が窓口で、丁寧に対応している。自主事業は、今後とも拡充することが望まれる。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>・体育室には六浦南小学校からの交通安全の横断幕が掲示され、地域の街づくり協議会との連携が伺えます。 ・よこはまウォーキングポイントリーダーを受付に設置し横浜市の健康づくり事業に協力しています。 ・「マイボトルスポット」として給水器を設置しペットボトルの使用削減の取組に協力しています。 ・災害用ベンダー(自販機)を玄関前に設置しています。 ＜参考意見＞ ・築40年となり老朽化が進む施設の維持管理が指定管理者の過大な負担となっています。利用者の希望も踏まえ高額な費用を要する改修等について横浜市と協議を進めることを期待します。 ・子ども110番の家のステッカーは施設の玄関内に掲示していますが外部から見えません。外から見えるように掲示することを提案します。</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>①六浦スポーツ会館委員会の委員は、その多くが地元の町内会等において、会長等の主要な役員に就任いただいております。近隣からの要望や問題に関して、支援いただいております。</p> <p>②利用者の拡充についても、分析結果をもとに適切なアドバイスをいただいております。</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>ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設のある月抜町内会会長にはスポーツ会館委員会の委員を依頼しています。六浦西地区の町内会にイベントやスタッフ募集のチラシの掲示を依頼し周知の協力を得ています。災害時には、施設を地域住民の一時避難場所として活用してもらうこととしています。区内の地区センターから、状態の良い卓球台を譲り受けるなどの連携があります。区内他施設と自主事業の講師や料金について情報交換をして企画に活かしています。</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 type="checkbox"/> 開催している <input checked="" 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>新型コロナウイルス感染防止の観点から書面開催とした令和4年度、令和5年度に引き続き、令和6年度も委員会都合により書面開催としていますが、委員7名に令和5年度の事業報告および令和6年度の事業計画等を送付し、期限を決めて賛成・反対、質問や意見の返送を得ています。さらに、賛否や意見の集約結果、事務局の回答等を送付することで、双方向の意見交換ができています。今後は、対面での開催を予定しています。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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)>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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)> 委員からの意見を受けて、アンケートで把握した苦情等について迅速に対応しています。課題については全員ミーティングで職員に周知し、接遇については研修・指導を行いました。施設の稼働率向上のため、会議室が会議のほか、楽器の練習や囲碁・将棋、軽い体操など、多様な目的で利用できることを再度掲示で周知しました。冷暖房設備のない体育室の利用に際し、夏は扇風機の貸出し、冬は小型電気ストーブの貸出しを始めました。	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者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 type="checkbox"/> 開催している <input checked="" type="checkbox"/> 開催していない	<input type="checkbox"/> 開催している <input checked="" 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)> 理由:スポーツ会館は個人利用者が多く、利用者会議の開催には馴染まないと考えているため。また、毎年実施している利用者アンケートにより、利用者の意見・要望は把握できると考えているため。	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> コロナ禍以降、利用者会議は開催していませんが、利用者アンケートから利用者の意見・要望を把握・分析し、施設の管理運営に活かしています。	

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 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 checked="" type="checkbox"/> 非該当	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 非該当
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③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 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 checked="" type="checkbox"/> 非該当	<input 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 checked="" 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)> <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)>	

(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)> 実施時期:令和5年11月1日～12月27日、令和7年1月15日～2月12日 規模:100部を利用者に手渡し 令和5年度総回答者数86人 (令和6年度は訪問調査時に実施途中) <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 毎年100人規模の利用者アンケートを、継続して実施しています。	

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 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(六浦スポーツ会館2023年度利用者アンケート集計結果、令和4年度事業報告)、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)></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>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

※①で実施していない、又は②で課題を抽出していない、特に課題がない、にチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input checked="" type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input checked="" 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)> 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)></p>	
<p>理由:体育室の空調完備、床面の全面改修、テニスコートのグレードアップ、トイレの洋式化など、高額な経費を要する要望が多く、横浜市にはその旨伝えているが、予算の確保には至っていないため。</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>予算の確保が困難な中で、体育室利用者への冷暖房器具の貸出しや他の区民利用施設と連携した所管替えによる卓球台の更新、職員の手による各所の小破修繕、清掃、草刈り、樹木の伐採等により、対応可能な課題についてはできる限り工夫して対応しています。</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・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 type="checkbox"/> 公表している <input checked="" type="checkbox"/> 公表していない <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(六浦スポーツ会館事業報告)、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)></p> <p>理由:アンケートで把握された要望について、予算的な理由から対応できない内容が多かったため、集計結果のみ公表した。</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>利用者アンケート結果の分析を行い、施設の管理運営に役立っています。「令和4年度 六浦スポーツ会館事業報告」をホームページに掲載しています。各年度の事業報告にはアンケート集計結果が含まれ、リンクしている金沢区のホームページでも閲覧可能となっています。</p>	

(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 type="checkbox"/> 情報提供している <input checked="" 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	
<p><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)></p> <p>内容:受付付近に掲示している「ご意見・ご要望のゆくえ」の中に、ご意見ダイヤルについても記載されているが、指定管理者名及び期間が明示されていない。</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>	

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>玄関ロビー受付付近に「ご意見箱」を設置している。</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>ご意見箱の横に、筆記具と記入用紙を備え、利用者が苦情や意見を述べやすいように配慮しています。ご意見箱は施錠しており、投函者の個人情報保護に配慮しています。</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(「苦情対応マニュアル」)、掲示物(「ご意見・ご要望のゆくえ」)、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>「苦情対応マニュアル」が整備され、受付方法、対応手順、苦情対応方法、お客様を迎える環境整備、苦情対応の心構え、解決に導くポイント、円滑なコミュニケーション、解決困難な場合の対応などを詳細に記載し明確にしています。ほかに、苦情対応フローチャート、接遇チェックシート等を備えています。</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>「ご意見・ご要望のゆくえ」を玄関ロビー受付付近に掲示している。</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> <p>「ご意見・ご要望のゆくえ」として、施設(受付・ご意見箱への投書)及び、横浜市(コールセンター・横浜市ホームページ)で受け付けた意見・苦情のその後の流れについて、わかりやすくカラーで図示した掲示物を玄関ロビーに掲示し、利用者に周知しています。</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
苦情があった場合はその都度、「管理人連絡ノート」に記録し、ミーティングで共有した後、ミーティング記録にも残しています。法人事務局と協議した案件については、「苦情・相談票」に記録を残し、「苦情対応状況報告」として区にも報告しています。	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
資料(「令和5年度苦情対応状況報告」、「管理人連絡ノート」、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)>	
苦情について職員全員ミーティングで対応策を検討し、実施しています。受付職員の対応について「もう少し柔らかくして欲しい」という苦情に対し、全員ミーティングにて情報共有し、利用者の立場に立った対応を確認し合い、改善を図りました。苦情や要望があった際は、月1回の全員ミーティングを待たず、「管理人連絡ノート」で日々迅速に共有しています。	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
資料(「令和5年度苦情対応状況報告」「事業報告」)、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)>	
苦情があった場合には、その内容と回答を約1か月間の期間を決めて館内に掲示しています。	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①ホームページは、「施設案内」「利用案内」「講座・イベント」「リンク」の項目別に編集し、利用者目線で見易いように工夫している。</p> <p>②利用者の関心が高い「空き室情報」に関しては、午後又は夜間の職員が担当時間内で変更があった場合、速やかに更新をしている。</p> <p>③利用方法の変更事項・注意点、安全配慮事項などがあった場合必ず利用者に周知を図っている。</p> <p>④施設案内事項は、入り口ロビーに掲示するとともに、ホームページでもアップしている。</p> <p>⑤自主事業は、ホームページの他「広報よこはま 金沢区版」に掲載するとともに、施設内の掲示板に掲示している。また、六浦西地区の町内会連合会へ周知をお願いしている。</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(六浦スポーツ会館パンフレット)、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>ホームページに、「施設案内」、「利用案内」のページがあり、施設の概要が写真も交えて掲載されているほか、利用方法、手続き、利用上の注意が項目別にわかりやすく案内されています。</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>玄関ロビーのラックに施設の概要と利用方法を簡潔に記載したパンフレットを自由に持ち帰れるように置いています。英語版の利用案内を備え、日本語を母語としない利用者にも配慮しています。英語版の利用案内はホームページにも掲載しています。</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 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)>	
「利用要綱」は玄関ロビーに掲示するとともに、ホームページにも掲載しています。	

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)> 館内掲示「抽選方法及び手順のご案内」、ホームページ「施設予約方法」、パンフレット、ヒアリング	
<行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 団体と個人の利用時間を分け、予約には一定の回数制限を設けたうえで、抽選として公平性に配慮しています。利用要綱、パンフレット、館内掲示物及びホームページにおいて、抽選方法及び手順について詳しく案内しています。令和元年から導入したインターネット予約システムの画面を令和6年9月からリニューアルして利便性を高めています。自主事業については往復はがき、または来所申し込みによる抽選としています。	

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(職員研修実績、「なんでもミーティング」記録、障がい者差別解消法リーフレット)、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)> 障がい者差別解消法の改正に伴う令和6年4月1日からの「合理的配慮の提供」の義務化については、特に留意しています。法人の館長会で横浜市から貸与されるビデオ視聴等による研修を実施した後、各施設に情報が提供され、当施設では全員ミーティングで研修を実施しました。さらに障害者専用の駐車スペースを玄関近くに設けました。利用者にもヘイトスピーチ等、不当な人権侵害に当たる行為は禁ずる旨を周知しています。	

(5) 自主事業

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(令和5年度、令和6年度自主事業計画書及び令和5年度自主事業報告書) <年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
性別を問わず、幅広い年齢層が参加できるテニス、卓球教室のほか、若年層向けには小学生のバドミントン教室、幼稚園児・小学生の空手教室などを開催しています。	

②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
体育室に冷暖房設備がないため、自主事業の各種スポーツ教室は、夏季および冬季には暑気や寒気による利用者の体調への影響を考慮し、講師と相談しながら開催しています。各種スポーツ教室の講師は、専門団体に派遣を依頼し、質の高い内容を手ごろな受講料で提供しています。	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<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>①ホームページは、金沢区民協働支援協会が管理運営している13施設の地区センター及びコミュニティハウスにリンクしており、アクセスの相乗効果をあげている。</p> <p>②自主事業の実施に関しては、ホームページ、広報よこはま金沢区版のほか六浦西地区の町内会・自治会にチラシの回覧を依頼し、参加募集を呼び掛けた。</p> <p>③金沢区主催のいきいき祭りにおいて、自主事業のチラシを配布</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(「広報よこはま金沢区版」)、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>法人が区内で管理運営する13施設で相互に施設の案内やイベント等の周知に協力しています。自主事業の案内はホームページ及び、毎月発行の「広報よこはま金沢区版」に掲載しています。また、地域住民がよく見る場所にある掲示板へのチラシの掲示を六浦西地区町内会に依頼しています。毎年、金沢区主催・金沢まつり いきいきフェスタに法人がブースを出展し、チラシを配布して施設や事業の周知をしています。</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>①職員全員が、責任を自覚するために、また、利用者の方から分かりやすいよう名札を着用してる。また、名札の裏面には運営の基本方針を記載したペーパーを入れている。 ②スタッフは、受付時のみならず施設内外の点検をしながら、利用者の皆さんに声掛けを行っている。 ③接遇研修には、「業務マニュアル」を使用するとともに、苦情を未然に防止するための日頃の注意点・言葉使いなどを盛り込んだ「苦情対応マニュアル」を使用している。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「業務マニュアル」、「苦情対応マニュアル」、「接遇チェックシート」を用いて、日頃の対応の注意点、言葉遣い等を接遇研修で確認しています。新採用職員は着任前に法人本部で接遇研修を受けています。職員は運営基本方針を記載した紙を名札と共に携帯し、常に意識しています。施設を気持ちよく利用してもらうために、受付や館内巡回・点検の際には、笑顔で利用者へのさわやかな挨拶を心掛けています。</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>①コロナ禍の令和3年度に利用者数は、23019と大きく増加したが、令和4年度・5年度については減少し、以前の利用者水準に戻り、落ち着きつつある。健康志向の高まりとともに、職員間の連携により、使い勝手の良さ、気持ちよく使っていただく細かな配慮が当館を利用していただく動機となっている。 ②会議室の利用率は低くなっているが、最近では、楽器演奏の練習場所としても使用されているので、利用促進のPRに努めて行きたい。 ③アンケート結果ではスタッフ対応満足度が高かった。(非常に満足・満足91%、どちらと云えない7%、不満2%)一方、施設の備品や設備に対して不満度が高かった。(非常に満足・満足72%、どちらと云えない12%、不満15%)</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>令和5年度の利用者アンケート結果では職員の対応について、高い満足度が見られました。予算に限りがある中で、利用者の声に耳を傾け、希望の多い卓球台や給水器の更新をするなど、可能な限り要望に応じています。立地や建物の構造上、会議室は大きな音を出してもよい環境であることを周知し、トランペットやフルート、オカリナ、ギターなど様々な楽器の練習室として活用してもらい稼働率の向上につなげています。</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)＞

和式トイレに手すりを設置する、洗面所の水栓をレバー式にする、給水器の足元に踏台を置く、スリッパを重ねずラックに収納するなど、利用者への細やかな配慮が見られます。1人勤務ですが屋外巡回の際にはその旨を受付に掲示し、電話の子機を携帯しながら効率的に対応しています。少人数の中高生の体育室利用希望が重なったときには、合同練習を提案するなど、若年層の利用促進と利用者同士の交流作りにも努めています。

＜参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)＞

コロナ禍で休止して以降、利用者アンケートの実施により、意見や要望を聞き取ることで、利用者会議に替えています。対面で利用者の生の声を聴き、施設からも運営について説明し、理解してもらうためにも、利用者会議を開催することを提案します。自主事業について、長く継続している人気種目の講座が多いですが、新たな利用者層の獲得のため、現在構想中の体操やヨガ等の教室の実現を期待します。

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

① 協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

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

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)>	

(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	
<備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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	
<揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関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	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
巡回時に損傷等を発見した場合には、管理人連絡ノートに記載し、職員が対応できる修繕は直ぐに対応しています。 卓球台の部品が変形した際には、職員が自ら修繕し、安全な備品や用具の提供に努めています。	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ゴミ箱は館内に一切置いておらず、ゴミの持ち帰りの協力をお願いするポスターを館内等に貼り、利用者に協力を求めています。女性用トイレ個室には、汚物持ち帰り用のビニール袋を備えています。	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①午前、午後、夜間の各スタッフは、施設運営の手順書「日常点検/清掃チェックリスト」に沿って、清掃、点検、安全確認、利用者対応及び記録などを実施している。</p> <p>②利用者の方には、ゴミの持ち帰りや施設利用後の清掃をお願いし、その後スタッフが点検している。閉館前には、夜間スタッフが再度点検し、必要により適宜清掃をしている。</p> <p>③体育室の卓球台などの器具は、職員が不具合がないか、毎日必ず点検している。</p> <p>④トイレの床排水詰まりや下水溝の清掃、小破修繕など可能な場合は、経費節減の面から職員が対応している。</p> <p>⑤敷地内の緑地や活用できない斜面が約2,900㎡あり、大規模な雑草の草刈り、剪定は、専門業者に発注している。</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、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>車いす専用トイレは、利用者がいない場合は、バスケットボールなどの備品や古紙などを保管する倉庫として活用していますが、利用者が利用しやすいよう常に使用できる状態を保つことを提案します。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員1名体制のため、開館前に巡回や清掃は早めに出勤して済ませており、安全・安心に使用できる環境を整えています。広い敷地内での植栽の剪定、枯葉や小動物の糞の掃除など職員の負担は大きいですが、気付いた時に職員が対応し、清潔な環境を整えています。</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>テニスコートで使用する整備用具は、テニスコートの近くの倉庫に保管しており、利用者が自ら使いやすいよう整理整頓しています。「駐車場の車止めが動いてしまう」との利用者の声に対応して地面にドリルで穴をあけ、車止めを固定するなど、要望に応え、サービスの向上に努めています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>委託業者の業務報告書は法人本部に保管しており、当該施設では保管していないため、少なくとも書類の保存期間内の書類は施設でも写しを保管することを提案します。日常点検チェックシートが清掃記録となりますので、適切に記録を残すことを提案します。</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)> 日に3回巡回して確認するとともに、6か所の防犯カメラにより常にチェックしています。また、体育室のカメラにボールが当たり角度が変わってしまった際には、速やかに警備会社に連絡のうえ角度調整を依頼し、テニスコートのカメラは植栽などで見えにくくならないよう、早めに伐採するなどの対処をしています。職員1名体制のためモニターによる警戒に支障が出ないよう、常に配慮しています。	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、資料(業務マニュアル 鍵の取り扱い)	
<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)>	
業務マニュアルの中で鍵の取扱いについて明文化し、職員は共通の認識で管理しています。また、キーボックスは、事務室内の目に付かない場所に設置しており、万が一事務室内に職員以外の人物が入った際にも悪用されるリスクが低く、防犯意識が高いことが伺えます。	

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)>	
日常点検清掃チェックシートにより、午前10時～10時半、午後15時～17時の間、夜間閉館前の1日3回巡回しています。また、職員1名体制のため、監視カメラは屋外に4か所、体育室に2か所あり、モニターで職員が不審者等にも警戒しています。	

(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)>	
体育室のモニターで、特に午後の自由利用時間帯は、中学生や高校生が利用するため、安全な利用をしているか常に気を配っています。体育室の2階にバスケットボールが上がってしまった時に、子供たちが自分で取りに行かないよう、常に安全に配慮しています。	

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)>	
テーマ:他施設での卓球台転倒事故、個人情報の漏えい事故、体育室内のネットを踏んで怪我をした事故 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)>	
令和6年7月のミーティング時には、他施設で発生したネットを踏んで利用者が怪我をした事故を受けて研修を行い、体育室内に注意喚起の案内を掲示し、利用者に対しても周知徹底しています。	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない <研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:AED研修 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)>	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・現場確認(連絡体制表を事務所内に掲示) <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)>	

(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><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>評価対象外施設ですが、「事故・災害発生時の緊急対応マニュアル」において、「①事故・病状急変等を防止するための注意点、②事故等発生時の注意点、③災害(火災・地震等)発生時の対応、④緊急時の主な連絡先の各対策マニュアル」を総合編集し、非常災害時に活用するよう整備しています。</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 type="checkbox"/> 実施している	<input type="checkbox"/> 実施している
<input checked="" type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" 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>理由:毎月開催するミーティング時に非常口などの確認を行うことで、訓練を改めて行う必要性を感じていなかったため。</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>	

(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>日常点検チェックシートは、令和6年度に業務の効率化を図るため、見直ししています。職員1名体制のため、職員全員で意見を出し合い、事務負担軽減を図り、改善した書式も使い勝手が悪い場合には、連絡ノートに改善点を記載し、職員間で情報共有しています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員1名体制のため、非常時に館内及び屋外のテニスコート等の利用者をどのように避難誘導するのか、訓練を行うことにより実践に活かせるため、定期的な訓練の実施を提案します。また、利用者会議の中で利用者に対しても非常災害時にどのように避難するのか周知することを提案します。</p>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p><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)></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>	

②協定書等のとおりの開館しているか？

※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	
<p><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)></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>	

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	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>受付付近に事業計画書および事業報告書のファイルを吊るして自由に閲覧できるようにしている。</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>ホームページの「事業概要」のボタンに金沢区内の施設の事業計画書、事業報告書等が閲覧できることを明記して、リンクさせています。</p>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input checked="" 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)> 内容:研修計画に、研修の実施目的の明記がない。理由:研修内容の記載があればよいと認識していたため。	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(職員研修実績)	
<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:救命救急(AED)研修、個人情報保護法に係る研修、接遇研修、人権研修 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)>	
講話やテキストを用いた研修の終了後、スタッフ間で意見交換をして理解を深めているほか、チェックリストで効果を確認しています。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①年度当初に年間研修計画を作成しており、全職員に周知している。また、研修の1か月前に再度周知している。 ②研修の日は、全員が参加できる毎月の全員ミーティングの日に行っている。やむを得ず欠席した職員には、研修終了後、館長が個別に資料を配布し、個別研修を実施している。 ③研修の内容には、講話形式の研修のみではなく、職員間で意見交換できるような形でも実施している。</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>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>研修は、毎月の「全員ミーティング」の日を実施することで、全職員が参加できるようにしています。法人主催の研修に参加する場合には出張扱いとしています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<p><input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している</p> <p><input type="checkbox"/> 情報共有していない</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している</p> <p><input type="checkbox"/> 情報共有していない</p>
<p>評価機関 記述</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>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>研修資料はファイルに綴り、必要時はいつでも参照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)>	
業務マニュアル、苦情対応マニュアル、予約システムマニュアル等が整備されています。職員としての心構えのほか、業務中に想定される事例や質問、手続き上の注意点が具体的に多数盛り込まれ、実践的なマニュアルとなっています。	

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)>
①利用者の満足度とコンプライアンスの向上を図るため、接客研修、個人情報研修、人権研修、救命救急研修を毎年1回実施している。 ②新採用職員の研修は、応対マナー研修やベテラン館長を指導者として実施し、職員相互のレベルアップを図っている。 ③業務日誌を活用するとともに、勤務時間帯が重複する15分間の引継ぎ時間を利用して業務上の伝達事項、利用者からのご意見等情報の共有化を図っている。 ④毎月の全員ミーティングでは、過去1か月間の業務報告、問題点の検討を実施している。	資料(「管理人連絡ノート」、「なんでもミーティング」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)>
	3勤務時間帯の15分の引継ぎ時間、「管理人連絡ノート」、「なんでもミーティング」の記録を効率的に活用して様々な情報を共有しています。毎月、全員参加のミーティングを開き、1か月を振り返り、業務報告、課題の共有・検討を行っています。研修もこの時間を活用して実施しています。やむを得ず欠席者があった場合には、館長代理より個別に内容を伝えて指導しています。法人主催の研修を希望者は受講できます。

(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)>	

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)>	
玄関に個人情報保護方針を掲示することにより、利用者に対しても周知しています。	

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)>	

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
団体登録を行う場合に、申込書に使用目的を記載し、利用者に対しても周知しています。	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)>	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input 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)> <small>ヒアリング</small> <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)>	
伝票(収入伝票、支出何書)には4人の押印(現場の出納担当者・経理責任者、本部の経理担当者・経理責任者)があり、複数で経理をチェックする体制を整備しています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> <small>ヒアリング</small> <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)>	

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)> 現場確認、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)>	

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>①消防や電気に関する法令に基づく点検並びに監視カメラシステム及び夜間保守委託は、5年契約を行うことで、契約額を下げるなど経費節減を図っている。</p> <p>② 備品や設備の小破修繕、下水溝の清掃など、職員ができることは自前でいい長寿命化を心がけている。</p> <p>③消耗品費の削減を心掛けている。(メモ用紙裏紙利用、不要なコピーの削減など)</p> <p>④当施設について「管理標準」を定め、毎月記録を行うことにより、冷暖房の節減やコピー機やパソコンの省電力設定、館内照明のLED化などによりエネルギー使用の節減に努めている。</p> <p>⑤事務所には温湿度計を設置し、冷暖房の適正管理ができるようにしている。</p> <p>⑥会議室には利用者が温湿度計を容易に見られるように設置し、加えて省エネステッカーを掲示し、冷暖房の運転の省エネを呼び掛けている。</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、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>会議室の温湿度計設置、省エネステッカー掲示等により省エネ・節電を利用者にも協力を求め周知しています。設備や備品の修理は出来る限り、スタッフが各人得意分野で対応しています。館長代理は電気工事士の資格があるため、令和6年の夏に男子トイレのスイッチ交換をしており、経費削減に努めています。</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
<p><input type="checkbox"/> 全て反映されている</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある</p> <p><input type="checkbox"/> 全て反映されていない</p> <p><input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い</p>	<p><input type="checkbox"/> 全て反映されている</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある</p> <p><input type="checkbox"/> 全て反映されていない</p> <p><input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い</p>
<p>評価機関 記述</p>	
<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>内容:指定管理者の負担範囲を超える修繕箇所についての適切な修理・保全措置 理由:予算上の制約から、大規模な施設改修は困難となっているため</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>	

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 checked="" 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 type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" 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 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)> 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)> ヒアリング、資料(モニタリング記録) <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①目標設定に当たっては、その視点として「利用者サービス・業務運営・職員育成・財務・その他」ごとに、支援協会事務局と調整し、可能な限り数値目標を入れて設定している。</p> <p>②設定した目標と結果については、職員全員に周知するとともに委員会でも報告している。職員に対しては、日ごろの連携と努力の成果を知る良い機会となっており、従事意欲の向上につながる貴重な材料となっている。</p> <p>③目標の振り返りは、4半期ごとに行い(利用者実績は毎月)、課題等は区役所・支援協会事務局・当館との間で共有化を図り、改善すべき点がある場合は速やかに対応を図っている</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(管理運営業務点検報告書、なんでもミーティング記録)</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>ミーティング時に職員から自主事業に関する意見を聴取し、当施設が体育室に冷暖房設備がないため、夏場や冬場の自主事業をどのように開催するのか意見交換し、自己評価や事業計画を作成する際に取り入れています。</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><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>令和5年度末に大掛かりな漏水修繕を行っていますが、年度末であったため市からの修繕対応がなく、法人本部が全額負担してかなり経営を圧迫する事態となりました。今後、高額な修理については横浜市に理解を得て老朽化する施設の維持管理に努めることを提案します。</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>①行政関係ポスター・チラシの掲出、こども110番の家、ウォーキングポイント事業、緊急時情報システムなどの横浜市の事業に参加している。</p> <p>②横浜市が発行し配架依頼された情報紙、パンフレット等はすべてロビーに置いている。</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、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>体育室には六浦南小学校からの交通安全の横断幕が掲示され、地域の街づくり協議会との連携が伺えます。よこはまウォーキングポイントリーダーを受付に設置し横浜市の健康づくり事業に協力しています。「マイボトルスポット」として給水器を設置しペットボトルの使用削減の取組に協力しています。六浦南小学校児童の施設見学を受け入れています。行政のチラシやポスターの配架・掲示に協力しています。</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><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>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>古くから、無料で気軽にスポーツができる施設として市民から親しまれ、特に人気のテニスコートは、隣接する他市の住民の利用も1割程度あります。コロナ禍では他施設が閉館した中、屋外設備があることを活かし、感染症対策に留意しながら従前を上回る多くの利用者を受け入れ喜ばれました。職員が各人の得意分野を活かして安全で快適な施設の維持に努めています。災害用ベンダー(自販機)を玄関前に設置しています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>築40年となり老朽化が進む施設の維持管理が指定管理者の過大な負担となっています。利用者の希望も踏まえ高額な費用を要する改修等について横浜市と協議を進めることを期待します。利用者が施設や行政の最新の情報を得られるようホームページや館内配架物の適時の更新を提案します。子ども110番の家のステッカーは施設の玄関内に掲示していますが外部から見えません。外から見えるように掲示することを提案します。</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(必要に応じて公募要項)

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

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック			
Ⅰ 地域及び地域住民との連携	(2) 地区センター委員会等	①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？	開催している	レ	開催している			
			開催していない	レ	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？	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	レ	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？	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			1	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？	開催している		開催している	
開催していない	レ				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？	課題を抽出している				課題を抽出している			
	課題を抽出していない			レ	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			レ	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？	対応策を実施している				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			レ	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？			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？		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	レ	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？		対応策を実施している		対応策を実施している			
			一部対応策を実施していない	レ	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？		公表している	レ	公表している			
			公表していない	レ	公表していない			
非該当				非該当				
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？		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？		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？		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？		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？		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？	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？	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 備えている	レ 備えている
			レ 備えていない	レ 備えていない	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 閲覧できる	レ 閲覧できる
			レ 閲覧できない	レ 閲覧できない	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 行っている	レ 行っている
	レ 行っていない		レ 行っていない	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 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 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	レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	
	(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？	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る	レ 年齢や性別が網羅できている
			レ 年齢や性別が網羅できていない	レ 年齢や性別が網羅できていない	レ 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
	(6) 出し、管理 購入書及び貸	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 実施していない	レ 実施していない	
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る	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	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ない	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 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			2	4		
Ⅲ 施設・設備の維持管理	(1) 協業協定の書等に基づき業務遂行に基	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、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	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、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 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 ある	レ ある
			レ ない	レ ない	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 揃っている	レ 揃っている
	レ 揃っていない		レ 揃っていない	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	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) 施設衛生管理業務	①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
			レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない	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	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) 整備の仕組み	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 作成している	レ 作成している
			レ 作成していない	レ 作成していない	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、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 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	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	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	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 チェックしている	レ チェックしている
			レ 一部チェックに不備がある	レ 一部チェックに不備がある	レ 一部チェックに不備がある	レ 一部チェックに不備がある
			レ チェックしていない	レ チェックしていない	レ チェックしていない	レ チェックしていない
②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)		レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	レ 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 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	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
			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	
		レ 体制を確保している	レ 体制を確保している	
	(5) 防災 業務	②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ 体制を確保していない	レ 体制を確保していない
			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
		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 評価対象施設だが、作成していない	レ 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
		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
			レ 実施していない	レ 実施していない
不備の数			1	1
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
			レ 協定書等の職員体制をとっていない	レ 協定書等の職員体制をとっていない
		②協定書等のとおり開館しているか？	レ 協定書等のとおり開館している	レ 協定書等のとおり開館している
			レ 協定書等のとおり開館していない	レ 協定書等のとおり開館していない
		③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している
			レ 公表していない	レ 公表していない
	(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)	レ 作成しており不備がない	レ 作成しており不備がない
			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
			レ 作成していない	レ 作成していない
		②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	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
	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	
		レ 情報共有していない	レ 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	
	(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？	レ 整備している	レ 整備している
			レ 整備していない	レ 整備していない
		②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？	レ 明確化し、周知している	レ 明確化し、周知している
			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
		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)	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
	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)	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	
		レ 一部の職員から取っていない	レ 一部の職員から取っていない	
	(4) 経 理 業 務	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、活用している	レ 作成し、活用している
			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
		⑥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
			レ 適切に収集していない	レ 適切に収集していない
		⑦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
			レ 適切に使用していない	レ 適切に使用していない
	⑧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？	レ 適切な措置を講じている	レ 適切な措置を講じている	
		レ 一部適切な措置を講じていない	レ 一部適切な措置を講じていない	
	(4) 経 理 業 務	①適切な経理書類を作成しているか？	レ 適切に作成している	レ 適切に作成している
			レ 一部適切ではない書類がある	レ 一部適切ではない書類がある
			レ 適切に作成していない	レ 適切に作成していない
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	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
			レ その他けん制機能を設けている	レ その他けん制機能を設けている
			レ 仕組みを設けていない	レ 仕組みを設けていない
		③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？	レ 明確に区分している	レ 明確に区分している
			レ 明確に区分していない	レ 明確に区分していない
		④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？	レ 存在する	レ 存在する
			レ 存在しない	レ 存在しない
		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
			レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない
	⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？	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	
		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

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前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？	全て反映されている	全て反映されている		
			レ 一部反映されていない項目がある	レ 一部反映されていない項目がある		
			全て反映されていない	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？	レ 全て対応している	レ 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		
			市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	市(区)からの指摘・改善指導事項が無い		
		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 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			1	2
		不備の合計			5	7