

横浜市指定管理者第三者評価制度

十日市場スポーツ会館
評価シート

評価機関名：SOMPOリスクマネジメント株式会社

平成31年3月

目次

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

評価結果の総括

※協定書等で定めるとおりの管理運営ができていない点や、協定書等での定めはないが不足していると感じられる点、加えて施設独自の取組として評価できる点などを、総括として記載しています。協定書等で定めるとおり(標準的な水準)の管理運営については記載していません。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域及び 地域住民 との連携	<p>(1)地域の住民が「個人・家族・仲間・町内会・自治会」などのいろいろな形態で、体育活動・文化活動の場としてご利用頂いている。町内会・自治会・各サークルと連携し、地域全体の交流の場になっている。(2)区内の中山地区センター・コミュニティハウスとは、情報交換をし、日常のやり取りの中で意見の交換を行っている。(3)館自主事業のチラシなどを近隣小学校に配布してもらっている。(4)職員・スタッフが地域の住民で、地域とのパイプも太く、地域と一体となった運営を行っています。スタッフはPTA役員や自治会役員など、地域に積極的にしかかわる人を優先的に採用します。</p>	<p>○当該施設は、地域全体の町内会・自治会・各サークルと連携し、体育活動・文化活動などの交流の場となっています。また、中山地区センター・コミュニティハウスとは、適宜情報や意見の交換を行っています。 ○職員・スタッフは地域とのパイプが太いPTA役員や自治会役員など、地域に積極的にしかかわる人を優先的に採用して地域と一体となった運営を行っています。</p>
II ・ 利用者サ ービスの 向上	<p>(1)スタッフ間の連携を大事にし、情報が確実に伝わるよう、回覧誌・メモなどを使用。交代ごとのミーティングを必ず行い、担当時間以外に起きたことも周知するように注意している。スタッフごとに違う対応にならないように見直しをしたり、話し合っている。(2)年に一度「利用者会議」を行い、利用者へ当館の運営内容の報告や利用団体の紹介、その他に利用者からの意見等をたまわる場作りをして相互の理解を深めている。(3)「スタッフ会議」を年に2回以上行い、変更・改善を話し合う。「利用者第一」でサービス向上を意識してスタッフひとりひとりが行動するように認識を深めている。(4)駅にも比較的近く、多様な年齢層にも理解しやすい「掲示・説明」などを行うように注意している。(5)自主事業は小学生から高齢者まで幅広いニーズに応えられるメニューを提供しています。</p>	<p>○利用者会議や利用者アンケートで出された意見、またご意見箱に寄せられた意見や苦情については、真摯に受け止め、可能な限り迅速に対応しています。 ○未就学児と保護者を対象にした親子卓球教室・有資格者の講師が行う初級者から中級者を対象にしたテニスゲーム教室や、成人を対象にしたライアー(堅琴)音楽教室など、世代を網羅した自主事業を提供しています。 ○卓球教室は、従来小学生のクラスを低学年と高学年に分けて運営していましたが、兄弟姉妹と一緒に参加できるメリットや送り保護者の負担等を考慮し、クラス編成を変更しました。保護者からは送り迎えの負担が軽減した等好評を得ています。</p>
III ・ 施設・ 設備の 維持管理	<p>(1)定期的に点検をスタッフがを行い、簡単な修理はスタッフが行うことにしている。当施設は人の出入りも激しい施設ですが、隅々まで丁寧に清掃されており、ちりやほこりが全く目につきません。経年による劣化や故障が多くなり、備品も適宜更新している。卓球台は故障の都度、スタッフや利用者で修理して使用している。 (2)省エネタイプの体育室照明の使用期限が切れLEDに交換した。</p>	<p>○日常巡回チェックリストを活用し、細かく清掃業務を管理している点は評価できます。 ○開館して40周年になりますが、古さを感じさせず、綺麗で清潔感がある施設を維持していることは評価できます。館外の植栽は定期的に草刈りをしています。受付前にはシクラメンが飾ってあり来館者を和ませています。</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>(1) 日常的には館内外の点検につとめ、安全・安心の強化を心がける。当施設は「巡回時チェックシート」を用いスタッフが1日に3回、館内館外の定期巡回で事故防止や防犯のチェックを行っています。</p> <p>(2) AED使用訓練を実施。スタッフも全員参加。(3) 避難訓練を行い、協力しあえる土壌を作っている。</p> <p>(4) 災害以外にも、体調を崩す高齢の利用者の為にスタッフが慌てずに動けるように話し合っている。</p> <p>(5) 区役所との協定で、帰宅困難者の受入施設として開設される体制となっています。(6) スタッフは、スタッフミーティングや毎日の業務引継ぎ時に、スタッフ間の情報共有を図っています。</p>	<p>○当該施設の緊急マニュアルは、火災、事故、地震、風水害、防犯、情報漏洩など多岐にわたる項目が想定されており、それぞれについて詳細に記載されています。</p> <p>○巡回時チェックシートを活用し、館内外の定期巡回を1日3回実施し、事故防止や防犯を未然に防ぐ取組を行っています。 ○毎年、定期的に避難訓練を実施しています。 窓口付近およびテニスコート入口付近には防災ヘルメットを複数常備している他、帰宅困難者の一時滞在施設として、ブランケット・ランタン・保存食品・非常用飲料等を備蓄するなど、日頃から防災に対して高い意識を持って運営していることがうかがえます。</p>
V 組織運営及び体制	<p>(1) 常勤職員1名とスタッフ1名のニ交替。スタッフは4名。スタッフは一日1名の4時間～6時間勤務です。(2) 午前・午後・夜間のスタッフは必ず全員で引継を行い一日を通してスムーズな対応ができるようにしている。(3) 地域ボランティアの「町の匠」による修理や、「自分達で直せるものは、自分達でやる」をモットーに外部への修理依頼を極力無くし経費節減をはかっています。(4) 研修参加は有給扱い等外部研修に参加しやすい雰囲気作りが成され、研修参加時の資料は、関係者への回覧、業務日誌、スタッフ間の引継ぎ時、スタッフ会議等で情報の共有が図られています。</p>	<p>○職員やスタッフに対して、年間を通じて様々な研修を実施しています。これらの研修は有給扱いで参加しやすい雰囲気が醸成され、参加した研修資料は回覧に加え、業務日誌、スタッフ間の引継ぎ時、スタッフ会議等で全員に情報共有されています。</p> <p>○館長が横浜市のゴミゼロ研修に参加して、職員全員に情報共有を図り、ゴミの持ち帰りや分別の徹底、館内美化などを推進してゴミを捨てにくい環境づくりに心掛けている点は評価できます。</p> <p>○照明のLED化が進み、電気の使用量は20%削減できました。また、男性スタッフの加入でテニスコートのネットのワイヤー交換、フェンスの修繕等を業者に頼ることなく、自前で迅速に行なっており、経費の削減に寄与しています。</p>
VI その他	<p>立地の良さで色々な年代の利用者の居場所、交流の場としての運営がなされています。長年テニス教室を開催しており、講師は指導員資格者で参加者から好評です。参加人数が定員の講座もありキャンセル待ちになっております。来年度は講座を増やして対応していきます。自主事業では「地域活動の拠点として、地域と人、人と人を結ぶ場であり、地域コミュニティを生み出す場」とのコンセプトで、幅広い年代に対応した企画が立案されていますが、さらにアンケート結果の分析等でニーズを確認し、利用者拡大を図り、地域コミュニティと「きずな」を生み出す場として期待されます。</p>	<p>○区政50周年の記念事業として、緑区内施設のスタンプラリーへの参加協力を予定しています。また、いぶき野小学校コミュニティハウスと相互に自主事業の情報共有をしています。 ○駐車場が常に満車になることから、入口にある駐車場管理ボードを活用し、卓球メンバー、テニスメンバーに分けて駐車位置を管理しており、縦列駐車をお願いするなどスムーズな利用が行えるよう工夫しています。</p>

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

①地域住民、自治会町内会及び関係機関・施設とどのような情報交換・連携を行っているか？

※地区センター委員会等以外で、地域住民や自治会町内会と情報交換を行う機会を設けているかを確認する。
また、区内のどのような関係機関・施設と連携し、どの程度の頻度で、どのような情報交換を行い、施設の運営改善に結び付けているのかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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)町内会や自治会のさまざまな活動の場として使用されている。(2)パンフレットや案内書を館内に掲示や配布をしている。地元の方々の情報源として役立っている。(3)自治会の活動に対しては、総会等に場所を提供しています。(4)スタッフはPTA役員や自治会役員など、地域に積極的にかかわる人を優先的に採用し、地域とのパイプを密接にしています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングで確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当該施設は、地域全体の町内会・自治会・各サークルと連携し、体育活動・文化活動などの交流の場となっています。また、中山地区センター・コミュニティハウスとは、適宜情報や意見の交換を行っています。職員・スタッフは地域とのパイプが太いPTA役員や自治会役員など、地域に積極的にかかわる人を優先的に採用して地域と一体となった運営を行っています。</p>

(2) 地区センター委員会等

①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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	
<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>今年度中に開催予定のため開催していませんでしたが、調査日の2月21日に開催しました。</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>	

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 type="checkbox"/> 課題を抽出している	<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"/> 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 checked="" type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" 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)> ヒアリングで確認しました。</p> <p><課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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 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 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 checked="" type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" 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)> ヒアリングで確認しました。</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

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

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

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

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)> ヒアリングおよび利用者会議議事録で確認しました。	
<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)>	
月3回の予約回数を3回から4回にできないか、また、当日の利用申し込みは来館しなければできないが電話で受付はできないかなどの意見が出されこれらを課題として抽出しました。	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングおよび利用者会議議事録で確認しました。	
<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)>	
平成30年4月から、施設が空いていれば4回の予約ができるようにしたことに加え、当日の利用申込みに限り電話で受け付けできるようにするなど、課題に対して真摯に対応しています。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 毎年1月にアンケートを実施しています。今年度は50人の回収ができました。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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><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)> ヒアリングおよびお客様アンケート調査結果で確認しました。</p> <p><課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>テニス教室、卓球教室の自主講座を増やして欲しいとの要望が出され、これらを課題として抽出しました。</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><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)> ヒアリングで確認しました。</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>寄せられた要望に応えるため、現在行っている自主事業のテニス教室、卓球教室をさらに充実させる取組を実施しています。</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・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、館内掲示、ホームページで確認しました。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

※ポスターの掲示やちらしの配布、ホームページなどで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)>	
館内掲示で、ご意見・ご要望事項の対応状況を報告をしています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>ご意見箱を設置しています。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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>ヒアリングおよび現場を確認しました。</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>	

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>館内掲示で周知しています。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>業務日誌を活用して全員で情報を共有しています。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングおよびご意見ご要望事項の対応報告で確認しました。</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>テニスコート入口扉の取手が、長いねじの影響で開閉の都度指に引っ掛かり危険なため調節して欲しい、との要望に対して、開閉部分のねじを調整して、指が当たらないように改善しました。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・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	
<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)> ヒアリングおよびご意見ご要望事項の対応報告で確認しました。</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>	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>(1) 施設の利用案内などわかりやすいパンフレットをフロントに置き、利用者に説明を交えてお渡ししている。(2) インターネットでは新しい各種情報や新規自主事業のご案内と予約状況を適宜お知らせしている。(3) 当館の内外にある掲示板にお知らせや自主事業のポスター等を貼り、広く情報が伝わるようにしている。(4) 施設内で、部屋の予約や利用に関して公正・公平になるように注意し、予約数や期日などについても、平等になるように管理している。(5) フロントでの説明・サービス等については、スタッフ同士で話し合い、内容や言い回しを揃えている。</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>ヒアリングおよび現場を確認しました。</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>内外にある掲示板にお知らせや自主事業のポスター等を貼り、情報を積極的に提供しています。屋外のテニスコートの入口などに貼ってある防水対策をしたお知らせや自主事業のポスターは効果的だと感じました。</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>初めて来館された利用者へ利用案内を渡し、口頭でも説明しています。</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 checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる
<input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングで確認しました。	
<行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングおよび研修資料で確認しました。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
毎年3月に協会での全体研修に加え、当日参加できなかったスタッフには館長が研修を行っています。	

(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)> ヒアリングおよび自主事業計画書、報告書で確認しました。	
<年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
未就学児と保護者、小学生から高齢者まで幅広く自主事業を展開していることは評価できます。	

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)>	
未就学児と保護者を対象にした親子卓球教室、小学生を対象にしたキッズテニスクラブに加え、有資格者の講師が行う初級者から中級者を対象にしたテニスゲーム教室や、成人を対象にしたライアー(竖琴)音楽教室(音楽療法)など、世代を網羅した自主事業を提供しています。	

(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)> ヒアリングで確認しました。</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><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) 区の広報誌や当館のホームページ等でも自主事業やイベントのお知らせをしている。大きなイベントや・募集などの際には館内外にポスター掲示をしたり、近隣小学校へチラシ配布して情報を広めている。(2) 自主事業ごとにA4～A3サイズのチラシを作り、掲示をしたり手渡ししている。問合せや申込の反応が返ってきているので、効果を実感している。”大きな文字・カラー印刷・わかりやすい内容”を心がけている。</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><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>ホームページや広報よこはま(みどり区版)で、ライアー(竖琴)教室、小学生卓球教室などの情報を掲載し自主事業の認知を図っています。近隣のいぶき野小学校に卓球教室やライアー(竖琴)教室のチラシを配布しています。</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)窓口では、挨拶を徹底し利用者への声かけをしている。個人利用の方には、受付記入をお願いし、その時々に必要な情報をお伝えしている。(2)スタッフは名札をさげて清掃時はエプロンを着用し、スタッフとわかるようになっている。(3)スタッフはお互いに身だしなみをチェックし、清潔感のあるように気をつけている。(4)利用者からの質問や注文に関しては、すぐに職員に伝え、対応を話し合う。(5)電話対応では「おはようございます。(お待ちせいたしました)十日市場スポーツ会館の佐藤が承ります」と、聞き取りやすく丁寧に名乗ることにしている。内容を確認し、必要なら電話をかけ直して間違いのないように努めている。(6)高齢者対応の場合は特に丁寧に説明をして理解を促している。(7)接遇研修は毎年実施している。</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>窓口では丁寧な対応、清潔感がある身だしなみを確認しました。接遇研修は外部講師を招き、苦情処理の対応などの確に研修を行っています。</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)体育室・テニスコートは予約数も多く、ほとんど抽選での決定が多い。体育室や会議室は完全な個室利用になるので周りを気にせず楽しく占有使用できると好評です。(2)時間帯では午前・午後の利用が多く、夜間は稼働率が比較的低い状況。自主事業の企画をたてて、退社後の社会人や主婦層にも夜間に参加できる企画を増やす予定。</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>新たにミーティングルームを解放し、利用率の向上を図っています。館内外のポスターにも利用促進のお知らせがありますが、夜間の稼働率が低い状況を改善するため、小学生の保護者や中学生に声掛けをしていることに加え、ヨガ、ダンス、軽音楽などの練習に使用してもらうなど常に新たな企画を考えていることは評価できます。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

卓球教室は、従来小学生のクラスを低学年と高学年に分けて運営していましたが、兄弟姉妹で一緒に参加できるメリットや送り保護者の負担等を考慮し、クラス編成を変更しました。保護者からは送り迎えの負担が軽減した等好評を得ています。

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

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)>	
日常巡回チェックリストで細かく清掃業務を管理しています。	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<(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)>	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

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

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

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

(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)テニスラケット、ボール、卓球ラケット、卓球球、ラジカセを貸し出ししている。(2)備品に関しては、スタッフが日常の業務の中で注意をして点検を行っている。利用者からも意見や苦情を聞き、対応している。(3)清掃に関しては利用者が使用した後はテニスコート、体育室床など清掃していただくようお願いしている。スタッフは点検を行い遅番がトイレなどの館内外清掃をして美化に努めている。小さな事も巡回時チェックシートに記入し、記録に残す。(4)館外に植栽があり、定期的に草刈りをして手入れをしている。(5)植栽や近くの小川の管理者が緑土木なので不法投棄などがあれば速やかに回収依頼をしている。</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><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>開館して40周年になりますが、古さを感じさせず、綺麗で清潔感がある施設を維持していることは評価できます。館外の植栽は定期的に草刈りをしています。受付前にはシクラメンが飾ってあり来館者を和ませています。</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><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input 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><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)> ヒアリングおよび現場を確認しました。</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>日常巡回チェックリストで午前、午後、夜間の3回巡回してチェックしています。</p>	

(3) 事故防止業務

①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<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)>	

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)>	
スタッフミーティングの中で事故防止策について全員に情報を共有しています。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない <研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 毎年11月に協会の全体研修で救急救命研修(AED他)を全員に対して行っています。 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)> ヒアリングおよび現場を確認しました。 <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 checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>11月に全員で消火、通報、救護、誘導の各係を決めて避難誘導訓練を実施しました。</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>窓口付近およびテニスコート入口付近には防災ヘルメットを複数常備している他、帰宅困難者の一時滞在施設として、ブランケット・ランタン・保存食品・非常用飲料等を備蓄しており、日頃から防災に対して高い意識を持って運営していることがうかがえます。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②協定書等のおりに開館しているか？

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

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

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

③事業計画書・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)>	
閲覧希望の方には閲覧できる旨が館内掲示されています。ホームページでも閲覧が可能です。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

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

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングおよび資料で確認しました。	
<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)>	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報取扱研修、防犯対応研修、市役所ゴミゼロ研修、生涯学習・市民活動研修、防災対応研修、施設管理者研修、救急救命研修、人権研修、接遇研修、OJT研修など多岐にわたる研修が計画されており、これらが計画通り実施されていることは評価できます。	

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) 研修受講を勤務時間として認知している。(2) 施設の運営に必要な能力・資質の向上を図るため、業務研修・接遇研修・消防救助訓練・AED研修・個人情報研修を実施。(3) 研修の日程を早めに周知し、参加しやすいように気を配っている。(4) 職務に役立つと思われる研修は職員間で職務を調整をし、研修に参加できる環境作りを行っている。研修への参加は有給となっており、研修の情報も積極的に関係者に伝達され、研修に参加しやすい雰囲気作りが為されています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングおよび資料で確認しました。</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>様々な研修は有給扱いで参加しやすい雰囲気が醸成され、参加した研修資料は回覧に加え、業務日誌、スタッフ間の引継ぎ時、スタッフ会議等で全員に情報共有されています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><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>ヒアリングおよび研修資料で確認しました。</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>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
午前、午後、夜間と時間帯毎に細かく対応手順を分類し記載した業務マニュアルを作成し、活用しています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
(1)業務内容に対してさらに理解を深めるため、G30(ごみゼロ推進)の研修に参加して、職員一同で情報を共有。実践例①利用者にはゴミの持ち帰りの協力を依頼、事務所内はゴミの分別を徹底している。②館内の美化を推進し、ゴミを捨てにくい雰囲気を保つ。結果、ゴミの放置なども減ってきている。(2)このように、一人一人の資質や意識の改善によって、良い変化が起きている。職員の資質向上は、研修参加は有給扱い等外部研修に参加しやすい雰囲気作りが成され、研修参加等の資料の関係者への回覧、業務日誌、スタッフ間の引継ぎ時、声を掛け合っています。	ヒアリングで確認しました。 <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)>
	館長が横浜市のごみゼロ研修に参加して、職員全員に情報共有を図り、ゴミの持ち帰りや分別の徹底、館内美化などを推進してゴミを捨てにくい環境にしています。早番、中番、遅番のスタッフの引き継ぎでは、しっかり情報共有されています。

(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)>	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報漏洩事故防止マニュアルで管理して、研修を行っています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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	
<一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input 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	
<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)> ヒアリングおよび現場を確認しました。	
<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)> ヒアリングで確認しました。(当該施設の担当者と協会事務局のスタッフで役割を分担しています)	
<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)>	

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)> ヒアリングで確認しました。	
<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)> ヒアリングおよび現場を確認しました。	
<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)> ヒアリングで確認しました。	
<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><経費削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)消耗品の点検をまめに行い、不要在庫がないよう心掛けている。現在、使っている物品が壊れた場合、すみやかにスタッフが修理をしたり、地域の方が積極的に修理を引き受けて下さり、物を大切に使うことを心がけている。(2)節約の例 ①不要な電気の消灯、冷暖房はこまめに調整をする。②印刷等には、できるだけ裏紙を使用する。メモ等にも利用し、無駄に使用済の紙を捨てない。③コピー機の使用時、濃さを薄めに調整しインクを無駄を省く。④コピーには、できるだけモノクロで行い、カラーコピーは最小限にして経費削減を行っている。⑤管理人室、ミーティング室はカーテンで、部屋の温度が適度になるように調整する。冷暖房に頼らず、できるだけ省エネを心がけている。(3)照明はLED灯や長寿命照明を導入している。(4)エアコンは長年使用して10年以上になります。一部分の故障等ありますがこれからも大事に使用します。</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>ヒアリングで確認しました。</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>照明のLED化が進み、電気の使用量は20%削減できました。男性スタッフの加入でテニスコートのネットのワイヤー交換、フェンスの修繕等を自前で迅速に行ない経費の削減に寄与しています。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<p><反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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)> ヒアリングで確認しました。	
<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)>	
区からミーティングルームの利用率向上の指摘がありました。屋内外のポスターでの周知や利用者への声掛けに加え、様々な企画案を考えています。	

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)> ヒアリングで確認しました。	
<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)>	
体育室の屋根の漏水があり、区と協議をしています。平成28年度より漏水対策を実施していますが、引き続き、排水管の高圧洗浄などの対策をしていく予定です。	

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>数回に及ぶ打ち合わせをして、事業協力に取り組んでおります。来年度は区政50周年記念になるので、区役所および区内施設全体的なイベントを実施予定です。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングで確認しました。</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>区政50周年の記念事業として緑区内施設のスタンプラリーへの参加協力を予定しています。いぶき野小学校コミュニティハウスと相互に自主事業の情報共有をしています。</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>当館は1979年に開館して40周年になります。老朽化が進み修繕工事などが多い施設ですが、自分たちで修繕出来る事は手作業でこなしています。耐震補強工事も終了しています。古い施設ではありますがこまめに清掃作業を施し環境美化に努めて参ります。</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>ヒアリングと現場を確認しました。</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>駐車場が常に満車になることから、入口にある駐車場管理ボードを活用し、卓球メンバー、テニスメンバーに分けて駐車位置を管理しており、縦列駐車をお願いするなどスムーズな利用が行えるよう工夫しています。</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>

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	開催している	開催している	
			レ 開催していない	レ 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	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	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	特に課題がない	
			レ 非該当	レ 非該当	レ 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	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	一部対応策を実施していない	
			レ 非該当	レ 非該当	レ 非該当	
		不備の数			1	1
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	開催している	
			レ 開催していない	レ 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	課題を抽出している	
			課題を抽出していない	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	特に課題がない	
			レ 非該当	レ 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	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	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	対応策を実施していない	
			レ 非該当	レ 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	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	レ 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	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	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	特に課題がない	
		③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？	対応策を実施している	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	一部対応策を実施していない	
			レ 非該当	レ 非該当	レ 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	公表している	公表している	
			公表していない	公表していない	公表していない	
	レ 非該当		レ 非該当	レ 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	情報提供している	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	情報提供しているが、一部不備がある	
			レ 情報提供していない	レ 情報提供していない	レ 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	設置している	設置している	
			レ 設置していない	レ 設置していない	レ 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	仕組みがある	仕組みがある	
			レ 仕組みがない	レ 仕組みがない	レ 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	周知している	周知している	
			レ 周知していない	レ 周知していない	レ 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	記録している	記録している		
	レ 記録していない	レ 記録していない	レ 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	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	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	一部対応策を実施していない			
	レ 対応策を実施していない	レ 対応策を実施していない	レ 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	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	公表している	公表している			
	レ 公表していない	レ 公表していない	レ 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	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) 事業自主	⑤人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	レ 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
	出し(6) 管理 購入書及び貸	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
		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			0	0	0	0
Ⅲ 施設・設備の維持管理	(1) 業務の遂行に基	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、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) 備品管理業務	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
			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
	(3) 施設衛生管理業務	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
			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
			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	
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	
	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	0	0
Ⅳ 緊急時対応	(1) 緊急時対応の備組	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 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	
		②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ 体制を確保している 体制を確保していない	レ 体制を確保している 体制を確保していない	
		(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 評価対象施設だが、作成していない 評価対象外施設である	レ 評価対象施設であり、作成している 評価対象施設だが、作成していない 評価対象外施設である
			②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	レ 実施している 実施していない	レ 実施している 実施していない
	不備の数			0	0
	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 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る 協定書等の職員体制をとっていない
			②協定書等のとおりに開館しているか？	レ 協定書等のとおり開館している 協定書等のとおり開館していない	レ 協定書等のとおり開館している 協定書等のとおり開館していない
			③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	レ 公表している 公表していない	レ 公表している 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 作成しているが不備がある 作成していない	レ 作成しており不備がない 作成しているが不備がある 作成していない
			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 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない
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 情報共有していない	レ 情報共有している 情報共有していない	
⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？			レ 作成し、活用している 作成しているが、活用していない 作成していない	レ 作成し、活用している 作成しているが、活用していない 作成していない	
(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 整備していない	レ 整備している 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 明確化しているが周知していない 明確化していない	レ 明確化し、周知している 明確化しているが周知していない 明確化していない	
		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 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	
		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 一部の職員から取っていない 取っていない	レ 全ての職員から取っている 一部の職員から取っていない 取っていない	
		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 適切に収集していない	レ 適切に収集している 適切に収集していない	
		⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？	レ 適切に使用している 適切に使用していない	レ 適切に使用している 適切に使用していない	
		⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？	レ 適切な措置を講じている 一部適切な措置を講じていない 適切な措置を講じていない	レ 適切な措置を講じている 一部適切な措置を講じていない 適切な措置を講じていない	
(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 一部適切ではない書類がある 適切に作成していない	レ 適切に作成している 一部適切ではない書類がある 適切に作成していない	
		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 その他けん制機能を設けている 仕組みを設けていない	レ 役割分担を明確にしている その他けん制機能を設けている 仕組みを設けていない	
		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 明確に区分していない	レ 明確に区分している 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 存在しない	レ 存在する 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 適切に管理していない	レ 適切に管理している 適切に管理していない	
		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 目的に沿わない支出がある	レ 目的に沿って支出している 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	
⑧前年度の自己評価結果/改		レ 全て反映されている	レ 全て反映されている		

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?	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		
			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		
		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	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			1	1