横浜市指定管理者第三者評価制度

東山田スポーツ会館
評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

令和6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）図書の貸出し、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	①地域住民が健康向上や体力増進のために、気軽にスポーツやレクリエーションに親しめるよう第三京浜高架下を利用して昭和55年に開設。開設当初は運営委員会による運営を行っていたが平成18年より指定管理制度が導入され、地域に根差した施設運営を行ってきた。 ②利用者は都筑区民だけではなく、区境に立地しているため港北区民の利用者も多い。その為、スポーツ会館委員会の委員は港北区からも選出し、地域住民との連携を図っている。 ③スポーツ会館まつりにおいては、登録をしている利用団体や近隣中学校と連携・協力しながら開催している。令和5年のまつりには、地元生活介護事業所ウェルウェルキッチンも食品ブースでの参加をしている。 ④都筑区内の地域ケアプラザ、町内会を対象に優先利用制度を導入、地域の活動の場となっている。東山田地域ケアプラザ主催の高齢者を対象とした歩行測定講座、ボッチャ体験会等を年に2回開催している。	【評価できると感じられる点】 区境という立地特性を踏まえ、「地域をつなぐ」を意識した様々な取組を行っています。近隣の自治会町内会と日常的に顔の見える関係を構築し、民生委員や青少年指導員とも活動状況を共有しています。 地域イベントに協力しています。たとえば地域のお祭りではテント等を貸し出すほか、ペタンクイベントでは会場設営を支援しています。 当施設委員会は区境という立地特性を鑑み、隣接の港北区を含む近隣4つの自治会町内会から委員を選出しています。 スポーツ会館まつりは、地元町内会、利用団体、近隣中学校、地元生活介護事業所等と連携・協力しながら開催しています。 多くの登録団体を有するため利用者の声は利用者会議に限らず、日常利用を通じて聴くよう留意しています。 当施設が区民の居場所となるよう、挨拶や対話を通じて温かな雰囲気の醸成に努めています。
Ⅱ．利用者サービスの向上	市民利用施設として誰もがいつでも気軽に安心して利用できる施設を目標に利用者サービス向上に努めている。 ①建物・設備・備品の日常安全点検実施。 ②情報発信力の強化として、HPの活用や掲示板のレイアウトの随時変更。「会館まつり」等チラシの周辺町内回覧。 ③予約抽選の結果は、HP上で公開、窓口や電話での対応と合わせて、確認しやすくなっている。 ④建物周辺の環境美化として、施設内外の除草作業と花壇の整備を定期的に実施。 ⑤多目的広場、テニスコートのベンチ交換、テニスコートの遮光ネット設置、更衣室のすのこ、スリッパ交換を実施。 ⑥熱中症対策として、冷風機を設置、冷水器、熱中症暑さ指針計を活用し、注意を促している。 ⑦アンケート、ご意見箱、窓口での会話を通して、利用者のご意見、ご要望をなるべく多く聞き入れることができるよう努力している。	【評価できると感じられる点】 利用者の声を組織的に共有し、迅速に対応しています。必要に応じて所管課と相談のうえ対策を講じています。ご要望にお応えできない場合は、直接もしくは館内掲示等で理由を丁寧に説明しています。ご意見等は日報に記録し、グループウエアを用いて組織的な共有を図るとともに、内容に応じて法人のコンプライアンス推進委員会に報告しています。 法人が管理運営する区内14施設合同の施設案内を作成し、各施設と地下鉄駅に配架しています。 対話を通じた温かなサービスを心掛けています。スタッフマニュアルは職員の気づきを踏まえて毎年改訂するなど、一人ひとりがサービス品質の向上に取り組む組織風土があります。 新たな利用者の開拓に向け、子育て支援の一環として、親子を対象とした体操教室を検討しています。 ミーティング室では、「健康づくり教室」や「椅子ヨガ」を開催する等利活用の幅を広げています。
Ⅲ．施設・設備の維持管理	①昭和55年竣工以来43年が経過し建築物・設備等の劣化が進んでいる。日常点検や設備等の定期点検を通じて不具合等が判明した事項は、優先順位づけを行い早めの対処を行っている。 ②体育室照明のLED化を実施。 ③開館前、閉館時の施設点検を行い、施設の安全管理に努めている。また網戸の張替やカーテンの補修等小修繕は自前で行っている。 ④施設内の除草や側溝の泥・ゴミ清掃はスタッフで適時実施。 またテニスコート脇の花壇は自前で花の植え替えをし施設の美観の維持に貢献。 ⑤フェンスの傾きや体育室鉄扉等の作動不良は安全面を優先し、運営法人、行政と連携をし速やかに修理をしている。 ⑥令和4年　屋根及び外壁の改修工事を実施。長寿命化を図った。	【評価できると感じられる点】 業務委託先は、原則として市内の中小企業としています。選定に際しては法人内に「選定委員会」を設け、費用や品質等を総合的かつ適切に評価しています。 日常清掃は「清掃実施状況チェックリスト」を用いて、見落としを防いでいます。ゴミは市ルート回収を利用しています。ゴミ置き場の状態は、開館前の日常点検で確認しています。 備品は備品台帳Ⅰと備品台帳Ⅱを用いて適切に管理しています。備品台帳は市の備品規程の変更に伴い更新しました。 地域の福祉団体等と連携して「ボランティア清掃」の場を提供してます。「やまびこの里」にはテニスコートや更衣室、町内ペタンクサークル「高田おもと会」には多目的広場と草取り等を依頼する等、対象者の要望と状況を踏まえて担当区域を設定しています。 職員が汚れに気づいたときに適時対応しています。訪問調査では、網戸の網までが綺麗な状態に保たれていました。

	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	①緊急時対応マニュアルは事務室に保管。職員スタッフ連絡網、区役所・協会・施設の連絡網は最新のものを事務室内に保管し全員で共有。 ②スタッフ全員が普通救命講習を修了している。またAEDのバッテリー確認は毎朝実施している。 ③消防訓練・防災訓練を年一回実施している。 ④日常業務におけるヒヤリハット事案は月一回定例開催のスタッフ会議で共有している。	【評価できると感じられる点】 防災マニュアルや避難経路図を事務室に加え廊下にも掲示するとともに、ヘルメットも設置しています。利用者の方にも防災意識の定着をすすめています。 業務日誌は、巡回及び施設点検記録を兼ねており一日3回の巡回記録があります。閉館時には別の項目を設け特に施錠・電源の確認をしています。 事故防止の研修は、施設の業務で起こりうるリスクを想定した具体的な研修内容です。運営する他施設を含め、ヒヤリハットが発生した場合は、都度全職員に共有しています。都筑消防署の職員の方に運営する施設に年2回訪問頂き、普通救命講習を全スタッフが受講しています。 都筑消防署の職員の方に運営する施設へ年2回訪問頂き、普通救命講習を全スタッフが受講しています。 【提案事項】 巡回点検記録には、実施した時間の記載があるとより良いでしょう。
Ⅴ．組織運営及び体制	①「スタッフ・職員全員一丸となって創意と工夫に努め運営する」との方針を掲げ、全員参画の施設運営を行っている。 ②「スタッフリーダー制」を採用し、事務局員と兼務する館長補佐も合わせて配置することで、緊急時の対応や安全性の向上を図るとともに、効率的でチームワークのとれた施設運営を行っている。 ③個人情報保護には細心の注意を払い、職員・スタッフ間で確認し合っている。年に1回個人情報保護研修をスタッフ全員が受講している。 ④スタッフ会議では前月の利用状況の報告と協会、区役所の連絡事項の確認に加え、利用者の声やルールについて情報共有を行い、課題の解決策を検討している。 ⑤委員会、利用者会には、職員の他スタッフ代表も出席し、課題の共有を図っている。	【評価できると感じられる点】 館長及び館長代理は常駐していませんが、スタッフリーダーを配置し、全7人のスタッフの業務担当表を作成し、責任者と担当者を明確にしています。業務担当は1年交代とし、全スタッフのマルチスキル化をすすめ、業務効率やサービス品質の向上が図られています。 館長が法人内で研修を受講後、施設現場に即した内容に展開して全スタッフに共有しています。研修実施後はスタッフにアンケートを実施し、ふりかえりと効果を検証しています。 スタッフマニュアルがあり、毎年更新されています。 グループウェアを導入したことにより、施設現場と協会本部との情報共有や報告が今まで以上に確実になりました。スタッフリーダーが指定管理者第三者評価にも取組み、自ら業務の検証を行っています。 個人情報台帳、個人情報廃棄簿を作成し、廃棄の記録を残しています。
Ⅵ．その他	①利用者からの寄付金が比較的多く、利用者還元で有効に使わせて頂いている。 コロナ対策の衛生消耗品や、すのこ、ブラシ、シャワーヘッドなどの備品、テニス、バスケット、室内ゲームにかかる消耗品、設備修理など利用者に還元するものに充当。 ②都筑、港北の区境、川崎市との市境に位置しており、利用者も区外が多い。その為、港北区からも委員会委員を選出しそれぞれの立場からの意見を運営に反映させている。また会館まつりの運営に支援を頂いている。 ③自閉症支援社会福祉法人やまびこの里の生徒さんによる月1回の清掃ボランティアを受入れており、関係者からも評価されている。 ④登録団体の方々から、花壇の整備やまつりへの参加など、協力の申し出をいただいている。 ⑤コロナ対策として、令和2年3月～5月閉館とし、6月～制限を設けて再開した。自主事業の中止や、2部制に分け人数を少なくして安全にご参加いただけるよう工夫をした。	【評価できると感じられる点】 市・区の施策「誰もが自分らしく生きる地域コミュニティ」推進の取組みとして「ペタンク大会」「ママさんバレーボール大会」「会館まつり」を開催し、地域コミュニティの活性化に寄与しています。施策「誰もが健やかで安心して暮らせるまち」を目指した取組みとして健康づくり講座「フレイル予防の食生活」等を開催しています。 市の広報紙を配架するPRボックスを設置しています。 近隣6つの公共施設が連携した情報紙「山田通信」を発行しています。設置目的が違う公共施設の情報を集約しており、施設を利用したことがない方にも情報が届きます。他施設の参考になる取組みです。 自閉症支援社会福祉法人やまびこの里の月1回の清掃ボランティアを受入れています。 寄付金を集め、シャワーヘッド等の備品や修繕等利用者に還元するものに充当しています。

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
＜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）＞ ①主な利用者が2区にまたがっており、地理的にも区境に位置していることから、委員会の構成は都筑区と港北区の町内会にお願いしている。 ②ペタンク大会、バレーボール大会など、会館主催のスポーツイベントは、地域イベントの重複や、区が異なることでルール要件に差異があることから、連携を緊密にとり開催している。コロナ禍にあっても、スタッフが事前に参加者からの希望を伺い、スムーズな運営を行っている。 ③チラシ等は、施設内掲示板、HP、町内会回覧ルートで情報提供している。 ④スポーツ会館まつりで地元町内会や中学生が交通整理や模擬店の手伝い等として運営に参画している。 ⑤東山田地域ケアプラザ、横浜国際プール、北山田地区センター、北山田小学校コミュニティハウス、東山田中学校コミュニティハウスと連携し、山田地域の公共施設情報紙「山田通信」の編集会議、発行を行っている。	＜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）＞ 事業計画書、事業報告書、東山田スポーツ会館委員会報告、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）＞ 区境という立地特性に鑑み、「地域をつなぐ」を意識した様々な取組を行っています。近隣の自治会町内会と顔の見える関係を築き、民生委員や青少年指導員と活動状況を共有しています。地域のお祭りにテント等を貸し出すほか、ペタンクイベントでは会場設営を支援しています。山田地域「公の施設」（6施設）の共同広報紙「山田通信」の編集・発行に携わっています。ママさんバレーボール大会は近隣から多くの参加者を集めています。

（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
☑　開催している	☑　開催している
☐　開催していない	☐　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）＞ 年1回の開催ですが区境（市境でもある）という立地特性に鑑み、近隣4つの自治会町内会から広く声を掛けて構成しています。現在の委員長は港北区の自治会町内会会長が担っています。

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
☑　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
☐　特に課題がない	☐　特に課題がない
☐　非該当	☐　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）＞ 東山田スポーツ会館委員会報告書、利用者会議議事録、ヒアリング ＜課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞ ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ 他の施設（東山田地域ケアプラザ）での防災訓練に係る取組を委員会に報告し、あらためて当施設における避難経路等の改善点を共有し、利用者会議で説明しました。

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
☑　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	☐　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）＞ 東山田スポーツ会館委員会報告書、現場確認、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）＞

（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）＞ 当施設が高齢者をはじめ区民の居場所となるよう、挨拶や対話を通じた温かな雰囲気の醸成に努めています。 スポーツ会館まつりは、地元町内会、利用団体、近隣中学校、地元生活介護事業所等と連携・協力しながら開催しています。 ＜参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。（200字以内）＞

Ⅱ．利用者サービスの向上

（１）利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑　開催している	☑　開催している
□　開催していない	□　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）＞

今年度の利用者会議には8団体が参加しました。登録団体数が多い（施設利用170団体、テニス利用380団体）ことを踏まえ、それぞれの利用機会を公平平等に提供するため1団体あたりの月間利用数を2回に制限しています。登録団体には適宜丁寧な説明を行い、理解と協力を仰いでいます。

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
☑　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
□　特に課題がない	□　特に課題がない
□　非該当	□　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）＞
利用者会議議事録、ヒアリング

＜課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

利用者の声を大切にした管理運営を心掛けています。多くの登録団体を有することから、利用者からの意見や要望は利用者会議に限らず、日常的に窓口等で聴くよう心掛けています。

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

※利用者会議から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につないでいるかどうかを確認する。
※①で開催していない、又は②で特に課題がないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑　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	☐　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）＞
利用者会議議事録、ヒアリング
＜一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞
利用者の声はスタッフ会議等で組織的に共有し、必要に応じて所管課と相談のうえ対応策を講じています。ご要望にお応えできない場合は、直接もしくは館内掲示等で丁寧に説明しています。今年度は多目的広場の雑草に係る意見がありましたが、職員がすぐに対応しました。同様の問題が管理区域外でも生じていたことから、当該管理者（地元企業）にも協力を求める等、地域と一体となった環境づくりに取り組んでいます。

（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	
☑　年１回以上実施している	☑　年１回以上実施している →	☑ アンケート
☐　実施していない	☐　実施していない	☐ 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）＞
時期：令和4年11月～令和4年12月　回答数：150枚（配布数150枚）
＜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）＞
単にアンケートを実施するだけでなく、アンケート業務にもPDCAマネジメントサイクルの視点で改善を図る姿勢が認められます。令和5年度はアンケート項目とアンケートの表現を改善しました。

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
☑　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
☐　特に課題がない	☐　特に課題がない
☐　非該当	☐　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）＞
アンケート結果、アンケート用紙、ヒアリング
＜課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

利用者アンケートの結果から課題を導出するよう努めています。導出された課題は講師をはじめ関係者と共有し、組織的な改善策を講じています。

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

※利用者アンケート等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につないでいるかどうかを確認する。
※①で実施していない、又は②で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
☑　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	☐　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）＞
アンケート結果、アンケート用紙、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）＞

令和5年度利用者アンケートでは主に利用者の属性分析を行い、プログラムの開発や改善に活かしています。健康講座について高齢者を対象とした「口腔ケア」、新規利用者の開拓について親子を対象とした体操教室および若年者を対象とした新規プログラムを検討しています。

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1 つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にと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
☑　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
☐　非該当	☐　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)＞
アンケート結果、現場確認、施設ホームページ、ヒアリング
＜公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞

利用者アンケートの結果は館内に掲示するほか、施設ホームページにも掲出しています。

（３）意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

※ポスターの掲示やちらしの配布、ホームページなどでの情報提供について、目視により確認する。なお、指定管理者名や期間が情報提供されていない場合があれば、一部不備と判断する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑　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
☐　情報提供していない	☐　情報提供していない

評価機関　記述

＜一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞

ご意見ダイヤルに係る情報を館内に掲示するほか、「区へのご意見の手紙」を設置しています。

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
☑　設置している	☑　設置している
□　設置していない	□　設置していない

評価機関　記述

＜設置内容を記述して下さい。（100字以内）＞

ご意見箱を受付に設置しています。

＜設置していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

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
☑　仕組みがある	☑　仕組みがある
□　仕組みがない	□　仕組みがない

評価機関　記述

＜確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）＞
苦情受付体制図、現場確認、グループウエア（ハードコピー）、ヒアリング

＜仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

来館者から寄せられた苦情やご意見は日報に記録のうえ、グループウエアを通じて組織的に共有しています。また、内容に応じてコンプライアンス推進委員会を兼ねた館長会で報告しています。

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑　周知している	☑　周知している
□　周知していない	□　周知していない

評価機関　記述

＜周知方法を記述して下さい。（100字以内）＞

苦情受付体制図を館内に掲示しています。

＜周知していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑　記録している	☑　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

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）＞ 来館者から寄せられた苦情やご意見は日報に記録のうえ、グループウエアを通じて組織的に共有しています。

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
☑　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
☐　苦情等が寄せられていない	☐　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）＞ グループウエア（ハードコピー）、事業報告書（年次・月次）、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）＞

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
☑　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
☐　苦情等が寄せられていない	☐　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）＞ 苦情対応状況報告、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）＞

（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
＜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）＞ ①施設利用案内は一般用として最新版を受付カウンターに配架。 ②施設の利用方法は団体利用、個人利用、一般開放の項目に分けた案内を作成し掲示、配布。 ③公式HPにて施設基本情報、利用案内、自主事業案内、事業報告、便り等を随時UPし情報提供を行っている。 ④便りは年2～3回発行。HPに掲載、館内掲示、配架をしている。 ⑤自主事業情報は区の広報紙に掲載。チラシを館内配架するとともに関連施設にも配架を依頼。 ⑥東山田地域ケアプラザ、横浜国際プール、北山田地区センター、北山田小学校コミュニティハウス、東山田中学校コミュニティハウスと連携し、山田地域の公共施設情報紙「山田通信」を発行。施設になじみのない住民へのアピールをしている。QRコードを掲載し、モバイル利用者の利便にも配慮している。	＜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）＞ 会館だより、山田通信、14施設合同施設案内（法人本部作成）、事業チラシ、施設ホームページ、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）＞ 山田地域「公の施設」（東山田地域ケアプラザ、横浜国際プール、北山田地区センター、北山田小学校コミュニティハウス、東山田中学校コミュニティハウス）の共同広報紙「山田通信」の編集・発行に携わっています。紙面を通じて各施設の特徴を伝えています。施設ホームページは市内においてJISX8341を採用した先駆けです。法人本部が管理運営する14施設合同の施設案内を作成し、各施設および地下鉄駅に配架しています。

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
☑　備えている	☑　備えている
□　備えていない	□　備えていない

評価機関　記述
＜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）＞ ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ 「利用案内」は「利用要綱」と並べて館内主動線の壁面に掲示しています。その他、年間利用人数等も同様に公表する等、区民や来館者に対する情報開示に積極的に努めています。

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
☑　閲覧できる	☑　閲覧できる
□　閲覧できない	□　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」は来館者の目に留まりやすい館内主動線の壁面に掲示しています。

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
☑　行っている	☑　行っている
□　行っていない	□　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）＞ 利用案内、ホームページ、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）＞ 平等な利用機会を提供するため団体ごとの利用回数を「月2回」に制限し、抽選（一次抽選）により受け付けています。抽選申込は手続きの透明性を確保するため窓口としていますが、結果発表は館内掲示とホームページで行っています。一次抽選後の申込みは来館者の安全と公平性に留意して、先着順から抽選（二次抽選）に改善しました。

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

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

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑　全ての職員に実施している	☑　全ての職員に実施している
□　一部の職員に実施していない	□　一部の職員に実施していない
□　研修を実施していない	□　研修を実施していない

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）＞ 研修計画表、人権啓発研修資料、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）＞ 法人が主催する人権研修（主に館長を対象とする研修）は市人権担当理事を講師に招いて開催しています。研修の受講後は館長が講師となって各施設の職員に伝達研修を行い、組織的な理解を促しています。

(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
☑　年齢や性別が網羅できている	☑　年齢や性別が網羅できている
□　年齢や性別が網羅できていない	□　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）＞ 事業計画書、事業報告書、事業チラシ、ヒアリング ＜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）＞ 自主事業に参加した方の声やその属性を分析し、つねに改善を図るよう心掛けています。たとえば「音読教室」では都筑図書館に協力を仰ぎ、施設間の連携による新たな講座開発に取り組んでいます。

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
☑　実施している	☑　実施している
□　実施していない	□　実施していない

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）＞ 新型コロナウイルス感染症（コロナ禍）の影響で中止を余儀なくされた事業が多くあるなか、実施方法を工夫することで参加者の安全確保が図れるものは開催するよう努めました。恒例の「ママさんバレーボール大会」は、近隣で開催が予定された類似イベントが軒並み中止となるなか、多くの申込みにより抽選となるほど人気を博しました。

(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
☐　利用者から希望をとっている	☐　利用者から希望をとっている
☐　利用者から希望をとっていない	☐　利用者から希望をとっていない
☑　評価対象外施設（＝貸出を行っていない施設）	☑　評価対象外施設（＝貸出を行っていない施設）

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）＞
＜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）＞
＜評価で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)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
＜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）＞ ①会館だよりは年2～3回発行。館内に掲示、配架。 ②自主事業は区の広報紙に掲載。またチラシは館内に配架し多くの人に周知し集客に努めている。 ③「会館まつり」は通常のチラシに加えポスターも作成し掲示。町内会での回覧に加えて掲示板に掲示を依頼し、広く周知し集客に繋がるよう努めている。 ④東山田地域ケアプラザ、横浜国際プール、北山田地区センター、北山田小学校コミュニティハウス、東山田中学校コミュニティハウスと連携した山田地域の公共施設情報紙「山田通信」を発行。QRコードを掲載し、モバイル利用者の利便にも配慮している。 ⑤公式HPにおいても①②③④を随時UP。	＜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）＞ 会館だより、山田通信、14施設合同施設案内（本部作成）、施設ホームページ、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）＞ 法人本部が作成した「14施設合同施設案内」は各施設のほか、市営地下鉄駅構内にも配架しています。当施設も編集・発行を担う「山田通信」（東山田地域ケアプラザ、横浜国際プール、北山田地区センター、北山田小学校コミュニティハウス、東山田中学校コミュニティハウスの共同広報紙）には二次元コードを掲載し、モバイル利用者の利便性にも応えています。施設ホームページは、市内でいち早くJISX8141に対応しました。

（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
＜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）＞ ①受付業務に関する基本的な応対については運営法人主催の「スタッフ研修」を毎年全員が受講。 ②新人スタッフについては、利用者への適切な対応ができるよう運営法人の研修に加え、施設での「スタッフマニュアル」に基づいた実務研修を実施している。 ③笑顔で挨拶、清潔な身だしなみ、名札の着用や電話応対での名乗りを徹底し、利用者に快適に感じていただけるように努めている。 ④利用の案内や小・中学生への応対も適切な言葉使いを心がけている。	＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ 職員から来館者に積極的に声がけし、対話を通じた温かなサービスを提供するよう心掛けています。「スタッフマニュアル」は、職員の気づきや工夫を適時反映し、職員により毎年改訂しています。職員一人ひとりがサービス品質の向上に取り組む組織風土が醸成されていることがわかります。令和5年度改訂では受付手順等の見直しを反映しました。「事業マニュアル」はわかりやすさに留意して、フロー図や図解を多用し工夫がみられます。

（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
＜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）＞ 現状分析：コロナ禍が明け、利用者数は戻りつつある。幼児、一般男性はやや減少傾向。　高齢者男女は増加傾向。スポーツ室、テニスコートは利用者が多い。 市外からの利用者が多い。 対応①：「いきいき健康体操」を通年開催し高齢者の健康支援や仲間作りを応援。その他「いすヨガ」「健康講座」「いきいき音読教室」を毎年開催。 対応②：女性の活躍支援として「ママさんバレーボール大会」を開催。大会を通じて仲間作りと健康支援。また地域住民の参加が恒例となっている「ペタンク大会」を開催。 対応③：スポーツ室の一般開放の時間での使い勝手について、利用者の意見を聞きルールの明確化と変更を実施。 対応④：テニスコートの日差しがまぶしいという利用者からの意見が多くあり、遮光ネットを設置。 対応⑤：区内町内会、地域ケアプラザの優先利用枠を設け、地域の方が施設を利用しやすくしたり、高齢者がいきいきと活動できる場を提供している。	＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ 地域特性や利用者特性を踏まえた事業やサービスを提供するよう心掛けています。同時に地域課題を踏まえた新たな事業開発による利用者開拓にも注力しています。令和6年度には子育て支援をテーマとする、親子を対象とした体操教室の開催を準備しています。かねてから稼働率の向上が課題となっていたミーティング室では、「健康づくり教室」や「椅子ヨガ」等講座など利活用の幅を広げています。

（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）＞
「特定非営利活動法人」としての団体特性を活かして区民から広く寄付を募り、備品購入や用具の更新に取り組んでいます。区民や団体など地域資源と協働しながら施設価値を向上させようとする取組がいたるところにみられます。多目的広場のメンテナンスは地元のペタンクサークルとの協働により行いました。利用頻度が高く、駐車台数に限りがある駐車場は、利用ルールを明確にして駐車場内の事故やトラブル防止に努めています。
＜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）＞

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
☑ 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	☑ 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
□ 協定書等のとおり管理していない	□ 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）＞ 業務委託は原則として市内中小企業を対象としています。法人内に「選定委員会」を設け、高品質かつ適正な価格でサービスを提供いただける事業者を適切に選定するよう取り組んでいます。

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等（示されていない場合は仕様書･事業計画書等）に示された日常清掃･整理整頓や、定期的な清掃（床掃除及び窓清掃）を実施しているかどうか記録を確認する。
日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する（チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する）。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 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	☑ 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
□ 協定書等のとおり実施していない	□ 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）＞ 日常清掃は「清掃実施状況チェックリスト」を用いて、清掃箇所や確認箇所の抜けや漏れを防止しています。

（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
☑　ある	☑　ある
□　ない	□　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）＞ 備品は備品台帳Ⅰと備品台帳Ⅱで管理しています。市備品規程の変更に従い、備品台帳を更新する等適切な維持に努めてます。

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
☑　揃っている	☑　揃っている
□　揃っていない	□　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
☑　安全性に関わる損傷等がない	☑　安全性に関わる損傷等がない
□　安全性に関わる損傷等がある	□　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
☑　適切に管理している	☑　適切に管理している
□　適切に管理していない	□　適切に管理していない

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

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑　適切に分別している	☑　適切に分別している
□　適切に分別していない	□　適切に分別していない

評価機関　記述
＜適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。（200字以内）＞
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ ゴミの回収は市のルート回収を利用しています。ゴミ置き場は、開館前の日常点検で状態を確認しています。

（４） 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者　記述	評価機関　記述
＜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）＞ ①施設内トイレ・洗面台にはスタッフが季節の草花をいけ居心地の良さを、またテニスコート脇の花壇はスタッフが花の植え替えを実施し美観を向上させている。 ②多目的広場や外周の除草や側溝の泥の除去はスタッフが定期的に行い、施設の維持・管理に努めている。 ③開館前・閉館前の点検を実施し、電球切れや備品の不備はその都度迅速に対応している。 また共用部分のゴミや汚れは小まめに清掃している。 ④「やまびこの里」「おもと会」のボランティアによる清掃や登録団体の方の花壇整備や修繕の申し入れなど、利用者の方からの目線での施設の維持管理にご協力いただいている。	＜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）＞ 業務日誌、応募時事業計画書、事業計画書、事業報告書、現場確認、ヒアリング ＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ 地域の福祉団体やサークル団体と連携して「ボランティア清掃」の場を提供しています。知的障がい者の自立支援施設にはテニスコートや更衣室、町内ペタンクサークルには多目的広場の草取り等を依頼する等、対象者の要望や状況を踏まえて対応区域を設定しています。

（５） 施設・設備の維持管理全般（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）＞ 職員が施設巡回時や館内移動時に汚れに気づいたときは適時対応しています。訪問調査では網戸の網目までが綺麗な状態が保たれていることを確認しました。 ＜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）＞

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
☑　作成している	☑　作成している
□　作成していない	□　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)＞ 防災マニュアルに火災や地震発生時における歩行困難者や子どもへの配慮についての記載もあります。119番通報時の電話応対マニュアルが事務室に掲示してあります。避難場所やハザードマップなど災害時に係る情報を集約して掲示しているほか、防災ヘルメットを来館者の主動線に用意しています。利用者に対して防災意識の啓発を行う取組として評価できます。

（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
☑　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	☑　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
□　協定書等のとおり実施していない	□　協定書等のとおり実施していない
□　評価対象外施設	□　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。＞ ☑　機械警備　　　□　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)＞

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
☑　適切に管理している	☑　適切に管理している
☐　適切に管理していない	☐　適切に管理していない

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）＞

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
☑　定期的に行っている	☑　定期的に行っている
☐　定期的に行っていない	☐　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）＞

業務日誌は、巡回および施設点検記録を兼ねており一日3回の巡回記録があります。巡回時間は季節に応じて日没時間を踏まえて調整しています。閉館時には別の項目を設け特に施錠・電源の確認をしています。駐車場内盗難防止の注意喚起の掲示をしています。

（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
☑　チェックしている	☑　チェックしている
□　一部チェックに不備がある	□　一部チェックに不備がある
□　チェックしていない	□　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）＞ 毎日点検記録簿によりチェックしています。さらに業務日誌に巡回及び施設点検記録と最終確認チェック欄があります。

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
☑　全ての職員に実施している	☑　全ての職員に実施している
□　一部の職員に実施していない	□　一部の職員に実施していない
□　研修を実施していない	□　研修を実施していない

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：危機管理研修　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）＞ 館長が講師となりスタッフミーティングで事故防止の研修を行っています。施設の業務で起こりうるリスクを想定し、脚立使用方法等、具体的な研修内容です。運営する他施設含め、ヒヤリハットが発生した場合は、都度全職員に共有しています。

（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
☑　全ての職員に実施している	☑　全ての職員に実施している
☐　一部の職員に実施していない	☐　一部の職員に実施していない
☐　研修を実施していない	☐　研修を実施していない

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。＞

☑　設置している　　☐　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：普通救命講習　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）＞

すべての職員に普通救命講習の受講を義務づけています。今年度から法人本部が所管し、都筑消防署の協力を仰ぎ年2回の開催（場所は法人が管理運営する施設の持ち回り）としています。

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑　体制を確保している	☑　体制を確保している
☐　体制を確保していない	☐　体制を確保していない

評価機関　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）＞

東山田スポーツ会館緊急連絡網、ヒアリング

＜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）＞

館長及び館長代理については携帯電話番号も周知し、夜間本部業務が終了後も常に連絡がとれるように周知しています。

（５）防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。
※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☐　評価対象施設であり、作成している	☐　評価対象施設であり、作成している
☐　評価対象施設だが、作成していない	☐　評価対象施設だが、作成していない
☑　評価対象外施設である	☑　評価対象外施設である

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）＞
令和5年度、補充的避難場所に指定されましたが、その詳細についてはまだ明確になっていません。市営地下鉄東山田駅に近いため、帰宅困難者や徒歩での帰宅途中の方への対応を想定し、自動販売機は災害ベンダー対応機器を設置しています。

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
☑　実施している	☑　実施している
☐　実施していない	☐　実施していない

評価機関　記述
＜実施していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞
利用者会議の議事録に避難訓練実施の報告とともに実施日の記録があります。

（６）緊急時対応全般（その他）

評価機関　記述
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞
利用者の目にとまりやすいところに防災マニュアル・避難経路図を掲示し、ヘルメットを5個廊下に設置しています。勤務体制を踏まえて利用者の方にも日頃から緊急時への備えの意識向上に努めています。体育館には熱中症指数計も設置しています。
＜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）＞
都筑警察の巡回を既に依頼していますが、警察官立寄所ステッカーの掲示も方法です。避難訓練の実施記録は研修実施報告の中に追記する形でもよいので明記しましょう。防災マニュアル等の掲示とヘルメットの設置場所を一か所にまとめたり、ピクトグラムを活用すると一層防災意識の向上に繋がるでしょう。巡回点検記録には、実施した時間の記載があるとより良いでしょう。他施設含めBCP計画の立案がすすむことを期待します。

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
☑　協定書等の職員体制をとっている	☑　協定書等の職員体制をとっている
☐　協定書等の職員体制をとっていない	☐　協定書等の職員体制をとっていない

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）＞

館長及び館長代理は常駐していませんが、スタッフリーダーを配置し、全7人のスタッフの業務担当表を作成し、責任者と担当者を明確にしています。業務担当は1年交代とし、全スタッフのマルチスキル化をすすめ、業務効率やサービス品質の向上が図られています。

②協定書等のと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
☑　協定書等のとおり開館している	☑　協定書等のとおり開館している
☐　協定書等のとおり開館していない	☐　協定書等のとおり開館していない

評価機関　記述

＜協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。（200字以内）＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

業務日誌に開館時間と閉館時間の記録があります。またグループウェアを導入し、その入力により開館の確認を行っています。本部協会が休日の時は、電話により館長代理に開館連絡を行っています。

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※館内で公表しているかどうかを確認する。希望者のみに閲覧させている場合、事業計画書や事業報告書を閲覧できる旨をポスター等で周知していれば、公表していると判断する。
※ホームページでも公表している場合は、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑　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

評価機関　記述

＜公表方法を記述して下さい。（100字以内）＞

施設窓口閲覧及びホームページで公開しています。

＜公表していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

つづき区民交流協会ホームページの協会概要の指定管理施設事業統計から、横浜市のホームページで公開しているページにリンクがあります。

（２） 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？（常勤・非常勤職員に関わらず）

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

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑　作成しており不備がない	☑　作成しており不備がない
□　作成しているが不備がある	□　作成しているが不備がある
□　作成していない	□　作成していない

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
☑　全ての職員に実施している	☑　全ての職員に実施している
□　一部の職員に実施していない	□　一部の職員に実施していない
□　研修を実施していない	□　研修を実施していない

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）＞ 事業計画書（職員に対する研修などの実施状況）、令和5年度館長会議・研修計画、ヒアリング
＜研修の内容（テーマ及びその対象者）を記述して下さい。（100字以内）＞ テーマ：個人情報保護・情報セキュリティ、人権・スタッフ業務・普通救命講習　等　対象者：全スタッフ テーマ：個人情報保護・人権・危機管理・コンプライアンス等専門的内容　等　対象者：館長
＜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）＞ 館長が法人の人権啓発研修を受講後、施設において講師となり横浜市人権施策基本指針から、職業差別と同和問題について取り上げ人権研修を実施しています。研修は、スタッフミーティングの時間を有効に活用し、年度当初の計画にプラスして実施しています。

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
＜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）＞ ①市・運営法人主催の研修は勤務スケジュールを調整し時間内にて出席する。 ②スタッフの参加については交通費及び時間給を支給している。 普通救命講習も同様の措置をとっており、今年度からはより参加しやすくする為に、消防署にご協力いただいて自前開催にしている。 ③常勤職員の研修・打合せ等は時間内に開催され、情報は事前に社内情報共有ソフトウェア等で各自に送信されている。	＜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）＞ 事業報告書、令和5年度館長会議・研修計画、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）＞ 以前は、消防署に出向いて普通救命講習を受講していましたが、都筑消防署の職員の方に年2回運営する施設に訪問頂き、普通救命講習を実施するように改善しました。研修受講日の調整がよりしやすくなり、確実な研修実施に繋がっています。

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
☑　情報共有している	☑　情報共有している
□　情報共有していない	□　情報共有していない

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）＞ 事業報告書、ヒアリング ＜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）＞ ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ 館長が法人内で研修を受講後、施設現場に即した内容に展開して全スタッフに共有しています。研修実施後はスタッフにアンケートを実施し、ふりかえりと効果を検証しています。

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
☑　作成し、活用している	☑　作成し、活用している
☐　作成しているが、活用していない	☐　作成しているが、活用していない
☐　作成していない	☐　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）＞ 団体利用許可や団体登録確認書等、各種手続きについてや業務についてスタッフマニュアルがあり、毎年更新されています。一人勤務の職場のため、研修期間終了後の新人職員は、特にスタッフマニュアルを大いに活用しています。

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）＞ ①各スタッフと館長との個別面談を実施し、仕事のモチベーションをアップさせている。 ②「会館まつり」はスタッフ全員で取組み、各自の資質や得意分野の見極めと向上に取り組み、キャリアアップを図っている。令和4年度のスタッフリーダーはキャリアアップし、令和5年度は地区センターの専任スタッフとして勤務している。 ③日常業務の連絡事項はサイボウズを活用した「業務日誌」で共有、また利用者からのご意見やご要望はスタッフ会議時に情報共有の時間を設け、全員で課題の解決に取り組んでいる。	＜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）＞ 事業報告書、令和5年度館長会議・研修計画、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）＞ 館長は全スタッフと年1回個別面談を実施しています。グループウェアを導入したことにより、施設現場と協会本部との情報共有が今まで以上に確実になりました。また、ペーパーレス化も促進されています。スタッフリーダーが指定管理者第三者評価にも取組み、自ら業務の検証を行っています。

（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
☑　整備している	☑　整備している
☐　整備していない	☐　整備していない

評価機関　記述
＜整備していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ 個人情報保護方針をホームページで公開しています。

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑　明確化し、周知している	☑　明確化し、周知している
☐　明確化しているが周知していない	☐　明確化しているが周知していない
☐　明確化していない	☐　明確化していない

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）＞ 個人情報保護管理者は事務局長とし、個人情報保護方針とともに施設に掲示し、ホームページでも公開しています。個人情報苦情及び相談窓口（受付時間：月曜日～金曜日　祝祭日を除く　11:00～16:00）につい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
☑　全ての職員に実施している	☑　全ての職員に実施している
☐　一部の職員に実施していない	☐　一部の職員に実施していない
☐　研修を実施していない	☐　研修を実施していない

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）＞ 館長を講師として、施設に即した具体的な事例についても研修しています。

④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑　全ての職員から取っている	☑　全ての職員から取っている
☐　一部の職員から取っていない	☐　一部の職員から取っていない
☐　取っていない	☐　取っていない

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)＞

★合議時：再確認（研修受講者リスト）

＜評価で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5年度からスタッフ自署による誓約書の取得義務はなくなりましたが、研修受講者リストは作成し提出しています。

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
☑　適切に収集している	☑　適切に収集している
☐　適切に収集していない	☐　適切に収集していない

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
☑　適切に使用している	☑　適切に使用している
☐　適切に使用していない	☐　適切に使用していない

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)＞

特定個人情報は施設では扱わない取り決めとし、事務局のみが対応しています。

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
☑　適切な措置を講じている	☑　適切な措置を講じている
□　一部適切な措置を講じていない	□　一部適切な措置を講じていない
□　適切な措置を講じていない	□　適切な措置を講じていない

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）＞

個人情報保護方針、ヒアリング

＜一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。（200字以内）＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

個人情報台帳、個人情報廃棄簿を作成し、廃棄の記録を残しています。

（４）経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑　適切に作成している	☑　適切に作成している
□　一部適切ではない書類がある	□　一部適切ではない書類がある
□　適切に作成していない	□　適切に作成していない

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
☑　役割分担を明確にしている	☑　役割分担を明確にしている
□　その他けん制機能を設けている	□　その他けん制機能を設けている （具体的に：　　　　　　　　　　　）
□　仕組みを設けていない	□　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）＞
収入・支出伝票（伺い書）、ヒアリング

＜仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

スタッフ、館長、事務局のトリプルチェック体制です。施設現場にスタッフの中から経理担当責任者を選任しています。

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
☑　明確に区分している	☑　明確に区分している
□　明確に区分していない	□　明確に区分していない

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）＞
収支予算書、収支決算書、ヒアリング

＜明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から３項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。
なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑　存在する	☑　存在する
□　存在しない	□　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
☑　適切に管理している	☑　適切に管理している
☐　適切に管理していない	☐　適切に管理していない

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
☐　目的に沿って支出している	☐　目的に沿って支出している
☐　目的に沿わない支出がある	☐　目的に沿わない支出がある
☑　評価対象外施設	☑　評価対象外施設

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）＞ 仕様書、ヒアリング ＜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
＜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)＞ ①電力・水道使用量を月別に把握し、無駄な使用を抑えている。 また、利用者に節電の協力を依頼している。 ②敷地内の除草や低木の剪定、網戸の張替などの小修繕は自前で行っている。 ③共用部分の照明は運営法人・所轄の地域振興課と協議し順次LEDに交換予定。令和4年度スポーツ室照明は、全てLED化改修済。 不使用時には、小まめに消灯している。	＜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)＞ 収支予算書、収支決算書、事業報告書、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)＞ 所管課と連携し、スポーツ室をLED化しました。網戸の張替や剪定等、職員が対応可能なものは、自前で実施しています。寄付金の案内を施設でも行っています。毎年利用者や利用団体から寄付金があり、備品の更新等にあてています。

（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
☑　全て反映されている	☑　全て反映されている
☐　一部反映されていない項目がある	☐　一部反映されていない項目がある
☐　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

評価機関　記述
＜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)＞ ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞ 利用者からの要望から検討していた遮光ネットの設置を計画に反映し、実行しています。まず現場で勤務するスタッフの意見を吸い上げて、次年度の年度計画を作成しています。

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
☐　全て対応している	☐　全て対応している
☐　一部未対応の項目がある	☐　一部未対応の項目がある
☐　全て対応していない	☐　全て対応していない
☑　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

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）＞ 管理運営業務点検報告書、業務点検結果シート、ヒアリング ＜未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。（200字以内）＞ ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑　年に1回以上は協議している	☑　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

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）＞ 事業報告書、ヒアリング ＜協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞ ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ 令和4年度、所管課は巡視点検を年4回実施し、テニスコートの床が劣化しているため修繕が必要な状況を指定管理者と共有しています。

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者　記述	評価機関　記述
＜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）＞ ①地域特性を踏まえ、スポーツを通して世代間交流や地域のゆるやかなつながり作りをめざした目標設定を行っている。 ②施設利用者アンケートや自主事業後の参加者アンケート、窓口でいただく利用者の意見を取り入れている。 ③運営目標や具体的な取り組みについてはスタッフ会議を通じて共有している。	＜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）＞ 事業報告書、事業計画書、管理運営業務点検報告書、業務点検結果シートヒアリング ＜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）＞ 4月に施設の運営方針についてスタッフ会議で共有する機会を設けています。 自己評価表にある今後の取組（改善計画）には、利用者会議の討議事項や日頃の利用者の目線に立った具体的内容が記載されています。

（６）組織運営及び体制全般（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）＞ グループウェアの導入によりスタッフ間の情報共有とコミュニケーション、また事務局との情報共有も大きく進展しました。協会が運営する大熊スポーツ会館のスタッフとも情報を共有しやすくなりました。報告時に写真を添付し内容をより明確に共有しています。 ＜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）＞

Ⅵ. その他

指定管理者　記述	評価機関　記述
＜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）＞ ①「ペタンク大会」「ママさんバレーボール大会」などのスポーツイベントを通し、地域住民の交流や健康づくりの推進に寄与している。また、「会館まつり」ではパラスポーツを紹介、参加者に体験してもらうことで、パラスポーツに対する理解を広めている。 ②健康づくり講座「お口の健康」「フレイル予防の食生活」を開催し、健康習慣づくりに役立つ情報を提供している。 ③自由に施設を使用する時間を設け、誰もが気軽にスポーツを楽しめる環境を保っている。	＜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）＞ 事業計画書、事業報告書、ホームページ（活動報告）、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）＞ 市・区の施策（中期計画）にある「誰もが自分らしく生きる地域コミュニティ」推進の取組みとして「ペタンク大会」「ママさんバレーボール大会」「会館まつり」を開催し、地域コミュニティの活性化に寄与しています。施策「誰もが健やかで安心して暮らせるまち」を目指した取組みとして健康づくり講座（「お口の健康」「フレイル予防の食生活」）を開催しています。横浜市PRボックスを設置し、各種市の広報紙を配架しています。
＜②その他特記事項があれば記述して下さい。（400字以内）＞ 近隣施設との連携 ①近隣6施設連携（北山田地区センター、北山田小学校コミュニティハウス、東山田中学校コミュニティハウス、国際プール、東山田地域ケアプラザ、当館）で情報紙「山田通信」を年3回発行。地域への施設情報を提供している。 ②都筑区内の町内会、地域ケアプラザの優先予約利用。	＜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）＞ 山田通信、ヒアリング ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ 近隣6つの公共施設が連携した情報紙「山田通信」を発行しています。設置目的が違う公共施設の情報を集約しており、施設を利用したことがない方にも情報が届きます。他施設の参考になる取組みです。 自閉症支援社会福祉法人やまびこの里の月１回の清掃ボランティアを受入れています。 寄付金を集め、シャワーヘッド等の備品や修繕等利用者に還元するものに充当しています。 ＜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）＞ 他の指定管理者と連携して施設情報紙（「山田通信」）を作成する取組みは、他にあまり類をみない優れた取組みですが、事業実施日と発行日の調整が課題となっています。連携したことを礎に新たな取組みへの展開を期待します。