

横浜市指定管理者第三者評価制度

新石川スポーツ会館
評価シート

評価機関名：SOMPOリスクマネジメント(株)

平成31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	<ul style="list-style-type: none"> 当館は、青葉区の区民利用施設として最も歴史があり、青葉区で唯一の公設テニスコートを保有するため、地域住民のスポーツの活動拠点、コミュニティの場として幅広い年齢層のかたにご利用いただいております。 設立当初から、町内会・自治会等地域住民や学校との連絡を密にし、情報を共有し、自治会の協力を得て回覧板等でも広報に努めています。 施設周辺の違法駐車に対しては、こまめな声かけや、近隣の皆様や地域の警察とも連携して対応しています。 近隣住民のコミュニティの場として、地元の2つの地域ケアプラザ共催のサロン「なごみ」を毎月開催し、情報共有も行っています。 	<ul style="list-style-type: none"> 地域ケアプラザとの共催事業として、福祉協議会の協力を得ながら、毎月1回(平成30年度は第四火曜日)の「なごみサロン」を企画・実施しています。 12月に青葉区さわやかスポーツ普及委員会との協業でさわやかスポーツデーと称し、ニュースポーツの体験会を実施しています。 平成29年度は11月30日にスポーツ会館委員会を開催しました。内容は、①指定管理者挨拶、②委員自己紹介、③委員会役員選出、④運営状況について、⑤運営についての意見交換でした。 テニスコート利用は予約時点ではほぼ100%埋まっているため、稼働率を下げる原因は直前のキャンセルです。キャンセルのペナルティ強化も検討されましたが、前回のペナルティ強化から間もないという事情もあり、当面は「早めのキャンセルを促す」ことによる対応としました。
II ・利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> テニスコート2面の稼働率は91%、スポーツ室の稼働率も83%と、多くの方にご利用いただいています。申込みをいただいても、抽選でご希望に添えない結果になってしまうこともあり、抽選時に申込状況を知りたいという要望に応え、平成28年6月から窓口で申込状況をお見せするサービスを始めました。また、抽選結果はホームページで確認していただけるので、多くの方に関覧いただき大変好評です。 サロン「なごみ」の他、子どもから高齢の方まで交流できる「さわやかスポーツ」「折り紙でサンタをつくらう!」、また子ども対象の「小学生テニス教室」等幅広い年齢層対象の自主事業を開催しております。 職員はオリジナルの「接遇ハンドブック」をもとに接遇研修を行い、常に「CS(顧客満足)からCD(顧客感動)」を目標に、日々接遇向上に努めています。 常に、委員会、利用者アンケート、「お客様の声」のご要望に対応しています。 	<ul style="list-style-type: none"> アンケートは一般的な項目の他に、高速道路下の立地であるが駐車場を持たないという当館特徴を意識した「交通手段と所要時間」や利用率面で課題がある「ミーティング室の利用について」の項目があります。 「いつもきれいで気持ち良い」、「無料で使えてありがたい」などの感謝の言葉を多くいただいています。また、要望については今後の検討課題としています。 苦情のあった「スタッフの説明不足」については利用案内を見直し、「男子更衣室の排水不良」については休館日に排水口の高圧洗浄により対応しました。 「ご意見・ご要望のゆくえ」により、ご意見への対応状況・結果についてお知らせしています。ご本人が公表を望まない場合は公表しておらず、プライバシーへの配慮がみられます。 自主事業について、平成30年度は11事業が計画されており、スポーツ会館としてはもりだくさんな印象です。
III ・施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> 平成24年度末に4ヶ月間休館し耐震工事が完了しましたが、昭和56年築のため、日々経年劣化が進んでいます。安全で快適な環境作りのために、職員は、常に利用者の目線に立って、点検リストに沿って毎日点検清掃し、軽微な修理にはその場でスタッフがすぐに対応し、施設を良い環境に維持しています。床のワックス塗り等日常の清掃では対応できない清掃は、業者に委託しています。 防火・防犯対策として、日常機械警備を業者に委託しています。 平成28年には電気配給会社を新会社に変え、また平成29年にはスポーツ室やテニスコートの照明をLEDに変えたことで、明るく快適になっただけでなく、電気代を半分以下に節約することが出来ました。 	<ul style="list-style-type: none"> 施設維持管理計画で清掃、機械点検などの業務や内容について計画されています。平成30年度の点検では2ヶ所に軽微な不具合がありましたが経過観察としています。不具合箇所の記録は詳細であり、写真もついているため判りやすいものです。 スタッフ業務のマニュアルに、日常清掃の手順が詳細にとりまとめられています。実施後の確認は「朝チェックシート」、「点検チェックシート」などに記録されています。 備品台帳よりピックアップした備品の現物確認を行い、卓球台、バレーネットの支柱、金庫の所在を確認しました。また、可能な範囲で備品の状況を確認しましたが安全性に関わる損傷はみられませんでした。 館内、テニスコートなど施設周辺を確認しましたが、屋外も含めて清掃が行き届いており清潔感があります。 平成30年度は6月に実施した水質検査報告書がウォータークーラー近くに掲出されていることを確認しました。

	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	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時対応マニュアルを定め、職員全員に周知徹底を図っています。職員は常に一人勤務体制なので、あらゆる緊急時を想定して、職員ミーティングで最善の方法を常に模索していきます。 ・セコムの緊急時通報ボタン設置他、館長・スタッフの連絡先、区他関係各署の連絡先や「救急車要請時」や「火災発生時」の対応を、事務室内に大きく掲示しています。 ・地域の消防出張所にお願ひし、AEDの取扱い方法・救急措置の講習を実施しています。 ・避難訓練を実施し、常に緊急時に対する意識を高め、すぐに対応できるよう備えています。また、安全な避難ができるように、ヘルメットを利用者が手にとりやすい場所に配置しています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時対応については、地震が発生した場合、風水害の発生(台風の接近)の場合、病人、負傷者が発生した場合、不審者が侵入した場合、危険物等の放置などについてのマニュアルが整備されています。 ・予期せぬ事故が発生しないように、整理整頓を周知しています。 ・事故対応マニュアルを作成し、周知しています。 ・夏は熱中症対応として、経口補水液や保冷剤を用意しています。 ・連絡網および周辺施設の連絡先を掲示しています。 ・災害時には、公共施設のため避難してくる方がいるものと想定しています。 ・利用者が参加した避難訓練を実施した実績もあります。 ・青葉区民防災必携を配架しています。 ・利用者用のヘルメットを見やすい所および手に取りやすい所に常備していることを確認しました。
V 組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> ・事務局長が館長として、緊急時の対応や職員研修をはじめ、管理運営全般にあたっています。 ・事業計画書の通り、コミュニティスタッフがローテーションで1人体制の勤務にあたっています。清掃や点検で館内外を巡回するときは事務室を施錠し、電話対応もできるよう、子機を持って移動します。 ・職員は、全員近隣の住民です。1人勤務体制の施設ですが、非常時にはすぐに連絡し、複数で対応できるようにしています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・研修は職員が受けやすいように施設点検日(休館日)に実施しています。対象職員が受講できるように担当を組換え、柔軟に対応しています。 ・業務マニュアルをスタッフが作成し、スタッフ間で共有・運営しており、非常に良い関係を保っています。年度毎に各自の担当業務を変更しながら、業務品質の向上に努めています。 ・スタッフミーティングでは、業務の改善案、苦情対応例や利用者からのご意見についての発表を行っています。 ・節電の取り組みとして、平成28年に電気会社を変更、平成29年にスポーツ室やテニスコートの照明をLEDに交換したこと、トイレを人感センサー付きの照明に交換したことで、電気代を半額以下に抑えることに成功しています。 ・複数施設を管理する協会のスケールメリットを生かし、長期契約の交渉から委託契約料の削減に努めています。 ・スタッフのモチベーションアップのため、実績データを共有しています。
VI その他	<p>平成30年9月から12月は、当館の上部にあたる東名高速道路元石川高架橋はく落対策のための補修工事のため、テニスコートを休場しますが、工事に影響のない室内は利用できるため、利用者の安全確保に留意すべく工事施工管理者のNEXCO中日本と協力していきます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・健康促進のため、年間を通して「生き生き健康体操」や横浜市体育協会とのコラボで「さわやかスポーツ(パタンク等)」を開催しています。 ・健康ウォーキングとして歩きながら地元の歴史を学ぶ「青葉歴史探訪」を横浜市民施設協会の他施設とコラボで開催しています。 ・「小学校テニス教室」は、國學院大学の硬式テニス部員の協力を得て開催しており、地域他組織との交流を上手く利用しています。 ・近隣住民のコミュニティの場になるように様々な事業(なごみサロンなど)を展開しています。 ・広報活動に力を入れ、本施設の知名度アップに努めています。 ・平成24年の耐震工事および平成30年現在の東名高速道路の補修工事により、さらに安全・安心にご利用できる施設となっています。

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
<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> <ul style="list-style-type: none"> ・青葉区地域振興課・・・管理運営全般、業務報告等(常時、連絡調整) ・NEXCO中日本・・・はく落水漏れ補修等について(適宜) ・青葉警察署・たまプラーザ交番・・・防犯、違法駐車等 ・青葉消防署・元石川消防出張所・・・救急、AED講習 ・自治会、町内会・・・自主事業の告知、イベントの紹介(回覧板) ・小学校、PTA・・・自主事業の告知、イベントの紹介(チラシ配布)、防犯 ・地域ケアプラザ、地域住民・・・荏田西地域ケアプラザ、たまプラーザ地域ケアプラザとの共催の自主事業サロン「なごみ」の開催で、地域ボランティア(民生委員、児童委員、保健推進委員など)との交流、情報交換 	<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>関連資料およびヒアリングにより確認しました。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・地域ケアプラザとの共催事業として、社会福祉協議会の協力を得ながら、毎月1回(平成30年度は第四火曜日)の「なごみサロン」を実施しています。このサロンではおしゃべり、囲碁・将棋、手芸・工作、スポーツ室での運動、読書の他にボランティアや介護に関する相談も受けています。 ・12月に青葉区さわやかスポーツ普及員会との協業でさわやかスポーツデーと称し、ニュースポーツの体験会を実施しています。

(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
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>平成29年度は11月30日にスポーツ会館委員会を開催しました。内容は、①指定管理者挨拶、②委員自己紹介、③委員会役員選出、④運営状況について、⑤運営についての意見交換でした。議事録に詳細が記録されています。</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	
<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(議事録)およびヒアリングにより確認しました。</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>テニスコートの稼働率は昨年比増加の90%超であり非常に高いのですが、平成29年度に委員会においてはテニスコートの稼働率アップを課題として抽出しています。</p>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><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(議事録)およびヒアリングにより確認しました。</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>テニスコート利用は予約時点でほぼ100%埋まっているため、稼働率を下げる原因は直前のキャンセルです。キャンセルのペナルティ強化も検討されましたが、前回のペナルティ強化から間もないという事情もあり、当面は「早めのキャンセルを促す」ことによる対応としました。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><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>テニスコートの稼働率はもちろん重要ですが、取り組みとしてはミーティング室の稼働率アップの効果が大きいと考えます。スポーツ会館にミーティング室があることを知らない市民も多くいると思われますので、地域の他施設で当館のミーティング室が比較的空いていることなどをプロモーションしてはいかがでしょうか。</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 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 checked="" type="checkbox"/> 特に課題がない <input 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 checked="" type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(議事録)およびヒアリングにより確認しました。	
<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)>	

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)> 資料(議事録)およびヒアリングにより確認しました。	
<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)>	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

※アンケートは、市のアンケート様式を使って行うアンケート、または独自作成のアンケートなど。アンケートでなくても、利用者の声を幅広く聞くことがあれば、実施していると判断する。なお、自主事業に対するアンケートとは異なる。ただし、自主事業に対するアンケートの一部で施設全体のサービスについても質問している場合は、実施していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 平成29年度は10月に実施しました。配布枚数の200枚に対して175件の有効回答を得ました。	
<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)> 住まい、性別、年齢、利用目的、利用人数、月当たりの使用回数、スタッフの対応への感想、自主事業で取り扱って欲しいテーマなどの一般的なアンケート項目の他に、高速道路下の立地であるが駐車場を持たないという当館特徴を意識した「交通手段と所要時間」や利用率面で課題がある「ミーティング室の利用について」の項目があります。また、自主事業「活き活き健康体操」については個別のアンケートを実施しました。	

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
<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(アンケートでいただいたご意見に対するご回答)により確認しました。 <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)></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)> 「いつもきれいで気持ち良い」、「無料で使えてありがたい」などの感謝の言葉が多いです。また、「申し込みがネットでできると良い」、「団体予約人数を5人以上にしてほしい」、「土日は時間帯を細かくして多くの団体が当選するようにしてほしい」、「抽選を早くしてほしい」、「卓球の時間を増やしてほしい」などの要望については今後の検討課題としています。</p>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(アンケートでいただいたご意見に対するご回答)により確認しました。 <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)></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>アンケートで上がった利用者の要望の全てに対応策を講じることはできませんが、利用者会議で意見を聞き、対応の可否を真摯に検討されている姿勢が評価できます。</p>	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1 つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現地の状況を確認しました。	
<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)>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> 館内入口付近にご意見箱を設置しています。	
<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)> ご意見箱付近に「お聞かせくださいお客様の声」という記入用紙が備えられており、苦情や意見が述べやすい状況への配慮があります。	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(苦情対応状況)およびヒアリングにより確認しました。	
<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)> 「ご意見・ご要望のゆくえ」というタイトルで1枚ものの資料です。施設(スタッフ受付またはご意見箱への投書)と横浜市(ご意見ダイヤルまたは横浜市ホームページへの投稿)の窓口と手段が判りやすく示されています。	

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
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 館内表示の他ホームページにより周知されています。	
<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)> 「ご意見・ご要望のゆくえ」は協会のホームページで公開されており評価できます。	

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>平成29年度は5件の苦情がありましたが、苦情対応状況に内容と対応結果が詳細に示されています。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(苦情対応状況)およびヒアリングにより確認しました。</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>「スタッフの説明不足」については利用案内の見直しを行いました。「男子更衣室の排水不良」については休館日に排水口の高圧洗浄を行いました。</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)> 現地を確認しました。</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> <p>「ご意見・ご要望のゆくえ」には、対応状況・結果についてのお知らせ欄があります。お知らせ欄には、「ご本人に直接回答するとともに、ご本人が公表を望まない場合は公表しておりません」というプライバシーへの配慮がみられます。</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>・窓口に掲示、施設案内を配架しています。 ・また開館時間帯以外の来館者にも見えるように、建物外にも施設案内を設置しています。 ・施設案内、ご利用案内、講座・イベント、お知らせ、地図・アクセスを当協会のホームページで紹介しています。見やすいと好評です。 ・自主事業は館内掲示、配架、ホームページの他、広報よこはま、地域回覧で広報につとめています。 ・「新石川スポーツ会館だより」を発行し、館内掲示・配架、自治会による地域回覧をお願いしています。</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>各種関連資料およびヒアリング、館内・建物外の現地確認、HPにより確認しました。 <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)></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>・建物外であるテニスコートのネットフェンスの数か所に施設案内を掲示しており、利用者以外を意識したプロモーションが実施されています。 ・協会のホームページには「ご利用案内」が掲載されています。テニスコート、スポーツ室、ミーティング室の利用可能な時間帯、申込方法などに関する案内がわかりやすくとりまとめられています。</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>	

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)> ヒアリングにより確認しました。	
<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)>	
テニスコートの予約はほぼ100%埋まるので抽選が行われます。抽選方法は事務所でのくじ引きによるため、公平性が確保されています。	

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 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)> 資料(研修資料)およびヒアリングにより確認しました。	
<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)>	
平成29年度は7月10日に障害者対応をテーマとしたものを実施しました。平成30年度は7月9日に「人権に関する市民意識調査報告書」を教材にその内容を確認しました。一般的な差別意識の共有による「自信の持つ差別意識への気づき」などを促したものです。また、人権問題は忘れることも多いため、毎年の振り返りや繰り返しが大切なことを意識しています。	

(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 checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている
<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(自主事業計画書)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>自主事業計画書の事業区分に対象年齢・性別などが記されています。平成30年度は11事業が計画されており、スポーツ会館としてはもりだくさんな印象です。</p>	

②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(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	
<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)>	<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)>
<ul style="list-style-type: none"> ・「新石川スポーツ会館だより」を発行し、館内掲示・配布、自治会による地域回覧をお願いしています。 ・自主事業は、区の広報、地域回覧でお知らせし、窓口に掲示、チラシを配架するとともに、屋外の道行く人にも目にとまるようポスターを掲示しています。 ・また、地域ケアプラザや地域の小学校にもチラシの配布を依頼しています。 ・複数の施設を管理運営している利点を生かして、必要に応じて他施設にもポスター掲示、チラシを配架する等で広報に努めています。 ・ホームページで施設案内、ご利用案内、講座・イベント、お知らせ、地図・アクセスを紹介、常に最新の情報を提供しています。 ・スポーツ施設というイメージが強いため、ミーティング室で自主事業等を行っていることがあまり周知されておりません。そこで、利用者積極的に声をかけ利用案内を配布しています。 	<p>資料(広報チラシ)およびヒアリングにより確認しました。</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>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<ul style="list-style-type: none"> ・平成30年9月発行の「新石川スポーツだより」には、東名高速補修工事によるテニスコートが利用できない期間、利用に課題のあるミーティングルームの紹介のほか自主事業が紹介されています。 ・「なごみサロン」、「小学生テニス教室」などの自主事業のチラシについてもそれぞれ確認しましたがわかりやすい内容となっています。

(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>・職員は、名札を付けジャンパーを着用し、利用者から判別しやすいようにしています。</p> <p>・電話応対の際は、必ず施設名と職員名を名乗り、利用者には好感を持って頂けるような接遇を心がけています。</p> <p>・接遇については、当協会オリジナルの「接遇ハンドブック」をもとに、年度初めに外部講師を招き、新任職員はロールプレイで接遇の原則と、おもてなしの心について研修します。”CS顧客満足”から”CD顧客感動”を目指し、”お客様の気持ちのその先へ”、思いやりに溢れる対応に日々努めています。</p> <p>・施設独自で施設運営の実態にあわせたフォローアップ研修も実施します。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・スタッフの身だしなみについて調査時に確認しましたが、いずれも清潔感のあるものでした。</p> <p>・協会作成の接遇マニュアルには、「接遇と人権」、「言葉づかい」、「コミュニケーション」、「挨拶と返事」、「クレーム事例」などが解説されています。</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>・H28年度に、利用者会議で課題として上がった、不正な利用申込や無断キャンセルを防止するため、「利用のご案内」を見直しました。予約の無効や利用禁止等厳しいものですが、みなさんに気持ち良く利用していただくためやむを得ないルールだと納得して利用していただいています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・テニスコートの利用は90%を超えているため、利用の促進よりも不正利用や無断キャンセルの防止という実態にあった対応がなされています。</p> <p>・自主事業である「生き生き健康体操」について、「年齢」、「身体の気になるところ」、「やりたい運動」など独自のアンケートを実施しています。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

ミーティング室の空室状況を考慮して自主事業「親子リトミック」などの日程を決めることがあります。これは自主事業参加者のサークル化を促すとともに、ミーティング室の利用を促進する狙いです。

<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)>	
施設維持管理計画で清掃、機械点検などの業務や内容について計画されており、その結果となる施設管理者点検総括表を確認しました。2ヶ所に軽微な不具合がありましたが経過観察としています。不具合箇所の記録は詳細であり、写真もついているため判りやすいものです。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
スタッフ業務のマニュアルに、日常清掃の手順が詳細にとりまとめられています。実施後の確認は「朝チェックシート」、「点検チェックシート」などに記録されています。	

(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)>	
卓球台、バレーネットの支柱、金庫など高額備品について所在が確認できました。	

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)>	
調査時に可能な範囲で備品の状況を確認しましたが安全性に関わる損傷はみられませんでした。	

(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)>	

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)>	

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)>	
地震が発生した場合、風水害の発生(台風の接近)の場合、病人、負傷者が発生した場合、不審者が侵入した場合、危険物等の放置などについてのマニュアルが整備されています。	

(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
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・警備会社の事務所は発報から5分程度で駆け付けられる位置にあります。 ・誤報は今までにありません。	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(鍵リスト)およびヒアリング、現地の状況により確認しました。 <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)>	
・鍵は鍵リストで整理され、キーボックスの収納されていることを確認しました。 ・キーボックスの鍵は適切に管理されています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
定期的ではないですが、テニスの入替え時間の清掃に合わせて巡回しています。	

(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)>	
施設・設備等の安全性チェックは、清掃の点検チェックに合わせて実施しています。	

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)>	
スタッフミーティングで他施設事例を紹介しています。	
<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)>	
予期せぬ事故が発生しないように、整理整頓を周知しています。	

(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
<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>当館は横浜市防災計画に位置づけられていませんが、公共施設のため災害時には避難してくる方がいるものと想定しています。</p>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者が参加した避難訓練を実施した実績があります。</p>	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・青葉区民防災必携を配架しています。 ・利用者用のヘルメットを見やすい所および手に取りやすい所に常備していることを確認しました。 <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)>	
スタッフ間の関係が上手くいっており、勤務変更もスタッフ間で約束の上事務局へ連絡が入ります。	

②協定書等のとおり開館しているか？

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

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

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

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※館内で公表しているかどうかを確認する。希望者のみに閲覧させている場合、事業計画書や事業報告書を閲覧できる旨をポスター等で周知していれば、公表していると判断する。

※ホームページでも公表している場合は、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
受付に常備し、区のホームページに公表しています。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

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

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(研修実施計画)およびヒアリングでにより確認しました。	
<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)> 個人情報保護、人権啓発、地震・緊急時対応、消防計画について、AED操作訓練、窓口対応について、接遇などの研修を全職員対象に実施しています。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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> <ul style="list-style-type: none"> ・年度当初に、研修計画を作成し、研修項目・内容等を予め周知しています。 ・職員が研修を受けやすいよう、協会の全体研修も含め、研修は施設点検日(休館日)に実施しています。施設点検日に実施できないものについては、ローテーションの組み替えをし、対象職員が受講しやすいように柔軟に対応しています。 ・専門的な技術・知識などを要する研修については、複数管理のメリットを生かし、当協会の他の管理運営施設とともに受講できるようにする等、計画しています。 ・研修は、勤務時間として扱い、出張を要する受講については、交通費を支給しています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(研修実施計画)およびヒアリングにより確認しました。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・研修は職員が受けやすいように施設点検日(休館日)に実施しています。対象職員が受講できるように担当を組換え、柔軟に対応しています。 ・研修は勤務時間扱いとし、出張を要する場合には交通費を支給しています。

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
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している	<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 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>ヒアリングにより確認しました。</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> <p>研修内容はスタッフミーティングで共有しています。</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)>	
・業務マニュアルをスタッフが作成し、スタッフ間で共有・運営しており、非常に良い関係を保っています。 ・年度毎に各自の担当業務を変更しながら、業務品質の向上に努めています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
[資質向上の取組] ・業務に対する目標管理制度を導入し、目標達成の振り返りと上司との面談を通して職員の能力・資質の向上を図っています。 ・研修計画に基づく様々な研修のほか、定例ミーティングにおける業務の改善案や苦情対応例の発表等を通して職員・スタッフの資質向上を図っています。	ヒアリングにより確認しました。 <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)>
[情報共有の取組] ・1人勤務の施設なので、日常業務の中で、特記事項はもちろんのこと、利用者から尋ねられたこと、またそれにどう回答したか等、業務日誌に細かく記入し、全員で情報共有しています。 ・業務日誌の内容や、日々の疑問点を議題として、月1回のミーティングを行っています。 ・ミーティングでは、非常時の対応にも取組み、訓練しています。	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	・スタッフは業務に対する目標管理制度を導入し、目標達成の振り返りや上司との面談により、能力・資質の向上を図っています。 ・スタッフミーティングでは、業務の改善案、苦情対応例や利用者からのご意見についての発表を行っています。 ・同様に日々の業務の疑問点を議題に協議し、その中で解決・周知するようにしています。 ・今後、他のスポーツ会館との交流も模索しています。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

※個人情報保護のための具体的な取扱方法や留意事項を記載したマニュアル等を整備しているかを確認する。

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

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)>	
・管理責任者は館長です。 ・申込書に記載された名前、電話番号等は見えないように伏せることを周知しています。	

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)>	
年度始めに、他施設の事例などを踏まえた「個人情報保護」の研修を実施しています。	

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
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p><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)></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個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>申込書の注意文言として記載しています。申込み本人が記載する範囲内での収集としています。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

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)> ヒアリングにより確認しました。 <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)>	
離席時のコンピューターロック、個人情報を含んだ書類の施錠保管、不要な情報、書類の廃棄の際のシュレッダー利用などを実施しています。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

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

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(業務マニュアル)およびヒアリングにより確認しました。	
<仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
経理責任者は館長、出納係は年度毎に決められたスタッフが担当しています。	

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)> ヒアリングにより確認しました。	
<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)>	
団体の経理は協会事務局で行っているため、明確に区分されています。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

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

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)> ヒアリングにより確認しました。	
<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)>	
本施設内に通帳・印鑑は保管していません。	

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>・節電への取組として、平成28年には電気を新会社に変え、また29年にスポーツ室やテニスコートの照明をLEDに変えたことで、明るく快適になっただけでなく、電気代を半分以下に節約することが出来ました。また日頃から、不要なときは、スポーツ室、ミーティング室、廊下の照明を消灯しています。トイレは人感センサー機能付き照明にしています。</p> <p>・当館の指定管理者は複数の施設を運営しているので、経理は事務局による一元管理がなされ効率的です。委託契約業者を選定する際も、複数の業者との交渉がまとめて出来るため、経費の節減につながっています。また契約においても単年だけでなく、5年契約で交渉を行うなど経費削減に向けた努力をしています。</p> <p>・複数の施設の情報を共有することで現場も迅速な手配ができ、利用者重視の対応がなされています。</p> <p>・各種設備の的確な点検と修繕等による設備機器の長寿命化を図り、経費の節減につなげています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(電気使用量)およびヒアリングにより確認しました。</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>・節電の取り組みとして、平成28年に電気会社を変更、平成29年にスポーツ室やテニスコートの照明をLEDに交換したこと、トイレを人感センサー付きの照明に交換したことで、電気代を半額以下に抑えることに成功しています。</p> <p>・複数施設を管理する協会のスケールメリットを生かし、長期契約の交渉から委託契約料の削減に努めています。</p> <p>・適切な点検や修繕により設備機器の長寿命化を図り、経費削減につながっています。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

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

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)> 資料(管理運営業務点検報告書)およびヒアリングにより確認しました。 <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)>	
横浜市より備品台帳の一部更新についての指摘を受けましたが、指摘のあった翌月には更新作業を終了しています。	

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)> ヒアリングにより確認しました。 <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)>	
区役所の担当者とは、別の目的で会う時でも積極的にコミュニケーションをとっています。	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>・前年度までの実績等を省みるとともに利用者の声を参考に目標を設定しています。</p> <p>・毎月のミーティングで抱えている問題点を職員と話し合い解決していくことで、運営目標の利用者サービス、業務運営につなげていきます。</p> <p>・また運営目標に対する実績を職員と共有することで、職員のスタッフのモチベーションをアップさせています。</p> <p>PDCAのサイクルを有効活用するためにも、この情報共有は大変重要と考えます。</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>ヒアリングにより確認しました。</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>・スタッフミーティングにおいて、現在抱えている問題点をスタッフ同士で話し合い、解決することで利用者サービス向上や業務運営につなげています。</p> <p>・スタッフのモチベーションアップのため、実績データを共有しています。</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>・業務の引き継ぎについては、業務日誌に細かく記載し連携を行っています。</p> <p>・無断キャンセルを防止するための予約ルールの変更については、継続検討していきます。</p> <p>・なごみサロンの回数を増やしていく方向で検討しています。</p> <p>・練習用のテニスマシンを貸し出しており、維持費捻出のため利用料を頂いています。</p> <p>＜参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p>

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>[スポーツ振興の取組]・・・健康促進のため、年間を通して地元講師による「生き生き健康体操」を開催、また、横浜市体育協会と協働で「さわやかスポーツ」も開催しています。 [健康横浜21]・・・乳がん早期発見の啓発としてピンクリボン運動に取り組んでいます。また、健康ウォーキングとして歩きながら歴史を学ぶ「青葉歴史探訪」を他施設とコラボで開催しています。 [人権尊重の取組]・・・日頃から人権感覚を磨くことの大切さを研修で学んでいます。 [環境への配慮]・・・照明をLED化することが省エネにつながっています。 [地域経済の活性化]・・・地元を中心とした市内中小企業への優先発注に努めています。 [青葉区内大学との連携]・・・「小学生テニス教室」では、近隣の國學院大学の公式テニス部員に協力を要請し開催しています。 [情報公開の取組]・・・HPで館の基本情報、委員会や利用者会議の議事概要等公表しています。</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>ヒアリングにより確認しました。</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>・健康促進のため、年間を通して「生き生き健康体操」や横浜市体育協会とのコラボで「さわやかスポーツ(パタンク等)」を開催しています。 ・健康ウォーキングとして歩きながら地元の歴史を学ぶ「青葉歴史探訪」を協会の他施設とコラボで開催しています。 ・「小学校テニス教室」は、國學院大学の硬式テニス部員の協力を得て開催しており、地域の他組織との交流を上手く利用しています。</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>・無料でご利用いただける施設のため、利用希望者は大変多く、テニスコートやスポーツ室はほとんどの時間帯について、抽選によって利用者を決定しています。抽選は公正を期しており、結果はホームページ等で公表しております。</p> <p>・テニスが無料でできるスポーツ施設にとどまらず、新石川の近隣の皆様のコミュニティの場となるように、さまざまな事業を展開していきます。</p> <p>・平成24年度末に横浜市による耐震工事が実施されました。これによって館内の地震対策は充分になされております。また平成30年現在、NEXCO中日本による東名高速道路の補修工事が行われており、さらに安心してご利用いただけるようになります。</p> <p>・駐車場のない施設ですので、違法駐車のないよう公共交通機関での来館をお願いしています。</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>ヒアリングにより確認しました。</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>・近隣住民のコミュニティの場になるように様々な事業(なごみサロンなど)を展開しています。 ・広報活動に力を入れ、本施設の知名度アップに努めています。 ・平成24年の耐震工事および平成30年現在の東名高速道路の補修工事により、さらに安全・安心にご利用できる施設となっています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

◆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) 図書の出し入れ、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項目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？	レ	開催している	レ	開催している		
				開催していない		開催していない		
		②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない		
		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？		非該当		非該当		
			レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
						対応策を実施していない		対応策を実施していない
						非該当		非該当
不備の数				0		0		
II 利用者サービスの向上	(1) 利用者会議	①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？	レ	開催している	レ	開催している		
				開催していない		開催していない		
		②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？		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		
			レ	特に課題がない	レ	特に課題がない		
		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？		非該当		非該当		
				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		
		(2) 利用者アンケート等の実施・対応	①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？	レ	年1回以上実施している	レ	年1回以上実施している	レ
				実施していない		実施していない		その他
	②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？		レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない		
	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？			非該当		非該当		
			レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
	(3) 意見・苦情の受付・対応		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		公表していない		
				非該当		非該当		
		①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？	レ	情報提供している	レ	情報提供している		
				情報提供しているが、一部不備がある		情報提供しているが、一部不備がある		
		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？		情報提供していない		情報提供していない		
			レ	設置している	レ	設置している		
		③苦情解決の仕組みがあるか？		設置していない		設置していない		
	レ		仕組みがある	レ	仕組みがある			
	④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？		仕組みがない		仕組みがない			
		レ	周知している	レ	周知している			
	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？		周知していない		周知していない			
		レ	記録している	レ	記録している			
			記録していない		記録していない			
⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？		苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない				
	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している				
		一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない				
⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？		対応策を実施していない		対応策を実施していない				
	レ	公表している	レ	公表している				
		公表していない		公表していない				
		苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない				

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
Ⅱ・利用者サービスの向上	(4) 公正かつ公平な施設利用	②窓口に「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている	レ 備えている
			レ 備えていない	レ 備えていない
		③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？	レ 閲覧できる	レ 閲覧できる
			レ 閲覧できない	レ 閲覧できない
		④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？	レ 行っている	レ 行っている
	レ 行っていない		レ 行っていない	
	⑤人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
		レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	
		レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	
	(5) 事業自主	①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？	レ 年齢や性別が網羅できている	レ 年齢や性別が網羅できている
			レ 年齢や性別が網羅できていない	レ 年齢や性別が網羅できていない
	貸出及び図書管理	②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している
			レ 実施していない	レ 実施していない
			レ 利用者から希望をとっている	レ 利用者から希望をとっている
①図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか？	レ 利用者から希望をとっていない	レ 利用者から希望をとっていない		
	レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)		
	レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)		
不備の数			0	0
Ⅲ・施設・設備の維持管理	(1) 協定の書等に基づき	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している
			レ 協定書等のとおり管理していない	レ 協定書等のとおり管理していない
	②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	
		レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない	
	(2) 備品管理業務	①指定管理者所有の備品と区別した、地区センター(市所有)の備品台帳があるか？	レ ある	レ ある
			レ ない	レ ない
		②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？	レ 揃っている	レ 揃っている
	レ 揃っていない		レ 揃っていない	
	③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？	レ 安全性に関わる損傷等がない	レ 安全性に関わる損傷等がない	
		レ 安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がある	
	(3) 施設衛生管理業務	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 適切に管理していない			レ 適切に管理していない	
②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？		レ 適切に分別している	レ 適切に分別している	
	レ 適切に分別していない	レ 適切に分別していない		
不備の数			0	0
Ⅳ・緊急時対応	(1) 緊急時対応の仕組み整備	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ 作成している	レ 作成している
			レ 作成していない	レ 作成していない
	(2) 防犯業務	①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない
			レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設
		②鍵を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
	レ 適切に管理していない		レ 適切に管理していない	
	③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？	レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている	
		レ 定期的に行っていない	レ 定期的に行っていない	
	(3) 事故防止業務	①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等チェックしているか？	レ チェックしている	レ チェックしている
レ 一部チェックに不備がある			レ 一部チェックに不備がある	
②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)		レ チェックしていない	レ チェックしていない	
	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している		
レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない			
レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない			

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
IV・緊急時対応	(4) 業務事故対応	①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	☑ 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	
		②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	☑ 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		
	(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？	☐ 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	
			☐ 実施している	☐ 実施している	
		②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	☑ 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		
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？	☑ 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	
		②協定書等のとおりに開館しているか？	☑ 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	
		③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	☑ 公表している	☑ 公表している	
			☐ 公表していない	☐ 公表していない	
	(2) 職員の資質向上・情報共有をを図るための取組	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)	☐ 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	
		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	
		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？	☑ 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	
			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？	☑ 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
	(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？	☑ 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	
		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？	☑ 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	
		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	
		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)	☑ 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	
		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？	☑ 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	
		⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？	☑ 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	
		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？	☑ 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		
	(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？	☑ 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	
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	☑ 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	
		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？	☑ 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	
		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？	☑ 存在する	☑ 存在する	
			☐ 存在しない	☐ 存在しない	
		⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	☑ 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		
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？	☑ 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			
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			
	☐ 一部反映されていない項目がある	☐ 一部反映されていない項目がある			

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック		
	(5) 運営目標	①目標に反映されているか？	全て反映されていない 前年度評価で改善する項目が無い	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		
		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？	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			0	0