

横浜市指定管理者第三者評価制度

六浦スポーツ会館
評価シート

評価機関名：横浜市立大学CSRセンター

平成30年1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) 職員の待遇	16
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	16
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	17
III. 施設・設備の維持管理	18
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	18
(2) 備品管理業務	19
(3) 施設衛生管理業務	20
(4) 利用者視点での維持管理	21
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	21
IV. 緊急時対応	22
(1) 緊急時対応の仕組み整備	22
(2) 防犯業務	22
(3) 事故防止業務	24
(4) 事故対応業務	25
(5) 防災業務	26
(6) 緊急時対応全般(その他)	26
V. 組織運営及び体制	27
(1) 業務の体制	27
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	28
(3) 個人情報保護・守秘義務	31
(4) 経理業務	33
(5) 運営目標	36
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	38
VI. その他	39

評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・地域及び地域住民との連携	<p>(1)地域及び地域住民との情報交換及び(2)地区センター委員会等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・委員会は、スポーツ推進委員や、子供会、青少年指導員会、地区連合町内会長などから構成され、六浦西地区を代表するそれぞれの立場から、地域のニーズを踏まえたご意見をいただき運営している。 <p>(3)地域及び地域住民との連携全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域での会合に招待されることも、積極的に参加することも無いが、地元の町内会の行事では当館を利用してもらい、当館のPRにつなげている。 ・近年は地縁とのつながりよりも、趣味や同じ健康志向の価値観などを共有する者同士が、六浦スポーツ会館を利用している傾向が強いと思われる。従って、地域や地域住民との連携を反映した施設の運営が難しくなっている。 ・しかし、当地域は高齢化率が高く、その地域特性に着目した地域ニーズを正確に捉え、地域と連携した運営を心がけていく必要がある。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)地域及び地域住民との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> ・H28年当時近隣の町内会長に1回/月のスタッフ・ミーティングに出席してもらい、情報交換していた。最近では館長自ら町内会長宅に1回/月程度出向き、町民の意見聴取、会館の要望等伝え会館運営の協力を得ている点。 <p>(2)地区センター委員会等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地区センター委員会は委員として、月抜町内会長、地区を代表する方々が参加し、有意義な議論が行われている。摘出された課題、体育室の床のコーティング問題(ささくれ事故関連)、地域振興課との相談で経過観察の結論を得ている点。 <p>(3)地域及び地域住民との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> ・テニスコートの再開について、地区委員会委員長からは地域代表の要望を区役所に伝え、予算獲得に支援を受けた点。 ・近隣住民のテニスコート騒音苦情に対し、町内会長、区役所の担当と連携し、真摯に対応した結果、静観状況を維持できている点。
II ・利用者サービスの向上	<p>(1)利用者会議(連絡会)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎月15日に職員が全員出席して会議を開き、報告の他、抽選会に先立つ連絡会における議案を検討している。連絡会では各団体からの意見・要望などを頂き、原則その場で回答している。利用団体と運営に関する情報交換の良い機会になっている。 <p>28年度から団体登録制度を設けたことを機に29年度中に利用者会議を開催する予定であったが、5月にテニスコートが閉鎖したため、復旧後開催予定である。</p> <p>(2)利用者アンケート等の実施・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケートにより施設の備品や設備に関する要望を明確に把握でき、可能な限り対応が図れた。 <p>(5)自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業は卓球教室とテニス教室を各2回実施した。応募者が少ないと赤字になるため、ホームページや町内会ルートで募った結果、定員を満了し実施できた。施設PR、事業PRに関し、ホームページ等をさらに工夫して、自主事業の拡大を図る必要がある。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(3)意見・苦情の受付・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「苦情対応マニュアル(H29.11.14)」や掲示物「ご意見・ご要望のゆくえ」において、苦情対応の手順を明確に定め、かつ実行している点。 <p>(4)公正かつ公平な施設利用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページを平成28年度4月に全面改訂し、項目別の内容を整理し、予約状況をタイムリーに掲載して利用者への情報提供に配慮している点。 <p>(5)自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成28年度より、卓球教室を新規に開始し、テニス教室も年1回から年2回募集(春期募集を増設)に増加することで、自主事業の充実に努めている点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・テニスコートフェンス工事改修後のPRにより、利用者回復を図るとよい。 ・自主事業の年齢層が高いため、幅広い年齢層が申し込めるよう検討すると良い。 ・アンケートについては、比率分析、属性別クロス分析、グラフ化を実施し、利用者の意見を有効に分析すると良い。
III ・施設・設備の維持管理	<p>(1)協定書に基づく業務の執行</p> <ul style="list-style-type: none"> ・昭和59年開設のため33年を経過しており、建物設備の老朽化が著しい。小破修繕は指定管理料の範囲内で実施しているが、これを超えることが多い。このため、四半期ごとの業務点検では、維持管理上の問題点を綿密に打ち合わせている。平成29年5月にテニスコートのネットの天蓋の梁の一部が落下したため、閉鎖した。平成30年1月からの改修工事に向けて調整中。 <p>(4)利用者視点での維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1人勤務体制のため、絶えず利用者に目を向けながら、受付・電話対応と点検・清掃業務を両方行う、機敏な対応姿勢が求められる。 ・このため安全管理、施設管、器具点検、清掃業務は業務マニュアルに沿っていたが、より具体的に、午前・午後・夜間の各スタッフの日常点検表を全員の合議により作成し、これに沿って実施している。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(4)利用者視点での維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・テニスコートの鉄製防護設備の腐食により、危険防止のためテニスコートの使用を中止していたが、申請していた区役所の予算が承認されて、平成30年1月より復旧工事にかかれる点。 ・2階への階段に手摺を補充し、曲がり角にクッションをつけて利用者の安全を確保している点。 ・永年放置されていた南側大斜面の雨水桝の汚泥を清掃し、水捌を改良している点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・テニスコートは、近隣だけでなく逗子市や葉山市からの利用者がおり、ロコミによる潜在的な利用増加が推測される。防護柵の復旧を機会にコート面のグレードアップ工事を行い、体育室の卓球や新しくバドミントン競技などを導入し、これに駐車場の利用も加わってスポーツの集約的拠点に発展することが期待できる。その際のコスト負担の解決策として、現在無料の駐車料金の収受を横浜市に望みたい。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>(1)緊急時対応の仕組み整備 ・「事故・災害発生時の緊急対応マニュアル」に沿って対応している。</p> <p>(2)防犯業務 ・休館日の夜間の防犯体制は専門業者に委託している。</p> <p>(3)事故防止業務 ・原則スタッフが1名配置なので、機械警備(監視カメラ4台)によりモニタリングすることにより、事故が発生した場合にも迅速に対応できるようにしている。</p> <p>(4)事故対応業務 ・AEDを設置しており、心室細動になった方に備え心肺蘇生研修を実施している。 ・利用者がケガをした場合の応急手当を行う救急セットやノロウィルス対策用の薬剤等を常時用意している。 ・利用者が施設管理上の瑕疵があったことを原因としてケガや事故にあった時に、その保障のために、施設賠償責任保険に加入している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(5)防災業務 ・評価対象外施設であるが、「事故・災害発生時の緊急対応マニュアル(H28.10 制定)」において、「①事故・病状急変等を防止するための注意点、②事故等発生時の注意点、③災害(火災・地震等)発生時の対応、④緊急時の主な連絡先の各対策マニュアル」を総合編集している点。</p> <p>(6)緊急時対応全般 ・消防署の指導による1階、2階の消防設備7か所の自主点検を、毎月15日の全員出席のミーティング開催時を活用して実施している点。</p> <p>【不足していると感じられる点】</p> <p>(5)防災業務 ・消防訓練を実施していなかった点(消防計画に消防訓練の規定をしていなかった)。</p>
V 組織運営及び体制	<p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組 ・原則1人体制のため、業務日誌を詳細に記帳し、勤務時間が重なる15分間の引継ぎ時間を十分活用することで、職員間の情報共有と連携を図っている。 ・人権研修、AED研修、接遇研修等を毎年実施している。</p> <p>(3)個人情報保護・守秘義務 毎年テーマを変え、個人情報研修を実施している。平成29年度は5月の法改正施行内容に関しては重要性について指導した。</p> <p>(4)経理業務 ・28年度は利用者増(前年比16%増)に伴う事務費増及び水道管復旧工事費の突発的な支出により、14万円余の赤字執行であったが、許容範囲内の適正な予算執行となった。</p> <p>(5)運営目標 ・28年度の目標設定・自己評価結果では、数値目標を設定した利用者満足度、年間利用者数、苦情件数の項目で、目標を上回る結果であった。 ・業務点検では、区役所からの指摘事項は特になかった。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)業務の体制 ・抽選会・連絡会(毎月15日)以外は午前・午後・夜間は一人勤務体制で、適切に業務が実施されている点。</p> <p>(2)職員の資質向上の取り組み ・研修は全員が参加できる抽選会・連絡会(毎月15日)当日に行っている点。</p> <p>(4)経理業務 ・平成29年4月より空調設備・照明設備・事務用機器の設定や運転状況について「管理標準」を設定して毎月チェックし、会議室の温湿度計設置、省エネステッカー掲示等により省エネ・節電に努めている点。</p> <p>(5)運営目標 ・卓球教室を平成28年度から秋期の開催を加えた点。 ・テニス教室を平成30年4月より復活させる点。</p> <p>(6)組織運営及び体制(その他) ・自主事業収入アップ(平成28年度実績前年比298%)や自動販売機の販売手数料の高い業者への変更による自動販売機手数料アップ(前年比141%)により、収入増加に努めている点。</p>
VI その他	<p>・28年度にホームページを更新し、分かりやすい利用案内表示やリンクを設けるとともに、書き込みが容易になった。 そこで、利用予約状況をアップし、利用者サービスの向上に役立てた。しかし、更にホームページを工夫し、当施設を利用していない方のアクセスを多くすることによって、利用層の拡大のほか、自主事業の申込者を増やす工夫につなげるとともに、新たな自主事業を企画していく必要がある。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>・ウォーキング事業で受付に万歩計登録パッドリーダーを置いて中継点処理をしている点。 ・玄関側面ガラスにこども110番(金沢区民協働支援協会、金沢警察署、金沢区)のステッカーを貼付している点。 ・年間六浦南小学校3年生の生徒約60名の施設見学を受け入れている点。 ・横浜市総務局の緊急時情報システムの訓練業務として月間3回以上の受信応答事務を実施している点。</p> <p>【参考意見】</p> <p>・施設の老朽は見られるものの、体育室、テニスコート、駐車場と設備が集積した貴重な市民資産である。2900㎡の空地(斜面を含めると4,000㎡以上)もこどものために何か活用できそう。整備を加えることでさらに価値が向上し利用者拡大に繋がるであろう。一方建物に比して広すぎる空地の除草費(年間36万円)を指定管理者に負わしている点には契約上均衡を失するきらいがあり、基本契約内容の見直しが見られる。</p>

1. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①六浦スポーツ会館委員会の委員長は地元の町内会長兼六浦西地区連合町内副会長であり、近隣からくる騒音苦情の問題に関して、地元としての問題としても捉えていただき、支援いただいている。</p> <p>②さらに、29年5月テニスコートの防球ネットの天蓋梁の金属片の落下による緊急閉鎖し、数か月を経ても再開のめどが立っていない状況に際し、地域代表としての要望を、区役所に伝えている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・H28年当時近隣の町内会長に1回/月のスタッフ・ミーティングに出席してもらい、情報交換していた。最近では館長自ら町内会長宅に1回/月程度出向き、町民の意見聴取、会館の要望等伝え会館運営の協力を得ている点。</p> <p>・テニスコートの再開について地区委員会委員長からは地域代表の要望を区役所に伝え、予算獲得に支援を受けた点。</p>

(2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><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>・地区センター委員会は委員として、月抜町内会長、西地区スポーツ推進委員、西地区婦人部長、民生委員等地区を代表する方々が委員として参加し、有意義な議論が行われている委員会である点(H29.6.29議事録)。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

※地区センター委員会等で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。
 ※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「地区センター委員会(H29.6.29)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)>	
・六浦スポーツ会館として適切な課題、意見が抽出されていることを確認した(例:体育館の床コーティングの必要性、テニスコートの防球ネットの老朽化、予算執行について会館負担、横浜市負担の峻別等)。	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「地区センター委員会(H29.6.29)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)>	
・下記の2つの課題の対応を確認した。課題①体育室の床コーティングの必要性(ささくれ事故関連):横浜市地域振興課に相談し、四半期毎の点検で経過観察継続で良いとの結論。課題②テニスコートの防球ネットの老朽化問題:地域振興課との相談で当初、検討事項であったが、最終的に地域代表の要望を区役所に伝えるなどの支援もあり、予算が承認され、H30.1.10から改修工事に着手することになった。	

(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
・近隣の騒音苦情等に対し、町内会長や区役所との情報交換を密にして、真摯に対応している点。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

II. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 開催している <input checked="" type="checkbox"/> 開催していない	<input type="checkbox"/> 開催している <input checked="" type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<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>・平成28年度から団体登録制度を設けたことを機に平成29年度中に利用者会議を開催する予定であったが、テニスコートフェンス改修工事のためテニスコートを閉鎖したことにより平成30年度に延期したため。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・利用者会議は開催していないが、毎月15日、抽選会に先立ち、職員が全員出席して各団体代表(約60団体 H29年5月まで約60団体、それ以降約30団体)に対して「連絡会」を開催している点。</p>	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input checked="" type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input checked="" type="checkbox"/> 非該当
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「ミーティング課題対応記録(H29.4～H29.11)」、ヒアリング</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>・利用者会議の代わりに開催している「連絡会」において課題を抽出していることを確認した。例として、開館時間前に利用者が施設外で待機している、という課題を抽出した(H29.4.15)。</p>	

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「ミーティング課題対応記録(H29.4～H29.11)」、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)>	
・利用者会議の代わりに開催している「連絡会」において抽出した課題への対応策を講じていることを確認した。例として、開館時間9時のところ、8:50に開場し、利用者にロビーで待機してもらうよう周知した(H29.4.15)。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 実施時期:H29年2月。配布枚数80部、回収68部(回収率85%)。対象:団体代表者と個人利用者。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「六浦スポーツ会館に関するアンケート(ご回答、対応状況)平成28年度実施分」、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 対応策を実施している <input checked="" type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「六浦スポーツ会館に関するアンケート(対応状況)平成28年度実施分」、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)>	
・利用者アンケートから抽出した課題に対して、施設内で対応策を実施するか、施設内で対応策を実施できないものに対しては区役所に口頭で要望を出す等、すべての課題に対応している点。その対応状況を資料「六浦スポーツ会館に関するアンケート(対応状況)平成28年度実施分」において一覧にまとめている点。	

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)> 資料「閲覧ファイル」、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)>	

(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 checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>館内入口に「ご意見箱」を設置している。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・ご意見箱の横に、筆記具および記入用紙を備え、利用者が記入しやすいよう配慮している点。 ・ご意見箱は施錠されており個人情報保護に配慮している点。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「苦情対応マニュアル(H29.11.14)」、掲示物「ご意見・ご要望のゆくえ」、ヒアリング</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・本部作成の「苦情対応マニュアル(H29.11.14)」において、受付方法、対応手順、苦情対応方法、お客様を迎える環境整備、苦情対応の心構え、解決に導くポイント、円滑なコミュニケーション、解決困難な場合の対応などを解説し、あわせて苦情対応フローチャート、接遇チェックシート等を備えている点。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>掲示物「ご意見・ご要望のゆくえ」を館内(ロビー)に掲示している。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・施設(受付・ご意見箱への投書)で受け付けたご意見・苦情の流れと、横浜市(コールセンター・横浜市ホームページ)で受け付けたご意見・苦情の流れについて、カラーで図示した掲示物をロビーに掲示し、利用者へ周知している点。</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・苦情があった都度、「業務日誌」および「ミーティング議事録(H29.4.15、H29.6.15他)」に記録していることを確認した。	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「ミーティング記録(H28.6.15)」、「平成28年度苦情対応状況報告」他、ヒアリング	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・苦情について職員のミーティングにて対応策を検討し、取組を実施していることを確認した。例として、テニスコートの抽選会で自団体のみならず他団体の抽選を重複して引いている利用者がある、という苦情に対し、職員間のミーティングにて検討し、利用者への連絡会にて規則通りに申し込むよう周知した(H28.6.15)。	

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 type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「平成28年度苦情対応状況報告」、「ミーティング課題対応記録(H29年度)」、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
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①ホームページは、平成28年度に「施設案内」「利用案内」「講座・イベント」「リンク」の項目別に編集し、利用者目線で見やすいように全面改訂した。 ②利用者の関心が高い「空き室情報」に関しては、午前、午後、夜間の各職員が担当時間内で変更があった場合、各自速やかに更新をしている。 ③毎月15日の抽選会の前連絡会で、利用方法の変更事項・注意点、安全配慮事項などがあった場合必ず利用者に周知を図っている。 ④前記の施設案内事項は、入りロビーに掲示するとともに、ホームページでもアップしている。 ⑤自主事業は、ホームページの他「広報よこはま 金沢区版」に掲載するとともに、施設内の掲示板に掲示している。なお、応募者が少ないと予想されるときは、六浦西地区の町内会連合会にポスターの回覧をお願いした。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、館内掲示物「施設案内」、「広報よこはま(H29年9月号)」、ホームページ</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・ホームページを平成28年度4月に全面改訂し、項目別に内容を整理した点。また、予約状況をタイムリーに掲載し、利用者への情報提供に配慮している点。 ・自主事業について「広報よこはま金沢区版」のほか、六浦町内会連合会にポスター(約1000部)の回覧を依頼し、周知を図っている点。</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	
<p><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)></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>・「利用要綱」は「閲覧ファイル」に綴られ、閲覧可能である旨が館内ロビーの掲示板にて周知されている点。</p>	

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	
<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)> 館内掲示「抽選方法及び手順のご案内」、ホームページ「団体の申込み予約方法」</p> <p><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)></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>・館内掲示物およびホームページにおいて、抽選方法及び手順について周知している点。 ・抽選日を2ヶ月先分まで受付窓口に掲示し、利用者の目にとまりやすいよう配慮している点。</p>	

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	
<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「障がい者差別解消法の概要・取組(H29.9.15)研修記録」、ヒアリング</p> <p><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)></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>・講師は館長が行い、障がい者に接する具体的事例が含まれ、スポーツ会館で取り上げるにふさわしい内容の研修であり終了後、チェックリストで効果確認がおこなわれている点。</p>	

(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 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 checked="" 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「平成28年度、平成29年度の自主事業計画書および報告書」、ヒアリング</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>	

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> <ul style="list-style-type: none"> 平成28年計画では春期のみテニス教室と卓球教室実施予定であったが、秋期も追加で開催した。平成28年春期の卓球教室は講師の緊急入院により1回休講となり返金処理を行った。 平成29年度春期のテニス教室は、テニスコートフェンス工事のため5月25日以降中止し返金処理を行った。 <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"> 平成28年度より、卓球教室を新規に開始し、テニス教室も年1回から年2回募集(春期募集を増設)に増加することで、自主事業の充実に努めている点。 	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p><利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

※施設独自の広報紙誌の発行、区や市の広報紙誌への情報提供、ホームページの作成、町内会掲示板等への情報提供、他公共施設へのパンフレットやちらしの設置などを実施しているかどうかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①ホームページは、平成28年度に利用者目線で見やすくなるよう全面改訂した。当館の広報内容のみならず、金沢区民協働支援協会傘下の13施設の地区センター及びコミュニティハウスにリンクしており、アクセスの相乗効果を期待している。</p> <p>②自主事業の実施に関しては、ホームページ、広報よこはま金沢区版のほか六浦西地区の町内会・自治会にチラシの回覧を依頼し、参加募集を呼び掛けた。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「広報よこはま金沢区版(H29年9月号)」、ホームページ、「六浦スポーツ会館便り(H29. 9)」</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・ホームページは、金沢区民協働支援協会が管理運営する13施設と相互にリンクしている点。横浜市役所、金沢区役所、「よこはまウォーキングポイント」等へのリンクが張られ、利用者の便宜を考慮している点。</p> <p>・平成28年度秋期の自主事業募集から「六浦スポーツ会館便り」を約1000部印刷し自治会に回覧を依頼している点。その他、自主事業の案内をHP、「広報よこはま金沢区版」にて周知している点。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①職員全員が、責任を自覚するために、また、利用者の方から分かりやすいよう名札を着用してる。なお、名札の裏面には運営の基本方針を記載したペーパーを入れている。</p> <p>②スタッフは、受付時のみならず施設内外の点検をしながら、利用者の皆さんに声掛けを行っている。</p> <p>③接遇研修には、「業務マニュアル」を使用している。29年度には苦情を未然に防止するための日頃の注意点・言葉使いなどを盛り込んだ「苦情対応マニュアル」を使用した。</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>・「業務マニュアル」、「苦情対応マニュアル」を用いて、日頃の注意点、言葉遣い等接遇研修を行っている点。</p> <p>・スタッフが、責任を自覚するために、同じユニホーム、名札を付けて接遇している点。</p> <p>・来館者、退館者に爽やかな挨拶ができています点。</p> <p>・施設内外の点検の際、利用者の皆さんに声かけを行っている点。</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>①26年度から3年間の利用者数は13098、15652、18226と大きく拡大した。健康志向の高まりとともに、職員間の連携により、利用の機会均等の方針による使い勝手の良さ、譲り合いによる利用を職員が仲立ちするなどの気持ちよく使っていただく細かな配慮が当館を利用していただく動機となっていると考える。</p> <p>②会議室の利用率の向上が大きくない。32㎡の小会議室ではあるが、小規模なサークル等では十分活用できる。しかし、スポーツ会館内の存在がイメージつかないことも想定され、PRに努めたい。</p> <p>③アンケート結果ではスタッフ対応満足度が高かった。(満足53、普通14、不満0)一方、施設の備品や設備に対して不満度が高かった。(満足26、普通28、不満13)更に今後のサービス向上で備品・設備の充実が高く望まれ(講座・イベント開催6、備品・設備の充実・27、その他3)具体的な利用者ニーズが把握でき、運営に反映した。</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>・運営努力により利用者数が過去3年で5千人以上増加し、特に、平成28年度は前年比116.4%増を達成した点。</p> <p>・H28年度アンケート結果によるとスタッフ対応満足度が高く(満足78%)、日頃スタッフが利用者対応に配慮している点。施設の備品や設備に対しての満足度は低かった(38%)が、体育室の大型鏡購入(H29.12.6)、卓球の防球板増設(H28.4.27)等、施設設備の改善に努めている点。</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)>

・洗面所の水道栓の回転ハンドルは、レバーハンドルに交換されており、握力の弱い利用者でも小さな力で吐水できるよう配慮されている点。

<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)>

- ・テニスコートフェンス工事改修後のPRにより、利用者回復を図るとよい。
- ・自主事業の年齢層が高いため、幅広い年齢層が申し込めるよう実施時間や教室内容を検討すると良い。
- ・アンケートについては、比率分析、属性別クロス分析、グラフ化を実施し、利用者の意見を有効に分析すると良い。

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

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

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

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

(2) 備品管理業務

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

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

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

※評価対象年度に購入した新規備品に関しては、書類上記載されたものが存在するかどうかを確認する。
 その他の備品に関しては、任意で5つの備品(高額備品を優先する)を備品台帳から抽出して、存在するかどうかを確認する。

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

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。
 ※すでに対応済みの場合は、「安全性に関わる損傷等がない」と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・日常点検チェックリスト平成29年度分を検証した。 ・1日3回、各部屋の状況や器具について清掃状況も含めて点検しており、安全性を確認している点。	

(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)>	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①午前、午後、夜間の各スタッフは、施設運営の手順書「日常点検/清掃チェックリスト」に沿って、清掃、点検、安全確認、利用者対応及び記録などを実施している。</p> <p>②利用者の方には、ゴミの持ち帰りや施設利用後の清掃をお願いし、その後スタッフが点検している。閉館前には、夜間スタッフが再度清掃をしている。</p> <p>③体育室の卓球台などの器具は、職員が不具合がないか、毎日必ず点検している。</p> <p>④トイレの床排水詰まりや下水溝の清掃、小破修繕など可能な場合は、経費節減の面から委託せず職員が対応している。</p> <p>⑤敷地内の緑地や活用できない斜面が約2,900㎡あり、雑草の草刈り、剪定は、2回/年専門業者に発注している。</p> <p>⑥傾斜地の際の排水溝は多く敷設されているが、金属蓋(グレーチング)を外すのが容易ではなく事務所前を除き放置していたが、土砂や落ち葉が溜まっており、委託予算もないところから、計画的に清掃していきたい。</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「金沢地域振興課と横浜市建築保全公社よりのメール」、ヒアリング、現場確認</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"> ・テニスコートの鉄製防護設備の腐食により、危険防止のためテニスコートの使用を中止していたが、申請していた区役所の予算が承認されて、平成30年1月より復旧工事にかかれる点。 ・館長の手作業により、2階への階段に手摺を補充し、曲がり角にクッションをつけ、経費を極力抑えながら利用者の安全を確保している点。 ・永年放置されていた南側大斜面の雨水樹の汚泥を清掃し、水捌を改良している点。

(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・広大な敷地で雑草の繁茂する場所が多いが、利用者に不便を感じさせない程度に、適切に雑草の草刈りが実施されている点。</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>・テニスコートは、近隣だけでなく逗子市や葉山町からの利用者があり、ロコミによる潜在的な利用増加が推測される。防護柵の復旧を機会にコート面のグレードアップ工事を行い、体育室の卓球や新しくバドミントン競技などを導入し、これに駐車場の利用も加わってスポーツの集約的拠点に発展することが期待できる。その際のコスト負担の解決策として、現在無料の駐車料金の収受を横浜市に望みたい。</p>

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※事故防止策について全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。スタッフミーティングの中で、事故防止策をテーマとして職員同士で勉強会等を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 資料「事故・災害発生時の緊急対応マニュアル」「ミーティング記録(H28.10.15)」	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない <研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> ・六浦消防署長により体育室で全員がAED研修を受講した(H28.5.15)。 <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)> ・全員参加時のミーティング時に、衛生専門家である館長より、随時ノロウイルス・貧血対応等疾病対策の講座を実施している点。	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認:連絡体制表を事務所内に掲示のほかスマホに職員各自の電話登録 <体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・評価対象外施設であるが、「事故・災害発生時の緊急対応マニュアル(H28.10 制定)」において、「①事故・病状急変等を防止するための注意点、②事故等発生時の注意点、③災害(火災・地震等)発生時の対応、④緊急時の主な連絡先の各対策マニュアル」を総合編集している点。</p>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 実施している	<input type="checkbox"/> 実施している
<input checked="" type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p>・当施設は、消防法施行令上の非特定用途防火対象物なので、消防計画に消防訓練の規定をしていなかった。</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>・消防訓練は防災業務上必要なので、H29.12.26に「非常時には来館者の皆様のご協力をお願いいたします」の掲題のもと、自衛消防組織と係の任務分担・行動内容を記載した文書を館内に掲示し、近々訓練の実施を予定している点。</p>	

(6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>
<p>・消防署の指導による1階、2階の消防設備7か所の自主点検を、毎月15日の全員出席のミーティング開催時を活用して実施している点。</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>・消防訓練は地元町内会との合同訓練が望まれる。なお、館長は防火管理者の有資格者なので、消防署の立ち合いがなくてもその指揮のもと消防訓練を実施することが可能である。</p>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

① 協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p><協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p>・抽選会・連絡会(毎月15日)当日を除き、午前・午後・夜間の引き継ぎは15分取っているが、一人の勤務体制を取っており、利用者の受付、接遇、館内外の点検など適切に業務が実施されている点。</p>	

② 協定書等のとおりの開館しているか？

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

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

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

③ 事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p>	
<p>事業計画書・事業報告書が閲覧可能な旨を受付前の掲示板にて周知している。</p>	
<p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p>・受付前の掲示板に「閲覧希望の方は窓口に応し出で下さい。六浦スポーツ会館の運営状況を公開しています。」の掲示があり、そばにはスポーツ会館委員会報告、第三者評価報告書が置かれている点。</p>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input 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)>	
・救急救命研修(5月)、個人情報保護法の改正ポイント(6月)、人権研修(9月)、接遇研修(10月)等、必須テーマについて、H29年度の研修企画書が作成されている点を確認した。	

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「個人情報保護研修記録(H29.6.15)」他研修記録、ヒアリング	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> ・研修内容:①救急救命研修、②個人情報保護法の改正ポイント、③人権研修、④接遇研修等。対象者:職員全員	
<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)>	
・研修の際は、講話終了後、スタッフ間での意見交換、チェックリストで効果確認が行われている点。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①年度当初に年間研修計画を作成しており、全職員に周知している。また、研修の1か月前に再度周知している。 ②研修の日は、全員が参加できる毎月15日の抽選会・連絡会の日に行っている。やむを得ず欠席した職員には、研修終了後、館長が個別に資料を配布し、個別研修を実施している。 ③研修の内容には、講話形式の研修のみではなく、職員間で意見交換できるような形でも実施している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「業務日誌」「ミーティング議事録」、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・研修は全員が参加できる抽選会・連絡会の日に行っており、欠席者には館長が個別に資料を配布し、個別研修を実施している点。 ・研修の内容は講話形式の研修のみでなくスタッフ間で意見交換が出来るような形式で行われている点。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「H29年度研修記録」、ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・研修はテキストを用い行っているが、研修後、職員同士の意見交換が行われて、内容の共有が行われている。また、研修資料は研修記録に保存されており、必要時は参照できるようになっている点。</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)>	
・館長自ら作成した業務マニュアル・苦情対応マニュアルで、六浦スポーツ会館で起こると想定される事例が多数盛り込まれている実践的なマニュアルである点。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
①利用者の満足度とコンプライアンスの向上を図るため、接客研修、個人情報研修、人権研修、救命救急研修を毎年1回実施している。 ②新採用職員の研修は、職員を指導者として実施し、職員相互のレベルアップを図っている。 ③業務日誌を活用するとともに、勤務時間帯が重複する15分間の引継ぎ時間を利用して業務上の伝達事項、利用者からのご意見等情報の共有化を図っている。 ④毎月15日の抽選会・連絡会の前に、持ち回りで職員が進行役を務める全員参加の会議を開き、過去1か月間の業務報告、問題点の検討及び連絡会に提案する議題の検討を実施している。	資料「業務日誌」「ミーティング議事録」、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	・毎月15日の抽選会・連絡会の前に、持ち回りで職員が進行役を務める全員参加のミーティングを開き、業務報告、問題点の検討、連絡会に提案する議題の検討を行っている点。 ・年間研修計画に従い、全員参加できるミーティング実施日(毎月15日)に、職員の資質向上・情報共有化に資する接客研修・個人情報保護・人権研修・救命救急研修等を行っている点。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・個人情報保護マニュアルの他に個人情報チェックリストが作成されており、具体的業務が実施できているかの確認が出来る点。	

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)>	

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)>	
・個人情報保護の研修後、個人情報チェックリストで効果確認を行い、理解度を確認している点。	

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・六浦スポーツ会館の個人情報保護方針が窓口のそばに掲示しており、利用者が取扱いについて理解しやすくなっている点。	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？

※個人情報を適正に管理するため、離席時のコンピュータのロック、コンピュータや個人情報の含まれた書類等の施錠保管、不要な情報の廃棄、書類廃棄の際のシュレッダー利用、コンピュータ内の個人情報ファイルへのパスワードの設定等を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 事務室の現場確認、ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・個人情報(氏名・住所・電話番号等)の記載された申込書は全て、書類がファイルされ、閉館時に鍵のかかる戸棚に保管されている点。 ・個人情報の入った資料については、PCでのファイル保管は行っていない点。	

(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)> ・伝票(収入伝票、支出伺書)に電算番号を記載し、連番で管理している点。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納系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「金沢区民協働支援協会経理規程(H21.4.1)」第7条、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)>	
・伝票(収入伝票、支出伺書)には4人の押印(現場の出納担当者・経理責任者、本部の経理担当者・経理責任者)があり、相互牽制に配慮している点。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「施設別収支決算書(平成28年度)」、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)>	
・協会が管理運営する施設別に「支出伺い」を色分けして管理し、他施設との混同を避ける工夫をしている点。 ・本部作成の「施設別収支決算書(H28年度)」において、協会が管理運営する全施設の経理を明確に区分し、一覧表にまとめている点。	

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)>	
以下、3項目の伝票の存在を確認した。①雑収入:コピー代(H29.5.31)、②リース料:AEDリース料(H29.11.20)、③消耗品:アスクル、事務用品、サニクリン、ボール、ゼロックス等(H29.10.31)	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(通帳、印鑑の保管場所)、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)>	
・印鑑(管理者 館長)と通帳(管理者 経理担当者)は別の場所にそれぞれ施錠して保管し、相互牽制に配慮している点。	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

※ニーズ対応費として発生した支出内容に関し、品目、数量、金額を確認し、目的に沿った支出となっているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
<目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①消防や電気に関する法令に基づく点検並びに監視カメラシステム及び夜間保守委託は、5年契約を行うことで、契約額を下げるなど経費節減を図っている。</p> <p>② 備品や設備の小破修繕、下水溝の清掃など、職員ができることは自前で行い長寿命化を心がけている。</p> <p>③消耗品費の削減を心掛けている。(メモ用紙裏紙利用、不要なコピーの削減など)</p> <p>④当施設について「管理標準」を定め、毎月記録を行うことにより、冷暖房の節減やコピー機やパソコンの省電力設定によりエネルギー使用の節減に努めている。</p> <p>⑤事務所には温湿度計を設置し、暖冷房の適正管理ができるようにしている。</p> <p>⑥会議室には利用者が温湿度計を容易に見れるように設置し、加えて省エネステッカーを掲示し、暖冷房の運転の省エネを呼び掛けている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>「機械警備委託契約書(H28.4.1)と御見積書(H28.1.18)」、「管理標準(H29年度)」</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"> ・複数の施設の業務を一括かつ5年契約で委託することで、契約額を下げている点 ・平成29年4月より空調設備・照明設備・事務用機器の設定や運転状況について「管理標準」を設定して毎月チェックし、会議室の温湿度計設置、省エネステッカー掲示等により省エネ・節電に努め、平成28年度は予算比約6万円減を達成した点。 ・コピー機よりも印刷単価の安い他施設のリソグラフを利用し、印刷代を削減している点。

(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 type="checkbox"/> 全て反映されている <input checked="" 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>・28年度の取り組みとしてインターネット予約の導入を検討する計画であったが、28年度の利用者が18,000人程度なので、29年度の利用者の増加を俟って計画することにした点。</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>・地域特性から「高齢者の生きがい」「健康づくり」が求められているので、高齢者対応の目標事業として、初・中級者向け卓球教室を28年より春期および秋期の開催を加えた点。</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「平成28年度 管理運営業務点検報告書および業務点検結果シート(平成28年度総括)」 <未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「金沢地域振興課と横浜市建築保全公社よりのメール」、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)>	
・テニスコートの防護柵の復旧について、区役所と、業務点検時を始め複数回にわたる協議を重ねた点。	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①目標設定に当たっては、その視点として「利用者サービス・業務運営・職員育成・財務・その他」ごとに、支援協会事務局と調整し、可能な限り数値目標を入れて設定している。</p> <p>28年度実績では、特に利用者満足度に関して、満足79%、普通21%、不満0%。利用者数は前年度比16.4%増と目標を上回る成果を上げた。</p> <p>②設定した目標と結果については、職員全員に周知するとともにセンター委員会でも報告している。職員に対しては、日ごろの連携と努力の成果を知る良い機会となっており、従事意欲の向上につながる貴重な材料となった。</p> <p>③目標の振り返りは、4半期ごとに行い(利用者実績は毎月)、課題等は区役所・支援協会事務局・当館との間で共有化を図り、改善すべき点がある場合は速やかに対応を図っている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「平成28年度自己評価表」「平成29年度自主事業計画書」「平成28年度決算書」「29年度予算書」</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>・初・中級者向けテニス教室を平成27年より開催しており、テニスコートの修理で29年5月より中止しているが、30年度は4月より復活する計画である点。</p> <p>・利用者増加による電気代の増加や水道工事費の発生と不可避的な事由により支出が増加したが、29年度は27年度ベースの支出コントロールを目標としている点。</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>・館長を除き全員パートタイマーであるが、全員参加のミーティング議題は持ち回りで準備するなど、各人の自発性を育成するよう運営している点。</p> <p>・自主事業収入アップ(平成28年度実績前年比298%)や自動販売機の販売手数料の高い業者への変更による自動販売機手数料アップ(前年比141%)により、収入増加に努めている点。</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>①行政関係ポスター・チラシの掲出、こども110番の家、ウォーキングポイント事業、マイボトルスポット事業、緊急時情報システムの横浜市の実業に参加している。 ②横浜市が発行し配架依頼された情報紙、パンフレット等はすべてロビーに置いている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「こども110番ステッカー」「ミーティングノート」、現場確認、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ウォーキング事業で受付に万歩計登録パッドリーダーを置いて中継点処理をしている点。 ・玄関側面ガラスに、こども110番(金沢区、金沢区民協働支援協会、金沢警察署)のステッカーを貼付している点。 ・毎年六浦南小学校3年生の生徒約60名の施設見学を受け入れている点。 ・横浜市総務局の緊急時情報システムの訓練業務として月間3回以上の受信応答事務を実施している点。
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎年有志の定期的なウォーキンググループさかえ歩き会(20人～30人)の休憩場所として提供している点。 ・テニス教室に横浜テニス協会から、卓球教室に神奈川県卓球協会からそれぞれインストラクターを招聘して専門家の技術指導を得ている点。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の老朽は見られるものの、体育室、テニスコート、駐車場と設備が集積した貴重な市民資産である。2900㎡の空地(斜面を含めると4,000㎡以上)もこどものために何か活用できそう。整備を加えることでさらに価値が向上し利用者拡大に繋がるであろう。 一方建物に比して広すぎる空地の除草費(年間36万円)を指定管理者に負わしている点は契約上均衡を失すと思われ、基本契約内容の見直しが望まれる。

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				
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 開催していない	レ 開催している 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 課題を抽出していない 特に課題がない 非該当	レ 課題を抽出している 課題を抽出していない 特に課題がない 非該当				
		③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している 一部対応策を実施していない 対応策を実施していない 非該当	レ 対応策を実施している 一部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				
		不備の数		0	0			
		Ⅱ 利用者サービスの向上	(1) 利用者会議	①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？	レ 開催している 開催していない	レ 開催している 開催していない		
				②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ 課題を抽出している 課題を抽出していない 特に課題がない 非該当	レ 課題を抽出している 課題を抽出していない 特に課題がない 非該当		
				③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している 一部対応策を実施していない 対応策を実施していない 非該当	レ 対応策を実施している 一部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		
				(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 実施していない	レ 年1回以上実施している 実施していない	レ アンケート レ その他
					②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？	レ 課題を抽出している 課題を抽出していない 特に課題がない 非該当	レ 課題を抽出している 課題を抽出していない 特に課題がない 非該当	
	③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？				レ 対応策を実施している 一部対応策を実施していない 対応策を実施していない 非該当	レ 対応策を実施している 一部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		
④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？	レ 公表している 公表していない 非該当		レ 公表している 公表していない 非該当					
(3) 意見・苦情の受付・対応	①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？		レ 情報提供している 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	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 情報提供していない				
	②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？		レ 設置している 設置していない	レ 設置している 設置していない				
	③苦情解決の仕組みがあるか？		レ 仕組みがある 仕組みがない	レ 仕組みがある 仕組みがない				
	④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？		レ 周知している 周知していない	レ 周知している 周知していない				
	⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？		レ 記録している 記録していない 苦情等が寄せられていない	レ 記録している 記録していない 苦情等が寄せられていない				
	⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？		レ 対応策を実施している 一部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	レ 対応策を実施している 一部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				
	⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？		レ 公表している 公表していない 苦情等が寄せられていない	レ 公表している 公表していない 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窓口で「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている レ 備えていない	レ 備えている 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 閲覧できない	レ 閲覧できる 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 行っていない	レ 行っている 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 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 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 研修を実施していない	
	(5) 自主事業	①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？	レ 年齢や性別が網羅できている レ 年齢や性別が網羅できていない	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	
		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 実施していない	レ 実施している レ 実施していない	
	出し、(6) 管理 購入図書及び	①図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか？	レ 利用者から希望をとっている レ 利用者から希望をとっていない レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	レ 利用者から希望をとっている レ 利用者から希望をとっていない レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	
		不備の数	3	1	
	III 施設・設備の維持管理	(1) 協定書等の遂行に基	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している レ 協定書等のとおり管理していない	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
			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 協定書等のとおり実施していない	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
		(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 ない	レ ある 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 揃っていない	レ 揃っている 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ある	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	
(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 適切に管理していない	レ 適切に管理している 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 適切に分別していない	レ 適切に分別している 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	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 作成していない	レ 作成している 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 協定書等のとおり実施していない 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 適切に管理していない	レ 適切に管理している 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 定期的に行っていない	レ 定期的に行っている 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をチェックしているか？	レ チェックしている レ 一部チェックに不備がある レ チェックしていない	レ チェックしている レ 一部チェックに不備がある レ チェックしていない	
		②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している レ 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 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 研修を実施していない	

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
IV・緊急時対応	(4) 業務事故対応	①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	
		②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ 体制を確保している 体制を確保していない	レ 体制を確保している 体制を確保していない	
		①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？	レ 評価対象施設であり、作成している 評価対象施設だが、作成していない	レ 評価対象施設であり、作成している 評価対象施設だが、作成していない	
			レ 評価対象外施設である	レ 評価対象外施設である	
	(5) 防災業務	②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	レ 実施している レ 実施していない	レ 実施している レ 実施していない	
		不備の数	1	1	
	V・組織運営及び体制	(1) 業務の体制	①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？	レ 協定書等の職員体制をとっている 協定書等の職員体制をとっていない	レ 協定書等の職員体制をとっている 協定書等の職員体制をとっていない
			②協定書等のとおりに開館しているか？	レ 協定書等のとおり開館している 協定書等のとおり開館していない	レ 協定書等のとおり開館している 協定書等のとおり開館していない
			③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	レ 公表している 公表していない	レ 公表している 公表していない
		(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 作成しており不備がない 作成しているが不備がある 作成していない	レ 作成しており不備がない 作成しているが不備がある 作成していない
②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)			レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	
④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？			レ 情報共有している 情報共有していない	レ 情報共有している 情報共有していない	
⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？			レ 作成し、活用している 作成しているが、活用していない 作成していない	レ 作成し、活用している 作成しているが、活用していない 作成していない	
(3) 個人情報保護・守秘義務			①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？	レ 整備している 整備していない	レ 整備している 整備していない
		②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？	レ 明確化し、周知している 明確化しているが周知していない 明確化していない	レ 明確化し、周知している 明確化しているが周知していない 明確化していない	
		③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	
		④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員から取っている 一部の職員から取っていない 取っていない	レ 全ての職員から取っている 一部の職員から取っていない 取っていない	
		⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？	レ 適切に収集している 適切に収集していない	レ 適切に収集している 適切に収集していない	
		⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？	レ 適切に使用している 適切に使用していない	レ 適切に使用している 適切に使用していない	
		⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？	レ 適切な措置を講じている 一部適切な措置を講じていない 適切な措置を講じていない	レ 適切な措置を講じている 一部適切な措置を講じていない 適切な措置を講じていない	
		(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？	レ 適切に作成している 一部適切ではない書類がある 適切に作成していない	レ 適切に作成している 一部適切ではない書類がある 適切に作成していない
			②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ 役割分担を明確にしている その他けん制機能を設けている 仕組みを設けていない	レ 役割分担を明確にしている その他けん制機能を設けている 仕組みを設けていない
			③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？	レ 明確に区分している 明確に区分していない	レ 明確に区分している 明確に区分していない
④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？			レ 存在する 存在しない	レ 存在する 存在しない	
⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？			レ 適切に管理している 適切に管理していない	レ 適切に管理している 適切に管理していない	
⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？			レ 目的に沿って支出している 目的に沿わない支出がある	レ 目的に沿って支出している 目的に沿わない支出がある	
			レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設	

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
	(5) 運営目標	①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？	レ 全て反映されている	全て反映されている
			レ 一部反映されていない項目がある	レ 一部反映されていない項目がある
			レ 全て反映されていない	レ 全て反映されていない
			レ 前年度評価で改善する項目が無い	レ 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
			レ 一部未対応の項目がある	レ 一部未対応の項目がある
			レ 全て対応していない	レ 全て対応していない
			レ 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	レ 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
		③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？	レ 年に1回以上は協議している	レ 年に1回以上は協議している
			レ 協議されていない	レ 協議されていない
不備の数			0	1
不備の合計			4	3