

横浜市指定管理者第三者評価制度

下野庭スポーツ会館
評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

平成30年9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"> ・地域からは自治会掲示板を利用させていただいたり、「スポーツ会館まつり」へのスタッフ派遣等の協力をいただいています。 ・地域のスポーツ推進委員活動として開催されている大会への支援や町内会行事への遊具等の貸出等を行っています。 ・運営委員会では、新たに委員に就任される方々もおられることから、会館の現状等について丁寧にご案内し、スタッフの日頃の取組なども紹介させていただき、支援者となっただけよう心掛けています。 ・利用者会議では、「日頃、スタッフの皆さんに丁寧に対応して頂いている」などの評価をいただいています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>地域の自治会・町内会の掲示板に広報紙「下野庭スポーツ会館だより」やスタッフ募集の掲示協力を仰ぐ一方、スポーツ会館所有の備品を、地域の方に貸し出す等、お互いに連携し、地域コミュニティのスポーツ拠点として施設が活用されています。</p> <p>「スポーツ会館まつり」は、施設の認知・地域貢献・地域連携の機会と捉え、無料ゲームや飲食コーナー等、気軽に参加しやすい内容です。当日は、交通安全要員に地域の方に協力頂いています。また、法人本部からも応援体制を整え対応しています。</p> <p>自治会役員は、頻繁に交代があります。新しい役員の方には、施設を見学頂き、理解を深めて頂いています。</p> <p>【提案事項】</p> <p>夜間も一人勤務体制の施設です。自治会や町内会で地域の防犯活動を行っている場合は、見回りのコースに検討してもらうことも方法でしょう。</p>
II ・ 利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の身近なコミュニティ施設としてご利用いただいております。地区センター等の施設内容・規模を有しないなかでも、日常的なスタッフの明るい対応をベースに多くに皆さんに利用していただいています。(H28:15,020人、H29:14,753人) ・利用者アンケートにおいても、以下の通り評価いただいています。【項目:非常に良い・良い(H28:H29)】 ①施設内の雰囲気:非常に良い・良い(77%:80%) ②施設内設備や備品:非常に良い・良い(55%:60%) ③スタッフの対応:非常に良い・良い(84%:97%) ・スポーツ広場に新たに倉庫を設置し、運動器具や新たに購入したテント等の収納スペースを拡充し、利用勝手の向上を図りました。 ・利用者団体からの要望として、団体紹介や会員増に向けた支援が求められ、紹介コーナーを整理、新たにサークル共催事業に取り組むこととしています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>サークルのメンバーが少なくなってきたという課題に対し、ホームページでサークル紹介を行ったり、掲示物を作成したりし、対応しています。さらに今年度からサークル共催事業「ハンドベル教室」を開催し、グループの活性化に寄与しています。</p> <p>利用者は、立場により要望も異なります。卓球の個人利用のルールに関しては、スタッフミーティングで十分に協議し、公共施設として公正・平等の観点から改正案を提示し利用者に周知しており、高く評価できます。</p> <p>運営委員会や利用者会議、利用者の要望で、シャワールの温水化が課題に上がっています。ハード面に関わるため、指定管理者のみでは対応できません。資料を各種取り寄せたり、利用実態の調査をする等対応を模索中です。</p>
III ・ 施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・日常的な設備・器具等の点検や敷地内の見回りなどを通じてできるだけ気持ちよく・安全にご利用いただけるよう心掛けています。29年度にはスタッフで力を合わせ、道路沿いのフェンス下の塀の塗装にも取り組みました。 ・スポーツ広場に新たに倉庫を設置し、運動器具や新たに購入したテント等の収納スペースを拡充し、利用勝手の向上を図りました。 ・機械警備、AED機器の設置等を委託・レンタル保守契約を締結し、施設管理、施設機能アップを図っています。 ・備品等について備品台帳を整備し管理しています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>施設・設備の維持管理の専門的分野については、定期的に定められた基準で点検など実施されています。簡単な修理等については、指定管理者自らが実施し経費節減に努めながら施設の清潔向上に努めています。古い施設であるよう維持管理されています。</p> <p>【提案事項】</p> <p>日常的業務活動の記録や点検は、業務日誌と仕事一覧表が中心かと思われます。業務日誌の裏面は白紙です。裏面活用の一環として「仕事一覧表」を記載することで点検活動確認の一元化と簡素化が図れるのではないのでしょうか。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> 心肺蘇生法・AED取扱研修を毎年近隣の複数館と合同で行っており、緊急時の対応について継続的に研修を重ねるとともに、施設間の交流の機会としています。 防火防災管理者をスタッフの中から選任しており、これに必要な管理者研修会に参加させ、修了証を取得させています。 昨年の防災訓練(図上訓練)では、防火防災管理者であるスタッフがまとめた資料をもとに訓練を行いました。 スタッフの採用にあたって、会館の近隣に住む方であることで機動力が期待できる方であること(また、将来的に地域力の向上に資する方であること)なども考慮し、採用者を決定しています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>地震・事故・火災・災害等緊急時のマニュアル類関係書類がファイリングされ、スタッフがいつでもすぐ手に取って確認できるよう受付横に置かれ、適切に対応できる様に配慮がされています。2部屋には災害時の対応文を掲示し利用者への対応の告知と意識向上を図っています。「利用者の安全確保が何事にも優先する」という徹底した意識化で全スタッフ対象に「防火・防災や救急救命研修」を合わせて年3回実施し、館長他スタッフ1名が防火管理者資格を取得し、緊急事態に備えた体制を着実に整えています。</p> <p>【提案事項】</p> <p>2部屋は、利用者に好評な大きな鏡が設置され、使用外は布カバーで覆い安全性に配慮しています。鏡の存在は横ボードにも告知されています。利用者によっては告知案内に目が入らないことも予想されることから布カバー上に直接告知案内することで安全・安心度がより一層高まるかと思われます。</p>
V ・ 組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> こうなん区民利用施設協会傘下の施設が共同で研修を行ったり、事業を実施(29年度:秋の映画祭)したり、複数館を運営しているメリットを生かした運営を心がけています。 基本的な施設運営の柱になる部分(経営方針、新採用職員研修、全体研修、人材育成・経理(契約)等)を協会事務局が担うことで、集約化のメリットが生かされています。 スタッフの意見等をできるだけ引き出し、施設運営の改善につながることは積極的に取り入れるようにしています。 館長が兼務者であることから、スタッフ間での主体的な取り組みが不可欠になっています。また、スタッフが担当する業務を毎年ローテーションで違った業務を担当するようにすることで、組織(施設)としての対応力(誰でも業務を代行できる)を強化しています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>館長(他施設兼務)他スタッフ6名が1日3交替制で勤務。快適かつ安全・安心に利用してもらい施設運営に心掛けています。平時一人勤務から業務分担のローテーションでスタッフ間のマルチ化と均一的な質向上に取り組んでいます。スタッフミーティング時は、スタッフ全員で応募時事業計画書の記載事項の振り返りや5か年計画の進捗確認を共有し目標達成に向けた行動化に取り組んでいます。応募時事業計画書を毎月確認・意識化を図ることは他の施設の模範となるでしょう。次年度事業計画を立案する際も、秋口からスタッフ全員で素案作成業務に取り組むなど良好な人間関係づくりとコミュニケーションの強化に努めています。</p> <p>【提案事項】</p> <p>自己評価表[今後の取組欄]は、やや抽象的に記載されている箇所が散見されます。かみ砕いた表現で具体的な行動計画まで踏み込んで記載することを期待します。</p>
VI ・ その他	<ul style="list-style-type: none"> スタッフ一人ひとりが、施設を地域の大切な財産として認識してくれており、こうしたスタッフ一人ひとりの日々の対応が、会館を「気軽に・気持ちよく・楽しく」利用していただける源泉となっています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>限られた予算の中で、利用者サービスの向上により予算を配分するために、館長は野庭地区センター館長と兼務としています。課題があった時には迅速に来館し、課題解決に向け対応しています。常時1名の勤務体制でありながら、自主事業の企画・担当、広報紙作り、外壁のペンキ塗りと日常業務と並行し取り組んでいます。スタッフ各自がより良い施設への問題意識を持ち日常業務に就いています。</p> <p>【提案事項】</p> <p>港南区は、区政キャッチフレーズ「つながり はぐくむ ふるさと港南」を掲げ、2019年には、区政50周年を迎えます。地域活動応援標語ロゴマークやひまわり魅力アップ等、活用できるツールを広報紙等に取り入れると更に良いでしょう。</p> <p>ラグビーワールドカップ、オリンピックとビックイベントが続きます。区民の身近な施設として、事業にどのように関連させるか、協議すると良いでしょう。</p>

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の自治会掲示板に「会館だより」、「スタッフ求人情報」等を掲出していただいています。 ・地域の方々に「スポーツ会館まつり」に参画いただき、楽しいイベントとして一緒に作り上げてきています。 ・平成29年度の「スポーツ会館まつり」では、町内会長にお願いして地元で交通安全活動を行っている方に、会館と屋外ひろば間の人の往来の安全を確保いただきました。 ・スポーツ会館が所有している備品(ストライクアウトなど)を地域や他施設に貸し出し、活動を支援しています。 ・本年5月に開催した運営委員会では、新たに自治会長になり運営委員に就任頂いた方々も多く、委員会終了後、屋外ひろばを見学いただくなど施設への理解を深めていただきました。 	<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>平成30年度事業計画書・平成29年度事業報告書・下野庭スポーツ会館まつり 協力依頼文・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>運営委員会は、地域の自治会・町内会会長から構成されています。新たな委員の方には、施設見学等丁寧に説明しています。</p> <p>地域の自治会・町内会の掲示板に広報紙やスタッフ募集の掲示協力を仰いでいます。</p> <p>「スポーツ会館まつり」は、地域貢献・地域連携の機会と捉え、だれでも参加しやすい種目を用意したり、交通安全要員に地域の方に協力頂いたりしています。</p> <p>スポーツ会館所有の備品を、地域の方に貸し出しています。</p>

(2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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>	

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)> 平成30年度運営委員会議事録・平成29年度事業報告書・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)>	
運営方法の改善では対応できない、シャワー室の温水化や、トイレの場所等、施設構造上の課題が多くを占めています。	

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)> 平成30年度運営委員会議事録・平成29年度事業報告書・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)>	
シャワー室の温水化という課題が、大きな課題です。温水器の資料を取り寄せ、具体的解決手段がないか検討しています。また同時に、シャワー室の利用状況をスタッフが統計をとり利用実態を調査しています。対応には、区との協議が必要です。	

(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)>
地域貢献・地域連携の観点からも大きなイベント「スポーツ会館まつり」は、法人本部からも人員の応援体制を整え対応しています。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)>	
平成29年度は、11名の利用者が参加し、利用者会議を開催しています。スタッフが窓口で声かけをして、多くの参加を頂き、広く利用者の声を聴取しています。	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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)> 平成29年度事業報告書・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)>	
サークルのメンバーが少なくなってきたという課題を抽出しています。	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)> 平成29年度事業報告書・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)> サークルのメンバーが少なくなってきたという課題に対しては、ホームページでサークル紹介を行い、掲示物を作成したりし、対応しています。今年度からサークル共催事業「ハンドベル教室」を開催し、会場確保と広報の協力を行っています。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input checked="" 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30年2月1日から2月28日 配布数125(回答121) 自主事業ごと実施するアンケートにも、施設全体のサービスについて質問しています。(平成29年度15回) <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)> 調査結果をスタッフと共有し、課題をスタッフミーティングで協議しています。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input 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)> 平成29年度 利用者アンケート結果・ヒアリング 自主事業報告書 <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)>	
シャワー室の温水化、スポーツ室の荷物置き場や上着掛けの増設等、利用者の具体的課題を抽出しています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)> 平成29年度 利用者アンケート結果・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)>	
サークルのメンバー不足という課題には、共催事業の開催や広報活動の協力をしています。 「スポーツ室内にテーブルを増やして欲しい」といった課題には、広く多くの利用状況を想定し、安全な利用の確保を第一に、利用者に説明しています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)> 現場確認・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 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)> 受付近く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)> ご意見箱を透明な形状のものに変更しました。常に確認できるため、迅速な対応に繋がっています。	

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)> 掲示物・ヒアリング	
<仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 苦情等責任者は、館長です。館長は、野庭地区センターと兼務です。苦情があった場合は、現場だけで対応せず、すぐに連絡を入れる体制が構築できています。	

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

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)>	
ご意見箱ファイリングノートと運営日誌に記載しています。	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(スポーツ室)・運営日誌・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)>	
卓球の個人利用にあたり、新規にご利用を希望する人が利用しにくい状況が生まれていました。スタッフ間のミーティングで解決策を検討し、継続利用よりも新規個人利用を優先するルールを明確にし、周知しました。	

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)> 現場確認・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> <ul style="list-style-type: none"> ・施設パンフレット、利用案内チラシ ・協会及び下野庭スポーツ会館ホームページ ・施設内外掲示板 ・施設協会他施設 ・港南区役所PRボックス ・広報よこはま港南区版 <p>に掲出・配架する等、PRに努めています。</p> <p>・協会及び下野庭スポーツ会館ホームページは、平成30年6月から、スマホからのアクセスを意識したリニューアルを行っています。</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>横浜市下野庭スポーツ会館チラシ・下野庭スポーツ会館だより・ホームページ・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当会館ホームページを平成30年度にリニューアルしました。スマホ対応、視覚障害の方への対応にも配慮しています。</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 type="checkbox"/> 閲覧できない	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 平成30年度会議、研修計画・平成29年度事業報告書・ヒアリング	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
スタッフミーティングの時に館長が「全国中学生人権作文コンテスト中央大会」の作品や日野中学校の中学生の人権についての作文を紹介し、研修しています。具体的な利用者とのケースで応用がきくように、身近な題材を取り上げる工夫をしています。	

(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)> 平成30年度事業計画書・平成29年度事業報告書・下野庭スポーツ会館だより・ヒアリング <年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></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)> 稼働率が高い施設のため、市民の利用への配慮から自主事業は数多く実施できません。(年間16講座・1イベント)しかし、実施している講座は、子どもから高齢者まであらゆる年代を対象にすることに配慮しています。また、法人本部負担による協会全体事業も取り入れています。</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)> 自主事業は、現場スタッフがそれぞれ担当して実施しています。利用者からの要望を日頃から聞いており、要望に即した事業が実施されています。サークルのメンバーの減少という課題に対応し、ハンドベルの講座を共催事業として実施しています。</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	
<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>・施設内外掲示板及び外冊 ・広報よこはま港南区版 ・スポーツ会館だより(年間4回) ・協会及び下野庭スポーツ会館ホームページ ・協会他施設 ・自治会町内会掲示板などを活用してPR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>下野庭スポーツ会館だより・広報よこはま港南区版・ホームページ・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>広報紙「下野庭スポーツ会館だより」は、年4回発行。現場スタッフが作成しています。町内会掲示板を活用し、地域に広く広報しています。広報よこはま港南区版にも事業の広報を掲載しています。</p>

(8) 職員の待遇

※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> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の方々が「気軽に・気持ちよく・楽しく」利用できるような運営を目指しています。 ・新採用時には、協会の概要(設立の趣旨など)とともに、各施設において求められているもの(①お客様満足度の向上、②公共の場としてのルール保持、安全・快適の確保、他のお客様への支障防止(①と②のバランスの取れた運営)、③コスト意識、より効果的・効率的にするための工夫)を丁寧に説明しています。 ・スタッフ研修資料を使って、「スタッフの基本的姿勢」や「スポーツ会館の利用者対応」について、確認・共有しています。 ・運営委員会や利用者会議での協議の内容や様子をスタッフミーティングで共有し、日頃の取組(目指している運営ができていくかなど)の確認を行っています。 ・一人勤務であるため、事務室外での作業等を行う際は、子機を持参し対応できるようにしています。 ・制服、名札を着用し、職員としての自覚を促しています。 	<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>スタッフは、ユニフォームを着用、身だしなみにも配慮しています。一人勤務体制です。エシックスカードを携帯し、各自が責任感と、公共施設の職員である自覚をもち従事しています。</p> <p>利用者の声も直接受付で伺うことが最も多く、スタッフによる対応の差異がないよう、運営日誌を活用し利用者への対応の情報を共有しています。</p> <p>地域事情の理解や地域情報の把握のために、スタッフの地元雇用を促進しています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・自己評価表や事業報告書、アンケート結果をもって、目標とする利用者数等の達成状況、利用者の声などについて確認しています。 ・課題、対応としては、屋外ひろばの利用率アップ、利用者への声掛け・心遣いを続けていくことが大切と考えています。 ・スタッフが日常的な場面で感じる改善点をできるだけ、運営に反映できるようにスタッフミーティングを開催(毎月)しています。 ・スタッフミーティングではスタッフだけの協議の場も設け、よりフランクに話し合えるようにし、次回のミーティング時などに館長を交え話に反映できるようにしています。 ・上記話し合いの中で、「スポーツ室の個人利用の方法を一部変更(ルールの明確化)」したり、「まつり」の準備(地元町内会に交通安全スタッフの応援要請をするなど含む)を進めたり、道路面のフェンス改修後の「ペンキ塗り」をスタッフの協力で行うなどの取組がされてきています。 	<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>利用者数は、平成28年度15,020人 平成29年度14,753人と、ほぼ目標を達成しています。部屋稼働率も、平成29年度 午前・午後とも99%夜間89%と高い水準であり、地域住民の方が活発に利用していることがわかります。意見・苦情についての分析・対応は、卓球の個人利用ルールの明確化にあるように、利用者との慣れに陥ることなく、公正・平等な観点から対応している点が評価できます。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

一人勤務体制のために、スタッフ間の情報の共有化が利用者サービスの向上においても大きな課題です。運営日誌に情報を集約し、伝達の漏れを防いでいます。また月例ミーティングも情報共有と運営改善のために、スタッフ間の討議の時間を十分にとっています。

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

自主事業報告書に募集人数の欄を設けると、事業計画の的確さや今後の課題分析がより明確になるでしょう。

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)>	
特記仕様書の維持管理業務一覧に記載されている業務は、「管理計画・実績表(29年度)」で計画通り実施しています。また、日常清掃は、「下野庭スポーツ会館 仕事一覧表」で午前担当・午後担当・夜間担当の区分された中でやるべき清掃業務がチェックリスト化され、業務日誌で各担当スタッフが実施し確認欄に捺印・共有する仕組みになっています。	

(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	
<p><(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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

②地区センター(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	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③利用者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	
<p><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)></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>スポーツ会館という特性から、部屋の床や屋外広場については日々目視による安全点検を行っています。また、比較的使用頻度の高い卓球台の安全性は、毎月初日の開館日に午後担当スタッフと夜間担当スタッフで点検する仕組みを作り実施しています。安全上不具合等を発見した場合は、「運営日誌」に詳細な課題解決策の検討と修理方法を記載し情報の共有化と安全・安心の提供に取り組んでいます。</p>	

(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)>	
利用者には、ゴミの持ち帰りをお願いしています。事務室内のみに分別化されたゴミ箱が設置されています。屋外には、分別化されたゴミを集積するポリバケツが清潔感を維持しつつ設置されています。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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> <ul style="list-style-type: none"> ・施設・設備等の管理・清掃は職員のほか、専門的な分野に関しては委託業者が行い、異常や不具合を発見した際は速やかに必要な対応を行うこととしています。 ・「スタッフの具体的な職務」(マニュアル・研修資料)に基づき、館内外の清掃を実施し、清潔な状態を確保しています。 ・卓球台等の体育器具については、日常的に点検を行い安全性を確保しています。 ・年間2回、専門業者による館内清掃を実施しています。 ・その他屋外の樹木剪定、消防設備点検は、専門の業者に委託し、良好な環境・安全の保持に努めています。 	<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>現場確認(会館内、屋外ひろば)・スタッフ研修資料・仕事一覧表・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設はかなり古くなっており、特に外構フェンスの腐食が進み安全上不安があったことから市へ相談・協議の上、早急に新規のものに改修しています。また、外構フェンス下壁も汚れやひびがありました。この部分はスタッフ自らがペンキ塗りを行い、利用者からも感謝の言葉をいただいています。屋外ひろばや会館周辺は雑草が多いことから定期的にスタッフの方々が草むしりや蚊の発生の駆除等を行い利用者からは好評です。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>日常的清掃や簡単な修理は、できるだけ専門業者に依頼せず、指定管理者自ら取り組み少しでも経費の削減にも協力する姿勢が垣間見られます。特に、入口周りや周辺道路、外に設置の外掲示板や自動販売機、外窓等、館内ではトイレ・更衣室(シャワー室)・洗面台等々の清掃は、午前・午後スタッフの仕事として組み込まれ清潔感を維持しています。年1回の植栽剪定・草刈りは、横浜市緑化推進事業維持管理補助事業を活用しています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>日常的業務活動の記録や点検は、業務日誌と仕事一覧表が中心かと思われます。業務日誌の裏面は白紙です。裏面活用の一環として「仕事一覧表」を記載することで点検活動確認の一元化と簡素化が図れるのではないのでしょうか。</p>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

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

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示されたとおりの防犯業務を実施しているかどうかを確認する。機械警備の場合、当該機械の設置の有無を確認すること。なお、動作異常が起こった場合は、適切に対応できているか、記録により確認する。適切な対応(①警備業者への迅速な復旧指示、②必要に応じ、警備業者に代替警備等の要請あるいは行政との対応協議、③対応状況の記録)ができていない場合は、適切に業務が行われていないと判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
1日3交替制で各時間帯は一人で運営管理する施設です。館内のほかに屋外ひろばがあることから、事務室を離席するときは常時子機を携帯しています。また、緊急時の場合は、安全管理を円滑に行うため事務室内に緊急通報ボタン機器が用意されており警備会社へ通報する仕組みが来ています。	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務室内)・機械整備カード持ち主確認書・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)> 1日3交替制でスタッフ一人勤務の運営であることから、スタッフ全員にカードキーを渡しています。よって、鍵の管理責任者はスタッフ全員であり「機械整備カード持ち主確認書」で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)> 業務日誌は、巡回点検欄があり午前と夜間に館内外を点検する仕組みと確認欄に捺印し共有しています。さらに、「下野庭スポーツ会館 仕事一覧表」には詳細な点検箇所が記載され確認することになっています。防犯グッズには、催涙スプレーと防犯ブザーが用意されています。	

(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)>	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:「事故防止について」・対象者:スタッフ全員	
<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)>	

(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	
<p><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</p> <p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:心肺蘇生法/AED操作訓練・対象者:館長及びスタッフ全員</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>	

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	
<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)> 現場確認・下野庭スポーツ会館 緊急連絡網・ヒアリング</p> <p><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)></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>受付横の掲示物ボードや各部屋には、「119番通報」も掲示されています。</p>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<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)> 「下野庭スポーツ会館マニュアル集」の中に「災害時対応マニュアル」があります。	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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	
<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2回、館長他スタッフ全員が防災研修に参加しています。また、館長の他スタッフ1名は、当会館の要請により防火管理者の資格を取得しています。ヘルメットも全員分6個用意され、緊急時すぐに手に取り着帽できる位置に掛けられています。	

(6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 館内の掲示物ボードには、近隣3か所の避難場所が案内されています。また、受付横には、「災害時の避難場所」として近隣避難所の場所を示した大きな地図が貼付されています。 法人本部では、ヒアリハット事例集を制作しています。当会館では、スタッフミーティングの中でこれらのノウハウの共有化を図り事故防止力の向上に励んでいます。 <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)> スポーツ会館という特性から、利用者のけがなども想定されます。救急用具は一部用意されていますが、「保冷剤」なども準備しておくことと利用者サービスに役に立つことがあります。一人勤務形態から防犯グッズでカラーボールやモップ等も用意しておくことや、すぐに駆け付け協力・支援してくれる近隣の方々の探索・検討準備をお勧めします。また、業務日誌の午後欄にも巡回点検枠を設けることでより安全・安心度が高まると思われれます。

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

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

②協定書等のとおりの開館しているか？

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

※指定管理者の責に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> <p>一人勤務体制のため、館長と出勤スタッフは毎朝電話連絡し、開錠の確認をしています。</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>ホームページの情報公開コーナーに公表されています。そして、希望者は施設でも閲覧できる旨の記載が案内されています。また、受付横には、申し出があればいつでも見られるよう置いてあります。</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ホームページ上の「情報公開コーナー」には、事業計画書及び事業報告書が公表されており、他にも「スポーツ会館運営委員会実施報告書」「利用者会議実施報告書」も併せて案内され、いつでも、だれでもがみられる環境整備に取り組んでいます。</p>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

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

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 平成30年度 会議/研修 計画・平成29年度事業報告書・平成29年度自己評価表・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)> ・研修テーマ:人権、個人情報保護、業務関連、防火・防災、救急救命法・AED取扱訓練、コンプライアンス、指定管理者、認知症サポーター養成等各研修 ・対象者:スタッフ全員	
<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)>	

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"> ・協会事務局が実施する全体研修は、同じ内容の研修を2日に分けて実施し、全員が参加できるようにしています。 ・上記研修は、悉皆研修として勤務扱い(出張扱い)・交通費実費支給で実施しています。 ・下野庭スポーツ会館では、防火管理者をスタッフから選任することとしており、必要な資格取得のため防火・防災管理者研修を受講(勤務扱い)させています。 ・ごみゼロ推進員を選任し、当該推進員の研修会(勤務扱い)に参加させています。 ・毎月開催の定例ミーティングの機会を利用して、身近に感じられる資料を使った研修を実施しています。 	<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>平成29年度事業報告書・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、スタッフ全員が参加しやすい環境を整えています。基本的には、勤務日に実施していますが、休館日に実施の場合も、勤務扱いとしています。また、外部への参加の場合も、勤務扱いで交通費も実費会社負担とし、スタッフが気持ちよく参加できるように配慮を行っています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>平成29年度事業報告書・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>	

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)> 「下野庭スポーツ会館マニュアル集」の中に「窓口対応手順マニュアル」があります。	

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)> ・協会事務局が実施している全体研修や複数施設が一緒になって実施する研修、個別に施設が実施している研修のほか、業務に必要な資格取得のための研修等に積極的に参加しています。こうした研修内容は、毎月スタッフ全員参加で開催しているミーティングで共有したり、振り返りしています。ミーティングは、スタッフの資質向上・情報共有化の取組としても意識して実施してきています。 ・主体的なスタッフの取組を奨励することとしており、ミーティング時の積極的な意見表明や提案を歓迎しています。これら意見や提案は、できるだけ実施できるよう取り組んできています。 ・自主事業について、各スタッフが年間2から3事業を担当しており、事業企画から講師選任、広報・募集、実施、報告までを責任をもって対応してもらっています。事業実施後に良かった点や反省点など定例のミーティング時に発表してもらい、スタッフ全員で共有しています。	<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(スタッフの方々)・下野庭スポーツ会館マニュアル集・平成29年度事業報告書・ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 館長が他施設と兼務という状況下で、日々の運営管理はスタッフの方々に大きく依存する環境にあります。よって、月1回の緊密なスタッフミーティングは重要な機会と捉え内容の濃い情報の共有化に取り組んでいます。また、スタッフからの意見や提案は、積極的に吸い上げ議論し、フィードバックするしくみが出来ています。自主事業の企画についても年間3講座ほどを責任をもって担当する役割を担うことにより資質向上を図っています。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)> 法人本部では、「個人情報保護取扱いマニュアル」や「個人情報取扱い特記事項」、「個人情報保護方針」、「個人情報取扱い10か条」等を作成・整備しています。館長も含めた個人情報保護の組織体制を明確にし施設の全スタッフまで個人情報保護の徹底化と浸透を推進していることが伺われます。また、コンプライアンスにも力を入れており個人情報保護の取り組みが評価できます。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 個人情報管理責任者は館長です。「応募時事業計画書」にも明記してあります。	

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

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

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

④個人情報の取扱いについて、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)>	

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)>	
個人情報保護方針に関しては、入口横に掲示しています。またホームページにおいても確認ができます。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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	
<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)> 現場確認(事務室内)・個人情報扱い10か条・応募時事業計画書・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)></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>パソコンには、個人情報に係るデータは保管されていません。また、盗難防止チェーンが取り付けられています。個人情報に係る書類については、鎖で施錠されたキャビネットに厳重に保管されています。</p>	

(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	
<p><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)></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)> こうなん区民利用施設協会経理規程・業務担当分担表・法人本部経理担当者からヒアリング <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)>	

③当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)> こうなん区民利用施設協会経理規程・業務担当分担表・法人本部経理担当者からヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)> 法人本部経理担当者からヒアリング <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)> 当該施設の性格上、通帳と印鑑の管理は行っていません。法人本部で保管・管理されています。	

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> <ul style="list-style-type: none"> ・平成28年度から館長を野庭地区センターとの兼務で配置しています。 ・下野庭スポーツ会館が所有する遊具を、野庭地区センター事業に貸し出すなど連携を図っています。 ・平成29年度、スタッフから勤務時間帯(区分)の変更の提案があり、効率的な勤務時間区分での試行がされています。 ・簡単な修理や草むしりなど、できるものはスタッフで行っています。29年度には、道路側フェンス改修時に壁面塗装をスタッフで協力して実施しました。 ・節電・節水の呼びかけ、「電気はこまめに消す」、「水は大切に使う」など利用者にご協力をいただいています。 ・野庭地区センターを会場に、協会傘下複数の施設職員の研修会を合同で実施しています。 ・平成29年度、野庭地区センターとの共催で自主事業「2館合同 秋の映画祭」を開催しました。 	<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(館内外)・応募時事業計画書・平成29年度サービス向上及び経費節減事項報告・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>部屋ごとに温度計が設置され照明器具はLED化が完了。トイレには「人感センサー」をと、適切な温度管理と節電に心掛けています。コピーの際は両面印刷や裏紙利用を徹底。また、簡単な修理や外フェンス下壁面の塗装、屋外ひるばや会館周辺の草むしり等は、極力スタッフの協力を仰ぎ実施しています。利用料金収入のない施設運営の中、「小さな取り組みの積み重ね」で経費削減に取り組んでいます。</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> <p>前年度確認した課題や改善点を明確にした目標を今年度に反映し自己評価で事業実績を評価しています。事業実績評価から次年度の課題や改善点を明確にし自己評価表に記載しています。PDCAサイクルを活用し、継続的に改善していく仕組みが確立されています。</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)> <small>ヒアリング</small> <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)> <small>ヒアリング</small> <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)> 3か月毎に区と面談・協議をしています。区の担当者は施設に出向き、施設や運営状況の把握に努め、館長は適切に情報提供しています。	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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> <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者公募時に提案した事業計画内容に基づき、年度ごとの自己評価表(目標設置・評価)を作成しています。 ・指定管理者公募時に提案した事業計画内容(5か年間で取り組むこととしたもの)をスタッフと共有し、その達成に向けた取組が各年度ごとの事業計画に反映されていくことを確認しています。 ・自己評価表(目標設置・評価)について、定例ミーティングでスタッフと共有し、弱みと強みを検討し、全員で目標達成を目指しています。 	<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>平成29年度事業報告書・平成30年度事業計画書・下野庭スポーツ会館自己評価表・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>当会館の5年後の目標利用者数は、年間15,000人です。2年後には既に目標を達成。しかし、現在は若干目標数を下回ることから、目標再達成に向け様々な試みにチャレンジしています。具体策としては、既存サークルとの連携・協力による共催事業の立ち上げです。サークル自身の活性化や、自主事業の普及促進の一助にもなりwin-winの関係性が成立しています。サークルとの共催事業の掘り起こしが評価されます。</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>月別スタッフミーティング時に、スタッフ全員参加で応募時事業計画書に記載した事項についての振り返りと5か年計画の進捗確認を共有し目標の達成に取り組んでいます。応募時事業計画書を毎月確認・意識化を図ることは他の施設の模範となるでしょう。また、次年度の事業計画を立案する際は、秋口からスタッフ全員の参画で素案作成業務に取り組むなど良好な人間関係づくりとコミュニケーションの強化に努めています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>自己評価表は、定量的データ記載などコンパクトにまとめPDCAサイクルが機能していますが、さらに一段高めるための工夫として定性的目標の記載を付加することによりスタッフの目標の理解度の深みと具体的な行動の方向性の共有化が図られ継続的な改善が活きてくると思われます。また、今後の取組欄では、やや抽象的に記載されている箇所が見られます。具体的な行動計画まで踏み込んでいくことが期待されます。</p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「横浜健康スタンプラリー」「よこはまウォーキングポイント」に参加(対象事業参加、リーダーの設置)。 ・「ペットボトルキャップ回収事業」「マイボトル推進事業」の参加(回収、啓発等)。 ・「トナーカートリッジ改修事業」の参加(啓発・回収) ・港南区民活動支援センターやスポーツセンターと連携した活動やさわやかスポーツ推進委員活動(大会の開催)の支援をはじめ、行政関係機関からの要請(ヨコハマ3R夢プラン、行政各種委嘱委員・自治会町内会役員等との連携・支援、防災など)に積極的に参加・協力し、各種情報の発信基地等としての役割を担っています。 	<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>現場確認(館内外)・応募時事業計画書・平成30年度事業計画書・平成29年度事業報告書・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>港南区は、区政キャッチフレーズ「つながり はぐくむ ふるさと港南」を掲げ、2019年には、区政50周年を迎えます。地域活動応援標語ロゴマークやひまわり魅力アップ等、活用できるツールを広報紙等に取り入れると更に良いでしょう。</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>「横浜健康スタンプラリー」や「よこはまウォーキングポイント」に参加協力しています。のぼりのポスター掲示で地域住民への周知を図っています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・兼務者館長とスタッフ(非常勤職員)を中心とした施設運営が求められる中で、毎月定例で開催される(全員参加の)ミーティングの機会を有効に活用し、目標や成果、また種々の情報等の共有化を図っています。 ・スタッフが抱える課題や疑問等をミーティングの場を出し合い、一人で抱え込むようなことがないように、オープンな話し合いの場を設けてきています。 ・限られた資源の中で、スポーツ会館の取組はスタッフ一人一人の力に負う部分が大きなものとなっています。日々の利用者との対応(「声掛け・気配り」)、草むしりや清掃、整理・整頓など、スタッフの会館や会館を利用する人々を大切にしたいが、会館運営を支えています。 	<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>現場確認・応募時事業計画書・平成30年度事業計画書・平成29年度事業報告書・ヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>限られた予算の中で、利用者サービスの向上により予算を配分するために、館長は野庭地区センター館長との兼務としています。課題があった時には迅速に来館し、課題解決に向け対応しています。</p> <p>スタッフ全員が平等に業務分担され、毎年担当替えがあることで、全ての業務に精通することができます。</p> <p>常時1名の勤務体制でありながら、自主事業の企画・担当、広報紙作り、外壁のペンキ塗りと日常業務と並行し取組んでいます。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>月例ミーティングを活用し、業務改善に取り組んでいます。月例ミーティングの司会や議事録担当や運営上の毎月の責任者を輪番制にし、職員に運営を統括する視点を持たせることも、業務改善に繋がる一つの方法でしょう。ラグビーワールドカップ、オリンピックとビックイベントが続きます。地域に合わせて運営にいかに関与させるか、スタッフ各自問題意識をもつことが大事でしょう。</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) 図書の貸出し、購入及び管理	-	特記仕様書における図書コーナーの項目
(7) 広報・PR活動	チラシ、広報よこはま、HP、パンフレット、PR誌等	特記仕様書における施設情報の提供、施設のPRの項目
(8) 職員の接遇	-	-
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	-	-
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	-	-
III. 施設・設備の維持管理		
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	点検等報告書等	基本協定書・仕様書・事業計画書における維持管理の項目
(2) 備品管理業務	備品台帳等	特記仕様書における備品管理業務の項目及び基本協定書における備品等の扱いの項目
(3) 施設衛生管理業務	研修資料等	基本協定書における廃棄物の対応の項目
(4) 利用者視点での維持管理	-	-
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	-	-
IV. 緊急時対応		
(1) 緊急時対応の仕組み整備	緊急時マニュアル等	仕様書における緊急時の対応等に関する項目
(2) 防犯業務	機械警備等の契約内容等がわかる資料、実施状況がわかる資料等	特記仕様書における保安警備業務の項目
(3) 事故防止業務	事故防止に関するマニュアル、研修等資料等	仕様書における危機管理意識に基づく健全かつ安全な業務執行の項目
(4) 事故対応業務	事故対応に関するマニュアル、研修等資料等	基本協定書における緊急時の対応についての項目
(5) 防災業務	指定管理者災害時対応マニュアル、消防計画届出書等	特記仕様書における災害等緊急時の対応の項目
(6) 緊急時対応全般(その他)	-	-
V. 組織運営及び体制		
(1) 業務の体制	事業計画書、業務日誌等	特記仕様書における開館時間の項目及び仕様書における職員の雇用等に関する事及び事業計画書等の作成・公表の項目
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	研修計画、窓口等の対応手順マニュアル等	特記仕様書における職員の雇用・配置体制に関する留意事項の項目
(3) 個人情報保護・守秘義務	個人情報に関する研修資料等	仕様書における個人情報保護に関する項目
(4) 経理業務	事業計画書、収支決算書等	-
(5) 運営目標	自己評価表、管理運営業務点検報告書、業務点検結果シート	基本協定書における事業計画書、事業報告書、自己評価、業務実施状況の点検、市による業務の改善指示に関する項目
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	-	-
VI. その他		

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック			
I 地域及び地域住民との連携	(2) 地区センター委員会等	①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？	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？	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		
		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？	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	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		
(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	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	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？		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		
	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	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		
	(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	レ	情報提供している	
				情報提供しているが、一部不備がある		情報提供しているが、一部不備がある		
				情報提供していない		情報提供していない		
②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？			レ	設置している	レ	設置している		
				設置していない		設置していない		
③苦情解決の仕組みがあるか？			レ	仕組みがある	レ	仕組みがある		
				仕組みがない		仕組みがない		
④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？			レ	周知している	レ	周知している		
				周知していない		周知していない		
⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？			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		
				苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない		
⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？			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		
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	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
	貸出し及び図書管理	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)		
不備の数		0	0	
Ⅲ・施設・設備の維持管理	(1) 協定書の遂行に基	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している
			レ 協定書等のとおり管理していない	レ 協定書等のとおり管理していない
	(2) 備品管理業務	②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない
			レ ある	レ ある
	(3) 施設衛生	③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 ない	レ ない
			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	
		レ 適切に管理している	レ 適切に管理している	
	①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？	レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない	
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		
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	
レ チェックしていない			レ チェックしていない	
②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している		
	レ 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)	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
			一部職員に実施していない	一部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？	レ 体制を確保している	レ 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
	(5) 防災業務	①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？	レ 評価対象施設であり、作成している	レ 評価対象施設であり、作成している
			評価対象施設だが、作成していない	評価対象施設だが、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
		②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している
		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？	レ 協定書等の職員体制をとっている	レ 協定書等の職員体制をとっている
			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？	レ 協定書等のとおり開館している	レ 協定書等のとおり開館している
			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？	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
	(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)	レ 作成しており不備がない	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)	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
			一部職員に実施していない	一部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？	レ 情報共有している	レ 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？	レ 作成し、活用している	レ 作成し、活用している
			作成しているが、活用していない	作成しているが、活用していない
		作成していない	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	レ 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？	レ 明確化し、周知している	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)	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
			一部職員に実施していない	一部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個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員から取っている	レ 全ての職員から取っている
			一部職員から取っていない	一部職員から取っていない
		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	レ 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？	レ 適切に使用している	レ 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？	レ 適切な措置を講じている	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	一部適切な措置を講じていない	
		適切な措置を講じていない	適切な措置を講じていない	
	(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？	レ 適切に作成している	レ 適切に作成している
			一部適切ではない書類がある	一部適切ではない書類がある
			適切に作成していない	適切に作成していない
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ 役割分担を明確にしている	レ 役割分担を明確にしている
			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
		仕組みを設けていない	仕組みを設けていない	
③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？		レ 明確に区分している	レ 明確に区分している	
		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？		レ 存在する	レ 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？	レ 適切に管理している	レ 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？	レ 目的に沿って支出している	レ 目的に沿って支出している		
	目的に沿わない支出がある	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		
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	レ 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		
			市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	市(区)からの指摘・改善指導事項が無い		
		③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？	レ 年に1回以上は協議している	レ 年に1回以上は協議している		
			協議されていない	協議されていない		
		不備の数			0	0
		不備の合計			0	0