

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市羽沢スポーツ会館 評価シート

評価機関名： 株式会社ソートフル

令和6年12月

目次

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

評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I 地域及び地域住民との連携	<p>・羽沢スポーツ会館運営委員会は、会長をはじめ羽沢地区自治町内会の会長、地区社会協議会委員、青少年指導委員、スポーツ推進委員、利用者代表を迎え、地域の幅広い意見を取り入れ、当スポーツ会館の運営を行なっています。</p> <p>また、当館の自主事業として、0602イベント(横浜開港記念日に利用者団体による演目披露・ポッチャ等スポーツ体験・ビンゴゲーム等)や健康ウォーキング等、幅広い年代の地域の方々に参加いただいております。この他神奈川区内の他施設の情報やポスターの掲示・地域活動団体のチラシ配架等地域情報の発信拠点ともなっています。</p> <p>さらに、総合型地域スポーツクラブの「はざわクラブ」とも連携し当施設を有効に利用いただいております。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>・当会館の運営委員会は、会長をはじめ羽沢地区の自治町内会の会長、社会福祉協議会委員、青少年指導員などすべて地域代表により構成され、地域住民が自分たちで運営しているスポーツ会館です。</p> <p>・羽沢地区自治連合会の会議・スポーツ振興協議会の月例会の場を提供したり、この4月から再開された総合型地域スポーツクラブ「はざわクラブ」とも連携し、当館を利用いただいております。地域の方々がボランティアとして当館のイベントに参加するなど地域交流が盛んに行われています。</p> <p>・令和6年9月28日羽沢地区防災訓練が実施されました。当館はペットの避難場所として役割分担し、近隣小学校まで避難経路の確認を行いながら参加者を無事先導しました。当日は自治町内会と連携して、炊き出しや仮設トイレなども設置するなど、300名近くの参加者があり、実践的かつ有意義な訓練となりました</p>
II 利用者サービスの向上	<p>・利用者アンケートを自主事業の実施後また利用者会議の都度実施し、出来る限り多数の利用者の生の声を取り入れおり、スタッフミーティングで内容を検討し対策を立て、その結果については速やかに館内に掲示・公表しています。</p> <p>また、日常の個人利用者の希望・要望・苦情等についてもほっとボイスにて取り入れスタッフミーティングで対応を検討し同様に館内にてその内容を掲示・公表しています。更に多くの方に公平公正な施設利用をしていただけるよう、団体利用申込で予約利用日に予約者が重複した場合は、当事者同士で調整していただき多くの方にご利用いただけるようお願いしており、調整に至らない場合でも公開抽選(くじ等)を実施し公平性を維持しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>・自主事業実施後や利用者会議後に利用者アンケートを実施し、利用者の生の声を取り入れ、利用者に「自分たちのスポーツ会館」との意識を持っていただけるよう、要望・意見は、スタッフ会議で対策を立て、速やかに館内に公表しています。</p> <p>・館内ロビーの目立つ場所に”スポ館情報”と題した掲示板が設置されています。災害時対応、アンケート結果、各種お知らせやイベント等をコンパクトに纏めて掲示し、一目で利用者に当館の活動内容が分かるようにしています。受付横には今月・翌月分の予約状況が一覧で把握できるよう利用者の便宜を図っています。</p> <p>・自主事業として、0602イベント(利用者団体による演目披露・ポッチャ等スポーツ体験・ビンゴゲーム等)、ハロウィーンバスケットボールフリータイム、ウォーキング大会など、幅広く全年代の地域の方々が参加できるプログラムを工夫し提供しています。</p>
III 施設・設備の維持管理	<p>・当スポーツ会館は竣工後36年が経過しており、老朽化が進行していますが建築・電気設備・空調設備等の不具合箇所については施設管理者点検を実施し全スタッフが不具合箇所の情報を共有し、修理可能な部分については極力自主的に修繕を行なう他、担当部局の区に報告しています。</p> <p>また、利用者の方々が安心・安全で、気持ちよく利用できるようにスタッフが館内を巡回すると共に清掃を行い清潔で気持ちよく利用できるように努めています。さらに、外部業者と契約して「床やガラスなどの清掃」「消防設備点検」を休館日に定期的実施しています。</p> <p>施設外の遊具もスタッフによる日常点検の他に外部業者と契約し、年1回の定期点検を実施しています。</p> <p>防犯・火災・非常通報については、セコム(株)と機械警備契約を締結し、年間を通じて監視しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>・午前・午後・夜間と1日3回スタッフによる館内外の清掃と点検が行われ、清潔で気持ちよく利用できる施設を維持しています。特にトイレの清掃には、気を配り、別途、6-7項目のチェックポイントを設けたトイレ点検日報を用いて、清掃・点検が実施されるため、非常に清潔なトイレを確認できました。</p> <p>・2階のスポーツ室の入口には、利用者がいつでも冷水を飲めるウォータークーラーを設置したり、夏場は冷風機を置くなど、利用者への細やかな配慮がなされています。</p> <p>・館外の遊具は、スタッフによる日常点検の他に、外部業者の年1回の定期点検も実施しています。また外回りの雑草や雑木の除草や整備は、スタッフが定期的実施し、近隣住民へ迷惑をかけぬよう心掛けています。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・緊急時対応	<p>・一人勤務体制のため、緊急時(火災・地震を含め)の対応マニュアル及び連絡表を事務室内に掲示しスタッフがいつでも対応できるようにするとともに、スタッフミーティングにおいて実際に館内放送を行なう練習等緊急時に備えています。</p> <p>また、火災避難訓練については、消防職員立会いの下、年に2回全スタッフ参加で実施しています。さらに地域の防災訓練に参加し、地震の際の避難ルート・避難場所を確認・把握し、参加者が報告書を作成してスタッフ全員で情報の共有をしています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事故防止のマニュアルは施設外構・施設内部・スポーツ用具・遊具周辺・貸出備品の5区分別に総計63のチェック項目が設けられ事故防止に取り組んでいます。ヒヤリハット事例を参考にして日常点検を実施しています。 ・民間警備会社による機械警備と併せて屋外に2台、スポーツ室に2台防犯カメラを設置し、防犯対策を行っています。 ・警備会社が異常事態と判断した場合、緊急連絡先と警察機関に通報する仕組みができています。この他、非常ボタンもあり防犯に万全を期しています。 ・消防と綿密な打ち合わせを行った上で令和6年2月と10月年2回の自衛消防訓練を行っています。訓練内容は怪我の応急対応、消火器の訓練、避難誘導の指導を実施し、スタッフ全員が一人勤務でも緊急事に対応できるようにしています。
V ・組織運営及び体制	<p>・当スポーツ会館は、運営委員会により年度毎に総会を開催し、運営方針を決定しています。</p> <p>勤務体制については、一日を午前・午後・夜間の3コマに分割し、スタッフ6名により一人勤務のシフト制としています。</p> <p>勤務内容は、基本的には受付に在席していますが、利用状況を見ながら館内巡回、清掃を行っています。離席する場合は窓口に所在表示をし、常に電話子機を携帯し、いつでも対応できるように努めています。なお、前月にシフト表を作り6人が交代勤務を行っていますが全スタッフが全ての業務を把握できるように業務日誌等を通じ、引継ぎを十分にを行っています。</p> <p>業務における課題点や自主事業の内容については、月に1度のスタッフミーティングで情報共有や意見交換を行っています。また、個人情報保護法や自己啓発等の研修も計画的に実施しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフ全員が「あつて良かった羽沢スポ館」と利用者から評価されることをモットーに、接遇に気を配り、日常の清掃や点検で清潔で安全・安心な施設を維持しています。館外の遊具エリアや1階のロビーには、子育て世代や小・中学生がの居場所、交流の場、憩いの場として、地域に親しまれた施設になっていることが確認されました。 ・午前・午後・夜間勤務スタッフ6名のローテーションによる一人勤務体制です。清掃や点検で離席する場合には、窓口に所在場所を表示し、常に電話子機を携帯し、いつでも電話には対応できる体制をとっています。 ・日常の情報共有の手段として業務日誌を用いていますが、業務日誌は、報告事項、連絡事項、相談事項の項目を設け、報告事項では、館内外の清掃・点検の確認欄を設けるなど、簡潔ながら要点を押さえたスタッフには使いやすい業務日誌になっています。
VI ・その他	<p>・当スポーツ会館では子育て支援の場として、毎月「羽沢すくすく子がめ隊」が地域の子育て中の親子のたまり場、交流の場、情報交換の場、憩いの場として、会議室を利用している他、毎週「神奈川区の子育て支援日」としても利用しています。</p> <p>また、ロビー・屋外遊具・ベンチでは放課後や休日に地域の小中学生やスポーツ室・会議室利用後の利用者の交流の場としても活用されています。</p> <p>当施設が地域の多くの方々にはスポーツのみならず地域交流の場、情報交換の場、憩いの場としてこれからも利用して頂き「あつて良かった羽沢スポ館」との評価を頂けるようスタッフ一同、日常清掃、施設管理、接遇等を含め努力しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内に、横浜市・神奈川区よりのお知らせコーナーを設置し、人権ポスター、警察・消防署からのオレオレ詐欺防止、火災防止ポスターなどの掲示や市・区からの広報紙・チラシの配架などを行い、市・区に協力しています。 ・子育て支援の場として、毎月「羽沢すくすく子がめ隊」への支援や毎週「神奈川区の子育て支援日」にも協力しています。またこども110番の施設登録を行い、そのステッカーを入口に掲示しています。 ・会議室では、ドラムセットやアンプを備え、立地条件から付近への音公害の心配もなく、利用者は、心置きなくバンドによる楽器演奏できる特徴があります。スポーツだけでなく、楽器の演奏や生演奏によるカラオケも楽しめる場所として地域の音楽好きに喜ばれている施設です。

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・指定管理者は羽沢スポーツ会館運営委員会であり、当運営委員会の会長は、当該地域において長年スポーツ振興に寄与し、自治会会長も歴任し、現在は総合型地域スポーツクラブのアシスタントマネージャーとして活動している。顧問は、神奈川区の自治連合会会長、委員の方は自治会町内会長、地区社会福祉協議会会長、スポーツ推進委員、青少年指導員及び利用者の方により構成されています。</p> <p>また、当館において地域の「自治連合会会長会」・「スポーツ振興協議会」の月次定例会議の場として、利用していただくとともに運営委員会会長も出席し、情報交換を行っている。</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>ホームページ、事業計画、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>・当施設の運営委員会の会長が同時に地域の自治会である「サンハイツ羽沢自治会」の会長で、スポーツ振興や総合型スポーツクラブ「はざわクラブ」とも連携して地域密着型の活動を積極的に行っています。</p> <p>・「自治連合会会長会」・「スポーツ振興協議会」の月次定例会議の場として提供。スポーツ推進委員や青少年指導員など地域住民の方々がボランティアとしてイベント参加していただくなど地域交流が盛んに行われています。</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> <p>利用者会議およびアンケートから抽出された要望等をスタッフミーティングで検討した上で、必要な場合には、運営委員会に諮り、幅広い意見を取り入れた上で、速やかに極力要望に対応するように心掛けています。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

※地区センター委員会等で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 羽沢スポーツ会館運営委員会議事録及びスタッフミーティング議事録、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>温水器故障のため停止していたシャワーの利用に関する件が課題として抽出されています。</p>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 羽沢スポーツ会館運営委員会議事録及びスタッフミーティング議事録、ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>温水器故障のため停止していたシャワーを、令和4年度新たな温水器に更新し令和5年度より利用を再開しています。温水シャワーについては、運営委員会において協議を諮り「利用ルール」を策定し、適切な利用をしていただくよう、日頃から利用者をお願いしています。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>令和6年9月28日羽沢地区防災訓練が実施されました。当館はペットの避難場所として役割分担し、近隣小学校まで周囲の安全な避難経路の確認を行いながら参加者を無事先導しました。当日は自治町内会と連携して、炊き出しや仮設トイレなども設置するなど、300名近くの参加者があり、実践的かつ有意義な訓練となりました。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

II. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
年1回施設を利用している団体にアンケートを呼びかけ令和4年度は、79団体うち38団体から回答・ご意見を頂き、施設運営に反映しています。(令和5年度58団体うち43団体回答有)また、アンケート結果を踏まえ団体利用者会議を実施している他、個人利用者についてはご意見箱“ほっとボイス”で随時、要望、苦情を取り入れています。	

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
確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
利用者のアンケート集計結果報告書及び利用者意見・要望、ご意見・ご要望への回答、利用者会議議事録	
<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)>	
年1回定期的に幅広い団体利用者の意見・要望をアンケートから、個人利用者についてはご意見箱ほっとボイスにて随時利用に関する意見・要望を取り入れ、スタッフミーティングにて対応すべき課題等を抽出しています。	

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	
<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)> 利用者会議議事録及びスタッフミーティング議事録、ほっとボイス、ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者会議にて取り入れられた利用者の意見・要望についてはスタッフミーティングでスタッフ全員が参加し、その対応について速やかに対応策を検討し、利用者会議の意見・要望に対する回答を会議で確認し、後日館内にて掲示・公表しています。個人利用の意見・要望についてもご意見箱ほっとボイスで収集し回答は館内にて掲示・公表しています。</p>	

(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	
<p><実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 令和4年度配布78団体:回答38団体、令和5年度配布58団体:回答43団体 毎年1月～2月実施</p> <p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 独自のアンケート様式にて、施設設備・自主事業内容等のアンケートも実施し、意見を次年度の事業計画に活かせるようにしています。</p>	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用者アンケート集計結果、ご意見・ご要望)による。</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>①スポーツ室およびロビーに空調設備が設置されていないため、夏は暑く・冬は非常に寒い状況にあり、②空調に対する意見や駐車場の利用についての意見が課題として抽出されています。</p>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

※利用者アンケート等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につな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	
<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)> 利用者アンケートご意見・ご要望、ご意見・ご要望への回答、利用者会議議事録</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>①空調について:設備の設置が難しいことから、窓や扉の開閉・冷風機の運転等きめ細やかに対応しています。②駐車場について:駐車スペース内で利用者が公平に駐車出来るよう、1団体2台とし対応しています。なお深くご理解いただけるよう都度丁寧に説明しています。</p>	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙・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(館内ロビースポ館情報に掲示) <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)> ほっとボイスの掲示(スポーツ室、会議室)、会議室、ロビーに意見記入用紙を用意し受付窓口横にホットBOXを設置 <設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)> 現場確認[受付窓口上側に「ご意見・苦情等の対応・解決の仕組・手続き」が掲示されています] <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)> 当館は一人勤務体制での制約の下で苦情・意見を受け付けた場合は担当者が業務日誌等に記載しスタッフ全員にて情報を共有し全スタッフより意見を求めその上で対応を図っています。また、必要に応じて運営委員会に諮っています。	

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)> 現場確認[受付窓口上側に「ご意見・苦情等の対応・解決の仕組・手続き」を掲示しています] <周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ほっとボイスとして受付窓口横に利用者の苦情を含めた意見・要望を記録し常時閲覧できるようにしています。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>業務日誌、スタッフミーティング議事録、ご意見に対する回答、ほっとボイス、ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>一人勤務体制のため苦情・意見を受け付けた担当者が業務日誌記載したり、ほっとボイスを供覧し情報を共有し、月1回のスタッフミーティングにて対応策を決定し、可能な限り速やかに実施しています。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1 つ以上の媒体(館内掲示・広報紙・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 checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ご意見に対する回答(現場確認・資料)、ホットボイス等</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>ロビーにあるスポ館情報板にご意見に対する回答を掲示し、広く利用者に分かりやすく公開しています。また利用者アンケートによる苦情に対しては利用者会議の場で公表し館内掲示板にも掲示しています。更にほっとボイスとして受付窓口横に利用者の苦情を含めた意見・要望とその回答を閲覧用に開示しています。</p>	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>・当スポーツ会館の施設案内は神奈川区のホームページの区民利用施設案内にて公開されているほか、当館独自のホームページを作成し、「施設概要」「利用案内」「予約状況」「休館日」「イベント情報」を公表している。また、利用案内を「スポ館情報」にも掲示し利用者が分かり易い様にしてあります。さらに受付横に今月分と翌月分の予約状況を掲示し利用者が予約の無い日、会議室、スポーツ室が一覧で見えるようにしています。</p> <p>・自主事業の案内等(0602イベント、ウォーキングイベント等を含む)については館内掲示のほか、ホームページでも案内し、多くの参加をいただけるように努めています。</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>現場確認、羽沢スポーツ会館ご利用案内、ホームページ、自主事業報告書、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>・館内ロビーに”スポ館情報”と題した掲示板を設置し、利用案内、アンケート結果、各種お知らせやイベント、災害時対応等がコンパクトに掲示され、一目で施設の活動内容が分かるようにしたり、受付横には今月・翌月分の予約状況が一覧で把握でき、利用者の便宜を図っています。</p> <p>・スポーツ以外の自主事業:羽沢町の歴史石仏を巡る歴史散歩やウォーキングイベントなどを催し、世代を超えた住民の方々の参加を促しています。</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> <p>受付窓口横に常備し利用者がいつでも閲覧できるようにしており、希望者にはA4版の利用案内を用意しています。利用案内の抜粋版をロビーの「スポ館情報」にも掲示しています。</p>	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <input 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)>	
受付窓口横に常備し利用者がいつでも閲覧できるようにしています。	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)> 現場確認(スポ館利用情報板、受付窓口正面掲示物による)	
<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)>	
利用者が公平に利用申請ができるように9時よりの利用申請受付では先着順ではなく必ず9時を厳守し受付しています。また利用予約の際、複数の団体が予約希望日につき重複があるときは申込団体間でスタッフ立会いの下くじ引きで抽選する旨、スポ館情報板及び受付窓口上に掲示し、公平性を担保しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input 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)> 令和6年6月25日～7月21日)人権啓発研修を実施、テーマは障害のある人の人権。	
<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)>	
研修期間委に研修を受けられなかったスタッフは、受けた職員から資料・議事録により説明を受け情報を共有しています。	

(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 type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(自主事業ファイル)、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)></p> <p>①0602イベント(横浜開港記念日に利用者団体による演目披露・ボッチャ等スポーツ体験・ビンゴゲーム等)②ハロウィーンバスケットボールフリータイム(小学生中心) ③ウォーキング大会(中・高年齢者)など、幅広い全年代の地域の方々が参加できるプログラムを工夫し提供しています。</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る場合、PRをしたにも関わらず参加者が集まらなかった場合など合理的な理由があり、行政と協議のうえ、計画を変更したものは実施されていると判断する。その場合は、変更内容と変更した理由を明らかにすること。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>自主事業のウォーキングは、スタッフミーティング(休館日)を利用して事前に実施場所を調査し、高齢者でも参加できるコースを計画しています。</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)> ヒアリング</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？

※施設独自の広報紙の発行、区や市の広報紙への情報提供、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>・当スポーツ会館単独のホームページを開設し、当スポーツ会館主催の自主事業や予約状況等の情報を発信しています。また、自主事業についてはスタッフ手作りのチラシを作り、当館掲示板のほか地域の掲示板にも貼付するなどの努力を行っています。</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>現場確認、ホームページ、事業計画書、チラシ、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>ホームページには、①スポーツ利用団体はバスケットボール、バドミントンなど、②会議室利用団体は健康体操、社交ダンスなどが紹介されています。さらに当館ではドラムセットやギターアンプなどの機器類を保有し、会議室で利用できるため、ユニークなスポーツ会館として楽器演奏趣味の方やカラオケ愛好家に喜ばれています。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・当スポーツ会館はスタッフの一人勤務体制ですが、「受付の対応」「利用相談」「電話対応」については施設名と対応したスタッフが名前を名乗り、服装はウォームビス・クールビスに努めて「笑顔で温かみのある」接遇に努めています。特にスタッフの名札は、カウンター上に掲示し、常に携帯もしています。また窓口を離席する際にも常に電話の子機を身に付けてすぐに電話対応できるように努めています。さらには当スポーツ会館の自由使用の時間帯には毎日近隣の子どもが多数来館しますがその都度子供たちに積極的に声掛けをしています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>スタッフマニュアルには、接遇を含むスタッフの役割が記載されています。一人勤務ゆえに、スタッフにより、利用者への対応が変わらぬよう、「笑顔で温かみのある」接遇を全スタッフ心掛けています。採用時には2週間かけ、OJT研修を実施し、午前・午後、夜間業務の現場確認を行ってから実際に現場で対応しています。</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> <p>・令和4年度13,276名、令和5年度16,768名の利用があり、コロナ対策前の利用者が戻りつつあります。また、令和5年度の施設稼働率は約78%です。 当スポーツ会館はスタッフ1人勤務体制であるため大幅に稼働率を上げることは困難ですが、自主事業の内容をより魅力あり充実したもとするよう努めており、ボッチャ体験会を実施したことによって、地域の方の趣味団体が発足され団体登録を受け付け、さらにスポーツ室を利用いただいています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・自主事業0602のボッチャ体験会を実施したことにより、地域の方が興味を示し、独自にグループを作りサークル化され趣味の団体として発足し、団体登録に発展。当館のスポーツ施設の利用促進に繋がることになっています。 ・令和6年1月中学生の職業体験や小学生の町探検などを通じて小・中学生との交流が盛んになり、青少年育成活動に寄与しています。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

近隣小・中学校から毎月の行事予定表を必ず送ってもらい、生徒たちの活動内容や状況を把握して、放課後の子ども達の見守りや積極的に声掛けをして施設の利用を促しています。近隣小・中学校の行事スケジュールを踏まえた当館のイベント設定など、適切な状況判断と対応の下で地域に根付いたスポーツ会館としての役割を果たしています。

<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)>

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)>	
日常の設備点検は、午前・午後・夜間勤務スタッフ6名が3交代のローテーションにて実施しています。また、定期的な清掃業務年4回、消防用設備点検年2回、遊具点検年1回を外部専門業者に委託し実施しています。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
日常の清掃業務は、午前・午後・夜間勤務スタッフが各時間帯1回、1日計3回施設内外の清掃を実施しています。また、定期的に業者による全館清掃(床面洗浄・ワックスを含む)、全館ガラス清掃、ウォータークーラー清掃を実施しています。さらに植栽の剪定、除草についてはスタッフが定期的に実施しています。	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<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> <p>備品については、「備品管理簿」の整理番号シールを貼り、容易に検索できるよう整備しています。老朽化による更新・新規購入や廃棄の管理を毎年行い、区役所に報告書を提出しています。</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>日常点検や利用者からの報告等で確認した不備については、速やかに修理しています。修理できない場合は使用禁止等の措置をすぐ実施し、その旨の貼り紙を付け、利用者に周知しています。</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)>	
当スポーツ会館内では、ゴミ箱は倉庫内に設置しており、利用者にはゴミの持帰りをお願いしています。日常清掃により発生したゴミは、分別し瓶・缶・ペットボトルは洗って処分する等スタッフにより適正に管理されています。	

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)>	
本市の「ごみゼロルート回収」のルールに定められた分別を行ない、決められた回収日に合わせ、計量・パソコンへのデータ入力・スタッフ2名によるダブルチェックを実施しています。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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>・当スポーツ会館は建築後36年が経過しかなり老朽化が進んでいますが利用者の方々が安全で安心して使えるようスタッフが館内を巡回しています。また清掃については特にトイレ、玄関周りは念入りに行っています。施設の周りには川がありそこに生える雑草はスタッフが定期的に除草をしています。設備や備品類についても貸し出す前に念入りに点検しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>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>当館は、建築後36年経過していますが、毎日、午前・午後・夜間の時間帯毎に、スタッフが清掃と点検を行い、館内は、清潔かつ綺麗に維持されていることを確認しました。特にトイレは、別途、トイレ点検日報に基づき、男子トイレ6項目、女子トイレ7項目のチェックポイントを設定し、1日3回のチェックが行われるため、清潔感が保たれています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・当会館は、老朽化が進んでいるため小修理が必要となりますが、利用者・スタッフが安全に利用できるよう早めの修理を行っています。また近隣を配慮した除草等外構整備にもスタッフが定期的に取り組んでいます。</p> <p>・2階のスポーツ室入口には、利用者が、いつでも冷水が飲めるようウォータークーラーを設置し、夏場には、冷風機も設置するなど利用者への細やかな心遣いがうかがえます。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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)>	
緊急時対応マニュアル及び緊急時連絡網を作成しています。(地震、火災、台風、大雨、積雪時等を含む)また、地域振興課からの自然災害時休館対応についてもスタッフ全員が情報共有しています。	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。>	
<input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
民間警備会社による機械警備と併せて屋外に2台、スポーツ室に2台防犯カメラ(DVR)を設置し約3週間ほどの映像を録画しています。警備会社が異常事態と判断した場合、緊急連絡先と警察機関に通報する仕組みが来ています。この他、非常ボタンもあり防犯に万全を期しています。	

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(鍵管理簿を作成しています)。 <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)>	
当スポーツ会館はスタッフ1人勤務体制であるため、スタッフ全員に鍵一式を貸与しており、管理簿で貸与記録を作成し適正に管理しています。	

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)>	
スタッフが日常的に施設内外の設備点検を巡回し施錠・消灯・異常の有無を点検しています。また外の遊具についてもスタッフが日に3回以上目視による日常点検を実施し異常がないかを確認。加えて外部業者に委託し、年に1回の定期点検を実施しています。	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<p><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)></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>事故防止等のマニュアルは施設外構・施設内部・スポーツ用具・遊具周辺・貸出備品の区分別に総計63のチェック項目が設けられ事故防止には万全を期しています。ヒヤリハット事例などにに基づき日常点検を実施しています。</p>	

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	
<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)></p> <p>テーマ:過去のヒヤリハット事例と過去のヒヤリハット事故について勉強会 対象者:全スタッフ</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>スタッフマニュアルに過去のヒヤリハット事例及び対応策を掲載すると共に、日常の事故及びヒヤリハット事故等があった場合は業務日誌及びスタッフミーティング等により情報共有化し事故防止に向け対応を図っています。また他の施設での事故及びヒヤリハット事例も参考として事故防止に取り組んでいます。</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 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>評価対象外施設ですが災害対応マニュアルを独自に作成しています。</p>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地元の消防署と綿密な打ち合わせを行った上で令和6年2月と10月年2回の自衛消防訓練を行っています。訓練内容は消防署の指導の下、怪我の応急対応、消火器の訓練、避難誘導が行われました。</p>	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当館は歴史的に地元の関係者に支えられて運営されてきました。みんなの施設・おらが会館の意識が高い地元密着型の施設です。従って緊急時には地域の住民・施設関係者全ての方々が自然災害(地震、火災、台風、大雨、積雪時等)や人的災害時には一丸となって対処・対応するであろうと強く感じられました。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<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>午前・午後・夜間勤務スタッフ合計6名のローテーションによる各時間帯一人勤務体制です。基本的には受付に在席していますが、利用状況を見ながら館内巡回、清掃等を実施しています。離席する場合は窓口に居場所を表示し、常に電話子機を携帯し、いつでも利用者に対応できる体制がとられています。</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。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<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>業実日誌に開館時間を記入しています。開館前の8時45分にスタッフが来ていることが確認されました。</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>当館受付窓口横にラックを置き、その中に事業計画書・事業報告書を閲覧できるように常置しています。</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>ホームページでも事業計画書、事業報告書、第三者評価などが閲覧できるように公開しています。</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)> 職員研修実績表、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)> テーマ:個人情報保護研修、人権擁護研修、事故対応研修など 対象者:全スタッフ	
<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)>	
研修資料及び報告書は研修終了後、速やかに作成しスタッフ全員が供覧しています。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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>・全スタッフが当スポーツ会館の運営に万全の態勢で臨めるように各種の研修を積極的に受講しています。また研修会参加に際しては勤務ローテーションに支障が出ないように勤務調整を行い研修費を支給します。研修実費(研修教材費、講師料等)が必要な場合は全額羽沢スポーツ会館運営委員会が負担します。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</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>事業所内の研修は、全スタッフが集りやすい、毎月の休館日を利用して実施されます。外部研修に関しては、必要な研修を会長が代表で参加され、研修資料を回覧し、研修情報の共有を図ります。重要な研修については、スタッフ会議にて伝達研修を行うこともあります。外部研修の場合、研修費・交通費などは、羽沢スポーツ会館運営委員会が負担します。</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)> 研修報告書、研修資料、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>研修資料及び報告書は研修参加者が取りまとめ速やかにスタッフ全員が供覧できるようにしています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
基本的には、一人勤務体制でもあり、分かりやすいスタッフマニュアルを作成し、活用しています。マニュアルの冒頭に「スタッフの任務」として接遇について記述されているだけでなく、事務室内には利用者へのスタッフが心がけるべき態度を掲示し、利用者対応に気を配っています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
・スタッフミーティング時において人権研修、個人情報保護の研修や予約時の問題点、課題等を話し合い、その都度マニュアルの改訂を行っています。スタッフはそのマニュアルに従い日々の業務や点検時に常にそれを確認、チェックしながら日常業務を行っています。また業務日誌で利用者からの要望・苦情等について記載するとともに、それ以外に早急に周知する必要がある事については事務室の伝言ボードに伝言を掲示し全スタッフに周知できるよう努めています。更に供覧された書類は各職員が押印することにより全員で情報共有化したことを確認しています。	スタッフ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)>
	・月1回のスタッフミーティングでは、業務上の課題の解決策が検討され、決定事項は全員で共有すると共に必要な場合は、都度、業務マニュアルに反映させます。 ・業務日誌は、スタッフ間の主な情報共有の手段として使われています。業務日誌は、報告事項、連絡事項、相談事項を記載する欄を設け、報告事項では、時間帯毎に、館内外の点検・清掃の確認を求める簡潔ながら要点を押さえた内容になっています。

(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)>	
個人情報取扱実施規則を策定しています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)>	
個人情報取扱実施規則を受付横の閲覧用のラックに常置しており、管理責任者も明示しています。	

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

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

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

④個人情報の取扱いについて、誓約書を取っているか？

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>個人情報取扱実施規則の中に「個人情報は、必要最低限のものに限る」と定められています。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>羽沢スポーツ会館利用許可書、グループ・団体登録情報カード・自主事業参加申込書は、「羽沢スポーツ会館の施設運営以外の目的では使用しません。」明記された用紙となっています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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)> 事務室を不在とする際は原則鍵をかけ、事務室内のノートパソコンにはパスワードを設定し使用しています。また団体登録の際に提出された「団体登録カード」や利用申し込みの際に提出された「利用許可申請書」は鍵がかかるキャビネットに保管しています。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 予算管理表を作成し、使用する費用が予算内に収まっていることを常に確認できるようにしています。	

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)> 支払伝票、ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> スタッフの事務担当が起票し、会長の決裁印を貰っています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 収支決算表、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)> 指定管理者の羽沢スポーツ会館運営委員会は、このスポーツ会館以外の事業所の業務や経理には、関与していません。	

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)> 現場確認、ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 通帳・印鑑は、鍵のかかるキャビネットにて適正に管理されています。	

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)> ヒアリング <目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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>・冷暖房温度管理の徹底、裏紙使用の徹底、水道元栓の絞り込み、節電、備品類の軽微な修繕の自前実施、ゴミの持ち帰りの徹底、トイレトペーパーの使い切り推進等の経費削減に努めています。 また、雑草などはスタッフが定期的に除草しています。さらにスタッフは当スポーツ会館の近隣に居住している人を採用することで交通費など人件費の抑制を図っています。</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>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>・トイレのスイッチの場所に、使用後の照明の消し忘れ防止の分かりやすい貼り紙を掲示し、利用者へも節電の協力を呼びかけています。 ・館外の雑草の手入れは、業者に委託せず、定期的にスタッフが行き、近隣への迷惑をかけないように配慮すると共に美観の維持を心掛けています。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

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

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<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)> 令和5年度管理運営業務点検報告書、ヒアリング</p> <p><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)></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	
<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)> 令和5年度管理運営業務点検報告書、ヒアリング</p> <p><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)></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>	

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当スポーツ会館内に横浜市・神奈川区よりのお知らせコーナーを設け人権ポスター、自治会町内会加入案内ポスター、救急受診ガイドポスター等、また警察・消防等の行政機関からのお知らせコーナーを設け、オレオレ詐欺防止、火災防止ポスターを貼付・掲示しています。②地域で子どもを犯罪より守る取り組みに協力するため子ども110番の施設登録をし、ステッカーを玄関に貼付・掲示しています。③また、すくすく子がめ隊の支援のほか、子育て支援への協力として「ハマハグ」にも登録しています。④冬期には、神奈川区で育てられているシクラメンの花(神奈川区より受給)で飾り利用者の方々に楽しんでいただいています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</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>・館内に、横浜市・神奈川区よりのお知らせコーナーを設置し、人権ポスター、警察・消防などからのオレオレ詐欺防止、火災防止ポスターなどの掲示や広報紙・チラシの配架など協力しています。 ・すくすく子がめ隊や神奈川区の子育て支援日への部屋貸しするほか、子育て支援の協力として「ハマハグ」にも登録しています。またこども110番の施設登録も行い、ステッカーを玄関に掲示しています。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・当スポーツ会館は羽沢地区においてスポーツ室、会議室を備えた無料で利用できる唯一の公共施設であり、団体利用の場合駐車場も無料で利用出来、会議室ではドラム等の楽器を備えバンドによる楽器が利用できるなど他にはない特徴を持つ施設です。特に羽沢地区連合自治会長会議などで会議室を利用して貰っています。当施設は築36年を経過していますが、地区及び近隣の多くの方々が安心して、気持ちよく利用して頂き、「あつて良かった羽沢スポ館」との評価を頂けるようにスタッフ一同、日常の清掃、施設管理、接遇等を含め全力を尽くしています。また当スポーツ会館では横浜市のごみ3R夢プラン推進の観点からゴミの持ち帰り、トイレトペーパーの使い切り推進等について利用者の方々にお願いし協力を頂いています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</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>当スポーツ会館は、羽沢地区でのスポーツ室、会議室を備えた無料で利用できる唯一の公共施設であります。会議室では、ドラムセットなどの楽器とアンプを備え、立地場所から近隣への音公害の心配がなく、心おきなくバンドによる楽器演奏できる特徴があり、スポーツだけでなく、楽器の演奏や生演奏によるカラオケも楽しめる施設として音楽好きにも利用されています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

◆参考:評価に必要な資料・評価項目の根拠

※評価全体を通して確認する書類:基本協定書、仕様書、事業計画書等(必要に応じて公募要項)

評価項目	必要書類	根拠
I. 地域及び地域住民との連携		
(1) 地域及び地域住民との情報交換	地域での会合等の議事録、地域アンケート結果等	仕様書における運営改善の取組(地域住民の主体的な活動の支援)に関する項目
(2) 地区センター委員会等	委員会議事録等	仕様書における施設の運営に関する委員会の設置(地区センター委員会等)の項目
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	-	-
II. 利用者サービスの向上		
(1) 利用者会議	利用者会議の議事録等	仕様書における利用者会議の開催の項目
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	利用者アンケート結果の公表媒体等	仕様書における運営改善の取組(地域や利用者ニーズ把握)の項目
(3) 意見・苦情の受付・対応	苦情解決の仕組みや対応策等の仕組みに関する書類等	仕様書における意見・要望への対応の項目
(4) 公正かつ公平な施設利用	規範・倫理規定等の資料、研修資料等	仕様書における公平性の確保、人権の尊重の項目及び基本協定書における人権の尊重の項目
(5) 自主事業	事業計画書、事業報告書等	特記仕様書における自主事業の項目
(6) 図書の貸出し、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) 職員の待遇	-	-
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	-	-
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	-	-
III. 施設・設備の維持管理		
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	点検等報告書等	基本協定書・仕様書・事業計画書における維持管理の項目
(2) 備品管理業務	備品台帳等	特記仕様書における備品管理業務の項目及び基本協定書における備品等の扱いの項目
(3) 施設衛生管理業務	研修資料等	基本協定書における廃棄物の対応の項目
(4) 利用者視点での維持管理	-	-
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	-	-
IV. 緊急時対応		
(1) 緊急時対応の仕組み整備	緊急時マニュアル等	仕様書における緊急時の対応等に関する項目
(2) 防犯業務	機械警備等の契約内容等がわかる資料、実施状況がわかる資料等	特記仕様書における保安警備業務の項目
(3) 事故防止業務	事故防止に関するマニュアル、研修等資料等	仕様書における危機管理意識に基づく健全かつ安全な業務執行の項目
(4) 事故対応業務	事故対応に関するマニュアル、研修等資料等	基本協定書における緊急時の対応についての項目
(5) 防災業務	指定管理者災害時対応マニュアル、消防計画届出書等	特記仕様書における災害等緊急時の対応の項目
(6) 緊急時対応全般(その他)	-	-
V. 組織運営及び体制		
(1) 業務の体制	事業計画書、業務日誌等	特記仕様書における開館時間の項目及び仕様書における職員の雇用等に関すること及び事業計画書等の作成・公表の項目
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	研修計画、窓口等の対応手順マニュアル等	特記仕様書における職員の雇用・配置体制に関する留意事項の項目
(3) 個人情報保護・守秘義務	個人情報に関する研修資料等	仕様書における個人情報保護に関する項目
(4) 経理業務	事業計画書、収支決算書等	-
(5) 運営目標	自己評価表、管理運営業務点検報告書、業務点検結果シート	基本協定書における事業計画書、事業報告書、自己評価、業務実施状況の点検、市による業務の改善指示に関する項目
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	-	-
VI. その他		

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック				
I 地域及び地域住民との連携	(2) 地区センター委員会等	①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？	レ	開催している	レ	開催している			
				開催していない		開催していない			
		②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している			
				課題を抽出していない		課題を抽出していない			
				特に課題がない		特に課題がない			
		③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？		非該当		非該当			
			レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している			
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない			
					対応策を実施していない		対応策を実施していない		
					非該当		非該当		
		不備の数			0	0			
		II 利用者サービスの向上	(1) 利用者会議	①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？	レ	開催している	レ	開催している	
	開催していない					開催していない			
②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？	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？				非該当		非該当			
	レ			対応策を実施している	レ	対応策を実施している			
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない			
					対応策を実施していない		対応策を実施していない		
					非該当		非該当		
(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	アンケート
					実施していない		実施していない		その他
	②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？		レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している			
				課題を抽出していない		課題を抽出していない			
				特に課題がない		特に課題がない			
	③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？			非該当		非該当			
			レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している			
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない			
				対応策を実施していない		対応策を実施していない			
				非該当		非該当			
	(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				
				苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない			
⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	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
(6) 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？	①図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか？	レ 利用者から希望をとっていない	レ 利用者から希望をとっていない	
		レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	
		レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	
不備の数			0	0
Ⅲ・施設・設備の維持管理	(1) 協定書の遂行に基	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協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	
		レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない	
	(2) 備品管理業務	①指定管理者所有の備品と区別した、地区センター(市所有)の備品台帳があるか？	レ ある	レ ある
			レ ない	レ ない
		②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？	レ 揃っている	レ 揃っている
	レ 揃っていない		レ 揃っていない	
	③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？	レ 安全性に関わる損傷等がない	レ 安全性に関わる損傷等がない	
		レ 安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がある	
	(3) 施設衛生管理業務	①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
レ 適切に管理していない			レ 適切に管理していない	
②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？		レ 適切に分別している	レ 適切に分別している	
	レ 適切に分別していない	レ 適切に分別していない		
不備の数			0	0
Ⅳ・緊急時対応	(1) 緊急時対応の仕組み整備	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ 作成している	レ 作成している
			レ 作成していない	レ 作成していない
	(2) 防犯業務	①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない
			レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設
		②鍵を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
	レ 適切に管理していない		レ 適切に管理していない	
	③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？	レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている	
		レ 定期的に行っていない	レ 定期的に行っていない	
	(3) 事故防止業務	①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等チェックしているか？	レ チェックしている	レ チェックしている
レ 一部チェックに不備がある			レ 一部チェックに不備がある	
②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)		レ チェックしていない	レ チェックしていない	
	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している		
レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない			
レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない			

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
IV・緊急時対応	(4) 業務事故対応	①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	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
		レ 体制を確保している	レ 体制を確保している	
	レ 体制を確保していない	レ 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
			レ 評価対象施設だが、作成していない	レ 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
		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		
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
			レ 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
			レ 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	
		レ 公表していない	レ 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
			レ 作成しているが不備がある	レ 作成しているが不備がある
			レ 作成していない	レ 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
			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
		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
			レ 情報共有していない	レ 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	
		レ 作成しているが、活用していない	レ 作成しているが、活用していない	
	レ 作成していない	レ 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
			レ 整備していない	レ 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
			レ 明確化しているが周知していない	レ 明確化しているが周知していない
		レ 明確化していない	レ 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
			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	
		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
			レ 一部の職員から取っていない	レ 一部の職員から取っていない
	レ 取っていない	レ 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	
		レ 適切に収集していない	レ 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	
		レ 適切に使用していない	レ 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	
		レ 一部適切な措置を講じていない	レ 一部適切な措置を講じていない	
	レ 適切な措置を講じていない	レ 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
			レ 一部適切ではない書類がある	レ 一部適切ではない書類がある
		レ 適切に作成していない	レ 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
			レ その他けん制機能を設けている	レ その他けん制機能を設けている
レ 仕組みを設けていない		レ 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	
		レ 明確に区分していない	レ 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	
		レ 存在しない	レ 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		
	レ 適切に管理していない	レ 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		
	レ 目的に沿わない支出がある	レ 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		
	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		

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック		
	(5) 運営目標	①目標に反映されているか？	全て反映されていない 前年度評価で改善する項目が無い	全て反映されていない 前年度評価で改善する項目が無い		
		②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？	レ 全て対応している	レ 全て対応している		
			一部未対応の項目がある	一部未対応の項目がある		
			全て対応していない	全て対応していない		
		③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？	市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	市(区)からの指摘・改善指導事項が無い		
			レ 年に1回以上は協議している	レ 年に1回以上は協議している		
			協議されていない	協議されていない		
		不備の数			0	0
		不備の合計			0	0