

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

大熊スポーツ会館  
評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

平成30年 2月

# 目次

<b>評価結果の総括</b>	2
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>	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
<b>II. 利用者サービスの向上</b>	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
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>	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
<b>IV. 緊急時対応</b>	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
<b>V. 組織運営及び体制</b>	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
<b>VI. その他</b>	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>大熊スポーツ会館は、ニュータウン入居以前の昭和55年に第三京浜道路の高架下を利用したスポーツ施設として、市街化調整区域内に開設された。その後、周辺地域は、地下鉄の開通やマンション建設に伴う人口増加がみられる。その一方、大熊スポーツ会館は現在も、交通の利便性はあまり良くないが、農業専用地域が広がるのどかな環境である。このような立地条件のため、開設当初から、地元町内会との結びつきが強く、利用圏域の2町内会と2自治会の人々のボランティアの協力で、各種イベントが実施されている。</p> <p>また、自主事業の講師や受講者も、おおかた地元の方々で占められている。スポーツ会館も地元町内会・子供会のイベントで利用されたり、逆に地元のグランドゴルフ大会イベントにスポーツ会館チームとして参加するなど、何かと地元町内会と情報交換・連携を行いながら施設運営している。</p>	<p>利用圏内にある2町内会、2自治会(大熊町内会、折本町内会、仲町台三丁目自治会、仲町台四丁目自治会)では仲町台三丁目以外「公民館」がないことから、ミーティング室を自治会の打合せ会場としても案内しています。町内会や自治会等が主催するイベント、本施設のスタッフが参画するなど日ごろから地域との連携強化に努めています。委員会は2町内会、2自治会から委員を委嘱し、事業ごとに開催して参画意欲と貢献意欲を醸成しています。委員会では課題抽出と対応策など活発に意見が交わされています。議事録は玄関等に掲示して、来館者に共有されています。</p> <p>利用者との対話を通じて、施設に対する愛着と運営への参画意識「私たちの施設」を育てています。結果、施設の小修繕や企画運営において利用者が積極的に協力を申し出るなど共創の形が実現されています。</p> <p>稼働率に比較的余裕があるミーティング室の利活用を促すことが今後の課題です。</p>
II ・ 利用者サービスの向上	<p>大熊スポーツ会館は、施設利用料金、テニスコートナイター照明代、駐車場代が無料であることや、清掃が行き届いていることなどから、利用者の満足度(満足+やや満足)が約94%と高く、多くの利用者から寄附金をいただける状況である。</p> <p>スタッフ一同、お客様に気持ちよく、利用していただけるよう挨拶・笑顔・言葉使い等の接遇に気をつけている外、施設点検、季節の花の手入れなどにも気をかけている。</p> <p>また、イベント参加は、事前受付制度を取り入れるなど、利用者サービスの向上に努めている。</p> <p>多くの人々に公平に利用してもらうため、抽選利用回数を平日2回まで、平日・休日も2回まで、休日だけは1回とし、空き予約利用回数も同様な制限を設ける制度に変更している。</p>	<p>年1回の利用者会議は告知期間を約1ヶ月設け、団体・個人を問わず多くの参画を呼び掛けています。参加者からの質問や要望に丁寧に答えています、利用者アンケートの結果は職員間で共有し、対策を講じるだけでなく委員会でも話し合われています。総じて職員に対する評価は高いです。</p> <p>ご意見ダイヤルは玄関に掲示されています。ご意見ポストは玄関前に設置しています。案内書の「ご意見、ご要望の問合せ先」には法人の連絡先も明記されています。「会館だより」や行事案内は町内会および自治会にも配布しています。「会館まつり」では町内会や自治会ごとに模擬店等の担当を決め、中学生や小学生も子ども会等を通じて参画を呼び掛けています。自主事業は事業ごとに運営委員会で話し合い、前回の課題を踏まえて内容をブラッシュアップしています。</p> <p>職員は利用者との対話を通じて「私たちの施設」であるという意識を引き出しています。</p>
III ・ 施設・設備の維持管理	<p>日常の清掃、施設点検の外、花壇や通路にプランターを配置し、季節毎の花を植え手入れを行っている。</p> <p>台風等で、遮光ネットの落下した被害には、休館日やテニスコート利用がないに時間帯にスタッフが直営で修繕するなど、経費の削減と利用者への配慮バランスを取りながら執行している。</p> <p>また、テニスネットの老朽化に伴う損傷や蛍光灯の老朽化に伴う発火事故などには、危険性の高い項目を優先しながら維持管理を行っている。</p> <p>さらに、第三京浜の下にあるため、多少の雨ならテニスコートが使用可能となり利用者からも、喜ばれている。</p> <p>施設全体の大掃除を年1回、地元町内会・自治会役員等の協力のもと、実施している。この大掃除は、テニスコートは、全面的に水洗いをするなど、専門業者顔負けのレベルで実施している。</p>	<p>スタッフは本施設が地域住民の地域活動拠点であることを認識して基準を満たして維持管理しています。</p> <p>日常清掃、小修繕等をスタッフがっており、品質を保ちながら経費削減を図っている点は評価されます。</p> <p>地域の方や利用者との施設を管理する協力関係ができています。</p> <p>年末には地域の人が集まり、大掃除、テニスコートの水洗い等をした後、交流を深める機会を設けています。</p> <p>技術を持った利用者が所属している利用者団体にはボランティア活動として各種修繕や補修を気軽に行っていただいています。</p> <p>季節の花などをさりげなく、飾っていただく利用者もいます。</p> <p>清潔を保ち、さらに「快適性」が得られるように配慮しています。</p> <p>市の「みどりアップ事業」に参加し、花の苗を入手し、四季の花を植え管理しています。</p> <p>FL型蛍光灯照明、体育室の水銀灯照明などでは、投資効果を試算して、市と協議し、省エネ推進することを期待します。</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>全職員が、救急救命の資格を有し、万が一の対応や、AEDの取り扱いを熟知している。 また、緊急時対応のマニュアルと、連絡網を常に最新版に直して、事務室内に保管している。 火災事故や地震に備え年1回の防災訓練は、実際に利用者を巻き込んで避難誘導や、発火実験を実施したり、施設内部を歩き、危険箇所のチェックを実施している。</p>	<p>基準を満たして緊急時の対応をしています。 4時間に2回の頻度で施設内を巡回し、施設・設備の安全性やサービス内容等をチェックしています。業務日誌には巡回時間とともに内容を記録しています。 巡回時には、点検をするだけでなく、清掃状況を点検し、ゴミが落ちている場合など対応をしています。また、体育室などの要所をカメラでモニターし、利用者の状況に把握しています。 窓の開閉やヒーターの電源等安全にかかわるところは業務日報の確認欄を用いて、退場前にチェックしています。事例研修では、ヒヤリハット集の査読をするなど実際の事例に基づいて行っています。 シフト勤務制をとっていますが、スタッフが地域に居住している利点を活かして、各シフトで4人からなる初動班を構成し、震度5強以上で参集できるようにしています。 AED取り扱いの実地訓練を防災訓練時に行い、スタッフが対応できるようにしています。</p>
V 組織運営及び体制	<p>「お客様第一主義とは、何か」をスタッフ・職員が常に立ち戻り行動するようにしている。 個人情報保護の徹底を図るため、個人情報保護方針を定め、厳正な管理のもとでその責務を履行している。 施設維持管理費の削減策として設備、建具、備品などの修繕をできる限り、スタッフが直営で実施している。 自主事業の講師は、できる限り地元の人に頼み、安価で依頼している。 スポーツ会館の最大イベントである会館祭りでは、つづき区民交流協会の内部組織である、仲町台地区センターの協力を得て、遊具備品の借用や景品の再活用など、効率的な運営を行っている。</p>	<p>少ない人数で効率的、効果的な組織で適正に運営しています。 ・近くにある仲町台地区センター館長が兼務しています。 ・夜間は利用人数も減り、事務作業も少ないので1名で対応。 業務に必要な研修だけでなく、市の方針についても研修し、地域交流・連携の実践につなげています。 日常の情報共有を連絡ノート、引継ぎミーティングで確実にしない、研修のグループ討議やスタッフミーティングの機会に利用者の声を共有しています。 自己評価表で業務のPDCAを図っています。改善計画では狙いと目標を明確にし、評価基準を設定すると、より実効あるものとする事ができます。 ・スタッフは昇進制度もあり、目標管理シートを作成し、資質向上を図っています。 研修計画では研修の狙いを明確化すると、研修内容をより具体化、実践化でき、研修の効果の高まりを期待できます。 個人情報保護管理、経理関連の業務も適正です。</p>
VI その他	<p>大熊スポーツ会館は、地元利用者のボランティア活動の協力を得ながら、運営管理している。そこで、大熊スポーツ会館にボランティア奉仕されている方々に、空き利用回数の拡大基準を設けた。 この措置は、スポーツ会館のために汗をかいてもらっている利用者に、報いることと、限られた指定管理料の中で、利用者自らの努力で、質の良い施設になるのではという思いで始めている。</p>	<p>区では地域交流、高齢者の健康づくりを目指しています。本施設では、地域の方々の交流の場、活動の場を実践しています。 指定管理者が管理運営している14施設だけでなく地域のケアプラザ等との連携を図っています。 ・自主事業では健康体操教室を年間40回開催して高齢者も多く参加し、健康づくりに貢献しています。 ・大掃除に利用者、地域住民が参加して行っています。 ・会館祭りでは近隣農家からの地域野菜販売会を行っています。 ・技術を持った利用者がボランティア活動として施設の修繕を行ってます。 ミーティングルームの15-17時の稼働率向上を課題として、対応を検討しています。 施設別の稼働率分析に加え、利用者層別の利用状況を分析すると利用者ニーズをさらに明確にできると思われるます。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>○主な利用圏域は、二つの町内会と二つの自治会があり、四会長とも委員会の委員をにならしてもらっており、各種イベントに参加してもらうことにより、多くの情報交換を行っている。</p> <p>○スポーツ会館は、町内会の年間行事(新年会、敬老会、お花見会等)の会場として提供されている。</p> <p>○地域情報、施設情報については、スポーツ会館・町内会・自治会のお互いの掲示板へ掲示されるほか、各情報は町内会・自治会を通じての配布を行っている。</p> <p>○仲町台地区センターとチラシの交換掲示、用具・物品の貸借等頻繁に情報連携を行っている。</p> <p>○地域主催の、盆踊り・花見・防災訓練・グランドゴルフ大会に館長・スタッフが参加し、地域交流を図っている。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング、大熊スポーツ会館委員会議事録</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>大熊スポーツ会館(以下、「本施設」という)の利用圏内にある大熊町内会、折本町内会、仲町台三丁目自治会、仲町台四丁目自治会の2町内会、2自治会のうち仲町台三丁目以外に「公民館」がないことから、本施設のミーティング室を自治会の打合せ等にもご利用いただけるよう案内しています。町内会や自治会等が主催するイベント、本施設のスタッフが参画するなど日ごろから地域と相互のリレーションを大切にしています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>委員会では、本施設の利用圏内にある2町内会、2自治会から委員を選出しています。委員会は事業ごとに開催しており、事業運営という共通テーマのもと参画意欲と貢献意欲を醸成しています。事業では町内会および自治会の担当区域を決めることで、「私たちの施設」という意識を高めています。委員会が共創価値を醸成する場となっています。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;            ヒアリング、大熊スポーツ会館委員会議事録、大熊スポーツ会館平成28年度外部評価表</p> <p>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>委員会は事業ごとに開催するなど高い頻度(年に4～6回)で行われています。            事業について前回の開催で抽出された課題を踏まえ様々な意見が活発に交わされている様子が議事録から伺えます。            指定管理者は各委員からの質疑応答に丁寧に答えています。</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付ない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>&lt;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)&gt;            現場確認、ヒアリング、大熊スポーツ会館委員会議事録、利用者会議議事録</p> <p>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>委員会の議事録を玄関等に掲示しています。これにより委員会で抽出された課題と対応策を来館者にも共有しています。            この他、指定管理者独自の「外部評価表」を作成し、本施設の課題抽出を行っています。</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>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用者との日常的な対話から、施設への愛着と施設運営に対する参画意識を引き出しています。それは「私たちの施設」という意識を育み、利用者から施設の小修繕や企画運営等に対する自発的な協力の申し出という形となって表れています。利用者は社会生活やビジネスで培ったスキルや知見を提供する等、共創の姿が具現化されています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>稼働率に比較的余裕があるミーティング室の利活用が課題です。方策の一つとして、子どもの居場所づくりを検討されてはいかがでしょうか。すでに大人の利用に関しては、公民館を代用した活用方法を地域に提案しています。たとえば学童やはまっこクラブに参加していない地域の子どものための地域交流拠点となることで、ソーシャルキャピタルとしての価値がさらに高まるものと思われまます。</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)> 毎年6月もしくは7月に「大熊スポーツ会館利用者会議」を開催しています。 開催告知は約1ヶ月前から開始し、利用者団体(代表者)ならびに個人利用者を問わず幅広く参加者を募っています。	

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)> ヒアリング、平成29年度大熊スポーツ会館利用者会議議事録、平成28年度利用者アンケート結果 <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)> 参加者からの要望に丁寧に答えている様子が議事録から伺えます。施設のよりよい管理運営を目指して、ハードウェア、ソフトウェアを問わずあらゆる角度から意見を聴き、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)> ヒアリング、平成29年度大熊スポーツ会館利用者会議議事録 <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  利用者会議で抽出された課題について対策を講じています。 条例、予算の手当、その他の制約条件から対応できないことに対しても、その理由を丁寧に説明して理解を求めています。	

(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 type="checkbox"/> 実施していない
<input checked="" type="checkbox"/> アンケート <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)> 利用者アンケート(平成28年度1月/アンケート数n=139、平成27年度1月/n=194)、ご意見箱の設置 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  利用者アンケートは年1回、管理運営全般について行っています。 自由回答は似たような内容をグルーピングすることで、課題の“見える化”を図っています。	

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)> ヒアリング、平成27年度・平成28年度利用者アンケート、平成28年度第1回・第6回委員会議事録 <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回の利用者アンケートのほか事業ごとにもアンケートを行っています。アンケート結果は職員間で共有し、対策を講じています。また、直近の委員会に議案として提示し、対応策等を話し合っています。	

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がっているかどうかを確認する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input 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)> ヒアリング、委員会議事録 <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)>	
委員会ではアンケート結果について活発な意見が交わされています。たとえば平成28年度第1回委員会では「卓球利用者からの意見」について話し合いがなされました。そして、第6回委員会では「卓球教室の開催」が話し合われました。アンケート結果をよりよい施設運営を目指す情報資源として活用しています。テニスコートの照明点灯時間を日照時間に応じて柔軟に運用していますが、そのきっかけも利用者アンケートでした。	

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)> 利用者アンケートの結果は、自由回答に記されたご意見・要望への回答を明記したうえで、施設の最も目立つ玄関前に掲示しています。「私たちの施設」を掛け声だけではなく、実践していこうという強い意志と姿勢がアンケート結果の活用の仕方からも読み取れます。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)> ご意見ダイヤルの案内は、意見・苦情の受付方法および対応フローを表した書面とあわせて玄関に掲示されています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>玄関前に「ご意見ポスト」が設置されています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ご意見ポストは玄関前に設置されています。「来館者の目にとまりやすい」「店頭閑地(入口ドア前にあるスペース)で利用者が立ち止まりやすい」「受付の職員と目が鉢合わせにならない」こと等に留意が図られています。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング、ご意見・苦情受付フローチャート、応募時事業計画書</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ご意見や苦情等は、受付から対応までをフローチャートに示し、職員および利用者にも共有されています。職員はご意見や苦情等を受け付けると、ただちに業務日報に記載する等、職員全員への共有を図っています。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>ご意見・苦情受付フローチャートが受付横に掲示されています。大熊スポーツ会館案内書に「ご意見、ご要望の問合せ先」が明記されています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>大熊スポーツ会館案内書には、「ご意見、ご要望の問合せ先」に本施設の連絡先だけでなく、指定管理者の電話番号が記載されています。また、HPには「お問合せ先」としてファクシミリ番号も明記されています。</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input 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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ご意見や苦情を受け付けた際は、館長に報告するとともに業務日誌に記載しています。業務日誌は午前、午後、夜間の三区分に分かれており、引き継ぎ時に確実な情報共有を図っています。業務日誌に記載された内容は、職員全員が出勤時に確認印による共有が義務づけられている。管理日誌にも転記され、組織内の共有を確実にしています。</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 checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt; ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>苦情等は館長を中心となって、日常的に原因分析と対応策を講じています。さらに月1回のスタッフ会議にて、職員全員で詳細の把握と対応策の検討を図っています。</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・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。利用者会議等で公表している場合は、議事録の記載内容を確認する。また、当該利用者のプライバシーを侵害しないよう配慮しているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt; ヒアリング、委員会議事録</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ご意見や苦情等は必要に応じて委員会で議案化され、プライバシーに配慮しつつ内容と対応策(もしくは進捗状況)が共有されています。また、議事録は利用者との共有を目的として館内に掲示するとともに、所管課担当者には、適時、報告しています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>○「会館利用案内」を受付に常時配備し、利用者への配布と説明が素早くできるようにしている。</p> <p>○利用圏域への広報として近隣町内会(大熊、折本、仲町台三丁目、仲町台四丁目)へ自主事業等行事チラシを配布、情報発信している。</p> <p>○「会館だより」を年4回発行し、館内掲示や近隣町内会に配布している。</p> <p>○上記内容については、ホームページにも掲載し、幅広く、情報提供している。</p> <p>○一部の自主事業では、区広報へ掲載したり、仲町台地区センターに掲示・配架した。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認、ヒアリング、大熊スポーツ会館利用案内</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「大熊スポーツ会館案内」を受付に常備しています。本施設独自に年4回発行している「会館だより」や「自主事業等の行事案内」は、館内掲示はもとより町内会および自治会に配布して、情報発信を行っています。一部の行事(会館まつり等)は区の広報にも掲載して広く周知を図っています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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)>	
利用要綱は、大熊スポーツ会館利用案内および会館施設の占有利用案内と一体的にファイルされ、来館者等からリクエストを受けた際にはただちに開示できるよう準備しています。	

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)> 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)>	
本施設では優先利用の枠を設定していませんが、施設の管理運営において何らかのボランティア協力(たとえば修繕)をいただいた団体に対して抽選回数を通常の月2回から月4回に増加するインセンティブを供与しています。不公平感を感じさせないインセンティブを提供することで「私たちの施設」という気運を醸成しています。	

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)> ヒアリング、人権研修実施報告書	
<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)>	
人権擁護に関する研修会は指定管理者が年に1回開催しています。 人権研修の参加者には感想文を提出することが義務づけられており、感想文は報告書と一緒にファイルされています。	

## (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>&lt;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)&gt;                      ヒアリング、各事業参加者アンケート、委員会議事録、自主事業別計画書(様式4)                      &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>本施設最大のイベント事業「会館まつり」では、町内会や自治会ごとに模擬店等の担当を決め、利用者の参画意欲を高めています。模擬店には地域の未来の担い手である中学生や小学生が、子ども会等を通じて参画しています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>自主事業は前年の実施内容どおりに実施するのではなく、事業ごとに委員会を招集してPDCAマネジメントサイクルのもと前回の課題を踏まえて企画、実施しています。利用者からの要望を反映した新たな事業開発も行っており、平成29年度から「卓球教室」を開講しました。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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>&lt;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)&gt;</p> <p>○会館活動を記載した「会館だより」を年4回発行し、館内掲示や近隣町内会・自治会へ配布、及びホームページでPR活動を実施している。</p> <p>○自主事業の開催にあたっては作成したチラシは、近隣町内会・自治会へ配布・回覧・掲示をお願いしている。</p> <p>○一部の自主事業については、区広報紙や仲町台地区センターに掲示・配架した。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング、法人ウェブサイト</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>本施設で「会館だより」を年4回発行し、館内掲示および利用圏内2町内会、2自治会への配布等を通じて本施設の活動内容を周知しています。指定管理者が運営するHPの「トピックス」欄でイベント等の活動情報を公開しています。自主事業ではチラシを作成し、近隣町内会・自治会へ配布・回覧・掲示を依頼しています。一部の自主事業について区の広報紙への掲出や仲町台地区センターでの掲示を依頼しています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>○職員全員が協会事務局主催の「スタッフ研修」を受講し、利用者に気持ちよく利用していただけるように笑顔で挨拶し、親切・丁寧な対応に努め、利用者には不快感を与えることのないような服装や名札を着用している。</p> <p>○電話対応の場合も、必ず「挨拶」「会館名」「名前」を上げるようにし、気持ち良く、分かりやすい対応に努めている。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用者アンケートにおいて職員に対する評価は総じて高い傾向にあります。 職員全員が法人事務局が主催する「スタッフ研修」(例年7月に開催※接遇研修含む)を受講しています。利用者が気持ちよく利用できるよう、つねに笑顔での対応を心掛けています。 職員はつねに名札を着けています。</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>&lt;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。&gt;(400字以内)&gt;</p> <p><b>【課題分析】</b> ○利用実績からは、自由時間帯の利用者人数が少ない。 ○利用者アンケート結果分析からは、スタッフの対応の満足度が非常に高い。卓球台の老朽化と自主事業の認知度が低い。</p> <p><b>【現状対応等】</b> ○団体登録制度の導入を実施し、公正に利用いただけるようにしている。 ○満足度の高い状況を維持向上していくための努力を図る。卓球台等の更新には、寄附金の活用を検討しているが、年々寄付金減少傾向にある。他の施設で買換えした際に古い卓球台の情報を入手し寄贈をお願いしている。自主事業、イベントには、PRの充実と一声運動を実施したい。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>稼働率に比較的余裕があるミーティング室について、利活用のあり方を検討されるとよいでしょう。小学生の居場所として開放したり(前掲)、軽体操やヨガ等のグループレッスンを開催することで施設の新たな価値が提供できる可能性があります。 その他、東京オリンピック・パラリンピックの気運醸成を見据えて、ブラインド卓球等を行ってもよいでしょう。</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用者サービスを含む管理運営全般に対して、指定管理者独自の評価制度を構築し、運用しています(大熊スポーツ会館平成28年度外部評価表)。 利用実績や各種アンケートの結果を委員会の議題とすることで、利用者目線による利用者サービスのあり方を検討しています。</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)>

職員に利用者や来館者との対話を通じて、利用者ニーズを把握していこうという意識が強く感じられます。対話を通じて利用者から「私たちの施設」という意識を引き出しています。それは利用者が進んで行う施設の小修繕やイベント等への協力となって表れています。

<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)>

本施設はスポーツ施設というイメージが強いため、利用者が限られている可能性があります。ミーティング室の利活用を通じた新たな利用価値を提案し、発信することが期待されます。

### 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)>	
日常清掃、小修繕等をスタッフが行っており、品質を保ちながら経費削減を図っています。	

##### 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)>	
日常ではなかなか行き届かない部分についての清掃、修繕などを時間を決めて実施しています。 草むしり:第1月曜日、トイレ:2回以上/週	

## (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>&lt;(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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>市の所有備品台帳をⅠ種、指定管理者所有備品台帳をⅡ種として整備しています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>備品を購入した時、備品を除却するときには、確実に台帳に記載しています。台帳は通し番号で整理していて、備品の管理番号を記載していません。部品の管理番号を台帳に記載すると良いでしょう。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用者の安全を第一に考えて、職員、利用者が気が付いた時には直ちに対応しています。AEDについては、毎日のチェック項目としています。</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 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 type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>マニフェストを保管しており適正に管理しています。また、資源の再利用に努めています。たとえば、不要となったテニスボールを床を損傷しないように小学校の椅子に装着するように提供した経験もあります。</p>	

#### 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 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 type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>なるべく資源化しようと細かく分別しています。「ごみゼロルート回収」に沿って資源化して報奨金として得た金額を雑収入として扱い、活用しています。</p>	

#### (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>&lt;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)&gt;</p> <p>○毎日の施設内外の清掃、状況に応じ雑草等の草刈を実施している。            ○玄関前の花壇、テニスコートまでの通路にプランターを設置し、四季の花を植えたり、花殻を撤去するなどし、利用者の目を楽しませている。            ○体育室内には、卓球台の取り扱いが、不慣れな人のため、写真解説付きの取扱図を掲示している。            ○テニスコートは、ハードコートであることもあり、テニスボールのケバが散乱しやすく、状況に応じて清掃している。            ○第三京浜の下にあるため、少々の雨でもテニスコートが利用でき、利用者から喜ばれている。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>目視観察、ヒアリング、施設管理計画・実績表、維持管理・保守点検実施状況</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>本施設は地域の施設として地域の方に認識されています。清潔を保ち、さらに「快適性」が得られるように配慮しています。            ・市の「みどりアップ事業」に参加して、花の苗を入手し、四季の花を植え、管理しています。            ・年末には地域の人が集まり、大掃除、テニスコートの水洗い等をした後、交流を深める機会を設けています。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>日常清掃、軽修繕をスタッフが行って経費の削減に努めています。地域の方、利用者とともに施設を管理していく協力関係ができています。技術を持った利用者が所属している利用者団体にはボランティア活動として各種修繕や補修を気軽に行っていたいでいます。            季節の花などをさりげなく、飾っていただく利用者もいます。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>一部のFL型蛍光灯照明、体育室の水銀灯照明など効率の低いものが使用されています。交換した時の投資効果を試算して、市と協議し、省エネ推進を図っていくと良いと思われます。また同時に、現状の電力消費量を把握しておいて、交換後の電力消費量と対比できるようにしていくことも重要です。</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)>	
シフト勤務制をとっていますが、各シフトで4人からなる初動班を構成し、震度5強以上で参集できるようにしています。	

### (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)>	
開館中は4時間に2回の頻度で建物内外を巡視しています。また、体育室などの要所をカメラでモニターし、利用者の状況を把握しています。	

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、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)>	
各スタッフは館のエントランスの鍵とSECOMのカードとを持った2重管理としています。鍵台帳に鍵保有者と鍵ナンバーを記録し、鍵保管の責任を明確化しています。館内の各部屋の鍵は鍵BOXに保管しています。	

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)>	
4時間に2回の頻度で巡回を行い、巡回時間を日報に記録しています。巡回時には、点検をするだけでなく、清掃状況を点検し、ゴミが落ちている場合など対応をしています。	

### (3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)>	
危機管理対応マニュアル、横浜市のヒヤリハット集を常備して参照しています。 巡回時には、施設・設備の安全性やサービス内容等をチェックし、業務日誌に巡回時間とともに内容を記録しています。窓の開閉やヒーターの電源等安全にかかわるところは業務日誌の確認欄を用いて、退場前にチェックしています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
危機管理研修、普通救急救命、事例研修	
<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)>	
事例研修では、ヒヤリハット集の査読をするなど実際の事例に基づいて行っています。	



## (5) 防災業務

### ①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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"/> 評価対象外施設である	<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)>	

### 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 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	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者にも参加を呼びかけて実施しています。	

## (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)>
スタッフが地域に居住している利点を活かして、緊急時には容易に参集できる体制を構築している点。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

## 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での出勤簿等の両方で確認する。なお、必要な職員体制がとれていないことについて、横浜市と調整できている場合はとっていると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
少ない人数で効率的、効果的な組織としています。 ・館長は、近くにある仲町台地区センター館長が兼務しています。 ・夜間は利用人数も減り、事務作業も少ないので1名で対応しています。	

#### ②協定書等のとおり開館しているか？

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

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

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

#### ③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
HP	
<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)>	
HPで公開しており、閲覧しやすくしています。なお、館では閲覧できる旨の掲示をして、ファイルで保管しています。	

## (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

### ①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)> ヒアリング、研修資料	
<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)>	
<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)>	
業務に必要な研修だけでなく、市の方針についても研修しており、地域交流・連携の実践につなげています。 ・次世代を見据えて次世代育成研修を行っています。新人には集合研修をした後、OJT を行って早期の戦力化を図っています。 ・研修参加者全員、研修の感想を記載して効果を確認し、研修の改善を図っています。	

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>&lt;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)&gt;</p> <p>○協会事務局が主催する必須研修については、開催日時、開催場所を分散させ、職員が都合の良い日時が、選択出来るように配慮されている。</p> <p>○研修にあたっての交通費、賃金は全額支給されている。</p> <p>○施設での研修、勉強会は全員が参加しやすいように、スタッフ会議の場を利用している。</p> <p>○救命講習についても、研修費用や賃金は全額支給されている。 また、講習に参加しやすいように事務局から講習会日程情報が提供されている。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>スタッフが研修に参加しやすい工夫をしています。 ・開催日時、開催場所の工夫 ・研修費用や賃金は全額支給 研修内容について、アンケートで要望を聞いて内容の充実に努めています。要望を踏まえて「クレーム対応研修」を実施しました。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>スタッフミーティングで報告、質疑応答を実施しています。さらに関連する資料をファイリングして保管しています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
業務マニュアルの一環として「受け付け対応マニュアル」を作成しています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
○事務局主催の接遇研修で基本的な接遇能力の向上を図っている。また、「お客様第一主義とは何か」を議論することで、マニュアルによらない資質向上を目指している。	ヒアリング、資料(管理ノート、個人目標管理シート)
○利用者サービス向上に対して、出来る限り均一的なサービスを提供するためにも「管理日誌」に、その日の情報を記入し、職員間の情報共有に取り組んでいる。	<不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
○施設の利用方法など変更する場合も委員会や利用者会議で意見を確認、その内容を職員間で議論し、新しい制度への移行がスムーズに出来るように取り組んでいる。	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
○地域づくり養成講座の要点等を館長から説明することにより、職員の資質向上を図っている。	日常の情報共有は連絡ノート、引継ぎミーティングで確実にしています。
○スタッフ全員に、目標による行動管理を試行し、事務局長・館長の目標の共有化と職員の資質の向上を図っている。	・研修でのグループ討議や月1回のスタッフミーティングにおいて利用者の声を共有し、前向きに活用しています。 ・地域に立脚している施設特性を踏まえて「地域づくり講座」を館長からスタッフに説明しています。 ・スタッフは目標管理シートを作成し、資質向上、創意工夫、能力発露の機会があります。

### (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)>	
Pマークは、以前に取得(現在は、継続していない。)して個人情報保護の仕組みの定着化を図りました。Pマーク返納後も体制、仕組みを作り、運用し個人情報保護に努めています。運用では、館毎に自己評価を行っています。	

#### 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)>	
指定管理者としての責任者を事務局長、本施設の責任者を館長に定めています。	

#### 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)>	
個人情報保護に関する事例なども研修し、保護を身近なものに感ずるようにしています。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>研修を行い、終了後に誓約書をとっています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>必要最小限の範囲を明確化しています。                      ・事業の申込書 ・団体登録書 ・自主事業講師情報 ・委員会委員情報 ・スタッフの情報</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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)> 紙で管理している情報とコンピュータで管理している情報のそれぞれに措置を講じている点。 ・取り扱い権限のあるものを特定 ・ファイルを鍵のかかる棚に保管 ・不要な紙はシュレッダーで廃棄 ・PCへのアクセスはパスワードで管理 ・個人情報を含むPC は鍵のかかるところに保管	

#### (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)>  指定管理者の本部で経理業務を担当し、館では現金の出納を担当して業務の効率化を図っています。	

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)> 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)>  経理責任者は指定管理者の事務局長で、館の出納責任者は館長です。スタッフが出納を担当して館長がけん制しています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現金出納帳、収支報告書、ヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  収支計画書、報告書を館で作成し、指定管理者事務局と協議しています。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  各支出項目毎に伝票をノートに張り付けて保管しています。小口現金以外の伝票は指定管理者事務局で管理しています。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <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)>	
通帳と印鑑とを別々の金庫に保管しています。	

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>&lt;経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>○人件費については、通常勤務以外の出勤に関しては、館長承認の仕組みとなっている。</p> <p>○節電については、事務所の電灯を間引き、トイレのウォシュレット電源を夏場切ったり、利用者にも節電・節水の呼び掛け運動をしている。</p> <p>○コピー代については、大量に使用する資料については、コピー単価の安い仲町台地区センターの印刷機を使用したり、日常的には、裏紙(個人情報該当外用紙の使用)を使用するように努めている。</p> <p>○ 会館祭り等のイベントでは、地元町内会・自治会のボランティアの人々の助けを借りて、実施している。また、仲町台地区センター祭りの景品を、安価で譲り受けて再活用している。</p> <p>○ 台風被害などで、落下した遮光ネットは、休館日に直営で修繕するなどして、経費削減を図っている。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング、収支計画書、報告書</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>経費のうちで人件費、委託費を除くと電気料金、修繕費が大きな割合を占めています。左欄に指定管理者が記載しているように各種に経費削減を図っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・修繕技術を保有する利用者の協力で心よく無償で修繕していただくこともあり、経費の削減につながっています。</li> <li>・照明のLED化は指定管理者としての検討項目としています。</li> </ul>

(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
<b>評価機関 記述</b>	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>前年度の運営結果を自己評価して年度末に自己評価表に整理し、翌年度の計画につなげています。</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)> ヒアリング、平成 28年度外部評価表、平成28年度自己評価表 <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)> ミーティング室と体育室の稼働率がテニスコートの稼働率と比べて低いことを認識しており、これらの稼働率向上を課題として取り組んでいます。平成29年度は体育室で卓球教室を開催し、稼働率向上を図りました。本事業は平成30年度の継続課題としています。	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、現場確認 <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> テニスボールがプレイ中にフェンスを越えて隣接地に入ってしまうことがあり、問題となっていました。区と協議を重ね、フェンスの高さをかさ上げする工事を行い問題の解決を図っています。	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>目標設定及び自己評価は館長が作成し職員とレビューし決定する。 館長が職員全員と中間振り返りと期末振り返りを行い目標及び評価の周知・共有を行う。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>目標管理表、自己評価表、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>自己評価表では、今後の取組み欄に翌年度の取組み方針を記載していますが、方針にとどまっており、具体的な改善計画とするにいたっていません。 計画の概要を記載すると良いと思われます。</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>職員が運営内容を踏まえて目標設定し、定期的に振り返るシステムを構築している点を評価します。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>スタッフは業務分担制をとって責任をもって業務を行っています。また、各スタッフは、担当している業務以外はサブスタッフとなってマルチジョブを実施し、互いに業務が円滑に実施できるようにしている点を評価します。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>自己評価表では今後の取組みに対して改善計画を記載するようになっていきます。改善計画では、計画の狙いと目標を明確にし、実行責任者、実行項目を定めるとともに評価基準を設定すると計画がより具体的で実効あるものとする事ができます。</p>

## VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>○緑化事業の一環として予算配布されている事業には、利用者の皆様が気持ちよく利用していただくために、プラントナーの花植えや会館まつりの時には、苗木100本を提供していただき、参加者・地域住民に配布し、喜ばれている。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>事業計画書、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>区では地域交流、高齢者の健康づくりを目指しています。本施設では、地域の方々の交流の場、活動の場を実践しています。</p> <p>また、自主事業では健康体操教室を年間40回実施し、高齢者も多く参加し、健康づくりに貢献しています。</p> <p>省エネ推進、緑のカーテンづくり、苗木の配布等を通じて環境保全にも貢献しています。</p>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>○仲町台地区センターとの一体化運営</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・館長が兼務することにより、イベント運営時や業務運営など一体化運営が図られてきた。</li> </ul> <p>○テニスボールの再利用</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・小学校の椅子の脚カバーにテニスボールを使用したい申し出が、小学校関係の利用者の方からあり、資源有効用の観点から、施設として協力的に取り組んでいる。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>事業計画書、ヒアリング</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>地域と一体となった運営を実践している点を評価します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者が管理運営している14施設だけでなく地域のケアプラザ等との連携を図っていること</li> <li>・大掃除に利用者、地域住民が参加して行っていること</li> <li>・会館祭りでは近隣農家と野菜販売会を行っていること</li> <li>・技術を持った利用者が所属する団体がボランティア活動として修繕業務を行っていること</li> </ul> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>ミーティング室の15-17時の稼働率向上を課題としています。現状は施設別の稼働率分析を行っています。今後は利用者層別の利用状況の分析等を加えると、利用者ニーズや稼働率向上のヒントが得られるものと思われます。</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
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>		
(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)	-	-
<b>II. 利用者サービスの向上</b>		
(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)	-	-
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>		
(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)	-	-
<b>IV. 緊急時対応</b>		
(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)	-	-
<b>V. 組織運営及び体制</b>		
(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)	-	-
<b>VI. その他</b>		

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			
			レ 開催していない	レ 開催していない			
			レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している			
		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 課題を抽出していない	レ 課題を抽出していない			
			レ 特に課題がない	レ 特に課題がない			
			レ 非該当	レ 非該当			
		③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している			
			レ 一部対応策を実施していない	レ 一部対応策を実施していない			
			レ 対応策を実施していない	レ 対応策を実施していない			
		<b>不備の数</b>			<b>0</b>	<b>0</b>	
		II・利用者サービスの向上	(1) 利用者会議	①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？	レ 開催している	レ 開催している	
					レ 開催していない	レ 開催していない	
レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している						
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 課題を抽出していない			レ 課題を抽出していない			
	レ 特に課題がない			レ 特に課題がない			
	レ 非該当			レ 非該当			
③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している			レ 対応策を実施している			
	レ 一部対応策を実施していない			レ 一部対応策を実施していない			
	レ 対応策を実施していない			レ 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 アンケート	
				レ 実施していない	レ 実施していない	レ その他	
				レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している		
			レ 課題を抽出していない	レ 課題を抽出していない			
			レ 特に課題がない	レ 特に課題がない			
			レ 非該当	レ 非該当			
	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 対応策を実施している	レ 対応策を実施している			
			レ 一部対応策を実施していない	レ 一部対応策を実施していない			
			レ 対応策を実施していない	レ 対応策を実施していない			
			レ 公表している	レ 公表している			
			レ 公表していない	レ 公表していない			
			レ 非該当	レ 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			
			レ 情報提供しているが、一部不備がある	レ 情報提供しているが、一部不備がある			
			レ 情報提供していない	レ 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			
			レ 設置していない	レ 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			
			レ 仕組みがない	レ 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			
			レ 周知していない	レ 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			
			レ 記録していない	レ 記録していない			
			レ 苦情等が寄せられていない	レ 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				
	レ 一部対応策を実施していない		レ 一部対応策を実施していない				
	レ 対応策を実施していない		レ 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					
	レ 公表していない	レ 公表していない					
	レ 苦情等が寄せられていない	レ 苦情等が寄せられていない					

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
Ⅱ・利用者サービスの向上	(4) 公正かつ公平な施設利用	②窓口で「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている	レ 備えている
			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(6)及びし、図書管理購入の	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
		①図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか？	レ 利用者から希望をとっている	レ 利用者から希望をとっている
	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	
<b>不備の数</b>			<b>0</b>	<b>0</b>
Ⅲ・施設・設備の維持管理	(1) 協定書の遂行に	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
	(3) 施設衛生管理業務	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
		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		
<b>不備の数</b>			<b>0</b>	<b>0</b>
Ⅳ・緊急時対応	(1) 時対応の緊急	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
	(3) 事故防止業務	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を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		
<b>不備の数</b>			<b>0</b>	<b>0</b>

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) 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)	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
			一部に職員に実施していない	一部に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	
	一部に体制を確保していない	一部に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
		レ 実施している	レ 実施している	
	一部に実施していない	一部に実施していない		
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
		レ 協定書等のとおりに開館している	レ 協定書等のとおりに開館している	
	一部に協定書等のとおりに開館していない	一部に協定書等のとおりに開館していない		
	(2) 職員の資質向上・情報共有	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
			一部に職員に実施していない	一部に職員に実施していない
		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
	(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
		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
			一部に職員に実施していない	一部に職員に実施していない
		④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)	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
	一部に職員から取っていない		一部に職員から取っていない	
	(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
		②適切な措置を講じているか？	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
		(5) 運営目標	①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？	レ 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
	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用に関し、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 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施設課題、目標、進捗について区と協議されているか？	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	
	不備の数			0
不備の合計			0	1