

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市新石川スポーツ会館  
評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

令和7年2月

## 目次

評価結果の総括	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
<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	<ul style="list-style-type: none"> <li>当館は、青葉区の区民利用施設として最も歴史があり(昭和56年開館)、青葉区で唯一の公設テニスコートを保有するため、地域住民のスポーツの活動拠点、コミュニティの場として幅広い年齢層のかたにご利用いただいております。</li> <li>設立当初から、町内会・自治会等地域住民や学校との連絡を密にし、情報を共有し、自治会の協力を得て回覧板等でも広報に努めています。</li> <li>施設周辺の違法駐車に対しては、こまめな声がけや、近隣の皆様や地域の警察とも連携して対応しています。</li> <li>近隣住民のコミュニティの場として、地元の地域ケアプラザ共催のサロン「なごみ」を毎月開催し、情報共有も行っています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>自治会、町内会、小学校等には、回覧板やチラシの配布等により自主事業の告知やイベントの紹介を行うことで連携しています。</p> <p>地域住民のコミュニティの場として、近隣のたまプラザ地域ケアプラザと共に「なごみサロン」を毎月開催し、民生委員、児童委員、保健推進委員等地域ボランティアと交流・情報交換にも努めています。</p> <p>スポーツ会館委員会は、自治会長、自治会スポーツ推進委員、青少年指導員、利用者代表から構成されています。利用者代表は、テニス、卓球、バドミントンそれぞれの利用者から選ばれていることから、委員会では、様々な意見や要望に基づいた議論が行われています。</p> <p>令和4年度及び5年度に、近隣の國學院大学の学生と連携して小学生向けの卓球・テニス教室を自主事業として開催しました。</p> <p>施設周辺は違法駐車が多いですが、近隣の住民や警察とも連携して、違法駐車減少・撲滅に協力しています。</p>
II ・ 利用者サ ービスの 向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>テニスコート2面の稼働率は86%、スポーツ室の稼働率も84%と、多くの方にご利用いただいています。申込みをいただいても、抽選でご希望に添えない結果になってしまうこともあり、抽選時に申込状況を知りたいという要望に応え、平成28年6月から窓口で申込状況をお見せするサービスを始めました。また、抽選結果はホームページで確認していただけるので、多くの方に閲覧いただき大変好評です。</li> <li>サロン「なごみ」の他、幼児向けの「リトミック」、高齢者も参加できる「健康体操」「太極拳」や、「テニスゲーム教室」等幅広い年齢層対象の自主事業を開催しております。</li> <li>職員は、常に「CS(顧客満足)からCD(顧客感動)」を目標に、日々接客向上に努めています。</li> <li>他に、委員会、利用者アンケート、「お客様の声」のご要望に対応しています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>スポーツ室の稼働率は84%と高いため、スポーツ室を使用しないで実施できるウォーキング、ランニング等の講座を検討しています。逆に稼働率17%と低いミーティング室は、自主事業の親子リトミックをサークル活動に発展させて利用を増やし、稼働率を上げる努力が見られます。</p> <p>アンケート集計結果などから抽出した利用者の要望に応じて、自主事業として令和6年度よりテニスゲーム教室を開講しています。一般のテニス教室より料金設定を低くする一方、著名な指導者をコーチとして招聘するなど利用者サービスの向上を図っています。</p> <p>「顧客満足」だけでなく、「顧客感動」を目指して、利用者の期待を超えるような接遇に努めています。</p> <p>【提案事項】</p> <p>ミーティング室の稼働率向上を図るために、ホームページに打合せ以外で利用している写真を掲載したり、利用をアピールしたチラシを作成して掲示・配布したら如何でしょうか。</p>
III ・ 施設・ 設備の 維持管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>昭和56年築のため、日々経年劣化が進んでいます。安全で快適な環境作りのために、職員は、常に利用者の目線に立って、点検リストに沿って毎日点検清掃し、軽微な修理にはその場でスタッフがすぐに対応し、施設を良い環境に維持しています。床のワックス塗り等日常の清掃では対応できない清掃は、業者に委託しています。</li> <li>防火・防犯対策として、日常機械警備を業者に委託しています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>スタッフは、清掃・設備点検チェックシートを用いて日常の保守点検を行っています。備品や用具の小破損の修繕は、可能なものについてはスタッフが行い、設備の維持管理に努めています。</p> <p>床のワックス掛けは専門業者に依頼していますが、毎日の清掃は点検チェックシートに基づいてスタッフが行い、テニスコート外周等施設周辺の落ち葉や雑草などの清掃もこまめに行っており、施設内部だけではなく施設周辺の清潔さを保つことにも気を配っています。</p> <p>ウォータークーラーの水質検査を毎年行っていますが、その結果を公表することで利用者に安心感を与えています。</p> <p>当館は築40年以上経っており、経年劣化による設備・備品の不具合や破損も多くなっています。限られた予算及び一人勤務による限られたマンパワーの中で、日ごろから利用者の安全性を最優先に考えて修理・修繕、部品交換等を行っていることは評価できます。</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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急時対応マニュアルを定め、職員全員に周知徹底を図っています。職員は常に一人勤務体制なので、あらゆる緊急時を想定して、職員ミーティングで最善の方法を常に模索していきます。</li> <li>・セコムの緊急時通報ボタン設置他、館長・スタッフの連絡先、区他関係各署の連絡先や「救急車要請時」や「火災発生時」の対応を、事務室内に大きく掲示しています。</li> <li>・地域の消防出張所にお願ひし、AEDの取扱い方法・救急措置の講習を実施しています。</li> <li>・避難訓練を実施し、常に緊急時に対する意識を高め、すぐに対応できるよう備えています。また、安全な避難ができるように、ヘルメットを利用者が手にとりやすい場所に配置しています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>緊急時対応には、地震発生時、病人・負傷者発生時、風水害の発生(台風接近等)等事象ごとに具体的な対応手順を記載したマニュアルを作成しています。事務室内にそれらを掲示していることで、発生時はスタッフ誰でもがすぐ確認し迅速な対応をとることが出来る環境になっています。青葉台消防署元石川消防出張所と連携を密に図り、毎年AED操作の取扱や救急救命に関する指導を仰ぐことで、職員間のスキル維持の強化に励んでいます。救急救命の手順等を記載した事故対応マニュアルが作成されスタッフがいつでも確認・活用できるようになっています。</p> <p>【提案事項】</p> <p>当館(屋外テニスコート含む)は高架下に建てられています。高架下という特殊性から大きな災害等が発生した場合に備え屋外の利用者も含めた避難誘導の方法のシミュレーションをしてみることも重要かと思います。</p>
V ・組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事務局長が館長として、緊急時の対応や職員研修をはじめ、管理運営全般にあたっています。</li> <li>・事業計画書の通り、コミュニティスタッフがローテーションで1人体制の勤務にあたっています。清掃や点検で館内外を巡回するときは事務室を施錠し、電話対応もできるよう、子機を持って移動します。</li> <li>・職員は、全員近隣の住民です。1人勤務体制の施設ですが、非常時にはすぐに連絡し、複数で対応できるようにしています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>研修は、月1回の休館日を利用したスタッフミーティングの中で実施しています。外部研修は、交代勤務の日程を柔軟に変更する等常勤職員・スタッフが参加しやすい環境を整えています。研修費用や交通費は、全額法人が負担しています。</p> <p>スタッフ中心の配置体制のためスタッフの資質向上策の一環として「自己評価制度」を導入しています。約15の業務遂行項目を5段階で自己評価し半年ごとの面談を通して習熟度の確認を行い資質向上に繋げる仕組みを構築しています。</p> <p>当館は、スタッフが1日4時間勤務で早番・中番・遅番の3交代の一人勤務体制で運営しています。館長は法人の事務局次長を兼務していることから6名のスタッフとの報告・連絡等のコミュニケーションは、スタッフミーティングやメール、ミーティングの記録等を効果的に活用し情報共有を図ることで、サービス水準の維持に努めています。</p>
VI ・その他	<p>今年度に新しい自主事業として、かねてから要望のあったテニスの講座として、「テニスゲーム教室」を開設しました。今後も、様々なニーズにこたえていけるよう取り組んでいきます。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>横浜市中期計画(2022―2025)9つの戦略の内の3つの戦略(スポーツ環境の充実と大学との連携した地域づくり、脱炭素社会の推進)を具現化するために協力・推進しています。健康維持・促進のための取組として「太極拳教室」や「活き活き健康体操」を開催し運動の習慣化に寄与しています。また、國學院大學体育会学生の協力で地元小学生対象に夏休みを利用しての卓球やテニス教室を開催し好評です。</p> <p>スポーツ室とテニスコートがメインの当館は、年間の利用者数が共に7,000人強、稼働率も共に85%前後と拮抗し当選するにも大変困難な人気施設です。地域住民の体づくり、健康づくりに必要な施設として大きく貢献しています。一方、たまプラーザ地域ケアプラザの協力で「なごみサロン」を毎月自主事業として開催していますが、地域住民の方々のコミュニティの場作りとしての世代間交流にも積極的に取り組んでいます。</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>・青葉区地域振興課・・・管理運営全般、業務報告等(常時、連絡調整) ・NEXCO中日本・・・はく落水漏れ補修等について(適宜) ・青葉警察署・たまプラーザ交番・・・防犯、違法駐車等 ・青葉消防署・元石川消防出張所・・・救急、AED講習 ・自治会、町内会・・・自主事業の告知、イベントの紹介(回覧板) ・小学校、PTA・・・自主事業の告知、イベントの紹介(チラシ配布)、防犯 ・地域ケアプラザ、地域住民・・・たまプラーザ地域ケアプラザとの共催の自主事業サロン「なごみ」の開催で、地域ボランティア(民生委員、児童委員、保健推進委員など)との交流、情報交換</p>	<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>令和5年度自主事業報告書・令和6年度自主事業計画書・自主事業チラシ・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>自治会、町内会、小学校等には、回覧板やチラシの配布等により自主事業の告知やイベントの紹介を行うことで連携しています。地域住民のコミュニティの場として、近隣のたまプラーザ地域ケアプラザと共に「なごみサロン」を毎月開催し、民生委員、児童委員、保健推進委員等地域ボランティアと交流・情報交換にも努めています。</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>スポーツ会館委員会は、自治会長、自治会スポーツ推進委員、青少年指導員、利用者代表から構成されています。利用者代表は、テニス、卓球、バドミントンそれぞれの利用者から選ばれていることから、委員会では、様々な意見や要望に基づいた議論が行われています。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input 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>&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;            令和5年度事業報告書新石川スポーツ会館委員会開催状況・議事録・ヒアリング            &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;            令和5年度は、スポーツ室のエアコン設置やシャワー室の温水化について設備の充実を課題として抽出しています。</p>

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input 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>&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;            エントランス・スポーツ室・ヒアリング            &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;            エアコン設置については、青葉区に働きかけ続けており、区も必要性は認識していますが、予算との関係で早急の設置は難しい状況です。そこで、利用者が少しでも暑さを凌げるよう、スポットクーラーを設置して対応しています。シャワー室の温水化については、当館には給湯設備がないことを説明し、理解を求めています。</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;            令和4年度及び5年度に、近隣の國學院大学の体育会の学生と連携して小学生向けの卓球・テニス教室を自主事業として開催しました。施設周辺は違法駐車が多いですが、こまめに声掛けしたり、近隣の住民や警察とも連携して、違法駐車車の減少・撲滅に協力しています。</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>

## 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 type="checkbox"/> 開催している	<input type="checkbox"/> 開催している
<input checked="" type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" 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>利用者会議は、以前は開催していましたが、新型コロナウイルス感染拡大が進行している時期に中止しました。感染拡大が落ち着き、再開も検討しましたが、利用者3名がスポーツ会館委員会のメンバーであり、そこで利用者の意見や考えが反映されていることから、開催の必要性は低いと判断し、現在は開催していません。</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>	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input type="checkbox"/> 課題を抽出している
<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 checked="" type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" 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;</p> <p>ヒアリング</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>	

### ③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input type="checkbox"/> 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 checked="" type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" 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;  <small>ヒアリング</small></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>	

## (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 checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <div style="display: inline-block; vertical-align: middle; margin-left: 10px;">             → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート              → <input type="checkbox"/> その他           </div>
<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;実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>毎年9月から10月にかけて実施しており、約100名から回答を得ています。</p> <p>&lt;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>アンケート調査は11月に集計され、その結果は同月に開催されるスポーツ会館委員会で発表されています。アンケート集計結果で抽出された課題や利用者の苦情・要望などが委員会で発表されることで、その対応策や解決策を議論する仕組みができています。</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 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>&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;            令和5年度事業報告書 アンケート集計結果・ヒアリング            &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;            ミーティング室の稼働率が低いという課題を抽出しています。</p>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

※利用者アンケート等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につな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 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>&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;            令和5年度自主事業報告書・令和6年度自主事業計画書・アンケート集計結果・ヒアリング            &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;            ミーティング室で行っている自主事業の親子リトミックがサークル活動に発展し、稼働率上昇に寄与しています。また日ごろから当館利用者に利用案内を配布して、ミーティング室で自主事業を行っていることやサークル活動でも利用できること等を周知し、知名度向上に努めています。</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 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"/> 非該当	<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;            エントランス・令和5年度事業報告書・ヒアリング</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;            エントランスの壁面に掲示されています。</p>	

(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 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"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>エントランスに掲示して情報提供しています。法人ホームページに、「ご意見・ご要望のゆくえ」サイトを設けて、その中でご意見ダイヤルに関する情報を提供しています。</p>	

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>エントランスにご意見箱を設置しています。</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>	

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>エントランス・ご意見／ご要望のゆくえ・法人ホームページ・ヒアリング</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>苦情解決の仕組みは、ご意見ダイヤルの利用方法とともに、「ご意見・ご要望のゆくえ」としてまとめられています。</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>エントランスに「ご意見・ご要望のゆくえ」を掲示するとともに、法人ホームページに、「ご意見・ご要望のゆくえ」サイトを設けて、苦情解決の仕組みを周知しています。</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>	

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

<記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

苦情等が寄せられた場合は、月1回のスタッフミーティングで共有するとともに、ミーティングの記録の中で、内容を記録しています。

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input 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

<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年度事業報告書苦情対応状況報告・ヒアリング

<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

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

<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年度事業報告書苦情対応状況報告・ヒアリング

<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

#### (4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&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>・窓口に掲示、施設案内を配架しています。 ・また開館時間帯以外の来館者にも見えるように、建物外にも施設案内を設置しています。 ・施設案内、ご利用案内、講座・イベント、お知らせ、地図・アクセスを当協会のホームページで紹介しています。見やすいと好評です。 ・自主事業は館内掲示、配架、ホームページの他、地域回覧で広報につとめています。 ・「新石川スポーツ会館だより」を発行し、館内掲示・配架、自治会による地域回覧をお願いしています。</p>	<p>&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>受付窓口・館外／館内掲示・横浜市新石川スポーツ会館利用のご案内・ホームページ・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>建物出入りロドア外側の壁面にも利用案内を設置することで、開館時間帯以外の来館者にも施設内容や利用方法等についてPRを行っています。館内平面図や部屋の写真などを記載した「施設案内」と利用方法や利用時間を説明した「利用のご案内」を作成して、当館の紹介に努めています。</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 checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる
<input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p>&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; 横浜市新石川スポーツ会館利用のご案内・ホームページ・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&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>申込みが多数の場合は抽選を行っています。抽選結果は、ホームページの「お知らせ」で発表されますので、来館や電話で確認する手間が省けます。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&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; 令和5年度職員研修実施情報・令和6年度職員研修実施計画・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&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>令和5年度は、法人本部が作成しているハラスメントに関する資料に基づいて実施され、館長による講義とスタッフとの意見交換が行われました。</p>	

## (5) 自主事業

### ①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

※施設で実施している自主事業の内容を確認し、年齢、性別等に偏らず多くの住民が参加できるような幅広い事業内容が全体として提供されているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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;            応募時事業計画書・令和5年度／6年度事業計画書・令和5年度事業報告書・ホームページ・ヒアリング</p> <p>&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>当館は、スポーツ施設なのでスポーツ室の稼働率が非常に高く、自主事業として利用する時間が限られています。その中であって可能な限り利用の少ない時間帯を活用して、工夫しながら幼児から大人までの幅広い世代を対象とした事業を提供していることは評価できます。</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>	

## (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;  ヒアリング</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>&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>・「新石川スポーツ会館だより」を発行し、館内掲示・配布、HPによる広報に努めています。</p> <p>・自主事業は、窓口に掲示、チラシを配架するとともに、屋外の道行く人にも目にとまるようポスターを掲示しています。</p> <p>・また、地域ケアプラザや地域の小学校にもチラシの配布を依頼しています。</p> <p>・複数の施設を管理運営している利点を生かして、必要に応じて他施設にもポスター掲示、チラシを配架する等で広報に努めています。</p> <p>・ホームページで施設案内、ご利用案内、講座・イベント、お知らせ、地図・アクセスを紹介、常に最新の情報を提供しています。</p> <p>・スポーツ施設というイメージが強いため、ミーティング室で自主事業等を行っていることがあまり周知されていません。そこで、利用者に積極的に声をかけ利用案内を配布しています。</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>新石川スポーツ館だより・自主事業チラシ・ポスター・利用のご案内・ホームページ・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>当館建物の外のフェンスに自主事業のポスターを掲示することで、当館の利用者だけではなく通行人にも周知しています。法人傘下の他施設のほか、たまプラザ地域ケアプラザ等他法人傘下施設や山内小学校、新石川小学校にもポスター掲示やチラシ配架を依頼して積極的な広報活動を展開しています。スポーツ施設のイメージが強く、ミーティング室での活動が十分承知されていないので、利用案内を配布して利用を呼び掛けています。</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>・職員は、名札を付け、利用者から判別しやすいようにしています。</p> <p>・電話対応の際は、必ず施設名を名乗り、利用者に好感を持って頂けるような接遇を心がけています。</p> <p>・接遇については、”お客様の気持ちのその先へ”、思いやりに溢れる対応に日々努めています。</p>	<p>&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>常勤職員とスタッフは、入職時に法人本部が実施する接遇研修に参加しています。その際独自の接遇ハンドブックをもとに「利用者に好感を持っていただける接遇」を目標に研鑽しています。当館としては、利用者に満足していただく(顧客満足)だけでなく、利用者に感動を与えること(顧客感動)を目指して、利用者の期待を超えるような親身で思いやりが溢れ、信頼していただける接遇に努めています。</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>・不正な利用申込や無断キャンセルを防止するため、「利用のご案内」を定めています。みなさんに気持ち良く利用していただくためのルールだと納得して利用していただいています。</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>スポーツ室の稼働率は84%と高いため、自主事業を増やすことには限界があります。そこで、スポーツ室を使用しないで実施できるウォーキング、ランニング等の屋外での講座を検討している点は評価できます。逆に、ミーティング室の稼働率が16.7%と低いことから、自主事業からサークル活動に発展させて稼働率の向上を図ろうとする努力が見られます。</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)＞

アンケート集計結果等から抽出した利用者の要望に応じて、自主事業として令和6年度よりテニスゲーム教室を開講しています。一般のテニス教室より料金設定を低くする一方、著名な指導者をコーチとして招聘するなど利用者サービスの向上を図っています。ミーティング室の稼働率の向上を図るために打合せや小集会以外(フラダンス、ヨガ、ピラティス等)にも利用できることを、「利用のご案内」やホームページで周知しています。

＜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)＞

ミーティング室の稼働率向上を図るために、ホームページに打合せ以外で利用している写真を掲載したり、「利用のご案内」とは別に利用をアピールしたチラシを作成して掲示・配布したら如何でしょうか。

### 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 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 type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>施設維持管理計画に基づいて、適切に管理しています。日常の保守点検は、スタッフが清掃・設備点検チェックシートを用いて行っています。軽微な修理はその場でスタッフが対応して、設備の維持管理に努めています。</p>	

##### 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 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"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>日常清掃は、清掃・設備点検チェックシートを用いて毎日スタッフが行っています。床のワックス掛け等は専門業者に依頼して定期的に行っています。</p>	

## (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>	

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>	

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>	

### (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>	

#### 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>	

#### (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>・清掃業務のチェックリストを作成し、日々もれのないように清掃を行っています。</p> <p>・またリストにない落ち葉や雑草等の外廻り清掃はスタッフ各自の気づきの中で実施しています。</p> <p>・専門業者に委託して、定期的にワックスがけやテニスコート洗浄を行っています。</p> <p>・ウォータークーラーは、水質検査を毎年行い飲料水として適合しているかチェックしています。結果についてはウォータークーラー近くに掲出し、利用者が安心して利用できるようにしています。</p> <p>・用具や備品の小さな破損には、職員がすぐに修繕を行う等、常に利用者が気持ちよく利用できるよう工夫を重ねています。</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>ウォータークーラー水質検査結果・清掃・設備点検チェックシート・令和6年度施設維持管理計画・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>ウォータークーラーの水質検査を毎年行っていますが、その結果を公表することで利用者に安心感を与えています。スタッフは、テニスコート外周等館周辺の落ち葉や雑草などの清掃をこまめに行っており、館内だけではなく館外周辺の清潔さを保つことにも気を配っています。備品や用具の小破損の修繕も、可能なものについてはスタッフが行っています。</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>当館は築40年以上経っており、経年劣化による設備・備品の不具合や破損も多くなっています。限られた予算及び一人勤務による限られたマンパワーの中で、日ごろから利用者の安全性を最優先に考えて修理・修繕、部品交換等を行っていることは評価できます。</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 checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>緊急時対応については、地震発生時、病人・負傷者発生時、風水害の発生(台風接近等)等事象ごとに具体的な対応手順を記載したマニュアルを作成しています。また、事務室内にそれらを掲示していることから、発生時はスタッフ誰でもがすぐ確認し迅速な対応をとることが出来る環境になっています。</p>	

### (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 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"/> 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 type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p>&lt;警備の内容についてチェック又は記述して下さい。&gt;</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: )</p> <p>&lt;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)&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>機械警備の他に、事務室内には緊急時通報ボタンを設置し防犯対応に備えています。</p>	

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 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;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;  事務室内・ヒアリング</p> <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>	

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 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 type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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) 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 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"/> 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 type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>毎日朝と閉館時に清掃・設備点検チェックシートで確認・記録をしています。</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 checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>スタッフミーティングを活用して全常勤職員・スタッフ対象に「熱中症対策」や雨の降った後の屋外テニスコートは滑りやすいことによる事故発生予防対策の研修等を行っています。</p> <p>&lt;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)&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>	

#### (4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？（常勤・非常勤に関わらず）

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。&gt;</p> <div> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している           <input type="checkbox"/> 設置していない         </div> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>全常勤職員・スタッフは、青葉台消防署元石川消防出張所の職員から、AED操作や救急救命の処置方法等の指導を受けています。</p> <p>&lt;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)&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>青葉台消防署元石川消防出張所と連携を密に図り、毎年AED操作の取扱や救急救命に関する指導を仰ぐことで、職員間のスキル維持の強化に励んでいます。救急救命の手順等を記載した事故対応マニュアルが作成されスタッフがいつでも確認・活用できるようになっています。</p>	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞ 事務室内・行政関連/病院関連緊急連絡網・職員用連絡網・ヒアリング ＜体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)＞         ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞	

## (5) 防災業務

### ①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>	

### 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>&lt;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>全常勤職員・スタッフは、年1回機械警備・消防設備保守点検業者から消火機器の説明と水消火器による消火訓練の指導を受け防災スキルの向上に努めています。防火管理者は、事務局長です。</p>	

## (6) 緊急時対応全般（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>事務室内には、「救急車要請時」と「火災発生時」の対応の仕方フロー図を掲示しています。迅速な対応がとれる体制になっています。防災対策の一環として、ヘルメットをスタッフ用の他に利用者用として24個備えていることは他施設の参考になります。</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>当館(屋外テニスコート含む)は高架下に建てられています。高架下という特殊性から大きな災害等が発生した場合に備え屋外の利用者も含めた避難誘導の方法のシミュレーションをしてみることも重要かと思います。</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>&lt;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)&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>	

#### ②協定書等のとおりに開館しているか？

※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>&lt;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)&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>&lt;公表方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>事務室受付横に閲覧用ファイルとして配架しています。</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>事業計画書・事業報告書は、平成23年度から閲覧用ファイルに入れ履歴管理が充実しています。利用者は過去の分も含めいつでも閲覧できる環境になっています。当館ホームページから法人サイトへの案内があり法人の「公開情報コーナー」から青葉区のホームページにアクセスして閲覧することができます。</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 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"/> 作成しているが不備がある
<input type="checkbox"/> 作成していない	<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 checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 応募時事業計画書・令和5年度職員研修実施状況・令和6年度職員研修実施計画・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)> 全常勤職員・スタッフを対象に、個人情報保護、人権啓発、AED取扱い、消防設備取扱訓練等の研修を行っています。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？（常勤、非常勤に関わらず）

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&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>・年度当初に、研修計画を作成し、研修項目・内容等を予め周知しています。</p> <p>・職員が研修を受けやすいよう、協会の全体研修も含め、研修は施設点検日（休館日）に実施しています。施設点検日に実施できないものについては、ローテーションの組み替えをし、対象職員が受講しやすいように柔軟に対応しています。</p> <p>・専門的な技術・知識などを要する研修については、複数管理のメリットを生かし、当協会の他の管理運営施設とともに受講できるようにする等、計画しています。</p> <p>・研修は、勤務時間として扱い、出張を要する受講については、交通費を支給しています。</p>	<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>応募時事業計画書・令和5年度職員研修実施状況・ミーティングの記録・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>研修は、月1回の休館日を利用したスタッフミーティングの中で実施しています。外部研修は、研修日に合わせて交代勤務の日程を柔軟に変更する等常勤職員・スタッフが参加しやすい環境を整えています。研修費用や交通費は、全額法人が負担しています。法人本部では、自己啓発助成制度や資格取得への奨励も整備され、資格取得後の取得手当の支給を行っています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p>&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>ミーティングの記録・共有ノート・スタッフミーティング議事録・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>常勤職員が、法人本部主催の「接遇研修」や「新規採用者研修」等を受講した際は、スタッフミーティングの中で研修内容のフィードバックを行う仕組みを構築しています。</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 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"/> 作成しているが、活用していない
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>法人本部作成の接客ハンドブックの他に当館独自の「業務マニュアル」を作成しています。当マニュアルは、利用受付業務や清掃、早番・中番・遅番でのそれぞれのスタッフ業務、抽選申込み・当選者受付業務等が記されています。窓口業務での運用に有効に活用しています。</p>	

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
<p>&lt;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)&gt;</p>          <p>[資質向上の取組]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務に対する自己評価制度を導入し、振り返りと上司との面談を通して職員の能力・資質の向上を図っています。</li> <li>・研修計画に基づく様々な研修のほか、定例ミーティングにおける業務の改善案や苦情対応例の発表等を通して職員・スタッフの資質向上を図っています。</li> </ul> <p>[情報共有の取組]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・1人勤務の施設なので、日常業務の中で、特記事項はもちろんのこと、利用者から尋ねられたこと、またそれにどう回答したか等、業務日誌に細かく記入し、全員で情報共有しています。</li> <li>・業務日誌の内容や、日々の疑問点を議題として、月1回のミーティングを行っています。</li> <li>・ミーティングでは、非常時の対応にも取組み、訓練しています。</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>応募時事業計画書・ミーティングの記録・共有ノート・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>スタッフ中心の配置体制のためスタッフの資質向上策の一環として「自己評価制度」を導入しています。約15の業務遂行項目を5段階で自己評価し半年ごとの面談を通して習熟度の確認を行い資質向上に繋げる仕組みを構築しています。館長とスタッフ及びスタッフ間での情報共有は、日々の共有ノートを活用するとともに月1回のスタッフミーティングの中でミーティングの記録を作成し漏れのない伝達の仕組みを確立しています。</p>

### (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 checked="" type="checkbox"/> 整備している
<input type="checkbox"/> 整備していない	<input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>法人本部では「個人情報保護規程」「個人情報保護マニュアル」を整備し、ホームページに「個人情報保護基本方針」を掲載しています。</p>	

#### 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 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"/> 明確化しているが周知していない
<input type="checkbox"/> 明確化していない	<input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>館長を「個人情報保護運営管理者」に任命し、周知しています。</p>	

#### 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 checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>館長が講師となり、個人情報保護研修を実施しています。横浜市指定管理者個人情報保護研修資料を活用し理解を深めるとともに、日常業務における個人情報保護についての個別点検を確認しながら周知徹底に取り組んでいます。</p>	

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>&lt;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>	

⑤個人情報を収集する際に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>使用申込書や承認書、受付簿等には、使用目的が明示されています。</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>&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> <p>使用申込書や承認書、受付簿等には、目的外には使用しない旨が明記されています。</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 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"/> 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 type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 事務室内・応募時事業計画書・個人情報保護マニュアル・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)>	

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

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納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 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"/> 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	<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
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;  事務室内・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&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>館長(法人本部経理責任者)と法人本部経理担当者、スタッフ(小口現金処理担当)の3名で役割分担を行うことで相互けん制の仕組みは機能しています。</p>	

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 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 type="checkbox"/> 明確に区分していない
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;  令和5年度/6年度新石川スポーツ会館収支予算書兼決算書・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&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>	

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 checked="" type="checkbox"/> 存在する
<input type="checkbox"/> 存在しない	<input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>	

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 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;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;  事務室内・ヒアリング</p> <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>	

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"/> 目的に沿って支出している
<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある	<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 checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設
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;  ヒアリング</p> <p>&lt;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)&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)&gt;</p> <p>・節電への取組として、日頃から、不要なときは、スポーツ室、ミーティング室、廊下の照明を消灯しています。トイレは人感センサー機能付き照明にしています。</p> <p>・当館の指定管理者は複数の施設を運営しているので、経理は事務局による一元管理がなされ効率的です。委託契約業者を選定する際も、複数の業者との交渉がまとめて出来るため、経費の節減につながっています。また契約においても単年だけでなく、5年契約で交渉を行うなど経費削減に向けた努力をしています。</p> <p>・複数の施設の情報を共有することで現場も迅速な手配ができ、利用者重視の対応がなされています。</p> <p>・各種設備の的確な点検と修繕等による設備機器の長寿命化を図り、経費の節減につなげています。</p>	<p>&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>館内・応募時事業計画書・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>照明のLED化は、まずスポーツ室で行われたことと、トイレは「人感センサー」を設置することで電気料金の削減を図っています。当館は、脱炭素化取組宣言を掲げ全館の消灯や節水、温度管理等に取組むことで省エネ化に取り組んでいます。経理関連業務は、法人本部の一元管理を行うことで業務改善と業務の効率化が図られ経費削減に繋がっています。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<p>&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>前年度確認した課題や改善点を明確にした目標を今年度に反映し、自己評価表で計画や運営目標に対する実績を評価しています。今後の取組みや改善計画から次年度の課題や改善点を明確にし自己評価表に記載しています。PDCAサイクルを活用し、継続的に改善していくしくみを確立しています。</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 type="checkbox"/> 全て対応している	<input 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"/> 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"/> 全て対応していない
<input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" 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>&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;            令和4年度及び5年度管理運営業務点検報告書・業務点検結果シート(令和4、5年度総括)・ヒアリング            &lt;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)&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 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 type="checkbox"/> 協議されていない
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;            令和4年度及び5年度管理運営業務点検報告書・業務点検結果シート(令和4、5年度総括)・ヒアリング            &lt;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)&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>	

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>・前年度までの実績等を省みるとともに利用者の声を参考に目標を設定しています。  ・毎月のミーティングで抱えている問題点を職員と話し合い解決していくことで、運営目標の利用者サービス、業務運営につなげていきます。  ・また運営目標に対する実績を職員と共有することで、職員のスタッフのモチベーションをアップさせています。  PDCAのサイクルを有効活用するためにも、この情報共有は大変重要と考えます。</p>	<p>&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>応募時事業計画書・令和5/6年度自己評価表・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>&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>法人が目標管理制度を導入していることもあり運営目標については、応募時事業計画書を基本に、これまでの実績や利用者アンケート集計結果等を検討し設定しています。運営目標の設定は館長が作成していますが、その方向性や具現化に関しては、スタッフミーティングの中でスタッフに説明し共有を図っています。スタッフの自己評価制度と連動することで、全職員が一体となって目標実現に向けて行動する体制が構築されています。</p>

(6) 組織運営及び体制全般(その他)

評価機関 記述
<p>&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>当館は、スタッフが1日4時間勤務で早番・中番・遅番の3交代の一人勤務体制で運営しています。館長は法人の事務局次長を兼務していることから6名のスタッフとの報告・連絡等のコミュニケーションは、スタッフミーティングやメール、電話、ミーティングの記録等を効果的に活用することで、サービス水準の維持に努めています。</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>

## 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>[スポーツ振興の取組]・・・健康促進のため、年間を通して地元講師による「活き活き健康体操」を開催しています。          [人権尊重の取組]・・・日頃から人権感覚を磨くことの大切さを研修で学んでいます。          [地域経済の活性化]・・・地元を中心とした市内中小企業への優先発注に努めています。          [青葉区内大学との連携]・・・近隣の國學院大学に協力を要請しています。          [情報公開の取組]・・・HPで館の基本情報や自主事業等を公表しています。</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>・無料でご利用いただける施設のため、利用希望者は大変多く、テニスコートやスポーツ室はほとんどの時間帯について、抽選によって利用者を決定しています。抽選は公正を期しており、結果はホームページ等で公表しております。          ・テニスが無料でできるスポーツ施設にとどまらず、新石川の近隣の皆様のコミュニティの場となるように、さまざまな事業を展開していきます。          ・駐車場のない施設ですので、違法駐車のないよう公共交通機関での来館をお願いしています。</p>	<p>&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>令和5年度自主事業報告書・令和6年度自主事業計画書・横浜市ホームページ・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>横浜市中期計画(2022ー2025)9つの戦略の内の3つの戦略(スポーツ環境の充実と大学との連携した地域づくり、脱炭素社会の推進)を具現化するために協力・推進しています。健康維持・促進のための取組として「太極拳教室」や「活き活き健康体操」を開催し運動の習慣化に寄与しています。また、國學院大學体育会学生の協力で地元小学生対象に夏休みを利用しての卓球やテニス教室を開催し好評です。</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>応募時事業計画書・令和5年度利用状況・令和5年度自主事業報告書・ホームページ・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>スポーツ室とテニスコートがメインの当館は、年間の利用者数が共に7,000人強、稼働率も共に85%前後と拮抗し当選するにも大変困難な人気施設です。地域住民の体づくり、健康づくりに必要な施設として大きく貢献しています。一方、たまプラーザ地域ケアプラザの協力で「なごみサロン」を毎月自主事業として開催しています。近隣の地域住民の方々のコミュニティの場作りとしての世代間交流にも積極的に取り組んでいます。</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>