

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市本村スポーツ会館  
評価シート

評価機関名：株式会社 ソートフル

平成29年10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>本村スポーツ会館(以下「当会館」と称す)は、スポーツを通して子どもから大人まで幅広い世代間交流を図る目的で設置された施設である。</p> <p>利用に際しては、毎月20日を抽選日とし、地域のサークルなどと協力しながら利用日・時間を決定している。</p> <p>また、予約なしで自由に使用できる個人利用日や夏休みの小学生を対象にしたフリーデーを設けたり、近隣の障害者施設に通所する人たちの優先利用を検討するなど、地域に親しまれる施設運営を目指している。</p> <p>高齢者が参加しやすい自主事業「いきいき体操」を企画し、孤立しがちな地域のお年寄りの参加を促している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本村スポーツ会館委員会では、利用者アンケートを集め、課題と対応策をまとめた集計表を議題として取り上げ、地域の委員との審議を行ったり、委員から団体登録料を徴収し、施設の環境改善への活用の提案が出るなどのサービスの改善に向けた有意義な会議になっています。</li> <li>・地域の旭スポーツセンター(体力測定等の支援)、障害者地域活動ホーム、子育て支援ピヨピヨクラブ、子育て支援センターひなたぼっこなどと自主事業やイベントをとおして連携しています。</li> <li>・近隣小学校(二俣川、本宿二校)や隣接の大規模マンションに住む小学生を対象にしたイベント・活動、障害者施設への働きかけや最近では近隣の地域ケアアラザの包括支援センターとの連携等をとおして、スポーツの場の提供という枠に捉われず、気軽に立ち寄れる施設として質の高いサービスを提供しています。</li> </ul>
II ・利用者サービスの向上	<p>当会館では安全を第一に考え、利用者の視点に立ち、公平、公正な対応を心掛けている。</p> <p>受付窓口の接遇では、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○挨拶の励行</li> <li>○笑顔での対応</li> <li>○親切・丁寧な応対</li> </ul> <p>を心掛け、利用者のサービス向上に努めている。</p> <p>狭い空間だが、玄関スペースを有効活用して「情報コーナー」を作り出し、スポーツイベントや他施設情報を掲示するなど、利用者への情報提供の充実に努めている。</p> <p>利用者からのご意見・ご要望に関しては、館内に「声のポスト」を常設するとともに、年1回利用者アンケートを実施し、幅広いご意見・ご要望の入手に努めている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者アンケートは、400人以上の利用者個人から収集し、利用者の幅広い声を聞き、集計した意見・要望を利用者会議で話し合う、開かれた方式を行うと共に、出された要望を、自動販売機の設置・体育館の照明交換・見やすい時計の設置など、着実に、実現していることは、評価されます。</li> <li>・入口右側の下駄箱棚を約半分に縮小し、各種チラシや案内情報を掲示・配架する情報コーナーを広く設け、利用者の目に留まり、手に取りやすくなるよう改修されました。</li> <li>・ホームページをリニューアルし、「お知らせ」や「講座・イベント」などの欄を設けて、自主事業などの情報が分かりやすくなりました。</li> <li>・高齢者・小学生・成人など幅広い世代が興味を持てる多様な自主事業を展開しています。昨年度より始めた卓球教室は、好評で、この自主事業実施の結果、個人利用の大幅な増加を達成しました。</li> </ul>
III ・施設・設備の維持管理	<p>日常清掃(トイレ、シャワー室、更衣室、小公園)はスタッフが行い、定期清掃(年2回)、消防設備、ウォーターサーバーの保守点検、閉館時の機械警備を専門業者に委託している。</p> <p>スタッフは、各時間帯(午前・午後・夜間)において、チェックシートを使用して定期点検を行い、施設の安全、整備を行っている。</p> <p>施設が老朽化しているが、体育室の水銀灯を目に優しい無電極(インダクション)ランプに交換したり、トイレや更衣室の蛍光灯をLED化したりするなど、利用者のスポーツ環境の改善に最大限の配慮を行ってきた。</p> <p>地盤沈下による床の傾斜などの課題はあるが、設置者の市に働きかけるなど、早期改修につながる努力を続けている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・分割払い方式により、体育館の水銀灯を高額な無電極ランプに交換し、照度を上げたり、団体登録料の徴収などの指定管理料以外の収入源確保の工夫により、トイレや更衣室の蛍光灯をLED化・大型扇風機の購入など、環境改善を実行していることは評価されます。</li> <li>・細かなチェックポイントを記載した「日常清掃チェックシート」と「日常点検シート」に基づいて、スタッフが、各時間帯で清掃・点検を行い、清潔で、安全な施設を維持しています。</li> <li>・歴史が長いだけに、長年の利用者も多く、施設に愛着を持ち、利用後のモップかけ・掃除機での清掃・ゴミの持ち帰りが、徹底され、「本村応援隊」と称するボランティアの方々による修理・修繕の手伝いなど、利用者の協力を得ながらの維持管理もこのスポーツ会館の特徴です。</li> </ul>

	<u>指定管理者 記述(400字以内)</u>	<u>評価機関 記述(400字以内)</u>
<b>IV ・緊急時対応</b>	<p>当会館は、自動販売機を災害救援ベンダーとし、災害時に飲料水の提供を行うこととしている。</p> <p>災害事故対応マニュアル、緊急時連絡網を作成し、事務所内に置くとともに、消防署、警察署、区役所等の連絡が取れる体制を確立している。</p> <p>実際に災害が起きた時に慌てることのないよう、毎年消防署員の指導のもと、避難訓練を実施し、AEDの操作を含めた人命救助方法を練習している。訓練にはスタッフと利用者のほか、地域の住民にも参加を呼び掛けている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急時対応マニュアルは、地震・火災・風水害などの災害に加えて、不審者・危険物放置・急病人などのいろいろなケースに分けて、分かりやすく対応策が記載され、スタッフが、いざという場合に、素早く対応出来る仕組みができています。</li> <li>・「帰宅時の事務室・体育館のチェック一覧表」なる18項目のチェックシートが2年前に作成され、閉館時にスタッフが、間違いなく、対応できるよう工夫されています。</li> <li>・毎年1回行われる防災訓練は、消防署の指導の下、昨年は、スタッフ全員と10名以上の利用者に加えて、障がい者を含めた地域住民の参加を得て、避難訓練とAEDの操作などの救急救命法が行われ、地域との協力を実現した防災訓練ができます。</li> </ul>
<b>V ・組織運営及び体制</b>	<p>①人員 館長は施設協会事務局長が兼務 館長補佐1人、スタッフ6人、計7人で運営</p> <p>②勤務体制 午前・午後・夜間 スタッフ各1人、 館長補佐は週3日勤務</p> <p>③業務内容 ・自主事業の企画及び運営全般(事業内容の企画立案、講師の手配、広報活動、申込受付、準備) ・利用抽選会(毎月20日) ・利用受付 ・施設の維持管理</p> <p>④運営の特長 館長は通常不在だが、館長補佐が適宜電話連絡をし判断を仰いでいる。また指定管理者の事務局が徒步圏にあり、定期的に足を運び指示を求めている。1人職場のため連絡ノートを積極的に活用するとともに、スタッフが全員そろう毎月のミーティングで今後の事業計画や施設運営上の課題などを確認するなど、意識と情報の共有化を図っている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・一人勤務体制であることを認識して、どのスタッフも利用者に同じ対応ができるよう、分かりやすい業務マニュアルを整備し、月1回の全員参加のスタッフミーティング、3種類の連絡ノートを使って、館長・職員間、館長補佐・職員間、職員同士、の意思疎通を図り、共通認識・情報の共有化を確立できる仕組みが構築されています。</li> <li>・個人情報の保護については、個人情報の入ったメールについては、ファイルにパスワードの設定し、団体登録書・自主事業申込書には、個人情報の取扱いの説明書きを記載し、職員の緊急連絡網の上に紙カバーをして外部に見えないようにするなどの細かな配慮が見られます。</li> <li>・体育館の照明を水銀灯から無電極ランプに交換し、消費電力を3分の1に軽減、併せて事務所、更衣室、トイレの蛍光灯をLEDに換え、電気代の大幅な削減を達成したことは評価されます。</li> </ul>
<b>VI ・その他</b>	<p>運動施設なので、いつ何時運動中に怪我をするかわからないため、迅速な対応を心掛けている。</p> <p>救急箱を設置し、冷蔵庫には湿布材を常時保管している。常に利用者が安心して利用できるスポーツ施設を目指して、スタッフ一丸となって取り組んでいる。</p> <p>旭区制50周年(平成31年10月)に向け、積極的に区の施策を支援している。特に旭区のキャラクター「あさひくん」を活用して、ふるさと意識の醸成に力を入れるとともに、館内の表示には「あさひくん」のイラストを使用したり、夏服の制服として「あさひくん」ポロシャツを着用するなど、の取組をすすめている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・旭区制50周年に向けて、区役所の施策を積極的に支援しています。特に旭区のキャラクター「あさひくん」を活用して、ふるさと意識の醸成に力を入れると共に館内の表示には、「あさひくん」のイラストを使用したり、スタッフが、夏場は、「あさひくん」ポロシャツ、冬場は、オレンジ色のジャンパーを着用し、「あさひくん」のPRに協力しています。</li> <li>・スペースの限られた本村スポーツ会館の利用率が95%というのは、いかに地域住民に親しまれているかを表しており、地域に貢献している施設と評価されます。</li> </ul>

## 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
<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)>  当会館の委員会には、当会館が設置されている本村自治会と隣接する本村中央自治会の両代表者に委員として就任していただいている。地域代表の委員からは、地域住民の会館利用や会館事業への参加を高めるための意見を求め、会館の事業内容に反映している。 本村スポーツ会館の利用方法やイベント・講座の案内をホームページと広報よこはま旭区版に掲載するだけでなく、自治会を通じて掲示板、回覧等でチラシを配布し、地域住民への情報提供に努めている。また、旭スポーツセンター、障害者地域活動ホーム、子育て支援ピヨピヨクラブや子育て支援センターひなたぼっこ連携し情報の交換・共有により、利用しやすい施設づくりに心掛けている。	<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)>  本村スポーツ会館委員会議事録、広報よこはま旭区版、イベント・講座情報のチラシ。 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  旭スポーツセンター(体力測定等の支援)、障害者地域活動ホーム、子育て支援ピヨピヨクラブ、子育て支援センターひなたぼっこ等地域の他組織と連携しています。近隣小学校(二俣川、本宿二校)や隣接の大規模マンションに住む小学生を対象にしたイベント・活動をとおしてスポーツのみならず気軽に立ち寄れる施設として質の高いサービスを提供しています。更に近隣の地域ケアプラザの包括支援センターとの連携も開始しています。

### (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	
<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
平成10年から現在までの10年間以上に亘り、年ごとに、利用者数・年齢・時間帯別に記録した施設利用状況推移表を作成しています。経年変化を把握し、次年度の年間計画作成に当たり効果的に反映させています。	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当

評価機関 記述

<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>  
ホームページ(利用者会議議事録)、スタッフミーティング記録。

<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)>

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当

評価機関 記述

<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>  
本村スポーツ会館委員会議事録。

<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)>

平成28年度から取り組んだ団体登録手数料徴収については、区役所に相談し、区役所・利用者の了解を取り付けた上で、実施されました。収入を利用者に還元するため、例えば、より見やすい掛け時計を買い替え、体育館中央に設置しました。今後とも、スポーツ施設に必要な血圧計の購入も検討しているなど手数料収入を利用者の要望を取り入れて、有効的に還元する工夫がなされています。

(3) 地域及び地域住民との連携全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

スポーツの場の提供と言う枠に捉われず、幅広い世代に利用できる施設づくりに取り組んでいます。障害者地域活動ホームふたまたがわなどへの働きかけや、高齢者特にケアプラザとの連携、子育て世代向けの子育て支援グループなどより多くの地域住民が参加できる機会を提供しています。

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

## II. 利用者サービスの向上

### (1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
2か月前から利用者会議の開催を案内しています。平成28年度6月20日開催の利用者会議では利用団体代表18名、館長を含むスタッフ8名、合計26名の出席者の下で、ホームページに団体利用受付票のアップ要望や避難訓練の提案、見えやすい時計の変更など対応策について活発かつ有意義な意見交換がなされています。	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
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)> 利用者会議議事録、ヒアリング。 <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

### ③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&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; 利用者会議議事録、スタッフミーティング記録、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; 念願の「自動販売機」について区と粘り強く交渉した結果、平成28年8月設置にできました。利用者に喜ばれると共に、施設の増収にも寄与し、ベンディング業者からも喜ばれ、一石三鳥の効果を生んでいます。体育館の照明の照度を上げるため、無電極ランプへの変更は、費用を指定管理料から支出するのは、無理なため、業者と交渉し、特例的に分割払いとする仕組みを考案し、具体化できました。大いに評価できる工夫と言えます。</p>	

## (2) 利用者アンケート等の実施・対応

### ①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

※アンケートは、市のアンケート様式を使って行うアンケート、または独自作成のアンケートなど。

アンケートでなくとも、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
<p>→ <input checked="" type="checkbox"/> アンケート → <input type="checkbox"/> その他</p>	
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; 実施時期:2月～3月、規模等: 利用者全員に来館時に窓口にて配布 回収数: 443枚 アンケートの様式は区のフォーマットに独自の工夫を加えたもの。</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; 従来利用者団体毎にアンケートを取っていた方式を2年前より、利用者一人ひとりからアンケートを取る方式に変え、利用者の意見・要望を広く集めることができるようになりました。直近3年の集計結果からスタッフの対応と館内の清掃状況に関し不満と答えている利用者は皆無に近く、非常に高い満足度を示しています。アンケートに対して利用者は積極的に対応しており当施設に愛着を感じ慣れ親しんでいる様子が窺えます。</p>	

## ②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。  
※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 利用者会議議事録、利用者アンケート集計結果。	
<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)>	
利用者アンケートについては、集計をする担当スタッフを決め、集計し、課題と対応策をとりまとめた上で、本村スポーツ会館委員会、利用者会議でも、お知らせし、ご意見なども参考にしています。	

## ③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 利用者会議議事録、利用者アンケート結果、ミーティング記録。	
<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)>	
意見・要望についての回答は、スタッフによって異なることがないよう、課題と対応策をスタッフミーティングなどで、しっかりと情報を共有し、内容を確認の上、対処してます。回答の際には、出来ること・出来ないこと・区と協議が必要なことを峻別して、丁寧に対応しています。	

#### ④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(館内掲示)、事業報告書。	
<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)>	
本村スポーツ会館委員会や利用者会議でも利用者アンケートの課題と対応策を公表すると共に事業報告書にも付属書類として添付されています。	

#### (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情報提供について、目視により確認する。なお、指定管理者名や期間が情報提供されていない場合があれば、一部不備と判断する。

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> 施設入口受付に筆記用具・用紙と共にご意見箱(声のポスト)を設置。	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 常時「声のポスト」の投函状況をチェックしご意見が入っていた時には、すぐに開示し、全スタッフで対応を検討しています。	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(施設入口に苦情受付の仕組みを記述したフローチャート)。 <仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者から苦情が寄せられた場合、①連絡ノート(業務日誌とスタッフ間の情報を共有)、②館長補佐(日常実務責任者)とスタッフとの双方方向の連絡ノート、③館長との打ち合わせ案件記録等々情報共有の複数の手段を駆使してと利用者から苦情・要望の対応に当たっています。	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 現場確認(館内掲示)、チラシ、ホームページ。	
<周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者のさりげない言葉も含めて、貴重な「利用者の声」として、苦情・要望を業務日誌に記載し、スタッフミーティングにおいて検討しています。	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(館内掲示)、スタッフミーティング記録、ホームページ。	
<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)>	
利用者から寄せられた苦情や要望について①館内入口付近に自動販売機を設置 ②体育館内の照度アップのため無電極ランプに交換 ③体育館内に大きく見やすい掛け時計を設置 等は利用者に対するサービス向上の対応として特筆すべきものと思います。体育館内はクーラーが設置されていなため、暑苦しいとの苦情に対し大型扇風機を3台設定しました。	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。利用者会議等で公表している場合は、議事録の記載内容を確認する。また、当該利用者のプライバシーを侵害しないよう配慮しているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(館内掲示)、利用者会議で公表(議事録)。	
<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)>	
苦情や要望は、本村スポーツ会館委員会で審議した上で、利用者会議で公表しています。区役所には、毎月報告すると共に毎年の事業報告書の資料の添付書類として、区役所のホームページで公表されています。	

#### (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>当会館のエントランス(玄関)エリアに情報コーナーを新設し、案内を掲示するとともに、ホームページを平成28年6月に更新し、概要・利用案内・自主事業等の情報をより分かり易くした。広報よこはま旭区版で、毎月情報を提供できるようにしている。</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>現場確認(館内掲示)、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>* 入口右側の下駄箱棚を約半分に縮小して、各種チラシや案内情報を掲示・配架(ラック)する情報コーナーを広く設け、利用者の目に留まり、手に取りやすくなるよう改善しました。  * 当会館のホームページを昨年、リニューアルし、「お知らせ」や「講座・イベント」の枠を作成し、最新の情報を発信できるようになりました。</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)>	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述 <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(館内掲示)、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)>	
トランプによるシンプルな方法を採用し、抽選会当日はスタッフ全員が出勤し、不公平にならないよう配慮しています。毎月20日の抽選会直後から翌月の受付日程表を受付窓口に貼り出し、予約状況が一目で確認できる掲示板を設置しています。利用者にとって公平で丁寧な対応がなされています。	

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)> 平成28年10月20日「人権啓蒙研修(講師:館長)」記録、スタッフ研修記録。 <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)>	
人権啓発研修は毎年1回スタッフ全員対象に実施されています。人権擁護の課題は座学研修でのみ完結することなく必要に応じてスタッフ間で情報を共有し、日々実践に取り組んでいます。	

## (5)自主事業

### ①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない

評価機関 記述

<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>  
平成28年度事業報告書、平成29年度事業計画書、ヒアリング。

<年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  
高齢者を対象としたプログラム:いきいき体操・骨盤体操、年長～小学生:こどもスポーツ教室・スポーツチャンバラ 成人:卓球教室・バドミントン・体力年齢測定・骨盤体操 など幅広い世代が体力に合わせ興味が持てる内容を企画しています。また利用者アンケート結果に基づき利用者のニーズを把握しながら、多様な事業を展開しており、昨年始めた卓球教室は、大好評で、結果として、個人利用の大幅な増加につながりました。

### 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 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、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)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  
平成28年4月から始めた「新・卓球教室」が応募者多数のため、9月～12月、平成29年1月～3月にも追加開催することになりました。9月以降は中級と初心者向けの基礎クラスの2教室に分け実施しています。平成27年度のアンケートの要望に沿い「ヨガ」と「ビラティス」(各2回)を平成28年度に取り上げ、平成29年度はリラックスヨガとして4回に変更。子供フリー（2回）を29年8月に追加しています。

## (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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
<利用者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)>	
<評価で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)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
<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)>  広報よこはま旭区版に毎月掲載することで、認知度の向上と周知の徹底に努めている。 自治会の掲示板への掲示と回覧を頻回にしている。近隣の小学校にもチラシ配布を依頼し、子どもたちの利用を高めている。ホームページの掲載情報を分かり易いものに改め、比較的若い世代からの問い合わせの増加につなげることができた。当会館入口に情報コーナーを新設し、適宜改善しながら、より見やすく、手に取りやすいチラシの配架を工夫をしている。 今後、定期的に独自の広報紙を作成し、地域に配布・回覧することを検討している。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>  館内掲示(情報コーナー)、広報よこはま旭区版(毎月掲載)、チラシの掲示、ホームページ。 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  館内入口の右壁に設けていた下駄箱を縮小して情報コーナーを新設し、見やすく、手に取りやすいチラシの配架を工夫しています。利用者のニーズも勘案しながら施設独自の広報誌(発刊年4回)の作成を検討、地域に広く配布し、認知度アップにつなげる予定です。

## (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>窓口対応については、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 挨拶の励行</li> <li>② 笑顔での対応</li> <li>③ 公平・公正な態度</li> </ul> <p>を心掛け、親切、丁寧な応対に努めている。</p> <p>顔の見えない電話の対応については、受付内に電話対応マニュアルを備えて、適切な対応に努めている。</p> <p>スタッフは名札を付け、あさひくんポロシャツ(夏季)とオレンジ色のジャンパー(冬季)を着用し、スタッフであることが分かるようにしている。</p> <p>また高齢者の利用が多い事もあり、入退出時には声掛けと丁寧な説明を心掛けている。</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>①挨拶の励行 ②笑顔の対応 ③公平・公正な態度 を当施設接遇のモットーとしスタッフ全員に徹底しています。スタッフは全員分かりやすく大きな文字で書かれた名札を付け、旭区のマスコットキャラクター・あさひくんポロシャツ(夏期)、冬季にはジャンパー(オレンジ色)を着用し、親しみを感じていただくと同時にスタッフであることを利用者に周知しています。</p>

## (9)利用者サービスに関する分析・対応

※利用実績(施設全体及び各部屋の利用者数とその内訳)及びアンケート、意見・苦情についての分析・対応について資料及びヒアリングにより確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&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くと考えているのかを記述して下さい。&gt;(400字以内)&gt;</p> <p>アンケート結果と常設の声のポストを内容を抽出した結果の対応について、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①体育室内の照度低下の課題に対応するため、水銀灯から無電極ランプに交換した(平成28年6月)</li> <li>②バスケットボールルール改定にあわせて、ゴールラインの書き換え工事をした(平成29年1月)</li> <li>③敷地内(駐車場エリア)の照明を確保するため、外灯を整備した(平成29年2月)</li> </ul>	<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>これまで利用者から寄せられたアンケート・意見・苦情等から対応した事案は“照度アップのための無電極ランプ交換”や“駐車場エリアの外灯整備”等があります。今後は新たなニーズの掘り起こし①子供のミニバスケットボールの利用 ②シニア対象の夜間卓球 ③スポーツチャンバラの需要拡大(大学生対象)など事業の幅を広げています。</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)> 館長、館長補佐、スタッフ6名の体制で午前、午後、夜間の3交代勤務をこなしていますが、情報の共有(長期計画から日常業務の連絡等)は多様な記録と振り返りで安全・安心に常時、気配りし、業務に齟齬が生じないよう万全の体制で臨んでいる様相が十分察することができます。これは偏に館長以下スタッフ全員の信頼関係がしっかりと構築されているからだと思います。
<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)> 過去数年95%以上の稼働率を維持している同様形態の施設は他の地域では見当たらない。区民の誰もが利用できる無料または低い料金で質・量のサービスを確保し、今後も維持していくためには、施設の老朽化、整備や維持、運営管理について民間活力を最大限発揮することは必要ですが、区役所と、より一層協議を重ね官民一体となって質の向上を目指すことを期待します。

### 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 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  
<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)>

横浜市との基本協定書に示されているとおり、日常保守点検及び定期点検を実施しています。日常業務として、清掃・警備の他に、機械警備及び定期点検などは、外部業者と保守委託契約を結び、利用者に安全と安心のできる施設として管理されています。

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 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  
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

日常の清掃は、スタッフが、「日常清掃チェックシート」を使用しながら、午前・午後・夜間に当会館全体を管理し、清潔な状態を確認しています。利用者にも、使用後の「モップかけ・掃除機の使用」を体育館の壁に数ヵ所掲示し、利用者にも、清潔維持の協力していただいています。

## (2) 備品管理業務

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

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

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている <input type="checkbox"/> 揃っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている <input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
備品台帳には、設置場所毎に整理されて、記載されているため、いつでも、備品台帳と現品の存在が容易に確認できるよう整備されています。	

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 type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<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
評価機関 記述	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
備品は、すべて目に見える損傷ではなく、安全に管理されています。「日常点検チェックシート」にて毎日安全性の確認を行うと共に体育館使用終了後には、利用者とスタッフが安全性の確認を行っています。	

### (3) 施設衛生管理業務

#### ①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

※定期的に館内のゴミを回収しているかを資料により確認し、ゴミ容器等から汚臭・汚液等が漏れないよう管理しているかを現場確認する。また、集めたゴミが館内外に長期間放置されていないかも現場確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
横浜市のゴミ分別ルールに従って、ゴミの分別を行っています。体育館内には、ゴミ箱を設置せず、利用者には、発生したゴミは、各自持ち帰りいただくことを徹底し、ゴミの減量化に取り組んでいます。	

#### ②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
横浜市のゴミ分別ルールに従って、事務所内にゴミ分別容器を備えています。古紙など再利用できる用紙は、分別しています。ゴミの収集は、横浜市のルート回収を利用し、回収日の予定は、事務所に掲示され、回収日には、外の所定の場所に置いておきます。	

#### (4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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)>  当会館周りの植え込みはスタッフが剪定し、玄関前と小公園に季節の花を植えたプランターを置き、施設外周の環境整備に努めている。 「日常清掃チェックシート」と「日常点検チェックシート」に基づいて、毎日統一した内容で管理し、特に水回りに関しては計画的に清掃し、気持ちよく利用できる環境を維持している。	<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。  <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	当スポーツ会館周りの植え込みは、スタッフが剪定し、玄関前と小公園には、季節の花を植えたプランターが並べられ、駐車場も含め、綺麗に整備されています。「清掃・点検チェックシート」に細かくチェックポイントが網羅され、特にトイレなどの水回りに関しては、計画的に清掃され、気持ちよく利用できる環境が維持されています。

#### (5) 施設・設備の維持管理全般（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)> 経年劣化は進んでいるが、清掃も行き届いており、屋根および外壁の補修工事や耐震補強工事を行い、機能保全に取り組んでいます。備品など交換できる物に関しては、利用者の要望等に迅速・適切に対応していると共に、例えば、ソフトバレーの支柱のさび落とし・ペンキ塗りを利用者に手伝っていただくなど利用者のボランティア(本村応援隊)との協力関係も確立しています。
<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)>

## 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)>	
業務マニュアルの中に、緊急時対応マニュアルが、地震、火災、風水害など災害別に緊急時の対応を分かりやすく纏め、全スタッフに配布しています。緊急時の連絡網は、事務所内に掲示され、スタッフの変更もあり、毎年度当初に更新されています。	

### (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)>	
開閉館時にスタッフが巡回し、不審物・不審者の確認を行い、日常点検チェックシートに基づき定期的に実施しています。警備業者の遠隔監視も実施され、緊急時には、即対応しています。近隣の交番の日常見回りもお願いしています。	

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)> キーボックス、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)> 事務所内に、キーボックス設置され、各所の鍵の名前を記載して、所定の場所にその鍵が、保管されていることを確認し、紛失防止の工夫がされています。	

③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？

※不審者・不審物の有無、利用していない各室等の施錠・消灯・異常の有無の確認のための館内定期巡回等が定期的に行われていることを、記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 「日常点検チェックシート」を使用した定期的な巡回と、日常的にも管理しやすいように、植栽の手入れをし、見通しの良い環境を整備しています。閉館時には、18項目からなる「帰宅時の事務所・体育館内のチェック一覧表」があり、スタッフが、忘れることなく、必要箇所を確認できる工夫がなされています。	

### (3) 事故防止業務

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

\*施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている	<input 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	
<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)>	
* 事故防止には、指定のチェックリストにより日常的に設備の安全性を確認し、勤務引き継ぎ時に口頭と業務日誌に記載し、申し送りされています。	
* 利用者には、高齢者も多いことから、玄関の靴の履き替えように椅子が置かれたり、入口付近にすべり止めを設置し、転倒を防止するなどの細かな配慮もなされています。	

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 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	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
テーマ: 体育館の床面損傷(さざくれ)による事故発生予防、 対象者: スタッフ全員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
毎月のスタッフミーティングで、他施設の事故事例を取り上げて、スタッフ間で共有し、事故防止に取り組んでいます。	

#### (4) 事故対応業務

##### ①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:AEDの使用訓練・救急救命法の訓練 対象者:スタッフ全員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 消防署に指導をお願いし、年1回、AED操作方法等の訓練をとおして、自己対応策を勉強しています。玄関ホールに設置しているAEDのインジケーターを毎朝点検し、AEDの異常の有無を確認しています。	

##### 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)> 緊急連絡網、緊急時の通報先の一覧表、現場確認。	
<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)> 緊急時の通報・連絡先及びスタッフの緊急連絡体制は、電話の近くに掲示されていて、緊急時には混乱なく、対応できるよう配慮されています。	

## (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 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

<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)>

評価対象外の施設ですが、業務マニュアルの中にある緊急時の対応マニュアルには、地震と火災に関しては、対処方法だけでなくフローチャートも整備され、大規模災害の際にも対応出来るマニュアルになっています。

### ②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

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

#### 評価機関 記述

<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

毎年1回の避難訓練には、火気不使用の施設なので、主に地震対応を中心に、消防署の立ち会いの下、全スタッフ参加で、利用者や地域の住民も参加いただき避難訓練及びAEDの使用方法なども実施しています。昨年の避難訓練には、利用者・地域住民が10名以上が参加し、災害時には、利用者・地域住民の協力を得られる体制を目指しています。

## (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)>

スタッフ一人勤務体制が、基本になっているため、緊急時には、全員が同じ対応ができるように、具体的な対応を分かりやすく記載されたマニュアルの整備と研修を行い、日常の情報交換を実施しています。また利用者や地域住民の協力も欠かせないため、避難訓練には、多くの利用者・地域住民に参加いただき、緊急時に備えています。

<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)>

## 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 type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<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
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)>

協定書どおり、館長補佐1人、スタッフ6人、合計7人体制で、午前、午後、夜間の3交代(4時間単位)にて、管理・運営されています。利用時間が4时限(3時間単位)にて、利用時間の交代時期と職員の交代時期が、重ならず、利用者は、利用終了時にスムーズな交代ができます。

#### 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 type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<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
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 type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input 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)> 館内に閲覧可能なる旨の掲示、区役所のホームページでも公表。 <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)> 事業報告書には、付属書類として、利用者アンケートの集計、スポーツ会館委員会の議事録、利用者会議の議事録、研修記録、苦情の報告書などの詳しい情報が添付されていて、情報の公開に積極的に取り組んでいます。

## (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 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)>

館長が、館長補佐やスタッフの意見を考慮し、年間の研修計画を作成、実施されています。スタッフ全員が、パート職員で、毎年、何人かは、新規に採用するが多く、新規採用者の研修は、業務マニュアルの研修を含め、6回に亘り、時間帯を変え、現場での実務研修が行われています。研修後には、新規採用者が実務研修の確認表を提出するなどの丁寧な研修を行い、支障なく勤務できるよう配慮されています。

### 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)>

研修計画及び実施状況、研修記録。

<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>

テーマ：接遇研修(新任者) テーマ：個人情報保護研修・人権研修・救急救命講習、対象者：スタッフ全員

<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

毎月20日の抽選日には、スタッフ全員が出勤するため、その日を全参加のスタッフミーティングを開催し、必要に応じて、研修ができる体制を確立しています。

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&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>スタッフ全員が同じ研修内容を修得できるように、スタッフ全員が出席する毎月開催のミーティング時に実施し、全員が受講できるようにしている。</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>研修報告、スタッフ研修実施状況表、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>内部研修だけでなく、外部の研修もスタッフの要望に応えて、主に、館長補佐が、区役所主催の区民利用施設スタッフ研修や建築保全の研修などに積極的に参加し、スタッフ全員に伝達研修を行っています。</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>研修報告書、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>毎月1回のスタッフミーティングでの伝達以外に、連絡ノートや回覧で研修内容がスタッフ全員に周知できるようにしています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
実務研修用も兼ねた業務マニュアルが、整備され、全スタッフが所持し、共通した対応ができるよう、活用しています。	

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)>  連絡ノート、ヒアリング。
	<不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	一人勤務体制であることから、スタッフ間の情報共有に関しては、重要視して、連絡ノートが、①スタッフ間、②館長補佐・スタッフ間、③館長・スタッフ間の3冊整備されています。日頃の館長からの指示・指導事項などをとおして、職員の資質向上を図ると共に次年度の事業計画案を作成する際には、スタッフからの提案事項を募るなどの機会も設けています。

### (3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
業務マニュアルの中に個人情報の取り扱いに関するマニュアルが整備され、業務執行上のミス防止や手順確認により、適正な業務運営に当たっています。	

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)>	
館長が個人情報の管理責任者となり、個人情報は、鍵のかかるキャビネットに保管しています。ロッカーの鍵はキーボックスに保管しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
毎年、年度初めの5月にスタッフ全員がそろうスタッフーティングにて個人情報の取扱いにつき研修を行い、周知徹底できるように実施しています。	

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

事務所内に掲示されている協会職員やスタッフの緊急連絡網の上に、「緊急連絡網」と記載された紙でカバーされ、外部にスタッフの個人情報が漏れないように配慮されています。

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<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)> 個人情報が記載された文書は、使用後シュレッダーで裁断し、破棄しています。パソコンでは、パスワードを設定して個人情報の保護しているほかに、離席する際や退館時には、ロックして、流失を防いでいます。事故報告書を作成し、外部へメールする場合には、ファイルにパスワードを設定し、送信しています。	

#### (4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 会計経理業務は、すべて協会事務局で一元処理されています。当スポーツ会館で行う業務は、自主事業の参加費の管理、講師への謝金支払い、消耗品購入などの小口現金の取扱いに限定されています。小口現金の処理についての帳簿は、館長補佐が記録しています。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納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 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	
<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)>	
経理業務は、指定管理者である「あさひ区民利用施設協会」が運営する全施設について、会計経理規則に基づき協会事務局で処理されています。	

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 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	
<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)> 当スポーツ会館の月次収支明細表、ヒアリング。	
<明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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)>	

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
<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)>     軽微な修繕や植栽の手入れなどはスタッフが行い、経費の節減に努めている。体育室の照明を、水銀灯から無電極ランプに交換(平成28年6月)し、消費電力を3分の一に軽減した。	<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)>  事業報告書、ヒアリング。 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  昨年度、体育館の照明を水銀灯から無電極ランプに交換し、事務室、更衣室、トイレの照明をLEDに交換し、消費電力が三分の一に軽減され、大幅な電気代の節約を達成しました。また軽微な修繕や植栽の手入れなどをスタッフが行い、経費の節減に取り組んでいます。

## (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	
<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)>     <評価で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

<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)>  
28年度管理運営業務点検報告書、ヒアリング。

<未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している	<input 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

<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)>  
3ヶ月毎の区役所との業務点検書、ヒアリング。

<協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

3ヶ月毎の区役所の業務点検における実施調査やヒアリングを活用して、自主事業の実施状況などを踏まえた協議を行い、区役所と課題を共有するよう取り組み、PDCAサイクルを運用しています。

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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)>  委員会、利用者会議、声のポスト、利用者アンケートなどを分析し、スタッフミーティングで課題を共有化したうえで、次年度の事業計画書の一部としての運営目標を設定している。	<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。  <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	委員会。利用者会議、声のポスト、利用者アンケートなどを分析し、スタッフミーティングで、課題を共有化した上で、次年度の事業計画書の一部としての運営目標を設定しています。卓球やバトミントンの自主事業を行った結果、個人利用者が大幅に増えている成果が見られます。

(6) 組織運営及び体制全般（その他）

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  一人職場という条件を勘案して、どのスタッフでも、均質なサービスが提供できるよう、新規の採用者には、実務研修を含めた丁寧な研修、毎月全員参加のスタッフミーティング、3種類の連絡ノートなどでスタッフ間の情報の共有できる仕組みが構築されていて評価されます。
<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)>

## VII. 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>市・区では目の行き届かない、見えにくいニーズを探し出し、当会館のサービスとして提供していくことが大切と考え、行政の施策を補完しているつもりである。高齢者の健康維持・子どもの体力増強・働いている中高年・主婦等のストレス発散など、スポーツを通じて出来ることは何かを常に考え、企画を立てている。</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>事業報告書、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>指定管理者の「あさひ区民利用施設協会」は、旭区の11施設の指定管理者になっていて、本村スポーツ会館の館長は、協会の事務局長を兼任されていることもあり、区役所との連携は、密接です。行政の施策を補完する意味から、高齢者の健康維持・子どもの体力増強・働いている世代のストレス発散など、スポーツをとおして、できることは、何かを常に考え、自主事業などの企画を立案しています。</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>スポーツだけに特化・限定することなく、地域住民のコミュニティ醸成、世代間交流の促進、福祉サービス充実への貢献等の視点から、施設を有効活用することを目標にしている。また、団体利用者から指導者を養成していくことも大きな課題と認識している。</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>事業報告書・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>* スポーツだけに特化・限定する事なく、地域住民のコミュニティ醸成、世代間交流の促進、福祉サービス充実への貢献などの視点から、施設を有効利用することを目標として、実際に成果を出していることは評価されます。  * 利用者の要望に応えて、自動販売機の設置や体育館の照明器具の交換などを行い、登録手数料を徴収し、扇風機の設置など環境改善により、利用者に還元するなどの工夫も評価されます。</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>