

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市十日市場スポーツ会館 評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

令和6年9月

目次

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

評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域 及び 地域 住民 との 連携	<p>(1)地域の住民が、体育活動や文化活動の場として多くの方にご利用頂いてもらっている。町内会・自治会など、地域全体の交流の場となっている。(2)当協会内の中山地区センターやコミュニティハウスとは、3か月に1回の会議等で情報交換をし、また、常に連絡を取りあい意見の交換を行っている。(3)自主事業のチラシなどを近隣小学校に配布してもらっている。(4)職員・スタッフが地域の住民で、地域とのパイプも太く、地域と一体となった運営を行っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内には、当スポーツ会館だけではなく、市や地域など外部が行っているイベントなどのチラシを掲示しており、スポーツ会館来館者へ情報提供を行っています。 ・町内会や自治会活動をはじめ、近隣マンションの管理委員会や総会などの開催場所として体育室やミーティングルームを貸出し、地域住民の活動と連携しています。 ・スポーツ会館委員会は、年2回開催されており、収支決算や利用状況など詳細な事業報告をはじめ、各委員からもさまざまな意見が出されています。委員は、スポーツ関係者、自治会関係者、青少年指導員、会館利用者、区役所職員など多彩なメンバーで構成されていますので、様々な意見・考えが反映されるとともに、それぞれの団体や組織間での情報交換・共有がスムーズに行われています。 ・委員会では、エアコンなどの設置を検討しており、委員の一人である区役所職員を通じて要望を区に伝えています。
II ・ 利用者 サー ビス の 向上	<p>(1)年に一度「利用者会議」を行い、利用者へ当館の運営内容の報告や利用団体の紹介、その他に利用者からの意見等をお聞きしてそれにこたえられるよう検討している。(2)利用者アンケートも年に一度行い、接客や利用環境等をおききして、今後の運営に生かしている。(3)「スタッフ会議」を年に2回以上行い、変更・改善を話しあっている。「利用者第一」でサービス向上を意識してスタッフひとりひとりが行動するように認識を深めている。(4)スタッフ間の連携を大切に、情報が確実に伝わるよう、引継ぎノートやメモなどを使用している。交代ごとの引継ぎを必ず行い、担当時間内に起きた些細な事を周知するようにしている。(5)自主事業は小学生から高齢者まで幅広いニーズに応えられる教室を提供しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・テニス教室は、参加者をレベル別に分けたり、ショットやフォーメーションなど目的を絞ったり、「体験」「3回券」「単発」など利用者のニーズに合わせて様々な人が参加しやすいように工夫されています。 ・アンケート調査によりますと、スタッフの対応や説明については満足度4(満足度1～5)以上が9割以上を占めていて、接客に対する利用者の満足度は高くなっています。 ・ミーティングルームの稼働率が低いので、会議以外にも利用できることを伝えようとホームページに楽器の練習をしている写真を掲載したところ、令和4年度の9.3%から令和5年度は21.3%に上昇しました。 <p>【提案事項】</p> <p>アンケート調査では、利用者の属性(年代、男女、居住地域など)も確認することで、利用者像がより明確になると考えます。また、自由意見の欄(記入自由)を設けることで、具体的な要望を把握できるのではないのでしょうか。</p>
III ・ 施設 ・ 設備 の 維持 管理	<p>(1)当施設は人の出入りも激しい施設ですが、定期的に巡回や点検をスタッフが行き、清掃や消毒などをし、衛生面や美化に努めている。丁寧に清掃されており、ちりやほこりが全く目につきません。(2)経年による劣化や故障が多くなり、簡単な修理はスタッフが行うことにしている。備品も適宜更新している。卓球台の故障や、テニスコートの損傷など、都度、スタッフや利用者で修理して使用している。(3)館内の照明はほぼすべてLED化している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・テニスボールが隙間からテニスコート外に出ないように、水を入れたペットボトルで隙間を塞ぐことで、利用者にも配慮しています。 ・スタッフは、建物・駐車場・テニスコートの敷地全体の外周を巡回して、空き瓶・空き缶、煙草の吸殻、その他不当投棄物がないかをチェックしており、必要に応じて市の土木事務所に回収依頼を行っています。テニスコートや体育室の利用者にも終了後の清掃をお願いし、協力を仰いでいます。 ・日常清掃以外の窓ふきやエアコン掃除、備品・設備の簡単な修理、館長自らのご自身の持つ資格を生かして行ったLED化、その他施設でできることは施設で行うことを基本として、施設・設備の維持管理に努めています。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 緊急時対応	<p>(1) 日常的に館内外の点検につとめ、「巡回時チェックシート」を用いスタッフが1日に3回、館内館外の定期巡回で事故防止や防犯のチェックを行っています。安全・安心の強化を心がけている。(2) 安心・安全のために、スタッフ教育として「AED使用訓練」「避難訓練」をスタッフ全員参加で行っている。(3) 区役所との協定で、帰宅困難者の受入施設として開設される体制となっています。(4) 災害以外にも、体調を崩す高齢の利用者の為にスタッフが慌てずに動けるよう、スタッフミーティングや毎日の業務引継ぎ時に、スタッフ間の情報共有を図っています。(5) 各マニュアルも作成しており、手順通りに対応できるようにしています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・火災、事故対応、地震対策、風水害対策、防犯、ご意見・苦情対応の各マニュアルがあり、対応フロー図があります。誰にでも分かり易く一覧性の高いものとなっています。 ・事故対応マニュアルがあり、共通の対応、施設の瑕疵による事故、自損による事故について対応を記載しています。 ・連絡ノート、スタッフミーティングの実施の他LINEを活用しての防犯、防災意識の共有と緊急時の対応に取り組んでいます。スタッフ5名のうち2名は緊急時において会館に5分以内で到着予定であり緊急時対応の人員体制を整えています。
V ・ 組織運営及び体制	<p>(1) 常勤、館長1名とスタッフ1名のニ交替。館長不在時はスタッフ2名のニ交替。スタッフは5名。一日1名4時間～6時間勤務です。(2) 午前・午後・夜間のスタッフは必ず引継ぎを行い一日を通してスムーズな対応ができるようにするとともに、「引継ぎノート」などにより他のスタッフにも情報が伝わるようにしている。(3) 利用者による修理や、「自分達で直せるものは、自分達でやる」をモットーに、特別な知識が必要とされる事以外は、外部への修理依頼を極力無くし経費節減をはかっています。(4) 研修参加は出勤扱い等外部研修に参加しやすい雰囲気作りが成され、研修参加時の資料は、関係者への回覧、業務日誌、スタッフ間の引継ぎ時、スタッフ会議等で情報の共有が図られています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務マニュアルがあり、全般に共通する業務の内容を記載すると共に、早中番9:00～15:00まで、中遅番15:00～21:00まで、その他所定日に行う業務の詳細を記載しています。 ・個人情報記載書類などの保管は、常に施錠できる書庫に収納しています。 ・研修の多くは館長が講師になり全職員対象に実施しています。不参加の職員には引継ぎノートで共有が図られています。職員の資質向上を図るために、主に管理職について外部研修の機会の提供が協会本部からあります。館長が外部研修に参加した時は、研修資料の回覧の他にポイントを直接解説し、職員全員のスキルアップ向上に寄与するように努めています。
VI ・ その他	<p>当館は開館より45年になり、そうとう老朽化が進み修繕工事などの必要が多い施設です。「スタッフのできないことをなくそう」を合言葉に、自分たちで出来る事は自分たちで行っています。こまめに清掃作業を施し、清潔できれいな施設に努めて参ります。立地の良さで色々な年代の利用者の居場所、交流の場としての運営がなされています。自主事業では、長年テニス教室を開催しており、講師は指導員資格者で参加者から好評です。どのクラスも常に満員に近い状態です。幅広い年代に対応した企画が立案されていますが、利用者アンケートをベースに利用者ニーズの高い自主事業を企画するとともに「地域活動の拠点として、地域と人、人と人を結ぶ場であり、地域コミュニティを生み出す場」として「いきいきと心豊かな生活をおくるきっかけづくりや仲間づくり」をコーディネートしていきます。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・以下3点の区政運営上の位置づけが示されています。①安全・安心な施設を目指す②健康寿命を延ばすための自主的な活動を目指す③ミドリウォーキングマップなどを利用した散策による地域自然の再認識を行う。これに基づき区とは年2回にミーティングが実施され利用状況、収支、自主事業、修繕につき打合せを実施し、区との相互確認がなされています。 ・毎年稼働率の年間目標と自主事業収入増の年間目標を設け実績と比較し分析を実施しています。令和5年度の年間稼働率は76.4%と年間目標の前年度比1%UPに対し2.8%UPと目標を達成しました。自主事業収入 前年度比2%UPの目標に対し16.8%UPと大幅に増加しています。 <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現在の経営環境下、事業の大幅な拡大は望めなく、年間稼働率と自主事業収入の目標値に加えて、新規加入者増加率などの新しい経営指標を加えたら如何でしょうか。

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>(1)近隣のマンションの方々に、管理委員会や総会等に利用されています。(2)近町内会や自治会のさまざまな活動の場として使用されています。(3)パンフレットや案内書を館内に掲示や配布をしており、地元の方々の情報源として役立っている。(4)近隣の自治会には当館のお知らせ等のチラシを配布してもらっている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(館内掲示)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館内には、当スポーツ会館だけではなく、市や地域など外部が行っているイベントなどのチラシを掲示しており、スポーツ会館来館者へ情報提供を行っています。町内会や自治会活動をはじめ、近隣マンションの管理委員会や総会の開催場所として体育室やミーティングルームを貸出し、地域住民の活動と連携しています。</p>

(2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>スポーツ会館委員会は、年2回開催されており、収支決算や利用状況など詳細な事業報告をはじめ、各委員からもさまざまな意見が出されています。委員は、スポーツ関係者、自治会関係者、青少年指導員、会館利用者、区役所職員など多彩なメンバーで構成されていますので、様々な意見・考えが反映されるとともに、それぞれの団体や組織間での情報交換・共有がスムーズに行われています。</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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(令和5年度第1回・第2回スポーツ会館運営委員会議事録、同運営委員会開催状況)、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)></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>近年の夏の猛暑で利用を控える人も出てきており、自己責任では済まなくなるのでは(スポーツ会館として暑さ対策をとる必要があるのでは)という課題が提示されています。</p>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(令和5年度第2回十日市場スポーツ会館運営委員会議事録)、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)></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>冷房ルームの設置やエアコンの設置を検討しています。費用面を考慮して、利用料を徴収する案も出しましたが、条例で無料となっているため実現できませんでした。そこで、委員の一人である区役所職員を通じて要望を区に伝えており、懸案事項としています。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>自治会のお祭りやイベント、スタンプラリーなどにおいて、トイレ休憩に利用してもらっています。また、近隣のコミュニティハウスとの情報交換を行っています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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 checked="" type="checkbox"/> 開催している
<input type="checkbox"/> 開催していない	<input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者会議の開催日時は、日ごろの施設の利用実績を考慮した上で日にちや時間帯を決めており、利用者が参加しやすいようにしています。利用者会議への参加申込書を兼ねた「利用者会議のお知らせ」を会館入り口に置いて、参加者を募っています。</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 checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(令和5年度第1回十日市場スポーツ会館利用者会議議事録、同利用者会議開催状況)、ヒアリング</p> <p><課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>秋から冬にかけては日が暮れるのが早いので、テニスコートが暗くなり、照明設備が必要ではないかという課題が抽出されています。</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 checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(令和5年度第1回十日市場スポーツ会館利用者会議議事録、同利用者会議開催状況)、ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>照明設備の設置には費用がかかるため、安価な投光器を1台購入して、現在明るさなどのテストを行っています。</p>	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している	<input 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 type="checkbox"/> 実施していない
	<input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<p><実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>実施期間は令和6年1月9日～2月3日、館内専用BOXに投函いただく形で実施。87人から回答を得ました。</p> <p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>アンケート用紙は当スポーツ会館独自の様式のものを使用しており、「接客対応」「利用環境」「自主事業」の三つの視点からアンケート項目を設定しています。アンケート用紙は入口に置くだけでなく利用者に手渡しすることで、アンケート実施の周知及び多くの回収を図ろうとしています。</p>	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input 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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(お客様アンケート調査結果 令和6年5月25日)、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)>	
接客対応は、利用者の満足度が高く良好である一方、利用環境については接客対応と比較すると満足度は普通レベルが多いという課題を抽出しています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input 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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(お客様アンケート調査結果 令和6年5月25日)、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)>	
用具・器具・情報発信など利用環境については、利用者の要望も様々でまた多くの場合費用がかかり、すべてに対応することは困難ですが、対応ができないことについては、利用者に対してその理由などを丁寧に説明しています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙・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	
<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 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している	<input 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	
<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 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><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>入口にご意見箱を設置するとともに、筆記用具を用意しています。</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者からの苦情や意見を受け付ける窓口としては、ご意見箱の設置のほか、スタッフが利用者に気軽に声をかけ、その会話の中で聞いた意見や苦情をメモしたりスタッフ引継ぎノートに記載したりなどスタッフ間で共有することを心がけており、スタッフそれぞれが窓口の役割を担っています。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><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)></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>	

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><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>「ご意見・苦情等対応フロー図」を館内に掲示して周知しています。</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤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)>	
苦情対応状況報告を作成し、内容および対応結果を記録しています。	

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)> 資料(令和5年度事業報告書の苦情対応状況報告)、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)>	
2か月に1回、休館日にスタッフ会議を開催して対応策を検討・実施しています。	

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)> 資料(令和5年度事業計画書)、ヒアリング	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>(1)施設の利用案内などを用意し、利用者に説明を交えてお渡ししている。(2)ホームページでは、新しい各種情報や自主事業のご案内と予約状況を適宜お知らせしている。予約状況は館内のホワイトボードでも確認できるようにしている。(3)館内にある掲示板にお知らせや自主事業のポスター等を貼り、広く情報が伝わるようにしている。(4)抽選申込みや利用予約に関しては、公正・公平になるように注意し、予約数や期日などについても、平等になるように管理している。(5)フロントでの説明・サービス等については、スタッフミーティングや引継ぎノートで、対応を検討しスタッフ全員で共有している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(掲示板、ホワイトボード)・資料(横浜市十日市場スポーツ会館案内)・ヒアリング・ホームページ</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>初めての利用者に対しては、施設の利用案内を単にお渡しするだけでなく、内容を説明して理解していただくよう心がけています。ホームページ上では施設の予約状況や自主事業の募集状況などの最新情報を提供しています。特に予約状況については、館内のホワイトボードでも提示しており、利用者の利便性を高めています。</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><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる	<input 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><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)></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>	

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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(横浜市十日市場スポーツ会館案内、テニスコートの予約の仕方とお願い)、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)></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>テニス・体育室・ミーティング室の同一日申込を不可としたり、1回の申込回数に限度を設けたりなど、できるだけ多くの人が利用できるよう公平さを心がけています。</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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(令和5年度職員等に対する研修の実施状況-令和6年3月12日に実施)、ヒアリング <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(5) 自主事業

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている
<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(令和5年度自主事業報告書、令和6年度事業計画表自主事業別計画書)、ヒアリング</p> <p><年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>テニス教室は、参加者をレベル別に分けたり、ショットやフォーメーションなど目的を絞ったりなど様々な人が参加しやすいように工夫されています。またアンケートなどの要望を踏まえて「体コンディショニング教室」の開催回数を増やしたりなど利用者のニーズに応じています。</p>	

②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

※事業計画書等と事業報告書により確認する。ただし、地域住民や利用者ニーズ、行政の要望のために変更する必要があった場合、PRをしたにも関わらず参加者が集まらなかった場合など合理的な理由があり、行政と協議のうえ、計画を変更したものは実施されていると判断する。その場合は、変更内容と変更した理由を明らかにすること。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p>令和5年度の自主事業計画書にあった「体メンテナンス教室」が実施されませんでした。講師の都合によるものであり、合理的利用があることから実施されたと判断します。</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>テニス教室については、事業計画ではレベル別のテニスゲーム教室とショットやフォーメーションなど目的別の教室の開催ですが、その他に「体験」「3回券」「単発」などの教室を開催し、利用者のニーズに合わせて臨機応変に対応していることは評価できます。</p>	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

① 図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング</p> <p><利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

※施設独自の広報紙の発行、区や市の広報紙への情報提供、ホームページの作成、町内会掲示板等への情報提供、他公共施設へのパンフレットやちらしの設置などを実施しているかどうかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>(1) 区の広報誌や当館のホームページ等で自主事業やイベントのお知らせをしている。募集などの際には館内外にチラシを掲示したり、近隣の自治体へチラシ配布をお願いし情報を広めている。(2) 自主事業ごとにチラシを作り、掲示をしたり手渡ししている。”わかりやすい内容”を心がけている。また、テニスの自主事業では、特に参加者が多く、好評を得ている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(館内掲示)・資料(広報よこはま緑区版)・ヒアリング・チラシ・ホームページ</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>自主事業のチラシは、スタッフの手作りであり、イラストや写真を入れたりなど分かり易い内容になっています。自主事業やイベントの開催については区の広報誌やホームページへの掲載をはじめ、チラシを近隣の自治会や協会傘下の地区センターやコミュニティハウスなどへ配布したり幅広く広報・PR活動を行っています。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>(1) 窓口では、挨拶を徹底し明るく気軽に利用者への声かけをしている。利用の方には、受付記入をお願いし、その時々に必要な情報をお伝えしている。(2) スタッフは名札をさげて、スタッフとわかるようになっている。(3) スタッフは身だしなみをきちんとし、清潔感のあるように気をつけている。(4) 電話対応では「おはようございます。(お待たせいたしました)十日市場スポーツ会館の佐藤です。」などと、聞き取りやすく丁寧に名乗ることにしている。内容を確認し、メモを取り、必要なら電話をかけ直して間違いのないように努めている。(5) 接遇研修は毎年実施しスタッフ全員で参加している。</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>アンケート調査によりますと、スタッフの対応や説明については満足度4(満足度1～5)以上が9割以上を占めていて、接遇に対する利用者の満足度は高くなっています。電話対応については、施設利用の抽選結果の連絡や利用者が記入した書類などで不明瞭なところがある場合は、かけ直して確認するなど間違いがないよう日頃から務めています。</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><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>(1) 体育室・テニスコートは予約数も多く、稼働率が高い。特にテニスは空きがない状態で、土日利用申込においては抽選での利用決定となっている。ミーティングルームは完全個室利用になるのと、東名の下ということもあり音で周りを気にすることなく、楽しく気軽に占有使用できると好評です。(2) 時間帯では午前・午後の利用が多く、体育室・ミーティングルームの夜間は稼働率が比較的低い状況。</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>テニスは、自主事業の登録者数が定員48人に対して登録者数47人で、コートの予約状況もほとんど空きがないなど、稼働率は約98%で非常に高くなっています。ミーティングルームの稼働率が低いので、会議以外にも利用できることを伝えようとホームページに楽器の練習をしている写真を掲載したところ、令和4年度9.3%であった稼働率が令和5年度には21.3%に上昇しました。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

一般的に現在は、施設の予約方法や抽選結果の連絡方法などについて、電話や来館ではなくWebサイトやメールなどいわゆるデジタルの活用が進んでいます。当スポーツ会館でも検討課題となっていますが、メリットと同時に利用者の対象地域が広がり近隣地域(緑区)の住民が利用しにくくなるデメリットもあることを認識した上で検討していることは評価できます。

<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)>

アンケート調査では、利用者の属性(年代、男女、住んでいる地域など)も確認することで、利用者像がより明確になると考えます。また、自由意見の欄(記入自由)を設けることで、具体的な要望を把握できるのではないのでしょうか。アンケート結果をホームページにも掲載すると良いのではないのでしょうか。

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協定書等のおとり建物・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"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおとり管理していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおとり管理していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のおと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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

②協定書等のおと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"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおとり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおとり実施していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のおと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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>日常的な清掃は、1日に3回館長・スタッフが行っていきます。日誌に、清掃のチェックポイントを決めてチェックするようにしているので、漏れがないか確認できます。日常の清掃では負えない清掃は、業者に委託しています。</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	
<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 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	
<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)>	

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	
<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)>	
1日3回、日常巡回チェック表に基づいて、備品や設備に不具合や破損はないかチェックしています。	

(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 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><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)></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>ゴミは利用者持ち帰りとしていることや、館長・スタッフの日常巡回の際にもゴミ処理を行うなどにより、館内は清潔に保たれています。</p>	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>	

(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>(1)衛生に関してはスタッフは定期的に点検を行い、床やトイレなどや館内外清掃をして清潔や美化に努めている。小さな事も巡回時チェックシートに記入し、記録に残している。また、利用者にも使用した後はテニスコート、体育室床など清掃していただくようお願いしている。(2)備品に関しては、スタッフが日常の業務の中で注意をして点検を行い、利用者からの意見や苦情をお聞きし、対応している。(3)コロナ対策緩和以降、テニスラケット、ボール、卓球ラケット、卓球球、ラジカセを貸し出しを再開し、利用しやすいようにしている。(4)植栽や近くの小川の管理者が緑土木なので不法投棄などがあれば速やかに回収依頼をしている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認・資料(日誌、日常巡回チェック表)・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>テニスボールが隙間からテニスコート外に出ないように水を入れたペットボトルで隙間を塞ぐことで、利用者に配慮しています。館長・スタッフは、建物・駐車場・テニスコートの敷地全体の外周を巡回して、空き瓶・空き缶、煙草の吸殻、その他不当投棄物がないかをチェックしており、必要に応じて市の土木事務所に回収依頼を行っています。テニスコートや体育室の利用者にも終了後の清掃をお願いし、協力を仰いでいます。</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>日常清掃以外の窓ふきやエアコン掃除、備品・設備の簡単な修理、館長自らのご自身の持つ資格を生かして行ったLED化、その他施設でできることは施設で行うことを基本として、施設・設備の維持管理に努めています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>火災、事故対応、地震対策、風水害対策、防犯、ご意見・苦情対応の各マニュアルがあり、対応フロー図があります。</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><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)</p> <p><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)></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>万が一事故や災害が発生した場合に備えて、隣接する消防出張所、交番、総合病院等と連携して対応できるように、日頃から緊密な連携体制を確保しています。</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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務所)・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)></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>鍵の管理簿はありませんが、キーボックスがあり、その鍵を館長が保管しています。</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><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>日常巡回チェック表により、屋外と屋内に分け1日3回(午前、午後、夜間)見回りを実施しています。</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><一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>事故対応マニュアルがあり、共通の対応、施設の瑕疵による事故、自損による事故について対応を記載しています。特に屋外は施設の周辺も含め、たばこの吸い殻、空き缶などのゴミも収集して美化に努めています。</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><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>事故防止策の研修は令和5年12月25日に館長が講師となりスタッフ全員に対し実施しています。</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>災害対応マニュアルがあり、出火の際の通報、出火の際の非常放送のマニュアルがあります。</p>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館長は防火管理者の資格を取得し、日々のスタッフ教育に努めています。消防計画に基づき年2回の防災防火訓練を休館日に実施しています。</p>	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>連絡ノート、スタッフミーティングの実施の他LINEを活用しての防犯、防災意識の共有と緊急時の対応に取り組んでいます。スタッフ5名のうち2名は緊急時において会館に5分以内で到着予定であり緊急時対応の人員体制を整えています。又、「緑区帰宅困難者一時滞在施設」として、非常時に備えた食料・飲料水の提供、毛布等の貸出、受入を行っています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

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

②協定書等の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。

※指定管理者の責に抛らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等のおりに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"/> 協定書等のおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のおりに開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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 type="checkbox"/> 公表している	<input type="checkbox"/> 公表している
<input checked="" type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p>希望者には閲覧できる旨の館内掲示を失念のため、していません。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(2) 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)> 資料(令和5年度職員等に対する研修の実施状況)	
<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)>	
全員に対し個人情報保護、AED研修、避難誘導の研修、防犯の研修、接遇研修、人権研修を実施しています。	
<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)>	

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><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>業務マニュアルがあり、全般に共通する業務の内容を記載すると共に、早中番9:00～15:00まで、中遅番15:00～21:00まで、その他所定日に行う業務の詳細を記載しています。</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><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)></p> <p>(1) 常日頃から、業務内容に対して理解を深めるため、「引継ぎノート」やスタッフミーティングを行い、スタッフ一同で情報を共有している。①ごみゼロ推進として、利用者にはゴミの持ち帰りの協力を依頼、事務所内はゴミの分別を徹底している。②館内の美化を推進し、ゴミを捨てにくい雰囲気を保つ。結果、ゴミの放置なども減ってきている。 (2) このように、一人一人の資質や意識の改善を行っている。職員の資質向上は、研修参加は出勤扱い等外部研修に参加しやすい雰囲気作りが成され、研修参加等の資料の関係者への回覧、業務日誌、スタッフ間の引継ぎ時、声を掛け合っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>研修の多くは館長が講師になり全職員対象に実施しています。不参加の職員には引継ぎノートで共有が図られています。職員の資質向上を図るために、主に管理職について外部研修の機会の提供が協会本部からあります。館長が外部研修に参加した時は、研修資料の回覧の他にポイントを直接解説し、職員全員のスキルアップ向上に寄与するように努めています。</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><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>個人情報漏洩事故防止マニュアルがあります。又事故対応フロー図もあり一覧性があり明確です。</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><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>個人情報保護管理責任者を明確化し緑区区民利用施設協会のホームページにおいて周知しています。館内にも掲示すると施設利用者への周知がさらにすすむでしょう。</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><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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	
<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 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	
<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 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	
<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)>	

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	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(事業計画書)・ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>個人情報記載書類等などの保管は、常に施錠できる書庫に収納しています。個人情報データ/伝票の持出し、コピーは禁止しています。データの破棄は複数のスタッフで実施しています。パソコンの施錠、USBメモリーなどの記録媒体は施錠できるところに保管しています。</p>	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している	<input 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	
<p><一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>出納簿は館長のパソコン上の中にあります。月1回バックアップを取り、USBは鍵のかかる場所で保管しています。</p>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納係の役割分担を明確にしているか、又はその他けん制機能があるか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務所)・ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 経理責任者は館長で自分のパソコンで伝票を作成し、出納は協会の事務局で行っています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input 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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務所)・ヒアリング</p> <p><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)></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>通帳と印鑑の管理責任者は館長です。保管は金庫に保管されています。</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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>(1)消耗品の点検をまめに行い、物価高等もあり、値上がり前に必要なものを購入するようにしています。また、使っている物品が壊れた場合、すみやかにスタッフが修理をしたり、地域の方が積極的に修理を引き受けて下さったり、物を大切に使うことを心がけています。(2)節約 ①不要な電気の消灯、冷暖房はこまめに調整。②使用済の紙で片側印刷の物は、メモ等に利用し、無駄に紙を捨てない。③管理人室、ミーティング室は熱中症等の対策に配慮しながら、カーテンやエアコンで部屋の温度が適度になるように調整する。(3)省エネ 照明は館内ほぼすべてLED化しました。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>物品が壊れた場合は、ただちに購入することはせず、スタッフでできるものはスタッフが修理をしたり、技能をもつ地域の方が積極的に修理を引き受けて下さり、物を大切に使うことを心がけています。 照明は館内ほぼすべてLED化しました。特にLED化については、館長が電気工事士の資格を自ら保有しており自分で実施しています。相応の経費節減効果がありました。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

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

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(令和5年度自己評価表)・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 type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(業務点検 ヒアリングシート)・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)>	

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>市・区からの各調査や利用者統計などの依頼を受け、GREEN×EXPO2027など、市・区の事業のポスターを掲示するなど、事業協力に取り組んでおります。区役所との協定で、帰宅困難者の受入施設となっており、定期的な会議や訓練に参加し、開設できる体制となっています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(指定管理者事業計画書)・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>以下3点の区政運営上の位置づけが示されています。①安全・安心な施設を目指す②健康寿命を延ばすための自主的な活動を目指す③ミドリウォーキングマップなどを利用した散策による地域自然の再認識を行う。これに基づき区とは年2回にミーティングが実施され利用状況、収支、自主事業、修繕につき打合せを実施し、区との相互確認がなされています。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>当館は1979年に開館より45年になります。そうとう老朽化が進み修繕工事などの必要が多い施設です。自分たちで出来る事は自分たちで行っています。古い施設ではありますがこまめに清掃作業を施し、清潔できれいな施設に努めて参ります。</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>資料(令和5年度収支予算兼決算書)・ヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>毎年稼働率の年間目標と自主事業収入増の年間目標を設け実績と比較し分析を実施しています。令和5年度の年間稼働率は76.4%と年間目標の前年度比1%UPに対し2.8%UPと目標を達成しました。自主事業収入 前年度比2%UPの目標に対し16.8%UPと大幅に増加しています。中山地区センター及び傘下の幹部会の他、協会傘下以外の施設とは緑区地域施設間連携会議(ミドリネット)でも情報交換があります。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>現在の経営環境下、事業の大幅な拡大は望めないため、年間稼働率と自主事業収入の目標値に加えて、新規加入者増加率などの新しい経営指標を加えたら如何でしょうか。</p>