

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市大熊スポーツ会館 評価シート

評価機関名：SOMPOリスクマネジメント株式会社

令和6年2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>大熊スポーツ会館は、仲町台駅からは徒歩15分程の農業専用地区が広がるのどかな環境にあります。大熊町と折本町、大熊町から分かれた仲町台3丁目、仲町台4丁目の方々が委員会の委員としてスポーツ会館の運営に携わっています。</p> <p>地元町内会のイベントや敬老会、子ども会も利用しています。スポーツ会館まつりには、町内会が積極的に参加し、まつりを盛り上げています。定期的に開催する健康体操や卓球教室、健康講座等も健康維持・増進の目的で多くの方が参加され、地域の方々の交流の場になり、“私たちの会館”として愛着を持って多くの方にご利用いただいています。地域の行事には机、椅子、テントなども貸出しスポーツ会館からも積極的に参加して地元町内会と情報交換を行っています。地域の小学校の児童も個人利用の時間帯など放課後を過ごす場として利用しています。地域の子どもたちには、小学校を通して、イベントの情報等を発信しています。</p>	<p>地元町内会の会長や副会長、スポーツ推進員がスポーツ会館委員会の委員になっており、地域住民の主な意見や要望を的確に収集しています。また委員会を通じて、対応しやすい意見だけではなく、夜間テニスの区外利用者に対するサービスの有料化等、横浜市の条例を変更する必要な課題も抽出され、難題を真摯に受け止めサービスの質の向上に努めています。</p> <p>会館での各種地域イベントの実施、会館まつりや自主事業の開催、および地元行事への積極的な参加等を通じて、地域社会との交流や連携を図り、地域の人に愛される施設になっています。</p> <p>自主事業等の利用情報が記載された会館だよりやお知らせは、館内掲示と回覧板のほか、ホームページ（HP）にも掲載され、利用者の年齢層と利便性を考慮した効果的な情報発信を行っています。</p>
II ・ 利用者サ ービスの 向上	<p>昭和55年に開館した大熊スポーツ会館は、建物は老朽化していますが、清掃や内外の施設点検を小まめに行い、利用者からいつもきれいに掃除されていて、安全管理もよくされていますとの声を頂いています。また、スタッフ一同、皆様が気持ちよく利用していただけるように明るい挨拶はもちろん、笑顔でわかりやすい接遇を心がけています。エントランスの緑化や玄関には季節の花を活けて来館者の目を楽しませています。受付周りのインフォメーションボードをわかりやすく一新しました。HPで施設のご案内や抽選結果を確認することができます。多くの方に公平にご利用いただくために抽選利用回数を2回までとし休日は1回までとしています。</p> <p>利用年会（年1回）を開催し、会館の現状の説明、利用者と意見交換を行っています。また、アンケート（年1回）で利用者の意見を収集し、日頃からのご利用者との会話でニーズの把握に努めています。</p>	<p>利用者会議を通じて抽出された課題のうち、運営費のカバー範囲を超え、現時点で対応できない部分については、利用団体や個人からいただいた寄付金による活用が検討されており、利用者と共に課題解決に取り組む姿勢が評価できます。</p> <p>若年層の利用率が低いことから、今年度は小学生向けの「こどもテニス教室」の新規事業を計画したり、小中学生にも人気のある会館まつりを開催したりして、小中学生の利用促進に努めています。また、ミーティング室の15時～21時は、学習室として開放しており、小中高学生の放課後の居場所作りと学習環境の提供にも貢献しています。</p> <p>窓口への声掛け、ご意見箱への投函および市の相談窓口への電話等、6つの受付方法で利用者から苦情やご意見を収集しており、苦情等を述べやすい環境作りに努めています。また、すぐに対応できない内容についても、利用者に丁寧に説明し、ご理解をいただいています。</p>
III ・ 施設・ 設備の 維持管理	<p>築43年の建物も設備も老朽化している施設ですが、毎日の清掃で少しでも建物の傷みを防いでいます。建物内外の見回りでの点検を毎日行っています。建物・設備の修繕維持管理の担当を設け、担当者を中心に、日常と違った点がないか等を目を配っています。</p> <p>植栽の手入れもスタッフが行き、大きくなりすぎた樹木については剪定しています。花壇も多年草を中心に植え、手入れをしながら通年、来館者に緑を楽しんでいただけるように工夫しています。</p> <p>第三京浜の高架下にあるため雨にあたりにくくはありますが、テニスコートの電灯ポールには錆が発生しています。その錆び落としとペンキ塗りなどを休館日にスタッフが集まり修繕しました。できるだけ、スタッフのスキルを結集し、できることは、自営で修繕にあたっています。</p> <p>スポーツ室の電灯全灯とテニスコート4灯を使い勝手が悪かった水銀灯からLEDに交換しました。とても明るくなったと好評です。</p>	<p>職員による点検と清掃は、こまめに（毎日6回）実施されているため、施設内外はきれいで、整理・整頓・清掃が行き届いている状況が見受けられます。</p> <p>植栽の手入れは、外部業者に依頼せず、職員自らの手で行っています。施設の維持管理運営費を軽減できるだけではなく、いきいきと、美しい利用環境の提供にも貢献しています。</p> <p>経年劣化や破損した箇所については、可能な範囲で、職員による小修理を行っています。また金額が高く、運営費で対応できない部分は、区に報告し、予算を確保してから、計画的に修繕や更新を実施しています。なお、利用団体や個人による寄付を活用し、緊急性の高い破損個所の整備や更新が実現されています。</p> <p>不要な灯りを消したり、照明を計画的にLED化にしたりして、様々な節電と省エネ対策が実施されています。施設における社会的な責任を果たしている様子が窺えます。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 緊急時対応	<p>利用者の安全確保のために、毎年、スタッフ会議で危機管理対応マニュアルを使って、日常の防犯対応、防災対応、事故事件の対応を確認しています。危機管理対応マニュアルは、事務室に保管しています。</p> <p>全スタッフが、普通救命講習を修了し、もしもの時はAEDを取り扱えるようにしています。</p> <p>火災や地震に備えて年1回の防災訓練を行っています。セコムの方に来ていただき、防災のシステムの確認などを行いながら、火災、地震、風水害、停電等の災害発生時の行動対応や避難経路などを記した大熊スポーツ会館防災マニュアルを作成しました。</p> <p>緊急時に備え、都筑警察署生活安全課とも連携しています。</p> <p>震度5強以上の地震などの広域災害発生時は3人組の「初動班」を組織しています。スタッフの9割が徒歩圏内に居住しているため公共交通機関が停止しても参集できます。</p>	<p>危機管理対応マニュアルの基本概要は協会が作成し、スポーツ会館の実情に合わせて、対応人数等の一部の内容を変更することで本施設独自のマニュアルが作成されています。</p> <p>心肺蘇生およびAEDの使用を含む救命講習は全職員が受講しています。また救命講習は1回きりの完結型ではなく、3年ごとに更新講習が実施されており、職員の救命知識と技能をしっかりと身につけて、万が一に備えています。</p> <p>事故発生時の連絡体制表(フロー)を作成し、事務所内に掲示されているため、迅速かつ適切な連絡体制を確保していることが評価できます。</p> <p>消火訓練と避難訓練を含む防災訓練が年1回実施しており、また毎年訓練内容を変更し、職員の防災対応力の向上に努めています。</p> <p>大規模災害発生時の初動班制度(隊員4名)を導入し、また定期的に招集訓練を実施しており、災害直後の早期対応体制が整備されています。</p>
V ・ 組織運営及び体制	<p>近くの施設である仲町台地区センターと館長を兼任し、地区センターと一体的な運営をしています。また、事務局員が館長代理を務め事務仕事等の業務の円滑化を図っています。</p> <p>スタッフは、個人情報保護研修、人権啓発研修、危機管理研修、普通救命講習、コンプライアンス研修などを受け、スポーツ会館の役割を念頭に、来館者に気持ちよくご利用いただくために研鑽を積んでいます。</p> <p>データ管理、勤務管理、会計、広報、施設管理、自主事業など様々な役割を正副を設けて分担し、適切に業務を遂行しています。</p> <p>月1回のスタッフ会議では横浜市や事務局からの情報を共有するとともに、各スタッフからあげられた懸案事項を話し合う場として有効活用しています。</p>	<p>通常は午前、午後、夜間に分け各1名ずつの業務体制ですが、抽選日や自主事業の日は、2～3名に増員し対応しています。館長は、仲町台地区センターのセンター長も兼務しており、一体運営による業務効率化が図られています。</p> <p>協会が作成した資料を用いて研修を行うことが多いですが、時代に即した新しい内容の取り入れ、外部講師による研修の実施、研修後に感想文の提出等、様々な工夫をしながら、各種の研修が適切かつ効果的に実施されていることが評価できます。</p> <p>クラウドサービスの掲示板を利用し、業務中の連絡事項を共有しているため、シフトによって会えないスタッフ間の交流もできるようになり、良い取り組みとして評価できます。また、業務担当制を導入し、定期的に担当業務を変更しているため、個人の業務技能のアップだけではなく、職員全員のサービスの質の向上および平準化にもつながっています。</p>
VI ・ その他	<p>大熊スポーツ会館は、地域の方々、利用者の方々に支えられながら「私たちの会館」として、多くの方のご利用をいただいています。</p> <p>スポーツ会館まつりでは、地域の町内会の方々や利用者のボランティアが運営側になり、地域住民との交流を楽しんでいます。</p> <p>自主事業の健康体操、卓球教室、健康寿命を延ばそう講座、ボッチャ体験&大会等、シニア世代が多く住む地域のスポーツ会館で健康維持・増進講座は必須であり、地元の保健活動推進員、民生委員、敬老会などとも連携して行っています。また、ミーティング室の有効利用のため、地元の方を講師にお迎えして行う茶道の講座など生活に潤いをもたらす講座なども開催しています。</p> <p>ミーティング室は、楽器練習の利用も広がっています。</p>	<p>スポーツ会館は、所在位置、サービスの質および利用環境の良さから、横浜市外を含む多くの方々が利用しています。会館での多様な活動を通じて、利用者の健康づくりやストレス解消等生活の質の向上に貢献しています。</p> <p>コロナ禍でなかなか開催できなかった会館まつりは、4年ぶりの開催ができ、地元町内会の方々がボランティアとしての参加、近隣住民が自宅敷地を駐車場として無料開放等、スポーツ会館への愛着を感じられる行動が多く見受けられるため、普段から地域および地域住民との交流が密に行われていることが窺え、評価できます。</p> <p>健康体操、健康寿命を延ばそう講座およびボッチャ体験や大会等と通じて、シニア世代に対し地元の保健活動推進員等と連携している点が評価できます。</p>

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>スポーツ会館の近隣の方々には、会館だより等、地域の掲示板、回覧板で回していただき、情報の周知にご協力いただいています。</p> <p>地域の賀詞交歓会、お花見、敬老会等がスポーツ会館で開催されるので日頃より交流があります。</p> <p>地域の盆踊り、お花見、防災訓練などに参加し、地域交流を図っています。</p> <p>年に複数回開催する委員会の委員にもなっている町内会の会長、副会長やスポーツ推進員などとは、スポーツ会館まつりの運営などを通して情報交換を行っています。</p> <p>地域の民生委員、敬老会、保健活動推進員、区役所福祉保健課とも連携し特にシニア世代の健康維持・増進に努めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングおよび資料(委員会議事録等)により確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>スポーツ会館委員会、賀詞交歓会、花見および敬老会等の活動を通じて、積極的に地域住民との意見交換や、ご要望の収集に取り組んでいます。また、自主事業等の利用情報が記載された会館だよりとお知らせは、館内掲示や回覧板のほか、ホームページ(HP)にも掲載され、対象とする年齢層と利便性を考慮して発信手段を選択しています。地域住民との交流は、持続かつ確実に行われていることが評価できます。</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 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>地域事情に詳しい町内会の会長、副会長およびスポーツ推進員がスポーツ会館委員会の委員になっているため、地域住民の主な意見や要望を的確に収集し、運営に生かしている点が評価できます。</p>	

※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。

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。

(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

(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>令和5年7月8日に開催された利用者会議では、利用7団体8名、会館側4名の計12名が参加しました。報告と討議事項のうち、意見交換の部分が最も重視されています。会議内では、利用団体からの質問に対し、その場で状況を説明したり、対応策を回答したりしており、より良い施設環境の提供に努めている姿勢が窺えます。</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
<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>ヒアリングと資料(利用者会議議事録)により確認しました。</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>	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述 <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングおよび資料(利用者会議議事録)により確認しました。 <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)> 運営費が少ないため、現時点で対応できない課題(例えば、ミーティング室の黒板をホワイトボードに変更できないか)については、利用団体・個人による寄付が検討されています。また利用者会議では、館長による寄付金制度の説明(所得税の税額控除等)および申込書の配布が実施され、利用者と共に課題解決に取り組む姿勢が評価できます。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述 <実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 協会で作成されたアンケート様式で毎年の10月～12月の1か月間に、全利用者に対して実施されています。 <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)> 利用者の年齢層毎の集計結果より、小学生から65歳以上の高齢者まで利用者の声を幅広く収集され、今後の業務改善につながられていることが窺えます。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input 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)> ヒアリングおよび資料(利用者アンケート結果)により確認しました。</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>アンケートの集計結果は、統計表と円グラフの両方で表示し、読者が見やすく記載されています。</p>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input 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)> ヒアリングおよび資料(利用者アンケート結果)により確認しました。</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>運営費で対応できない課題については、利用者からの寄付(バレーボール支柱の買い替え)や、横浜市の支援金(テニスコート用照明の修理や交換)等にて対応しています。また、当面費用の捻出が難しい課題(ネット申込等)は、利用者に丁寧に説明し、理解をいただいています。</p>	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1 つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・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 checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、目視(HP)および資料(利用者アンケート結果)により確認しました。</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p>アンケートの集計結果は、館内掲示板への掲示、ホームページのお知らせ画面への掲載および窓口でファイリングしており、希望に応じて閲覧可能になっています。</p>	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している
<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある	<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>電話やご意見箱など6つの受付方法および対応フローを記載したラミネートファイルは、会館入口付近のご意見箱設置棚の上に掲示されており、利用者の声を真摯に受け止め、業務改善に取り込んでいることが評価できます。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>ご意見箱および記入用紙が会館入口横の棚に設置されています。</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>①窓口への声掛け、②ご意見箱への投函、③市の相談窓口への電話という3つの方法で利用者から苦情やご意見を収集できるため、利用者としては、苦情等を述べやすい環境になっていると判断します。</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>目視(貼り紙)、資料(当協会の意見・要望・苦情の受付体制)およびヒアリングにより確認しました。</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> <p>苦情等の内容および対応策は、スタッフ会議での討論や対応状況報告書の回覧等を通じて共有され、今後の業務に活かすように共通意識を育てていることが評価できます。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>受付方法や対応フローはラミネートし、会館入口のご意見箱設置場所付近の外壁に掲示されています。</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	
<p><記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>苦情内容は業務日報への転記および館長・館長代理への報告を行っています。また対応指示を受けた際の対策実施等については、速やかに行うよう全職員に教育されています。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングおよび資料(苦情対応状況報告書)により確認しました。</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>迅速に対応策を講じて実施すること、また現時点では対応難しい内容については、協会および区に報告・相談のうえ、ご意見をいただいた利用者へ丁寧に説明していることをヒアリングと資料により確認しました。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><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>ヒアリングおよび資料(苦情対応状況報告書)により確認しました。</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>苦情の対応結果は、利用者の目につきやすい館内掲示板にて公表されていることを、ヒアリングおよび目視により確認しました。</p>	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>大熊スポーツ会館についての「ごあんない」や「会館利用案内」は、受付に置き、直ぐに来館者にお渡しできるようにしています。HPにも掲載しています。</p> <p>年4回発行の「会館だより」は、印刷し、スポーツ会館、仲町台地区センター、区民活動センターなどに配架するとともに地元の町内会・自治会に回覧や掲示を依頼しています。HPにも掲載しています。</p> <p>自主事業のチラシなども同様に地元の自治会に広報のご協力をお願いしています。HPにも掲載しています。</p> <p>自主事業の一部は、広報よこはま都筑区版の施設からのお知らせにも掲載依頼しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ホームページ(HP)の閲覧および資料(会館利用案内)にて確認しました。</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>館内掲示、地元町内会への回覧およびHPでの掲載等、多様な広報手段を通じて、区内外の住民に積極的に情報発信が行われている点が評価できます。また小学生向け自主事業や会館まつり等のチラシを近隣小学校に配布し、小学生の利用の促進に努めていることが窺えます。</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> <p>施設情報や利用案内の確認は、窓口での閲覧はもちろんのこと、来館しなくても、HPより同様な情報を入手できます。利用者目線での利便性の向上に努めていることが窺えます。</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)></p> <p>ヒアリングにより確認しました。</p> <p><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>	

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)></p> <p>ヒアリングおよび資料(人権啓発研修実施報告書)により確認しました。</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>協会または館長が準備した資料を使用し、年1回全職員を対象に人権啓発研修をスタッフ会議で実施しています。また参加できない場合、館長による個別フォローが行われています。なお、研修後には参加者に感想文の提出を求めており、効果的に実施されていることが確認でき、評価できます。</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)> ヒアリングおよび資料(令和5年度 横浜市大熊スポーツ会館自主事業別計画書)により確認しました。 <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)> 少子高齢化および各家庭の個別事情もあると思いますが、現在の小中学生の利用割合が全体の3%(R5利用者アンケート結果)程度です。小学生向けのこどもテニス教室を新規に計画し、また小中学生にも人気のある会館まつりを継続実施しています。ターゲット層を考慮した利用者の拡大に対する種々の取り組みが確実に行われている点が評価できます。</p>	

②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><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>夏休み期間中に開催予定であった「こどもテニス教室」は、習い事やコロナ明けの遠方への旅行等、家庭の個別事情等により参加者が集まらなかったため、実施できませんでした。</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>	

(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)></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 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>スポーツ会館についての情報を発信する「会館だより」を年4回発行し、館内、仲町台地区センター、区民活動センターでの配架、近隣の町内会・自治会での回覧・掲示及びHPに掲載し、積極的に周知しています。自主事業についても同様に周知しています。内容によっては、近隣の小学校に配布を依頼しています。自主事業の一部は、広報よこはま都筑区版にも掲載依頼しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ホームページの閲覧および資料により確認しました。</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>イベント情報や自主事業の活動報告等が記載された会館だより、および自主事業の開催情報は、館内等への紙資料の掲示や配布のほか、HPにも掲載されており、時間と場所の制限がなく、利用者が容易に各種施設情報を入手できるように提供している点が評価できます。</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>スタッフ全員が、事務局実施のスタッフ研修を受け、接遇について学んでいます。</p> <p>来館者に気持ちよくご利用いただくために、笑顔で挨拶し、わかりやすく親切に対応しています。身だしなみにも気をつけ、常に名札を着用しています。</p> <p>お電話は、お待たせしないように心がけ、必ず挨拶、会館名、名前をはっきり伝え、明るく対応しています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>新規着任者の接遇研修のほか、毎年協会事務局が主催する全職員対象の研修を行っています。令和5年度では、「居場所」としての区民利用施設を議題として、外部講師を招き入れ、研修を実施しました。また実地調査では、受付のスタッフが利用者に対して、熱心かつ丁寧に対応している様子が見受けられ、研修の効果が現われていることを確認しました。</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>【分析】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・テニスコートは、コロナ禍でも稼働率が高く95%を超えていました。反対にミーティング室は低く15%でした。 ・アンケートの結果から、設備の清潔さ・安全性、スタッフの対応が満足とやや満足と答えた方が割合が高く、普通を合わせると97%以上になります。 ・目的を持ってスポーツをしに来る方が多く、その他の講座等の情報を知らない方が多く見受けられます。 ・ネット予約等ができたらいいの声が多く聞かれます。 <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・楽器演奏や会議利用などミーティング室の利用促進に努めます。 ・建物・設備の老朽化は否めませんが、引き続き、毎日の清掃・点検を怠らず皆様に気持ちよく使っていただくように努めます。 ・スポーツ会館の特性を生かしつつも、ミーティング室などの利用を促進するためにも自主事業・広報の工夫を一層図ります。 ・ネット予約は予算的に無理ですが毎月、抽選結果をHPに掲載しています。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>スポーツ会館はスポーツを行う場所という先入観があり、スポーツ以外での利用増加を画策しています。ミーティング室の利用拡大のため、15時～21時の間は小中高学生に自習室として開放、毎年開催の利用者会議では楽器演奏や会議利用等への呼びかけ、今後はHPでの広報も検討している等を行っています。年間利用率の向上だけではなく、小中高学生への学習場所の提供による地域への貢献につながっている点が評価できます。</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)＞

植栽の手入れや雑草除去等の業務は、外部業者に依頼するのではなく、職員自らの手で実施されています。また、利用者の協力を借りながら、こまめに清掃された結果、清潔かつ居心地の良い利用環境が維持されていることが見受けられます。

＜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)＞

利用者からのお褒めの言葉や手紙をいただいた際は、スタッフのモチベーションアップや士気の向上につながるものになるため、事務室内に(手紙であれば)掲示する等、喜びをスタッフと共有するような取り組みをしてはいかがでしょうか。

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常保守管理及び定期点検の実施状況を確認するため、評価対象期間のうち任意で1カ月分を抽出し、記録が存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>職員は自主的に日常点検を実施し、スポーツ会館が外部業者に依頼する点検は定期的には実施されています。経年劣化や破損箇所を発見した場合は、運営費で対応し、高額な場合(60万円以上)は区役所に報告・相談し、予算を組んで計画的に修繕しています。</p>	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。
日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<p><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>職員によるこまめな日常清掃および適切な植栽の手入れが実施されています。また外部業者に依頼し、床やガラスの清掃を年3回(7月、12月、3月)行っているため、整理・整頓・清掃が行き届いている状況が見受けられます。</p>	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p><(備品台帳がない)場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>令和5年度から、10万円以上のものが備品台帳にまとめられています。</p>	

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

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

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。
 ※すでに対応済みの場合は、「安全性に関わる損傷等がない」と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員による小修理や破損した設備の買い替え(例、スポーツ室のバレーボール用支柱)が適切に行われているため、 実地調査時の目視確認では、安全性に関わる損傷等はなく、良好な状況であることを確認しました。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><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>利用者エリアにはゴミ箱は設置されておらず、利用者のゴミの持ち帰りが徹底されています。ゴミ箱は事務所のみで、指定された曜日に専門業者が回収しています。</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> <p>ゴミは、燃えるゴミ、産業廃棄物、古紙、蛍光灯・乾電池の4つの種類に分別し、専門業者に回収を依頼しています。</p>	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜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>毎日、清掃と点検を実施し、安全で快適に利用いただけるようにしています。雑草などの手入れ、植栽の選定なども自営で行っています。</p> <p>スタッフで対応できる不具合は、自営で迅速に修繕しています。</p> <p>スポーツ室の照明を水銀灯からLEDに交換し明るく、使いやすくなりました。テニスコートの故障していた水銀灯、2灯を市にLEDに交換していただきました。錆びの酷かったポールについては、元に合わせた色をスタッフで調合し、塗り直しました。明るい、清潔感あるテニスコート維持に努めています。</p> <p>玄関前の花壇を手入れし、来館者に目で緑を楽しんでいただいています。</p> <p>排水なども毎日点検し、必要であれば溶剤などで対処しています。</p> <p>部屋の空き状況や各種ご案内等もわかりやすく情報提供できるように掲示の仕方を工夫しています。</p> <p>いつも笑顔で対応し、日頃からニーズが察知できるようにご利用者が話しかけやすい対応を心がけています。</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>目視およびヒアリングにより確認しました。</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>コロナ明けで利用者が増加している中、職員による日常点検や小修理、こまめな整理・整頓・清掃、および植栽への手入れが適切かつ確実に遂行されており、きれいで居心地の良い施設環境が維持されていることが評価できます。また、マグネットを利用した部屋の空き状況表示板の採用等、分かりやすい情報提供に努めています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>当施設は設置後43年が経過していますが、非常にきれいな状態に保たれており、整理・整頓・清掃が行き届いていることが評価できます。</p> <p>＜参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><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>危機管理対応マニュアルの基本概要は協会が作成し、各施設の実情に合わせて、対応人数等の一部の内容を変更することで本施設独自のマニュアルが作成されています。</p>	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><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>夜間や無人の休館日は、機械警備により防護しています。万が一、発報した場合、警備会社の警備員が現場に駆け付け対応し、対応結果の報告書を施設側に提出しています。また、開館日は職員による館内外への点検が1日6回実施されており、防犯体制が構築されています。</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)> ヒアリングおよび目視により確認しました。</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>鍵については、2段階の施錠が行われており、適切に管理されていることを確認しました。</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>館内外の巡回は、1日6回が実施されており、定期的な巡回により事故および犯罪を未然に防止しています。</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>毎日2～3時間毎(計6回)にチェックリストを用いて機器や用具等に異常がないかを点検しており、安全・安心な利用環境作りに努めていることが評価できます。</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>毎年1回(今年度は5月のスタッフ会議で実施)全職員を対象に危機管理対応に関する研修が行われています。</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> <p>スタッフ会議では、他の施設での事故事案情報を共有し、本スポーツ会館ではどのような対応を取るべきかについて意見交換を行い、今後に生かしていることが評価できます。</p>	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input 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><施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <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>全職員を対象に、AEDの使用および成人に対する心肺蘇生法を含む普通救命講習を実施しています。</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> <p>救命講習は全職員が受講しています。また救命講習は1回きりの完結型ではなく、3年ごとに更新講習が実施されており、職員の救命知識と技能をしっかりと身につけて、万が一に備えていることが評価できます。</p>	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している	<input 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 type="checkbox"/> 体制を確保していない
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)></p> <p>ヒアリングおよび目視により確認しました。</p> <p><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)></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>事故発生時の連絡体制表(フロー)を作成し、事務所内に掲示されているため、迅速かつ適切な連絡体制を確保していることが評価できます。</p>	

（５）防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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>毎年、防災訓練の一環として、避難経路図の確認等、テーマを決め目的を明確にして確実に実施していることが評価できます。</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>敷地の入口付近に災害ベンダー式自動販売機が設置され、災害時には販売機内にある飲み物を無料で提供できるようにしています。</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> <p>避難訓練について、現在は全スタッフを集めて実施するため休館日に行われており、利用者が参加する訓練は実施されていません。いざとなった際の利用者の行動もシミュレーションできるように、数年に1度は利用者参加型の避難訓練を実施してみたいかがでしょうか。</p>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p><協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館長1名、スタッフ8名の計9名で、通常は午前、午後、夜間に分け各1名ずつの業務体制です。抽選日や自主事業の日は、2～3名に増員し対応しています。館長は、仲町台地区センターのセンター長も兼務しているため、不定期で勤務しています。少人数で効果的な施設運営が行われており、スタッフへの教育およびスタッフの皆さんの努力によるものと推測され、評価できます。</p>	

②協定書等のとおりに開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>開館時間は9時であり、利用者が利用開始できるように施設解除等の準備作業を含め、朝番の職員は早めに出勤されていることをヒアリングおよび勤務マニュアルで確認しました。</p>	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>区のホームページおよび窓口で閲覧可能にしています。</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(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	
<p><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)></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	
<p><確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングおよび資料(研修計画)により確認しました。</p> <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)> 全職員を対象に、接遇・救命・個人情報保護・危機管理対応・コンプライアンス・人権啓発等の研修を計画し、実施されています。</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> <p>協会が作成した資料を用いて研修を行うことが多いですが、時代に即した新しい内容の取り入れ、外部講師による研修の実施、研修後に感想文の提出等、様々な工夫をしながら、各種の研修が適切かつ効果的に実施されていることが評価できます。</p>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？（常勤、非常勤に関わらず）

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。（400字以内）></p> <p>毎年、受講が必須である事務局実施のスタッフ研修は、複数日設定されており、シフトに差しさわりのなく参加できるようにしています。また、他施設での研修を行うため、交通費と賃金を支給しています。</p> <p>施設ごとの研修はスタッフが全員参加するスタッフ会議で行っています。</p> <p>3年毎の更新を必須としている普通救命講習は、消防署にご協力いただき、協会運営の2施設で別日に開催し、該当者が参加しやすいようにしています。</p>	<p><確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）></p> <p>ヒアリングおよび資料（研修計画・受講知らせ等）により確認しました。</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>受講必須の研修には、賃金と交通費が支給され、複数の受講日が設置されています。またスタッフ研修では、どうしても参加できない場合は、個別対応が行われているため、参加しやすい環境であることが窺え、評価できます。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）></p> <p>ヒアリングにより確認しました。</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）></p> <p>施設内での研修は、職員全員が参加できるスタッフ会議（毎月16日以降（翌月の抽選締め切り後））で実施されているため、その場で、研修後の意見交換や交流が行われていることが評価できます。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している
<input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない	<input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><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>勤務マニュアルは冊子化され、事務室の所定場所に保管しているため、随時確認できます。また、開館準備業務や各時間帯の共通業務等は、時間帯または業務内容に細かく分類されているため、活用しやすい形になっていることが評価できます。</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>人権啓発、個人情報保護、接遇、救急救命などの研修を講師から直接、又は、館長から受け、接遇の向上のために学びを深めています。</p> <p>また、より気持ちよくスポーツ会館をご利用いただくためにスタッフ一同が情報共有し対応に差異がないように確認しています。</p> <p>スタッフ会議では、皆様に公平で安心して使えるスポーツ会館となるようにスタッフ間で活発な意見交換をしています。</p> <p>クラウドサービスの掲示板を利用して、業務日誌をつけ、全員に勤務中にあった出来事を情報共有しています。</p> <p>担当制を設け、責任を持って創意工夫しながら、業務を遂行しています。正副の二人以上で担当し、話し合いをしながら業務を効率よく正確に進めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングおよび資料(研修計画等)により確認しました。</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>クラウドサービスの掲示板を利用し、業務中の連絡事項を共有しているため、シフトによって会えないスタッフ間の交流もできるようになり、良い取り組みとして評価できます。また、業務担当制を導入し、定期的に担当業務を変更しているため、個人の業務技能のアップだけではなく、職員全員のサービスの質の向上および平準化にもつながっています。</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>協会は、個人情報保護の方針、規程および取扱要領などを整備し、館内掲示やHPでの掲載等を通じて周知されています。</p>	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している
<input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない	<input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない
<input type="checkbox"/> 明確化していない	<input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<p><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>管理責任者は、協会の事務局長であることを、館内掲示やHPでの掲載にて周知されています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>個人情報に関する研修は、年1回、全スタッフを対象に実施されています。</p>	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p><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)></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>職員は採用時、個別に誓約書を取っています。</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>申込書等の個人情報を記載する用紙には、個人情報の収集・使用に対する説明事項が記載されています。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>個人情報の使用目的は、利用申込書等を通じて明示しています。また、施設利用に関連するお知らせや緊急時の連絡等に限定していることから、適切に使用されていることを確認しました。</p>	

※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。

(4) 經理業務

※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。

33

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	
<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)> ヒアリングにより確認しました。</p> <p><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)></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>経理業務は協会本部になり、小口現金による出納については館長判断になるため、2、3重の目を通して確認作業が行われているため、適切な相互けん制の仕組みが構築されていることが評価できます。</p>	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している
<input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<p><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)> ヒアリングにより確認しました。</p> <p><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)></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>協会で指定管理されている施設の経理は協会本部が行っており、それぞれ項目分けも統一して行われており、明確に区分されていることを確認しました。</p>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する
<input type="checkbox"/> 存在しない	<input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<p><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)></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>協会本部により伝票は作成されており、データを確認しました。</p>	

※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。

※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。

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。

35

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>設備、備品を長く使えるように、手入れを怠らず、修繕しながら使用しています。 専門業者に頼らず、小修繕はスタッフがしています。 電気などはこまめに消し、必要がない場所は、法定照度を確認した上で間引いています。 プリントは、用途と枚数を考え、カラーと白黒を使い分けています。また、枚数が多い自主事業の案内チラシ等は仲町台地区センターの印刷機で行っています。 人件費管理を毎月行い効率よく業務分担しています。 おまつり等は、地元町内会や利用者にボランティアとして携わっていただき実施しています。 横浜市ESCO事業で全照明LED化に向けて進んでいます。</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>ヒアリングおよび目視により確認しました。</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>植栽の手入れや小修理は、外部業者に依頼せず、スタッフ自らの手で行われています。また、必要のない照明はこまめに消す、一部照明のLED化等、各種の節電・省エネ対策が実施されています。さらに、本施設のコピー機には複合印刷機能がないため、チラシ等の印刷は同協会の仲町台地区センターで実施されており、協会全体の経費削減にも貢献しています。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<p><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> <p>ミーティング室の利用率が低いという課題については、利用者会議での呼びかけ等を通じて、楽器演奏会の開催や利用団体の打ち合わせ等に利用いただくように案内しています。また15時～21時の間は、小中高学生の学習室として開放しているため、利用増加の実現のみならず、地域の子供達への学習環境の提供にも貢献しています。</p>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 全て対応している	<input type="checkbox"/> 全て対応している
<input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある	<input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある
<input type="checkbox"/> 全て対応していない	<input type="checkbox"/> 全て対応していない
<input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<p><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><未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している
<input type="checkbox"/> 協議されていない	<input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<p><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>ヒアリングにより確認しました。</p> <p><協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>通常、年4回程度、区からの要請で打合せを行っています。今年度は、5月が前年度総括、7月と12月が計画実施状況の中間確認、2、3月に年度末確認を行う予定です。区からの依頼で打合せを行っていますが、施設からの要望も言える良い関係が構築されています。</p>	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜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)＞</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>ヒアリングにより確認しました。</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>各担当ごとに取り組み目標をスタッフ会議等で周知し、進捗も共有しています。全員の意見をもとに改善もしていきます。</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>職員育成のため、スタッフには業務担当制を導入しています。正副担当者間で進め方や課題等を話し、業務を遂行しており、スタッフ会議での問題提起や意見交換も盛んに行われています。業務改善につながるだけでなく、スタッフ間の連携を高め、共通意識を深めることもできるため、評価できます。</p>

(6) 組織運営及び体制全般（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>業務マニュアルの冊子化、接遇を含み各種研修の定期実施、スタッフ会議での意見交換等を通じて、施設全体のサービスの質の向上および平準化に努めていることが評価できます。</p> <p>＜参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p>

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>高齢者の健康維持・増進のために年40回の健康体操、卓球教室、健康寿命を延ばそう講座等を実施しています。健康体操は週一回顔をあわせ、交流の場となっています。健康寿命を延ばそう講座では、区役所福祉保健課、保健活動推進員などとも連携し、講座を開催しました。緑化活動の一環として、敷地内にも花苗を植え、みどりアップの苗木を会館まつりで配布しました。</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>ヒアリングにより確認しました。</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>敷地内の植栽の手入れはスタッフ・職員で実施しているとお聞きしました。また、協力的な地域環境であるとのことですので、一步踏み込んで地域住民と共に植栽管理ができるようお声かけて試みてはいかがでしょうか。</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>不要な電気を消す、一部の屋内外照明のLED化、施設周辺の植栽の手入れ等、様々なSDGsへの取り組みが実施されており、評価できます。</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>館長は仲町台地区センターと兼務することにより、広報活動や地域のネットワークづくりなど相乗効果を得ることができています。地域住民や利用者が積極的にボランティアとして会館まつりを盛り上げ、交流の場としての地域の施設として多くの方が参加しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングにより確認しました。</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>会館まつりでは、地元町内会の方々がボランティアとしての参加、近隣住民が自宅敷地を駐車場として無料開放等、スポーツ会館への愛着を感じられる行動が多く見受けられるため、普段から地域と地域住民と交流が密に行われていることが窺え、評価できます。また、健康体操、健康寿命を延ばそう講座およびボッチャ体験や大会等と通じて、シニア世代に対し地元の保健活動推進員等と連携している点が評価できます。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>