

横浜市指定管理者第三者評価制度

六ツ川スポーツ会館
評価シート

評価機関名：(株)ソートフル

平成30年 12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>①六ツ川スポーツ会館委員会の委員には、周辺の自治会会長に就任していただき、委員会では、地元の意見、要望の把握や利用者サービス向上、自主事業の内容検討のための意見交換にも努めています。</p> <p>②毎年六ツ川大池地区連合自治会が開催する「地域の福祉バザー」では、会場として施設を優先的に提供するとともに、バザーの運営では施設スタッフもバザーのスタッフに協力し、活動を支援しています。</p> <p>③六ツ川大池連合自治会が開催する地域の防災訓練には、いざという時に連携して活動できるよう施設スタッフも地域の一員として訓練活動をしています。</p> <p>④地域の子育て支援団体はぐはぐの樹の「おでかけ広場」、南区老人クラブ連合会の「シルバー体操」には優先的に場所を提供し、親子の居場所作りや高齢者の仲間作り・健康作りに協力しています。</p> <p>⑤地区連合自治会の総会では職員採用や自主事業の案内を行う等、情報交換及び連携を図っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スポーツの枠に捉われず、気軽に立ち寄れる施設を目指し、毎年1回“六ツ川ふれあい祭・福祉バザー”を開催し、地域住民との連携を深めています。また、六ツ川大池地区連合自治会の防災訓練を実施しています。 ・①リピーターが増える施設にする ②利用者には公平・公正に接し、不満を感じさせない ③地域住民に騒音を極力感じさせない対策に取り組む ④利用者増を図るため設備の維持管理(トイレの改修を含む清潔度アップ)の4項目をモットーに、適正な管理運営に取り組んでいます。 ・スポーツ終了時の現在の水シャワーから温水シャワー設置への要望がありましたが、利用頻度やスタッフの人員数も勘案して要望に沿えないと回答しています。要望・意見に対し出来ることと出来ないことを利用者に丁寧に説明し、個々の事案について真摯に対応しています。
II ・利用者サービスの向上	<p>①受付の応対等日常の接遇態度について、平成29年11月に実施したアンケート調査で99%の方から満足、やや満足という良い評価を得ています。</p> <p>②利用団体の会員募集チラシを配架する等、利用団体への支援もしています。</p> <p>③古い建物の為、お客様から設備への改善要望がありますが、できる範囲で修理修繕をしていきます。要望の多かったトイレの洋式化を平成30年8月に実施し洗浄器付トイレを利用させていただいています。また、平成30年1月にはスポーツ室天井照明をLED化し電気使用量が大幅に減る状況の中で室内が明るくなり好評です。</p> <p>④利用者には、気持ちよく利用していただくようスタッフが率先して、毎日施設の内外の清掃・備品等の点検に努めています。</p> <p>⑤地域の他施設との連携を深めるため、自主事業では共催事業にも取り組んでまいります。また、他施設から依頼されたポスターやチラシについても掲示しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・登録団体が集合する毎月20日の施設予約の抽選日に、利用者会議を開催し、施設からの伝達事項や利用者からの要望を聞く機会としています。毎月、利用者団体からの生の声を聞き、利用者サービスの向上に繋げていることは評価されます。 ・卓球教室の個人利用について、2台の卓球台を小中学生優先台とし、残りの8台も含め、順番待ちの人がいる場合は、次の時間帯にその方が優先利用できるなど、公正で公平に使用できるよう工夫をしています。 ・夏場の熱中症予防対策として、暑さ指数を表すWBGT測定器を新たに体育館内に設置したり、男性用トイレの壁に熱中症の危険度を明示した尿のカラースケールを貼付し、利用者の注意を喚起しています。これにより利用者が水の補給や風通しを自主的に行うようになりました。利用者の安全と安心に配慮した質の高いサービスの提供と云えます。
III ・施設・設備の維持管理	<p>①施設の安全維持管理に努め、利用前、閉館時を含め、1日に5回施設を点検し、異常があった際には清掃・安全確認日報に記載し、必ず館長に報告しています。また、業務日誌に記録し、他のスタッフへ情報を共有しています。</p> <p>②日ごろの点検管理に重点を置き、軽微な修繕等においては、業者に頼らず、経費の節減に努めています。</p> <p>③床清掃などは、専門の保守管理者に定期的に委託しますが、日常においては、スタッフが毎日点検し、安全に利用できるよう床板の剥離防止にも目を配っています。</p> <p>④備品管理については、備品管理簿で管理するとともに、備品ラベルを貼って管理しています。</p> <p>⑤建築基準法に則った施設設備の点検は勿論、施設独自でも毎年定期的な目視による施設設備の点検を行っています。</p> <p>⑥自動洗浄のウォータークーラーについては、水質保全に配慮し、別途水質検査を行っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内外の美観の維持のため、業者に委託せず、毎朝スタッフが、施設内外を清掃し、館外の落ち葉や枯れ葉や雑草処理まで行き、美観を維持しています。トイレの清掃も、毎日、何度も点検し、清潔保持に取り組んでいます。 ・男女トイレを利用者の要望に応じて、和式から洋式の温水・暖房便座に取り替えたことに加えて、トイレ入口前に、プライバシー保護の観点からパーティションを置くなど、利用者の視点に立った維持管理を実施していることは評価されます。 ・1日に5回の施設点検を行い、安全管理を徹底し、体育館の床板の剥離(ささくれ)や卓球ネットの破損には目を配り、早めに見つけ、修理するなど、安全管理を徹底しています。隣地からの夜間倒木の際には、区職員と共同で、早急に応急処置を行い、利用者の安全に配慮しました。

	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事故発生時には、緊急時対応マニュアルに基づき、人命救助を最優先とし、救急車の手配をするともに館長に連絡する体制を確立しています。</p> <p>②緊急時対応マニュアルは事務室内の見やすい場所に掲示するとともに、館内放送機器近くにも設置しています。</p> <p>③消防計画第16条による防災教育、17条による自衛消防訓練を実施し、利用者の安全を確保するために基本動作を確認しています。なお、全員AED取り扱い講習を受けています。</p> <p>④不審者対策及び事件事故発生時には、即対応できるよう日ごろから近隣交番や消防出張所とも情報交換に努め、いざという時の通報システムを構築しています。</p> <p>⑤館長、スタッフ及びみなみ区民利用施設協会の連絡網をファイルにし緊急時に遺漏がないように努めています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・原則一人勤務体制を考慮して、緊急時にスタッフが、戸惑わぬよう緊急時対応マニュアルを見やすい場所に掲示するだけでなく、館内放送機器近くにも別に掲示し、緊急時に備えています。 ・事務所内に体育館の様子を映し出すモニターを設置し、体育館内を常時観察し、絶えず利用者の安全に配慮していることは評価されます。 ・AED講習会を自主事業で取り上げ、利用者や近隣住民と一緒に学習し、多くの方々がAEDを扱えるようにすると共に、AEDがこの事業所に設置されていることを広く地域に知らしめる広報活動にもなっています。 ・不審者対策及び事件・事故発生には、即対応できるよう日頃から近隣交番や消防出張所とも情報交換を行い、いざという時の通報システムを構築しています。
V ・ 組織運営及び体制	<p>①勤務表は、十分に調整した上で作成し、各自保管するとともに、事務室内の予定表に勤務者を記入し、直近の勤務日にチェックして遺漏のないようにしています。</p> <p>②館長は事務局長が兼務で施設には定期的に立ち寄る体制のため、情報伝達・報告漏れがないよう常に事務局との連絡を密にしています。また、スタッフの勤務は原則1人勤務のため、「業務日誌」を作成し、スタッフ間の情報共有を図るとともに、引き継ぎがスムーズに行われるようにしています。</p> <p>③年1回個人情報保護について研修するとともに、個人情報を取り扱う名簿や申請書は、鍵のかかる場所に保管し、適宜、シュレッダー処理を行っています。抽選会や自主事業で個人情報を収集する際には、利用目的を明記又は直接周知しています。</p> <p>④毎月20日に開催するスタッフミーティングでは、情報の共有を図るとともに、業務での課題、連絡事項の確認や利用者対応などについて確認し合います。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの勤務は、原則一人勤務になる事を意識して、業務日誌や連絡帳など書面による引き継ぎに加えて、15分間の口頭での引き継ぎにより、間違いが起きないように配慮しています。またスタッフローテーション表を事務所内に掲示し、朝一番の勤務者が、前日に再確認して、開館遅れのなきよう注意しています。 ・毎月20日を休館日兼抽選会日に定め、館長を含め、全職員が、出勤し、スタッフ会議や事業所内研修を実施しています。法人全体の研修も実施され、特に新採用スタッフは、3月末に全体研修で、スタッフの心得など基本的な研修を受講した後、現場で実務研修を受ける丁寧な研修の仕組みは評価されます。 ・スポーツ室の照明のLED化は、法人本部の資金の一部を借り受け、先行投資を行い、節減された電気代で割賦返済していく方式は、利用者サービスの向上と経費節減の効果を生む方法として、評価されます。
VI ・ その他	<p>当施設は、高齢者や成人を中心とする多くのスポーツ団体・個人に利用され、施設の稼働率は高く、翌月の利用枠は概ね抽選会の日に確定する状況にあります。</p> <p>この施設は、スポーツ活動を通じて地域で交流を図るため設置された施設ですが、地域のためにより有効な活用が図れるよう、行政が進める施策にも配慮した利用をいただいています。具体的には、Iに記載した「おでかけ広場」や「シルバー体操」のほかに介護予防のための「お元気で21健診」にも優先的に会場を提供しています。これらの事業を定期的に行えるよう配慮した結果、親子の居場所の提供や交流、高齢者の仲間作り・健康作りの推進に寄与しています。</p> <p>また、今年度は建築局の行う地元説明会にも活用していただく予定です。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・南区役所の施策に協力して、子育て事業や高齢者事業が、定期的開催できるよう優先的に会場を提供し、親子の居場所の提供や交流、高齢者の仲間作り、健康作りの推進に寄与していることは、評価されます。 ・敷地内の照明器具を深夜まで点灯し、施設周辺を明るくし、防犯効果をあげ、地域の住民からも感謝されています。 ・近隣の地域ケアプラザとの共催事業を今期初めて、自主事業として取り上げました。当スポーツ会館利用者と地域ケアプラザの利用者間の交流にも繋がり、今後の連携・発展が期待されます。

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館内には地域情報の掲示板コーナーや情報掲出ラックを設置し、地域、利用者及び利用団体の情報を提供しています。 協会のホームページから自主事業の情報を提供するとともに、周辺自治会町内会定例会などで掲示板への情報の掲出を依頼しています。</p> <p>②毎年恒例の六ツ川地区連合のバザー、防災訓練の際は優先利用できるようにし、当日もスタッフが協力しています。</p> <p>③利用者の意見を聴取するために、毎月実施する利用者会議(抽選会)での情報交換、また、館内に「ご意見ダイヤル」のポスター掲示及び「市民からの提案」の封書を設置しています。</p> <p>④南区地域子育て支援拠点「はぐはぐの樹」の「おでかけ広場」に年24回、南区老人クラブ連合会の「シルバー体操」に年36回優先利用してもらい、その際使用するマットは当館のマットを使い足しています。</p> <p>⑤近隣の消防出張所や交番ともいざという時に備え、常に施設の情報提供に努めています。</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>館内掲示板、協会ホームページ、イベント情報]チラシ、近隣スーパーマーケットにチラシ配布等</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> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページには利用者に分かりやすく、イベント毎に行事内容をカラーの写真入りで詳しく紹介しています。 ・スポーツの枠に捉われず、気軽に立ち寄れる施設を目指し、毎年1回“六ツ川・大池連合バザー”を開催し、地域住民との連携を深めています。また、六ツ川大池地区連合自治会の防災訓練を実施しています。 ・南区地域子育て支援拠点“はぐはぐの樹”や老人クラブ連合会には優先的に利用して頂いています。

(2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

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

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)> スポーツセンター会館委員会議事録</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)> スポーツ会館委員会議事録</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)> スポーツ終了時の水シャワーを温水シャワーに有料でもよいから変更して欲しいと一部利用者から要望がありましたが、他のスポーツ施設の状況も調べた上で、検討した結果、利用頻度や限られたスタッフの状況も、勘案して要望に沿えないと回答しています。その他要望・意見に対し出来ることと出来ないことを利用者に丁寧に説明し、個々の事案について真摯に対応しています。</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>①リピーターが増える施設にしたい ②利用者には公平・公正に接し、不満を感じさせないこと ③地域住民に騒音を極力感じさせない対策に取り組む ④利用者増を図るため設備の維持管理⇨清潔度アップ トイレ改修、照度アップと経費節減のためLED変換などの4項目をモットーに、より一層のサービスの向上と提供に取り組んでいます。</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>月一回行われる団体利用の抽選会の後に利用者会議を開催し、利用者の生の声を広く収集しています。人気のある卓球利用者だけの利用者会議を別途開催しており、不満の解消と公平・公正な運営に努めています。</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)> 利用者会議開催状況ファイル</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)> 利用者会議開催状況ファイル <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)> 長年の懸案であったトイレの洋式化に加えより快適に使っていただくためにウォシュレットも設置しました。天井照明をLED化し、電気使用量が大幅に減り、室内が明るく安全にスポーツが楽しめるかと好評を得ています。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック						
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <table style="display: inline-table; vertical-align: middle; margin-left: 10px;"> <tr> <td style="font-size: 2em;">}</td> <td style="padding: 0 5px;">→</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> アンケート</td> </tr> <tr> <td style="font-size: 2em;">}</td> <td style="padding: 0 5px;">→</td> <td><input type="checkbox"/> その他</td> </tr> </table> <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
}	→	<input checked="" type="checkbox"/> アンケート					
}	→	<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)> 毎年11月にアンケート調査を実施。平成29年度の回答者総数は122名。 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 平成29年度のアンケート結果では職員の対応(ことば使い、窓口対応など5項目)及び施設の管理(美化・清掃、案内の整理整頓など3項目)について約99%の方々から満足・やや満足との回答を得ています。館長以下全職員がそれぞれ任務を着実に遂行し、支障なく、管理運営に取り組んでいます。							

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> アンケート集計結果報告書 <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)> トイレの洋式化の要望が課題として抽出されました。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> アンケート集計結果報告書 <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 意見・要望を課題として取り上げ、ミーティングなどで全スタッフ・職員で検討し、対応策を講じています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館内掲示、協会のホームページ <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)>	
課題に対する対応策は、公表しています。また、対応できない場合でも、その理由を公表していることは、評価できます。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

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

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)> 館内受付コーナーに「利用者の声」BOXを設置</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>	

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)> 仕組みのフローを館内にて現場確認</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)> 受付方法・対応手順・責任者と担当者を明記したフローを館内に掲示</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)>	

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)> スポーツ会館ミーティング(会議録)、業務日誌	
<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)> 月一回の職員ミーティングを実施し、課題・苦情の対応策を話し合い業務日誌や議事録に記録を残し、小・中学生が卓球をすることができなかつたという苦情に対し、館長職員スタッフが何度も対策を協議し、小・中学生向け卓球台の優先利用や大人の台についても抽選で台を明け渡す人を決める仕組みを構築した後は、利用者会議で、その内容を周知しています。	

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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館内掲示、事業報告書、利用者会議議事録	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 卓球台の優先利用に関する対応策について、卓球利用者を集めた臨時の利用者会議を開催し、新方式を公表し、1時間を要した丁寧な説明で、利用者の理解を得ることができました。	

(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スポーツ会館の受付窓口上部に「利用方法に関する案内」を掲出するとともに、利用案内書を配架しています。また、抽選方法の進め方についても掲出し、抽選会が円滑に行われるよう配慮しています。</p> <p>②利用予約状況についても、入り口付近に大きく掲出し、いつでも、だれでも、すぐに分かるよう掲出し、室内にも大きなボードを設置し、お知らせしています。</p> <p>③自主事業の案内などは、近隣の自治会町内会の協力を得て会合でのご案内や地区の掲示板への掲出をお願いし、情報提供に努めています。</p> <p>④また、「広報よこはま」に掲載を依頼するとともに、ポスター・チラシを掲出し、みなみ区民利用施設協会のホームページにも掲載し、事業の周知を図っています。</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>「利用方法に関する案内」、利用予約状況館内掲示、「広報よこはま」、地区の掲示板、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> <ul style="list-style-type: none"> ・入口付近に当月会館利用状況表、個人利用の時間帯、抽選方法の進め方についても掲示し、抽選会が円滑に行われるよう配慮しています。 ・2台の卓球台を発言力の弱い小中学生の優先台とする。また、卓球台の順番待ちの人がいる場合は、その方が次の時間帯を優先して利用可能とする。順番待ちが複数いる場合は抽選で決める。このように広い年齢層に公正で公平に利用できるよう変更した評価できる取り組みです。

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関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>閲覧申請書を書いて提出すれば常時閲覧ができるようになっています。</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)> 抽選会現場確認、個人利用(来館者名簿から)、ヒアリング</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)> 毎月20日の抽選日にはスポーツ室(体育館)利用とテニス利用の2種類に分け午前10時から翌月の利用日を抽選により決定(受付は午前9時30分～10時。抽選日以降の申込については、空いている時間帯を抽選翌日より先着順にて随時申し込み可となっています。利用日の2日前までに申込書による手続きをする。抽選や先着順による公平な受付を実施しています。</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)> 平成30年2月20日人権研修実施(講師:館長) 於:当スポーツ会館</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>と畜場職員に対する差別を題材とした職業差別について、スタッフ自らの思いを確認する研修を行い、人権擁護の重要性を改めて確認しました。</p>	

(5) 自主事業

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 平成29年度自主事業報告書、平成30年自主事業計画書 <年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 平成29年度の自主事業(3事業)の内、健康体操が卓球教室に、はまちゃん体操がサークル体験会にそれぞれ事業名(タイトル)が変更されました。それぞれの事業内容は運動を楽しく幅広い層を対象に、運動サークルを通じて地域住民間の交流を深めることを目的としております。従って計画書と同等の取り組みであるとして区の地域振興課に報告済みで異論もないので、計画書通り事業を実施していると認めます。	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<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>①自主事業は、館内・館外への掲出、自治会町内会の掲出、周辺地域の他施設での案内、区の広報誌及びみなみ区民利用施設協会ホームページにも掲載しています。また、タウンニュースに自主事業募集の案内の掲載をお願いすることもあります。</p> <p>②ポスター、チラシは、絵、イラストや写真などを活用して分かりやすくしています。</p> <p>③口コミ情報も効果的ですので、利用者のお帰りの際には声掛けなど、案内を呼びかけ、チラシなどを配付しています。</p> <p>④自前で作成した「利用方法に関する案内」を受付に常設するとともに、みなみ区民利用施設協会のホームページに詳細を掲載しています。</p> <p>⑤地域と連携して取り組んだ行事や事業などは、開催前の案内にとどまらず、開催後はホームページなども活用して活動内容などを広報しています。</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>「利用方法に関する案内」、区の広報誌、みなみ区民利用施設協会ホームページ、タウンニュース</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>・防災訓練や福祉バザーなど地域と連携して取り組んだ行事や事業は開催後に写真入りでホームページに詳しく紹介し、施設の活動を積極的にPRしています。</p> <p>・施設の活動を更に幅広く周知する試みとして、当館を含め協会全施設の情報が掲載されたみなみ区民利用施設協会のパンフレットの作成に新たに取り掛かっています。</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応対時にスタッフと分かるように全員が名札と揃いのアロハシャツを着用し、気軽に利用できるよう配慮し、親切丁寧な対応に努めています。</p> <p>②電話の応対は、必ず施設名と自分の名前を最初に名乗り、わかりやすく、丁寧に受け応えています。電話での受け答えは、聞き漏らしや勘違いがないよう、常に確認し、後続のスタッフに引き継ぐことは、伝言漏れがないよう、業務日誌などに書き留め、連絡を徹底しています。</p> <p>③利用者等の入・退館時には、元気よく笑顔で明るいあいさつを励行しています。</p> <p>④スタッフミーティングにおいては、利用者アンケート結果などを参考に、応対マナーについての確認や反省を行い、常にサービス向上に努めています。</p> <p>⑤平成29年7月には全体研修「接遇クレーム対応研修」でクレームのしくみについて勉強し、好印象を与える言葉づかいや動作を学び、ロールプレイも行いました。</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>・アンケート調査に於いて職員対応は言葉使いや窓口対応など親切丁寧でわかりやすいと高評価(99%が満足とやや満足)を得ています。訪問時も元気で明るく挨拶を励行しており、好感が持てる接遇態度でした。</p> <p>・平成29年7月には法人本部が外部講師を招き、全体研修として①クレーム対応②クレームに強くなる組織作りをテーマにしたロールプレイを実施しています。</p>

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>利用者サービスについてはアンケートや意見、要望の中から対応可能な案件は即時対応し、予算措置が必要なものは順次対応します。</p> <p>①利用者会議で喫煙コーナーを廃止してほしいとの要望があったので、一定の告知期間の後、平成29年4月1日に灰皿を撤去しました。</p> <p>②昨年、小中学生から「卓球をしに行ったのに、混んでいて何もできなかった」とのご意見があったので多数の場合抽選とする方法を定め、加えて小中学生の優先台を設けました。</p> <p>③体育室利用のお客様から、「天窓から光がさしてまぶしい」とのご意見があったので、業者に依頼し、暗幕の隙間から光が漏れないよう釘止め工事を行いました。</p> <p>④スポーツ室の明るさを増すため、平成30年1月に天井の水銀灯をLED化しました。その結果、水銀灯の交換に要する費用や電気代の節約につながりました。</p> <p>⑤長年お客様から要望があったトイレの洋式化については平成30年8月に改修が終了しました。</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>・熱中症予防対策としてWBGT測定器(湿球黒球温度)を新たに体育館内に設置(5段階ある最高基準値であるWBGT31℃以上を示すと原則運動中止)。これにより利用者が水の補給や風通しを自主的に行っています。</p> <p>・長年の懸案となっていたトイレの洋式化(ウォッシュレットも設置)が本年8月に改修されました。本年1月に天井の水銀灯をLEDに換え照度アップと経費削減に繋がっています。評価できる取り組みです。</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)＞

平成29年度の稼働率(稼働コマ数/全コマ)は体育室合計88%、テニス合計75%、会館全体で82%と高い数値をしめしています。中でも個人利用の卓球は午後の時間帯では94~100%と非常に人気のあるプログラムで館としても幅広い層の方々が公平に利用できるよう利用者会議やスポーツ会館委員会の意見も取り入れ、個人使用ルールの策定など行い、利用者第一の理念に基づき業務改善に取り組んでいます。

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

南区地域子育て支援拠点「はぐはぐの樹」主催の「おでかけ広場」に年24回、南区老人クラブ連合会の「シルバー体操」に年36回優先利用として提供しています。このように当施設として意志はあっても自主事業を積極的に増やすのは容易ではありません。一方実行されている3つの自主事業は全て成人向けとなっています、今後は小中学生を含めた幅広い層と子育て支援の観点から幼児・保護者を意識した事業の企画が望まれます。

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

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

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> スタッフ自らが、清掃業務を行っており、利用者アンケートによると、施設内外の美化、清掃については、90%以上の利用者が満足との回答を得ています。	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input 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>備品の管理ナンバーが記載された物品管理台帳があり、容易に確認できます。</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> <p>備品には、管理ナンバーのシールが貼付されており、物品管理台帳との照合が容易に確認できます。</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>スタッフは、一日5回、目視による備品点検を実施しており、軽微の段階で損傷を発見し、できるだけスタッフ自らが、早めに処置を行い、安全性の確保に気配りしています。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

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

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者のペットボトルの使用は、ウォータークーラーが設置されているため少なく、また利用者が、自身もゴミは、持ち帰るようお願いしているので、ゴミの減量化にも役立っています。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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清掃及び設備点検については、一年に2回委託業者により定期的実施していますが、毎朝スタッフが施設の内外を清掃し、清掃・安全確認日報の項目をチェックして記録しています。</p> <p>②特にトイレや施設内の汚れについては、スタッフが毎日何度も点検し、清潔保持に努めています。</p> <p>③また、施設は山に面しており、日ごろから落ち葉や枯葉が敷地内に散乱するため、スタッフが業者に委託せず毎日清掃や雑草処理を行っています。</p> <p>④施設内の不具合や設備については、目視等により点検し、必要に応じて対応しています。</p> <p>⑤7月には隣地の木が夜間倒木し、スポーツ会館外部スロープをふさぎました。スタッフが始業時に気づき、区職員と共に応急的に処理するとともに、隣地所有者によって倒木の処理及び落ち葉や枯葉の原因となる樹木についても剪定が完了しました。</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>現場確認、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>・今年度に、利用者の要望を受け入れ和式トイレを洋式トイレに変換し、スタッフが注意深く点検清掃に取り組んでいるため、清潔が保持されています。またトイレの入り口には、パーティションを置き、プライバシーの保持にも配慮されています。</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>館外の安全性の確認と美観の維持管理は、外部業者に委任するだけでなく、スタッフが毎朝の清掃、安全点検を行い、清掃・安全確認日報の項目をチェックし、記録しています。隣地の樹木が夜間倒木し、スロープをふさいだ際には、スタッフが始業時に気づき、区職員と共に応急的に処理し、利用者へのサービス提供が維持できました。その後、抜本的に隣家の樹木が伐採され、当館への落葉が極端に減ると考えられます。</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>事務所内の見やすい場所に自衛消防組織図、緊急時の通報要領、電話番号の記載された緊急時対応時手順が簡明に掲示されています。</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>事務所内の受付窓に、交番と区役所の電話番号が見やすく掲示されています。</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)> 現場確認、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>外部委託業者が、来館した際にも、鍵の貸出はせず、必要な場合は、スタッフが同行して鍵を使用しています。開館時・閉館時用の鍵は、スタッフ全員が所持し、それぞれの番号は、警備会社に登録されています。</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>開館時・閉館時の点検以外に、1日5回、目視で館内外の安全確認を実施し、清掃・安全確認日報に記録しています。</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 type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<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>事務所内に、体育館の様子を観察できるようモニターが設置されており、体育館内の安全を確認しています。</p>	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><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>テーマ:事故防止マニュアルの勉強会 対象者:全職員・スタッフ</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>	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</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)> テーマ:AEDの使用講習会 対象:全職員・スタッフ</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>当事業所の消防訓練時に消防署の指導の下に、職員・スタッフに対してAEDの研修を実施していますが、自主事業でも利用者・近隣住民をお誘いし、年1回AEDの講習会を行い、より多くの方がAEDを使用できるよう啓蒙しています。</p>	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<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、ヒアリング</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>	

(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>	

(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>避難経路図を入口事務所前に見やすく掲示しています。自主事業でもAED研修をテーマに取り上げ、利用者・近隣住民と共にAEDの使い方を勉強し、重要性を確認しています。</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>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

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

②協定書等のとおりの開館しているか？

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

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

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

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	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
希望者には、公表する旨のお知らせを玄関に掲示しています。	
<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)>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

① 職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
年間研修計画は、期初に作成され、休館日に行われるスタッフ会議にて全員参加で研修が行われます。法人本部主催の全体研修には、行けるスタッフが参加し、レジメを持ち帰り、参加出来なかったスタッフに回覧及び口頭で、研修内容を周知しています。	

② 職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 研修計画、ヒアリング	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:改正個人情報保護法に基づく当施設の対応、人権研修(職業差別について考える)他 対象者:職員・スタッフ 全員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
新年度開始前の3月に行われる新採用職員向けの研修に加え、年1回、7月に法人傘下の12施設合同で、職員全体研修が行われ、当施設からも参加し、接遇・人権・防災などの多様な研修が実施されています。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>①職員研修は年度計画に基づき実施しています。特に、全体研修(みなみ区民利用施設協会主催)では、全職員参加を義務付け、協会としても勤務の一環として交通費及び超過勤務手当を支給しています。</p> <p>②また、AED(体外式除細動器)の操作研修も、業務上の必須事項として他の機関へ派遣研修させるのではなく、協会主催で実施し習得しやすい環境を整えています。</p> <p>③研修内容については、研修記録として施設で保管しています。</p> <p>④個人情報保護、人権研修はスポーツ会館にて、館長が講師となり、研修を行っています。</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>研修計画書、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>・みなみ区民利用施設協会本部が主催する全体研修には、原則として、全職員が参加を義務づけられており、協会としても勤務の一環として交通費及び超過勤務手当を支給し、研修に参加しやすい環境を整えています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><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>研修記録、ヒアリング</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>	

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>1人勤務が基本なので、スポーツ会館での実務に関する手引きが事務手続き、全館利用時の注意点、パソコンの操作の仕方など、初心者でも分かる内容で作成されていて、受付にて保管され、いつでもスタッフが参照できるようにしています。</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年間研修計画に基づき、個人情報保護研修、人権研修を実施し、職員の基本的な資質向上に努めています。 ②毎月開催するスタッフミーティングでは、必要な情報の伝達や確認を行うとともに、施設内業務のOJTを実施し、円滑に業務が遂行できるよう業務能力の向上に努めています。 ③連絡ノートにより日常業務及び個別の連絡事項などの情報を共有しています。 ④勤務日程表を作成し、また、事務室内の予定表にも勤務体制を明記し、勤務体制に遺漏がな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>連絡帳、業務日誌、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>・毎月20日を施設の予約抽選日として、全職員が集合する機会を作り、抽選会の後、スタッフ会議や研修会を実施し、情報の共有化の場としています。1人勤務なので、引き継ぎを業務日誌や連絡帳の書面で行うと共に、口頭での引き継ぎも行います。各スタッフが自分の勤務時間帯を確認できるスタッフローテーション表を事務所に掲示し、勤務体制に遺漏なきよう配慮しています。</p>

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

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

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
入口の壁に「個人情報の取扱いに関して」と「個人情報保護方針」に掲示し、管理責任者を明示しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報保護に関する研修は、毎年、期初のスタッフ会議に、全スタッフに対して、館長が講師となり、研修を行い、個人情報保護の認識を新たにして、その期をスタートしています。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p><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>	

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>団体登録申込書、利用申請書、自主事業申込書には、「個人情報は、目的外に使用しない」との文面の挿入されたフォームを使用しています。</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>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、シュレッダー、パスワード <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
小口現金以外は、指定管理者のみなみ区民利用施設協会の事務局ですべての経理業務が行われています。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている
<input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている	<input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:)
<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<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、ヒアリング</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>協会本部の事務局の経理担当が、伝票を起票し、事務局長が確認した後、支払いが実行されます。</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)> 現場確認、総勘定元帳</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>協会本部の事務局は、傘下の12施設の経理を管理しており、施設毎に施設番号に決め、番号毎に、伝票を区別して、仕訳し、総勘定元帳に集計され、毎月の施設別収支決算書に反映されます。</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>	

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、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>本部事務局は、12施設の通帳と事務局の通帳を保有し、実際に支払いに際しては、それぞれの施設から事務局の通帳に金額を移し、支払いが行われます。</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)></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><経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①経費は、概ね人件費と管理費で占められています。管理上必要な経費が大部分ですが、ご意見やご要望によって必要と判断される場合は速やかに支出しています。</p> <p>②平成30年1月にスポーツ室の天井水銀灯をLED化し、電気使用量は前年比(1～7月期比) 55.4%減を達成しました。長寿命なので交換の回数が減ることが予想され、明るさは増えています。</p> <p>③事務室は、使用しない時の消灯やクーラーの節電温度の設定による光熱水費の節減を進めています。</p> <p>④施設案内やチラシについては、外部委託せず、自前で作成しています。</p> <p>⑤備品等の故障修繕は、直ちに購入したり、業者の委託修繕に依頼するのではなく、極力自前で修繕等を施します。 例)・卓球ネット、防球フェンスの補修、テニスネットのワイヤーグリップ補強、移動式テーブルのキャスターの修理など</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>事業報告書、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>・平成30年1月から、スポーツ室の天井照明をLED化し、電気使用量が、大幅な削減となりました。指定管理者の協会全体の資金の一部を活用して、先行投資し、削減できた電気代で投資金額を回収する方式は評価されます。実際に、平成30年1-7月の電気使用量は、前年同月比55.4%減と半分以下になっています。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<p><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 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)> 平成29年度管理運営業務点検報告書、ヒアリング <未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></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)> 資料、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)></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>原則的には、年4回の区役所との協議を行っています。直近では、9月に六ツ川スポーツ会館にて、協議が実施されました。</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>①委員会、利用者会議、利用者アンケート及び、平素のお客様とのコミュニケーションにより、ニーズを把握し、職員スタッフ間で協議して課題を抽出し目標を設定します。 すぐに解決しなければならない課題が発生した場合、毎月のミーティングの他に館長が担当スタッフと協議し、課題解決の目標を設定し対応します。</p> <p>②「安全・安心・快適」な施設の管理に努めるため、業務の効率化と業務水準の向上を安定的に実現できるよう、職員による日常的な確認・改善を行います。</p> <p>③ミーティング等で現場職員の声を聴き、お客様の生の声や要望を伺うことによって目標の達成度を測る指標としています。</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>目標設定・自己評価合体版、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>・スポーツ会館委員会、利用者会議、利用者アンケート及び平素の利用者とのコミュニケーションにより、ニーズを把握し、職員・スタッフ間で協議し、目標を設定しています。毎月のスタッフ会議で、都度、館長とスタッフにて協議し、課題を解決し、目標を実現すべく、丁寧な対応を実現しています。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価で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人勤務体制だけに、一人ひとりの責任が重大であることを職員が認識し、勤務時間を守り、本部事務局に通常いる館長との連絡を密にして、安全・安心な施設運営が行われています。館長以下全員参加の毎月20日の抽選日・スタッフ会議も情報共有の場になっています。</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>

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>①市・区役所が主催・共催・協賛する事業や行事については優先的に利用できるようにしています。 ②南区の高齢・障害支援課が主催する介護予防事業「お元気で21健診」及び子ども家庭支援課の子育て支援事業「おでかけ広場」では、スタッフが当日事業に協力しています。</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>資料・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>・市・南区役所が、主催・共催・協賛する事業や行事には、優先的に利用できるようにしています。子育て支援団体が主催する「おでかけ広場」に年間24回、南区老人クラブ連合会の「シルバー体操」に年36回など優先的に会場を提供しています。この他介護予防事業「お元気で21健診」にも会場を提供すると共に、スタッフが当日の事業に参加・協力しています。</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>施設の防犯対策として、敷地内に照明器具を設置し、夜間の一定時間帯に照明を点灯させるようにしています。この照明器具の設置によって、施設周辺を明るくし、防犯効果を上げています。地域からも防犯活動への協力として大いに歓迎されています。</p> <p>施設では限りある資源を大切に、再生資源として循環させていくために、「3R」に取り組んでいます。スポーツ用具や器具は、修理・修繕を基本としています。</p> <p>使用する用紙についてはグリーン購入を意識して再生紙としました。</p> <p>地域コミュニティの醸成や地域の連携を念頭に置き、自主事業の企画・運営を行うようにします。今年度初めて六ツ川地域ケアプラザと共催で「よくばり無料体験会 楽しく運動を始めよう」を開催します。</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><評価で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>・施設の防犯対策として、敷地内に照明器具を設置し、近隣住民の要望に応じて、夜間の24時まで、照明を点灯させています。施設周辺を明るくし、防犯効果があると地域の住民に喜ばれています。 ・近隣の地域ケアプラザと共催で、今年初めて自主事業として「よくばり無料体験会 楽しく運動を始めよう」を企画しました。これを契機に、地域公共施設の連携活動として、今後の発展が期待されます。</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>