



横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市小机スポーツ会館評価シート



- ・ 評価機関名： 経営創研株式会社

- ・ 訪問調査日： 平成21年7月9日

横 浜 市

地区センター評価シート目次

・ 総則	1
-1 施設の目的や基本方針の確立	1
-2 施設目的の達成度	3
-3 職員の勤務実績・配置状況	4
-4 職員のマナー	5
-5 開館の実績	6
・ 施設・設備の維持管理	7
-1 建物・設備の保守点検	7
-2 備品の管理	9
-3 清掃業務	10
-4 警備業務	11
-5 外構施設の保守点検業務	12
-6 植栽・樹木等の維持管理業務	13
-7 ゴミゼロ推進運動への取組	14
・ 運營業務及びサービスの質の向上	15
-1 利用実績及び施設の稼働率	15
-2 利用しやすい受付案内の実施	17
-3 適切な利用情報の提供	18
-4 広報・PRの実施	20
-5 サービス水準の確保	21
-6 職員間での情報共有化	22
-7 個人情報の保護	23
-8 事故防止対策への取組	25
-9 事故発生時の対応体制の構築	26
-10 災害発生時の対応体制の構築	27
-11 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	28
-12 利用者の苦情解決体制の構築	29
-13 利用者アンケートの実施	30
-14 利用者会議の開催	31
-15 自主事業の適切な実施	32
-16 自主事業における独自の工夫等	33
-17 書籍の貸出、購入及び管理	34
・ 地域及び地域住民との連携	35
-1 地域や地域住民との交流・連携の取組	35
-2 地区センター委員会の設置・開催	36
・ 収支状況	37
-1 指定管理料の執行状況	37
-2 収支決算状況	38
-3 ニーズ対応費の執行状況	38
-4 利用料金収入実績	39
-5 経費節減の取組	39
・ その他	40
・ 評価結果のまとめ	42

総則

-1 施設の目的や基本方針の確立

地区センターの設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	職員に対し、地区センターの設置目的に基づいた施設運営上の基本方針が明文化されている。	レ		レ	
	職員が、地区センターの設置目的や施設運営上の基本方針を理解している。	レ		レ	
	利用者に対し、地区センターの設置目的や施設運営上の基本方針を周知している。	レ		レ	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>定期的に行われるスタッフ会議で、「高速道路設置時に周辺の光害、排気ガス、騒音等の迷惑に配慮し、地域のスポーツ振興の場と、近隣住民のための施設として設置された」という設置目的を周知徹底し、近隣住民が、スポーツ、レクリエーション、クラブ活動等で気軽に利用できる交流の場として地域コミュニケーションを深め、新しい人の輪が生まれるようスタッフ全員心がけております。</p> <p>当社は、地元を支えられてきたからこそ現在があり、指定管理者に申請する際に、今まで蓄積してきた民間企業のノウハウを駆使し、顧客満足度を上げていくことで近隣地域住民に還元していくことを役員会で決定いたしました。</p> <p>「この地域と協調し、この地域のための会館」を当社の理念でもある「スポーツ・健康・環境(エコ)」をベースに作っていきたいと考えます。</p> <p>具体的には、初心者対象の教室を開催し、スポーツ振興を図ります。また、当スポーツ会館の存在を知らなかったために利用しなかった人たちを掘り起こすためにホームページを充実させます。</p> <p>しかし、利用料金もなく、無料で利用できる施設であるため、横浜市からの指定管理料のみしか原資がありません。言葉を換えると、当社の企業努力で改善は難しいというのが現状ですが、少ない予算を最大限に活</p>		<p>【評価の理由】</p> <p>達成されていると判断する理由は下記の通りです。</p> <p>1. 利用者には、横浜市地区センター条例に基づいた当社の基本方針を館内に箇条書きで次の通り明文化されております。</p> <p>近隣地域住民の活動拠点としてできるだけニーズを取り入れ、利便性を図る。</p> <p>限られた原資を有効活用し、顧客満足度を上げる。</p> <p>自主事業による今まで施設を利用したことのない近隣住民の掘り起こしによる実態利用者数の増加を図る。</p> <p>設置目的に伴う公共性を担保する。</p> <p>職員に対してのみでなく、「利用案内」の最初にも掲げ利用者にも明示しています。</p> <p>しかし、できればホームページにも掲載することが望まれます。</p> <p>なお、-16 項「自主事業における独自の工夫」、 項「その他」で述べられている想いを、法人の強みを活かすものとして、更に理念や方針として明確にして取り込まれることが望まれます。</p> <p>2. スタッフインタビューによれば、設置目的、基本方針、設置の経緯も理解されていると認められます。</p> <p>3. 館内に「基本方針」と共に「利用者のみなさまへ」とのメッセージを掲示し、運営に対する考え方を、より具体的に案内し、利用者にも周知していると認められます。</p> <p>なお、ホームページにも館内同様の掲載が望まれます。</p>			

<p>用すべく、当社が3スポーツ会館を管理運営しているスケールメリットと当社のバックグラウンドを生かし、管理運営していきます。</p> <p>利用者には、横浜市地区センター条例に基づいた当社の基本方針を箇条書きで下記の通り、明記しています。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 近隣地域住民の活動拠点としてできるだけニーズを取り入れ、利便性を図る。 2. 限られた原資を有効活用し、顧客満足度を上げる。 3. 自主事業による今まで施設を利用したことのない近隣住民の掘り起こしによる実態利用者数の増加を図る。 4. 設置目的に伴う公共性を担保する 	
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>本来、近隣住民のための施設であるので、今後、区や地元と協議の上、利用資格や応募方法を地元近隣住民の優位性を確立できないか検討していきたいと考えます。</p>	<p>【特記事項】</p> <p>当指定管理者は、時代ニーズに合った「スポーツ・健康・環境(エコ)」を社の理念として、施設や環境だけではなく、卓越したテニス技術の指導及び実戦経験も豊富なコーチングスタッフを有しています。</p> <p>そのようなスタッフのもとで、当小机スポーツ会館含めた計3スポーツ会館の管理運営を行っております。そのスケールメリットは強みでもあります。</p> <p>上述のような背景の中で、一人一人の体力や目的に応じた指導をもとに、「楽しさ」「上達」「交流」等を目指して行っていることは、独自の取組として、よりよいサービスを提供していることが認められます。</p>

-2 施設目的の達成度

施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	利用者にとって公平・公正に利用できるシステムを構築している。	レ		レ	
	地域住民が自主的な活動を行うための支援や交流の場づくりを行っている。	レ		レ	
	地区センターの働きかけにより、サークル活動化に発展した例がある。	レ		レ	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>「ピュアキッズテニス教室」に参加して下さっている保護者のネットワーク(サークル化)ができ、保護者と子供でテニスコートをとり、テニスを行うようになりました。会館としては、通常貸し出さない自主事業専用スポンジボールを特別に貸し出し、活動の手助けをしています。</p> <p>また、コミュニティスポーツ(テニスと卓球の地元交流会)は、小机スポーツ会館の大きな特徴となっており、この教室・大会を通じて、サークル活動が活発になっております。指導員は、当会館を利用している実力者にお願しい、指導していただいています。</p> <p>また、利用者が公平公正になるよう現場スタッフ複数もしくは(株)ALTCスタッフ立会い、地元自治会で構成する委員会(指定管理者に対するオブザーバー)の下、抽選を行っています。新しくできたサークルは、軌道に乗るように配慮はしています。(抽選で外れてもできるだけ空き情報を伝えています)</p>		<p>【評価の理由】</p> <p>達成されていると判断する理由は下記の通りです。</p> <p>1.「スポーツ会館案内」により、申し込み及び決定方法が案内されています。施設利用予約は、月1コマの申し込み予約を前月20日に抽選して、公平にしています。</p> <p>テニスのスポンジボールやラケットの備え付けで利用者の便宜を図っています。</p> <p>2. 地域青少年指導員の協力によるテニスにおけるプレイ方法の組み合わせ方、知らない人との組み合わせ方などのノウハウの提供、そして自主事業で「ピュアキッズテニス教室」、「コミュニティスポーツ(教室)」、「合気道教室(親子)」などの開催を通じて、世代間交流・サークル活動化の場づくりを行っていると認められます。</p> <p>3. なお、地域住民の要望で設立された施設であり、住民の協力で運営され、交流の場となっているものの、今後は、新規サークル立ち上げ支援として、優先利用枠を設けるなどの、より積極的な対応の検討が望まれます。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>卓球サークルなどの活動が活性化されているが、自由利用時間帯に独占してしまうケースや初心者への参加しにくい状況がうまれている現状があります。</p> <p>今後、運営協力費の廃止に伴い、自由利用の時間帯の廃止を検討し、実行していきたいと考えます。また、廃止に伴う利用者モラルの低下を防ぐため、無断キャンセルや直前キャンセル等には、ペナルティを考え、毅然とした態度で対応します。団体登録等につきましても前向きに検討していきたいと考えます。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>施設目的の達成のため、会館としては、通常貸し出さない自主事業専用スポンジボールを特別に貸し出し、活動の手助けを行っていることは、独自の取組として、よりよいサービスを提供していることが認められます。</p>			

-3 職員の勤務実績・配置状況

管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	各業務に対し、必要最低限の職員を配置している。	レ		レ	
	各職員は、他の職員の業務状況を適切に把握している。	レ		レ	
B	事業計画書等の職員体制と実際の体制に相違がない。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>開館時間の9時にお客様を気持ちよく迎えられるように30分前の出社とし、清掃と安全面で不備がないかチェックを行うこととしました。勤務は、常に1人体制のため、不慮の事故による遅刻や欠勤等に対応できるように朝、出社時に弊社に連絡を入れる事を義務付け、確実に通常の勤務が行われているかのチェック機能を作りました。病気等で勤務が困難になった場合は、臨機応変に現場スタッフ間で調整することにしています。もし、調整が見つからない場合はALTC本社より派遣します。</p> <p>閉館前には日報をファックスで送ってもらい、スポーツ会館と本社間で密に連絡を取り合うようにし、その日行われた業務内容をチェックするようにしています。また、現場とのコミュニケーションを密にとり、問題点の抽出を迅速に行えるように携帯電話も設置しました。</p> <p>日々の定型業務については、業務詳細を基準とし、労働の標準化を図っています。また、各業務に担当制を引いており、責任所在の明確化を図っています。</p>		<p>【評価の理由】</p> <p>達成されていると判断する理由は下記の通りです。</p> <p>1.「小机スポーツ会館事業計画書」通り、午前、午後、夜間、各1名のスタッフの配置及び交代勤務で6名のスタッフが配置されています。</p> <p>2.. 一人体制なので、他の人との連絡は日誌を主にし、併せて引継ぎ時の申し送りで情報を伝えています。</p> <p>閉館時には必ず業務報告を指定管理者本社に送付することで、本社でも確実に毎日の業務を把握しています。</p> <p>3.月度別時間帯勤務表、年間スタッフ出勤簿そして(引継ぎ時の申し送りができるフォーマットの)日報により全職員が他の職員の仕事内容を把握できる工夫が行われております。</p> <p>4.スタッフ間の調整が見つからない場合は、ALTC本社からの人の派遣がなされるような仕組みになっております。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>1人体制だと事務所を長時間開けられないということから日々の清掃や繁忙時期(時間)の接客対応が手薄になってしまうため、自主事業などで余剰のお金を出す努力をし、人件費に充当する事が出来れば、繁忙期に従業員数を増やし、顧客満足度の向上が図れると考えます。</p>		<p>【特記事項】</p>			

-4 職員のマナー

利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	利用者が職員だと判別できるよう、名札を着用している。	レ		レ	
	職員の服装は適切である。	レ		レ	
	電話対応の際、施設名及び職員名を名乗っている。	レ		レ	
	挨拶や対応の際の言葉遣いや態度が丁寧である。	レ		レ	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>㈱ALTC のフロントマニュアルを参考にスタッフ全員で現場での実情に合わせ、小机スポーツ会館独自のマニュアルを作成しています。</p> <p>そのマニュアルを共有した上で、スタッフは、他スタッフの接客態度やお客様の満足度を客観的に評価、問題点や見習うべき点等を無記名メールで館長宛に送れる体制をとっています。そして、館長の判断で、ミーティングで議題にあげたり、すぐ取り入れることのできるものは現場に指示を出します。良いものは良い、悪いものは改善というスタイルをスタッフ全員で持つこととし、CS向上を心がけています。</p> <p>また、スタッフミーティングで、接遇に関する問題点の洗い出しを行い、全員で問題点の共有を行い、日々の現場対応にフィードバックしています。華やかな服装は避け、作業がしやすいということだけではなく、接客業務として失礼のないように清潔なものを着用するようにしています。</p>			<p>【評価の理由】</p> <p>達成されていると判断する理由は下記の通りです。</p> <p>1.名札の着用、スタッフの服装、電話対応での職員名の名乗り、挨拶や言葉遣いなど、何れも適切です。</p> <p>2.「スタッフミーティングで、接遇に関する問題点の洗い出しを行い、全員で問題点の共有を行い、日々の現場対応にフィードバック」と左記に記されておりますが、今後の継続性も期待されます。</p> <p>3.案内や受付にホームページやメールの活用を検討していますが、利用者のニーズもあり積極的に導入することが期待されます。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>電話回線が1本のため、どうしても対応を待たせてしまう時があります。イベントの申し込み等につきましては、内線電話として活用している携帯電話を利用する事を検討します。また、HP・メール等をうまく活用し、現場での事務処理を軽減し、CSの向上につなげていきたいと考えます。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>「サービス向上のためのアンケート」あなたの声をお聞かせください、'ご意見・ご要望等'こちらまでメールをお送りください'など、案内や受付そして情報開示にもホームページやメールの活用がされています。そのことは、今後のメール使用の利用者層の一層の増加も考えられることから 独自の取組としてよりよいサービスを提供していることが認められます。今後とも、ホームページの更なる活用・充実が期待されます。</p>		

-5 開館の実績

仕様書に定められた、もしくは事業計画書等のおりに開館しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	仕様書に定められた、もしくは事業計画書等のおりに開館している。	レ	A	レ	A
B	-				
C	仕様書に定められた、もしくは事業計画書等のおりに開館していない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>お客様に開始時間から気持ちよく利用していただくために、従業員は、開始時間 30 分前に出社し、準備を始めています。また、閉館時は、お客様の都合で多少時間が遅れることもございますが、お客様の利便性を第一に考え、臨機応変に対応しています。</p>			<p>【評価の理由】</p> <p>達成されていると判断する理由は下記の通りです。</p> <p>1. 開館・閉館時間も事業計画書とおりにあることが、機械警備の記録及び日誌で確認されました。</p> <p>2. スタッフは、開館20分から30分前に出勤し、準備と共に利用者を屋外に待たせないようしているのは評価できます。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>			<p>【特記事項】</p>		

施設・設備の維持管理

-1 建物・設備の保守点検

建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	目に見える損傷等がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。	レ		レ	
	発見された不具合が適切に処理されている。	レ		レ	
B	事業計画書等のとおり管理が行われている。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>週に1度程度、(株)ALTCの各館担当者がチェックリストに従い目視による確認しています。現場スタッフは、日々現場用チェックリストによる目視で安全確認をし、その結果を日報に記載しています。不備があった場合は、現場スタッフから館長に内線電話としている携帯電話で連絡します。実態がわかるようにできるだけ写真メールを添付します。そして、区役所地域振興課に報告をし、指示を仰ぎます。危険度の高い場合は、「危険！注意」「只今、修理依頼中です。大変ご迷惑をおかけしています。」等のポスターを掲示した上で、利用者の安全を確保し、弊社施設担当社員が迅速に対応するように心がけています。また、予算等の関係ですぐに対応ができない場合は、再度区役所と協議し、進捗状況・修理のスケジュール等を利用者に明示し、理解を求めます。</p> <p>巡回結果を日報に書いたものはスタッフ全員で共有します。(異常がない、時間、不備があれば館長に報告、指示を仰ぐ、ポスターの掲示、修理日の告知等)</p>		<p>【評価の理由】</p> <p>達成されていると判断する理由は下記の通りです。</p> <p>1. 「細部チェックシート」、「管理業務チェックシート」、「管理人の通常業務」があり、建物や設備のチェックがなされています。</p> <p>2. 「小机スポーツ会館管理計画・実績表」により、委託業者による保守点検の年間計画が策定され、実施されています。作業終了時には「作業確認書」により報告と検収が行われています。また本部職員による週1度の「チェックリスト・異常があったら即報告」を用いた施設全体のチェックと結果報告が行われており、併せて建物・設備の保守点検は適切に行われていると認められます。</p> <p>3. 館内視察によれば、利用者が安全に利用できる状態が維持されていると認められます。</p> <p>4. 発見された不具合は、軽微なものは法人の施設担当職員、それ以外のものは区への相談が迅速適切に行われていると認められます。</p> <p>5. 点検で不具合が発見された場合は、本部に写真付きのEメールで報告しているのは、迅速性と確実性の観点から評価できます。</p> <p>6. 指定管理者以前の改修でトイレの構造が使い難くなっていたのを、仕切りの再設置で改良し、更にスポーツ室窓の遮光カーテンは漏れる光との関係で、黒色ではうまくないので、薄茶色に</p>			

	<p>変更したなど工夫と努力が伺われます。</p>
<p>【改善すべき点・課題等】 今後は、緊急性や安全確保等の理由で、役所に連絡を取る前にでも対応しなければいけないもの(事後に報告)、役所に事前に確認を取らなくてはいけないもの等のルール作りをする必要があると考えます。(例えば、非常に危険な状況な時は、現場の判断で対応しなければいけない場合もあります。 安全性の担保) ケーススタディとして、現場スタッフの判断力の向上も大切だと考えます。</p>	<p>【特記事項】</p>

-2 備品の管理

施設の備品が適切に管理されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	備品台帳に記された備品がすべて揃っている。	レ		レ	
	地区センターの備品に目に見える損傷等がなく、良好な状態を保っている。	レ		レ	
B	地区センターの備品と指定管理者の備品を区別した備品台帳を作成している。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>備品は、通し番号をつけ、備品台帳と備品が番号で一致するようにしてあります。</p> <p>現場で備品台帳を管理し、定期的に館長がチェックします。その時は、備品が良好に保たれているかも確認し、危険のあるものは修理し、廃棄が必要なものは廃棄します。</p> <p>また、お客様に必要と思われる備品は予算の範囲内で積極的に購入するようにしています。</p>		<p>【評価の理由】</p> <p>達成されていると判断する理由は下記の通りです。</p> <p>1.抜き取り検査をしましたが、備品は、通し番号をつけ、備品台帳と備品とが番号で一致しており確認が出来ております。</p> <p>更に、備品を5品、台帳から抽出しましたが、台帳と現品が一致し存在が確認されました。</p> <p>2.目視によっても、損傷がなく良好な状態を保っていることを確認しました。</p>			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

-3 清掃業務

利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	事業計画書等のとおり業務が実施されている。	レ		レ	
	目に見える埃、土、砂、ゴミ、汚れ等がない状態を維持し、不快感(見た目、悪臭等)を与えず、衛生的な状態が保持されている。	レ		レ	
	消耗品の補充が適切に行われている。	レ		レ	
B	-				
C	Aに該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>1日3ローテーション勤務となっているが、各時間帯での管理業務チェックシートに沿って、清掃を行っています。また、内容に個人差が生じないように(初めて勤務する人でもわかるように)詳細マニュアルが作成してあります。(サービスの平均化)</p> <p>トイレトーパーなどの消耗備品は毎日清掃の際、確認します。</p> <p>体育館のモップがけは利用者をお願いしていますが、利用のない時はスタッフが清掃チェックを兼ねて丁寧にモップがけをします。</p> <p>休館日には、2ヶ月ごとに専門の清掃業者に依頼し、床面、体育館床面ワックス、ガラス面、網戸、体育館梁、流し台、トイレを清掃してもらっています。原則的には、作業にスタッフが立ち会い、内容をチェックします。終了時には「作業確認書」にサインをします。</p>			<p>【評価の理由】</p> <p>達成されていると判断する理由は下記の通りです。</p> <p>1.日常の清掃は職員が行い、実施及び点検も、日誌にも記録されておりですが、施設内は、ゴミなども落ちてなく、きれいになっていることを確認しました。</p> <p>2.「管理計画・実績表」により、定期清掃の計画実施及び作業終了時には「作業確認書」による報告と検収がなされており、適切と認められます。</p> <p>日常清掃に関しては、「業務マニュアル」及び「管理業務チェックシート」により、適切に実施されていると認められます。</p> <p>3.消耗品の補充も、「管理業務チェックシート」により、適切になされていると認められます。</p> <p>4.施設内は整理、整頓、清潔な状態が維持されていると認められます。</p> <p>5.1人勤務なので、異性のトイレは点検しにくいことも考えられます。ついては、「点検中」の看板・名札の設置等を行い対応することも考えられます。</p>		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

-4 警備業務

安全で安心感のある環境を確保しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	鍵の管理方法が明確になっている。	レ		レ	
	日常、定期的に館内外の巡回を行い、事故や犯罪を未然に防止するように努める。	レ		レ	
B	事業計画書等のとおり業務が実施されている(機械警備の設置状況の確認等)。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>退出時(一人勤務体制のため、清掃等で事務所を空ける場合)には必ず事務所の鍵をかけていくことを徹底しています。</p> <p>また、現金等は常に金庫の中に入れ、個人情報に関する資料はキャビネットに管理されています。鍵は金庫の中に管理してあります。館内の定期巡回は4時間毎に行います。その際は、不審者・不審物の有無、利用していない部屋の消灯、館の外回りを目視し異常の有無を確認します。</p> <p>開館時以外は機械警備による管理をし、異常があった場合は、警備会社が直行します。機械警備(本体及びセンサー等)は年に一度警備会社が不備のないようチェックしています。</p> <p>夜の時間は、男性の勤務にしています。(防犯上の措置)カラーボールを設置しており、今後はダミーの防犯カメラ(本物は予算内では難しい)等の設置を検討していきます。夜間は危険防止のため、利用者以外のトイレ等の利用をお断りしています。</p>		<p>【評価の理由】</p> <p>達成されていると判断する理由は下記の通りです。</p> <p>1.事業計画書とおり夜間は警備保障会社による機械警備がなされており、「月次報告」により、適切に実施されていると認められます。</p> <p>2.「機械警備システム点検作業報告書」により、機械警備装置の定期的な点検が実施されています。</p> <p>3.鍵の管理方法も確認され、明確になっています。</p> <p>4.館内の見回りは、午前、午後、夜間各1回行われ、「日誌」に巡視結果を記載するようにしています。</p> <p>5.(ダミー含む)防犯カメラの設置については、費用面からの配慮も必要ですが、検討することは良いことです。</p>			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

-5 外構施設の保守点検業務

該当施設のみ評価を実施する

外構施設が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	目に見える損傷等がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。	レ		レ	
	発見された不具合が適切に処理されている。	レ		レ	
B	事業計画書等のとおり業務が実施されている。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>日々の4時間に1度の定期巡回によるチェックとは別に、週に1度、(株)ALTCの各館担当者と館長がチェックリストに従い目視による確認しています。チェックリストは、毎日確認するもの(安全性・緊急性)、1週間に1度確認するもの、1か月に1度確認するもの、半年に1度確認するもの、年に1度確認するもの(株)ALTCの年間予定表に期日を記載)と区別し、チェック日を作り、実行しています。</p> <p><u>異常の無い場合は、日報に「異常なし」と明記します。</u></p> <p>危険があるとスタッフが判断した場合は、即座に使用を禁止します。危険があるかないかに係わらず、不備が生じた場合は、区役所地域振興課若しくは中日本高速道路株式会社に報告相談をし、指示を仰ぎます。</p> <p>ポスター等の掲示等利用者の安全を確保した上で、弊社施設担当社員が迅速に対応するように心がけています。また、予算等の関係ですぐに対応できない場合は、再度区役所と協議し、進捗については公表しています。</p>		<p>【評価の理由】</p> <p>達成されていると判断する理由は下記の通りです。</p> <p>1.日常的には午前、午後、夜間1回の定期巡回によるチェックの実施と、そして「日誌」による、異常がなくても「異常なし」の報告、更にまた週1度の本部職員によるチェックという三重のチェック体制を取っており、保守点検は適切になされていると認められます。</p> <p>2.不具合が発見された場合の処理は、-1項と同様、適切であると認められます。</p> <p>3.以上より、利用者が安全に利用できる状態が維持されていると認められます。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>何も問題がない場合でも「異常なし」と記載することで、巡回実施の有無が確認できるように徹底しました。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>..「不具合としてテニスネット支柱の劣化を発見し、区に報告することにより、区費用で交換した事例もありましたが、いずれにしても、区との報連相が円滑になされていることを確認しました。今後ともより良い関係の継続を期待しています。</p>			

-6 植栽・樹木等の維持管理業務

該当施設のみ評価を実施する

施設内の植栽・樹木等が適切に管理され、利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	落葉や雑草の繁茂等が放置されておらず、美観が保持されている。	レ		レ	
	植栽に不具合が生じた際は適切に処理されている。	レ		レ	
B	事業計画書等のとおり業務が実施されている。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>定期的に除草や植栽し、美観を損なわないようにしています。</p> <p>落ち葉や雑草等の清掃は、原則、(株)ALTCのスタッフがいますが、スタッフミーティングの後等に現場スタッフも参加し、全員で行うことにより、会館をスタッフ全員で美化管理をしている意識を共有しています。年末には、スタッフ全員で大掃除を行います。</p>		<p>【評価の理由】</p> <p>達成されていると判断する理由は下記の通りです。</p> <p>敷地の大半が舗装され植栽は少ないのですが、スタッフミーティングの後、適宜全員で外構の除草・清掃を行ったりして毎年1回事業計画書通りに手入れ及び管理されていると認められます。</p>			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

-7 ゴミゼロ推進運動への取組

横浜G30プランに則ったゴミゼロ推進運動へ取り組んでいるか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	ごみの発生抑制に取り組んでいる。	レ		レ	
	再利用・再使用に取り組んでいる。	レ		レ	
	リサイクルに取り組んでいる。	レ		レ	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>ミスコピー・掲示期限の終了したポスター等はメモ等に活用し、ゴミを少なくする努力をしています。</p> <p>不要になったテニスボールは、「スポーツオーソリティ」に寄付し、有効活用していただいています。(株)ALTCとしては、独自にNPOグローバルスポーツアライアンスの取り組みに賛同し、不要になったボールを寄付し、難聴者に対する金属音による障害防止活動に取り組んでおります。(難聴の人がイスや机の脚と床によって起こる金属音により、数分間耳が聞こえなくなる現象を防ぐためにテニスボールを脚につける活動)</p> <p>ゴミは横浜市の掲げるG30に準じて分別し、リサイクルに取り組んでいます。</p>			<p>【評価の理由】</p> <p>達成されていると判断する理由は下記の通りです。</p> <p>1.横浜市の環境方針にもとづき、館内で発生したゴミは持ち帰るよう掲示し、利用者に協力を呼びかけています。</p> <p>2.裏紙の活用、左記の使い古したテニスボールの小学校への寄附による有効活用等、G30に沿った管理運営がなされていると認められます。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>			<p>【特記事項】</p> <p>上記の使い古したテニスボール(を小学校等で難聴の人がイスや机の脚と床によって起こる金属音により、数分間耳が聞こえなくなる現象を防ぐためにテニスボールを脚につける活動へ)の有効活用は、社会貢献活動として高く評価できます。</p>		

・運営業務及びサービスの質の向上

-1 利用実績及び施設の稼働率

評価実施直前の2年間の施設稼働率及び利用実績の推移につき、半期毎(4月から9月、及び10月から3月)の状況を確認する。

(1) 施設の利用者数

期間		全体		団体利用	個人利用
		施設稼働率	総利用者数	利用者数	利用者数
H19	10～3月	90.7%	9263人	人	9263人
H19	4～9月	89.9%	9430人	人	9430人
H20	10～3月	87.7%	8777人	人	8777人
H20	4～9月	88.4%	8996人	人	8996人

(2) 利用内訳

部屋については、施設の実態に合わせて記載する。(地区センターの体育室又はレクホールは個人利用が必須となっている)

また、対象期間がH17・18年度の場合は、コミュニティハウス及び集会所を除く。

部屋	期間		団体利用		個人利用
			施設稼働率	利用者数	利用者数
体育室	H19	10～3月	%	6228人	人
	H19	4～9月	%	6369人	人
	H20	10～3月	%	6109人	人
	H20	4～9月	%	6147人	人
テニスコート	H19	10～3月	%	2894人	
	H19	4～9月	%	3202人	
	H20	10～3月	%	2768人	
	H20	4～9月	%	2849人	
	H	～月	%	人	
	H	～月	%	人	
	H	～月	%	人	
	H	～月	%	人	
	H	～月	%	人	
	H	～月	%	人	
	H	～月	%	人	
	H	～月	%	人	

(利用内訳続き)

部屋	期間		団体利用		個人利用
			施設稼働率	利用者数	利用者数
	H	～ 月	%	人	
	H	～ 月	%	人	
	H	～ 月	%	人	
	H	～ 月	%	人	
	H	～ 月	%	人	
	H	～ 月	%	人	
	H	～ 月	%	人	
	H	～ 月	%	人	

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄																								
<p>【アピールポイント】</p>	<p>【特記事項】</p> <p>下表「自主事業利用者数の増加への取組み表」のとおり利用者数を向上させるための工夫として前年度より自主事業の数、回数を増やしたことにより、延参加人員が、大幅に増えており、利用者数の増加につながっていることが確認できます。自主事業の内容等については、-15「自主事業の適切な実施」をご参照下さい。</p>																								
<p>【改善すべき点・課題】</p> <p>会議室が、現在、体育室を使う方の待機場所になっており、既得権としてイメージされる方がおり、トラブルの原因となっております。今後、運営協力費を廃止されることにより、さらに既得権化することがないようモラルダウンを防ぐべく手段や利用方法を検討していきます。</p>	<p>【課題への対応方法】</p> <p>1.高架下の屋外コートでも雨天時や水溜まりで危険なため使えない場合があります。更に一年前と比べて雨天等悪天候の月日が下表の通り多かったというハンデがあったにもかかわらず、下記「自主事業利用者数の増加への取組み表」のとおり自主事業利用者は増加しています。結果的に90%前後の稼働率を維持していることは、地域の人たちに支持されているものとして評価できます。</p> <p>(雪天候含む)雨天日数 (単位:日)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>H19年度</th> <th>H20年度</th> <th>差</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>10～3月</td> <td>35</td> <td>45</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>4～9月</td> <td>52</td> <td>62</td> <td>10</td> </tr> </tbody> </table> <p>自主事業利用者数の増加への取組み表</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>H19年度</th> <th>H20年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>事業数</td> <td>6</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>回数</td> <td>約25回</td> <td>50回</td> </tr> <tr> <td>延参加人員</td> <td>326人</td> <td>1,032人</td> </tr> </tbody> </table> <p>2. ミーティングルームは現在管理の対象としていません。しかし他と同じ市民利用施設として管理の対象とし、狭さとの板挟みはありますが、今後サークル化推進や、地域施設・団体との連携で利用者数の増加を目指すなどその有効活用への前向きな検討が望まれます。</p>		H19年度	H20年度	差	10～3月	35	45	10	4～9月	52	62	10		H19年度	H20年度	事業数	6	9	回数	約25回	50回	延参加人員	326人	1,032人
	H19年度	H20年度	差																						
10～3月	35	45	10																						
4～9月	52	62	10																						
	H19年度	H20年度																							
事業数	6	9																							
回数	約25回	50回																							
延参加人員	326人	1,032人																							

-2 利用しやすい受付案内の実施

利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	受付窓口を設置し、受付スタッフがいる。	レ		レ	
	電話やHP等により、利用相談を受付けている。	レ		レ	
	スタッフが利用者の相談に適切に対応できるよう、対応サービス等の研修体制を確立している。	レ		レ	
	施設の空き状況に関する情報を利用者に随時提供できるよう資料を用意している。	レ		レ	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>接客の際は、必ず席を立てて対応しています。電話等でお問い合わせがあった場合には、「何の競技(目的)でご利用ですか?」と聞くようにし、当会館の施設の特徴を説明した上でご利用いただくようにしています。(例えば、テニスコートでは、バスケットボールを行う事ができますが、逆にリングが邪魔をしてテニスにおけるサービスのトスが上げにくい等)また、特に季節による気温には十分注意しており、決まった場所で定期的に気温を測り、状況を利用者になるべく伝えるようにしており、熱射病等の発生防止を心がけております。利用者の要望で購入した業務用扇風機を使って、少ないコストで少しでも良い環境を作る努力をしています。</p> <p>また、年に1度は、(株)ALTCで行っているANA接客マニュアルを教材とし、接客の研修を行っています。小机スポーツ会館マニュアルの内容を点検し、CS向上に努めています。また、クレームは、私たちスタッフを成長させてくれるものと位置づけ、スタッフ全員で共有し、なぜクレームとなったかを検証し、現場の接客方法を改善しています。原則的にクレームは、現場スタッフの判断で対応せず、館長に報告の上、対応することとしています。(例:スタッフはフレンドリーに振舞ったつもりだったが、相手は横柄に感じクレームに繋がった)</p>		<p>【評価の理由】</p> <p>達成されていると判断する理由は下記の通りです。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 受付窓口の分かり易さ、スタッフの対応は、何れも適切と認められます。 2. 当館用の「フロントマニュアル」が定められています。その中で「接客対応、電話対応」が具体的に定められており、スタッフミーティングで確認が行われています。 3. また法人本体は、外部の接客研修専門会社による接客研修を実施していますが、そのノウハウをスタッフ研修で活用するなどにより、研修を実施していると認められます。 4. 利用者への利用説明資料として、「小机スポーツ会館利用案内」が用意されています。スタッフは常時1名の体制ですが、受付の対応や電話での利用相談も利用者に不便をかけないよう努力していることが確認できます。 <p>しかし、1人勤務なので、席を外したときなどへの対策として、呼び鈴設置や留守電の検討も望まれます。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>勤務が1人体制であるため、CSには限界があるので常に優先順位を考えるようにします。1. 対面の接客 2. 電話の接客 3. 掃除等</p> <p>20日の抽選発表日には、多くの電話問い合わせや来館者があり、その際の接客に必要な適正スタッフ人数を検討していきたいと考えます。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>サービスとコストの板挟みについては、横浜市にご相談に乗って頂きながら解決の方向を見出されるのも一方法ではないでしょうか?</p>			

-3 適切な利用情報の提供

すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	サービスの情報や施設利用案内を記載したパンフレット・掲示物等を作成している。	レ		レ	
	情報提供に当たっては、わかりやすい言葉遣いや写真・図・絵等を活用し、誰にでもわかるような工夫を行っている。	レ		レ	
	見学などの希望に対応している。	レ		レ	
B	次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	指定管理者の名称や指定期間、概要等について館内の掲示板やHP等で利用者に周知している。	レ		レ	
	事業計画書・事業報告書を公表している。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>指定管理者名、指定期間、当社の会社概要、スタッフの紹介等をHPやポスターで掲示しています。</p> <p>また、HPでも見ていただけるようにアドレスを記載してあります。館内と同様指定管理者名、指定期間、当社の会社概要、をしてあります。また、PCをお使いにならない方のためにさまざまな情報(自主事業の結果、案内書、地図、指定管理者名に関する情報、事業計画書・事業報告書等)をファイルしたものを窓口に置いてあります。</p> <p>また、初めてのお客様でもわかるような地図の載ったチラシを作成してあります。</p> <p>自主事業等で見学をご希望される方がいる場合は、教室担当者が対応し、説明できる環境を整えています。</p>		<p>【評価の理由】</p> <p>達成されていると判断する理由は下記の通りです。</p> <p>1.指定管理者の名称や指定期間表示は、館内掲示、案内書記載がなされ、利用者に周知していると認められます。</p> <p>平成18年度以降の事業計画書・事業報告書を港北区のホームページで公開していますが、独自ホームページではさらに付け加えて次の文書を公開しています。</p> <p>収支予算書・決算書、業務委託事業者一覧、自主事業報告書、管理計画実績表、利用状況、努力事項報告書、備品・委託内容等、維持・保守実施状況、苦情対応状況報告書、支払報酬内訳、委員会要綱、時間常勤務表、教室に関するアンケート及び集計結果そして、スタッフに関するアンケート集計結果</p> <p>ホームページは、下記【特記事項】に記している素晴らしい活用はあるものの、指定管理者の事務処理関係の側面で言えば、「利用のご案内」、「施設のご案内」、「交通のご案内」の3項目のみで今後、内容の充実が望まれます。</p> <p>2.事業計画書・事業報告書の公表・閲覧の周知に関して、館内に掲示しています。また、ホームページでも公表しています。</p> <p>3.利用案内として、(写真や図などを活用しわかりやすい工夫の)「小机スポーツ会館案内」が作成されています。</p> <p>4.さらに現在未だスポーツ会館では導入されていませんが、予</p>			

	<p>約状況を市のウェブで公開されると一層良くなると思います。</p>
<p>【改善すべき点・課題等】 高齢者用に老眼鏡の設置。 勤務が一人体制のため突然来られた見学者を案内することは原則できませんが、今後、事前にそのようなオファーがあった場合は、スタッフを増員してでも対応すべきなのか検討したいと考えます。 今後、体育室の面積、照明、床の材質、テニスコートの大きさ等についての情報をHPに掲載を予定しています。</p>	<p>【特記事項】 有名テニス雑誌に「驚異的な内容」と言われるほど、当本部のテニス指導ノウハウを、「初めての方、基本、応用」の各々の習熟度に応じた実技内容を動画と説明文込みのHPで見れるようになっていることは特筆できます。 テニス、スポーツ、そして健康に関心のある方は必ずや、見る価値のある内容と言われ従ってリピートも多いようです。 （尚、その当指定管理者本部のHPのURLは、http://www.azamino.co.jp/で、クリックし下方へスクロールし、「小机スポーツ会館」の右横の「テニス技術解説サイト」をクリックすると、上述の動画等が見れます。）</p>

-4 広報・PRの実施

当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組を実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	広報誌やPR誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施している。	レ	A	レ	A
B	-				
C	広報・PR活動は実施していない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>自主事業等積極的に区報等に掲載しています。また、地域の小学校や中学校の先生にお会いし、(地域に根ざす、地域のために)学校の行事やPTA活動などで積極的に利用していただくようお願いしています。委員会のメンバーには小机小学校校長先生や城郷中学の校長先生にメンバーになっていただいております。定期的に意見をいただいております。自治会関係にも働きかけ、会議やイベント等で利用していただいております。近隣地区から平均的に委員を選出していただいたり、従業員を平均的に採用する事により、自治会とのパイプを太くし、回覧やポスター掲示で、当会館(イベント)を積極的にPRしています。自主事業の様子は、ポスターでの館内掲示やHPに載せ、積極的にPRしています。</p>		<p>【評価の理由】</p> <p>達成されていると判断する理由は下記の通りです。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 自主事業のPRとして、区の広報誌、ホームページの活用、小学校、PTA、町内会への案内、また今までの実績をファイリングして館内掲示しているなど、必要な取組がなされていると認められます。 2. 自主事業等が区報に掲載していることが確認できるものの館としての広報誌への今後の取り組みが求められます。 3. 今後は、紙媒体のみならず、ホームページ、E-メールを活用した広報・PR等についての一層の取り組みが期待されます。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>【特記事項】</p>			

-5 サービス水準の確保

個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないように、施設のサービス水準を確保するための取組を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	施設のサービス水準を確保するため、標準的な業務実施手順や注意点等がわかりやすく明文化(マニュアルの作成等)されている。	レ		レ	
	全職員が一貫した認識を共有した上でサービスを提供している。	レ		レ	
	職員の意見を取り入れながら、標準的な業務実施手順等をスタッフミーティング等において定期的に見直している。	レ		レ	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>施設のサービス水準やCSを確保する為に、管理業務チェックシートを作成してあります。これは、シフトによるルーティンワーク、月単位、不定期なもの等を記載してあります。また、チェックシートの精度を高める為に各項目の内容マニュアルで細かい指示をし、誰が行っても業務の水準が一定するようにしています。また、ミーティング等でオンテーブルされた議題や改善した点については詳細マニュアルに適宜加筆していきます。</p> <p>また、各業務の担当者(責任者)と週の曜日時間帯別仕事分担表が決めて有り、業務が円滑に行えるようにしています。役割分担表で、スタッフに周知徹底してありますが、一人勤務体制なので、あくまでも全員が各役割をカバーできるようにしています。</p> <p>接客業務等で忙しく、ルーティンの仕事ができなかった時は、以降のシフトスタッフに引き継ぐこととしています。その際は、必ず日報に記載の上、館長に報告します。定期的に行われているスタッフ会議では、問題点を洗い出し、すぐに改善できること、時間をかけて直していくことに区別し対応しています。</p>			<p>【評価の理由】</p> <p>達成されていると判断する理由は下記の通りです。</p> <p>1.全スタッフ業務について、「フロントマニュアル」が具体的に分かり易く作成されています。また、1日の業務の流れに関して、具体的な「業務マニュアル」が定められています。それらのマニュアルに従い、業務が漏れなく実施できるよう「管理業務チェックシート」によりチェックがなされており、全体としてサービス水準の確保に関して必要にして十分な取組がなされていると評価できます。</p> <p>2.スタッフインタビューによれば、自分たちで作ったマニュアルとして、当然十分承知し使いになしていると認められます。</p> <p>3.スタッフミーティングの議事録によれば、フロントマニュアルのチェック等、業務についての見直しの検討が行われていると認められます。</p> <p>4.「業務マニュアル」はスタッフ全員で作成し、大変分かり易く作成されていると評価できます。</p> <p>5.当スポーツ会館で重要な、テニスマシンが老化したので、指定管理者から2台譲り受けて更新もされてます。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>通常、一人勤務体制のため、日報を使っでの伝達が主になっています。各自確認後、押印する事で、情報の共有化をしています。</p>			<p>【特記事項】</p>		

-6 職員間での情報共有化

職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	情報の流れが明確にされ、必要な情報が職員に的確に届くような体制が整備されている。	レ		レ	
	職員間で、情報共有を目的とした定期的な会議(スタッフミーティング等)が開催されている。	レ		レ	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>基本的に日報で報告・連絡・相談をしています。そして、事項が必ず全スタッフに伝わっているか確認のため、各自日報を確認したら確認の印を押すようにしています。朝開館時に当社に連絡が入り、閉館前にファックスが館長宛に入るようになっています。必要な場合は、電話やメールで指示を出します。メールは各自各時間帯必ずチェックする事を義務付けています。</p>		<p>【評価の理由】</p> <p>達成されていると判断する理由は下記の通りです。</p> <p>1.「日誌」が午前、午後、夜間と連記式に記述され、館長、スタッフ全員に回覧し、回覧印を押印しています。これにより引き継ぎ時の(口頭含む)連絡が実施されて、従って確実な情報共有化が図られていると認められます。また緊急連絡事項は、内線扱いの携帯電話を持たせて行き、必要な情報が全員に迅速に届く体制が取られています。</p> <p>2.全員のスタッフミーティングは、休館日はスタッフの都合が悪いことが多いので、毎月2回、開館日の(利用者が比較的少ない)夕方に開催しています。その時併せて避難訓練、個人情報保護研修等も実施しています。</p>			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

-7 個人情報の保護

個人情報の保護に対する体制が整っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	横浜市が規定する個人情報取扱特記事項について、年1回以上点検を行っている。	レ		レ	
	個々の職員に対し、横浜市が規定する個人情報取扱特記事項の理解度について、少なくとも年に1回、評価を行っている。	レ		レ	
B	次のすべてに該当する。	レ		レ	
	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、目的以外に使用していない。	レ		レ	
	個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等が整備され、管理責任者が特定されている。	レ	レ		
	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必要な措置を講じている。	レ	レ		
	個人情報の取扱いについて、職員等に対する研修を年1回以上実施し、個別に誓約書を取っている。	レ	レ		
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>毎年、横浜市が行う個人情報保護法の研修に1人以上参加させ、研修参加者が参加しなかった現場スタッフに研修を行います。そのときに参考にした資料は各自に配布します。</p> <p>個人情報は、基本的にミーティングルームの鍵のかかるキャビネットに管理してあります。現在使用中の個人情報は事務所内にありますが、離籍するときは事務所を施錠し、外部から進入できないようにしています。</p> <p>職員の採用時には、個人情報を漏洩しない旨の誓約書を提出してもらい、個人情報保護法の重さを充分理解して貰っています。</p> <p>申込用紙は1年間保存し、それ以前のはシュレッターをかけ廃棄します。</p> <p>「個人情報保護特記事項」についての点検・評価として、最低一年に一度行い、明示されている各項目に対して、各自が遂行順守しているか検証し、チェックマークを入れてもらいます。研修後、スタッフには、受講済のサインをもらい、区役所に提出しています。また、スタッフとの雇用契約を交わす際、個人情報保護法遵守</p>		<p>【評価の理由】</p> <p>達成されていると判断する理由は下記の通りです。</p> <p>1.スタッフインタビューによれば、個人情報の取り扱いに関して、明確であると認められます。</p> <p>2.「個人情報保護方針」が定められ、館内に掲示されています。個人情報の取り扱いに関するルールやマニュアルがあり、管理責任者が特定されています。</p> <p>3.個人情報の適正な管理のために、個人情報の書類の施錠管理、事務所を空けるときの事務所施錠など、適切になされていると認められます。</p> <p>4.市開催の個人情報保護研修に20年11月には2名参加し、その参加者を講師として、研修会が行われ、小机スポーツ会館全員の個人情報保護に関する誓約書も取っています。</p> <p>5.協定書で定められた市が規定する「個人情報保護特記事項」</p>			

の誓約書を各自に提出してもらっています。	についての点検・評価がなされていると認められます。 6.個人情報保護に関する規定やマニュアルについては、より詳細に定めることが求められます。
【改善すべき点・課題等】	【特記事項】

-8 事故防止対策への取組

事故防止のための体制の構築・取組を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	過去に発生した事故の内容や対応内容(事故発生の例がない場合は、他類似施設等における事例の収集など)をもとに、原因分析を実施し、改善のための対応を行っている。	レ		レ	
	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、必要に応じて改善している。	レ		レ	
	事故防止策の研修等を実施している。	レ		レ	
B	事故防止のチェックリストや事故防止・事故対応マニュアル等を整備している。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>事故防止のチェックリストや事故防止・事故対応マニュアル等を整備し、事務所内にポスター掲示し周知徹底してあります。過去に発生した事故に関しては、発生から対応までを改めて検証し、スタッフ会議で共有するようにし、再発防止に努めています。事故報告書は、個人情報として保管してありますが、再発を防止するためスタッフ間で情報を共有するようにしています。</p>		<p>【評価の理由】</p> <p>達成されていると判断する理由は下記の通りです。</p> <p>1.「スポーツ会館における安全管理」、「テニスコートの安全管理」更に「スポーツの怪我と応急処置」「救命の手順」「こんなときにはAED!!」「救命のリレー」等の資料があり、事故防止対応・事故発生対応のマニュアルが整備されていると認められます。</p> <p>2.事故発生時対応として、マニュアル「救命の手順」のように身体の事故別の処置内容が手順を追って誰にも分かり易く作成され掲示されているのは、評価できます。</p> <p>3.他館を含めて事故事例があり原因と対策について、スタッフミーティングで共有化されていると認められます。今後は法人や他類似施設の事例集の充実が望まれます。</p> <p>4.スタッフミーティングで事故防止に関する話し合いが行われていると認められます。</p>			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

-9 事故発生時の対応体制の構築

事故発生時の対応体制が確立されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	施設内で、事故対応責任者を明文化している。	レ		レ	
	発生した事故内容等についての記録を作成している(ヒヤリ・ハット集の作成)。	レ		レ	
	事故対応策の研修等を実施している。	レ		レ	
B	事故発生時の連絡体制を確保している。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>事故が起きた時の対応マニュアルや病院リスト、連絡網などを事務所に掲示し、周知徹底しています。また、当施設や他施設で起きた事故等を検証し、再発防止を心がけています。</p> <p>突然起こる事故に出来るだけ平常心で対応できるように起こりうる可能性の高い事故(怪我・病気等)に関しては項目ごとポスターを作り、常に閲覧できる態勢を作っています。</p> <p>また、救急法(AED含む)の講習を年に1度実施しています。</p> <p>日常業務の中で、事故が起きそうな状況に出会いヒヤリとしたこと、ハットしたことは、業務日報に書き留めてスタッフで共有しています。</p>		<p>【評価の理由】</p> <p>達成されていると判断する理由は下記の通りです。</p> <p>1.事故発生時の(緊急)連絡体制図が事務所に掲示されています。「119番通報マニュアル」は緊急時に分かり易いと評価できます。また、トップ、本部等への連絡に内線扱いの携帯電話等を活用しているのは、不具合への敏速な対応体制として評価できます。</p> <p>2. -8 項で触れたとおり、指定管理者として3館のスポーツ会館を運営している当社は、3館で発生した事故の記録と事故事例をファイルしています。</p> <p>3.全スタッフに対するAED研修が実施されています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>今後は、ヒヤリ・ハット集を作る事を検討します。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>「スポーツ会館における安全管理」では、安全管理の考え方として、「スポーツの怪我と応急処置」を取り上げてます。更にその中でも心臓や呼吸が止まった人への応急処置としてのAEDを業界に先駆けて取り入れているとのことで、トップのかかる事故防止対策への取組及び見識は高く評価できます。</p>			

-10 災害発生時の対応体制の構築

災害発生時の対応体制が確立されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	防災マニュアル等に基づき、避難訓練や防災訓練等を最低年に2回は実施している。	レ		レ	
	災害時の連絡体制や職員の役割分担等が明示されている。	レ		レ	
	地域や関連機関との連携体制を整備している。	レ		レ	
B	防災に関するマニュアル等が整備されている。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>年に2度避難訓練をし、災害が発生した時に迅速に対応ができるようにマニュアルや第一次避難場所(会館そばの遊歩道)を確認するとともに、まずどこに利用者を集めるかを周知徹底しています。(お客様には詳細のポスターを掲示してあります)また、咄嗟の時にわかるように矢印で誘導してあります。災害時に水を常設し、ヘルメット、懐中電灯、カメラ、ペン、リュック等を用意してあります。</p>		<p>【評価の理由】</p> <p>達成されていると判断する理由は下記の通りです。</p> <p>1.「防災緊急マニュアル」「災害時における対応」、「119番通報マニュアル」「法8条に基づく消防計画」「応急時の基本」等の資料があり、防災マニュアルの存在が確認されております。</p> <p>2.「緊急時に対応する訓練の在り方」が定められ、「火災訓練実施状況」「管理人会議議事録」により年2回、防災訓練が実施されていることが確認できました。</p> <p>3.災害時の連絡体制の明示、地域の病院との連携体制など地域や関連機関との連携体制は取られていると認められます。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>非常食として氷砂糖を検討しています。</p>		<p>【特記事項】</p>			

-11 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築

利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	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、HPでの受付等)を設置している。	レ		レ	
	利用者からの苦情や意見等が寄せられた際には、内容を記録し、対応策を実施している。	レ		レ	
B	次のすべてに該当する。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
	ご意見ダイヤルに意見等が寄せられた場合、その対応方法等につき公表している。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>ご意見ダイヤル利用方法に関するポスターを掲示し、また、ご意見箱の横には専用の用紙を設置し、気軽に投書できるように配慮しています。意見等が寄せられたときは館長が、役所と対応を協議し、本人に返答をすることと同時に館内に内容と返答をポスター掲示し、情報を開示しています。</p>		<p>【評価の理由】</p> <p>達成されていると判断する理由は下記の通りです。</p> <p>1.ご意見ダイヤルに関する案内が館内に掲示されています。</p> <p>2.館内にご意見箱が設置されています。また、ホームページ上で意見・要望の受付の案内をしているのは評価できます。</p> <p>3.苦情とその処理結果は、館内に掲示されており、適切な対応が取られていると認められます。</p> <p>4.左記にある「苦情処理規程」は、 -12 に対応しています。今後の取り組みを期待しています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>今後は、苦情処理規定という形で「誰が・いつまでに・誰に・どのような形で・どこに等」を明文化し、対応方法を明確にしていきたい。</p>		<p>【特記事項】</p>			

-12 利用者の苦情解決体制の構築

利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	利用者に対し、苦情等への対応手順、担当者等が明文化されている。	レ		レ	
	苦情解決の仕組みを利用者等に周知している。	レ		レ	
	苦情等の内容を検討し、その対応策を講じている。	レ		レ	
	苦情等への対応策について、利用者へ公表している。	レ		レ	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>苦情があった場合は、すぐに解決できるものはすぐに対応します。予算や人的問題ですぐに対応が難しい場合は、進捗を公表するとともに今後の計画も伝えます。</p> <p>苦情は、受けた担当者から館長に伝えます。館長は、役所に報告相談するとともに(株)ALTC社長と統括責任者に報告相談のうえ、対応をします。</p> <p>担当者は、苦情内容・対応内容等を日報に記載し、スタッフ全員で共有します。</p>		<p>【評価の理由】</p> <p>達成されていると判断する理由は下記の通りです。</p> <p>1.苦情受け付けから処理の手順、責任体制等に関しては、関係者に周知していることから分かっていると認められます。しかし、前項で課題としてあげられているように、「苦情処理規程」などで明確化することが求められます。</p> <p>2.ご意見箱、「苦情対応状況報告」等の苦情と処理結果の館内掲示により、意見や苦情処理への取組は、利用者に理解されていると認められます。</p> <p>3.ホームページでは、意見要望のEメールでの受付を行っています。また、苦情を含めた対応結果は、ホームページで公表されています。</p>			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

-13 利用者アンケートの実施

サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	利用者アンケートの調査結果・分析及び課題とその対応策まで公表している。	レ		レ	
	利用者アンケート調査結果を取りまとめ、その中から課題を抽出の上、対応策を講じている。	レ		レ	
B	サービス全体に対する利用者アンケートを最低、年1回以上実施している。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>ソフト面である接遇に関する具体的なアンケート調査を過去二年間は意見箱の隣にアンケート用紙も常設していましたが、反応がほとんどないため、今年度からネット上でもアンケートを行うようにしましたが、やはり反応がないため、12月から1月にかけて現場スタッフが利用者へ声をかけ、約30のサービス向上に関するアンケートと25の自主事業に関するアンケートをとりました。特に、サービス向上に関するアンケート結果についてミーティングで話し合い、「普通」と評価されたことに関しては「悪い」と評価されているのに等しいという認識をスタッフ全員で持ち、どうすれば最高の評価を得られるか話し合いました。(アンケート結果につきましては館内に掲示してあります。)</p>		<p>【評価の理由】</p> <p>達成されていると判断する理由は下記の通りです。</p> <p>1.下記により現場スタッフが利用者へ声をかけ、約30のサービス向上に関するアンケートと25の自主事業に関するアンケートを実施しました。</p> <p>利用者全体に対する集中アンケート(今回12月～1月にかけて実施) 自主事業参加者に対するアンケート HPにおける常時メールでの受付体制</p> <p>今後、 項に関して、設問項目の設定と実施方法などでの充実が求められます。</p> <p>2.アンケート結果は、館内掲示やホームページへ掲載していますが、今後一層の取り組みが期待されます。</p> <p>3.アンケートから課題抽出と対応策検討・改善は、実施されていると認められます。</p> <p>4.なお、有効な利用者アンケートの実施の仕方については、ノウハウが必要と思われるので、継続して蓄積を図っていくことが望まれます。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>今後は、アンケートの内容をより一層吟味し、ノウハウを構築していきたいと考えます。</p>		<p>【特記事項】</p>			

-14 利用者会議の開催

利用者代表からなる利用者会議を開催し利用者の意見や課題がある場合には対応策を講じているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	利用者会議での検討内容を公表している。	レ		レ	
	利用者会議からサービスに係る課題を抽出している。	レ		レ	
	利用者会議から抽出した課題への対応策を講じ、改善している。	レ		レ	
B	利用者代表からなる利用者会議を、最低年1回以上開催している。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>自主事業の際に内容やサービスに係わる課題や意見を頂きます。</p> <p>利用者会議は、各競技の利用者をランダムに出席依頼し、要望や問題点をオンテーブルし、改善点を抽出していきます。予算、人にかかわらず、すぐに対応できることはすぐに行います。予算や人に関係するものは、短中長期に分けて優先順位を設定し、役所と相談しながら前向きに対応していき、議事録を公表しています。</p> <p>(基本的に利用者からの要望は、お金がかかることが多く、利用料金がない施設だということを考慮に入れていないので、その対応には非常に苦慮する。)</p>		<p>【評価の理由】</p> <p>達成されていると判断する理由は下記の通りです。</p> <p>1.21年3月に利用者会議を開催しています。</p> <p>2.利用者会議の議事録は、館内に掲示されています。しかし、更にホームページへの掲載も期待されます。</p> <p>3.利用者会議から課題を抽出し、直ぐに出来るものは直ぐに、その他は区へ相談するなど対応策を講じていると認められます。 {具体的には、利用者会議の結果、(体育館使用時に貴重品や荷物を置けるように)荷物置き専用機を設置したこと、更に(体育館暑さ対策に)サーキュレーターを購入したこと等ですが、抽出した課題への対応策を講じていることも確認できました。}</p> <p>4.利用者会議には、利用者以外に(市区レベルでの解決への要望の発生も考えられ)市区のご担当者の同席をお願いされては如何でしょうか？</p> <p>5.利用者会議の効果ある運営を進めるために、「利用者会議運営マニュアル」などを定め、ノウハウの蓄積を図っていくことが望まれます。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>各競技の代表者に意見を伺うが、基本的には自分の行う競技に有利にしたいという私的意見が多く、各競技の代表者の思惑が食い違い、おとしどころが見つからないケースが多い。</p>		<p>【特記事項】</p>			

-15 自主事業の適切な実施

該当施設のみ評価を実施する

利用者の望む自主事業を適切に実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	自主事業の対象者は各年齢層を網羅し、世代間交流を考慮している。	レ		レ	
	定期的に自主事業の見直しを実施し、地域住民や利用者のニーズを反映させている。	レ		レ	
B	事業計画書等のとおり、事業が実施されている。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>小机スポーツ会館が設置された目的を達成するために自治会の役員の方々から積極的に意見を聞き、また、利用者会議の意見等を参考にしながら地元の幼稚園・小学校・老人会等に協力していただき、ニーズに合った事業を展開しています。</p> <p>特に当社の理念である「スポーツ・健康・環境」を柱に、子供や高齢者向け、イベントや世代間交流を心がけています。しかし、ロケーションの点から集客が難しいことも多く、今後、さらなるアイデアを出していきたいと考えます。</p> <p>自主事業を行うときは、お客様の反応、集客、値段への反応、時間帯、定員数、開催時期等を検討し、ニーズに対応します。</p> <p>当社が、今まで築いてきたノウハウを積極的に駆使し、様々な世代に対応できる事業を心がけております。</p>		<p>【評価の理由】</p> <p>達成されていると判断する理由は下記の通りです。</p> <p>1.自主事業は、20年度事業計画書段階で4件、17回、募集人員206人、事業報告書段階で9件、50回、参加者1,032人と、計画以上の大幅な実施がなされています。</p> <p>2.自主事業の対象者として、母親と幼児・小学生向け「ピュアキッズ・テニス教室」、特定年齢限定向けではない「コミュニティスポーツ教室」、更に「親子合気道教室」に取り組むなど、各年齢層と世代間交流が図られていると認められます。</p> <p>3.自主事業におけるアンケート、利用者会議の意見などを次の企画に反映していると認められます。</p> <p>4.今後、より自主事業の企画推進を図る体制づくりにより、下記テニス以外も含めて、高齢者の健康づくりや世代間交流などのニーズを把握して、法人ならではの取組が期待されます。</p> <p>なお、テニス以外の自主事業の実施についても次のとおり増えています。</p> <p>平成19年度 7月～2月コミュニティスポーツ 3月 実施 悠遊テニス&体操教室</p> <p>平成20年度 6月～3月コミュニティスポーツ(教室) 9月 合気道教室 10月地元探検・昔遊び等(小机城跡)</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>(株)ALTCが、小机スポーツ会館・新石川スポーツ会館・十日市場スポーツ会館を指定管理者として選定され、管理運営をしていることから、各会館、各区との交流を図るイベントを作り上げていきたいと考えます。</p>		<p>【特記事項】</p>			

-16 自主事業における独自の工夫等

該当施設のみ評価を実施する

施設目的を達成するため、施設を最大限活用するため、また利用者ニーズに対応するために独自に工夫している点を抽出する。工夫が見られない場合には、その旨についても記述する。

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <p>今までの公共施設で行われてきた自主事業と差別化を図る意味で、当社が 34 年間培ってきた指導マニュアルや人脈を駆使し、「高品質の商品を適正価格で提供する」をモットーとしています。</p> <p>当社は、日本体育協会JTA公認教師・コーチ、全日本テニス選手権出場者、小学校・中学校教諭・高等学校教諭・合気道有段者、幼稚園教諭資格者等有資格者による指導体制をとっています。</p> <p>ごく近隣には、小机小学校・城郷小学校があり、小さな子供向けプログラムのニーズが高いです。子供達は、できるようになると楽しくなり、楽しくなると上達するという連鎖の中で、将来のスポーツの素地を作る環境を整えています。この地域におけるスポーツ人口の拡大(振興)は、低価格で低品質の場当たりのプログラムを必要としているのではなく、将来につながる品質の高いもの(どのスポーツを将来行っても必要とされる要素は共通する部分が多く、その要素を習得するためには幼児期に行う内容が非常に大切だとされています。言い換えれば、その時期でなければ習得のできないものが非常に多いとされています。本来、それを習得しようとした場合、専門に研究している民間施設にそれ相応のお金を支払わなければいけません。)将来、子供達がアドバンテージを取り、スポーツを好きになっていただくことにかかっていると考えます。スポーツ会館の公共性を駆使し、手軽に(垣根を低く)安心して提供することで近隣地域に貢献しています。また、当社が指定管理者として、管理運営させていただいている港北区(小机スポーツ会館)・青葉区(新石川スポーツ会館)・緑区(十日市場スポーツ会館)は比較的交通のアクセスも良いので、自主事業を通じて交流を図っていきたいと考えます。</p>	<p>【独自に工夫している点・工夫ができていない理由】</p> <p>1.法人は、有名テニスプレーヤー輩出且つ利用のテニスクラブを永年経営し、スポーツ指導に関するノウハウと人材を有しています。</p> <p>(独自に工夫している点としては、有名テニス雑誌に「驚異的な内容」と言われるほど、当本部のHPにテニス指導ノウハウを、動画と説明文込みで見れるようになっているということです。その中での指導内容については、「初めての方、基本、応用」の各々の習熟度に応じた実技内容を解りやすく動画込みで説明されていることから、テニス、スポーツ、健康に関心のある方は必ずや、見る価値のある内容と言われ従ってリピートも多いようです。ご覧になるには、当指定管理者本部のHPhttp://www.azamino.co.jp/をクリックし下方へスクロールし、「小机スポーツ会館」の右横の「テニス技術解説サイト」をクリック下さい。)</p> <p>上述の背景のもと、それらを活用してその時期でなければ習得のできないものが非常に多いとされる子供達向けのプログラムを開発し、「ピュアキッズテニス教室」として実施してきました。同教室は大変好評とすることで、子供達に対する法人ならではの、地域での様々なサービス活動における時代の子育て支援施策にもマッチする、社会的ニーズに応えているものとして評価できます。</p> <p>2.地域における高齢者の増大などの環境の変化に対して、健康づくりや世代間交流、地域コミュニケーションの活性化など、法人の人材、ノウハウを活用した法人ならではの企画実施が期待されます。</p>

-17 書籍の貸出、購入及び管理

該当施設のみ評価を実施する {非該当}

図書スペースがある場合、書籍の貸出、購入など適切な管理運営を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。				
	貸出数の確認や返却状況の把握など、適切な管理を実施している。				
	蔵書情報を市に提出している。(蔵書検索システムのため)				
	図書は適切に整理整頓が行われ、利用者が探しやすいよう分類されている。				
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
[アピールポイント]		[評価の理由]			
[改善すべき点・課題等]		[特記事項]			
		{非該当}			

・地域及び地域住民との連携

-1 地域や地域住民との交流・連携の取組

地域や地域住民との交流・連携に関する取組を実施し、地域交流の支援を実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	地域住民、町内会、自治会等と情報交換を行っている。	レ		レ	
	地域住民の意見・要望を把握している。	レ		レ	
	人的資源や場所の提供を通し、各種地域活動へ参加している。	レ		レ	
	区内の他施設と連携し、情報交換を行っている。	レ		レ	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>当会館の運営に当たっては、地元自治会や小学校中学校の校長先生と意見交換をしています。</p> <p>年初めの賀詞交歓会は地域の方の意見を直接聞ける貴重な場として位置付けています。</p> <p>また、地域の消防団や小机城址祭りの練習等要請があった場合、場所を提供しています。また、地元自治会の倉庫を常設してあります。</p>		<p>【評価の理由】</p> <p>達成されていると判断する理由は下記の通りです。</p> <p>1.運営委員会以外で、左記のように賀詞交換会などの地域の行事への参加とその機会を利用した情報交換や意見聴取の取組がなされていると認められます。</p> <p>2.左記の地域の消防団や小机城址祭りの練習等要請があった場合、場所の提供の他、隣接の高速道路高架下への草刈り作業者へのトイレの貸出し等、場所の提供を通し地域活動へ参加していることが認められます。</p> <p>3.法人は、他施設の広報誌やパンフレットをロビーに置き連携の他、スポーツ会館3館の管理運営の立場を活用して、密度の高い連携・情報交流を図っていると認められます。</p> <p>4.運営委員会・利用者会議・アンケートで地域住民の意見要望を把握しています。</p> <p>5.なお、市の要求として、戦略的・計画的な取組を求めていますので、今後の更なる対応が求められます。</p>			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

-2 地区センター委員会の設置・開催

地域の代表や利用者、公募の市民などで構成する地区センター委員会を設置し、意見等を施設運営に取り入れているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	地区センター委員会を開催している。	レ		レ	
	地区センター委員会での検討内容を公表している。	レ		レ	
	地区センター委員会で抽出された意見等への対応策を講じ、施設の運営に取り入れている。	レ		レ	
B	地域の代表や利用者、公募による市民などで構成する地区センター委員会を設置している。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>地元自治会の青少年指導員、体育指導員、町内会長・小学校校長先生・中学校校長先生等各エリア代表に委員になっていただいております。</p> <p>会館の運営はもとより、自主事業等にも助言をいただいております。毎年行っているコミュニティスポーツ(卓球・テニス教室&大会)は、委員会が主として開催しております。</p>		<p>【評価の理由】</p> <p>達成されていると判断する理由は下記の通りです。</p> <p>1.「小机スポーツ会館委員会要綱」が定められています。</p> <p>2.運営委員会は、今年は20年6月24日に開催しご意見等は運営に取り入れ検討内容等は公表されています。</p> <p>3.「20年度事業報告書」によれば、委員会が出された意見に対して対応策を講じ、施設運営に取り入れていると認められます。</p> <p>4.運営委員会が自治会代表、体育指導委員、青少年指導員、小学校長、中学校長、利用者代表で構成されています。</p>			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

収支状況

-1 指定管理料の執行状況
 指定管理料は適正に執行されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、外部の監査を受けている。	レ	A	レ	A
B	次のすべてに該当する。	レ		レ	
	適切な経理書類が作成されている。	レ		レ	
	経理を担当する職員を配置している。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
	通帳や印鑑などが適切に管理されている。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】 (株)ALTC経理部の勘定奉行ソフトで管理しています。 通帳・印鑑は別々の金庫に保管してあります。 月に一度、公認会計士が全体をチェックしています。			【評価の理由】 1.法人の経理処理規程に基づく経理書類の作成、経理担当者の配置、経理ソフトによる処理、通帳、印鑑の管理は、適切になされていると認められます。 2.外部の会計士による会計処理のチェックとその中の当館の個別管理がなされていると認められます。		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

-2 収支決算状況

予算と決算に大幅な相違がないか。収入 - 支出がプラスになっているか。

確認事項	
(予算収入 7,659,600 円) - (決算収入 8,233,600 円) = 574,000 円	
(予算支出 7,659,600 円) - (決算支出 8,233,600 円) = 574,000 円	
(決算収入 8,233,600 円) - (決算支出 8,233,600 円) = 0 円	
指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
【特記事項】 利用料金制度がないため、指定管理料のみで運営されています。ほとんどは現場での人件費に使われています。間接労務費は、本部費として扱っているが、ほとんど計上できないのが現状であります。	【特記事項】

-3 ニーズ対応費の執行状況

ニーズ対応費の執行状況について、ニーズに対応した支出となっているか。

達成されていると判断する理由は下記の通りです。判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	すべての項目について問題がない。				
B	-				
C	一つ以上の項目で問題がある。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】		【評価の理由】 (非該当)			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

-4 利用料金収入実績

事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか。

事業計画書等で示した目標値	達成割合(利用料金収入/目標値×100)
指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
【アピールポイント】	【特記事項】
	(非該当)
【改善すべき点・課題】	

-5 経費節減の取組

経費節減のための努力を行っているか

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
【アピールポイント】 電気をこまめに消す。トイレトーパーは再生紙を使用したものにしてあります。使用予約書の複数利用。携帯電話を使い、内線電話化(無料)。	【特記事項】 きめの細かい経費節減に取り組んでいると認められます。今後とも創意と工夫をも考えつつ継続的改善が期待されます。
【改善すべき点・課題】 昼間の時間帯は、本来、カーテンを開ければ電気をつける必要がないと思いますが、卓球をするグループからまぶしくて電気にしてほしいという要望があり、現状となっています。カーテンの位置が高く、上り下りが容易にできる場所ではないため、今後どのように対応するか再検討する必要があると考えます。(下で容易に操作できるようにすることができるか...)	

・その他

～ の評価項目では評価しきれなかった特筆事項（施設独自の工夫など）や改善すべき点について。

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <p>築約 30 年を迎え、施設の老朽化は否めませんが、日々、当社内の施設管理部門スタッフが、利用者の安全と利便性を図るため努力しています。利用者の声に答え、4機の業務用扇風機を購入し、熱射病予防対策をしました。</p> <p>施設の空き状況は、分かり易く掲示するとともに個人情報保護に努めています。</p> <p>そこにあることを重んじ、近隣の方々のため、価値のある存在であるよう努めています。</p> <p>自主事業に関しては、財団法人日本テニス協会主催文部科学省後援の「マナーキッズテニス教室」を取り入れ、年々進む子供たちの体力・運動能力の低下に歯止めをかけるとともに、運動で知性を育むことをも念頭に「体育」「徳育」「知育」に着眼しています。また、当社独自の「ピュアキッズテニス教室」（マナーキッズテニス教室は対象が6歳から12歳、ピュアキッズテニス教室は3歳から6歳が対象）を開催し、その年代でしか発達させることのできない能力に着眼し、脳科学に基づいた神経系特に視神経やコーディネーション系のトレーニングを行っています。テニスという切り口ですが、将来、どのスポーツを行っても対応できる能力開発がベースであり、地域のスポーツ振興に寄与していると自負しています。（交通事故の起きる要素の共通項として「動体視力」があり、視神経の発達のほとんどは10歳までと言われています。この時期に鍛えることは将来、交通事故の抑止にもつながると考えております。）</p>	<p>【特記事項】</p> <p>1.法人は、有名テニスプレーヤーも輩出且つ利用のテニスクラブを永年経営し、スポーツ指導に関するノウハウと人材を有しております。</p> <p>その永年のテニスクラブ経営のノウハウと現在の経営体制をバックアップとして活用して、接遇研修を通じたスタッフ接遇のスキルアップ、館の安全管理などの日常の管理運営と共に、ユニークな自主事業の実施などに取り組んでいます。</p> <p>特に自主事業では、左記の通り、社会的要請の高い次世代を担う子供達に対して、「運動で知性を育む」ことを理念に、独自のプログラムを開発提供していることは特筆されます。また人気があるとのことで社会のニーズにマッチしたものととして、高く評価できます。</p> <p>3.当法人代表は、しかるべき年代になったら、地域中心に社会貢献をしたい、との想いで、社の理念の「スポーツ・健康・環境（エコ）」をベースに、「この地域と協調し、この地域のための会館」を創っていきいたいとお考えがあると伺っております。</p> <p>当第三者評価の会議にも毎回トップ自ら、率先して出席され、問題意識の高さに敬意を評します。</p> <p>本年4月から新しい「指定管理者制度運用ガイドライン」のもと、市とのすり合わせの中で、共々良い方向を見出されることを期待しております。</p>

<p>【改善すべき点・課題】</p> <p>スポーツ会館との名の通り、スポーツを行うために来場する方が大半を占めます。今後は、会議室を有効活用し、コミュニティスペースとしての役割を果たせるように努めたいと考えます。</p>	<p>4. 上記背景のもとスポーツに対する法人の高い理念とスキルを、テニス及びテニス以外も広く対象として、高齢化社会に伴う国のメタホ対策含む高齢者の健康づくりや世代間交流などの社会的ニーズに対しても下記の通り実施しています。</p> <p>コミュニティスポーツ教室、親子合気道教室等 しかし上記以外にも更に展開していくことが期待されます。</p> <p>5. 左記課題にある会議室のコミュニティスペースとしての有効活用は、手狭であるとのハンデはあるものの、施設の有効活用と地域活性化の視点で、大変重要な課題とされますので、積極的な取り組みが期待されます。</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

・評価結果のまとめ

地区センター評価結果一覧表

施設名: 横浜市小机スポーツ会館

評価機関名: 経営創研株式会社

評価項目		指定管理者 自己評価結果	評価機関 評価結果
I. 総則		A	A
1.施設の目的や基本方針の確立	地区センターの設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか	A	A
2.施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか	A	A
3.職員の勤務実績、配置状況	管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か	A	A
4.職員のマナー	利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か	A	A
5.開館の実績	仕様書に定められた、もしくは事業計画書等のとおりを開館しているか	A	A
II. 施設・設備の維持管理		A	A
1.建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか	A	A
2.備品の管理	施設の備品が適切に管理されているか	A	A
3.清掃業務	利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか	A	A
4.警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか	A	A
5.外構施設の保守点検	安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか	A	A
6.植栽・樹木等の維持管理	利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか	A	A
7.ゴミゼロ推進運動への取組	横浜G30プランに則ったゴミゼロ推進運動へ取り組んでいるか	A	A
III. 運営業務及びサービスの質の向上		A	A
1.利用実績及び施設の稼働率			
2.利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか	A	A
3.適切な利用情報の提供	すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか	A	A
4.広報・PRの実施	当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組を実施し、潜在的な利用者にアピールしているか	A	A
5.サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組を行っているか	A	A
6.職員間での情報共有化	職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか	A	A
7.個人情報の保護	個人情報の保護に対する体制が整っているか	A	A
8.事故防止対策への取組	事故防止のための体制の構築・取組を行っているか	A	A
9.事故発生時の対応体制の構築	事故発生時の対応体制が確立されているか	A	A
10.災害発生時の対応体制の構築	災害発生時の対応体制が確立されているか	A	A
11.利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	利用者の意見、苦情を述べやすい環境を整備しているか	A	A
12.利用者の苦情解決体制の構築	利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか	A	A
13.利用者アンケートの実施	サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか	A	A
14.利用者会議の開催	利用者代表からなる利用者会議を開催し、利用者の意見や課題がある場合には対応策を講じているか	A	A
15.自主事業の適切な実施	利用者の望む自主事業を適切に実施しているか	A	A
16.自主事業における独自の工夫等	-		
17.書籍の貸出、購入及び管理	図書スペースがある場合、書籍の貸出、購入など適切な管理運営を行っているか		
IV. 地域及び地域住民との交流連携		A	A
1.地域や地域住民との交流・連携の取組	地域や地域住民との交流・連携に関する取組を実施し、地域交流の支援を実施しているか	A	A
2.地区センター委員会の設置・開催	地域の代表や利用者、公募の市民などで構成する地区センター委員会を設置し、意見等を施設運営に取り入れているか	A	A
V. 収支状況		A	A
1.指定管理料の執行状況	指定管理料は適正に執行されているか	A	A
2.収支決算状況	予算と決算に大幅な相違がないか、収入・支出がプラスになっているか	0	0
3.ニーズ対応費の執行状況	ニーズ対応費の執行状況について、ニーズに対応した支出となっているか		
4.利用料金収入実績	事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか		
5.経費節減の取組	経費節減のための努力を行っているか		

地区センター評価総括

項目	指定管理者自己評価	第三者評価機関特記事項
I. 総則	指定管理者として選定を受けた際、スポーツ会館設置時の目的に基づき、実態として運営していた地元住民（旧運営委員会）の方々に受け入れていただけるよう最初の2年間は以前の形を踏襲するようにしました。3年目の今年度から当社の独自性を出せるよう現場研修に力を入れております。	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が安心して利用できる体制づくり、地域の人たちの交流の支援など、適切に行われていると認められます。 ・従来の踏襲から次の段階として独自性への取り組みが期待されます。 ・施設の設置目的や運営方針に則り、地域の住民に無くてはならない施設として今後とも期待しております。
II. 施設・設備の維持管理	現場スタッフが4時間毎に見回りをし、安全・安心に施設をご利用頂けるように心がけております。 また、スタッフミーティングを行ったときは、終了後、施設外回り及び施設隣接部の清掃・草取りをします。	<ul style="list-style-type: none"> ・年間計画による定期点検清掃、チェックシートを活用したスタッフの日常の見回り点検、更に本部職員による点検など、適切な管理が行われていると認められます。 ・施設スタッフと運営委員会の努力や地域住民の協力で利用者が安全で安心して利用できる状態に保持しつづけられるよう期待しております。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	限られた原資の中で、いかに効率よくサービスの質を上げるかをスタッフミーティング等で考え、実践しているつもりですが、館長が原則的には不在のため、現場レベルで判断できない事が多く、臨機応変・即時対応という点においては限界があります。不備な点に対応するべくHP・ご意見ダイヤル・利用者アンケート・自主事業に関するアンケート等を行い、情報を収集し、現場にフィードバックしています。	<ul style="list-style-type: none"> ・日常業務のマニュアルが具体的に整備され、チェックシートと報告書により、業務は着実に実施されています。 ・法人のノウハウを活かした自主事業は、社会的ニーズにマッチしているものとして評価できます。 ・一部多様なメニューを取り始めているものの、今後、より一層の展開が期待されます。
IV. 地域及び地域住民との連携	地域の行事にはできるだけ参加し、積極的に意見交換を行っています。また、自治会等の会合や消防団の練習、PTAの卒業イベント等で体育室や会議室を使う際はできるだけ融通をつけます。	<ul style="list-style-type: none"> ・左記も含め、運営委員会の開催や様々な機会を活用して、地域との連携を図っていると認められます。 ・今後より計画的・積極的な取組が期待されます。
V. 収支状況	スポーツ会館を当社の部門と位置づけ、本社経理部で管理しています。（勘定奉行ソフト）しかし、決算月が違う関係上、別途フォーマットを作り対応しています。公認会計士が毎月全体を	<ul style="list-style-type: none"> ・予算に対して、費用管理もくむだを省きスタッフの方々、地域住民・利用者の皆様の協力もあり節減に努め適切に行われており、会計処理も会計士のチェックにより、適切と認められます。

	チェックしています。	
VI. その他	<p>利用料金制ではなく、無料で利用できる設備のため、当社の努力によって売上をあげるとい事ができません。基本的には、現場人件費で指定管理料の約7割強はなくなってしまいます。間接労務費、修繕費等をもっとかければよいものが提供できるはずですし、常勤の館長が雇用出来れば管理も今以上に行き届くはず。原資が確保できない以上サービス等に限界を感じてしまいます。スポーツ会館は地区センター条例に沿った形で運営しなければいけないことは承知ですが、常勤者もならず、利用料金もない、簡単な言い方をすれば企業努力の仕様がな点十分考慮に入れていただきたいと考えます。</p>	<p>・少ない予算を最大限に活用すべく、法人のバックグラウンドを有効に活用した取り組みがなされています。</p> <p>・インセンティブについては、制度の問題になりますが、新しい、市の「指定管理者制度運用ガイドライン」等では、随所に改善もなされていることから行政とのすり合わせの上、より良い解決の方向が期待されます。</p> <p>・まずは、3館運営のスケールメリット活用や法人ならではの創意工夫により、地域の人たちのより高い評価と支持を得ることなどを通じて、制度上の必要な要望に関しては、今般、自主事業の参加負担金等の改善もあり行政とのすり合わせご相談方々、より良い解決の方向を期待しております。</p>

評価結果についての講評

従来を踏襲する館の管理運営は着実に実施されています。法人は長年、民間企業としてテニスクラブを経営してきた立場から、1項で表明されている他に比類のない「独自性」を昨今の健康&スポーツ重視の時代背景のもと、大いに発揮していくことが期待されます。そのためには、改めて「こんな館にしたい」という想いを全員で再確認し、市の要求基準で示された方向に従い、P D C A管理、標準に基づく管理などによる民間企業ならではの管理運営の深掘りが期待されます。今後も施設は建築後30年は経過していますが維持管理の努力で、利用者が安全に、安心して利用できる状態を維持しております。地域住民をも巻き込んで一体になった自主事業が更に継続され、まさに地域住民の施設として運営されつづけることを期待しております。

指定管理者からの意見

当社は、スポーツ健康産業に携わる民間企業の指定管理者として、地域のためにスポーツ会館を管理運営しております。現行としましては、スタッフを常時1名でしか配置する事が出来ず、顧客満足度をあげることに限界がありますので、利用料金制度の導入や自主事業の拡充が実現すれば、是非、以下の点を検討したいと考えます。1.複数でのスタッフ勤務 2.引き続きアンケートを継続して実施し、利用者からの生の声を聞き、実現可能かを含めた対応検討・公表をし、利用者の満足度を上げていく。