



横浜市指定管理者第三者評価制度

十日市場スポーツ会館評価シート



指定管理者
株式会社 ALTC

平成20年12月
第三者評価機関 経営創研株式会社

横 浜 市

地区センター評価シート目次

| | |
|-----------------------------|----|
| I. 総則 | 0 |
| I-1 施設の目的や基本方針の確立 | 0 |
| I-2 施設目的の達成度 | 1 |
| I-3 職員の勤務実績・配置状況 | 2 |
| I-4 職員のマナー | 3 |
| I-5 開館の実績 | 4 |
| II. 施設・設備の維持管理 | 5 |
| II-1 建物・設備の保守点検 | 5 |
| II-2 備品の管理 | 6 |
| II-3 清掃業務 | 7 |
| II-4 警備業務 | 8 |
| II-5 外構施設の保守点検業務 | 9 |
| II-6 植栽・樹木等の維持管理業務 | 10 |
| II-7 ゴミゼロ推進運動への取組 | 11 |
| III. 運営業務及びサービスの質の向上 | 12 |
| III-1 利用実績及び施設の稼働率 | 12 |
| III-2 利用しやすい受付案内の実施 | 14 |
| III-3 適切な利用情報の提供 | 15 |
| III-4 広報・PRの実施 | 16 |
| III-5 サービス水準の確保 | 17 |
| III-6 職員間での情報共有化 | 18 |
| III-7 個人情報の保護 | 19 |
| III-8 事故防止対策への取組 | 20 |
| III-9 事故発生時の対応体制の構築 | 21 |
| III-10 災害発生時の対応体制の構築 | 22 |
| III-11 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築 | 23 |
| III-12 利用者の苦情解決体制の構築 | 24 |
| III-13 利用者アンケートの実施 | 25 |
| III-14 利用者会議の開催 | 26 |
| III-15 自主事業の適切な実施 | 27 |
| III-16 自主事業における独自の工夫等 | 28 |
| III-17 書籍の貸出、購入及び管理 | 29 |
| IV. 地域及び地域住民との連携 | 30 |
| IV-1 地域や地域住民との交流・連携の取組 | 30 |
| IV-2 地区センター委員会の設置・開催 | 31 |
| V. 収支状況 | 32 |
| V-1 指定管理料の執行状況 | 32 |
| V-2 収支決算状況 | 33 |
| V-3 ニーズ対応費の執行状況 | 33 |
| V-4 利用料金収入実績 | 34 |
| V-5 経費節減の取組 | 34 |
| VI. その他 | 35 |
| VII. 評価結果のまとめ | 36 |

I. 総則

I-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、騒音等の迷惑料として、また、地域のスポーツ振興の場とし、近隣住民のために設置された」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いただけるようにスタッフ全員心がけております。</p> <p>利用者には、横浜市地区センター条例の(設置)(利用目的)を掲示しています。</p> | | | <p>【特記事項】</p> <p>1. 事業計画書(提案書)に基本理念が示されていると言えます。また、スタッフインタビューによれば、設置目的、設置の経緯は理解されていると認められます。</p> <p>2. 館内に「利用者の皆様へ」とのメッセージを掲示し、運営に対する考え方を案内しています。</p> <p>3. なお今後、地区センターに準じる施設として、地区センターの設置目的及びスポーツ会館の設立経緯をふまえ、更に管理者としての特色を打ち出した基本方針の明文化が求められます。</p> | | |
| <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はずが、区外、市外の利用率が高く、設置目的等を現場スタッフや利用者には徹底している割に整合性がないことに矛盾を感じている。</p> <p>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> | | | | | |

I-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】 年に1度、無料で開催される「スポーツ交流大会」ではより多くの近隣住民が参加していただけるよう地域の自治会より声をかけていただき、はじめての方やスポーツに興味の無かった方も気軽に参加できるような仕組みを作っています。その参加者が毎年参加していくことにより友達、仲間となり、サークル化していったケースがあります。利用者が公平になるよう現場スタッフ複数もしくは㈱ALTCスタッフ立会いの下、抽選を行っています。</p> <p>【改善すべき点・課題等】 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>【特記事項】 1. 「十日市場スポーツ会館案内」により、申し込み及び決定方法が案内され、また特にテニスコートに関して、「テニスコートの予約の仕方とお願い」のチラシが作成されており、利用者にとって、公平・公正に利用できる体制になっていると認められます。 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の組み方、知らない人との組み合わせ方などのノウハウの提供、また年1回開催している「スポーツ交流大会」などを通じて、サークル活動の場づくりを行っていると認められます。 3. その中で具体的にサークル活動化に発展したケースが認められます。</p> | | |

I-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。また、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>【特記事項】</p> <p>1. 「十日市場スポーツ会館指定管理者仕様書」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人のスタッフが配置されています。</p> <p>2. 下記により、スタッフは他のスタッフの勤務状況を適切に把握していると認められます。</p> <ul style="list-style-type: none"> - 「管理人勤務表」(年間の勤務計画表) - 急用による勤務変更はスタッフ間の調整又は本部からの人の派遣 - 「役割分担表」による共通業務の役割分担の明示 | | |
| <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、運営協力費を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たいと考えます。</p> | | | | | |

I-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 | |
| | 電話の応対の際、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>(株)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、十日市場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、勤務時間を30分ほど延長し、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>【特記事項】</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、何れも適切と認められます。</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。今後は、HP 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> | | | | | |

I-5 開館の実績

仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおりを開館しているか。

| 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のとおりを開館している。 | レ | A | レ | A |
| B | - | | | | |
| C | 仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおりを開館していない。 | | | | |
| 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、臨機応変に対応しています。</p> | | | <p>【特記事項】</p> <p>1. 出勤簿及び警備会社の開錠・施錠の月間報告書により、仕様書通り、1日9.00～21.00時及び年間346日、開館していると認められます。</p> | | |
| 【改善すべき点・課題等】 | | | | | |

Ⅱ. 施設・設備の維持管理

Ⅱ-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、(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。不備があった場合は、まず区役所地域振興課に報告をし、指示を仰ぎます。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ができない場合は、再度区役所と協議し、進捗状況を利用者に明示するとともに張り紙等で理解を求めます。</p> <p>巡回結果を日報に書いています。(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>【特記事項】</p> <p>1. 「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の策定・実施がなされていると認められます。</p> <p>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、合わせて建物・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>2. 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>3. 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>【改善すべき点・課題等】</p> | | <p>4. 点検で不具合が発見された場合は、本部に携帯で写真付きで報告しているのは、迅速性と確実性で評価できます。</p> | | | |

II-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>現場と株ALTC で別々に備品台帳を管理し、双方で齟齬がないか半年に一度にチェックしています。 また、お客様に必要と思われる備品は積極的に購入するようにしています。</p> | | | <p>【特記事項】</p> <p>1. 当施設の備品台帳は作成されています。 (指定管理者の備品はありません)</p> <p>2. 抜き取り検査によれば、備品には備品台帳の備品登録番号と対応したラベルが貼り付けられており、適切な管理がなされていると認められます。</p> <p>3. 目視によれば、良好な状態を保っていると認められます。</p> | | |
| <p>【改善すべき点・課題等】</p> | | | | | |

II-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 | |
| | 発見された清掃道具等の不具合が適切に処理されている。 | 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)マニュアルが作成してあります。</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、モップは週に1度必ず洗濯をします。</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。</p> | | | <p>【特記事項】</p> <p>1. 「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、「管理業務チェックシート」と業務マニュアル「業務内容」により、適切に実施されていると認められます。</p> <p>2. 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>3. 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> | | |
| 【改善すべき点・課題等】 | | | | | |

II-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ミーティングルームの鍵のかかるキャビネットに管理されています。鍵は鍵のかかるキケースに管理してあります。</p> <p>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、駐車場を確認します。</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。</p> | | | <p>【特記事項】</p> <p>1. 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>なお、「月次報告」の発行・受領承認の責任関係が不明確ですので、改善が望まれます。</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は実施されています。</p> <p>3. 鍵は「キーボックス」に保管され、またスタッフが事務所を空ける場合は、ドアを施錠しているなど、適切な管理がなされていると認められます。</p> <p>4. 館内の見回りは、午前、午後、夜間各1回行われていると認められます。</p> <p>なお、業務マニュアル「業務内容」には、見回りの記述がありません。III-8項「事故防止対策への取組」に関連し、見回りの留意事項を含めて記述が望まれます。</p> | | |
| <p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>夜の時間は、事務所から来客者が直接見えない構造になっているため、館内に利用者がいない場合は、玄関に鍵をかけ、インターホーンでの対応をしています。(防犯上の措置)</p> | | | | | |

Ⅱ-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の各館担当者がチェックリストに従い目視による確認しています。</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>【特記事項】</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と「日誌」による、何もなくても「異常なし」の報告、また週1度の本部職員によるチェックにより、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、Ⅱ-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> | | |
| 【改善すべき点・課題等】 | | | | | |

Ⅱ-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、スタッフミーティングの後にスタッフ全員で行い、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。また、当会館隣接部に関しましても時間のある限り、草を抜いています。</p> | | <p>【特記事項】</p> <p>1. 定期的な手入れ、全員のスタッフミーティングの後、全員で外構の除草・清掃を行っており、適切に管理されていると認められます。</p> | | | |
| 【改善すべき点・課題等】 | | | | | |

II-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>ミスコピーは裏紙をメモ等に活用し、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。</p> <p>ゴミは分別し、リサイクルに取り組んでいます。</p> <p>予約申込書は、都度廃棄せず、再利用し、紙の消費を削減しています。</p> | | | <p>【特記事項】</p> <p>1. 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、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(机・椅子の脚に取り付け騒音防止を図る)、ゴミの分別管理など、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>3. 上記の使い古したテニスボールの有効活用は、社会貢献活動として評価できます。</p> | | |
| <p>【改善すべき点・課題等】</p> | | | | | |

Ⅲ. 運営業務及びサービスの質の向上

Ⅲ-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 |
| H20 | 4～9月 | 91.1% | 8,261人 | 人 | 8,261人 |
| H19 | 10～3月 | 89.7% | 8,106人 | 人 | 8,106人 |
| H19 | 4～9月 | 91.2% | 8,455人 | 人 | 8,455人 |
| H18 | 10～3月 | % | 8,167人 | 人 | 8,167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 | | 個人利用 | | 団体利用 |
|--------|-----|-------|-------|--------|------|
| | | | 施設稼働率 | 利用者数 | 利用者数 |
| 体育室 | H20 | 4～9月 | 94.5% | 4,147人 | 人 |
| | H19 | 10～3月 | 94.4% | 4,264人 | 人 |
| | H19 | 4～9月 | 90.7% | 4,201人 | 人 |
| | H18 | 10～3月 | % | 4,093人 | 人 |
| テニスコート | H20 | 4～9月 | 89.9% | 4,114人 | |
| | H19 | 10～3月 | 87.9% | 3,842人 | |
| | H19 | 4～9月 | 91.4% | 4,254人 | |
| | H18 | 10～3月 | % | 4,074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>1. 利用者数、稼働率は、ほぼ一定であり、かつ高い数値を維持しているのは、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>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、その有効活用の検討が望まれます。</p> <p>3. 現在は利用者は個人利用として把握されています。設置目的にうたわれている市民交流の場、また自主事業からサークル結成が求められている中で、それらのサークル・団体の利用度を管理データとして把握管理する検討が望まれます。</p> |
| <p>【改善すべき点・課題】</p> <p>キャンセルが目立っています。事前のキャンセルをいただければそこに新しく予約をとることが出来ますが、当日キャンセルの場合、施設が空いた状態のままになってしまう事が課題です。</p> | |

Ⅲ-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 | |
| | 利用者に分かりやすく説明できるよう、説明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。</p> <p>また、年に1度は、接客の研修を行っています。</p> <p>十日市場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。(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>【特記事項】</p> <p>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。</p> <p>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、評価できます。</p> <p>3. 法人本体として、わが国1級と思われる接客研修専門会社による接客研修を実施し、そのノウハウをスタッフ研修に活用しています。</p> <p>4. 利用者への利用説明資料として、「十日市場スポーツ会館案内」が用意されています。</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> | | | | | |

Ⅲ-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 | | B | |
| | 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 | | | | |
| | 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 | | | | レ |
| | 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>スタッフの紹介をHPやポスターで掲示しています。</p> <p>指定管理者として、当社の会社概要等を写真入りでポスター掲示し、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。また、PCをお使いにならない方のためにさまざまな情報をファイルしたものを窓口においてあります。</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>【特記事項】</p> <p>1. 指定管理者の名称と指定期間表示は、館内に掲示されている法人代表の「ご挨拶」に記載されており、利用者に周知していると認められます。</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、HPには記載がありますが、館内には掲示されていません。館内掲示または閲覧可能な案内が求められます。</p> <p>3. 利用案内として、「十日市場スポーツ会館案内」が作成されています。しかし事務的な説明資料であり、広く地域住民に対して分かり易い利用を案内するパンフレットとは認められません。パンフレットの整備についての検討が求められます。</p> | | | | |
| <p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>高齢者用に老眼鏡の設置。</p> | | | | | | |

Ⅲ-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活動は行っていない。 | | | | |
| 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、地元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。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います。</p> | | | <p>【特記事項】</p> <p>1. 館としての広報誌は発行していません。今後発行が求められます。</p> <p>2. 自主事業のPRとして、区の広報誌、HPの活用、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。</p> <p>3. 自主事業「ピュアキッズ・マナーキッズテニス教室」は広くHPでPRを図っています。なお実施状況の点描写真紹介を入れると親しみと分かり易さでPR効果があがるのではないかと提案します。</p> | | |
| <p>【改善すべき点・課題等】</p> | | | | | |

Ⅲ-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。</p> <p>また、各業務の担当者(責任者)が決めて有り、業務が円滑に行え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きます。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>【特記事項】</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、詳細な業務マニュアル「業務内容」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、上記マニュアルについての理解は、十分と認められます。</p> <p>3. スタッフミーティングの議事録によれば、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「業務内容」は、記述が分かり易い、また保守性がよいとは言えません。箇条書きを活用するなど、表現の工夫が求められます。</p> | | |
| 【改善すべき点・課題等】 | | | | | |

Ⅲ-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】 基本的に日報で情報を共有しています。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>【特記事項】 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。これにより確実な情報共有化を図っていると認められます。 なお、「日誌」押印の制度化として、回覧押印欄を設けるなどの工夫が望まれます。</p> | | |
| <p>【改善すべき点・課題等】</p> | | | <p>2. 全員のスタッフミーティングは、19年度は3回実施しています。月1回以上との要求に対して、1項によりカバーしていると認められます。</p> <p>3. なお一人勤務に対して、フェース・ツー・フェースの積極的な意味合いを検討し、回数増を含めて、全員ミーティングの更なる活用が期待されます。</p> | | |

Ⅲ-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に該当したうえで、次の項目に該当する。 | レ | A | | B |
| | 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・評価を行っている。 | レ | | | |
| B | 次のすべてに該当する。 | 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年間は保存し、それ以前のはシュレッダーをかけ廃棄します。</p> | | | <p>【特記事項】</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。なお、方針を日常業務で具体的にルールに展開する、例えば左記記載事項などは、マニュアルとして明確化することが求められます。</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19年度は、1名参加し、その参加者を講師として、ミーティングで不参加者に対する研修が行われています。</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」についての点検・評価の実施は確認できません。今後の取組が求められます。</p> | | |
| 【改善すべき点・課題等】 | | | | | |

Ⅲ-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に該当したうえで、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(事故発生の場合、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し、再発防止に努めています。</p> | | | <p>【特記事項】</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」が定められており、事故防止対応のマニュアルが整備されていると認められます。ただし、前者は安全管理に対する考え方、後者はテニスに限定しています。館全体としての事故防止マニュアルの充実が望まれます。</p> <p>2. 「事故発生時対応」が定められており、事故対応マニュアルとして整備されていると認められます。身体の事故別の処置内容が1件1葉で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>なお、応募時事業計画書に記述されている「緊急時対策」を具体的にマニュアル化することが望まれます。</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. 「管理業務チェックシート」により、日常の業務チェックは行われていますが、1項に関連し、事故防止の視点での充実が求められます。</p> <p>5. 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> | | |
| <p>【改善すべき点・課題等】</p> | | | | | |

Ⅲ-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に該当したうえで、次のすべてに該当する。 | レ | A | レ | A |
| | 施設内で、事故対応責任者が明確になっている。 | 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内に掲示し、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、AED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、1年に一度ノートに記入しています。</p> | | | <p>【特記事項】</p> <p>1. 事故発生時の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。</p> <p>2. Ⅲ-2項で触れたとおり、事故事例を記録しファイルしています。</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、「ハインリッヒの法則」を取り上げています。ヒヤリハット重視の考え方であり、評価できます。</p> <p>そのヒヤリハット管理の方法として、「業務日報」に「ヒヤリハット欄」を設ける、あるいは「ヒヤリハット報告書」様式を定めるなどの工夫が望まれます。</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> | | | | | |

Ⅲ-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に該当したうえで、次のすべてに該当する。 | レ | B | レ | B |
| | 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。 | | | | |
| | 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>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(会館の隣空き地)を設定し、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。災害時用に水を常設し、ヘルメット、懐中電灯等を用意してあります。</p> | | | <p>【特記事項】</p> <p>1. 「事故発生時対応マニュアル」の「災害時における対応」、「消防訓練の概要」があり、防災マニュアルはあると認められます。 ただし、災害時のマネジメント体制、防火訓練実施と体制、左記にある避難誘導方法、非常用資材の常設など、災害対応マニュアルとしての充実が求められます。</p> <p>2. 防災訓練は、年2回は実施しておりません。今後の取組が求められます。</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> | | |
| 【改善すべき点・課題等】 | | | | | |

Ⅲ-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>【特記事項】</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、HP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>【改善すべき点・課題等】</p> | | | | | |

Ⅲ-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、担当者等が明確にされている。 | 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>【特記事項】</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、関係者は分かっていると認められますが、「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>なお、上記規程を館内掲示し、取組の姿勢の周知を図ることが求められます。</p> <p>3. HPでは、意見要望のEメールでの受付を行っています。対応して、苦情を含めた対応結果のHPでの公表も望まれます。</p> | | |
| <p>【改善すべき点・課題等】</p> | | | | | |

Ⅲ-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が。

| 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 | | B |
| | 利用者アンケートの結果を公表している。 | レ | | | |
| | 利用者アンケートからサービスに係る課題を抽出している。 | レ | | レ | |
| | 利用者アンケート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 | 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、今年からネット上で常に行うようにしています。アンケートで抽出された課題は原則として、スタッフミーティングで取り上げ、改善できる点はすぐに改善します。また、必要とあらば、役所に相談します。今後は、1年に1度集計し、ネット上で公開していきます。</p> | | | <p>【特記事項】</p> <p>1. 自主事業参加者に対して、「サービス向上のためのアンケート」を取っており、またHPにおいて、「サービス向上のためのアンケート」を常時受け付ける体制を取っています。</p> <p>2. しかし、アンケート結果をまとめ公表している資料は確認できません。今後の取組が求められます。</p> <p>3. なお市の要求は、サービス全体に対するアンケートを年1回以上、ある大きさの統計的母集団を対象としていますので、今後の取組が求められます。</p> | | |
| 【改善すべき点・課題等】 | | | | | |

Ⅲ-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に該当した上、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>年に一度、スポーツ交流大会のときに参加者からサービスに係わる課題や意見を頂きます。</p> <p>また、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ます。</p> | | | <p>【特記事項】</p> <p>1. 20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HP上で公開されています。ただし、議事録の要約であり、議事録そのものではありません。議事録そのものの公表、及び館内掲示が求められます。</p> <p>3. 利用者会議から課題を抽出し、扇風機の購入など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。</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> | | | | | |

Ⅲ-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>十日市場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ニーズに合った事業を展開しています。</p> <p>自主事業を行ったときは、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>毎年行っている「スポーツ交流大会」では、自治会役員の呼びかけもあり、回覧版等で告知するため、中学生から高齢者までの老若男女の参加で非常に盛り上がります。</p> | | <p>【特記事項】</p> <p>1. 自主事業は、19年度事業計画書段階で3件、参加者100人、実施段階で4件、669人と、計画以上の実施がなされています。計画変更の際は、区と協議をしています。</p> <p>なお、応募時事業計画書(提案書)では、テニス以外を含めて多様な提案を行っています。それに対して今後どう取り組むのか検討が求められます。</p> <p>2. 自主事業の対象者として、幼児・小学生向けの「ピュアキッズ・テニス教室」、世代間交流の「スポーツ交流大会」など、各年齢層や世代間交流が考慮さ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>今後、より自主事業の企画推進を図る体制づくりにより、テニス以外も含めて、高齢者の健康づくりや親子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>【改善すべき点・課題等】</p> | | | | | |

Ⅲ-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・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>長津田南台地域等徒歩圏内に若い世代が多く住むようになったため、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けていると考えます。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。</p> | <p>【特記事項】</p> <p>1. 法人として長年培ったスポーツ指導に関するノウハウと人材を活かして、子供達向けプログラムを開発し、自主事業として「ピュアキッズ・テニス教室」を実施しました。同教室は大変好評とのことで、子供達に対する法人ならではの社会的ニーズに応えているものとして、高く評価できます。</p> |

非該当

Ⅲ-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

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】 × | | | 【特記事項】 | | |
| 【改善すべき点・課題等】 | | | | | |

IV. 地域及び地域住民との連携

IV-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】 当会館の運営に当たっては、地元自治会や小学校の先生、PTAと意見交換をしています。 県民祭や盆踊りには積極的に協力し、できるだけ参加するようにしています。 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>【特記事項】 1. 運営委員会以外で、賀詞交換会や盆踊り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。 2. なお、市の要求として、意志を持った積極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> | | |
| <p>【改善すべき点・課題等】</p> | | | | | |

IV-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に該当した上、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。</p> | | <p>【特記事項】</p> <p>1. 「十日市場スポーツ会館委員会要綱」が定められています。</p> <p>2. 19年度は、7月、9月、20年2月と3回、委員会が開催されています。</p> <p>3. 議事録は、HP上で公開されています。</p> <p>ただし、議事録の要約であり、議事録そのものではありません。議事録そのものの公開及び館内掲示が求められます。</p> <p>4. 委員会で抽出された意見に対しては、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>【改善すべき点・課題等】</p> | | | | | |

V. 収支状況

V-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に該当した上、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。 | | | 【特記事項】 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. 外部の公認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】 | | | | | |

V-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 6,907,000 円) - (決算収入 6,908,915 円) = | △1,915 円 |
| (予算支出 6,907,000 円) - (決算支出 6,908,915 円) = | △1,915 円 |
| (決算収入 6,908,915 円) - (決算支出 6,908,915 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】 |

V-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。

非該当

| 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】 | | 【特記事項】 | | | |
| 【改善すべき点・課題等】 | | | | | |

非該当

V-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】 |
| 【改善すべき点・課題】 | |

V-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 |
|---|--|
| <p>【アピールポイント】</p> <p>電気をこまめに消す。トイレトペーパーは再生紙を使用したものになっています。使用予約書の複数利用。携帯電話を使い、内線電話化(無料)。</p> | <p>【特記事項】</p> <p>1. 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。</p> |
| <p>【改善すべき点・課題】</p> | |

Ⅵ. その他

I～V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】 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。 また、来春には、電気系統を中心に工事が決定していて今まで以上に利用者が安全に安心して利用する事が実現できます。</p> <p>利用者の声に答え、今まで施設利用ボードに個人名が記されていましたが、マグネットシートなどを使い、施設の空き状況を分かり易くするとともに個人情報の保護に努めています。</p> <p>利用者がより快適にご利用頂けるよう予約の日程変更し、予約と申し込みが同時にできるように改善しました。</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」「德育」「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】 1. 法人の長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。 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ます。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して、高く評価できます。</p> <p>2. 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にも広く対象として、高齢化社会に伴う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展開していくことが期待されます。</p> |
| <p>【改善すべき点・課題】 テニスコート周辺が土になっており、雨のときはその土砂が舗道に流れてしまいます。区役所と協議のうえ、土の部分を舗装する事を検討します。</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> | |

Ⅶ. 評価結果のまとめ

地区センター評価結果一覧表

施設名：十日市場スポーツ会館

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のとおり開館しているか | 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 | 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な状態が保持されているか | 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 | 安全性が確保され、良好な機能が保持されているか | 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み | 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 | 全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 | B |
| 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、具体的な取組みを実施し、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みを行っているか | 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 | B |
| 8.事故防止対策への取組み | 事故防止のための体制の構築・取組みを行っているか | A | A |
| 9.事故発生時の対応体制の構築 | 自己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しているか | B | B |
| 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 | 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.利用者アンケート調査の実施 | 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 | B |
| 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・地域住民との交流連携 | | A | A |
| 1.地域や地域住民との交流・連携の取組み | 地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、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. 指定管理料の施行状況 | | 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 | 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.経費節減状況 | 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。 | ・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。 ・独自性を管理運営の理念・方針として具現化し、広く地域にアピールすることが望まれます。 |
| 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をします。 | ・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。 |
| 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・ご意見ダイアル・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。 | ・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。 ・集中的な利用者アンケート実施と管理運営への反映など、今後の更なる取組が求められます。 |
| 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顔を出し（県民祭・盆踊り・賀詞交歓会等）積極的に意見交換を行っています。また、自治会等の会合で会議室を使う際はできるだけ融通をつけます。 | ・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。 | ・予算に対して、費用管理は適切に行われており、会計処理も公認会計士のチェックにより、適切と認められます。 |
| VI. その他 | 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で、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、常勤者もおらず、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を十分考慮に入れていただきたいと考えます。 | ・インセンティブをどのように設けるかは、制度としての課題になります。 ・まずは、現制度のもとで、3館運営のスケールメリット活用等による運営の工夫や地域の人たちの高い評価と支持を得る法人ならではの質の高いサービス提供が期待されます。 ・その上で、制度上の必要な要望に関しては、行政との相談が望まれます。 |

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・テニススクールを経営してきた立場から、1項で表明されている「独自性」を大いに発揮していくことが期待されます。そのためには、館に対する独自のあり方、理念、方針を明確に打ち出すことが前提になります。その上で民間経営手法として、PDC A管理、標準に基づく効率的な管理運営、顧客志向、スタッフの参加型運営等民間企業ならではの取組が期待されます。

指定管理者からの意見

当社は、民間企業の指定管理者として、培ってきたノウハウを生かし、地域に根付いた施設管理をしていきます。当社の理念でもある「スポーツ・健康・環境」をベースに独自性をだし、今迄、当スポーツ会館をご利用になったことのない近隣、特に隣接部の住民の方が安心して、安全に、そして、気軽に利用できる施設であるよう様々な視点から前向きに取り組んでいきます。具体的には、1. 卓球やテニス以外で利用するのなら何をしたいか地元の意見を聞き、実現したい。2. 自主事業で収益をあげる環境になれば安全面を強化したい。3. 新しい利用方法の地元グループを作りたい。