



横浜市指定管理者第三者評価制度

地区センター評価シート



下野庭スポーツ会館

横浜市港南区野庭町 136-4

指定管理者：港南区区民利用施設協会

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

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。	✓	A	✓	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
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】 施設パンフレットに基本方針を記載し、ミーティング等で運営方針等の内容を確認している		【特記事項】 ・基本方針が平易な言葉で明文化されています。 ・施設の設置目的や基本方針が玄関入口や掲示板に展示され、利用者に呼びかけています。			
【改善すべき点・課題等】					

-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。	✓	A	✓	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
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】 <ul style="list-style-type: none"> ・ 1ヶ月前応当日午前9時予約開始 ・ 重なった場合は、抽選を行う ・ 利用枠について利用者からの声を聞き、前年12月から試行的に変更し、好評だったため今年度4月に正式に利用要綱を変更し周知した ・ 今年度、吹き矢教室から自主運営に1グループ発展しました 			【特記事項】 <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者の希望を汲んで、個人・団体の利用枠を適宜変更し公平を期しています。 ・ 小学4年生以上を対象とするスポーツ吹き矢が極めて好評で、サークル活動化しています。 		
【改善すべき点・課題等】					

-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。	✓	A	✓	A
	各業務に対し、必要最低限の職員を配置している。	✓		✓	
	各職員は、他の職員の業務状況を適切に把握している。	✓		✓	
	B	事業計画書の職員体制と実際の体制に相違がない。		✓	
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> <ul style="list-style-type: none"> 日誌及び連絡ノートで引継ぎをして全員が共通な意識をもって対応している 常勤職員がいないので、自主事業や管理保守業務の状況に応じて柔軟なシフト体制をしている 		<p>【特記事項】</p> <p>職員一人体制で時間交代勤務をしていますが、どの職員も一人ひとりが管理職兼事務員兼作業員である事を自覚して勤務しています。</p> <p>特に業務引継は文書と口頭で念を押し、互いに共通認識をもつ様努めています。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

-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。	✓	A	✓	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。	✓		✓	
	職員の服装は適切である。	✓		✓	
	電話の対応の際、施設名及び職員名を名乗っている。	✓		✓	
	挨拶や対応の際の言葉遣いや態度が丁寧である。	✓		✓	
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】 <ul style="list-style-type: none"> ・ ユニフォームを貸与し、名札着用を徹底している ・ 入社時の対応研修実施 ・ 対応研修(実例研修)を隔年で実施 		【特記事項】 明るい感じの服装で統一され、電話での対応も丁寧です。			
【改善すべき点・課題等】					

-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のとおりに開館している。	✓	A	✓	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		
【アピールポイント】			【特記事項】 事業計画書通り開館しています。		
【改善すべき点・課題等】					

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。	✓	A	✓	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。	✓		✓	
	発見された不具合が適切に処理されている。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり管理が行われている。	✓		✓	
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】 <ul style="list-style-type: none"> ・ 建築設備法定点検実施 ・ 利用がない場合は、スタッフが卓球台等の点検を行い、整備や簡易な修理を行っている 			【特記事項】 <ul style="list-style-type: none"> ・ 仕様書に定められた通り日常の保守点検が行われており、法定の定期点検は専門業者の手で行われています。 ・ 管理日誌類については、更なる整備が望まれます。 		
【改善すべき点・課題等】					

-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。	✓	A	✓	A
	備品台帳に記された備品がすべて揃っている。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
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。	✓		✓	
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> <ul style="list-style-type: none"> 指定管理者所有の備品はありません 使用不可になった場合は区役所に廃棄届けを提出後処分している 		<p>【特記事項】</p> <p>備品は総て地区センター所有で備品台帳により管理しています(指定管理者の備品は存在しないので台帳も作成されていません)。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-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。	✓	A	✓	A
	事業計画書のとおり業務が実施されている。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	消耗品の補充が適切に行われている。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
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		
【アピールポイント】 <ul style="list-style-type: none"> 年2回業者による清掃実施 毎日、清掃マニュアルに沿って館内外の清掃を行っている 			【特記事項】 <ul style="list-style-type: none"> 仕様書のとおり日常業務が行われています。 年2回の大掃除は専門業者の手で行われています。 		
【改善すべき点・課題等】					

-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。	✓	A		B
	鍵の管理方法が明確になっている。	✓			
	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。	✓		✓	
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)。	✓		✓	
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> <ul style="list-style-type: none"> 一人勤務が多いため、機械警備契約に緊急通報システムを追加している 			<p>【特記事項】</p> <p>時間交代による一人勤務が多い為、事故や犯罪防止の為に重要な鍵の管理については鍵箱の施錠を含め管理責任体制の確立が望まれます。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

-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。	✓	A	✓	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。	✓		✓	
	発見された不具合が適切に処理されている。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり業務が実施されている。	✓		✓	
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】 ・適時にスタッフが目視及び清掃をしている		【特記事項】 不審者が、夜間などに構内侵入するのを防止する為、外構フェンス、金網戸の固縛・施錠を徹底しています。			
【改善すべき点・課題等】					

-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。	✓	A	✓	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。	✓		✓	
	植栽に不具合が生じた際は適切に処理されている。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり業務が実施されている。	✓		✓	
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】 <ul style="list-style-type: none"> 適時に植木剪定を業者依頼している 害虫発生が予測される場合は、業者による害虫駆除を行っている 			【特記事項】 樹木の剪定や椿の茶毒蛾駆除など適切に行われています。		
【改善すべき点・課題等】					

-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。	✓	A	✓	A
	ごみの発生抑制に取り組んでいる。	✓		✓	
	再利用・再使用に取り組んでいる。	✓		✓	
	リサイクルに取り組んでいる。	✓		✓	
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		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> 発生量が非常に少ないので、横浜市のルート回収には参加していませんが、「横浜G30 プラン」に沿って分別を徹底し、利用者にもご協力を得ています。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 経費節減の為、民間業者と契約してゴミ収集処理に当たっています。 利用者には「ゴミ持帰り」を徹底してもらい、館内は清潔が保たれています。 		
【改善すべき点・課題等】					

・ 運營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
H18	4～9月	65.6%	10,161人	7,625人	2,536人
H18	10～3月	66.9%	9,676人	7,402人	2,274人
H19	4～9月	64.6%	10,529人	8,375人	2,154人
H	～月	%	人	人	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
スポーツ室	H18	4～9月	84.5%	3,900人	2,536人
	H18	10～3月	89.1%	4,610人	2,274人
	H19	4～9月	84.2%	7,024人	2,154人
	H	～月	%	人	人
ミーティング室	H18	4～9月	41.1%	2,144人	/
	H18	10～3月	41.9%	1,376人	
	H19	4～9月	35.0%	1,597人	
	H	～月	%	人	
屋外コート	H18	4～9月	71.6%	1,581人	
	H18	10～3月	68.7%	1,416人	
	H19	4～9月	71.6%	1,908人	

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】 個人利用者の利用率が高い様ですので、(スポーツ室で23.5～39.4%)配分時間枠の調整を適宜行う事を続けてください。
【改善すべき点・課題】	

-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。	✓	A	✓	A
	受付窓口を設置し、受付スタッフがいる。	✓		✓	
	電話やHP等により、利用相談を受け付けている。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
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】 <ul style="list-style-type: none"> ・ 予約状況は受付内外に貼り出しスタッフ全員が共有している ・ スポーツ室とミーティング室前に本日の利用状況の掲示を始めて、好評をいただいています。 ・ 			【特記事項】 <p>職員の採用時や一定期間経過後、接遇研修が社内講師により行われ、効果をあげています。</p>		
【改善すべき点・課題等】 <ul style="list-style-type: none"> ・ 施設の入口から各部屋までの踊り場が狭く、又ポスターやお願い等の掲示が多い為、それぞれが目立たなくなっています。順位を考慮し見やすい掲示に心がけたい 					

-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。	✓	A	✓	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	見学などの希望に対応している。	✓		✓	
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	事業計画書・事業報告書を公表している。	✓		✓	
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】 <ul style="list-style-type: none"> 利用者に迷惑のかからない範囲で、見学を受け入れている(卓球などの場合、危険であり利用者が嫌がる) 通行人から見えるように道路側に掲示板を新設し自主事業や催しのPRを強化した 			【特記事項】 <ul style="list-style-type: none"> 指定管理者の名称、期間等については、館内各所に掲示され、利用者に周知されています。 事業内容や予約状況、当日の利用状況などの情報が玄関入口付近に張り出され、開示されています。 		
【改善すべき点・課題等】					

-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。	✓	A	✓	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			
【アピールポイント】 <ul style="list-style-type: none"> 年3回の「スポーツ会館だより」を作成し、自治会の協力を得て回覧している。 自主事業開催ポスターは、地区センター及びコミュニティハウスにも掲示依頼している。 		【特記事項】 情報紙「スポーツ会館だより」が館内外に掲示されている外、運営委員会のメンバーを通じ町内会の各家庭に配布(合計650部)されています。			
【改善すべき点・課題等】					

-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。	✓	A	✓	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
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】 <ul style="list-style-type: none"> マニュアルに沿って入社時に研修 毎月スタッフミーティングを行い意見の交換及び確認を随時行い、認識を共有している。 			【特記事項】 <ul style="list-style-type: none"> 職員の業務執行マニュアルが整備され、各時間帯に勤務する職員の業務手順や注意点が明示されています。 マニュアルの見直しは毎年春の新人研修に合わせて行っています。 		
【改善すべき点・課題等】					

-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。	✓	A	✓	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
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】 <ul style="list-style-type: none"> 引継ぎは連絡ノート(日誌)で再確認を行っている 毎月及び随時ミーティング開催(事務局参加) 自分の当番外の出来事を必ず読み、状況を把握している 		【特記事項】 日常業務の引き継ぎ事項は連絡ノート、事業などに関する事柄は日誌を使用し、情報の共有化を図っています。日誌には確認印欄があり、誰が閲覧したか分かるようになっています。			
【改善すべき点・課題等】					

-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。	✓	A	✓	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・評価を行っている。	✓		✓			
B	次のすべてに該当する。	✓		✓			
	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。	✓		✓			
	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。	✓		✓			
	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。	✓		✓			
	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。	✓		✓			
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】 <ul style="list-style-type: none"> 研修及び新聞等で事件があったときに、再確認している 個人情報の書類処理はシュレッダーを使用しています 11月28日に、人権・個人情報研修実施予定 				【特記事項】 <p>「個人情報取扱い10カ条」に基づき、港南区区民利用施設協会が管理・運営する他の8施設と協力して個人情報の保護に当たっています。</p>			
【改善すべき点・課題等】							

-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。	✓	A	✓	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	事故防止策の研修等を実施している。	✓		✓	
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。	✓		✓	
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> <ul style="list-style-type: none"> ヒヤリハット集の作成に全員がかかわり、常に危機管理の意識を持っている 		<p>【特記事項】</p> <p>現在は日常点検業務のマニュアルである仕事一覧表に従って事故防止のチェックを行っていますが、独立したチェックリストを作成することも検討しています。</p> <p>チェックによって問題がありそうな点が明らかになった場合は連絡ノートに記載し、月次報告によって区に報告しています。</p> <p>事故防止策の検討はスタッフミーティングの中で行っています。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

-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。	✓	A	✓	A
	施設内で、事故対応責任者が明確になっている。	✓		✓	
	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)。	✓		✓	
	事故対応策の研修等を実施している。	✓		✓	
B	事故発生時の連絡体制を確保している。	✓		✓	
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】 <ul style="list-style-type: none"> 緊急時対応マニュアルを全員で作成、確認 一人勤務なので、緊急時は近隣の職員に応援依頼するとともに事務局に連絡し事務局から駆けつける 常勤職員はいないので、現場の即時対応はスタッフが先行し、事故対応責任者は事務局職員が行う 緊急時応急救護訓練研修の実施予定 		【特記事項】 AEDの操作法などを学ぶ研修が港南地区センターで計画されており、職員全員が参加する予定です。			
【改善すべき点・課題等】					

-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。	✓	A		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。	✓		✓	
	地域や関連機関との連携体制を整備している。	✓		✓	
B	防災に関するマニュアル等が整備されている。	✓		✓	
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】 <ul style="list-style-type: none"> スタッフ全員でのマニュアル作成と内容確認 防災月間にあたる9月に防災訓練を実施し、防災だけでなく、トラブル発生及び緊急時通報を取り入れた新マニュアルを基本に行い、一時及び広域避難場所を確認した。 		【特記事項】 避難訓練や防災訓練等の最低年2回の実施に関し、自己評価では職員による避難場所の確認作業を訓練1回分として申告していますが、災害発生時の対応体制の確立にとって十分とはいえない内容ですので、更なる訓練の実施が望まれます。			
【改善すべき点・課題等】					

-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。	✓	A	✓	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
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】 <ul style="list-style-type: none"> 毎日意見箱を確認して対応している 利用者が気軽に要望や意見を言えるように、スタッフが声をかけ、コミュニケーションを図っている 		【特記事項】 ご意見ダイヤルの利用法に関する情報提供は、玄関のポスター掲示で対応しています。 寄せられた意見、苦情及びその対応策は情報公開閲覧ファイルにまとめて公表しています。			
【改善すべき点・課題等】					

-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。	✓	A	✓	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。	✓		✓	
	苦情解決の仕組みを利用者等に周知している。	✓		✓	
	苦情等の内容を検討し、その対応策を講じている。	✓		✓	
	苦情等への対応策について、利用者へ公表している。	✓		✓	
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】 <ul style="list-style-type: none"> 一人勤務のため、全員が対応できるようにし現場での対応が無理な場合は事務局で対応するようになっている。 苦情や要望があった場合は、日誌に記入し事務局へ報告 内容と対応を区役所提出の月次報告に載せる 			【特記事項】 <p>対応策は情報公開閲覧ファイルにまとめて公表しています。苦情等の内容および程度により、また、公表によって当該利用者のプライバシーを侵害する恐れがあるような場合は、港南区区民利用施設協会事務局が個別に対応しています。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

-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。	✓	A	✓	A
	利用者アンケートの結果を公表している。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
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。	✓		✓	
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】 <ul style="list-style-type: none"> ・ 自主事業後にアンケートをとり、今後の企画に反映させている ・ 利用者アンケートですぐ対応できるものは実施し、利用者会議にて意見を聞き改善している 			【特記事項】 <p>年1回、港南区区民利用施設協会が管理・運営する全施設において一斉に利用者アンケートを実施しています。また、自主事業開催の際、施設全体のサービスに対する質問項目を含んだアンケートを行っています。</p> <p>利用者アンケートの結果は対応策も含めて運営委員会、利用者会議に報告するとともに、館内掲示及び情報公開閲覧ファイルによって公表しています。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

-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。	✓	A	✓	A
	利用者会議での検討内容を公表している。	✓		✓	
	利用者会議からサービスに係る課題を抽出している。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
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。	✓		✓	
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】 ・7月と10月に実施		【特記事項】 利用者会議の開催については、玄関等にポスターを貼り、また、会館を訪れた利用者に直接知らせるなどして、周知を図っています。 検討内容は情報公開閲覧ファイルにまとめ、公表しています。 これまで利用者会議に出された要望から、スポーツ室とミーティング室に全身が映る大型の鏡が設置され、トイレ入口にノレンが掛けられています。また、壁の色に溶け込んで見にくいとの指摘から、卓球台のネットのカラーが茶色から緑色に変更されています。施設内での喫煙についても意見が出され、職員間で検討した結果、現在では禁煙になっています。			
【改善すべき点・課題等】					

-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。	✓	A	✓	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり、事業が実施されている。	✓		✓	
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> <ul style="list-style-type: none"> 今年度より新企画のスポーツ吹き矢教室を導入したところ募集人員の倍の応募があったので、要望に応じてさらに1回事業を増やした。終了後、自主運営サークルが立ち上がり、今後の普及が期待される。 			<p>【特記事項】</p> <p>諸事情により当初の計画の執行が無理となった時には、速やかに事業計画を見直し、新計画に従って効果的に自主事業を行っています。</p>		
<p>【改善すべき点れ・課題等】</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> <ul style="list-style-type: none"> ・ スポーツチャンバラは、港南区が発祥といわれ、当館でも毎年自主事業に取り入れ、終了後にはスポーツチャンバラ協会主催の大会に参加し、楽しい夏休みの恒例事業としている。 ・ 体を動かすことの苦手な方には、文化の事業をとりいれ、指の体操として折紙教室を開催。 ・ 恒例のスポーツ会館まつりは好評で「毎年楽しみにしている」のお声をいただいている。今年はミニ地下鉄や地元主催の野菜販売、模擬店を取り入れ大変喜ばれた。 ・ スポーツ会館まつりに各サークルや地元から約40名のボランティアのご協力を得ました(横断の交通整理、お客様誘導、案内、模擬店の販売等) 	<p>【特記事項】</p> <p>ジュニアテニス教室は、地域の子どもたちが公認講師による基礎練習、ルール・エチケットの指導を通してテニスを始めるきっかけ作りを目指しており、コートを備えた施設ならではの自主事業として評価されています。</p> <p>また、今年度からスタートしたスポーツ吹き矢教室が募集数の倍近くの応募を集めるなど好評を博しており、今後も地域住民や利用者のニーズに対応した新規事業の掘り起こしが期待されます。</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

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】		
該当しません			該当しません		
【改善すべき点・課題等】					

・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。	✓	A	✓	A
	地域住民、町内会、自治会等と情報交換を行っている。	✓		✓	
	地域住民の意見・要望を把握している。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	区内の他施設と連携し、情報交換を行っている。	✓		✓	
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		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> 連合町内会会合にて、利用状況や自主事業のPRを行っている 港南区体育協議会の地域指導員より備品等保管場所の提供をし、又当館の備品等の貸出しも、利用予定がない場合は、地域に貸し出している 毎年「おまつり」の実施。 地域の方にスポーツ会館の周知とPRをし、スポーツへの関心とご理解を得ている。又おまつり自体に地元野菜販売等で参加してもらった 			<p>【特記事項】</p> <p>連合町内会の会合が毎月ミーティング室で行われており、その際に情報交換を行っています。また、自主事業やスポーツ会館まつりのポスターを町内会を通じて地域の掲示板に貼り出してもらっており、依頼があれば地域の広報誌などの館内配布にも応じています。</p> <p>当館の指定管理者である港南区区民利用施設協会は他に8館の地区センター、コミュニティハウスを区内で管理・運営しており、それらの施設との連携も十分にとれています。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-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。	✓	A	✓	A
	地区センター委員会を開催している。	✓		✓	
	地区センター委員会での検討内容を公表している。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
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。	✓		✓	
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】 <ul style="list-style-type: none"> 永野地区連合全町内会長、自治会長と婦人部、老人クラブ連合代表からなる運営委員会を設置している 会長は、永野地区連合会長が就任し、運営全般と地域との調整をいただいている 			【特記事項】 <p>委員には自治会婦人部や老人クラブ代表も含まれており、幅広い層の意見を集約できる場になっています。</p> <p>委員会議事録は情報公開閲覧ファイルに収められており、希望すればいつでも閲覧できるようになっています。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

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に該当した上、外部の監査を受けている。	✓	A	✓	A
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	適切な経理書類が作成されている。	✓		✓	
	経理を担当する職員を配置している。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	通帳や印鑑などが適切に管理されている。	✓		✓	
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】 ・ 協会としての監査をしていただき税務に係わる伝票、帳票類は公認会計士にチェックしていただいています。 ・ 経常業務における疑問点は、公認会計士に質問できる契約をしています			【特記事項】 職員全員が時給スタッフのため、小口現金の出納だけを担当し、会計経理や伝票管理は港南区区民施設利用協会の常勤職員が行っています。 また、協会が管理・運営する9施設の会計経理は一元的に行われているので、監査も一括して受けています。		
【改善すべき点・課題等】					

-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	7,483,000	円)	－ (決算収入 7,779,364 円) = △296,364 円
(予算支出	7,483,000	円)	－ (決算支出 7,488,467 円) = △5,467 円
(決算収入	7,779,364	円)	－ (決算支出 7,483,000 円) = 296,364 円
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
【特記事項】 ・ 自動販売機を新設しました		【特記事項】 人件費や光熱費に経費削減努力の成果が見られます。また、自主事業収入と自動販売機手数料の貢献もあり、黒字を達成しています。	

-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。

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】 該当しません		【特記事項】 該当しません			
【改善すべき点・課題等】					

-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
<p>【アピールポイント】</p> <p>該当しません</p>	<p>【特記事項】</p> <p>該当しません</p>
<p>【改善すべき点・課題】</p>	

-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> <ul style="list-style-type: none"> ・ ごみ収集処理は民間業者に委託し安価 ・ 区役所のルート配送便に参加させていただき、通信料の節約をしています ・ 夏期、冬期で屋外照明タイマーの変更を行っている ・ 使用不能になった卓球台を使用し、側溝の蓋や休憩スペースの床材に再利用しました 	<p>【特記事項】</p> <p>トイレの不要時の消灯等による節電、使用不能になった卓球台等の再利用など、職員のコスト削減意識は高く、指定管理者制度導入の目的の一つである経費節減に対し、努力がはらわれています。</p>
<p>【改善すべき点・課題】</p>	

. 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> <ul style="list-style-type: none"> ・ 職員研修に、ポスター作りのパソコン研修を導入し、全員が事業等のポスター作りに反映させています ・ 道路側に向けて新しい掲示板を設置してPRを強化 ・ 会館まつりの運営に新たに地元やボランティアの協力を得ました 	<p>【特記事項】</p> <p>6名全員が時給職員で、一人勤務のシフトが多いという条件の下、各職員は熱意を持って業務を遂行しており、“地域で気軽にスポーツが楽しめる施設”という館の設置目的は十分に達成されています。</p>
<p>【改善すべき点・課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 開館28年間で作り上げられた、マニュアルを、見やすく体系的にまとめ、誰でもすぐ見開くことができるようにしたい。 ・ 休館準備と共に、2年後オープンに向けての準備も同時に行っていく【オープンのお知らせ用名簿、アンケート結果を反映させた自主事業企画等】 	

地区センター評価結果一覧表

施設名：下野庭スポーツ会館

評価機関名：福祉サービス第三者評価機関しょうなん株式会社フィールズ

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	B
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	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	A
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	A	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	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・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	+	+
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	スタッフ 1 人対応で、スムーズに運営できている	一人勤務体制にも拘わらず、各職員の努力により、事業計画通り運営されています。
II. 施設・設備の維持管理	安全第一を心がけ、主にスタッフによる清掃で、清潔に保たれている	設備・備品の管理は各職員がその責任を自覚して安全・安心をモットーに履行されています。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	「サービスの第一歩は“あいさつ”から」と、スタッフ一同気持ちの良い挨拶を心がけています。	利用者本位の方針のもと、利用者代表たる運営委員会の意見を尊重しながらサービスに努めています。
IV. 地域及び地域住民との連携	連合町内会会議が毎月当館で開催されるので、その都度利用状況やお知らせ、たよりを配付させていただき、回覧を依頼している	連合町内会の会合が毎月ミーティング室で開かれており、運営委員に自治会や老人クラブ等の代表も名を連ねるなど、地域との結びつきは密接です。「会館まつり」のボランティアにおよそ 40 名もの人が参加するなど、住民からも身近な施設として親しまれています。
V. 収支状況	自動販売機の新設による手数料収入と経費節減努力により黒字とした	指定管理料は適正に執行されており、人件費や光熱費に経費削減努力の成果が見られます。また、自主事業収入と自動販売機手数料の貢献もあり、18年度の収支は黒字を達成しています。
VI. その他	6 人のスタッフがそれぞれ受付、掃除、見回り、事務等を一人での確にこなし情報を共有化して大変スムーズに運営していると自負している	6 名全員が時給職員で、一人勤務のシフトが多いという条件の下、各職員は熱意を持って業務を遂行しており、“地域で気軽にスポーツが楽しめる”という館の設置目的は十分に達成されています。

評価結果についての講評

指定管理者となっている「協会」は、地元連合町内会の代表の集合体だけあって、数少ない職員を効率的に活用して小規模ながら利用者が気持ちよく利用できる様努めています。

指定管理者からの意見

指定管理者となって2年目に入り、この間、サービス向上を中心に努力して来ましたが、今回第三者評価が行われて、管理運営全般にわたっての客観的な評価が行われたことにより、事前に従来業務の見直しが行えたこと、改善の余地を提起されたことなど有意義なものとなりました。今後の業務見直し・改善に役立てたいと考えています。ただ、シンプルなスポーツ会館に対する評価において、地区センターの様式に則して行われている点については、少し過重であると感じています。

