

**海老名市立えびな市民活動センター**

**平成 29 年度 第三者評価報告書**

**指定管理者 相鉄・コナミスポーツ共同企業体**

**評価機関 総合システム研究所株式会社**

**平成 30 年 3 月**

## 目 次

<b>第三者評価結果</b> .....	8
<b>I 大項目評価（共通一般項目）</b> .....	8
<b>II 大項目評価（独自項目）</b> .....	9
<b>III 中項目・小項目評価（共通一般項目）</b> .....	11
<b>共 法令順守等に関する評価</b> .....	11
<b>共-1 法令遵守</b> .....	11
共-1-1 指定管理業務において必要な各種法令を遵守しているか .....	11
共-1-2 個人情報の適切な管理を実施しているか .....	12
共-1-3 海老名市情報公開条例の趣旨に則り情報公開規程を作成しているか .....	12
<b>共-2 サービスの向上等</b> .....	13
共-2-1 市民の平等利用を確保しているか .....	13
共-2-2 施設の効用を最大限発揮する運営を実現しているか .....	14
共-2-3 市民・利用者の立場に立ったサービスの向上に努めているか .....	14
共-2-4 自主事業を適切に実施しているか .....	15
<b>共-3 モニタリング</b> .....	15
共-3-1 利用者の意見が反映される仕組みを構築しているか .....	15
共-3-2 セルフモニタリングを実施し、結果を市に報告しているか .....	19
共-3-3 アンケートを実施し、結果を市に報告しているか .....	19
<b>共-4 安全・安心</b> .....	18
共-4-1 利用者の安全・安心を確保する危機管理の仕組みを構築しているか .....	18
共-4-2 災害対策（マニュアルの作成、運用など）を行っているか.....	19
共-4-3 施設賠償責任保険（指定管理者特約条項等の付いたもの）に加入しているか .....	19
共-4-4 環境マネジメントシステムに基づき環境に配慮した管理運営を実施しているか .....	20
<b>共-5 施設の維持管理</b> .....	21
共-5-1 施設・設備の保守管理業務を適切に実施しているか .....	21
共-5-2 備品の保守管理業務を適切に実施しているか .....	22
共-5-3 施設の清掃業務を適切に実施しているか .....	22
共-5-4 施設の警備業務を適切に実施しているか .....	23
<b>共-6 管理運営全般</b> .....	24
共-6-1 安定した管理運営体制を構築しているか .....	24
共-6-2 自主事業を適切に実施しているか .....	25
共-6-3 管理運営経費の縮減を図っているか .....	25
<b>共-7 市・地域との連携と協力</b> .....	26
共-7-1 地域の特性を反映したサービスの提供が行われているか .....	26
共-7-2 市が主催・共催する各種イベントに支援・協力をしているか .....	27
共-7-3 市の重要政策課題への対応を行っているか .....	27

#### IV 中項目・小項目評価(独自項目)

<b>1 管理運営を安定して行う物的能力及び人的能力に関する事項</b>	
1-1 同等施設の管理運営実績について.....	28
1-2 運営実績の功績やアピールについて.....	28
1-2-1 備品調達に際し、市の財政負担の平準化に貢献しているか.....	28
1-2-2 交流館の調理準備室を活用し、飲食事業を実施しているか.....	29
1-2-3 託児サービス事業を実施しているか.....	29
1-2-4 FMカオンと連携した広報活動を実施しているか.....	30
1-2-5 海老名総合病院と連携した緊急時対応及び健康関連講座は実現したか.....	30
1-3 個人情報の保護及び賠償責任について.....	31
1-3-1 法令・条例は職員が参照できる仕組みとなっているか.....	31
1-3-2 個人情報保護方針は市民・利用者に周知する仕組みとなっているか.....	32
1-3-3 個人情報保護方針は職員に周知する仕組みとなっているか.....	32
1-3-4 代表企業はプライバシーマークを取得したか.....	33
1-3-5 個人情報保護責任者を特定しているか.....	33
1-3-6 個人情報保護責任者を職員に周知しているか.....	34
1-3-7 本施設独自の内部規程類を策定し運用しているか.....	34
1-3-8 個人情報を取得する際に本人同意の仕組みとなっているか.....	35
1-3-9 個人情報は施錠可能な書庫等に保管しているか.....	35
1-3-10 個人情報は視認不可能な書庫等に保管しているか.....	36
1-3-11 アクセス権限を設定し規程等に明示しているか.....	36
1-3-12 利用期間が終了した個人情報はシュレッダーで破砕しているか.....	37
1-3-13 PC・ネットワーク関連の管理規程を作成し運用しているか.....	37
1-3-14 職員に対し個人情報理解度テストを実施しているか.....	38
1-3-15 入退室管理簿により入退室を管理しているか.....	38
1-3-16 各施設の責任者によるセルフチェックの仕組みを運用しているか.....	39
1-3-17 本部役職者による監査を実施しているか.....	39
1-3-18 代表団体・構成団体が運営する近隣施設とのクロスチェックをしているか.....	40
1-3-19 SNS利用に関する規程を作成し運用しているか.....	40
1-3-20 個人情報の委託先に対し、個人情報管理責任者を専任させているか.....	41
1-3-21 個人情報の委託先に対し、個人情報の取扱状況を報告させているか.....	41
1-3-22 職員に対し守秘義務に関する誓約書を提出させているか.....	42
1-3-23 守秘義務違反に対して罰則規定を設けているか.....	42
1-3-24 文書管理規程を作成し運用しているか.....	43
1-3-25 施設賠償責任保険に加入しているか.....	43
<b>2 管理運営計画に関する事項</b>	
2-1 基本的な管理運営方針について.....	44
2-1-1 管理運営方針を市民に周知しているか.....	44
2-1-2 管理運営方針を職員に周知しているか.....	45
2-1-3 法令・条例は職員が参照できる仕組みとなっているか.....	45

2-1-4	会計監査を実施しているか	46
2-1-5	金銭管理研修を実施しているか	46
2-1-6	備品台帳を作成しているか	47
2-1-7	海老名駅構内を活用したPR活動を実施しているか	47
2-1-8	湘南ベルマーレと連携した講演やイベントを開催しているか	48
2-1-9	さわやか体操の普及に貢献しているか	48
2-1-10	レスミルズプログラムを展開しているか	49
<b>2-2</b>	<b>管理運営体制及び従事者の配置について</b>	<b>50</b>
2-2-1	事業計画書に基づく組織体制となっているか	50
2-2-2	事業計画書に基づく勤務体制となっているか	51
2-2-3	接客接客研修を実施しているか	51
2-2-4	CPR(心肺蘇生法)・AED操作研修を実施しているか	52
2-2-5	設備品質管理研修を実施しているか	52
2-2-6	研修に際しては、効果測定を実施しているか	53
2-2-7	再委託先選定・管理サイクルを運用しているか	53
2-2-8	非常時・緊急時の危機管理体制を構築しているか	54
2-2-9	設備トラブル時におけるバックアップ体制を構築しているか	54
2-2-10	最新の緊急時連絡網を維持しているか	55
2-2-11	最新の緊急時連絡網を施設内に掲示しているか	55
2-2-12	防災訓練を実施しているか	56
2-2-13	緊急時の対応フローを作成し運用しているか	56
2-2-14	傷病者への応急処置の対応フローを作成し運用しているか	57
2-2-15	事業継続計画を作成し運用しているか	57
<b>2-3</b>	<b>必要な資格について</b>	<b>58</b>
2-3-1	建築物環境衛生管理技術者を配置しているか	58
2-3-2	第三種電気主任技術者を配置しているか	59
2-3-3	甲種防火管理者を配置しているか	59
2-3-4	サービス介助士を配置しているか	60
2-3-5	CPR & AED インストラクターを配置しているか	60
2-3-6	フィットネスライセンス取得者を配置しているか	61
2-3-7	スイミングライセンス取得者を配置しているか	61
<b>2-4</b>	<b>不正利用や犯罪等の防止</b>	<b>62</b>
2-4-1	色別ロッカーキーバンドにより不正利用を防止しているか	62
2-4-2	未使用施設の施錠管理を実施しているか	63
2-4-3	施設内外の巡回監視を実施しているか	63
2-4-4	インカムを携帯し緊急時に備えているか	64
2-4-5	来館者に対しバッジを着用させているか	64
2-4-6	警察官立寄所の指定を受け、その旨ステッカー掲示をしているか	65
2-4-7	金庫のマスターキーの管理について時間帯別鍵責任者を選任しているか	65
2-4-8	市から発信される防犯情報を施設内に掲示しているか	66
2-4-9	こども110番の家としての運用を実施しているか	66

2-4-10 地域の防犯活動団体と具体的な連携を実現しているか	67
2-4-11 防災防犯対策講座を実施しているか	67
2-4-12 危機管理関連のマニュアル類を必要に応じて更新しているか	68

### 3 施設の平等利用の確保に関する事項

<b>3-1 施設の平等利用の確保に関する事項</b>	<b>69</b>
3-1-1 えびな市民大学の講座スケジュールを施設の一般予約前に一般利用者に告知しているか	69
3-1-2 耳マークを受付付近に掲示しているか	70
3-1-3 ハートプラスマークを受付付近に掲示しているか	70
3-1-4 高齢者向けのホームページ機能を充実させているか	71
3-1-5 障がい者スポーツ大会等への参加促進の取組みを展開しているか	71
3-1-6 父子向け教室の開催など、世代間交流の取組みを展開しているか	72
3-1-7 コミュニティボードを設置し運用しているか	72
3-1-8 海西中学校の職場体験を実施しているか	73
3-1-9 教育支援教室を実施しているか	73
3-1-10 コカ・コーラ社による熱中症対策講座を実施しているか	74
3-1-11 住民向けCPR(心肺蘇生法)・AED操作講習会を実施しているか	74
3-1-12 防災顧問を配置しているか	75
3-1-13 近隣医療機関情報を事務所に掲示しているか	75
3-1-14 えびな安心キットを高齢者に配布しているか	76
3-1-15 災害対応の自動販売機を設置しているか	76
3-1-16 防災時に備えビスコ保存缶を施設内に保管しているか	77
3-1-17 レスキューボードベンチを設置しているか	77
3-1-18 施設入口付近に手指消毒液を設置しているか	78

### 4 管理運営経費の縮減に関する事項

<b>4-1 管理運営経費の縮減に関する事項</b>	<b>79</b>
4-1-1 指定管理期間中における指定管理料の削減計画は実現しつつあるか	79
4-1-2 レクリエーション館における利用料金収入想定額を超過した超過額の30%を市に還元しているか	80
4-1-3 マルチジョブ化により経費縮減を実現しているか	80
4-1-4 消耗品の集中購買システムの運用により経費縮減を実現しているか	81
4-1-5 スケールメリットにより廉価な保険料を実現しているか	81
4-1-6 施設・設備の運用の見直しにより水光熱費の縮減を実現しているか	82
4-1-7 予防保全により将来的なコストの増大を抑制しているか	82

### 5 施設効用の最大限発揮に関する事項

<b>5-1 自主事業の考え方</b>	<b>83</b>
5-1-1 レクリエーション館における自主事業は事業計画書に基づき実施しているか	83
5-1-2 多目的グラウンドにおける自主事業は事業計画書に基づき実施しているか	84

5-1-3	交流館における自主事業は事業計画書に基づき実施しているか	84
5-1-4	自主事業の成果発表会を実施しているか	85
5-1-5	熱中症対策講座を実施しているか	85
<b>5-2</b>	<b>利便性等サービスの向上についての考え方</b>	<b>86</b>
5-2-1	持込備品管理簿を作成し運用しているか	86
5-2-2	運動履歴管理システム「ウェルネスシステム」を運用しているか	87
5-2-3	イージーラインのマシンを設置し運用しているか	87
5-2-4	快適性・安全性を重視したマシンレイアウト及び動線を確保しているか	88
5-2-5	広報活動において「広報えびな」を活用しているか	88
5-2-6	独自のホームページを作成し運用しているか	89
5-2-7	月に1回「えびな市民活動通信」を発行しているか	89
5-2-8	SNSで情報を発信しているか	90
5-2-9	定期的に家族向けイベントを開催しているか	90
5-2-10	定期的に無料体験イベントを開催しているか	91
5-2-11	定期的に有名人を招聘したイベントを開催しているか	91
5-2-12	トレーニングルーム、プール利用に際して回数券を導入し運用しているか	92
<b>5-3</b>	<b>施設運営への市民意見の反映について</b>	<b>93</b>
5-3-1	年に1回利用者アンケートを実施しているか	93
5-3-2	アンケートには満足度を把握する項目が含まれているか	94
5-3-3	アンケート結果は公開しているか	94
5-3-4	お客様の声BOXを設置し運用しているか	95
5-3-5	運営協議会を設置し運用しているか	95
5-3-6	苦情処理マニュアルを作成し運用しているか	96
5-3-7	苦情処理マニュアルを更新しているか	96
5-3-8	苦情・トラブルに関する研修を実施しているか	97
5-3-9	苦情・トラブルの案件をデータベースに集約しているか	97
5-3-10	「お客様に教えて頂こうプロジェクト」を継続運用しているか	98
5-3-11	市が実施するモニタリングに協力しているか	98
5-3-12	セルフモニタリングを実施し、次年度の事業計画に反映しているか	99
5-3-13	市が実施するモニタリング(労働条件審査含)に協力しているか	99
5-3-14	本社部門による巡回モニタリングを実施しているか	100
5-3-15	第三者機関によるモニタリングを実施しているか	100
5-3-16	教室事業は3ヵ月ごとに見直しを実施しているか	101
5-3-17	職員自身の教室体験会を開催しているか	101
<b>5-4</b>	<b>新たなサービスについての考え方</b>	<b>102</b>
5-4-1	無料巡回バスは計画通り運行しているか	102
5-4-2	施設への道案内表示を実施しているか	103
5-4-3	ホームページにルートガイドを掲載しているか	103
5-4-4	調理準備室厨房施設を活用して飲食事業を展開しているか	104
5-4-5	飲食事業に際し、月に1度、衛生指導員が巡回しているか	104
5-4-6	飲食事業と連動させたパブリックビューイングを開催しているか	105

5-4-7 料理教室実施団体と連携した事業を展開しているか .....	105
5-4-8 専門相談員により健康相談を週5回実施しているか .....	106
5-4-9 ウェルネスシステムと連動させた健康相談を実施しているか .....	106
5-4-10 体組成計と連動させた健康相談を実施しているか .....	107
5-4-11 有料のパーソナルストレッチを実施しているか .....	107
5-4-12 ホームページに登録団体ごとのマイページを設定しているか .....	108
5-4-13 定期的にメールマガジン(「えびな市民活動通信」)を配信しているか .....	108
5-4-14 海老名市防災ホームページとリンクできるバナーを設置しているか .....	109
5-4-15「えびな安全安心メール」への登録を利用者に促しているか .....	109
5-4-16 市が導入している「学校メール」制度について広報しているか .....	110
5-4-17 デジタルサイネージを継続運用しているか .....	110
<b>5-5 ボランティア相談についての考え方 .....</b>	<b>111</b>
5-5-1 月2回、ボランティア相談員による相談会を実施しているか .....	111
5-5-2 NPO法人アドバイザーネットワーク神奈川との連携事業を実施しているか .....	112
5-5-3 市民活動団体間の合同発表会を開催しているか .....	112
5-5-4 NPOスタートアップ講座を開催しているか .....	113
5-5-5 市が設置している「生涯学習ボランティア制度」について広報しているか .....	113

## **6 収支予算及び指定管理料**

<b>6-1 収支予算 .....</b>	<b>114</b>
6-1-1 平成26年度～平成28年度収支決算数値は当該年度の収支予算に則した数値となっ ているか .....	114
<b>6-2 指定管理料 .....</b>	<b>115</b>
6-2-1 平成26年度～平成28年度における指定管理料は当該年度の収支予算に則した数値と なっているか .....	115

## **参 考**

<b>第三者評価実施要領 .....</b>	<b>116</b>
<b>評価項目一覧 .....</b>	<b>120</b>

## 第三者評価結果

### 第三者評価機関からの講評

指定管理者は、それぞれの構成団体の実績と経験に基づき、保有する資源を当施設の管理運営全般に投入し、独自の工夫や視点を加えて高いレベルで海老名市が要求する業務水準を満たすとともに、自らの提案事項についても高い達成度を示している。

管理運営面では、構成団体それぞれの得意分野などの強みに基づき明確に業務の棲み分けが行われ、それぞれが受け持つ施設(ピナレッジ、ピナスポ)の管理運営業務について責任を持って履行している。また、月1回開催される経営会議及び職場安全衛生委員会において管理運営の進捗や予算執行を管理し、課題を抽出し対応策を講じている。

事業展開においては、施設特性や効用を十分に把握しながら、市民活動推進事業、スポーツ振興普及事業、健康増進事業、文化振興事業などを旺盛に展開し、サービスの向上を実現するとともに、市民活動の拠点施設としての役割を担い、当施設の設置目的を高いレベルで達成している。

反面、一部課題を残す。法令遵守、個人情報保護、安全対策(危機管理)、苦情対応などの運用面での規程・マニュアル類の作成・運用が構成団体個々に委ねられ、共同企業体としての統一した一元的なものとなっていない。更に研修についても同様であり、統一した研修制度の下での従業員の育成が実施されていない。

### I 大項目評価 (共通一般項目) ※ 共通一般項目とは、他の指定管理施設全般に共通する項目をいう。

共 法令遵守等に関する評価				
評価コメント	小項目評価結果集計			達成度 指数
	評価別係数	小項目数	評価点	
<p>指定管理者は、仕様書、業務水準書で海老名市が求める管理運営全般の各種要求水準を高いレベルで満たしている。特に共-2のサービスの向上等、共-5の施設の維持管理、共-6の管理運営全般、共-7の市・地域との連携協力に関しては、極めて高いレベルで要求水準を満たしているといえる。</p> <p>反面、管理運営の一部に課題を残す。市民活動センターを構成する2施設での業務の棲み分けが徹底していることにより、規程やマニュアルの作成・運用も構成団体に委ねられ共同企業体としての業務の標準化が一元的に行われていない。また、研修についても統一した研修制度の下での従業員の育成が実施されていない。</p>	A評価(5ポイント)	9項目	45(ポイント)	4.3
	B評価(4ポイント)	14項目	56(ポイント)	
	C評価(3ポイント)	1項目	3(ポイント)	
	D評価(1ポイント)	0項目	0(ポイント)	
	—	24項目	104(ポイント)	



## II 大項目評価（独自項目）

※ 独自項目とは、指定管理施設ごとに異なる独自の項目をいう。

1 管理運営を安定して行う物的能力及び人的能力に関する事項				
評価コメント	小項目評価結果集計			達成度 指数
	評価別係数	小項目数	評価点	
<p>指定管理者は、同等施設の管理運営実績を有し、そこで培った実績と経験に基づき、独自の工夫と視点により、当施設の管理運営を安定的にかつ高いレベルで実施している。</p> <p>更に、指定管理者は、構成団体の2社がともにプライバシーマークの認証受け、適切な個人情報保護の仕組みを作っている。</p> <p>反面、個人情報に関しても共同企業体としてのマネジメントが一元的に行われていない。</p>	A評価(5ポイント)	11項目	55(ポイント)	4.1
	B評価(4ポイント)	12項目	48(ポイント)	
	C評価(3ポイント)	4項目	12(ポイント)	
	D評価(1ポイント)	1項目	1(ポイント)	
	—	28項目	116(ポイント)	
2 管理運営計画に関する事項				
評価コメント	小項目評価結果集計			達成度 指数
	評価別係数	小項目数	評価点	
<p>指定管理者は、共同企業体の2社がそれぞれの実績と経験に基づき、明確な業務分担により、有資格者の配置に基づき責任を持って業務を遂行する組織体制を構築し、経営会議での意思決定により一元的な管理運営を実施していることは評価できる。更に危機管理体制についても同様である。</p> <p>反面、研修による人材育成において課題を残す。市民活動センターを構成する2施設での業務の棲み分けが徹底していることにより、研修の実施においても共同企業体としての一元的な運用が行われていない。</p>	A評価(5ポイント)	6項目	30(ポイント)	3.8
	B評価(4ポイント)	33項目	132(ポイント)	
	C評価(3ポイント)	1項目	3(ポイント)	
	D評価(1ポイント)	4項目	4(ポイント)	
	—	44項目	169(ポイント)	
3 施設の平等利用の確保に関する事項				
評価コメント	小項目評価結果集計			達成度 指数
	評価別係数	小項目数	評価点	
<p>指定管理者は、高齢者、障がい者への対応や子育て世代に対応した教室事業の展開、ならびに施設の平等利用の確保を適切に実施していることは評価できる。</p> <p>今後は、職場体験の受け入れや教育支援教室の実施などの地域連携事業について、更に主体的に展開していくことを期待したい。</p>	A評価(5ポイント)	4項目	20(ポイント)	3.6
	B評価(4ポイント)	8項目	32(ポイント)	
	C評価(3ポイント)	2項目	6(ポイント)	
	D評価(1ポイント)	3項目	3(ポイント)	
	—	17項目	61(ポイント)	

4 管理運営経費の縮減に関する事項				
評価コメント	小項目評価結果集計			達成度 指数
	評価別係数	小項目数	評価点	
<p>指定管理者の実績と経験に基づき、独自の工夫と視点を加え、業務のマルチジョブ化の推進、集中購買システムの運用、施設・設備の運用の見直しによる水光熱費の縮減など管理運営経費全般の縮減を実現しつつある。</p> <p>今後は、施設・設備の維持管理における予防保全の視点を前面に押し出し、維持管理費の増大に備えることを期待したい。</p>	A評価(5ポイント)	5項目	25(ポイント)	4.7
	B評価(4ポイント)	2項目	8(ポイント)	
	C評価(3ポイント)	0項目	0(ポイント)	
	D評価(1ポイント)	0項目	0(ポイント)	
	—	7項目	33(ポイント)	
5 施設効用の最大限発揮に関する事項				
評価コメント	小項目評価結果集計			達成度 指数
	評価別係数	小項目数	評価点	
<p>教室事業、イベント事業については、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施している。また、自主事業の個別アンケート結果を新たな企画に活かし、子どもから高齢者までが多様な形態で参加できる仕組みとなっている。</p> <p>サービス向上については、指定管理者の実績と経験に基づく運動履歴管理システムなどを活用した健康増進事業などを推進している。</p> <p>以上のサービス向上策の実施は、利用者アンケート、教室事業個別アンケート、ご意見箱、ホームページでのご意見・ご要望メールなど多様な形態での市民要望の把握によるものである。</p> <p>反面、多目的グラウンドの活用や飲食事業の展開については課題を残す。また、ボランティア相談などの仕組みによるボランティアの育成事業についても当施設の設置目的を高いレベルで実現していくためにも重要課題として位置づけ、相談件数の増加策も含めてより実効性のあるものとするを期待したい。</p>	A評価(5ポイント)	17項目	85(ポイント)	3.8
	B評価(4ポイント)	23項目	92(ポイント)	
	C評価(3ポイント)	10項目	30(ポイント)	
	D評価(1ポイント)	6項目	6(ポイント)	
	—	56項目	213(ポイント)	
6 収支予算及び指定管理料				
評価コメント	小項目評価結果集計			達成度 指数
	評価別係数	小項目数	評価点	
<p>この間、最重要課題であった財政の健全化については、自主事業などの旺盛な展開や経費縮減策の実行など指定管理者の努力により平成28年度には改善に転じ、現在に推移している。</p> <p>今後は、適切な計画の設定と進捗管理の徹底、及び各種事業の見直しにより、財政の健全化をより強固なものとするを期待したい。</p>	A評価(5ポイント)	0項目	0(ポイント)	4.0
	B評価(4ポイント)	2項目	8(ポイント)	
	C評価(3ポイント)	0項目	0(ポイント)	
	D評価(1ポイント)	0項目	0(ポイント)	
	—	2項目	8(ポイント)	

### Ⅲ 中項目・小項目評価結果（共通一般項目）

#### [大項目]法令遵守等に関する評価

#### [中項目]共-1 法令遵守

指定 管理 者 コ メ ン ト	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p> <p>(アピールポイント) 指定管理期間 4 年目を迎えたが、法令に違反することなく実施できている。特に個人情報の管理については、個人情報管理責任者は年に1度の講習を受けるとともに、その講習内容を全従業員に伝達また、効果測定テストを行うなどをし、対応している。</p> <p>(その他) 情報公開については、基本海老名市からの要望があった際、または利用者からの要望があった際に、随時行っているため、特段独自性は感じることなく A 評価としている。</p>
評価 機 関 コ メ ン ト	<p>★評価できる点</p> <p>構成団体の2社がJIS Q 15001に基づくプライバシーマークの認証を受けていることは評価できる。</p> <p>★課題・奨励事項</p> <p>指定管理者記述の通り、法令遵守に関する研修や規程・マニュアル類の作成・運用については構成団体それぞれに委ねられ、それぞれが責任を持って履行する仕組みとなっている。それ自体は不適切と言い切れないが、相互の検証が出来にくい仕組みとなっていることは事実であり、今後は、研修の実施やマニュアル類の策定にあたり共同企業体として一元的に運用した方が好ましい事項を洗い出し、統一した運用の領域を広げていくことを奨励する。また、認証を受けているプライバシーマークの運用については、当施設における個人情報のマネジメントシステムにどの程度具体化できているかについても検証する必要がある。</p>

#### [小項目]共-1-1 指定管理業務において必要な各種法令を遵守しているか

指定 管理 者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価 機 関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価 機 関	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・勤務の心得(相鉄)経営理念、私たちの行動指針、役職員活動指針</li> <li>・法令等一覧表</li> <li>・個人情報保護関連の法令・規程類</li> <li>・各種研修報告書</li> <li>・ヒアリング</li> </ul> <p>★評価の説明</p> <p>各種法令を遵守していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]共-1-2 個人情報の適切な管理を実施しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<b>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</b>
		・法令等一覧表 ・個人情報保護関連の法令・規程類(個人情報保護規程、個人情報取扱要領他) ・各種研修報告書 ・プライバシーマーク認証書 ・ヒアリング
		<b>★評価の説明</b>
		構成団体の2社がプライバシーマークの認証に基づき適切な管理を実施していることについて、本報告書1-3「個人情報の保護及び賠償責任」の評価結果、上記関係書類及びヒアリングで確認した。また、個人情報保護の仕組みについては、各団体のオペレーションに委ねられ、一元的な管理は行われていないことについても合わせて確認した。

**[小項目]共-1-3 海老名市情報公開条例の趣旨に則り情報公開規程を作成しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<b>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</b>
		・法令等一覧表 ・社規則集(相鉄) ・ヒアリング
		<b>★評価の説明</b>
		情報公開条例に基づく公開申請があった場合に、条例に基づき適切に情報公開をしていること(事例有)について、上記関係書類及びヒアリングで確認したが、指定管理者としての情報公開規程は確認できなかった。また、上記相鉄の社規則集に情報公開に関する記載があるが、当施設の指定管理業務において運用されていない。

**[中項目]共-2 サービスの向上等**

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p>
	<p>(アピールポイント)                  利用者ニーズを常に把握するために、窓口業務対応時の情報収集を意識している。利用時に不便なことがあれば、改善項目として掲げ、問題解決に努めている。                  例:ピナレッジ 印刷室の使用方法                  改善前 当日来館しての予約のみ 改善後 電話による事前予約対応</p>
評価機関コメント	<p>★評価できる点</p>
	<p>サービス向上に関する施策全般において、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることを確認できる。特に自主事業の展開においては、利用者からの直接のヒアリングやアンケートによる満足度の抽出などにより、参加人数等も加味しながら3ヵ月単位で内容やプログラムの改編を実施していることは高く評価できる。</p>
	<p>★課題・奨励事項</p>
	<p>特になし。</p>

**[小項目]共-2-1 市民の平等利用を確保しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年度実績報告書</li> <li>・月次実績報告書</li> <li>・業務日報・管理日報</li> <li>・利用者アンケート集計結果</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		<p>★評価の説明</p>
		<p>指定管理者の実績と経験に基づき、独自の工夫や視点を加え高いレベルで平等利用を確保していることについて、3-1「施設の平等利用の確保に関する事項」の評価結果、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]共-2-2 施設の効用を最大限発揮する運営を実現しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年度実績報告書</li> <li>・月次実績報告書</li> <li>・業務日報・管理日報</li> <li>・個別自主事業報告書</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>指定管理者の実績と経験に基づき、独自の工夫や視点を加え高いレベルで実現をしていることについて、5-1「自主事業の考え方」、5-2「利便性等サービスの向上についての考え方」、5-4「新たなサービスについての考え方」における評価結果、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]共-2-3 市民・利用者の立場に立ったサービスの向上に努めているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年度実績報告書</li> <li>・月次実績報告書</li> <li>・個別自主事業報告書</li> <li>・利用者アンケート集計結果</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>努めていることについて、5-2「利便性等サービスの向上についての考え方」、5-4「新たなサービスについての考え方」における評価結果、上記関連書類及びヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]共-2-4 自主事業を適切に実施しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年度実績報告書</li> <li>・月次実績報告書</li> <li>・個別自主事業報告書</li> <li>・自主事業アンケート集計結果</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
<p>多彩で質の高いプログラムの展開など、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、5-1「自主事業の考え方」における評価結果、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>		

**[中項目]共-3 モニタリング**

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p> <p>(アピールポイント) アンケートについては、毎年実施している。また、その結果を元にサービス向上に努めている。</p> <p>(課題) 今年度9月に初めて「意見交換会」を開催し、利用者からの意見を直接頂戴する事が出来た。今後も継続的に開催し、利用者サービスの向上を行っていきたいと考えている。</p>
評価機関コメント	<p>★評価できる点</p> <p>年1回実施する管理運営全般のアンケートとは別に、自主事業個々のアンケートを実施していること、利用者との「意見交換会」を開催し、施設運営に反映させていることは評価できる。</p>
	<p>★課題・奨励事項</p> <p>アンケートについては、利用実態を把握する項目と満足度を把握する項目があるが、両項目とも質問項目の内容や選択肢の標記などについて再検討することを奨励する。</p>

**[小項目]共-3-1 利用者の意見が反映される仕組みを構築しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年度実績報告書</li> <li>・月次実績報告書</li> <li>・個別自主事業報告書</li> <li>・経営会議議事録・配布資料</li> <li>・職場安全衛生委員会議事録・配布資料</li> <li>・利用者アンケート集計結果</li> <li>・自主事業アンケート集計結果</li> <li>・意見交換会のお知らせ(2017年9月8日開催)</li> <li>・第1回意見交換会議事録</li> <li>・目視</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		<p>★評価の説明</p> <p>年1回の管理運営全般にわたる利用者アンケート、すべての自主事業に対する個別アンケート、ご意見箱による日常的な意見収集など利用者の意見を把握する仕組みがあり、把握した意見等については経営会議等でその対応の協議が行われ、業務改善に活かされていることについて、5-3「施設運営への市民意見の反映について」における評価結果、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>



**[小項目]共-3-2 セルフモニタリングを実施し、結果を市に報告しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<b>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</b> ・平成28年度実績報告書(利用者からの問合せ・苦情及び対応など) ・月次実績報告書(苦情処理の状況、クレーム一覧など) ・経営会議議事録及び配布資料 ・ヒアリング
		<b>★評価の説明</b>
		利用者アンケート集計結果も含めて、結果を市に報告していることについて、5-3「施設運営への市民意見の反映について」における評価結果、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

**[小項目]共-3-3 アンケートを実施し、結果を市に報告しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<b>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</b> ・平成28年度実績報告書 ・月次実績報告書 ・個別自主事業報告書 ・利用者アンケート集計結果 ・自主事業アンケート集計結果 ・ヒアリング
		<b>★評価の説明</b>
		利用者アンケートを実施し、集計結果も含めて市に報告していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

**[中項目]共-4 安全・安心**

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p> <p>(アピールポイント) 危機管理対応に関する体制として、火災・震災・停電などの災害に応じたマニュアルを作成し、社員全員への周知も徹底できている。また環境マネジメントとして、ゴミの仕分けや紙の再利用などを徹底し、環境やコストを意識した対応を心掛けている。</p> <p>(改善課題) ピナレッジ・ピナスポが避難所として設定されているが、基本海老名市からの指示を仰いでいただいていたからの行動となっており、受け身の形であるため、指定管理者と海老名市で開設までの流れなどを確認し、先手で動けるようなシステムを構築していきたいと考えている。</p>
評価機関コメント	<p>★評価できる点</p> <p>構成団体の1社がISO14001(環境マネジメントシステム)の認証を受けていることは評価できる。</p> <p>★課題・奨励事項</p> <p>既に法令遵守の項目で述べているが、安全・安心(危機管理)分野においても、関連する研修の実施や規程・マニュアル類の作成・運用については構成団体それぞれに委ねられ、それぞれが責任を持って履行する仕組みであり、危機管理分野においても相互の検証が出来にくい仕組みとなっている。今後は、研修の実施やマニュアル類の策定にあたり共同企業体として一元的に運用した方が好ましい事項を洗い出し、統一した運用の領域を広げていくことを奨励する。特に危機管理分野でダブルスタンダードの運用は好ましくない。また、認証を受けているISO14001の運用については、当施設における環境マネジメントシステムにどの程度具体化できているかについても検証する必要がある。</p>

**[小項目]共-4-1 利用者の安全・安心を確保する危機管理の仕組みを構築しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・防災訓練実施報告書(2016年9月8日、2017年3月9日、9月14日)※年2回</li> <li>・市民活動センター防災マニュアル</li> <li>・緊急連絡網</li> <li>・自衛消防隊編成表</li> <li>・目視</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		<p>★評価の説明</p> <p>仕組みを構築していることについて、2-2「管理運営体制及び従事者の配置について」における評価結果、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]共-4-2 災害対策(マニュアルの作成、運用など)を行っているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・防災訓練実施報告書(2016年9月8日、2017年3月9日、9月14日)※年2回</li> <li>・市民活動センター防災マニュアル</li> <li>・緊急連絡網</li> <li>・自衛消防隊編成表</li> <li>・目視</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>災害対策を実施していることについて、2-2「管理運営体制及び従事者の配置について」における評価結果、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]共-4-3 施設賠償責任保険(指定管理者特約条項等の付いたもの)に加入しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・各種保険証書</li> <li>・保険約款</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>加入し更新していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]共-4-4 環境マネジメントシステムに基づき環境に配慮した管理運営を実施しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年度実績報告書</li> <li>・月次実績報告書(海老名環境マネジメントシステム関連報告)</li> <li>・ISO14001認証書</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		<p>★評価の説明</p>
		<p>構成団体が認証を受けているISO14001及び海老名市における環境マネジメントシステムに準拠して環境に配慮した管理運営を実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

**[中項目]共-5 施設の維持管理**

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p> <p>(アピールポイント) 施設の維持管理として、清掃については特に力を入れ対応している。開館時間の日常清掃はもとより、月曜日・木曜日の夜間浴室清掃などを行い、施設の美化維持に努めている。</p> <p>(改善課題) 施設が開設されある程度の年数が経っているため、次期公募時には法令点検以外の必要項目を揚げ、適切な維持管理業務につなげていきたいと考えている。</p>
評価機関コメント	<p>★評価できる点</p> <p>施設の維持管理については、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることを確認できる。</p> <p>★課題・奨励事項</p> <p>指定管理者記述の通り、施設、設備、備品の保守点検等については、法定点検を踏まえて更にレベルの高い点検業務とし、施設、設備、備品の安全の確保及び高寿命化に寄与することを期待したい。</p>

**[小項目]共-5-1 施設・設備の保守管理業務を適切に実施しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年度実績報告書(事業計画実施状況、決算書など)</li> <li>・月次実績報告書(事業計画実施状況)</li> <li>・委託業者一覧表</li> <li>・業務委託契約書</li> <li>・定期点検等各種維持管理計画書・報告書(年間業務表、修繕計画一覧表)</li> <li>・保守点検実施表</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		<p>★評価の説明</p> <p>施設が新しいこともあり、必要最低限の法令点検を適切に実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]共-5-2 備品の保守管理業務を適切に実施しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<b>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</b> ・平成28年度実績報告書(事業計画実施状況、決算書など) ・月次実績報告書(事業計画実施状況) ・定期点検等各種維持管理計画書・報告書 ・備品リスト ・備品管理簿 ・マシン安全管理基準チェック表(トレッドミル、リカンベントバイク) ・ヒアリング
		<b>★評価の説明</b>
		実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。また、海老名市の備品を適切に管理するとともに、年度ごとに3万円を超える購入備品については、独自に管理しているとのことであった。

**[小項目]共-5-3 施設の清掃業務を適切に実施しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<b>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</b> ・平成28年度実績報告書(事業計画実施状況、決算書など) ・月次実績報告書(事業計画実施状況) ・清掃従事者研修受講者名簿・清掃従事者研修日程表 ・年間業務表 ・各種清掃報告書 ・トイレ清掃点検表 ・ヒアリング
		<b>★評価の説明</b>
		指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

**[小項目]共-5-4 施設の警備業務を適切に実施しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年度実績報告書(事業計画実施状況、決算書など)</li> <li>・月次実績報告書(事業計画実施状況)</li> <li>・現任警備員教育の実施について</li> <li>・年間業務表</li> <li>・警備日誌</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		<p>★評価の説明</p>
		<p>指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

**[中項目]共-6 管理運営全般**

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p> <p>(アピールポイント) 利用者ニーズや時代の流れを考えたスポーツ・文化に関する自主事業展開を常に意識して実施している。海老名市内では、スポーツに関する教室が特に人気であるため、子供の習い事から大人の運動不足解消・高齢者の予防体操など、幅広い年齢層に合わせた事業展開を実施している。 また、近隣住民が気軽に参加できる、お祭りのようなイベントや季節ごとの自主事業開催することで、施設認知度の向上や利用者増につながっている。</p>
評価機関コメント	<p>★評価できる点</p> <p>施設利用の優先順位に基づき、適切な利用調整が行われ各団体や個人の利用の妨げにならない範囲で自主事業を実施していることは評価できる。また、指定管理者はマルチジョブによる人事管理や適切な業務委託(シルバー人材センターなど)により管理運営経費の縮減を図り、当施設における財務の改善に結びつけている。</p> <p>★課題・奨励事項</p> <p>特になし。</p>

**[小項目]共-6-1 安定した管理運営体制を構築しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年度実績報告書(事業計画実施状況、決算書など)</li> <li>・月次実績報告書(事業計画実施状況)</li> <li>・組織体制図</li> <li>・職務分掌</li> <li>・勤務表</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		<p>★評価の説明</p> <p>指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで構築していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>



**[小項目]共-6-2 自主事業を適切に実施しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年度実績報告書</li> <li>・月次実績報告書</li> <li>・業務日報・管理日報</li> <li>・個別自主事業報告書</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>利用調整による施設利用の優先順位を配慮しながら、適切に実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]共-6-3 管理運営経費の削減を図っているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年度年次実績報告書(決算書)</li> <li>・月次実績報告書(収支比較表)</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>指定管理者の実績と経験にもつぎ、独自の工夫と視点を加え、削減計画が実現しつつあることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

**[中項目]共-7 市・地域との連携と協力**

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p>
	<p>(アピールポイント) 地域の特性として、30代から40代程度のご家族が多く居住しており、小さい子から参加できるようなイベントを実施している。</p>
評価機関コメント	<p>★評価できる点</p>
	<p>市・地域との連携と協力においても、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施している。また、当施設の指定管理事業を通して海老名市のスポーツ振興普及事業や健康増進事業、文化振興事業の推進に大きく貢献している。</p>
	<p>★課題・奨励事項</p>
	<p>地域連携をより充実した実効性のあるものとするべく、今後は近隣の自治会や町会との関係を更に密にし、地域の催事や祭事、地域の安全・安心の問題、高齢化の問題などの地域課題に指定管理者としてコミットメントができる仕組みづくりをすることを奨励する。</p>

**[小項目]共-7-1 地域の特性を反映したサービスの提供が行われているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年度実績報告書(事業計画実施状況、決算書など)</li> <li>・個別自主事業報告書</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		<p>★評価の説明</p> <p>さつき町自治会と連携した避難所の開設訓練の実施、ボランティア相談、NPOスタートアップ講座の開催、コミュニティボードの運用、周辺地域の居住年代特性を意識した事業プログラムの編成など、地域特性を反映したサービスの提供を実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]共-7-2 市が主催・共催する各種イベントに支援・協力をしているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年度実績報告書(事業計画実施状況、決算書など)</li> <li>・月次実績報告書</li> <li>・調整会議資料(海老名市・指定管理者)</li> <li>・各種事業チラシ</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>各種イベントの共催・協力など、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]共-7-3 市の重要政策課題への対応を行っているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年度実績報告書(事業計画実施状況、決算書など)</li> <li>・自主事業報告書</li> <li>・各種自主事業チラシ</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>現行の教室プログラムの継続的な改善に基づくスポーツ振興普及事業への対応及び健康増進事業、文化振興事業、市民活動の推進など、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

#### IV 中項目・小項目評価(独自項目)

##### [大項目]1 管理運営を安定して行う物的能力及び人的能力に関する事項

##### [中項目]1-1 同等施設の管理運営実績について

運営に関する事項ではないため、評価対象外とする。

##### [中項目]1-2 運営実績の功績やアピールについて

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p> <p>(アピールポイント)</p> <p>財政負担の標準化については現在三年を経過しているが、海老名市や施設利用者へ不便や迷惑が掛かることなく、健全な運営状態を展開出来ている。</p> <p>(改善課題)</p> <p>飲食事業の展開は出来ているが、売上が少ないため飲食業者改善方法について検討中。</p> <p>託児サービス事業については、自主事業での実施はあるが日常展開が出来ていない為、海老名市社会福祉協議会等と連携し解決したいと考えている。</p> <p>FMカオンの連携については、開設当初には連携することなどを含めた打合せを行っていたが、FMカオン自体の認知度が低いため、費用対効果を考え検討課題となった。その費用を他の広告媒体に変換し(タウンニュースや)周知を行っている。</p>
	<p>★評価できる点</p> <p>指定管理者の実績と経験、独自の工夫や視点による適切な管理運営により、市の財政負担の平準化に貢献し、合わせて財政の健全化を実現しつつあることは評価できる。</p>
評価機関コメント	<p>★課題・奨励事項</p> <p>指定管理者コメントの通り、飲食事業の抜本的な見なおし、子育て世代の施設利用を促進する託児サービス実施等について、実現の方向で検討を具体化させることを奨励する。</p>

##### [小項目]1-2-1 備品調達に際し、市の財政負担の平準化に貢献しているか

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年度実績報告書(収支決算書)</li> <li>・月次実績報告書(予算統制)</li> <li>・リース契約書</li> <li>・目視</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		<p>★評価の説明</p> <p>公共予約端末やデジタルサイネージの指定管理期間全体でのリース契約により、市の財政負担の平準化に貢献していることについて、上記関係書類、現物の目視及びヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]1-2-2 交流館の調理準備室を活用し、飲食事業を実施しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年度実績報告書(ビナレッジカフェ収支状況)</li> <li>・月次実績報告書(予算統制)</li> <li>・目視</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>実施していることについて、上記関係書類、現地の目視及びヒアリングで確認した。場所が3階の奥に位置し不便であることや利用促進のための宣伝活動が不十分であることについても合わせてヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]1-2-3 託児サービス事業を実施しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・目視</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>託児所の設置など常時のサービス展開は、スペースの問題等で実施していないことについて、現地の目視及びヒアリングで確認した。自主事業の際、託児付教室を開催していること、託児サービス事業については海老名市社会福祉協議会等と連携し解決したいと考えていることについて合わせてヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]1-2-4 FMカオンと連携した広報活動を実施しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・ヒアリング
		★評価の説明
		<p>ビナスポオープニングイベントの際は取材により番組内で告知したが、それ以降の継続的な広報活動は実施していないことについて、ヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]1-2-5 海老名総合病院と連携した緊急時対応及び健康関連講座は実現したか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・ヒアリング
		★評価の説明
		<p>緊急時対応については、事務所内に緊急連絡先の掲示があり、海老名総合病院の電話番号が記載されていること、健康関連講座は未実施であることについて、ヒアリングで確認した。</p>

**[中項目]1-3 個人情報の保護及び賠償責任について**

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p> <p>(アピールポイント)                  個人情報に関する事項については、高い水準で実施できていると考えている。                  その理由として、各会社の独自の個人情報に関する研修を実施し、個人情報に関わる社員全体のスキルアップに努めている。また、講義のみではなく効果測定の意味を含めた、テストを定期的実施している。</p>
評価機関コメント	<p>★評価できる点</p> <p>指定管理者コメントの通り、個人情報保護に関しては、構成団体それぞれが認証を受けているプライバシーマーク(個人情報保護マネジメントシステム)の仕組みの中で適切に実施している。</p>
	<p>★課題・奨励事項</p> <p>個人情報保護に関しても、構成団体それぞれの保護の仕組みの中で運用されている。今後は、規程・マニュアル類や研修システム及び各種セキュリティの運用について、共同企業体として一元的に統一して実施できる領域を増やしていくことを奨励する。</p>

**[小項目]1-3-1 法令・条例は職員が参照できる仕組みとなっているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <p>・プライバシーマークの認証                  ・ヒアリング</p>
		<p>★評価の説明</p> <p>法令・条例の特定や参照の仕組みについては、構成団体それぞれが認証を受けているプライバシーマーク(個人情報保護マネジメントシステム)の仕組みの中で実施していることについて、ヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]1-3-2 個人情報保護方針は市民・利用者に周知する仕組みとなっているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・プライバシーマークの認証</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>周知する仕組みについては、構成団体それぞれが認証を受けているプライバシーマーク(個人情報保護マネジメントシステム)の仕組みの中で実施していることについて、ヒアリングで確認した。実際は本社ホームページへの個人情報保護方針の掲載によることであった。</p>

**[小項目]1-3-3 個人情報保護方針は職員に周知する仕組みとなっているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・プライバシーマークの認証</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>周知する仕組みについては、構成団体それぞれが認証を受けているプライバシーマーク(個人情報保護マネジメントシステム)の仕組みの中で実施していることについて、ヒアリングで確認した。実際は個人情報保護研修の際に周知することであった。</p>



**[小項目]1-3-4 代表企業はプライバシーマークを取得したか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・JIPDECのホームページ</li> <li>・名刺(プライバシーマーク掲載)</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>取得したことについて、上記関係情報及びヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]1-3-5 個人情報保護責任者を特定しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である。(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報保護に関する責任と権限一覧表</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>個人情報保護マネジメントシステムに基づき、ビナレッジ(相鉄)とビナスポ(コナミ)それぞれの施設長が個人情報保護責任者として特定されていることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。また、上記文書により個人情報保護責任者の責任と権限を明らかにしている。</p>

**[小項目]1-3-6 個人情報保護責任者を職員に周知しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員体制図</li> <li>・個人情報保護に関する責任と権限一覧表</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>周知していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。また、研修や日常的なミーティング時に周知していることについても合わせて確認した。</p>

**[小項目]1-3-7 本施設独自の内部規程類を策定し運用しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・構成団体PMS関連書類(個人情報保護基本規程、個人情報保護取扱規程、個人情報保護マネジメント文書体系図など)</li> <li>・施設運営マニュアル</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>個人情報保護に関しても網羅的に記載されている施設運営マニュアルを作成し運用していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。個人情報保護の基本規程はそれぞれの構成団体におけるPMSの関連規程となっている。</p>

**[小項目]1-3-8 個人情報を取得する際に本人同意の仕組みとなっているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<b>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・構成団体PMS関連書類(個人情報保護基本規程、個人情報保護取扱規程、個人情報保護マネジメント文書体系図など)</li> <li>・各種自主事業ポスター</li> <li>・各種教室事業申請書</li> <li>・館内掲示</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		<b>★評価の説明</b>
		<p>申請書等に記載された個人情報の使用目的等に同意した上で教室事業に申し込みをする仕組みとなっていることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]1-3-9 個人情報は施錠可能な書庫等に保管しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<b>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・構成団体PMS関連書類(個人情報保護基本規程、個人情報保護取扱規程、個人情報保護マネジメント文書体系図など)</li> <li>・目視</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		<b>★評価の説明</b>
		<p>個人情報保護マネジメントシステムに基づき、紙媒体の個人情報は施錠可能な書庫に保管し、個人情報の電子データが入ったPCはワイヤーロックが施されていることについて、上記関係書類、事務所内の目視及びヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]1-3-10 個人情報保護は視認不可能な書庫等に保管しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・構成団体PMS関連書類(個人情報保護基本規程、個人情報保護取扱規程、個人情報保護マネジメント文書体系図など)</li> <li>・目視</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>個人情報保護マネジメントシステムに基づき、視認可能なガラス戸の書庫に保管したり、書庫扉に保管書類が明記されているような状況はなく、適切に保管されていることについて、上記関係書類、事務所内の目視及びヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]1-3-11 アクセス権限を設定し規程等に明示しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・構成団体PMS関連書類(個人情報保護基本規程、個人情報保護取扱規程、個人情報保護マネジメント文書体系図など)</li> <li>・個人情報保護に関する責任と権限一覧表</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>個人情報保護マネジメントシステムに基づきアクセス権限を設定し規程等に明示していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]1-3-12 利用期間が終了した個人情報シュレッダーで破碎しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<b>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・構成団体PMS関連書類(個人情報保護基本規程、個人情報保護取扱規程、個人情報保護マネジメント文書体系図など)</li> <li>・個人情報保護に関する責任と権限一覧表</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		<b>★評価の説明</b>
		<p>文書規程に基づき必要書類は指定管理期間中の保管としていることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]1-3-13 PC・ネットワーク関連の管理規程を作成し運用しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<b>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・構成団体PMS関連書類(個人情報保護基本規程、個人情報保護取扱規程、個人情報保護マネジメント文書体系図など)</li> <li>・個人情報保護に関する責任と権限一覧表</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		<b>★評価の説明</b>
		<p>個人情報保護マネジメントシステムに基づき作成し運用していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]1-3-14 職員に対し個人情報理解度テストを実施しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<b>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・構成団体PMS関連書類(個人情報保護基本規程、個人情報保護取扱規程、個人情報保護マネジメント文書体系図など)</li> <li>・個人情報保護に関する責任と権限一覧表</li> <li>・個人情報保護理解度テスト(様式)</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		<b>★評価の説明</b>
		個人情報保護マネジメントシステムに基づき実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

**[小項目]1-3-15 入退室管理簿により入退室を管理しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<b>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・構成団体PMS関連書類(個人情報保護基本規程、個人情報保護取扱規程、個人情報保護マネジメント文書体系図など)</li> <li>・個人情報保護に関する責任と権限一覧表</li> <li>・最初入室者・最終退室者管理表</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		<b>★評価の説明</b>
		個人情報保護マネジメントシステムに基づき管理していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

**[小項目]1-3-16 各施設の責任者によるセルフチェックの仕組みを運用しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<b>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</b> ・構成団体PMS関連書類(個人情報保護基本規程、個人情報保護取扱規程、個人情報保護マネジメント文書体系図など) ・個人情報保護に関する責任と権限一覧表 ・ヒアリング
		<b>★評価の説明</b>
		各施設の個人情報保護責任者が個人情報保護マネジメントシステムの運用状況をモニタリングしていることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

**[小項目]1-3-17 本部役職者による監査を実施しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<b>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</b> ・構成団体PMS関連書類(個人情報保護基本規程、個人情報保護取扱規程、個人情報保護マネジメント文書体系図など) ・個人情報保護に関する責任と権限一覧表 ・監査における改善報告 ・ヒアリング
		<b>★評価の説明</b>
		個人情報マネジメントシステムの監査を不定期に実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。本年12月から来年1月にかけて実施する予定であることについても合わせて確認した。

**[小項目]1-3-18 代表団体・構成団体が運営する近隣施設とのクロスチェックをしているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・構成団体PMS関連書類(個人情報保護基本規程、個人情報保護取扱規程、個人情報保護マネジメント文書体系図など)</li> <li>・個人情報保護に関する責任と権限一覧表</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>個人情報保護マネジメントシステムに関するクロスチェックは実施していないことについて、ヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]1-3-19 SNS利用に関する規程を作成し運用しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・構成団体PMS関連書類(個人情報保護基本規程、個人情報保護取扱規程、個人情報保護マネジメント文書体系図など)</li> <li>・個人情報保護に関する責任と権限一覧表</li> <li>・SNSソーシャルメディアの適切な使用</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>作成し運用していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>



**[小項目]1-3-20 個人情報の委託先に対し、個人情報管理責任者を専任させているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である。(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・委託業者一覧表</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>本評価項目は、個人情報を委託する業者等が存在しないことにより評価対象外とする。</p>

**[小項目]1-3-21 個人情報の委託先に対し、個人情報の取扱状況を報告させているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である。(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・委託業者一覧表</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>本評価項目は、個人情報を委託する業者等が存在しないことにより評価対象外とする。</p>

**[小項目]1-3-22 職員に対し守秘義務に関する誓約書を提出させているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<b>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</b> ・構成団体PMS関連書類(個人情報保護基本規程、個人情報保護取扱規程、個人情報保護マネジメント文書体系図など) ・個人情報保護に関する責任と権限一覧表 ・守秘義務に関する誓約書 ・ヒアリング
		<b>★評価の説明</b>
		雇用時に提出させていることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

**[小項目]1-3-23 守秘義務違反に対して罰則規定を設けているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<b>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</b> ・構成団体PMS関連書類(個人情報保護基本規程、個人情報保護取扱規程、個人情報保護マネジメント文書体系図など) ・個人情報保護に関する責任と権限一覧表 ・社規則集(就業規則の罰則条項) ・ヒアリング
		<b>★評価の説明</b>
		個人情報保護マネジメントシステムに基づき罰則規定を設けていることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

**[小項目]1-3-24 文書管理規程を作成し運用しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<b>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</b>
		・構成団体PMS関連書類(個人情報保護基本規程、個人情報保護取扱規程、個人情報保護マネジメント文書体系図など) ・個人情報保護に関する責任と権限一覧表 ・ヒアリング
		<b>★評価の説明</b>
		個人情報保護マネジメントシステムに基づき規程を作成し運用していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

**[小項目]1-3-25 施設賠償責任保険に加入しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<b>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</b>
		・保険証書 ・約款 ・ヒアリング
		<b>★評価の説明</b>
		加入していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

**[大項目]2 管理運営計画に関する事項**

**[中項目]2-1 基本的な管理運営方針について**

指定 管理 者 コ メ ン ト	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p> <p>(改善課題) 提案した事項の中で、費用対効果が弱い項目に関しては、実施ができていない、または不十分であることが現状である。そのため、残された指定管理期間の中でどのように変換し、満足度の向上につなげていくかが検討課題である。</p>
評 価 機 関 コ メ ン ト	<p>★評価できる点</p> <p>指定管理者コメントの通り、提案事項で未実施の分野がいくつか確認できるが、そのすべてに対して代替事業を計画し、実施していることは高く評価できる。</p>
	<p>★課題・奨励事項</p> <p>管理運営方針や個人情報保護方針などは広く利用者、市民、社会にアピールすべき事項である。今後は各種方針の掲示やプライバシーマーク、ISO14001などの認証書の掲示などについても検討することを奨励する。</p>

**[小項目]2-1-1 管理運営方針を市民に周知しているか**

指定 管理 者	評 価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評 価 機 関	評 価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コ メ ン ト	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <p>・目視 ・ヒアリング</p>
	★評 価 の 説 明	<p>ラミネート加工をした管理運営方針を受付カウンターに設置していることについて、現地での目視及びヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]2-1-2 管理運営方針を職員に周知しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理業務日誌</li> <li>・フロント研修報告書</li> <li>・ビジネス研修・CS研修報告書</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>日常的なミーティング時や研修の際に周知していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]2-1-3 法令・条例は職員が参照できる仕組みとなっているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・社規則集</li> <li>・法令・条例集</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>個人情報関連も含めて、遵守すべき法令・条例を特定し法令・条例集としてファイリングされ、職員が参照できる仕組みとなっていることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]2-1-4 会計監査を実施しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・監査における改善報告</li> <li>・平成29年度監査実施予定表</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

**[小項目]2-1-5 金銭管理研修を実施しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理業務日誌</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		金銭取扱い責任者(施設長)が、適宜金銭取扱者に対して研修を実施していることについて、ヒアリングで確認した。

**[小項目]2-1-6 備品台帳を作成しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・備品管理簿</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		作成していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

**[小項目]2-1-7 海老名駅構内を活用したPR活動を実施しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年度実績報告書</li> <li>・月次実績報告書</li> <li>・管理業務日誌</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		費用対効果を検討し、駅構内でのPR活動は行わなかったが、駅近隣施設のスポーツショップにてリーフレットによるPR活動を行ったことについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

**[小項目]2-1-8 湘南ベルマーレと連携した講演やイベントを開催しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年度実績報告書</li> <li>・月次実績報告書</li> <li>・自主事業一覧表</li> <li>・個別自主事業報告書</li> </ul>
		★評価の説明
<p>湘南ベルマーレとの連携事業は行っていないが、代替案として国内トップアスリートやオリンピックアンを招聘し、体操教室や走り方教室を実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>		

**[小項目]2-1-9 さわやか体操の普及に貢献しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年度実績報告書</li> <li>・月次実績報告書</li> <li>・自主事業一覧表</li> <li>・個別自主事業報告書</li> </ul>
		★評価の説明
<p>さわやか体操の普及活動は行っていないが、周年祭開催時に参加型の太極拳を実施している。また今後はスタンディングストレッチ・肩こり予防体操等の実施等も検討中であることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>		



**[小項目]2-1-10 レスミルズプログラムを展開しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年度実績報告書</li> <li>・月次実績報告書</li> <li>・自主事業一覧表</li> <li>・事業チラシ</li> <li>・個別自主事業報告書</li> </ul>
		★評価の説明
<p>指定管理者の実績と経験に基づき高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>		

**[中項目]2-2 管理運営体制及び従事者の配置について**

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p>
	<p>(アピールポイント)                  従業員の配置に関しては、全従業員が遜色のない対応ができるよう、接遇研修を通じて個々のスキルアップに努めている。また、社内での情報共有(利用者からの意見や、社内情報など)を徹底し、適切な管理運営体制を維持している。CPR研修に関しては、ピナスが従業員100%研修を実施している。</p>
評価機関コメント	<p>★評価できる点</p>
	<p>日常的な管理運営体制、緊急時の体制、各種研修や訓練による従事者の育成が適切に行われていることは評価できる。</p>
	<p>★課題・奨励事項</p>
	<p>研修は共同企業体として一元的に実施をせず、それぞれの団体の研修制度に基づき個別に実施しているのが現状である。それ自体は不適切と言いきれないが、今後は、研修の実施にあたり共同企業体として一元的に運用した方が好ましい研修領域を洗い出し、統一した運用の領域を広げていくことを奨励する。</p>

**[小項目]2-2-1 事業計画書に基づく組織体制となっているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である。(D評価)
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年度実績報告書</li> <li>・月次実績報告書</li> <li>・従業員名簿</li> <li>・従業員配置状況一覧</li> <li>・シフト表</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		<p>★評価の説明</p>
		<p>指定管理者の実績と経験に基づき、高いレベルで業務を遂行できる組織体制となっていることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]2-2-2 事業計画書に基づく勤務体制となっているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である。(D評価)
	コメント	<b>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年度実績報告書</li> <li>・月次実績報告書</li> <li>・従業員名簿</li> <li>・従業員配置状況一覧</li> <li>・シフト表</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		<b>★評価の説明</b>
		指定管理者の実績と経験に基づき、高いレベルで業務を遂行できる勤務体制となっていることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

**[小項目]2-2-3 接客接客研修を実施しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<b>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年度実績報告書</li> <li>・月次実績報告書</li> <li>・研修一覧</li> <li>・スタートアップ研修(接客・接客)</li> <li>・ビジネスマナー・CS研修</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		<b>★評価の説明</b>
		入社都度の社内スタートアップ研修として実施していること、合わせて定期的な外部研修(接客接客研修・マナー研修等)への派遣を行っていることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

**[小項目]2-2-4 CPR(心肺蘇生法)・AED操作研修を実施しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<b>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</b> ・平成28年度実績報告書 ・月次実績報告書 ・研修一覧 ・AEDを用いた心肺蘇生法(CPR & AED)講義 ・ヒアリング
		<b>★評価の説明</b>
		実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

**[小項目]2-2-5 設備品質管理研修を実施しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<b>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</b> ・平成28年度実績報告書 ・月次実績報告書 ・研修一覧 ・設備研修受講者表 ・ヒアリング
		<b>★評価の説明</b>
		実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

**[小項目]2-2-6 研修に際しては、効果測定を実施しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報保護理解度テスト</li> <li>・研修所感</li> <li>・フロント研修チェックリスト</li> <li>・FOロールプレイチェック表</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>管理監督者による研修後のフォローアップも含めて、効果測定を実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]2-2-7 再委託先選定・管理サイクルを運用しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務委託一覧表</li> <li>・業務委託契約書</li> <li>・社規則集</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>海老名市内に拠点を持つ企業を最優先させながら、実績と経験及び信用調査に基づき業者を選定していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]2-2-8 非常時・緊急時の危機管理体制を構築しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民活動センター防災マニュアル</li> <li>・緊急連絡網</li> <li>・自衛消防隊編成表</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		構築していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

**[小項目]2-2-9 設備トラブル時におけるバックアップ体制を構築しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民活動センター防災マニュアル</li> <li>・緊急連絡網</li> <li>・自衛消防隊編成表</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		代表団体が指定管理を行っている近隣のスポーツ施設から設備係員のバックアップを得る体制となっていることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

**[小項目]2-2-10 最新の緊急時連絡網を維持しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民活動センター防災マニュアル</li> <li>・緊急連絡網</li> <li>・自衛消防隊編成表</li> <li>・目視</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		最新の緊急時連絡網を維持し事務所内に掲示していることについて、上記関係書類、現地での目視及びヒアリングで確認した。

**[小項目]2-2-11 最新の緊急時連絡網を施設内に掲示しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民活動センター防災マニュアル</li> <li>・緊急連絡網</li> <li>・自衛消防隊編成表</li> <li>・目視</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		最新の緊急時連絡網を事務所内に掲示していることについて、上記関係書類、現地での目視及びヒアリングで確認した。

**[小項目]2-2-12 防災訓練を実施しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・防災訓練実施報告書</li> <li>・市民活動センター防災マニュアル</li> <li>・緊急連絡網</li> <li>・自衛消防隊編成表</li> <li>・目視</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		2016年9月8日、2017年3月9日、同年9月14日に実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

**[小項目]2-2-13 緊急時の対応フローを作成し運用しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・プール緊急時対応シミュレーション</li> <li>・溺水者発見時対応シミュレーション</li> <li>・居室別緊急対応シミュレーション</li> <li>・防災マニュアル(地震、風水害、火災、不審者、食中毒、インフルエンザ、ノロウイルスなど)</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え、高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。



**[小項目]2-2-14 傷病者への応急処置の対応フローを作成し運用しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・外傷事前学習資料</li> <li>・防災マニュアル(地震、風水害、火災、不審者、食中毒、インフルエンザ、ノロウイルスなど)</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え、高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]2-2-15 事業継続計画を作成し運用しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年度年次実績報告書(事業計画実施状況)</li> <li>・月次実績報告書</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>作成し運用していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

**[中項目]2-3 必要な資格について**

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p>
	<p>(アピールポイント)                  提案書に記載している資格については、全て取得済みである。                  また、インストラクターなどについては、記載している項目以外にも新しいプログラムに関する資格などを常に受講し、利用者ニーズや時代の流れに沿ったプログラム展開を意識している。</p>
評価機関コメント	<p>★評価できる点</p>
	<p>指定管理者の実績と経験に基づく人材登用により、有資格者を適切に配置していることは評価できる。</p>
	<p>★課題・奨励事項</p>
	<p>特になし。</p>

**[小項目]2-3-1 建築物環境衛生管理技術者を配置しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年度年次実績報告書(職員名簿及び出勤状況)</li> <li>・月次実績報告書</li> <li>・従業員名簿</li> <li>・従業員配置状況一覧</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		<p>★評価の説明</p>
		<p>配置していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]2-3-2 第三種電気主任技術者を配置しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<b>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</b>
		・平成28年度年次実績報告書(職員名簿及び出勤状況) ・月次実績報告書 ・従業員名簿 ・従業員配置状況一覧 ・ヒアリング
		<b>★評価の説明</b>
		配置していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

**[小項目]2-3-3 甲種防火管理者を配置しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<b>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</b>
		・平成28年度年次実績報告書(職員名簿及び出勤状況) ・月次実績報告書 ・従業員名簿 ・従業員配置状況一覧 ・ヒアリング
		<b>★評価の説明</b>
		配置していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

**[小項目]2-3-4 サービス介助士を配置しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<b>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年度年次実績報告書(職員名簿及び出勤状況)</li> <li>・月次実績報告書</li> <li>・従業員名簿</li> <li>・従業員配置状況一覧</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		<b>★評価の説明</b>
		配置していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

**[小項目]2-3-5 CPR&AED インストラクターを配置しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<b>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年度年次実績報告書(職員名簿及び出勤状況)</li> <li>・月次実績報告書</li> <li>・従業員名簿</li> <li>・従業員配置状況一覧</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		<b>★評価の説明</b>
		配置していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

**[小項目]2-3-6 フィットネスライセンス取得者を配置しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<b>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年度年次実績報告書(職員名簿及び出勤状況)</li> <li>・月次実績報告書</li> <li>・従業員名簿</li> <li>・従業員配置状況一覧</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		<b>★評価の説明</b>
		<p>レスミルズやボディコンバットのインストラクターライセンス取得者を配置していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]2-3-7 スイミングライセンス取得者を配置しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<b>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年度年次実績報告書(職員名簿及び出勤状況)</li> <li>・月次実績報告書</li> <li>・従業員名簿</li> <li>・従業員配置状況一覧</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		<b>★評価の説明</b>
		<p>配置していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

**[中項目]2-4 不正利用や犯罪等の防止**

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p> <p>(アピールポイント) 施設管理者・利用者側に関する不正利用や犯罪防止については、提案項目に準じた社内教育や、利用者への案内促進などを行い十分対応できている。</p> <p>(改善課題) 近隣施設との連携があまりとれていないため、避難所開設訓練時以外の連携強化を今後高めていく必要があると感じている。</p>
評価機関コメント	<p>★評価できる点</p> <p>指定管理者の実績と経験、独自の工夫や視点により、具体的な不正利用防止策を講じていることは評価できる。</p>
	<p>★課題・奨励事項</p> <p>犯罪等の防止に係る地域連携については、地域課題解決という視点で、地域の催事や祭事への協力など、地域団体との日頃からの関係づくり中での取り組みとすることを奨励する。</p>

**[小項目]2-4-1 色別ロッカーキーバンドにより不正利用を防止しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <p>・目視 ・ヒアリング</p>
		<p>★評価の説明</p> <p>指定管理者の独自の工夫や視点により、不正利用を防止していることについて、現地での目視及びヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]2-4-2 未使用施設の施錠管理を実施しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である。(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・管理業務日誌 ・ヒアリング
		★評価の説明
		実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

**[小項目]2-4-3 施設内外の巡回監視を実施しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・管理業務日誌(施設巡回状況) ・ヒアリング
		★評価の説明
		実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

**[小項目]2-4-4 インカムを携帯し緊急時に備えているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・目視</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>インカムを携帯していることについて、現地での目視及びヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]2-4-5 来館者に対しバッジを着用させているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・目視</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>着用させていることについて、現地での目視及びヒアリングで確認した。</p>



**[小項目]2-4-6 警察官立寄所の指定を受け、その旨ステッカー掲示をしているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・目視</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>指定は受けていないが、館内出入口に「警察官立寄所」のステッカーを掲示していることについて、現地での目視及びヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]2-4-7 金庫のマスターキーの管理について時間帯別鍵責任者を選任しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理業務日誌</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>時間帯別鍵責任者の選任はしていないが、始業時・終業時のチェックにより管理していることについて、ヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]2-4-8 市から発信される防犯情報を施設内に掲示しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・ヒアリング
		★評価の説明
		防犯情報ではないが、光化学スモッグ注意報発生時には、案内板により出入口へ掲示している。また、避難所として施設を開放した際のバックアップ体制を整えていることについて、ヒアリングで確認した。

**[小項目]2-4-9 こども110番の家としての運用を実施しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・目視 ・ヒアリング
		★評価の説明
		館内出入口に「こども110番」のステッカーを掲示していることについて、現地での目視及びヒアリングで確認した。

**[小項目]2-4-10 地域の防犯活動団体と具体的な連携を実現しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・ヒアリング
		★評価の説明
		地域の防犯活動団体に対する積極的なアプローチはしていないが、避難所開設訓練・運営訓練時の施設職員バックアップなどについては実施していることについて、ヒアリングで確認した。

**[小項目]2-4-11 防災防犯対策講座を実施しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・自主事業一覧表 ・ヒアリング
		★評価の説明
		実施していないことについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した、指定管理者は開催に向けて検討を進めていくとの見解を示している。

**[小項目]2-4-12 危機管理関連のマニュアル類を必要に応じて更新しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・防災マニュアル</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
<p>指定管理者は、現場の実態に即して定期的な見直しを行い、マニュアル類の更新を実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>		

**[大項目]3 施設の平等利用の確保に関する事項**

**[中項目]3-1 施設の平等利用の確保に関する事項**

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p> <p>(アピールポイント) 一般来館者(障がい者含む)に対するケアについては、十分な配慮がされていると考えている。 開館当初より、レスキューベンチを設置するなど、不測の事態に関する対応は十分とれている。</p> <p>(改善課題) 特定の団体との連携(コカ・コーラ・防災顧問・安心キットなど)が取れていないため、残りの指定管理期間での実施、または代替え案の策定が急務である。</p>
評価機関コメント	<p>★評価できる点</p> <p>高齢者、障がい者への対応や子育て世代に対応した教室事業の展開などが適切に実施されていることは評価できる。</p>
	<p>★課題・奨励事項</p> <p>職場体験の受け入れや教育支援教室の実施などの地域連携事業について、更に主体的に展開していくことを奨励する。</p>

**[小項目]3-1-1 えびな市民大学の講座スケジュールを施設の一般予約前に一般利用者に告知しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である。(D評価)
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <p>・ヒアリング</p>
		<p>★評価の説明</p> <p>本評価項目は、えびな市民大学の開催・開校計画自体が無くなったことにより評価対象外とする。</p>

**[小項目]3-1-2 耳マークを受付付近に掲示しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・目視</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>掲示していることについて、現地での目視及びヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]3-1-3 ハートプラスマークを受付付近に掲示しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・目視</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>掲示していることについて、現地での目視及びヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]3-1-4 高齢者向けのホームページ機能を充実させているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している (B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページ</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		文字サイズを変更可能とし、音声ブラウザへの対応も可能としたことについて、独自ホームページ及びヒアリングで確認した。

**[小項目]3-1-5 障がい者スポーツ大会等への参加促進の取組みを展開しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年度年次実績報告書(事業計画実施状況など)</li> <li>・月次実績報告書</li> <li>・事業チラシ</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		指定管理者の独自の工夫や視点を加え、海老名市障がい福祉課が主催する「パラスポーツフェスティバル」開催案内を施設内へ掲示や、障がい者スポーツ大会への参加促進を行っている。また、車いすバスケットボールの練習場所として施設を提供していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

**[小項目]3-1-6 父子向け教室の開催など、世代間交流の取組みを展開しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<b>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</b>
		・平成28年度年次実績報告書(事業計画実施状況など) ・月次実績報告書 ・自主事業一覧表 ・事業チラシ ・ヒアリング
		<b>★評価の説明</b>
		指定管理者の独自の工夫や視点を加え、親子向けスポーツ教室や、カルチャー教室を高いレベルで実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

**[小項目]3-1-7 コミュニティボードを設置し運用しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<b>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</b>
		・目視 ・ヒアリング
		<b>★評価の説明</b>
		指定管理者の独自の工夫や視点を加え、設置し運用していることについて、現地での目視及びヒアリングで確認した。



**[小項目]3-1-8 海西中学校の職場体験を実施しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・ヒアリング
		★評価の説明
		過去に海西中学校生徒に向けての選挙投票体験イベントの協力をお願いしたが、その後アプローチがないことについて、ヒアリングで確認した。

**[小項目]3-1-9 教育支援教室を実施しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・ヒアリング
		★評価の説明
		近隣小学校(中新田小学校)の社会科見学の協力やプールでの郊外授業への協力は行ったが、その後アプローチがないことについて、ヒアリングで確認した。

**[小項目]3-1-10 コカ・コーラ社による熱中症対策講座を実施しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・自主事業一覧表 ・ヒアリング
		★評価の説明
		コカ・コーラ社による熱中症対策講座は実施していないが、独自プログラムによる熱中症対策アドバイスを行っていることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

**[小項目]3-1-11 住民向けCPR(心肺蘇生法)・AED操作講習会を実施しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・ヒアリング
		★評価の説明
		従業員に有資格者が居るので、今後近隣住民を対象に開催することを検討していることについて、ヒアリングで確認した。

**[小項目]3-1-12 防災顧問を配置しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・従業員名簿</li> <li>・従業員配置状況一覧</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		配置していないことについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

**[小項目]3-1-13 近隣医療機関情報を事務所に掲示しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急連絡網</li> <li>・目視</li> </ul>
		★評価の説明
		病院の電話番号を記した連絡網が掲示していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

**[小項目]3-1-14 えびな安心キットを高齢者に配布しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・ヒアリング
		★評価の説明
		配布していないことについて、ヒアリングで確認した。

**[小項目]3-1-15 災害対応の自動販売機を設置しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・目視 ・ヒアリング
		★評価の説明
		設置していることについて、現地での目視及びヒアリングで確認した。

**[小項目]3-1-16 防災時に備えビスコ保存缶を施設内に保管しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・目視</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>保管していることについて、現地での現物の目視及びヒアリングで確認した。賞味期限等について適切に配慮しているとのことであった。</p>

**[小項目]3-1-17 レスキューボードベンチを設置しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・目視</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>設置していることについて、現地での現物の目視及びヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]3-1-18 施設入口付近に手指消毒液を設置しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・目視</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
<p>設置していることについて、現地での現物の目視及びヒアリングで確認した。</p>		

**[大項目]4 管理運営経費の縮減に関する事項**

**[中項目]4-1 管理運営経費の縮減に関する事項**

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p> <p>(アピールポイント) 施設開設から4年目を迎え、施設設備に関する不具合などが見受けられてきた。早期に発見するために、提案していなかった保守点検などを導入し、設備維持に努めるとともに、無駄な修繕コストの削減に努めている。</p> <p>(改善課題) 予想していたよりも、早い段階で設備箇所の不具合が多く見られるため、今後の設備維持に関するコストの見直しが必要であると考え、現在検討中である。</p>
評価機関コメント	<p>★評価できる点</p> <p>経費縮減策を着実に実行し、具体的な成果となっていることは評価できる。</p>
	<p>★課題・奨励事項</p> <p>比較的施設が新しいことにより、法定点検以外の予防保全の視点での維持管理が十分ではなかったのではないかと推察される。指定管理者コメントの通り、今後の設備維持に係るコストの見直しを計画的に実施することを奨励する。</p>

**[小項目]4-1-1 指定管理期間中における指定管理料の削減計画は実現しつつあるか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <p>・平成28年度年次実績報告書(決算書)            ・月次実績報告書(収支比較表)            ・ヒアリング</p> <p>★評価の説明</p> <p>指定管理者の実績と経験にもつぎ、独自の工夫と視点を加え、削減計画が実現しつつあることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]4-1-2 レクリエーション館における利用料金収入想定額を超過した超過額の30%を市に還元しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年度年次実績報告書(決算書)</li> <li>・月次実績報告書(収支比較表)</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		指定管理初年度2014年度(11月～3月)に還元していることについて、ヒアリングで確認した。

**[小項目]4-1-3 マルチジョブ化により経費縮減を実現しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年度年次実績報告書(決算書)</li> <li>・月次実績報告書(収支比較表)</li> <li>・シフト表</li> <li>・従業員配置状況一覧</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		プールスタッフとトレーニングルームスタッフの兼任、受付スタッフとフィットネスプログラムインストラクターの兼任、受付管理スタッフと設備管理スタッフの兼任など指定管理者の実績と経験にもづき、独自の工夫と視点を加え、マルチジョブ化が進展し、経費縮減が実現していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。



**[小項目]4-1-4 消耗品の集中購買システムの運用により経費縮減を実現しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年度年次実績報告書(決算書)</li> <li>・月次実績報告書(収支比較表)</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>指定管理者の実績と経験にもづき、独自の工夫と視点を加え、構成団体の指定管理施設などと連携した集中購買により、経費縮減を実現していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]4-1-5 スケールメリットにより廉価な保険料を実現しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年度年次実績報告書(決算書)</li> <li>・月次実績報告書(収支比較表)</li> <li>・保険証書・契約書</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>指定管理者の実績と経験にもづき、独自の工夫と視点を加え、実現していることについて上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]4-1-6 施設・設備の運用の見直しにより水光熱費の縮減を実現しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年度年次実績報告書(年間水道光熱費使用状況一覧)</li> <li>・月次実績報告書(収支比較表)</li> <li>・保険証書・契約書</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		浴室における節水コマの導入、設備機器運転時間等のチューニングを実施するなど、指定管理者の実績と経験にもづき、独自の工夫と視点を加え、水光熱費の縮減を実現していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

**[小項目]4-1-7 予防保全により将来的なコストの増大を抑制しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年度年次実績報告書(施設修理内訳)</li> <li>・月次実績報告書(収支比較表)</li> <li>・管理業務日誌</li> <li>・各種修繕計画書・報告書</li> </ul>
		★評価の説明
		抑制していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

**[大項目]5 施設効用の最大限発揮に関する事項**

**[中項目]5-1 自主事業の考え方**

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p> <p>(アピールポイント) 計画していた自主事業に対しては、概ね実施している。また、海老名市姉妹都市と連携した事業、近隣市イベントに関連した事業展開なども行っており、十分な市民満足度を得ている。</p> <p>(改善課題) 幾つか未実施の事業があるため、費用対効果を考え代替え案など検討中である。</p>
	<p>★評価できる点</p> <p>自主事業については、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施している。また、自主事業の個別アンケート結果を新たな企画に活かし、子どもから高齢者までが多様な形態で参加できる仕組みとなっていることは評価できる。</p>
評価機関コメント	<p>★課題・奨励事項</p> <p>多目的グラウンドでの展開については、施設効用の最大限発揮という視点で積極的に運用することを奨励する。</p>

**[小項目]5-1-1 レクリエーション館における自主事業は事業計画書に基づき実施しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業一覧表</li> <li>・個別自主事業計画書・報告書</li> <li>・自主事業アンケート集計結果</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		<p>★評価の説明</p> <p>指定管理者の実績と経験にもづき、独自の工夫と視点を加え実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]5-1-2 多目的グラウンドにおける自主事業は事業計画書に基づき実施しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業一覧表</li> <li>・個別自主事業計画書・報告書</li> <li>・自主事業アンケート集計結果</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>現地確認時点では実施されていないことについて、上記関係書類及びヒアリングで確認したが、今年度、走り方教室を多目的グラウンドにて開催予定であることも合わせて確認した。</p>

**[小項目]5-1-3 交流館における自主事業は事業計画書に基づき実施しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業一覧表</li> <li>・個別自主事業計画書・報告書</li> <li>・自主事業アンケート集計結果</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認したが、一部未実施の事業もあることについて合わせて確認した。</p>

**[小項目]5-1-4 自主事業の成果発表会を実施しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業一覧表</li> <li>・個別自主事業計画書・報告書</li> <li>・自主事業アンケート集計結果</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>展示コーナーでの書道・絵画の展示など、指定管理者の独自の工夫と視点を加えて実施したことについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。また、周年祭実施の際に発表会の場所提供を行っていることについても合わせて確認した。</p>

**[小項目]5-1-5 熱中症対策講座を実施しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業一覧表</li> <li>・個別自主事業計画書・報告書</li> <li>・自主事業アンケート集計結果</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>独自プログラムによる熱中症対策のアドバイスを実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

**[中項目]5-2 利便性等サービスの向上についての考え方**

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p> <p>(アピールポイント) 無料体験・家族向けイベントなどについては、年間を通じて実施できている。 特に、ハロウィンイベントなどは年々参加者が増加傾向にあり、近隣住民との意見交換の場となっている。</p> <p>(改善課題) 費用対効果を考え実施に踏み切れていない部分があるため、その代替案を作成し実施することが今後の検討課題となっている。</p>
	<p>★評価できる点</p> <p>イベント事業についても、指定管理者の実績と経験に基づく独自の工夫や視点を加え高いレベルで実施している。また、運動履歴管理システムなどを活用した健康増進事業の推進も評価できる。</p>
評価機関コメント	<p>★課題・奨励事項</p> <p>広報戦略については課題を残す。単に集客を目的する広報展開と、定期刊行物の発行などによる指定管理者としての管理運営の理念やスタンスを明確にする媒体を棲み分けしながら、統一的に展開していくことを期待したい。</p>

**[小項目]5-2-1 持込備品管理簿を作成し運用しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <p>・備品リスト ・備品管理簿 ・ヒアリング</p>
		<p>★評価の説明</p>
		<p>作成し、運用していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]5-2-2 運動履歴管理システム「ウェルネスシステム」を運用しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・目視</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>指定管理者の独自の工夫と視点を加えたシステムを運用していることについて、現地での目視及びヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]5-2-3 イージーラインのマシンを設置し運用しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・目視</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>指定管理者の独自の工夫と視点を加えたマシンを設置し運用していることについて、現地での目視及びヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]5-2-4 快適性・安全性を重視したマシンレイアウト及び動線を確保しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・目視 ・ヒアリング
		★評価の説明
		指定管理者の実績と経験及び独自の工夫と視点により、快適性・安全性を重視したレイアウトと動線を確保していることについて、現地での目視及びヒアリングで確認した。

**[小項目]5-2-5 広報活動において「広報えびな」を活用しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・タウンニュース ・ヒアリング
		★評価の説明
		掲載規模(スペース)の関係で活用していないことについて、ヒアリングで確認したが、代替媒体として「タウンニュース」へ自主事業を都度掲載していることについて合わせて確認した。



**[小項目]5-2-6 独自のホームページを作成し運用しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・独自ホームページ</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		作成し、運用していることについて、独自ホームページの閲覧及びヒアリングで確認した。

**[小項目]5-2-7 月に1回「えびな市民活動通信」を発行しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		現時点では発行していないことについて、ヒアリングで確認した。代替案としてホームページ上へ自主事業案内を都度掲載していることについても合わせて確認した。

**[小項目]5-2-8 SNSで情報を発信しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・facebook</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		facebook等で自主事業の案内を実施していることについて、facebookの閲覧及びヒアリングで確認した。

**[小項目]5-2-9 定期的に家族向けイベントを開催しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業一覧表</li> <li>・個別自主事業計画書・報告書</li> <li>・各種事業チラシ</li> <li>・自主事業アンケート集計結果</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		指定管理者の実績と経験及び独自の工夫と視点により、家族参加型の自主事業を開催(流しうーめん・花火鑑賞会・ハロウィンイベントなど)していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

**[小項目]5-2-10 定期的に無料体験イベントを開催しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業一覧表</li> <li>・個別自主事業計画書・報告書</li> <li>・各種事業チラシ</li> <li>・自主事業アンケート集計結果</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>指定管理者の実績と経験及び独自の工夫と視点により、サイエンスフェスティバル・ハロウィンイベントなどを開催していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]5-2-11 定期的に有名人を招聘したイベントを開催しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業一覧表</li> <li>・個別自主事業計画書・報告書</li> <li>・各種事業チラシ</li> <li>・自主事業アンケート集計結果</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>指定管理者の実績と経験及び独自の工夫と視点により、国内トップアスリートやオリンピック、また大学教授を招聘しての自主事業を開催していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

[小項目]5-2-12 トレーニングルーム、プール利用に際して回数券を導入し運用しているか

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・リーフレット</li> <li>・利用ガイドブック</li> <li>・案内掲示</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
<p>導入し運用していることについて、上記関係書類、掲示の目視及びヒアリングで確認した。</p>		

**[中項目]5-3 施設運営への市民意見の反映について**

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p> <p>(アピールポイント)</p> <p>子供向けの教室などの際には、実際に社員が模倣的に実施することで、開催前に子供たちがやりやすいような環境づくりを考えることを常に意識している。例えばバレンタインイベント時などには、チョコレートを湯煎で溶かす際に、調理台と高さがありボールを支え難いことに気づき、開催時には踏台などを準備するなどの措置を行っている。</p> <p>(改善課題)</p> <p>苦情処理に関して、決められたマニュアル等を作成していない。受付窓口で意見を言われた際に、受付係では処理できない案件に関しては社員が対応する。その際もう一度始めから話を伺うと更なるトラブルへとつながるため、大まかな引継ぎを行ってから対応にあたるなどの決まり事はあるが、不十分であると考えている。</p>
	<p>★評価できる点</p> <p>利用者アンケート、教室事業個別アンケート、ご意見箱、ホームページでのご意見・ご要望メールなど多様な形態で市民要望を把握し、経営会議で課題抽出と対応方法の検討を行い、検討結果の掲示により利用者に告知する仕組みとなっていることは評価できる。</p>
評価機関コメント	<p>★課題・奨励事項</p> <p>お客さまBOXの設置と運用は確認したが、カードの記入場所やBOXの設置場所については、従業員が視認できないエリアを設定するなどの考慮が必要であろう。また、苦情処理(対応)マニュアルについては、施設として統一したマニュアルを早急に作成することを奨励する。</p>

**[小項目]5-3-1 年に1回利用者アンケートを実施しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <p>・平成28年度実績報告書(アンケート結果)            ・利用者アンケート集計結果(2017年7月1日～7月21日実施)            ・ヒアリング</p>
		<p>★評価の説明</p> <p>アンケートを実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]5-3-2 アンケートには満足度を把握する項目が含まれているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・平成28年度実績報告書(アンケート結果) ・利用者アンケート集計結果(2017年7月1日～7月21日実施) ・ヒアリング
		★評価の説明
		一部含まれていることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

**[小項目]5-3-3 アンケート結果は公開しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・ヒアリング
		★評価の説明
		掲示で公開していることについて、ヒアリングで確認した。

**[小項目]5-3-4 お客様の声BOXを設置し運用しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している (A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<b>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</b>
		・お客様の声BOX ・お客様の声をお聴かせ下さい ・ヒアリング
		<b>★評価の説明</b>
		設置し運用していることについて、上記の目視及びヒアリングで確認した。

**[小項目]5-3-5 運営協議会を設置し運用しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<b>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</b>
		・意見交換会のお知らせ(2017年9月8日開催) ・第1回意見交換会議事録 ・ヒアリング
		<b>★評価の説明</b>
		運営協議会に代わって、施設利用者(個人・団体)を交えての意見交換会を開催していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

**[小項目]5-3-6 苦情処理マニュアルを作成し運用しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・リスクマネジメント規程</li> <li>・接客接客スタンダード/フロント・スタンダード・オペレーション</li> <li>・社規則集</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>苦情案件はデータベース化し、情報共有を行っているがマニュアルは作成されていないことについて、ヒアリングで確認した。上記を代替マニュアルとして考慮した。</p>

**[小項目]5-3-7 苦情処理マニュアルを更新しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・リスクマネジメント規程</li> <li>・接客接客スタンダード/フロント・スタンダード・オペレーション</li> <li>・社規則集</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>苦情案件はデータベース化し、情報共有を行っているがマニュアルは作成されていないことについて、ヒアリングで確認した。上記代替マニュアルの更新と解釈した。</p>



**[小項目]5-3-8 苦情・トラブルに関する研修を実施しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・各種スタートアップ研修(接客・接客など)</li> <li>・ビジネスマナー・CS研修(サービス研修)</li> <li>・管理業務日誌</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		サービス研修内で苦情に関するシミュレーションを実施するとともに、週一回の責任者によるミーティングで苦情に関する情報共有を行っていることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

**[小項目]5-3-9 苦情・トラブルの案件をデータベースに集約しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年度年次実績報告書(利用者からの問合せ・苦情及び対応)</li> <li>・月次実績報告書(お客様の声)</li> <li>・管理業務日誌</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		苦情案件はデータベース化し、情報共有を行っていることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

**[小項目]5-3-10「お客様に教えて頂こうプロジェクト」を継続運用しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケート集計結果</li> <li>・ご意見箱</li> <li>・ホームページからの問合せ</li> <li>・市長への手紙</li> <li>・窓口や直接スタッフへのご意見</li> <li>・経営委員会議事録・配布資料</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>上記による意見把握～課題抽出～業務改善の一連の仕組みの総体を「お客様に教えて頂こうプロジェクト」として位置づけて運用していることについて、ヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]5-3-11 市が実施するモニタリングに協力しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年度年次実績報告書</li> <li>・月次実績報告書</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>協力していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]5-3-12 セルフモニタリングを実施し、次年度の事業計画に反映しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年度年次実績報告書</li> <li>・月次実績報告書</li> <li>・「お客様に教えて頂くプロジェクト」関連資料</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		年間のPDCAマネジメントシステムのC・A段階として位置づけ、実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

**[小項目]5-3-13 市が実施するモニタリング(労働条件審査会)に協力しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年度年次実績報告書</li> <li>・月次実績報告書</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		協力していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

**[小項目]5-3-14 本社部門による巡回モニタリングを実施しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年度年次実績報告書</li> <li>・月次実績報告書</li> <li>・管理業務日誌</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>定期的に担当のエリアマネージャーが巡回で施設を訪問し接客・接遇などのモニタリングを実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]5-3-15 第三者機関によるモニタリングを実施しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>平成29年度中に実施予定であることについて、ヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]5-3-16 教室事業は3ヵ月ごとに見直しを実施しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業一覧表</li> <li>・個別自主事業計画書・報告書</li> <li>・自主事業アンケート集計結果</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>教室事業における指定管理者の実績と経験及び独自の工夫や視点により、3ヵ月ごとの見直しを適切に実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。また、見直しに際して定員充足率が低い教室を機械的に打ち切るのではなく、回数の変更や時間の短縮などで対応していることについても、合わせて確認した。</p>

**[小項目]5-3-17 職員自身の教室体験会を開催しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業一覧表</li> <li>・個別自主事業計画書・報告書</li> <li>・自主事業アンケート集計結果</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>教室開始前後でスタッフ自ら参加し体験を行ない、課題の抽出などを行っていることについて、ヒアリングで確認した。</p>

**[中項目]5-4 新たなサービスについての考え方**

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p> <p>(改善課題)                  利用団体の個人情報に関わる部分の新しいサービスが不十分であると考えている。                  独自に発信する形で情報提供は行っているが、提案書に記載した内容と比べると不十分である。                  そのため、利用者と連携したサービスを展開することが、今後の検討課題である。</p>
評価機関コメント	<p>★評価できる点</p> <p>指定管理者の実績と経験及び資源に基づき、独自の工夫や視点を加えた、通常のサービスレベルを超えた新たなサービス(例えば健康相談事業など)を提供していることは評価できる。</p>
	<p>★課題・奨励事項</p> <p>飲食事業は、当施設を利用者、市民に対しプラスに印象づけるかマイナスに印象づけるかの重要な事業の1つといえる。施設全体の経営戦略として抜本的な見直しを行うことを奨励する。</p>

**[小項目]5-4-1 無料巡回バスは計画通り運行しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <p>・目視                  ・ヒアリング</p>
		<p>★評価の説明</p> <p>ユタカトラベルへの委託は実施していないが、海老名総合病院と連携し、海老名駅から施設への巡回バスを導入していることについて、現地での目視及びヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]5-4-2 施設への道案内表示を実施しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設リーフレット</li> <li>・ホームページ</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		リーフレットやホームページには施設までのアクセスを掲載しているが、道案内表示は実施していないことについて、現地までの目視及びヒアリングで確認した。

**[小項目]5-4-3 ホームページにルートガイドを掲載しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である。(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページ</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		掲載していることについて、ホームページの閲覧及びヒアリングで確認した。

**[小項目]5-4-4 調理準備室厨房施設を活用して飲食事業を展開しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年度年次実績報告書(ビナレッジカフェ収支状況)</li> <li>・掲示</li> <li>・リーフレット</li> <li>・目視</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		指定管理者の独自の工夫や視点を加えて展開していることについて、上記関係書類、現地での目視及びヒアリングで確認した。

**[小項目]5-4-5 飲食事業に際し、月に1度、衛生指導員が巡回しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		食品衛生責任者による確認を実施していることについて、ヒアリングで確認した。



**[小項目]5-4-6 飲食事業と連動させたパブリックビューイングを開催しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・目視</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>エントランスの大型モニターにて国際試合等スポーツ関連の放送を実施しているが、飲食事業とは連動していないことについて、ヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]5-4-7 料理教室実施団体と連携した事業を展開しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業一覧表</li> <li>・個別自主事業計画書・報告書</li> <li>・自主事業アンケート集計結果</li> <li>・事業チラシ</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>登録団体と連携を行い、そば打ち体験教室を開催したことについて、上記関係書類及びヒアリングで確認したが、指定管理者は、件数が少ないので今後検討が必要との見解を示している。</p>

**[小項目]5-4-8 専門相談員により健康相談を週5回実施しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年度年次実績報告書(健康相談実施状況一覧)</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>指定管理者の実績と経験に基づき、独自の工夫や視点を加えて実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]5-4-9 ウェルネスシステムと連動させた健康相談を実施しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年度年次実績報告書(健康相談実施状況一覧)</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>指定管理者の実績と経験に基づき、独自の工夫や視点を加えて実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]5-4-10 体組成計と連動させた健康相談を実施しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・平成28年度年次実績報告書(健康相談実施状況一覧) ・ヒアリング
		★評価の説明
		指定管理者の実績と経験に基づき、独自の工夫や視点を加えて実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。

**[小項目]5-4-11 有料のパーソナルストレッチを実施しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・平成28年度年次実績報告書(健康相談実施状況一覧) ・ヒアリング
		★評価の説明
		指定管理者の実績と経験に基づき、独自の工夫や視点を加えて実施していることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。また、安全性を考慮しパーソナルストレッチに代わり、マンツーマントレーニング(有料)を実施していることについても合わせて確認した。

**[小項目]5-4-12 ホームページに登録団体ごとのマイページを設定しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページ</li> <li>・情報コーナー、コミュニティボードの目視</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>設定していないことについて、ホームページの閲覧及びヒアリングで確認した。代替策として、情報コーナー・コミュニティボードへ、各種登録団体の募集案内やイベント開催等の告知を掲示していることについても合わせて確認した。</p>

**[小項目]5-4-13 定期的にメールマガジン(「えびな市民活動通信」)を配信しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページの閲覧</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		<p>メールマガジンの発信は行っていないが、施設での自主事業案内、開館状況、プール水質分析結果等をホームページ上へ掲載していることについて、ホームページの閲覧及びヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]5-4-14 海老名市防災ホームページとリンクできるバナーを設置しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページの閲覧</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		設置していることについて、ホームページの閲覧及びヒアリングで確認した。

**[小項目]5-4-15「えびな安全安心メール」への登録を利用者に促しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		★評価の説明
		現時点では実施していないが、ホームページへ掲載予定(調整中)であることについて、ヒアリングで確認した。

**[小項目]5-4-16 市が導入している「学校メール」制度について広報しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・ヒアリング
		★評価の説明
		防災警報等発生時はホームページ上へ掲載しているが、今後リンク先を埋め込む方向で検討を進めていることについて、ヒアリングで確認した。

**[小項目]5-4-17 デジタルサイネージを継続運用しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・デジタルサイネージの目視 ・ヒアリング
		★評価の説明
		指定管理者の独自の工夫や視点を加えて継続運用していることについて、現地での目視及びヒアリングで確認した。

**[中項目]5-5 ボランティア相談についての考え方**

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p> <p>(アピールポイント) 週2回実施している、ボランティア相談会などでは利用者より概ね高評価をいただいている。 また、ボランティア相談員と密に連絡を取り、相談しやすい環境配慮なども意識している。</p>
評価機関コメント	<p>★評価できる点</p> <p>市民活動センターの設置目的を実現する上で重要な事業であるボランティア相談会及びNPOスタートアップ講座の事業を、継続的に運用し成果を実現していることは高く評価できる。</p>
	<p>★課題・奨励事項</p> <p>相談件数を増やしボランティアのすそ野を広げていくためには、事業の存在自体を市民に広く周知する広報活動が前提となろう。当施設の広報戦略を再構築する中で明確に位置づけることを奨励する。また、当施設の管理運営や海老名市における指定管理施設においてボランティアが活動できる領域を広げていくことを期待したい。</p>

**[小項目]5-5-1 月2回、ボランティア相談員による相談会を実施しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <p>・平成28年度年次実績報告書(ボランティア相談実施状況)            ・相談コーナーの目視            ・ヒアリング</p>
		<p>★評価の説明</p> <p>指定管理者の独自の工夫や視点を加えて、相談員と連携しながら実施していることについて、上記関係書類、現地での目視及びヒアリングで確認した。</p>

**[小項目]5-5-2 NPO法人アドバイザーネットワーク神奈川との連携事業を実施しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<b>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</b> ・自主事業一覧表 ・個別自主事業計画書・報告書 ・自主事業アンケート集計結果 ・事業チラシ ・ヒアリング
		<b>★評価の説明</b>
		指定管理者の独自の工夫や視点を加えて、同法人と連携しながら事業を実施していることについて、上記関係書類、現地での目視及びヒアリングで確認した。

**[小項目]5-5-3 市民活動団体間の合同発表会を開催しているか**

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<b>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</b> ・平成28年度年次実績報告書(事業計画実施状況) ・事業チラシ ・ヒアリング
		<b>★評価の説明</b>
		周年祭で市民活動団体への発表会場所の提供をしていることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。



**[小項目]5-5-4 NPOスタートアップ講座を開催しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である (C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・平成28年度年次実績報告書(ボランティア相談実施状況) ・相談コーナーの目視 ・ヒアリング
		★評価の説明
		週2回のボランティア相談と連動させて実施しているが内容や成果において不十分であることについて、上記関連書類、現地での目視及びヒアリングで確認した。

**[小項目]5-5-5 市が設置している「生涯学習ボランティア制度」について広報しているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		・ヒアリング
		★評価の説明
		問合せに対しては対応しているが、積極的には広報していないことについて、ヒアリングで確認した。

**[大項目]6 収支予算及び指定管理料**

**[中項目]6-1 収支予算**

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p> <p>(アピールポイント) 平成 26 年度と比較すると、平成 28 年度は収支が増加し、支出を抑えたため収益としてはプラス域に達してきた。</p> <p>(改善課題) 平成 26・27 年度については、新規物件であるため見込んでいた収支・支出が大幅なずれが生じ、大きくマイナスとなってしまった。但し、自主事業展開などを大幅に改善することで、平成 28 年度は収支を改善することに成功したため、今後も収支・支出の見直しを行っている。</p>
評価機関コメント	<p>★評価できる点</p> <p>指定管理者コメントの通り。</p>
	<p>★課題・奨励事項</p> <p>適切な計画の設定と進捗管理を徹底し、平成28年度に改善に転じた財政構造を更に確実性のあるものとするを期待したい。</p>

**[小項目]6-1-1 平成26年度～平成28年度収支決算数値は当該年度の収支予算に則した数値となっているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年度年次実績報告書(収支決算書)</li> <li>・月次実績報告書(収支比較表)</li> <li>・経営会議議事録、配布資料</li> <li>・ヒアリング</li> </ul>
		<p>★評価の説明</p> <p>指定管理者が総括で述べているとおり、平成 26・27 年度については、新規物件であるため見込んでいた収入・支出が大幅なずれが生じ、大きくマイナスとなったこと、平成 28 年度は自主事業の改善などの要因で収入が増加し、支出を抑えたため収益としてはプラス域に達してきたことについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

**[中項目]6-2 指定管理料**

指定管理者コメント	<p>★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。</p> <p>(アピールポイント) 事業計画などを作成し、それに基づいた管理・運営業務を着実に実施している。</p> <p>(改善課題) 事業計画は作成しているが、収支が伴わない事業などの洗い出しまでしか出来ていない。 今後はその収支が伴わない事業をどのように改善していくかを検討することが重要であると考えている。</p>
	<p>★評価できる点</p> <p>指定管理者コメントの通り。</p>
評価機関コメント	<p>★課題・奨励事項</p> <p>適切な計画の設定と進捗管理の徹底、及び各種事業の見直しにより、平成28年度に改善に転じた財政構造を更に確実性のあるものとするを期待したい。</p>

**[小項目]6-2-1 平成26年度～平成28年度における指定管理料は当該年度の収支予算に則した数値となっているか**

指定管理者	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	<p>★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)</p> <p>・平成28年度年次実績報告書(収支決算書)            ・月次実績報告書(収支比較表)            ・経営会議議事録、配布資料            ・ヒアリング</p>
		<p>★評価の説明</p>
		<p>指定管理者が総括で述べているとおり、平成28年度の決算における収支の改善方向をより現実的なものとしていくためにも事業改善の取組みが急務であることについて、上記関係書類及びヒアリングで確認した。</p>

## 第三者評価実施要領

### 1 第三者評価の目的

指定管理施設で提供されるサービス水準の向上や指定管理制度導入の透明性向上に役立てることを目的とする。

### 2 評価対象施設

- (1) 海老名市立えびな市民活動センター
- (2) 海老名市立中央図書館・海老名市立有馬図書館
- (3) 海老名市文化会館・海老名市民ギャラリー
- (4) 海老名運動公園・北部公園・中野公園・その他スポーツ施設

### 3 第三者評価の概要

- (1) 事業達成度評価により実施する。
- (2) 評価内容

事業計画書（応募時、各年次、個別事業）の提案事項及び仕様書等の要求事項に基づき、施設の運営・管理状況、管理体制、利用者拡大やサービス向上に対する取組が適正に履行されているかを第三者の視点から客観的な評価を行う。

- (3) 評価方法

指定管理者による自己評価結果を参考に、第三者評価機関（総合システム研究所株式会社。以下「評価機関」という。）が評価する。主に管理運営に係る文書（事業計画書、事業報告書、仕様書、協定書、各種規程、マニュアル、手順書等）及び記録（運用記録等）の確認、施設視察（施設環境、安全・安心、接遇、インフォメーション等）、施設従業員へのヒアリング等を通じて評価を実施する。

- (4) 評価対象期間

平成 28 年 4 月 1 日から第三者評価現地確認日

### 4 事業達成度評価

- (1) 評価の構造

事業計画書の提案事項に基づき、①小項目、②中項目、③大項目に分類する。

- (2) 評価基準

#### ①小項目評価（資料1 「1 小項目評価シート例」参照）

- ・高いレベルで実施している : A評価 5ポイント
- ・実施している : B評価 4ポイント
- ・実施しているが不十分である : C評価 3ポイント
- ・実施していないか、極めて不十分な実施である : D評価 1ポイント

の4段階により、指定管理者の自己評価及び評価機関の第三者評価を実施する。

なお、評価機関は評価に際しては、「事業達成度評価を実施する上での考え方（資料2）」を参考とする。

②中項目評価（資料1 「2 中項目評価シート例」参照）

小項目の評価結果を参考にしながら、中項目の区分ごとに指定管理者としてのアピールポイント及び課題の抽出、解決方向を記述し、併せて評価機関が評価できる点や課題・奨励事項を記述することにより、中間的な総括を行う。

③大項目評価（資料1 「3 大項目評価シート例」参照）

中項目の評価結果を参考にしながら、大項目の区分ごとに総括的な評価を行う。なお、大項目評価の実施においては、小項目評価結果（A評価、B評価、C評価、D評価）に、それぞれ5、4、3、1の係数を掛け、5点満点で表す。それらの平均値として現れる数字を「達成度指数」とし（小数点第2位を四捨五入）、達成度指数に応じて以下のとおりに評価（達成度評価）するものとする（【表1】「達成度評価基準」参照）。

【表1】達成度評価基準

達成度	達成度評価
4.5～5.0	極めて高いレベルで提案事項を履行している
4.0～4.4	高いレベルで提案事項を履行している
3.5～3.9	概ね提案事項を履行している
3.0～3.4	提案事項のかなりの部分が履行できていない
2.9以下	提案事項が履行できていない

④講評

評価機関が全体の講評（小項目・中項目・大項目の総評）を行う。

(3) 評価の最終決定

①評価機関内プロジェクトチームによる組織的な検証

評価機関の担当スタッフが評価機関内の評価委員会に評価結果報告書（案）を提示し、組織的な検証に基づき評価を最終決定する。

②指定管理者の自己評価と評価機関による第三者評価との齟齬について

指定管理者と評価機関との評価が著しく異なる場合は、相互で調整し、評価機関の事実誤認等が明らかになった場合は評価内容を変更する場合がある。

(4) 評価結果

上記4（2）に示された小・中・大の各項目の評価及び講評により「第三者評価報告書」を構成する。

(資料1) 事業達成度評価 シート例

1 小項目評価シート例

1-2-1 備品調達に際し、市の財政負担の平準化に貢献しているか(小項目)

指定管理者	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
評価機関	評価	<input type="checkbox"/> 高いレベルで実施している(A評価) <input checked="" type="checkbox"/> 実施している(B評価) <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分である(C評価) <input type="checkbox"/> 実施していないか、実施が極めて不十分である(D評価)
	コメント	★根拠(文書、運用履歴、ヒアリング、目視等)
		★評価の説明

2 中項目評価シート例

1-2 運営実績の功績やアピールについて(中項目)

指定管理者 コメント	★アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性を記述して下さい。
評価機関 コメント	★評価できる点
	★課題・奨励事項

3 大項目評価シート例

1. 管理運営を安定して行う物的能力及び人的能力に関する事項(大項目) ※

評価コメント	小項目評価結果集計			達成度 指数
	評価別係数	小項目数	評価点	
	A評価(5ポイント)	4項目	20(ポイント)	3.9 (イ / ア)
	B評価(4ポイント)	16項目	64(ポイント)	
	C評価(3ポイント)	4項目	12(ポイント)	
	D評価(1ポイント)	1項目	1(ポイント)	
	—	25項目(ア)	97(ポイント)(イ)	

## (資料2) 事業達成度評価を実施する上での考え方

### 1 小項目評価各評価の基準 (指定管理者参照用)


評価	評価基準
A評価	提案事項の実施において、企業独自の工夫や視点を加え、高いレベルで実施されている。
B評価	提案事項の計画的な実施、実施内容の点検・評価、報告書等での成果の確認や改善の方向性の明示などが適正に行われている。
C評価	提案事項の計画的な実施、実施内容の点検・評価、報告書等での成果の確認や改善の方向性の明示などのいずれかにおいて不備があるか、一部不十分な点がある。
D評価	提案事項を実施していないか、極めて不十分である。

### 2 小項目評価・チェックリスト (評価機関参照用)

評価	評価
A評価	下記の項目の内、10項目以上チェックが入り、企業独自の工夫や視点を加えた実施が見られる場合
B評価	下記の項目の内、10項目以上にチェックが入った場合
C評価	下記の項目の内、7項目以上にチェックが入った場合
D評価	下記の項目の内、チェックが入った項目が7個未満の場合

#### (チェックリスト)

- 実施しているか (事実関係)
- 計画書を作成しているか
- 目的を設定しているか
- 目標を設定しているか
- 成果を設定しているか
- マニュアル等に基づき実施しているか
- 資源配分 (スタッフ、予算など) は適切か
- スケジュール管理をしているか
- 運用を記録 (運用シート、チェックリスト、報告書等) しているか
- 組織的に点検・評価を実施しているか
- 点検・評価により課題を抽出しているか
- 課題の解決方向を明示しているか
- 点検・評価結果を記録 (会議録、報告書等) しているか



評価項目一覧  
(共通一般項目)




大項目	中項目	小項目
法令順守等に関する事項	共-1 法令遵守	共-1-1 指定管理業務において必要な各種法令を遵守しているか
		共-1-2 個人情報の適切な管理を実施しているか
		共-1-3 海老名市情報公開条例の趣旨に則り情報公開規程を作成しているか
	共-2 サービスの向上等	共-2-1 市民の平等利用を確保しているか
		共-2-2 施設の効用を最大限発揮する運営を実現しているか
		共-2-3 市民・利用者の立場に立ったサービスの向上に努めているか
		共-2-4 自主事業を適切に実施しているか
	共-3 モニタリング	共-3-1 利用者の意見が反映される仕組みを構築しているか
		共-3-2 セルフモニタリングを実施し、結果を市に報告しているか
		共-3-3 アンケートを実施し、結果を市に報告しているか
	共-4 安全・安心	共-4-1 利用者の安全・安心を確保する危機管理の仕組みを構築しているか
		共-4-2 災害対策(マニュアルの作成、運用など)を行っているか
		共-4-3 施設賠償責任保険(指定管理者特約条項等の付いたもの)に加入しているか
		共-4-4 環境マネジメントシステムに基づき環境に配慮した管理運営を実施しているか
	共-5 施設の維持管理	共-5-1 施設・設備の保守管理業務を適切に実施しているか
		共-5-2 備品の保守管理業務を適切に実施しているか
		共-5-3 施設の清掃業務を適切に実施しているか
		共-5-4 施設の警備業務を適切に実施しているか
	共-6 管理運営全般	共-6-1 安定した管理運営体制を構築しているか
		共-6-2 自主事業を適切に実施しているか
		共-6-3 管理運営経費の縮減を図っているか
	共-7 市・地域との連携と協力	共-7-1 地域の特性を反映したサービスの提供が行われているか
		共-7-2 市が主催・共催する各種イベントに支援・協力をしているか
		共-7-3 市の重要政策課題への対応を行っているか

大項目合計:1

中項目合計:7

小項目合計:24



評価項目一覽  
(独自項目)

大項目	中項目	小項目
1. 管理運営を安定して行う物的能力及び人的能力に関する事項	1-1 同等施設の管理運営実績について	なし
	1-2 運営実績の功績やアピールについて	1-2-1 備品調達に際し、市の財政負担の平準化に貢献しているか
		1-2-2 交流館の調理準備室を活用し、飲食事業を実施しているか
		1-2-3 託児サービス事業を実施しているか
		1-2-4 FMカオンと連携した広報活動を実施しているか
		1-2-5 海老名総合病院と連携した緊急時対応及び健康関連講座は実現したか
	1-3 個人情報の保護及び賠償責任について	1-3-1 法令・条例は職員が参照できる仕組みとなっているか
		1-3-2 個人情報保護方針は市民・利用者に周知する仕組みとなっているか
		1-3-3 個人情報保護方針は職員に周知する仕組みとなっているか
		1-3-4 代表企業はプライバシーマークを取得したか
		1-3-5 個人情報保護責任者を特定しているか
		1-3-6 個人情報保護責任者を職員に周知しているか
		1-3-7 本施設独自の内部規程類を策定し運用しているか
		1-3-8 個人情報を取得する際に本人同意の仕組みとなっているか
		1-3-9 個人情報は施錠可能な書庫等に保管しているか
		1-3-10 個人情報は視認不可能な書庫等に保管しているか
		1-3-11 アクセス権限を設定し規程等に明示しているか
		1-3-12 利用期間が終了した個人情報はシュレッダーで破碎しているか
		1-3-13 PC・ネットワーク関連の管理規程を作成し運用しているか
		1-3-14 職員に対し個人情報理解度テストを実施しているか
		1-3-15 入退室管理簿により入退室を管理しているか
		1-3-16 各施設の責任者によるセルフチェックの仕組みを運用しているか
		1-3-17 本部役職者による監査を実施しているか
		1-3-18 代表団体・構成団体が運営する隣接施設とのクロスチェックをしているか
1-3-19 SNS利用に関する規程を作成し運用しているか		
1-3-20 個人情報の委託先に対し、個人情報管理責任者を専任させているか		
1-3-21 個人情報の委託先に対し、個人情報の取扱状況を報告させているか		
1-3-22 職員に対し守秘義務に関する誓約書を提出させているか		
1-3-23 守秘義務違反に対して罰則規定を設けているか		
1-3-24 文書管理規程を作成し運用しているか		

2. 管理運営計画に関する事項	2-1 基本的な管理運営方針について	1-3-25 施設賠償責任保険に加入しているか
		2-1-1 管理運営方針を市民に周知しているか
		2-1-2 管理運営方針を職員に周知しているか
		2-1-3 法令・条例は職員が参照できる仕組みとなっているか
		2-1-4 会計監査を実施しているか
		2-1-5 金銭管理研修を実施しているか
		2-1-6 備品台帳を作成しているか
		2-1-7 海老名駅構内を活用したPR活動を実施しているか
		2-1-8 湘南ベルマーレと連携した講演やイベントを開催しているか
		2-1-9 さわやか体操の普及に貢献しているか
		2-1-10 レスミルズプログラムを展開しているか
	2-2 管理運営体制及び従事者の配置について	2-2-1 事業計画書に基づく組織体制となっているか
		2-2-2 事業計画書に基づく勤務体制となっているか
		2-2-3 接客接遇研修を実施しているか
		2-2-4 CPR(心肺蘇生法)・AED操作研修を実施しているか
		2-2-5 接客接遇研修を実施しているか
		2-2-6 設備品質管理研修を実施しているか
		2-2-7 研修に際しては、効果測定を実施しているか
		2-2-8 再委託先選定・管理サイクルを運用しているか
		2-2-9 非常時・緊急時の危機管理体制を構築しているか
		2-2-10 設備トラブル時におけるバックアップ体制を構築しているか
		2-2-11 最新の緊急時連絡網を維持している
		2-2-12 防災訓練を実施しているか
		2-2-13 緊急時の対応フローを作成し運用しているか
		2-2-14 傷病者への応急処置の対応フローを作成し運用しているか
		2-2-15 事業継続計画を作成し運用しているか
	2-3 必要な資格について	2-3-1 建築物環境衛生管理技術者を配置しているか
		2-3-2 第三種電気主任技術者を配置しているか
		2-3-3 甲種防火管理者を配置しているか
		2-3-4 サービス介助士を配置しているか
		2-3-5 CPR & AED インストラクターを配置しているか

		2-3-6 フィットネスライセンス取得者を配置しているか
		2-3-7 スイミングライセンス取得者を配置しているか
	2-4 不正利用や犯罪等の防止	2-4-1 色別ロッカーキーバンドにより不正利用を防止しているか
		2-4-2 未使用施設の施錠管理を実施しているか
		2-4-3 施設内外の巡回監視を実施しているか
		2-4-4 インカムを携帯し緊急時に備えているか
		2-4-5 来館者に対しバッジを着用させているか
		2-4-6 警察官立寄所の指定を受け、その旨ステッカー掲示をしているか
		2-4-7 金庫のマスターキーの管理について時間帯別鍵責任者を選任しているか
		2-4-8 市が発信される防犯情報を施設内に掲示しているか
		2-4-9 こども110番の家としての運用を実施しているか
		2-4-10 地域の防犯活動団体と具体的な連携を実現しているか
		2-4-11 防災防犯対策講座を実施しているか
		2-4-12 危機管理関連のマニュアル類を必要に応じて更新しているか
3. 施設の平等利用の確保に関する事項	3-1 施設の平等利用の確保に関する事項	3-1-1 えびな市民大学の講座スケジュールを施設の一般予約前に一般利用者に告知しているか
		3-1-2 耳マークを受付付近に掲示しているか
		3-1-3 ハートプラスマークを受付付近に掲示しているか
		3-1-4 高齢者向けのホームページ機能を充実させているか
		3-1-5 障がい者スポーツ大会等への参加促進の取組みを展開しているか
		3-1-6 父子向け教室の開催など、世代間交流の取組みを展開しているか
		3-1-7 コミュニティボードを設置し運用しているか
		3-1-8 海西中学校の職場体験を実施しているか
		3-1-9 教育支援教室を実施しているか
		3-1-10 コカコーラ社による熱中症対策講座を実施しているか
		3-1-11 住民向けCPR(心肺蘇生法)・AED操作講習会を実施しているか
		3-1-12 防災顧問を配置しているか
		3-1-13 近隣医療機関情報を事務所に掲示しているか
		3-1-14 えびな安心キットを高齢者に配布しているか
		3-1-15 災害対応の自動販売機を設置しているか
		3-1-16 防災時に備えビスコ保存館を施設内に保管しているか

		3-1-17 レスキューボードベンチを設置しているか
		3-1-18 施設入口付近に手指消毒液を設置しているか
4. 管理運営経費の縮減に関する事項	4-1 管理運営経費の縮減に関する事項	4-1-1 指定管理期間中における指定管理料の削減計画は実現しつつあるか
		4-1-2 レクリエーション館における利用料金収入想定額を超過した超過額の30%を市に還元しているか
		4-1-3 マルチジョブ化により経費縮減を実現しているか
		4-1-4 消耗品の集中購買システムの運用により経費縮減を実現しているか
		4-1-5 スケールメリットにより廉価な保険料を実現しているか
		4-1-6 施設・設備の運用の見直しにより水光熱費の縮減を実現しているか
		4-1-7 予防保全により将来的なコストの増大を抑制しているか
5. 施設効用の最大限発揮に関する事項	5-1 自主事業の考え方	5-1-1 レクリエーション館における自主事業は事業計画書に基づき実施しているか
		5-1-2 多目的グラウンドにおける自主事業は事業計画書に基づき実施しているか
		5-1-3 交流館における自主事業は事業計画書に基づき実施しているか
		5-1-4 自主事業の成果発表会を実施しているか
		5-1-5 熱中症対策講座を実施しているか
	5-2 利便性等サービスの向上についての考え方	5-2-1 持込備品管理簿を作成し運用しているか
		5-2-2 運動履歴管理システム「ウェルネスシステム」を運用しているか
		5-2-3 イージーラインのマシンを設置し運用しているか
		5-2-4 快適性・安全性を重視したマシンレイアウト及び動線を確保しているか
		5-2-5 広報活動において「広報えびな」を活用しているか
		5-2-6 独自のホームページを作成し運用しているか
		5-2-7 月に1回「えびな市民活動通信」を発行しているか
		5-2-8 SNSで情報を発信しているか
		5-2-9 定期的に家族向けイベントを開催しているか
		5-2-10 定期的に無料体験イベントを開催しているか
		5-2-11 定期的に有名人を招聘したイベントを開催しているか
		5-2-12 トレーニングルーム、プール利用に際して回数券を導入し運用しているか
	5-3 施設運営への市民意見の反映について	5-3-1 年に1回利用者アンケートを実施しているか
		5-3-2 アンケートには満足度を把握する項目が含まれているか
		5-3-3 アンケート結果は公開しているか

		5-3-4 お客様の声BOXを設置し運用しているか	
		5-3-5 運営協議会を設置し運用しているか	
		5-3-6 苦情処理マニュアルを作成し運用しているか	
		5-3-7 苦情処理マニュアルを更新しているか	
		5-3-8 苦情・トラブルに関する研修を実施しているか	
		5-3-9 苦情・トラブルの案件をデータベースに集約しているか	
		5-3-10「お客様に教えて頂くプロジェクト」を継続運用しているか	
		5-3-11 市が実施するモニタリングに協力しているか	
		5-3-12 セルフモニタリングを実施し、次年度の事業計画に反映しているか	
		5-3-13 市が実施するモニタリング(労働条件審査含)に協力しているか	
		5-3-14 本社部門による巡回モニタリングを実施しているか	
		5-3-15 第三者機関によるモニタリングを実施しているか	
		5-3-16 教室事業は3ヵ月ごとに見直しを実施しているか	
		5-3-17 職員自身の教室体験会を開催しているか	
		5-4 新たなサービスについての考え方	5-4-1 無料巡回バスは計画通り運行しているか
			5-4-2 施設への道案内表示を実施しているか
			5-4-3 ホームページにルートガイドを掲載しているか
5-4-4 調理準備室厨房施設を活用して飲食事業を展開しているか			
5-4-5 飲食事業に際し、月に1度、衛生指導員が巡回しているか			
5-4-6 飲食事業と連動させたパブリックビューイングを開催しているか			
5-4-7 料理教室実施団体と連携した事業を展開しているか			
5-4-8 専門相談員により健康相談を週5回実施しているか			
5-4-9 ウェルネスシステムと連動させた健康相談を実施しているか			
5-4-10 体組成計と連動させた健康相談を実施しているか			
5-4-11 有料のパーソナルストレッチを実施しているか			
5-4-12 ホームページに登録団体ごとのマイページを設定しているか			
5-4-13 定期的にメールマガジン(「えびな市民活動通信」)を配信しているか			
5-4-14 海老名市防災ホームページとリンクできるバナーを設置しているか			
5-4-15「えびな安全安心メール」への登録を利用者に促しているか			
5-4-16 市が導入している「学校メール」制度について広報しているか			
5-4-17 デジタルサイネージを継続運用しているか			

	5-5 ボランティア相談についての考え方	5-5-1 月2回、ボランティア相談員による相談会を実施しているか
		5-5-2 NPO法人アドバイザーネットワーク神奈川との連携事業を実施しているか
		5-5-3 市民活動団体間の合同発表会を開催しているか
		5-5-4 NPOスタートアップ講座を開催しているか
		5-5-5 市が設置している「生涯学習ボランティア制度」について広報しているか
6. 収支予算及び指定管理料	6-1 収支予算	6-1-1 平成26年度～平成28年度収支決算数値は当該年度の収支予算に則した数値となっているか
	6-2 指定管理料	6-2-1 平成26年度～平成28年度における指定管理料は当該年度の収支予算に則した数値となっているか

大項目計:6

中項目計:16

小項目＝個別評価項目計:157