

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 青葉公会堂・青葉スポーツセンター 合築施設評価シート

評価機関名：総合システム研究所株式会社

令和7年 3月

## 目次

<b>評価結果の総括</b>	2
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>	4
(1) 地域及び地域住民との情報交換	4
(2) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	5
<b>II. 利用者サービスの向上</b>	6
(1) 利用者アンケート等の実施・対応	6
(2) 意見・苦情の受付・対応	8
(3) 公正かつ公平な施設利用	10
(4) 講堂貸出業務	12
(5) 利用者支援業務(トレーニング室)	12
(6) 託児サービス事業	13
(7) スポーツ教室事業	13
(8) 広報・PR活動	15
(9) 職員の接遇	15
(10) 利用者サービスに関する分析・対応	16
(11) 利用者サービスの向上全般(その他)	16
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>	17
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	17
(2) 備品管理業務	18
(3) 施設衛生管理業務	19
(4) 利用者視点での維持管理	20
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	20
<b>IV. 緊急時対応</b>	21
(1) 緊急時対応の仕組み整備	21
(2) 防犯業務	21
(3) 事故防止業務	22
(4) 事故対応業務	23
(5) 防災業務	25
(6) 非常口・避難経路等の点検	25
(7) 緊急時対応全般(その他)	26
<b>V. 組織運営及び体制</b>	27
(1) 業務の体制	27
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	29
(3) 個人情報保護・守秘義務	32
(4) 経理業務	34
(5) 組織運営及び体制全般(その他)	36
<b>VI. その他</b>	37

## 評価結果の総括

※協定書等で定めるとおりの管理運営ができていない点や、協定書等での定めはないが不足していると感じられる点、加えて施設独自の取組として評価できる点などを、総括として記載しています。協定書等で定めるとおり(標準的な水準)の管理運営については記載していません。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地 域 及 び 地 域 住 民 と の 連 携	<p>①乳幼児から高齢者まで幅広い年齢に対応した教室を開催。子ども21教室、大人32教室。 また親子リトミックを土日に開催する事で父親も参加できるよう企画。</p> <p>②横浜市のスポーツフェスティバル10月13日(日)子どもから参加できる測定会や無料で参加できるレッスンを実施。</p> <p>③昭和大学藤が丘リハビリテーション病院と連携。「あおば心臓リハビリ教室」を開催。理学療法士による講話や当社スタッフによる体操を実施。</p> <p>④すすきの中学校の職場体験受入れ、中学校での職業講話、運動を実施。</p> <p>⑤区内在住のフラワーアレンジメント講師による文化教室を開催。</p> <p>⑥地域の各種団体が行う大会にスポーツ用具を貸出。大会や地域団体の運動指導。</p> <p>⑦青葉区主催のユニバーサル野球のイベントに初級パラスポーツ指導員を派遣。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>(1)地域及び地域住民との情報交換 横浜市スポーツ・レクリエーションフェスティバルでは、無料測定会や教室を開催し、多くの人々が参加しました。障がいのある方も参加できるイベントの開催、ユニバーサル野球のイベントにパラスポーツ指導員資格を持つ職員を派遣するなど、多方面に渡る地域住民への運動指導を行っています。また、地域の方々と協力し、読み聞かせイベントの開催や、ジョギングをしながらの清掃活動を実施しています。昭和大学藤が丘リハビリテーション病院と連携し、リハビリ教室も開催しています。ロビーでは地域の方々が作品を展示できるスペースを設置し、小さな美術館としての役割を果たしています。</p> <p>(2)地域及び地域住民との連携全般 地域の中学校の職業体験の受入れや、職員が中学校に出向いて職業講話や運動体験を実施しています。また、施設の利用を促進するためにスタンプラリーも企画しています。</p>
II ・ 利 用 者 サ ー ビ ス の 向 上	<p>①お客様の要望を確認し運営に反映する事を目的に年1回利用者アンケートを実施。 トレーニング室のスマホ利用が増えてきており、案内を刷新。</p> <p>②保健推進委員と連携し血管年齢チェックや体力測定、体組成測定を無料で実施。</p> <p>③トレーニング室では、パワーラックの導入、腹筋台の交換、ベンチ台を増設いたしました。 また年1回ワイヤー交換を行っております。</p> <p>④マッサージチェアの導入。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>(6)スポーツ教室事業 幅広い対象に応じた、各種のスポーツ教室を実施しています。令和5年度は延べ40,212名の参加があり、地域のスポーツ振興に貢献しています。また、団体利用・一般利用、教室事業がバランス良く行われており、高い稼働率で運営できています。</p> <p>【不足している点】</p> <p>(1)利用者アンケート等の実施・対応 利用者目線に立った記入場所と回答場所の見直しが必要です。</p> <p>(5)託児サービス事業 託児サービス事業が進んでいません。常設の前に保護者のプログラムと併行して、子どものプログラムを実施するという方法を提案します。</p>

<p>Ⅲ ・ 施設 ・ 設備 の 維持 管理</p>	<p>①日々の点検表を活用し、トレーニングマシンは毎日点検、スポーツ用具については、年間計画の下、専門業者による点検を実施。器具等の不具合は、月次報告、社内DBに記録。 ②清掃は始業前にトイレ、ロッカールーム、居室別の清掃。営業時間内はスタッフ巡回時にゴミ収集を実施。 ③ごみ処理は横浜市のルールにしたがって分別するとともに、保管場所の衛生管理を適切に実施。</p>	<p>【評価できる点】 (1) 協定書等に基づく業務の遂行 スポーツセンターでは、建物および設備の管理は、日次点検シートおよび始業前点検シートを用いて確認をしています。 (2) 備品管理業務 スポーツセンターでは、各種の点検シートを活用し備品の安全を確認しています。トレーニング機器やスポーツ用備品は、種別ごとの安全基準による点検項目を定め確認しています。点検記録の作成と次期点検を明記することにより、点検漏れを防止しています。 【不足している点】 (4) 利用者視点での維持管理: 一部のごみ箱がいっぱいになった状態がありました。</p>
--	---	--

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV・緊急時対応	<p>①緊急時対応マニュアルを整備、青葉区防災計画、消防計画に基づき、グループ共同事業体での緊急時マニュアルを策定し設置。これに基づき共同事業体での防災訓練を可能な限り消防立会いにて実施。社内では月1回安全報告を実施。</p> <p>②緊急連絡先一覧は人事異動を反映させ、都度最新を掲示し全員が確認出来るようにしている。</p> <p>③自動体外式除細動器(AED)を受付前、研修室前に設置し、日次点検にて記録。</p> <p>④公益財団法人日本スポーツ施設協会のスポーツ救急員(CPR&amp;AED)認定プロバイダーを取得。またライセンスの認定ができる認定インストラクターを配置。</p> <p>⑤災害時対応型の自動販売機を設置し、災害時に提供できる体制を整えている。</p> <p>⑥熱中症対策の注意喚起を行う為、熱中症アドバイザーの資格取得。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>(2)防犯業務 スポーツセンターでは1時間ごとの巡回、公会堂では諸室の使用の都度、原状復帰の確認に合わせ定期的な巡回を行っています。</p> <p>(3)事故防止業務 スポーツセンターでは、各種チェックシートを活用した日次点検や、安全衛生委員会によるリスクアセスメントを毎月行っています。公会堂では、全国的に展開する管理施設の最新の事例を基にした研修を行っています</p> <p>(4)事故対応業務 職員全員が救急救命の資格を取得し、熱中症等の知識や事故等の緊急時の対応を学んでいます。</p> <p>(5)防災業務 防災計画に基づく訓練は、参加できなかった職員に訓練のシナリオや課題等を共有しています。</p> <p>【評価機関からの推奨】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・避難経路図の一部は、避難経路を判断しやすいよう見やすく改善することを期待します。</li> <li>・「防火対象物点検結果報告書」の未提出があったため、書類整備と確認体制を整えることが望ましいです。</li> </ul>
V・組織運営及び体制	<p>①営業時間中は責任者を配置すると共に、欠員が発生しないように体制を整備。</p> <p>②支配人は防火管理者、健康運動指導士、ユニバーサルマナー、初級パラスポーツ指導員、日本スポーツ施設協会認定インストラクター資格を保有。他スタッフも初級パラスポーツ指導員、介護福祉士、ノルディックウォーキングライセンス等を取得しているスタッフを配置し安全で効果的な運動をサポートできる体制を確立。</p> <p>③スタッフの品質向上の為、公共事業者研修、個人情報保護、IT理解度研修、コンプライアンス研修を受講。</p> <p>④各種教室の備品や消耗品については本社一括取扱の集中購買システムを活用し、安価で無駄のない購入を実施。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>(2)業務の体制 公共施設・スポーツ施設従事者として必要な研修を集合研修・オンデマンド研修で効果的に行っており、100%の受講が達成できています。</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組</p> <p>(3)個人情報保護・守秘義務</p> <p>(4)経理業務 研修ツール、個人情報保護管理体制、経理業務において、施設と代表企業本社が連携して、高いクオリティで効率的な運営が実現しています。</p> <p>【評価期間からの推奨】</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るためお取組 個人情報保護理解度テストの仕組みを他の研修項目でも確立し、研修→理解度チェック・現場でのチェック→フォローアップにより、持続的に成長する仕組み作りを推奨します。</p>
VI・その他	<p>①沢山の区民の皆様に施設に足を運んで頂けるよう取り組み行っている。体力測定会、血管年齢測定、スタンプラリーお友達同伴利用を実施。またロビーに小さな美術館として、青葉区の方作品、書道などを展示。</p> <p>②2024年は青葉区民マラソンに協賛すると共にスタッフは派遣し運営支援。</p> <p>③青葉区主催の多数遺体取扱訓練に参加しスムーズに訓練が出来るよう実施。</p> <p>④青葉区スポーツ普及委員会に協力していただき、ポッチャ、ナインゴール、輪投げなど障がいをお持ちの方も参加できるイベントを実施。</p>	<p>【不足している点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・諸々の活動に対して記録を残すことが不足しています。ヒアリングでの確認だけでなく、活動実績のエビデンスを残す必要があります。</li> </ul> <p>【評価期間からの推奨】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「第3期横浜市スポーツ推進計画(案)」の26の取組の内、具現化できる施策は積極的に取組むことを推奨します。利用者には、シニア世代が多い状況ですが、「取組3:働く世代と子育て世代の親と子が楽しむスポーツの充実」の具現化に向けて、平日夜に働く世代の利用者増に向けたプログラムの充実、平日朝・昼に子育て世代の利用者増に向けたプログラムの展開を検討していただきたいと考えます。</li> </ul>



## I. 地域及び地域住民との連携

### (1) 地域及び地域住民との情報交換

①地域におけるスポーツ振興事業の促進や支援において、どのような取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;地域におけるスポーツ振興事業の促進、支援の取組の内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①乳幼児から高齢者まで幅広い年齢層に対応した53教室を提供。年4期、受講総数4,000名以上の方にご参加いただき区民の健康作りを支援。          ②横浜市スポーツレクリエーションに参画し、無料で参加できる教室や測定会を実施。無料の教室は2023年115名、2024年250名の方が参加。          ③青葉区高齢・障害支援課と連携し地域の方の運動指導にスタッフを派遣。          ④当社スタッフが地域の方の運動指導、運動支援が認められて神奈川県スポーツ施設功労者を受賞。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料「月次報告書」、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・横浜市スポーツ・レクリエーションフェスティバルで無料の測定会や教室を開催し、多くの参加者がありました。</li> <li>・ユニバーサル野球のイベントに、パラスポーツ指導員の資格を持つ職員を派遣するなど、地域の方への運動指導を行っています。</li> <li>・ロビーに小さな美術館として、地域の方が作品を展示できる場所を提供しています。</li> <li>・青葉区民マラソンに協賛すると共に、スタッフを派遣し運営支援を行っています。</li> </ul>

②区、区体育協会等の関係機関及びスポーツセンター利用団体、自治会町内会等の地域団体や地域住民との交流・連携に関して、どのような取組を行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;区、区体育協会等の関係機関及びスポーツセンター利用団体等&gt;</p> <p>①青葉区スポーツ普及委員会と連携しイベントを実施。          ②横浜市青葉区内の中学生を対象とした「職業体験」の受入れを行い、生徒の成長に役立つ協力。          また職業講話として中学校に出向き地域社会で働く講話や運動体験を実施。          ③青葉区バレーボール大会前のストレッチ体操の指導。          ④青葉区民マラソン大会において朝7:00前に青葉区役所の受入れを行い受付体制としてスタッフを毎回派遣。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。資料「月次報告書」、ヒアリング&gt;</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・青葉区スポーツ普及委員会の協力を受け、障がいのある方も参加できるイベントを実施しています。</li> <li>・地域の方と連携し、読み聞かせ等のイベントを開催しています。</li> <li>・地域の方と職員で、ジョギングしながら清掃活動を行う『プロキック』を実施しています。</li> <li>・昭和大学藤が丘リハビリテーション病院と連携したリハビリ教室を開催し、理学療法士による講話や職員による体操を実施しています。</li> </ul>

## (2) 地域及び地域住民との連携全般（その他）

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>地域の中学校の職業体験の受入れや、職員が中学校に出向いて職業講話や運動体験を実施しています。また、施設の利用を促進するためにスタンプラリーも企画しています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>



## Ⅱ. 利用者サービスの向上

### (1) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している	<input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> その他	
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない		
評価機関 記述			
<p>＜実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)＞</p> <p>スポーツセンター・公会堂ともそれぞれに年に1回、期間を定めてアンケートを実施しています。令和6年度はスポーツセンターは195件、公会堂は約100件のアンケートを取得しています。</p> <p>＜実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)＞</p>          <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p>			

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。  
※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            資料「アンケート集計結果表」、ヒアリング</p> <p>&lt;課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>スポーツセンターのトレーニング室で利用者のマナーが悪いというご指摘に対して、注意喚起の掲示、職員の巡回でのお声掛けをしています。公会堂では、「外灯が暗い」等の管理範囲外のことに對してご意見がありましたが、管轄する区への報告を行い、連携しています。</p>	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

## (2) 意見・苦情の受付・対応

### ①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している
<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある	<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<p>&lt;一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>トレーニング室の受付カウンターで掲示をしています。やや利用者の目に触れにくい場所での案内となっていますので、人流の多い場所での掲示の検討が必要です。</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

### ②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？

※利用者からの苦情や意見を受け付ける窓口を整備しているかどうか目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>ロビーに「お客様の声BOX」を設置しています。ホームページでの受付は行っていない。公会堂はホームページで電話番号の案内をしています。</p> <p>&lt;設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

### ③苦情解決の仕組みがあるか？

※利用者の苦情等に対する受付方法、対応手順、責任者や担当者等が決まっているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料「苦情発生時等の解決プロセス」、ヒアリング</p> <p>&lt;仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	



④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>ロビーの掲示板に「お客様の声への回答」と併せて、対応の手順を案内しています。</p> <p>&lt;周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

※利用者から寄せられた苦情等について、その内容を記録に残しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用者からいただいた苦情等ご意見は、すべて「お客様の声への回答」として掲示回答を行っており、それを記録として保管しています。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

※職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設だけでは対応できないものに関しては、市・区等関係機関につないでいるかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料「お客様の声への回答」、ヒアリング</p> <p>&lt;一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1 つ以上の媒体（館内掲示・広報紙・ホームページなど）で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。利用者会議等で公表している場合は、議事録の記載内容を確認する。また、当該利用者のプライバシーを侵害しないよう配慮しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;  資料「お客様の声への回答」、現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>受付フロント横の掲示板で苦情等ご意見に対してひとつずつ回答をしています。</p>	

(3) 公正かつ公平な施設利用

①施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報を、地域に幅広く提供しているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>ホームページ掲載  ①施設案内、料金案内、各種教室、レッスン案内、アクセス方法等  ②各種教室、レッスンスケジュール  定期教室案内、ワンレッスン案内、トレーニング室利用案内、個人利用案内、定期教室空き枠状況  掲示板  団体利用居室空き状況、各居室利用状況、スポーツセンターからのお知らせ</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ホームページ、現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・ホームページ・施設内だけでなく、隣接する区役所や地域のケアセンターでも案内を行っています。</p>



②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

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

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料「優先決定一覧表」、ヒアリング</p> <p>&lt;行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

④人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※研修としては市が主催する研修等も含まれる。全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料「研修受講記録」</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>スポーツセンター担当の代表企業の研修体制が整っています。研修内容は法律に即して、職員に必要なことを整理したレベルの高い内容です。年に1回の集合研修を行い、欠席者はオンデマンドで視聴しています。受講者の記録のあり、全員が受講できていることが管理できています。公会堂担当の構成企業はeラーニングで研修を実施しています。</p>	





#### (4) 講堂貸出業務

##### ① 講堂の利用者に対して、利用内容の打合せ等を行っているか？

※催し物を開催する前に、催し物スケジュール、舞台・客席等の利用方法、照明設備・音響設備等のセッティング、観客の誘導方法等について、利用者と事前に打合せを行っているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            資料「青葉公会堂打合せ表」、ヒアリング            &lt;行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

#### (5) 利用者支援業務(トレーニング室)

##### ① 初回利用時に健康調査の問診を行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            資料「昭和大学利用者名簿」、ヒアリング            &lt;行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>昭和大学心臓→リハビリ</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>提携している昭和大学から紹介のリハビリテーションで来られる方に対しては、症状の共有ができています。一般の利用者に関しては、口頭での問診に留まっています。</p>	

②利用者が快適にトレーニング機器を使えるよう、利用方法や注意事項に関する説明を実施しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>使用方法を誤れば、大きな事故につながるフリーウエイトゾーンでの注意を重点的に行っています。</p>	

## (6) 託児サービス事業

①託児サービスを行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            資料「年次事業報告書」、ヒアリング</p> <p>&lt;行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>託児サービスを常設しているのではなく、イベントとして不定期に、保護者がプログラムに参加されているときに子どもを預かるという工夫をしています。ただし、集客には課題があります。</p>	

## (7) スポーツ教室事業

①スポーツ教室事業の対象者は、各年齢層を網羅しているか？

※施設で実施しているスポーツ教室事業の内容を確認する。特定の年齢層のみを対象としたものとなっていない、又は事業の中に全ての世代を対象としたものがある場合、網羅していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している	<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している
<input type="checkbox"/> 網羅していない	<input type="checkbox"/> 網羅していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            資料「年次事業報告書」、ホームページ、パンフレット、ヒアリング</p> <p>&lt;網羅していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>定期教室は大人対象が32教室、親子・子ども対象教室は21教室、都度教室は43教室が設定されており、子ども、大人、親子、高齢者を対象とした内容を網羅できています。令和5年度は年間2,170教室を行い、延べ40,212名の参加、1教室あたりの平均参加人数が19名と高い水準となっています。</p>	

②スポーツ教室事業は多様な種目を網羅しているか？

※多様な種目とは、競技種目（卓球、バドミントン、太極拳、社交ダンス、バレーボール、バスケットボール、フットサル等）、健康体操教室、その他（エアロビクス、ジャズダンス等）を言う。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している	<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している
<input type="checkbox"/> 網羅していない	<input type="checkbox"/> 網羅していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            資料「年次報告書」、ホームページ、パンフレット、ヒアリング</p> <p>&lt;網羅していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;            期間教室は大人対象はヨガ・調整系、スポーツ系、健康づくり、ダンス、親子・子ども対象は体操、ダンス、バレエ、フットサル、バスケットボール、卓球、都度教室はエアロビクス、体操、ZUMBA、ヨガ、健康体操、レズミルズ、卓球、バレエと多様な種目を実施ができています。令和5年度は年間2,170教室を行い、延べ40,212名の参加、1教室あたりの平均参加人数19名と高い水準となっています。</p>	

③スポーツ教室の設定数等を、優先利用枠の範囲内で設定しているか？

※「スポーツセンター業務の基準」で示す優先利用枠(平日1/3以下、土曜日1/6以下、日曜・祝祭日1/2以下)の範囲内で設定しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設定している	<input checked="" type="checkbox"/> 設定している
<input type="checkbox"/> 設定していない	<input type="checkbox"/> 設定していない
評価機関 記述	
<p>&lt;設定内容について記述して下さい。(100字以内)&gt;            業務の基準に基づいて、平日は1/3以下、土曜日は月6コマ以下、日祝日は年30日以下の設定ができていますことを確認しました。</p> <p>&lt;設定していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>基準内の優先利用枠を確保した上で、多数の教室参加者を確保しており、一方、令和5年度は利用可能コマ数の12,450コマに対して、10,874コマの利用があり、稼働率は87%と高い水準になっています。</p>	

④初心者の市民(在勤・在学を含む)を優先する抽選方法や往復ハガキスタイルの申込方法を行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            現場確認(館内掲示)、パンフレット</p> <p>&lt;行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

期間教室は「事前受付教室」として、館内に往復ハガキを用意しており、パンフレットに申込み方法をわかりやすく記載しています。さらにホームページでも案内しています。

## (8) 広報・PR活動

### ① 広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

※施設独自の広報紙の発行、区や市の広報紙への情報提供、ホームページの作成、町内会掲示板等への情報提供、他公共施設へのパンフレットやちらしの設置などを実施しているかどうかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①ホームページを活用し、施設情報を定期的に更新しタイムリーな情報を掲出。          ②あおバリューにて教室案内、イベント案内実施。          ③青葉区X(エックス)を活用。          ④イベント情報など近隣のコナミスポーツクラブに掲示。          ⑤近隣の公共施設に定期教室のちらしを設置。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認、広報物、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・広報内容が施設情報に偏っており、施設の活動全般の広報が不足しています。</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・あおバリューでの放送、地域の公共施設(地区センター、ケアプラザ)、代表企業の近隣運営施設といった地域と連携した広報活動ができています。</p>

## (9) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①ワンストップサービスによる、受付スタッフでのご案内を実施。          ②社内研修制度の活用、みだしなみマニュアルの基準を遵守。          ③接客接遇研修を実施          ④電話対応チェック実施。</p>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

<p>⑤契約先の各部署、課の連絡先、緊急時対応の連絡先を電話機の近くに掲示し、迅速な対応。</p> <p>⑥受付対応マニュアルを設置し迅速に対応。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・代表企業・構成企業とも、毎年全職員に対して、接客接遇研修を実施しています。</li> <li>・受付での応対だけでなく、見学者に対しての館内案内の内容も明確になっていること、電話応答時に適切は情報提供ができるように必要情報をファイリングした冊子を備えています。</li> <li>・スポーツセンターの支配人は日々の接客に対してのOJTを行っています。</li> </ul>
---	--

## (10)利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。&gt;(400字以内)&gt;</p> <p>利用実績については「月次報告書」による集計を行い、居室別利用状況やレッスン参加数などから利用状況を分析している。利用者のニーズ、地域の方が参加しやすくなるようなイベントやプログラムを開催している。子どもの夏休み中に「宿題やつつけタイム」や元日本陸上コーチによる「走り方」教室、横浜市のBリーグ団体ビー・コルセアーズによるバスケットボール教室の開催を実施。</p>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スポーツセンターでは、施設の稼働率が高く、対象や種目を細分化した各教室の展開と高い集客人数ができており、高水準でのサービスが実現しています。</li> <li>・公会堂では地域の文化活動をサポートし、高い稼働率を実現しています。</li> </ul>

## (11)利用者サービスの向上全般(その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用者のお声を聞く仕組み、苦情やご意見の対応、利用者サービス向上に向けての職員の教育。公平平等な利用のためのルールに基づいた運営等の基本的なことはできており、スポーツセンター・公会堂ともに多数の利用者があります。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>託児サービスは保護者がプログラムに参加する間、子どもを預かるというサービスを行っていますが、集客が厳しい状況です。保護者のプログラムだけでなく、その時間帯に子どもに対しても魅力のあるプログラムを行い、子育て世代の利用増を計画することを提案します。</p>



### Ⅲ. 施設・設備の維持管理

#### (1) 協定書等に基づく業務の遂行

##### ①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>建物および設備の管理は、施設年間業務計画に基づき専門会社に委託し、定期点検後は職員が確認を行っています。スポーツセンターにおける日常点検では、日次点検シートおよび始業前点検シートを用いて職員が確認をしています。これらの取り組みにより、異常の早期発見や迅速な対応が可能となり、適切かつ徹底した管理が実現されています。</p>	

##### ②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。

日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

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

## (2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、施設(市所有)の備品台帳があるか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p>&lt;(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

②施設(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

※評価対象年度に購入した新規備品に関しては、書類上記載されたものが存在するかどうかを確認する。  
その他の備品に関しては、任意で5つの備品(高額備品を優先する)を備品台帳から抽出して、存在するかどうかを確認する。

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

③利用者が直接使う備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。  
※すでに対応済みの場合は、「安全性に関わる損傷等がない」と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p>&lt;安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>スポーツセンターにおいては、始業前点検シートや日次点検シートを活用し、日常的に備品の安全性を確認しています。トレーニング機器やスポーツ用備品については、種別ごとの安全基準に基づき、点検項目を設定して確認しています。さらに、点検記録を作成し次回点検時期を明記することで、点検漏れを防止し、高い安全管理を維持しています。</p>	



### (3) 施設衛生管理業務

#### ①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

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

#### ②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

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

#### (4) 利用者視点での維持管理

##### ①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①保守点検(年1回の観客席、バスケットゴール、トレーニングマシン、冷水器、マシンワイヤー交換)実施。          ②トレーニング室にタオルとアルコールを設置。          ③館内はインシューズのみでご利用いただくようにしている。見学者、一次利用者用にスリッパを用意。          またトイレにはシューズのまま使用できるスリッパを設置。          ④梅雨明けには施設周辺の植栽を行い外観を整える。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料「始業前点検シート」「日次点検シート」、ヒアリング、目視</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>清掃スタッフによる日常清掃や、日常で定められた点検項目に基づく職員の確認により、施設内は概ね清潔な状態を保っていますが、一部のごみ箱であふれそうな状態が見受けられました。</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

#### IV. 緊急時対応

### (1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

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

## (2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示されたとおりの防犯業務を実施しているかどうかを確認する。機械警備の場合、当該機械の設置の有無を確認すること。なお、動作異常が起こった場合は、適切に対応できているか、記録により確認する。適切な対応(①警備業者への迅速な復旧指示、②必要に応じ、警備業者に代替警備等の要請あるいは行政との対応協議、③対応状況の記録)ができていない場合は、適切に業務が行われていないと判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p>&lt;警備の内容についてチェック又は記述して下さい。&gt;</p> <div> <input checked="" type="checkbox"/> 機械警備           <input type="checkbox"/> その他(具体的に: )         </div> <p>&lt;協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

## ②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>&lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

## ③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？

※不審者・不審物の有無、利用していない各室等の施錠・消灯・異常の有無の確認のための館内定期巡回等が定期的に行われていることを、記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>始業開始前に全館の巡回を実施しています。また、スポーツセンターでは、ローテーション表に巡回チェック欄が設けられており、営業時間中1時間ごとに巡回し確認印を押しています。公会堂では、諸室の使用の都度、原状復帰の確認をするため、それに合わせて定期的な巡回が行われています。</p>	

## (3) 事故防止業務

### ①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている
<input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある	<input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある
<input type="checkbox"/> チェックしていない	<input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<p>&lt;一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

スポーツセンターでは、始業前点検シート、日次点検シート、トレーニングマシンの安全基準チェック表、スポーツ用備品の定期点検表など、各種チェックシートを活用し、細かく定められた点検項目を確実に確認することにより、安全性の確保と管理の徹底を実現しています。



②事件・事故等の防止及び対応体制等について定めたマニュアル等を使用して、事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
<b>評価機関 記述</b> <研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 資料「安全衛生委員会議事録」「安全の日ミーティング報告書」、対象者:職員全員 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  スポーツセンターでは、毎月安全衛生委員会を開催し、施設で起こりうる事故発生の抑制や対応についてリスクアセスメントを重ねています。公会堂では、全国的に展開する管理施設の最新の事例を基にした研修を行っています。	

#### (4) 事故対応業務

①AED(自動体外式除細動器)を設置しているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
<b>評価機関 記述</b> <設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  AEDのバッテリーチェックを毎日実施し、日次点検シートに記録しています。	

②AED(自動体外式除細動器)の操作研修を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない <input type="checkbox"/> AEDを設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない <input type="checkbox"/> AEDを設置していない
<b>評価機関 記述</b> <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「研修履歴」にCPR&AED資格取得の受講者、受講日を記録 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

スポーツセンターおよび公会堂の全職員が、日本スポーツ施設協会の救急員認定プロバイダー資格を取得しています。スポーツセンターに資格の認定ライセンス保有者がいるため、すぐに研修を行うことができる体制があります。

③その他事故対応策の研修等を実施しているか？（常勤・非常勤に関わらず）

※体調急変時等の事故対応をテーマとした研修を全ての職員に対して行っているかを確認する。スタッフミーティングの中で事故対応をテーマとして職員同士で勉強会を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>資料「安全衛生委員会議事録」「安全の日ミーティング報告書」、対象者:職員全員</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>スポーツセンターでは、毎月安全衛生委員会を開催し、施設で起こりうる事故発生の抑制や対応について研鑽を重ねています。公会堂では、全国的に展開する管理施設の最新の事例を基にした研修を行っています。</p>	

④事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している
<input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>&lt;体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

## （５）防災業務

### ①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p>&lt;作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>   <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>緊急時マニュアルとして、「青葉スポーツセンター災害対応マニュアル」「地震初動対応フロー(横浜市青葉スポーツセンター)」「有事対応ハンドブック」を整備し、職員に周知しています。また、「災害事前準備チェック表」で、災害用物品や被害軽減の取り組み状況についてチェックをしています。</p>	

### ②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>   <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>スポーツセンターと公会堂で合同訓練を行い、職員全員～9割くらいが参加しています。参加できなかった職員には、後日訓練での実施内容を共有しています。</p>	

## （６）非常口・避難経路等の点検

### ①非常口や避難経路等を常に問題なく利用できる状態に保っているか？

※非常口及び避難経路等において、避難の妨げとなるようなものが置かれていたり、避難者の安全を妨げるような状態になっていないかどうか、非常灯は点灯しているかを現場確認する。

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

②利用者が見やすい場所に避難経路図を示しているか？

※すべての利用者が見やすい場所・わかりやすい場所に避難経路図を示しているかを現場確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 示している <input type="checkbox"/> 示していない	<input checked="" type="checkbox"/> 示している <input type="checkbox"/> 示していない
評価機関 記述 <示していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  施設内の通路や諸室の至る箇所において、現在地の入った避難経路図を掲示しています。	

③消防機関による査察を受け、違反指摘等を受けている場合は適切な処理を行っているか？

※消防機関による査察結果を確認する。指摘を受けている場合は①区へ報告しているか、②既に是正あるいは何らかの処置が講じられている又は今後は是正される日程が明確であるか、が確認できれば適切な処理を行っていると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な処理を行っている <input type="checkbox"/> 適切な処理を行っていない <input type="checkbox"/> 指摘を受けていない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な処理を行っている <input type="checkbox"/> 適切な処理を行っていない <input type="checkbox"/> 指摘を受けていない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述 <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「防火対象物点検結果報告書」、ヒアリング <適切な処理を行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(7) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

- ・各所に掲示してある避難経路図の一部は、避難経路が入り組んでわかりづらいものがあるため、瞬時に判断できる程度に見やすく改善することを期待します。
- ・2024年度分の「防火対象物点検結果報告書」が青葉消防署へ未提出でした。書類整備を進め、確実に提出できる確認体制を整えることが望ましいです。

## V. 組織運営及び体制

### (1) 業務の体制

①スポーツセンターの開館時間中は、常時1名の責任者が配置されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 配置されている	<input checked="" type="checkbox"/> 配置されている
<input type="checkbox"/> 配置されていない	<input type="checkbox"/> 配置されていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;  資料「勤務シフト表」、ヒアリング</p> <p>&lt;配置されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>スポーツセンター運営を担当している代表企業は、常勤職員だけでは全開館時間の責任者配置ができないため、在職歴が長い非常勤職員も責任者として任命をしています。</p>	

②協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

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

### ③協定書等のとおりに開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<p>&lt;協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

### ④事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※館内で公表しているかどうかを確認する。希望者のみに閲覧させている場合、事業計画書や事業報告書を閲覧できる旨をポスター等で周知していれば、公表していると判断する。

※ホームページでも公表している場合は、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p>&lt;公表方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>ホームページ(横浜市青葉区、横浜市青葉スポーツセンター、横浜市青葉公会堂)</p> <p>&lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>青葉区のホームページで公表されていますが、自施設のホームページからもアクセスできるようになっています。</p>	



## (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

### ①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

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

### ②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「研修受講者記録」、資料「各種研修資料」、ヒアリング	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 人権研修、インストラクター研修、個人情報保護研修、コンプライアンス研修、熱中症対策研修、仕様書確認研修、CPR & AED講習会、公共事業者研修、接客接遇研修、鍵管理研修、金銭取扱研修	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
スポーツセンターの研修の内容は代表企業のノウハウが活用されたクオリティの高いものとなっています。また、職員の受講履歴を管理しており、全員が受講できていることを確認しました。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？（常勤、非常勤に関わらず）

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。（400字以内）&gt;</p> <p>①オンデマンドによる研修を中心に実施。 ②勤務中に個別に研修を受講可能。 ③他施設で研修を受講する際は、出勤として勤務。旅費交通費は個人立替精算にて口座振込。</p>	<p>&lt;確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）&gt;</p> <p>資料「研修受講者記録」、オンデマンドでの研修受講の仕組み、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）&gt;</p> <p>・①②の研修は集合研修とオンデマンド研修で実施されており、集合研修に参加できなかった職員に対しては、フォローアップ研修を行い、全員が受講できる体制を構築しています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）&gt;</p> <p>資料「事故防止マニュアル」、。ヒアリング</p> <p>&lt;情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）&gt;</p> <p>代表企業その他施設職員による体育室ささくれのパテ埋め研修に1部の職員が参加し、自施設で共有をしています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

※マニュアルは冊子化されていなくても、対応方法・手順が記されたものであれば作成していると判断する。  
 ※活用については、実際に活用しているかどうかをヒアリングにより確認する(新品の使われていないマニュアルが用意されているだけでは該当しない)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
受付対応マニュアルは応対時に対応できるように冊子になっており、質問に対して必要な情報をピックアップしやすくなっています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
	ヒアリング
	<不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
スタッフ全員に情報が行き届くよう社内システムを活用し研修や情報共有のツールとして活用。 その他社内通達や案内などはスタッフが見やすい所に設置し、一定期間が過ぎた際にファイリングしている。	・スポーツセンターと公会堂の研修がそれぞれで行われており、共同事業体としての一体的な取組が不足しています。 ・公会堂は職員の受講記録がなく、口頭での受講の確認となっています。
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

### (3) 個人情報保護・守秘義務

#### ①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

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

#### ②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
<b>評価機関 記述</b> <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>        <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  代表企業では、年に1回の研修に加え、四半期毎に理解度テストを実施しており、PDCAサイクルの確立ができています。	

④個人情報の取扱いについて、誓約書を取っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 取っている
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>横浜市の規定の即して、誓約書を取得しています。また代表企業では、入社時に個人情報保護に関する規定も含まれた誓約書を取得しています。特に誓約書は身元保証人の署名もあり、各職員自身の責任感を促す仕組みができています。</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

※使用目的が明示されており、かつ、収集した個人情報の使用目的が明確に説明できることがヒアリングにより確認できた場合に、適切に収集していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p>&lt;適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>個人情報を取得しているものは、スポーツセンターでは教室申込書と団体利用申込書、公会堂では申込書です。鍵のかかるキャビネで保管をしています。代表企業では、設定した基準を満たした職員が、鍵取扱い管理者として任命されています。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

※個人情報を収集する際に、目的外に使用しないことが明記されており、かつ、収集した個人情報を目的以外に使用していないことがヒアリングで確認できた場合に、適切に使用していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p>&lt;適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>個人情報を取得する場合は、使用目的を周知して記入者のご理解を得ています。また、使用目的以外の使用はありませんでした。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            現場確認、ヒアリング            &lt;一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>スポーツセンター、公会堂ともに利用者の個人情報は、鍵のかかるキャビネで保管をしています。また職員の個人情報の保護に関しては業務用パソコンにセキュリティパスワードを設定して漏洩を防止しています。</p>	

#### (4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<p>&lt;一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>施設では券売機とレジで利用料等の入金管理をしており、日次で精算をしています(レジクライアント精算表、券売機精算日報、駐車場精算機日報、stera決済端末表貼布台紙、売上入力チェックリスト、営業日報、売上金管理表、回数券販売レシート貼付台紙)。</p>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に: ) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ①で記載の各種帳票、金銭取扱い者名簿、ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  施設責任者が経理責任者として日次での経理をチェックしています。出納は代表企業が規定している基準を満たした職員が金銭取扱者として受付業務従事者全員が任命されており、受付フロントでの入出金の対応を行っています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。  
 なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

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





⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;  通帳、ヒアリング</p> <p>&lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>   <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>売上金を入金する入金口座の通帳があり、金庫で保管しています。施設では印鑑は使用していません。</p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)&gt;</p>       <p>①集中購買システムを活用し、安価に購入。多くのコピーが必要な場合は輪転機を使用。  ②使用していない居室の照明は適宜消灯  ③スタッフは自身で箸、カップを持参し使用。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>集中購買システム、現場確認、資料「勤務シフト表」、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>       <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・代表企業の集中購買システムにより消耗品の費用が低減できています。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>代表企業と構成企業は長年共同事業体として共に活動をしてきていますので、コミュニケーションがしっかり取れており、お互いのフォロー体制ができています。また、代表企業は現場と本社が一体となった連携が取れる仕組みにより、効率的で安定した運営が実現しています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

共同事業体の信頼関係を生かし、共通する項目に関しては集合研修の実施を提案します。また、代表企業の個人情報保護やITに関する理解度テストは大変良い仕組みであり、他の研修に関しても確認テストや現場でもモニタリングを行う仕組みを構築し、PDCAサイクルを確立することを提案します。

## VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①青葉区民マラソン大会にスタッフを派遣し、受付、案内業務をサポート協力。          ②多数遺体取扱訓練に参加。また事前準備に協力。          ③ユニバーサル野球イベントにパラスポーツ指導員2名参加し協力。          ④高齢・障害支援課主催の運動教室に講師派遣。          ⑤横浜市の心臓リハビリテーション登録施設となっている。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料「年次事業報告書」、資料「月次報告書」、チラシ、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・5名の職員が初級パラスポーツ指導者の資格を取得しており、パラスポーツを振興する体制を整えています。          ・横浜市の心臓リハビリテーション登録施設となっており、利用者も多く貢献ができています。</p>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①認知症予防の対策として「コグニサイズ」をプログラムに導入。          ②ご利用者のリラクゼーションを目的とし、マッサージチェアを設置。          ③当施設のスタッフが神奈川県スポーツ施設功労者として受賞している。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料「年次事業報告書」、資料「月次報告書」、チラシ、ヒアリング</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・利用者数が多く、施設稼働率、教室参加者数も他の公共体育館と比較しても高水準にあります。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・スポーツセンターにおいては、一般の利用者はシニア世代が多い状況です。「第3期横浜市スポーツ推進計画(案)」の「取組3:働く世代と子育て世代の親と子が楽しむスポーツの充実」に推進に向けた、具体的なプログラムの展開を提案します。</p>