

横浜市指定管理者第三者評価制度

旭スポーツセンター
評価シート

評価機関名：NPO中小企業再生支援

平成24年12月

目次

評価結果の総括	2
I. 地域及び地域住民との連携	4
(1) 地域及び地域住民との連携	4
(2) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	5
II. 利用者サービスの向上	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) 利用者支援業務(トレーニング室)	11
(5) 託児サービス事業	11
(6) スポーツ教室事業	12
(7) 広報・PR活動	13
(8) 職員の接遇	14
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	14
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	15
III. 施設・設備の維持管理	16
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	16
(2) 備品管理業務	17
(3) 施設衛生管理業務	18
(4) 利用者視点での維持管理	19
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	19
IV. 緊急時対応	20
(1) 緊急時対応の仕組み整備	20
(2) 防犯業務	20
(3) 事故防止業務	22
(4) 事故対応業務	23
(5) 防災業務	24
(6) 緊急時対応全般(その他)	25
V. 組織運営及び体制	26
(1) 業務の体制	26
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	27
(3) 個人情報保護・守秘義務	31
(4) 経理業務	33
(5) 組織運営及び体制全般(その他)	35
VI. その他	36

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	<ul style="list-style-type: none"> ・毎年、区内中学校(3~4校)課外授業の職場体験実習を受入れ、毎年5~6月にかけて、近隣の小学校の「まち探検(社会見学)」にも協力しています。 ・団体利用では施設主催教室等と重複使用しない限り、体育備品(体操用マット、跳び箱、エバーマット等)の貸出を行うとともに、横浜市の「さわやかスポーツ」に関する用具を、各町内会や小・中学校等のイベント時に貸出ししています。 ・旭区連携担当職員と協力し、地域で活動できる指導者の紹介や各町内会の会合に出席しています。 ・年4回開催される「旭区合同館長会・所長会会議」に積極的に参加し、他施設や他団体との連携・情報交換を行っています。 ・年1回の「旭区体育協会総会」「旭区さわやかスポーツ普及委員会総会」「左近山連合自治会総会」にも出席し、地域との交流を図っています。 ・旭区の総合型スポーツクラブを目指す団体には、積極的に団体支援を行っています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・30年前より横浜市が市民の健康づくりにのために打ち出した「さわやかスポーツ」運動に協力して、グラウンドゴルフ道具など、20種目に上る用具を常時整備し、市民に無料で貸し出している。 ・地元の自治会が主催する「夏祭り」などの行事には、旭区保健センターと連携して、簡易体力測定などのブースを出店し、職員を送り込み、区民の健康相談にも応じている。 ・旭区体育協会との協力で年2回「普通救命講習会」を開催し、地元住民、旭区保健活動推進員への指導役割を担っている。 ・また、地域避難訓練に施設として参加したり、近隣中学校の職業体験や小学校の社会科見学にも協力して、地域との交流、連携に力を入れている。
II ・利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> ・スポーツ教室開催のチラシやセンターのPR用ポスターにより、区内の広域に施設のPR並びに教室開催を周知しています。 ・いつでもお客様に館内の見学をしていただいていることに加え、小、中学生や高校生の社会見学、職業体験、横浜市指導者養成講座受講生の実習を受け入れています。 ・ホームページには、個人利用の混雑情報や駐車場の混雑予想を定期的(定時)に情報更新しています。 ・接遇、個人情報基礎、人権啓発など体育協会職員の研修に参加し、平等公平への意識向上や、サービスの向上に努めています。 ・初めて来館、利用のお客様へは、更衣室や各室(トレーニング室等)へ職員がご案内、ご誘導をさせていただくことで、気持ちの良いご利用を体験いただいています。 ・四半期に一度アンケート調査を実施し、結果を「ビフォー・アフター」ボードに掲載することで、お客様と一緒に施設運営が生まれることを期待しています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケートから“建物は古いけれど、清掃が良く行き届いている”とのコメントが寄せられ、施設が力を入れている清掃という点が好評だったことは評価できる。 ・アンケート意見にはトレーニングマシンのリニューアル、トイレ設備改善、指導方法、ホスピタリティ等々だが、お金の掛かるものについては予算のやりくりや工夫で、人的対応面については研修内容の見直しなどで対策立案、実施している。対策については、施設長は職員が自分たちの考えで対処するように、決してトップダウン方式は取らないように配慮している。 ・四半期ごとのアンケート結果は、要望内容とともに1階ロビーに掲示しており、今後は立案した対応策及び対応実施の進捗状況を含め、掲示していく予定である。 ・施設長はアンケートやモニタリングで汲み上げた利用者要望を、運営に活かすことで、施設と利用者が一体となった施設運営を理想にしている。
III ・施設	<ul style="list-style-type: none"> ・日常清掃は、職員・サポートスタッフが中心に実施し、大会開催時などは、大会主催者に体育室・ロッカー・トイレ等、随時チェックしてもらっています。 ・定期清掃は専門業者に委託していますが、作業には必ず職員が立会い、清掃状況の確認を行っています。 ・事業計画に則り、チェックシートによる1日6回以上の館内外のチェックを行い、異常等が発見された場合は、直ちに職員が現認し、復元可能なものについては早急な対応を行っています。 ・外構清掃では、主に落ち葉の清掃や植え込み内のゴミの清掃、設備の破損有無の確認を合わせて行っています。 ・専門業者による除草・芝刈り・剪定は、施設周囲の美観を保つように、高木の剪定については、隣接する中学校と相談し、木陰を無くさぬように配慮しています。 ・各室のフロアモップは月に2回定期的に交換することで、お客様に清掃時の不快感が発生しないよう気を付けています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・日常点検チェックシートに基づき職員が2時間に1回、1日6回点検している。定期点検は法定点検事項や設備類の点検も委託業者が実施している。 ・「館内美化の徹底」が重点項目であり、施設長方針で『建物を古い小奇麗に』をモットーに、スタッフ全員が交代で清掃に従事、常時誰かが清掃している状況にある。洗面台 更衣室は1日6回その他は3回行う。アイスクリーム自販機は通常はアリが群がるがここでは常にクリーンさが保持されている。 ・トレーニングマシンは操作手順など多色刷りのテプラ用紙が貼り付けてあり安全性を重視した利用者本位のビジュアルな管理が行われている。 ・館内で利用者が排出したゴミは全て持ち帰りでゴミ容器は見当たらない。 ・落葉樹が多いが清掃がこまめに行われているので落ち葉が目立たずきれいな庭となっている。 ・年間22万人前後の利用者がいるとは思えないほど、館内の清掃が行き届いている。

	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	<ul style="list-style-type: none"> 横浜市「応急手当普及員」の資格を持つ職員が1名以上います。また、AEDは館内に常備し、扱いについては全職員に研修を行っています。 他施設で起きた事故状況は協会内のネットワーク上で情報共有されるとともに、所長会資料としても配布され、全職員で回覧、情報共有し、類似事故防止に努めています。 消防署へ提出の「消防計画」では、全職員に役割分担がなされていますが、最小の職員人数でも臨機応変に対応できるように日頃のミーティングで対応策を検討しています。 施設は非常用に飲料水、非常食などを常備し、地域の第一次避難集合場所として、旭スポーツセンターの駐車場を提供します。 消防設備点検で不具合を指摘された箇所においては、速やかに修理対応を実施しています。 	<ul style="list-style-type: none"> 当センターには緊急時対応のための非常勤職員まで含めた「自衛消防組織」があり「緊急時の連絡体制」、「危機管理体制」のマニュアルに基づき、年2回の消防訓練、避難訓練とリンクさせ、その連絡網が機能している。 機械警備会社は車で15分以内にある地元の業者と契約。機械の異常で作動しない場合でも近くにあるため短時間で駆けつけられるメリットがあり、安心感がある。 年間約22万人の利用者が出入りするためにスタッフと警備員とで定期的に内外を巡回している。職員は設備の所在場所確認、損傷確認 異常確認。汚れを早期に確認するため、警備員とは違う角度からチェックするメリットがある。 年2回の心肺蘇生法、AED操作研修が実施され20名が受講し、応急手当普及員及び上級救命講習終了の資格を得ている。急病人、負傷者が発生した場合は現場で初期対応を行い、救急隊が到着するまで一次救命措置を行う。
V 組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> 職員を積極的に外部研修に参加させて、他業種の思考やアイデアを吸収し、施設運営に反映しています。 新採用職員には、教室指導担当やトレーニング室での指導担当などOJTを義務づけています。 職員間(職員・受付職員)の情報・伝達・指示の連絡は、コンピュータ上の共有サーバーに伝言ファイルを設け、毎回出勤時に必ずチェックし、情報共有の徹底を図っています。 利用の無いエリアは照明を消し、冷暖房についても過度とならないよう調整しています。 事務所内での裏紙利用を徹底し、さらに、プリントミスや過度な印刷をしないよう各職員に注意喚起し、必要最低限のコピーにとどめるとともに、事務用品全般の削減にも努力しています。 備品類の長寿命化の一環として、設備点検をこまめに行い、小破修繕については、職員が安全性に十分配慮したうえで工夫しながら修繕しています。 	<ul style="list-style-type: none"> 平日の開館は9時～21時を23時まで延長している。 職員の人材育成は①本部②市③当センター立案の研修計画とOJTである。OJTは全職員同じ講師同じテーマで休館日に集合受講し、同じ情報の共有を図っている。 研修費用は参加者全員、個人負担ゼロである。 「36協定」を結び時間外勤務などを制度面からバックアップをしている。 全職員が受付、内部事務、経理、清掃をこなすことができ、多機能化している。また、コンピュータに長けている職員が、所内のチラシ全部を内製しコスト削減をしている。 POSシステムという小売業用のオンライン管理システムを導入、入金はバーコード管理し、納金機で現金を保管し、ミスの起きない管理をしている。 個人情報の集積、管理が重要で、現在望みうる最高のJISQ15001規格に準拠した「個人情報保護マネージメントシステム」(PMS)を構築して、専門の内部監査制度も設けている。
VI そ	<ul style="list-style-type: none"> 施設長は、旭区スポーツ推進委員を務めており、地域のスポーツ活動や健康づくりや街づくりのため精力的にボランティア活動をしています。 施設は地元旭区が主催する「ふるさと」感じるつながり～地域活動支援～「元気はつらつ区民スポーツ事業」、「旭区スポーツ祭(インディアカ・卓球など)」、「旭区青少年指導員主催・小学生「大縄跳び大会」」に会場提供や用具貸出などで協力しています。 設立から30年近くが経ち、老朽化が進む中、施設職員による早期発見、修理等に努めています。 高齢者人口、高齢者率ともに横浜市内で上位に位置している旭区において、健康づくりやスポーツ・余暇活動を通じた高齢者対策を検討しています。 これに伴い、2階への階段手すりや横浜市から車いすの提供を受けるなど、建物、備品への対応を進めています。 	<ul style="list-style-type: none"> 施設は開設30年となるが、施設長としては“古い＝汚い”は通用せずのポリシーで、“小綺麗”に向け、最大限の努力を続けている。 高齢化率が高い旭区は高齢者と子どもの健康づくりを最重要方針としている。当センターではその方針を具体化し高齢者対象の教室を6種、子ども対象教室を9種開催している。さらに一般向けの36種の教室でも高齢者の参加は自由である。施設長は市、区の会合には積極的に出向き、各種大会の開催受け入れ、用具の貸し出しなど市民の利用にさまざまな便宜を図っている。 【参考意見・提言】 施設の庭、生垣にはゴミ 汚れが見当たらないのは毎日のスタッフの努力の賜物です。これを継続されることが非常に重要です。ゴミ、汚れがあれば、それが相乗効果となって更に汚れを生み、そこに犯罪が生まれる可能性が生じかねません。深夜の寄り集まりは簡単な声かけで、小さいうちに芽を潰せるのではないのでしょうか。

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><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)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・区民のニーズに即したスポーツ教室などを開催しています。 ・年に1回、スポーツレクリエーションフェスティバルと称して、無料還元イベントを実施しています。 ・サークル情報掲示板等、区民のニーズに合わせた情報を提供しています。 ・毎年、区内中学校(3~4校)課外授業の職場体験実習を受入れています。 ・団体利用では施設主催教室等と重複使用しない限り、体育備品(体操用マット、跳び箱、エバーマット等)の貸出を行うとともに、横浜市の「さわやかスポーツ」に関する用具を、各町内会や小・中学校等のイベント時に貸出ししています。 ・当協会内の旭区連携担当職員と協力し、地域で活動できる指導者の紹介や各町内会の会合に出席しています。 ・旭区の総合型スポーツクラブを目指す団体には、積極的に団体支援を行っています。 ・旭区保健センターからの派遣指導や地元自治会のウォーキングイベント補助等を積極的に行っています。 	<p><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)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設長からのヒアリングにて確認した。 <p><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)></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> <ul style="list-style-type: none"> ・30年前より横浜市が市民の健康つくりのために打ち出した「よこはまさわやかスポーツ普及事業」に協力して、グラウンドゴルフの用具など、20種目に上る用具を常時整備し、市民に無料で貸し出している。 ・地元の自治会が主催する「夏祭り」などの行事には、旭区保健センターと連携して、簡易体力測定などのブースを出店し、職員を送り込み、区民の健康相談にも応じている。

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><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・連携に関する取組の内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・大会開催前には必ず打合せを行い、準備物や当日の流れを確認します。 ・左近山自治会の総会に毎年出席し、自治会長と施設運営や自治会運営に相互協力できるよう、積極的に情報交換を行い、また、区体協と協力し、地域住民や旭区保健活動推進員向け等に年に2回「普通救命講習会」を開催しています。 ・地域の方々に、開館前の平日の朝に、駐車場や玄関前を開放し太極拳の活動として場の提供をしています。 ・地元自治会の夏祭りへスポーツセンターとして出店し、施設のPRも含め地域活性化に貢献しています。 ・近隣の中学校の体育館工事の際には、可能な範囲で学校部活動の場として体育室を提供しました。 ・四半期に1度開催される「旭区合同館長・所長会会議」に積極的に参加し、他施設や他団体との連携・情報交換を行っています。 ・年に1回の「旭区体育協会総会」「旭区さわやかスポーツ普及委員会総会」に出席し、地域との交流を図っています。 	<p><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)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設長からのヒアリングにて確認した。 <p><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)></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> <ul style="list-style-type: none"> ・旭区体育協会との協力で年2回「普通救命講習会」を開催し、地元住民、旭区保健活動推進員への指導的役割を担っている。 ・また、地域避難訓練に施設として参加し、近隣中学校の職業体験や小学校の社会科見学にも協力して、地域との交流、連携に力を入れている。

(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><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> <ul style="list-style-type: none"> ・旭区の「総合型地域スポーツクラブ」に対して、用具貸し出し、イベント企画案などについての支援を行い、連携して地域スポーツ振興の土台作りにも尽力している。 <p><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)></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
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/>	そ
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>・四半期ごとに市体育協会オリジナルのアンケート内容にて調査を実施しており、一回ごとに150～200人分のデータ集計を得ている。</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> <p>・平成24年度4～6月四半期のアンケートで様々な要望が出されている中に、施設のハードウェアに対して、“建物は古いけれど、清掃が良く行き届いている。”とのコメントが寄せられており、施設が力を入れている清掃という点が好評だったことは高く評価できる。</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 checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/>	
評価機関 記述			
<p><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)></p> <p>・施設長からのヒアリングにて確認した。</p> <p><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)></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> <p>・トレーニングマシンのリニューアル、トイレ設備改善、指導方法、ホスピタリティについての要望が寄せられており、お金の掛かるものについては予算のやりくりや工夫で、人的対応面については研修内容の見直しなどを計画し、実施している。</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 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"/> 非該当	<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"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
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)> ・施設長からのヒアリングにて確認した。 <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)> <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)> ・利用者から上がってきたアンケートやヒアリングによる要望は職員や関係するアルバイト職員を含めてミーティングなどで協議し、対策を立案するなど、全職員一丸となって事に当たっている。施設長は職員が自分たち自身の考えで諸事に対応できるよう、決してトップダウン方式を取らないように配慮している。	

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・広報紙誌・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 type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
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)> ・施設内の掲示板など視認による。 <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)> <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)> ・四半期ごとのアンケート結果はフルカラーの円グラフなどにまとめ、要望内容とともに1階ロビーに掲示しており、今後は立案した対応策及び対応実施の進捗状況を含め、掲示していく予定である。	

(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 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 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"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<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)> <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)> ・ホームページで利用方法の案内情報を提供している。	

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 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
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> ・意見箱は“回収ポスト”、“みなさんのご意見”などと名前を変えて、人目の付きやすい所と付きにくい所の2か所に設置している。 <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)> ・利用者の苦情や意見を得やすいように、人目の付きやすい所と付きにくい所の2か所に設置し、利用者が投函しやすいように細やかな配慮をしている。	

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 type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
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)> ・施設長からのヒアリングにて確認した。 <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)> <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)> ・苦情解決に関しては市体育協会マニュアルが完備され、職員全員に周知されている。対応責任者は施設長がこれに当たる。また、旭スポーツセンター独自には“モニタリング強化月間”という月間行動計画を打ち出し、“教室参加者”、“個人利用”、“団体利用”、“大会利用”の各々に付き、月毎又は、四半期でアンケートを実施し、意見・苦情の汲み上げに努めている。	

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><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>・ホームページを通じて利用者に周知している。</p> <p><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)></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>	

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><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)></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> <p>・利用者や近隣住民などから寄せられた苦情に関しては、市体育協会独自の「報告書」で本部に提出し、市体育協会システムで処理したり、施設内で解決可能な案件に関しては日誌などに記録し、対処している。</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><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)></p> <p>・施設長からのヒアリングと苦情ファイルにて確認した。</p> <p><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)></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> <p>・利用者が頻繁に行き交いするロビーのパーテーションへの苦情・要望が寄せられたことを受け、職員による朝のミーティングなどで即断即決し、撤去及びレイアウト変更などの対策をとっている。</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・広報紙誌・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><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)> ・施設長からのヒアリングにて確認した。</p> <p><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)></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> <p>・公表に関しては、苦情提供者の公表に関する可否の希望も考慮し、可能なものは対応策も含め掲示板などで公表している。また、公表する全ての案件について、問題を提起した人が特定できないように配慮し、対応している。</p>	

(3)公正かつ公平な施設利用

①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><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)> ・施設長からのヒアリングにて確認した。</p> <p><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)></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> <p>・正規職員やアルバイト職員については研修、ミーティングなどにより人権擁護について周知徹底しているが、各教室の外部依頼指導者についても、打ち合わせなど機会あるごとに人権擁護に関して周知すべく対応している。</p>	

(4) 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><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)> ・施設長からのヒアリングにて確認した。 <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)></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> <p>・初回の利用者については、トレーニング室スタッフにより必ず初回対応(問診やマシン説明など)実施し、健康調査の結果、問題がなければ以降健康チェック表などを用いて自己測定を行い記録している。</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><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)> ・施設長からのヒアリングにて確認した。 <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)></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> <p>・利用の初回から、その人が十分に理解、習得するまで説明を続けて利用してもらっている。人によっては、毎回説明、指導を要する場合もあるが、それは利用者本人の安全確保と誤ったやり方によるマシンの損傷を防ぐ意味もあり、丁寧に説明を繰り返している。</p>	

(5) 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><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)> ・施設長からのヒアリングと年間事業報告書で確認した。 <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)></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> <p>・定期教室の「こり改善ヨガ教室」と、「フラダンス教室」の参加者を対象に、談話室を専有して2歳児から未就学児までの託児サービスを行っている。現在、希望者は「こり改善ヨガ教室」の参加者のみだが、平成23年度は、年間40回対応し、子ども(託児者)の数は延べで72名であった。</p>	

(6) 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><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)> ・施設長からのヒアリング及び、旭スポーツセンターのチラシで確認した。 <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)></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> <p>・現在、大人対象教室を週に42種目、親子、子ども対象教室を週に9種目開催しており、あらゆる年齢層の利用者に対応したプログラム構成になっている。</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><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)> ・施設長からのヒアリング及び、旭スポーツセンターのチラシで確認した。 <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)></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> <p>・現在、大人対象教室を週に42種目、親子、子ども対象教室を週に9種目開催しており、あらゆる年齢層の利用者に対応したプログラム構成になっている。</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><設定内容について記述して下さい。(100字以内)> ・市が特に認めたスポーツ振興事業等の実施の場合以外は平日1/3以下、土曜日1/6以下、日曜・祝祭日1/2以下に設定し、運営している。 <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)></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> <p>・現在ではどの曜日の優先枠も上限で推移しており、さらに受入れが必要なケースが生じた場合は、優先枠内でのコマ数を工夫するなどして対応するケースがある。</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><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)> ・施設長からのヒアリングにて確認した。</p> <p><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)></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)> ・応募の方法は、施設備え付けの応募はがきや、JP往復はがき、インターネットを利用し申し込んでもらうが、優先順位として①市内在住・在勤の初心者、②市内在住・在勤の経験者、③市外在住の初心者、④市外在住の経験者の順に優先順位をつけて対応している。</p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

※施設独自の広報紙誌の発行、区や市の広報紙誌への情報提供、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><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)></p> <p>・スポーツ教室開催のチラシやセンターのPR用ポスターは、旭スポーツセンター独自にレイアウト、デザインし作成したもので、区内の広域に施設のPR並びに教室開催を周知しています。受付カウンター周辺にも教室のプログラムを掲示し、参加者に対し教室内容を分かりやすく説明しています。</p> <p>・スポーツ教室開催については、定期的に広報よこはま旭区版に掲載しています。</p> <p>・人通りの多い1階ロビーにはパンフレットラックを設け、様々な情報案内を心がけています。</p> <p>・イベント周知は、職員による地域戸配(ポスティング)を実施しています。</p> <p>・ホームページには、個人利用混雑情報や駐車場混雑予想を定期的(定時)に情報更新しています。</p> <p>・24年度は旭区老人クラブ連合会会報誌「区老連あさひ」に協賛掲載として、旭スポーツセンターのPRをしました。</p> <p>・旭区役所内証明発行窓口の電子番号表示機に、スポーツセンターPR画像を放映しています。</p>	<p><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)></p> <p>・施設長からのヒアリング及び現場視認、チラシにて確認した。</p> <p><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)></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> <p>・チラシ、ポスターなどのデザインは基本的に全て職員が作成し、印刷のみを外注して、経費削減に貢献している。</p> <p>・施設を地域の小学生の社会見学や、中学生、高校生の職業体験、実習という形で協力し、職場体験をしてもらうことで地域に広くスポーツセンターの存在を示し、広報にも役立てている。</p>

(8) 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><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)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・全職員名札・ユニフォームを着用し、お客様に安心してご利用いただけるような雰囲気を作るようにし、お客様に接する機会が多い受付やトレーニングスタッフは、スポーツセンターらしく、さわやかで元気なあいさつ、行動ができるよう常に心がけています。 ・接遇、個人情報、人権啓発等、体育協会職員の研修に参加し平等公平への意識向上やサービスの向上に努めています。 ・初めてのお客様へは、安心してご利用いただくために、職員が更衣室や各室へ案内、誘導をしています。 ・各時間帯のサポートスタッフは早朝・深夜帯を除き2名体制で運営し、必ずどの時間帯においても担当する清掃箇所を念入りに実施しています。 ・自己負担で職員自らがトレーニング室を利用したり、教室に参加することで、職員によるお客様視点からの様々な課題の抽出効果を得ています。 ・ユニバーサルデザインを推進しており、筆談具や老眼鏡を用意しています。 	<p><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)></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> <ul style="list-style-type: none"> ・当施設は利用者に対する職員の接遇改善には力を入れており、研修や職員会議、日々のミーティングを通じて職員同士、気がついたところはお互いに指摘し合い、研鑽に励んでいる。 ・特に、初めて施設を利用される方には、職員がフルに付き添い、初体験の不安を取り除き、楽しい運動経験を体験することで、継続的に施設利用する手助けをしている。

(9) 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><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。>(400字以内)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日計データを基に、月次、四半期毎に区役所に報告し、協会本部と事業評価会にて分析や他施設との情報共有することで経営改善を図っています。 ・「施設利用者アンケート」を四半期ごとに集計し、課題抽出や改善策を講じ、内容については玄関フロアに掲示し、HP上でも公表しています。 ・モニタリング担当職員から緊急を要する案件が提起された場合は、緊急職員会議で対策を協議し対応しています。 ・施設内にご意見箱を設け、お客さまからの要望・苦情は施設内に掲示し、対応策を公表しています。 モニタリングの結果は区へは内容を四半期毎報告し、施設内では、解決、改善の可否に関わらず対応を迅速に行うことで、信頼と安心を得るよう努力しています。 ・ご意見ダイヤルについては旭区と協議の上、公表しています。(過去2件) ・教室参加者に対して運営や内容などについてのアンケートを実施し、常にニーズにあった教室運営を心がけています。 	<p><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)></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> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情が出されたり、問題が発生した場合には施設長は緊急職員会議を招集し、職員の自発的発想を引き出すことで、現場に密着した具体的かつ有効な対策が迅速に対処できるようにしている。 ・施設長はアンケートやモニタリングで利用者の意見を汲み上げ、運営に活かすことで、施設と利用者が一体となった施設運営を目指している。

(10) 利用者サービスの向上全般（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)>

・職員の全員が、受付業務をはじめ全職務を定期的にローテーションしてどの職務でも対応できる、いわゆるオールマイティプレイヤーとして利用者サービスの向上に努めている。

<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)>

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 type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<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
評価機関 記述	
<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)>	
<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)>	
①日常点検チェックシートの基づき、職員が2時間に1回、1日6回目視、触診している。 ②定期点検など、法定点検事項は委託した専門業者が行い、設備類の点検も委託業者が実施している。 ③結果は区の地域振興課及び市体育協会設備課などに報告されている。	

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 type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<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
評価機関 記述	
<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)>	
<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)>	
・清掃は当センターの重点項目「館内美化の徹底」となっている。施設長の方針で「建物は古いが館内はクリーンに」と謳っているほど力を入れ、スタッフ全員が交代で清掃にあたり、常時誰かが清掃している状況にある。。洗面台 更衣室 体育室などは1日6回行う。その他は3回行う。アイスクリームの自動販売機があり、害虫など群がる場所だが、ここでは頻繁なモップ清掃でクリーンさが保持され、清潔な環境であるといえる。	

(2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、スポーツセンター(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><(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)></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> <p>・横浜市所有備品と当センター所有の備品は区分して帳票に管理されている。</p>	

②スポーツセンター(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><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)></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> <p>・任意で5品目の備品を取り出し現物確認を行った。品名、操作手順など多色刷りのテプラ用紙が貼り付けてあり、ビジュアルな管理を行っている。</p>	

③利用者が直接使うスポーツセンターの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。

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><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)></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> <p>・高額マシンが長期間使用されているため修理は早めに行われている。1件100万円以下の小破修繕は指定管理者負担のためスピーディな修繕ができる。バーベルの落下防止のために留め金をつけたり、職員が細かなところまで注意している。</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 type="checkbox"/> 適切に管理していない	<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
評価機関 記述	
<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)>	
<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)>	
・『横浜G30プラン』によるゴミ排出量の削減に向けて、ゴミ容器は置かず、館内で利用者が排出したゴミは持ち帰りを徹底している。	

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 type="checkbox"/> 適切に分別していない	<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
評価機関 記述	
<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)>	
<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)>	
・事務所内のゴミは横浜G30プランにより7種目に分別して、処理している。	

(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><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)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常清掃は、職員・サポートスタッフが中心となり1日3回以上清掃を実施し、大会開催時などは大会主催者に体育室・ロッカー・トイレ等をチェックしてもらっています。 ・定期清掃は専門業者に委託していますが、作業には必ず職員が立会い、清掃状況の確認を行っています。 ・事業計画に則り、チェックシートによる1日6回以上の館内外チェックを行い、異常等が発見された場合は直ちに職員が現認し、復元可能なものについては早急な対応を行っています。 ・外構清掃では、主に落ち葉の清掃や植え込み内のゴミの撤去、設備の破損有無の確認を行っています。 ・専門業者による除草・草刈り・剪定は、施設周囲の美観を保つよう、高木の剪定については、隣接する中学校と相談し木陰を無くさぬように配慮しています。 ・お客様に清掃時の不快感が発生しないよう、各室のフロアマップは月に2回定期的に交換しています。 	<p><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)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務日誌、管理運営日誌、ヒアリング、現場確認。 <p><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)></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> <ul style="list-style-type: none"> ・1日6回の清掃点検、月1回の専門業者による点検などで、館内外はクリーンに保たれている。 ・敷地内にある立ち木は落葉樹が多く、落ち葉が目立ちやすいが清掃がこまめに行われているためきれいな庭となっている。 ・館内は「小綺麗に」をモットーに清掃が行き届き、チリーつなく、利用者のアンケートからも、施設が快適な空間に保たれ、居心地良く感じていることが伺える。

(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<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> <p><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)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設が築30年と老朽化しており、各所で機能が劣化しやすい状態にある。 ・100万円以下の小破修繕は、迅速に修理交換を行い、事業計画通りに実行され機能の維持保全に努めている。結果として事故や怪我が発生していない。

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	
<p><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)></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> <p>・緊急時対応は施設内では「緊急時の連絡体制」があり、協会外対応の「危機管理体制」に分かれている。施設内は消防計画に基づき行う年2回の消防訓練、避難訓練があり、警察・消防署との連携は密にしている。</p> <p>・全職員、アルバイト職員まで含めた自衛消防組織が編成されているのが特徴で、その連絡表を活用している。日常的には『日常点検チェックリスト』に基づき、1日6回の施設巡回点検清掃が行われている。</p>	

(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 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
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input checked="" type="checkbox"/> その他(夜間巡回警備もおこなっている)</p> <p><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)></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> <p>・機械警備会社は15分内の近接にある地元の業者と契約している。住宅地にあるため警備員による夜間巡回1回のほか、スタッフによる巡回も行っている。</p> <p>・機械が異常になったり、作動しない場合でも警備会社が近くにあるため、短時間で駆けつけられるメリットがあり、安心感がある。</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><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)> ・事務所内のキーボックス、施設長による現場説明にて確認。 <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)></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> <p>・館内で使用する全ての鍵は、キーボックスに保管され管理されている。閉館時はキーボックスを施錠し、通用口のカードロック用の機器で機械管理に移行している。この取り扱いは指定管理者、警備会社で厳重に実行されている。</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><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)></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> <p>・年間約22万人の利用者が出入りするためにスタッフと警備員とで定期的内外を巡回し、警備員による夜間巡回も行っている。 ・年末年始の巡回警備は昼夜行っている。スタッフが巡回するのは、設備の所在場所の確認、損傷確認 異常確認をするため、警備員とは別の角度から観察できるメリットがある。</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 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 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"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<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)>	
<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)> ・日常点検チェックリストに基づきサポートスタッフが1日3回行い、施設・設備・機器の異常発見に努めている。職員による点検も1日3回行い、館内外の汚れなどを早めに清掃している。 ・月1回は委託業者に依頼し、総合設備巡視点検を行い 館内巡視、設備等の不具合箇所のチェックを行っている。トレーニングマシンは使用頻度が高いため、早期の異常発見、修理を行い利用者の安全性を確保している。	

②ヒヤリハット集等を使用して、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
評価機関 記述	
<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)> ・現在 当センター独自の事故防止策を作成中である。	
<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)> ・ヒヤリハット自体の研修は行っていないが、その実質的な内容となるリスクマネジメント研修は行っている。	

(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 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><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)></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>	

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 type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input checked="" type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input checked="" 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
<input type="checkbox"/> AEDを設置していない	<input type="checkbox"/> AEDを設置していない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p>・研修レポート確認、ヒアリングにて確認した。</p> <p><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)></p> <p>・計画では全職員が研修対象となっていますが、ボランティアスタッフまで含めると100人を超す員数となり、効率的ではない。</p> <p>・設置されてるAEDを全員が操作練習をすることも難しいので、人数を限定して操作研修をしているが現実的対応である。</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> <p>・年4回の心肺蘇生法、AED操作研修が実施されている。</p> <p>・新採用職員は今年度中にAED操作研修等を行うので、職員全員が有資格者となる。</p>	

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)

・年4回の心肺蘇生法、AED操作研修が実施されている。

・新採用者は今年度中にAED操作研修等を行うので、職員全員が有資格者となる。

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><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)></p> <p>・スタッフミーティングの一環としてリスクマネジメントについて勉強会を行ったり、パソコン上での「伝言メモ」で情報の共有を図っている。</p> <p><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)></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> <p>・急病人、負傷者が発生した場合は現場で初期対応をし、レスパーによる応援要請、救急車の連絡、AEDの持参を要請し、救急隊が到着するまで一次救命措置を行う。</p> <p>・原則職員は応急手当普及員及び上級救命講習終了の資格取得者である。</p> <p>・アルバイト職員にも応急手当講習会を実施して、緊急時の対応をしている。</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><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)> ・施設長からのヒアリングにて確認した。</p> <p><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)></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)> ・センター内での事故、ケガの対応として近隣病院の連絡先一覧と、最寄の救急病院までの地図を作成し関係者へ配布した</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。

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
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><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)></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)> ・「危機管理マニュアル」「災害時における施設利用の協力に関する協定」に基づき、当センターは地震等の災害時には「遺体安置所」となっている。</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><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)> ・実施前にテーマを決めて年2回実施している。今年度は避難誘導をテーマに実施している。</p>	

(6) 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)>

・防災、防犯、事故防止等のマニュアルが整備され、訓練も実施されており、職員へのヒアリングでも充分理解されていることが伺えた。

<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)>

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><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)> ・警備会社の日誌、事務所内の職員配置表当日分。 <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)></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)> ・公共スポーツ施設運営従事10年以上の経験を持ち、サービス介助士2級の資格保有者が施設長として配置されている。 ・副所長は施設長不在時の代理を努め、管理運営担当者1名、トレーニング室・教室運営担当者2名の計5名が管理者となり、ローテーションシフトで管理にあたっている。</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><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)></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>	

③協定書等のとおり開館しているか？

※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。

※指定管理者の責に抛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><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)></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)> ・平日は9時～21時が基本だが、23時まで延長している 土日祝日の営業時間は7時30分～21時まで。 ・21時以降から深夜にかけて利用者でない人が、敷地内に入りこんだり、敷地外で大声、エンジン空ふかしなどが原因で、近隣住民からの苦情が直接警察署へ寄せられているが、施設長の説得や迅速な対応等で事件や騒動にはなっていないことは評価できる。</p>	

④事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※ホームページや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やホームページ等で周知していれば、公表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"/> 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><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>・旭区役所ホームページ。</p> <p><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)></p> <p>・24年8月末現在 同センターの事業報告書 計画書は平成22年度分まで区役所のホームページで公表されている。</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) 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 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"/> 作成しているが不備がある
<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	
<p><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)></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> <p>・研修計画は①協会本部立案②横浜市立案③当センター立案の3種類があります。施設内研修に至っては全職員・全職種とも同じ講師、同じテーマで受講するよう配慮している。同じ情報共有を目的に全員参加できる休館日に研修を行う。</p>	

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 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><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)></p> <p>・PMS応用研修について年に3回、個人情報保護の研修を20名が受講している。通常の個人情報保護研修よりも高度な内容で事後に理解度のテストまで行われ、周知徹底が図られている。</p> <p><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)></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> <p>・コンプライアンス研修、リスクマネジメント研修、経理研修 設備修繕保全の研修、PMS応用研修(個人情報保護)などを行っている。いずれも集合研修で、全職員が参加して知識を共有している。</p>	

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><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)></p> <p>・年度計画に基づいた研修計画を、協会本部より通知し研修を実施しています。</p> <p>・研修日程は職員イントラネットにて1か月以上前に通知されています。</p> <p>・職員の資格更新費用は社費負担とし、また職員を積極的に外部研修に参加させて、他業種の思考やアイデアを吸収し、施設運営に反映しています。</p> <p>・内部研修の開催日については、サポートスタッフ(受付スタッフ等)やアシスタント指導員(トレーニング室担当)が参加しやすい施設点検日にしています。</p> <p>・新採用職員には、積極的に内部研修(接遇・指導業務等のOJT含む)を行い、技術と自信をつけさせています。また、実務研修(指導実践)として、教室指導担当を義務付けているほか、積極的にトレーニング室での指導(ショートプログラム指導やトレーニング補助など)を実践しています。</p> <p>・協会主催、共催している国際大会やイベントに従事し、大会運営のノウハウを勉強しています。</p>	<p><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)></p> <p>・ヒアリング パソコンの伝言ファイル。36協定文書。</p> <p><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)></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> <p>・研修費用はすべて個人負担なし。休館日での研修が殆どで、参加者は受付けスタッフ、教室指導員など非常勤職員までも協会が日当 交通費を負担している。</p> <p>・時間外勤務、休日勤務について従業員代表と「36協定」を結んでおり、制度面から研修のバックアップをしている。</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 checked="" type="checkbox"/> 情報共有している
<input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><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)> ・パソコン及び研修報告書にて確認。 <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)></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)> ・研修レポート、レジユメのほとんどがパソコン上の「伝言メモ」で報告され、各職員の既読は「済」で確認されている。出勤時に必ずパソコンでチェックが行われ、ペーパーレスにより情報の共有の迅速化が図られ、「私はまだ知らない」が防げている。コストの削減にもつなげている。</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 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"/> 作成しているが、活用していない
<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	
<p><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)></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)> ・冊子化された業務マニュアルがあり、OJT事前研修で活用している。受付、内部事務、経理、清掃の4グループ分けされたローテーション勤務体制をとっているため、この4業務を職員はこなせるよう多能工養成の基礎ツールとして使われている。新採用者は概ね3日間の事前研修があり、このマニュアルを使用している。</p>	

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
<p><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)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員間(職員・受付職員)の情報・伝達・指示の連絡は、コンピュータ上の共有サーバーに伝言ファイルを設け、毎回出勤時に必ずチェックするよう徹底しています。 ・原則月2回職員ミーティングを開催し、常に意見交換を行い、効果的、合理的に事業や管理を運営できる体制を職員全員で検討し、常に問題意識を持つように心がけています。 ・事業担当者での話し合いを頻繁に行い、その内容が全員に伝わるよう徹底しています。 ・アルバイト職員等については、連絡ノートや文書回覧、パソコンでの情報共有により全員に指示、周知を図っています。 ・全ての教室において指導日誌の記載を徹底し、教室指導者との連絡もその日誌を活用しています。 ・職員、アルバイトが孤立しないよう、コミュニケーションが取れやすい環境づくりに配慮しています。 ・新採用職員にあつては、実務研修(指導実践)として、教室指導担当を義務付けています。 	<p><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)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設長からのヒアリングにより確認した。 <p><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)></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> <ul style="list-style-type: none"> ・パソコン上の業務情報は「伝言メモ」として①月2回の職員会議録、②各種研修レジュメ、③連絡帳がある。 ・紙ベースでは①受付スタッフ間の引継ぎ用連絡帳、②トレーニング室スタッフと職員間の連絡ノートなど最小限にとどめている。 ・若い職員が多いため「書く」ことより、「パソコン入力」の方が省力化になるようである。

(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 checked="" type="checkbox"/> 整備している
<input type="checkbox"/> 整備していない	<input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<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)> ・年間22万人の特定多数の市民が利用する施設であるため、個人情報の漏洩を防ぐために「個人情報保護マネジメントシステム」(PMS)を構築し、プライバシーマークを取得している。PMSは個人情報保護法よりも厳しいJISQ 15001規格に準拠し、適用に13段階ものステップを踏む、現在望みうる最高のシステムである。『個人情報保護に関する方針』『各種規程』など完備している。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？

※管理責任者を明確化し、全職員に周知しているかを確認する(複数の職員に質問する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化している	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化している
<input type="checkbox"/> 明確化していない	<input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化していない場合は、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)> ・各部署の担当者となる「PMS担当者」、所管部長となる「PMS管理者」、事務局長となる『個人情報保護責任者』、最高責任者となる『会長』の各レベルで個人情報の管理責任を決めている。 ・個人情報保護法が規程する厳しさよりも、さらに厳しい体制となっている。	

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 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	
<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)> ・年1回の研修を義務付けている。研修レポートも義務となっている。 ・年初に3回連続してPMS研修を開催している。	

④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※非常勤も含むすべての職員の分があ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"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<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><一部の職員から取っていない、又は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)></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> <p>・採用時に「誓約書」を取り、同時に個人情報のさまざまな局面での取り扱い方を決めた「個人情報取り扱いの同意書」、PMSの概要を受講した「研修受講書」も取り、受講後に簡単な10項目のテストも行い、不足部分をあぶり出し自己研修に利用している。スポーツ教室の指導者には個人情報に関する「承諾書」も取っている。</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><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)></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> <p>・必要な情報だけを限定し、収集する個人情報の範囲を特定している。 ・教室及びイベント事業参加者の個人情報、施設利用者 職員、ボランティア登録者など、ありとあらゆる来場者の個人情報はその範囲が予め決められており、その範囲でしか収集は出来ない仕組みになっている。</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><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)></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> <p>・個人情報を取得した際に明示した利用目的の範囲内でしか利用できない、との方針を明言している。HP、各種チラシ、広報誌などでその旨を掲載して徹底している。利用目的の範囲を超えての利用を阻止するために罰則、内部監査制度も設けている。本人が自己の個人情報について、開示・訂正・追加・削除・消去・利用停止を求める権利を有していることを明言し、これらの申出があった場合には速やかに対応できる。</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、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	
<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)> ・施設長からのヒアリング、及び他職員からのヒアリングにより確認した。 <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)>	
<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)> ・漏洩した場合は、そのケースの軽重により、罰則があり、損害賠償も請求される場合がある。個人情報だけの内部監査制度がある。他の部署の社員10名が監査委員となり、特別の研修を受け、1年に1回適正な運用がなされているか、監査する。施設独自で、数項目に限定した「チェックリスト」で所内の点検も6ヶ月ごとに行っている。結果は『個人情報保護監査責任者』に報告され、専務理事まで報告するシステムになっている。	

(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	
<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)>	
<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)> ・POSシステムという小売業の業態に使うオンライン販売管理システムが導入されている。毎日の精算と月締めも当センターで処理でき、総勘定元帳は法人本部で一括に統合作成することができる。当センターでは現金出納帳と小口現金払いの振替え伝票などが作成される。 ・利用料はバーコード方式で読み取られ、統計パソコンに反映され手入力がほとんどなく、人為的なミスは発生しにくい。	

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 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"/> 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	<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)>	
<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)>	
・①利用者区分②利用種目③利用料がバーコード化され、受付のPC、事務所のPCに自動的に反映される。1日4回現金とPOS上の現金残高が照合され、担当者の確認印が押されている。業務終了後、現金を「納金機」に収納したPCの記録と現金有高を施設長が確認する。納金機の現金については、週2回委託業者が回収に来る。入金担当、出金担当、伝票起票担当が分離されている完璧に近いシステムである。	

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 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 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)>	
・パソコンでの記録を確認した。	
<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 checked="" type="checkbox"/> 存在する
<input type="checkbox"/> 存在しない	<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)>	
・当センターには10万円の小口現金しか存在しない。不足金は本部からその金額が送金されるインプット方式が採用されている。諸費の支払いは本部支払いである。現金伝票は現金支払い時に、起票されている。振替伝票は枚数が少なく、経理担当者の負担を少なくしている。手入力は最初の現金支払い時のみで、あとは自動的に精算表まで出てくるシステムであり誤謬は少ない。	

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><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)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・金庫内の同じ場所に入っている。 <p><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)></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> <ul style="list-style-type: none"> ・通帳の残高上限が常に10万円以内である。小口現金は利用料などの払い戻しなどに使われることが多い。 ・現金の銀行等への預け入れはなく、受け入れた現金は、直接納金機に入れ、週2回業者が回収する。従って預金の預け入れがなく、小額の金銭のみ払い出される。最小限のリスクで管理できるシステムを取っている。 	

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><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)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客様への安全面を考慮しながら、利用の無いエリアは、こまめに消灯しています。 ・冷暖房については、過度とにならないよう調整しながら、お客様にも協力をお願いしています。エアコンも夏季と冬季に、職員によるフィルタ清掃を実施しています。 ・事務所内での裏紙利用を徹底し、さらに、プリントミスや過度な印刷をしないよう各職員に注意喚起し、必要最低限のコピーにとどめるとともに、事務用品全般の削減にも努力しています。 ・消耗品等は協会事務局で一括購入することで、経費削減に努めています。 ・シャワーやトイレの水圧を調整(減)して、水道料金の削減に努めています。 ・備品類の長寿命化の一環として、協会内FMシステムを構築しており、設備点検をこまめに行い、小破修繕については、職員が安全性に十分配慮したうえで工夫しながら修繕しています。 ・月次執行管理表により、適切な執行を実施しています。 	<p><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)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・チラシなどの現物確認およびヒアリングによる。 <p><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)></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> <ul style="list-style-type: none"> ・当センターのメインであるスポーツ教室52プログラムについて、参加者募集のチラシ全てが所内で制作されている。新聞紙半分大のチラシも女性職員がプロ級のスキルで編集を担当し、印刷のみ外部に発注している。目に見えないところでのコスト削減の努力が見える。

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<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> <ul style="list-style-type: none"> ・年22万人が利用するため、個人情報が集積されその管理が重要となっている。当協会は現在望みうる最高のJISQ 15001規格に準拠した「個人情報保護マネジメントシステム」(PMS)を構築し、プライバシーマークも取得している。PMSは個人情報保護法よりも厳しく、専門の内部監査制度も設置している。年4回研修を行い、3ヶ月、6ヶ月、1年と特別任用の社員10名が巡回でチェックしている。 <p><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)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・深夜に利用者でない人が大声、エンジン空ふかしなどをして、近隣から苦情が直接警察署へ寄せられている。所長の説得などで現在は事件や騒動にはなっていないが、夜間パトロールの回数を増やしてもらおう、さらに警察への依頼等が期待される。

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設長は旭区スポーツ推進委員でもあり、地域のスポーツ活動や健康づくりや街づくりのため精力的にボランティア活動をしています。 ・旭区健康づくり団体連絡会(区保健活動推進委員会、区食生活等改善推進委員会、区内の町ぐるみ健康教室、区内各地域ケアプラザ、旭区役所他)にオブザーバーで参画しています。 ・横浜市老人クラブ連合会からの依頼指導(横浜シニア大学)や旭区の総合型スポーツクラブを目指す団体に対し積極的に支援し、協力しています。 ・横浜市が誘致する国際イベント(世界トライアスロン・世界卓球大会など)に、大会スタッフとして職員を派遣する体制を整えています。 ・地元旭区が主催する“「ふるさと」感じるつながり～地域活動支援～「元気はつらつ区民スポーツ事業”、“旭区スポーツ祭(インディアカ・卓球など)”、“旭区青少年指導員主催・小学生「大縄跳び大会」”に会場提供や用具貸出等で協力しています。 	<p><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)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設長からのヒアリング及び、チラシ等で確認した。 <p><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)></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> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢化率が高い旭区は高齢者と子どもの健康づくりを最重要方針としている。当センターではその方針を具体化し高齢者対象の教室を6種、子ども対象教室を9種開催している。さらに一般向けの36種の教室でも高齢者利用はフリーである。施設長は市、区の会合には積極的に出向き、各種大会の開催受け入れ、用具の貸し出しなど市民の利用にさまざまな便宜を図っている。
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・協会として、市民のスポーツ実施率の向上への一助として『市民意識調査』を実施しています。 ・高齢者人口、高齢者率ともに横浜市内で上位に位置している旭区において、健康づくりやスポーツ・余暇活動を通じた高齢者対策を検討しています。 ・事故防止の観点から、これまで設置されていなかった2階への階段に手摺を設置しました。 ・これまで1台しか車椅子がありませんでしたが、身体が不自由な方にも、より多く安心してご利用していただけるよう、横浜農業協同組合様より車椅子を1台寄贈いただきました。 ・横浜市スポーツ情報センターと協力し、区民、市民の方々へ様々なスポーツ関連情報を提供しています。 ・横浜市体育協会は、旭スポーツセンターを含む、40施設の指定管理施設を管理運営している実績があります。 	<p><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)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・現場視認及び施設長からのヒアリングにて確認した。 <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> <p><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)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の庭、生垣にはゴミ、汚れが見当たらないのは毎日のスタッフの努力の賜物です。これを継続されることが非常に重要です。ゴミ、汚れがあれば、それが相乗効果となって更に汚れを生み、そこに犯罪が生まれる可能性が生じかねません。深夜の寄り集まりは簡単な声かけで、小さいうちに芽を潰せるのではないのでしょうか。

◆参考:評価に必要な資料・評価項目の根拠

※評価全体を通して確認する書類:基本協定書、仕様書、事業計画書等(必要に応じて公募要項)

評価項目	必要書類	根拠
I. 地域及び地域住民との連携		
(1) 地域及び地域住民との連携	-	業務の基準におけるスポーツ振興事業の促進、支援に関するこの項目
(2) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	-	-
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	利用者アンケート等関係資料	基本協定書における自己評価の項目
(2) 意見・苦情の受付・対応	苦情・要望等の仕組みや対応策の資料	業務の基準における苦情・要望等取り扱い業務の項目
(3) 公正かつ公平な施設利用	人権擁護に関する研修資料	公募要項における人権擁護への取り組みの項目
(4) 利用者支援業務(トレーニング室)	説明用マニュアル等	業務の基準におけるトレーニング室の項目
(5) 託児サービス事業	事業報告書	業務の基準における託児サービスへの提供の項目
(6) スポーツ教室事業	事業計画書、事業報告書	業務の基準におけるスポーツ教室等の提供の項目
(7) 広報・PR活動	パンフレット、チラシ、広報誌	業務の基準における広報とスポーツ情報の提供の項目
(8) 職員の待遇	-	-
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	-	-
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	-	-
III. 施設・設備の維持管理		
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	点検等報告書	基本協定書・仕様書・事業計画書における維持管理の項目
(2) 備品管理業務	備品台帳	基本協定書における備品等の扱いの項目
(3) 施設衛生管理業務	-	基本協定書における廃棄物の対応の項目
(4) 利用者視点での維持管理	-	-
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	-	-
IV. 緊急時対応		
(1) 緊急時対応の仕組み整備	緊急時マニュアル等	業務の基準における緊急時の対応の項目
(2) 防犯業務	機械警備等の契約内容等がわかる資料、実施状況がわかる資料	業務の基準における保安警備業務の項目
(3) 事故防止業務	事故防止に関するマニュアル、研修等資料	公募要項における発生した事故への対応の項目及び業務の基準における緊急時の対応の項目
(4) 事故対応業務	事故対応に関するマニュアル、研修等資料	業務の基準における急病等への対応の項目
(5) 防災業務	指定管理者災害時対応マニュアル、消防計画届出書	業務の基準における緊急時の対応の項目
(6) 緊急時対応全般(その他)	-	-
V. 組織運営及び体制		
(1) 業務の体制	事業計画書、業務日誌	公募要項における職員配置の項目及び、業務の基準における休館日と施設点検日の項目・事業報告書の作成の項目
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	研修計画、窓口等の対応手順マニュアル	公募要項における職員配置(職員研修・訓練等)の項目
(3) 個人情報保護・守秘義務	個人情報に関する研修資料	公募要項における個人情報保護の留意事項の項目
(4) 経理業務	事業計画書、収支決算書	-
(5) 組織運営及び体制全般(その他)	-	-
VI. その他		

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
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？	レ 年1回以上実施している	レ 年1回以上実施している	レ アンケート
			実施していない	実施していない	その他
		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？	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している	
			課題を抽出していない	課題を抽出していない	
			特に課題がない	特に課題がない	
		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？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している	
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない	
			対応策を実施していない	対応策を実施していない	
		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？	レ 公表している	レ 公表している	
			公表していない	公表していない	
			非該当	非該当	
		(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？	レ 情報提供している	レ 情報提供している
	情報提供しているが、一部不備がある			情報提供しているが、一部不備がある	
	情報提供していない			情報提供していない	
	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？		レ 設置している	レ 設置している	
			設置していない	設置していない	
	③ 苦情解決の仕組みがあるか？		レ 仕組みがある	レ 仕組みがある	
			仕組みがない	仕組みがない	
	④ 苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？		レ 周知している	レ 周知している	
			周知していない	周知していない	
	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？		レ 記録している	レ 記録している	
			記録していない	記録していない	
			苦情等が寄せられていない	苦情等が寄せられていない	
	⑥ 苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している		
		一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない		
		対応策を実施していない	対応策を実施していない		
	⑦ 苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している		
		公表していない	公表していない		
		苦情等が寄せられていない	苦情等が寄せられていない		
	(3) 公平な施設利用	① 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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
一部の職員に実施していない			一部の職員に実施していない		
(4) トレーニング室(利用者支援業務)	① 初回利用時に健康調査の問診を行っているか？	レ 行っている	レ 行っている		
		行っていない	行っていない		
(5) サービス事業(託児)	① 託児サービスを行っているか？	レ 行っている	レ 行っている		
		行っていない	行っていない		
(6) 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？	レ 網羅している	レ 網羅している		
		網羅していない	網羅していない		
	② スポーツ教室事業は多様な種目を網羅しているか？	レ 網羅している	レ 網羅している		
		網羅していない	網羅していない		
	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？	レ 設定している	レ 設定している		
		設定していない	設定していない		
	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？	レ 行っている	レ 行っている		
		行っていない	行っていない		
不備の数			0	0	

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
Ⅲ 施設・設備の維持管理	基(づ)く業務の書遂行に	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？	レ 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	レ 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
			レ 協定書等のとおり管理していない	レ 協定書等のとおり管理していない
		②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？	レ 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	レ 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
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない
	(2) 備品管理業務	①指定管理者所有の備品と区別した、スポーツセンター(市所有)の備品台帳があるか？	レ ある	レ ある
			レ ない	レ ない
		②スポーツセンター(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？	レ 揃っている	レ 揃っている
			レ 揃っていない	レ 揃っていない
	③利用者が直接使うスポーツセンターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？	レ 安全性に関わる損傷等がない	レ 安全性に関わる損傷等がない	
		レ 安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がある	
	(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？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
			レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない
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？		レ 適切に分別している	レ 適切に分別している	
		レ 適切に分別していない	レ 適切に分別していない	
不備の数			0	0
Ⅳ 緊急時対応	(1) 緊急時の整備の仕組み	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ 作成している	レ 作成している
			レ 作成していない	レ 作成していない
	(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？	レ 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	レ 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
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない
		レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設	
		②鍵を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
	レ 適切に管理していない		レ 適切に管理していない	
	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？	レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている	
		レ 定期的に行っていない	レ 定期的に行っていない	
	(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？	レ チェックしている	レ チェックしている
			レ 一部チェックに不備がある	レ 一部チェックに不備がある
		レ チェックしていない	レ チェックしていない	
		②ヒヤリハット集等を使用して、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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
	レ 一部の職員に実施していない		レ 一部の職員に実施していない	
	レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない		
	(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？	レ 設置している	レ 設置している
			レ 設置していない	レ 設置していない
		レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
		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)	レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
			レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない
レ AEDを設置していない		レ AEDを設置していない		
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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している		
	レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない		
レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない			
④事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ 体制を確保している	レ 体制を確保している		
	レ 体制を確保していない	レ 体制を確保していない		
(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？	レ 作成している	レ 作成している	
		レ 作成していない	レ 作成していない	
	レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設		
	②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している	
レ 実施していない		レ 実施していない		
不備の数			1	1

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
V	(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？	レ 配置されている	レ 配置されている
			レ 配置されていない	レ 配置されていない
		②協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？	レ 協定書等の職員体制をとっている	レ 協定書等の職員体制をとっている
			レ 協定書等の職員体制をとっていない	レ 協定書等の職員体制をとっていない
	③協定書等のとおりに開館しているか？	レ 協定書等のとおり開館している	レ 協定書等のとおり開館している	
		レ 協定書等のとおり開館していない	レ 協定書等のとおり開館していない	
	④事業計画書・事業報告書を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している	
		レ 公表していない	レ 公表していない	
	(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)	レ 作成しており不備がない	レ 作成しており不備がない
			レ 作成しているが不備がある	レ 作成しているが不備がある
			レ 作成していない	レ 作成していない
		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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
			レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない
		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？	レ 情報共有している	レ 情報共有している
			レ 情報共有していない	レ 情報共有していない
		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？	レ 作成し、活用している	レ 作成し、活用している
			レ 作成しているが、活用していない	レ 作成しているが、活用していない
	レ 作成していない	レ 作成していない		
	(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？	レ 整備している	レ 整備している
			レ 整備していない	レ 整備していない
		②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？	レ 明確化している	レ 明確化している
			レ 明確化していない	レ 明確化していない
		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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
			レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない
		④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員から取っている	レ 全ての職員から取っている
			レ 一部の職員から取っていない	レ 一部の職員から取っていない
		レ 取っていない	レ 取っていない	
	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？	レ 適切に収集している	レ 適切に収集している	
		レ 適切に収集していない	レ 適切に収集していない	
	⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？	レ 適切に使用している	レ 適切に使用している	
		レ 適切に使用していない	レ 適切に使用していない	
	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？	レ 適切な措置を講じている	レ 適切な措置を講じている	
		レ 一部適切な措置を講じていない	レ 一部適切な措置を講じていない	
	レ 適切な措置を講じていない	レ 適切な措置を講じていない		
	(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？	レ 適切に作成している	レ 適切に作成している
			レ 一部適切ではない書類がある	レ 一部適切ではない書類がある
			レ 適切に作成していない	レ 適切に作成していない
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ 役割分担を明確にしている	レ 役割分担を明確にしている
レ その他けん制機能を設けている			レ その他けん制機能を設けている	
レ 仕組みを設けていない		レ 仕組みを設けていない		
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？		レ 明確に区分している	レ 明確に区分している	
	レ 明確に区分していない	レ 明確に区分していない		
④収支決算書に記載されている費用に関し、伝票が存在するか？	レ 存在する	レ 存在する		
	レ 存在しない	レ 存在しない		
⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している		
	レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない		
不備の数			0	0
不備の合計			1	1