

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：東京海上日動ファシリティーズ株式会社

平成30年 10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情報交換 | 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"> ●多世代対象の68教室を開催 ●区民還元スポーツイベントの実施 ●サークル情報の館内掲示 ●旭区さわやかスポーツ普及委員会への協力 ●区福祉保健課と連携したウォーキング事業の実施 ●旭区内のスポーツ指導人材の育成協力 ●地域等へ訪問型運動指導を実施 ●中学校職業体験、インターナシップ等の受け入れ ●区体育協会主催大会の開催をサポート ●高齢者や中途障害者支援し地域CPと連携・協力 ●子育て家庭支援サイト「ハママハグ」への登録 ●地域ボランティアと協働による託児サービスの実施 ●障害者団体のパン等の販売に協力 ●障害者団体から消耗品物品の購入 ●地元町内会に所属して地域との交流・連携強化 ●自治会町内会等の依頼で運動指導を実施 ●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・情報の交換 | <p>指定管理者様記述の通り、蓄積されたノウハウを十二分に活かして、多種多様な広い間口を通じて、幅広く地域および地域住民と連携を図っておられます。</p> <p>区福祉保健課と連携したウォーキング事業の実施、地域等へ訪問型運動指導、区体育協会主催大会の開催のサポート、自治会町内会等の依頼を受けての運動指導等々、当スポーツセンター館内に留まらず、地域全域で健康増進に係わる活動を展開しておられます。</p> <p>旭区内のスポーツ指導人材の育成協力、中学生の職業体験の場、インターナシップ等の受け入れ等、施設本来の機能を超えた活動にも注力しておられます。</p> <p>町内会や、自治会の活動にも参加しておられ、地域での存在感は大変高いと思われます。</p> |
| II ・ 利 用 者 サ ー ビ ス の 向 上 | <ul style="list-style-type: none"> ●四半期ごとチラシの作成および、広報よこはま旭区版、新聞折込、旭区内行政機関等へチラシ配布 ●区イベントで施設PRうちわ及び教室チラシの配布 ●ホームページを活用したタイムリーな情報発信やロビーでのポスター掲出による事業の周知 ●横浜市スポーツ情報サイトとの連携 ●インターネットによる教室の申込およびクレジット決済 ●接客に対する共通認識を図るためコンシェルジュを配置し、職員研修を実施。 ●タブレット端末による利用案内のほか、サービス介助士取得職員による介助技術の向上への取組。 ●職員間における意見・要望等の情報共有や定期的アンケート実施と、アンケート結果の分析による改善 ●HP、館内でご意見を聴取できるスペースを設置し、改善方法や回答を速やかに返信または掲示。 ●メールマガジン等を活用した雨天中止案内 | <p>利用者アンケートや、コミュニケーション・カード、また受付カウンターでの直接聴取内容等、幅広く意見を集めて、『苦情・課題抽出対応記録』に一元的に管理する手法は、今後効果を発揮するものと評価出来ます。</p> <p>スポーツセンター・コンシェルジュ・マニュアルは、詳細に作成されており、スタッフさんのサービス水準の向上と同質化に役立っていると考えます。</p> <p>タブレット端末による利用案内も、有効です。</p> <p>また、高齢の人や障がいがある人の手伝いの手法を学んだサービス介助士資格の取得は、利用者サービスの向上に大きく資すると評価出来ます。</p> <p>託児サポート対応可能日を、広く、平日3日に亘って設定されておられることも、利用者目線です。</p> |
| III ・ 施 設 ・ 設 備 の 維 持 管 理 | <ul style="list-style-type: none"> ●開館前、開館中、閉館時に6回以上の清掃を実施シャワー室等水回りは定期清掃時に重点清掃 ●一日1回以上、建物周囲のゴミ拾いの実施。 ●チェックリストを用い、実施漏れのないよう館内の点検や清掃を実施。 ●利用者に、モップ掛け等の協力及びゴミの持ち帰りの依頼掲示。 ●月に1回、専門業者による定期清掃の実施及びその際の職員による立会、清掃状況の確認を実施 ●異常等が発見された場合は直ちに職員が現認し、復元復旧可能なものについては早急に対応。解決が困難な場合は、協力会社の保全コールセンターに対応を依頼する体制を整備 ●設備機器の定期点検・法定点検等は協力会社に委託し、より安全な利用を確保するとともに、施設の長寿命化にも貢献 ●専門の植栽業者による除草・刈り込みなどの実施 ●体育機器は職員が適宜目視点検を行い、年1回専門業者による保守点検を実施する等、安全な利用状態を確保 | <p>開所以来35年を経た公共施設ですが、目立った損傷はなく、十分なメンテナンスが施されています。</p> <p>原則として入館者様にはゴミをお持ち帰りいただきおり、発生量は最小限です。</p> <p>汚れや土砂が擦り込まれがちなワックスも、美観が保たれており、定期的なワックス塗布に加えて、剥離洗浄が適切な頻度で行われているものと判断します。</p> <p>体育機器は高額ですが、十分な目視点検と専門業者による保守点検で、安全が保たれています。</p> <p>利用者目線に立脚したIN BODY機の新規導入による活用も、お客様の高評価に繋がっているものと考えます。</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 | <ul style="list-style-type: none"> ●非常に備えた防災関係・危機管理マニュアルの整備、旭警察署や旭消防署と緊密に連携した危機管理体制 ●夜間等職員不在時の機械警備及び巡回警備の導入 ●職員の館内鍵の持ち帰り禁止など鍵の厳重な保管・管理 ●定期的な施設内の巡回、防犯カメラの隨時確認による防犯活動及び防犯カメラの録画機能の付設 ●心肺蘇生法及びAED操作研修のスタッフ全員受講 ●横浜市消防局から応急手当普及員の認定を受けた職員の配置 ●東海地震予知情報発令時を想定した参集訓練及び火災等の発生時を想定した避難訓練の実施 ●消防計画の策定及び自衛消防組織の作成 ●横浜市防災計画における震災時の遺体安置所としての役割を十分に認識し、訓練及び担架やストレッチャー等備品保管への協力 | <p>指定管理者体育協会本部の作成した『危機管理基本マニュアル』には、危機の態様が場合分けして詳述されており、有事対応方法が明確です。</p> <p>事故防止のため、「施設・用具等点検チェックシート」を用いて施設、設備、用具の点検を実施しておられます。</p> <p>また移動型冷風機をレンタル導入して猛暑対策に腐心される等、キメ細かく対処しておられます。</p> <p>夏季は温度計により室温を記録しておられることは、大変手数がかかるものの、効果が大きいと考えます。</p> <p>職員さん2名がサービス介助士の資格を取得しておられ、高齢者や身体の不自由な方の利用にも万全です。</p> |
| V ・組織運営及び体制 | <ul style="list-style-type: none"> ●市体協総務課による年間研修計画に則り、内外への研修に指定管理者の負担で参加 ●資格取得及び更新により職員の資質向上や施設運営の質向上等をサポート、外部機関と契約し、ビジネススキルの向上を目的とした研修を、職歴に合わせて受講 ●健康運動指導士、応急手当普及員、体育施設管理士、サービス介助士の有資格者の配置および、その取得に要する費用を当協会の負担で実施 ●「目標共有シート」で自己評価や管理職評価を行い業務に関するPDCAサイクルを実施 ●インターネットのグループウェアを活用 ●プライバシーマークを取得し、その規定に則った個人情報の取扱と、全職員に対し、年1回の研修・定期点検を実施。 ●照明の間引き点灯やトイレの自動洗浄の導入による節電、節水の実施 ●消耗品等の一括購入による経費削減 ●エントランス及び男女更衣室照明のLED型への更新により節電及び電気料金を削減 | <p>職員、スタッフの研修については、協会本部主導で、計画的かつ組織的な運用がなされています。</p> <p>窓口等の対応については、詳細なコンシェルジュ・マニュアルが活用されており、サービス水準の維持・向上に役立てておられます。</p> <p>目標共有シートによって各自のいわゆるPDCAが行われており、モチベーションの醸成に効果を発揮していると考えます。</p> <p>収集した個人情報は、管理台帳にて管理し、使用フロー&リスク評価表を作成の上、厳格に運用されています。</p> <p>厳格な管理のため現金収受機が設置され、開閉鍵を当該機取扱業者のみが保管し、また収納金額と売上日報とを協会本部でチェックする仕組みも、牽制効果があります。これにより費目別の売り上げ日報が作成されて所長が最終確認しておられる他、収支状況内訳シートを出力して毎月の費目執行状況や、予算、執行、差引について目標管理シートで管理しておられます。</p> |
| VI ・その他 | <ul style="list-style-type: none"> ●「全国都市緑化よこはまフェア」に関連した植樹及びプランター設置依頼に協力 ●濱ともカードの協賛店として登録し高齢者の健康増進を推進 ●ウォーキング・ランニングステーションとしての利用提供の他、ウォーキングポイント事業協力として、歩数計受付窓口とリーダーを設置。 ●20種類の当日受付教室を対象とし、「横浜健康スタンプラリー」に協力 ●指定運動療法施設、運動型健康増進施設認定スポーツ施設として、横浜スポーツ医会と協力した無料のスポーツ医事相談を実施。 ●姿勢測定プログラムの開発により、姿勢の測定と分析を実施 ●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、準備運動指導などで協力 | <p>指定管理者記述の通り、広範な分野に亘って事業協力しておられます。</p> <p>気軽に使えるウォーキングの教室や講座、イベントを区内全域において実施し、正しい歩き方や楽しいウォーキングを指導しておられること等、高齢化社会の進展に対応して、介護予防、普及、啓発に、大きな効果を生んでいることと推察します。</p> |

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> <p>○多世代に向けた68種ものスポーツ教室を開催しました。</p> <p>○スポーツレクリエーションフェスティバルを区民還元イベントとして行い、教室の無料体験や教室や元横浜DeNAベイスターズ選手を招いた野球教室を行いました。</p> <p>○館内壁面にサークルメンバー募集用のエリアを設け、活動の活性化や仲間作りを支援しています。</p> <p>○旭区福祉保健課と連携したウォーキング講座の指導や地域でのウォーキング事業活性化につながる企画運営の講師を務めました。</p> <p>○横浜市健康体力づくりインストラクター養成講座の受講生を受け入れ、地域指導者の育成に協力しています。</p> <p>○地元町内会に所属し地域でのお祭りや防災訓練などに参加し連携を図っています。また、自治会町内会等の依頼で運動指導も実施しています。</p> <p>○旭区民スポーツ祭や旭区精神障害者スポーツ大会の会場提供、準備、および体操指導をしています。</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>チラシ、ホームページ</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>横浜市健康体力づくりインストラクター養成講座の受講生に現場を体験していただくために、定期教室のアシスタントとして受け入れて、地域指導者の育成に長期的に取り組んでおられます。</p> |

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> <p>○大会開催前に主催団体と打合せを行い、準備物や当日の流れを確認します。</p> <p>○左近山自治会の総会に毎年出席し、情報交換を行い、施設運営や自治会運営に相互協力しています。 自治会二街区の記念式典への会場協力もしました。</p> <p>○旭区体育協会と協力し、地域住民や保健活動推進員等へ年に2回「普通救命講習会」を開催しています。</p> <p>○開館前の駐車場や玄関前を、地域の方々に活動の場として開放しています。</p> <p>○地元自治会の夏祭りやショッピングセンターの祭りへ出店し、施設のPRを図りつつ、地域活性化にも貢献しています。</p> <p>○四半期に1度開催される「旭区合同館長・所長会」へ出席し、他施設や他団体との連携・情報交換を行っています。</p> <p>○利用者情報交換会を開催し、旭区体育協会や近隣自治会及び利用者の方から意見を直接伺い交流を図っています。</p> <p>○区内中学校(8校程度)課外授業の職場体験実習を受け入れています。</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>『利用者情報交換会 議事録』</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>開館時間前の出入り口前のスペースを活かして、太極拳サークル等の活動に提供しておられる事は、ユニークです。 地元自治会や近隣ショッピングセンターのお祭りへは、組成計などを持ち込んで出店され、地域の健康増進活動に努めておられます。 利用者情報交換会は例年3月頃に開催し、教室の生徒さんから自治会長さんまで幅広い出席者からご意見をいただいていることが窺えます。</p> |

(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> <p>・健康福祉局の障がい者就労支援事業へ協力する観点から、施設ロビーを月4回程度、障害者福祉施設まどか工房、第三空とぶくじら社パン工房ヴェスターのパン等販売場所として提供しておられます。</p> <p>・高齢者の健康増進に貢献する観点から、老人クラブ連合会に職員を派遣して、ウォーキングやロコモ予防などの講師を務めておられます。</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> |

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 type="checkbox"/> 実施していない | <input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない |
| 評価機関 記述 | |
| <実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 各四半期毎に実施。全4回の各満足度評価分析報告書を確認。(178件、200件、116件、200件) | |
| <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)> 従来以上に利用者様の満足度の真意が掴めるアンケート様式を工夫され、今年度第3四半期実施分(10月)から実施できる段階です。 | |

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 | |
| <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)> 事業報告書 | |
| <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)> | |
| <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)> 今年度からアンケートや、直接聴取、またコミュニケーションカードを受け取ったりして認識した全ての課題への対応を、分類して記録する一元的な『苦情・課題抽出対応記録』シートへの移行が進行中です。ノウハウの活用に大きく資すると高く評価出来ます。 | |

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 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)>
ミーティング議事録確認
<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)>

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)>
コミュニケーション・カードの指摘への対応を壁面のボードに掲示。
<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)>

(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)> | |

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)> | |
| ご意見箱に相当するコミュニケーション・カードが設置されています。 | |
| <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)> | |

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)> | |
| 苦情解決のフローが壁面に掲示されています。 | |
| <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)> | |

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 type="checkbox"/> 周知していない | <input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない |
| 評価機関 記述 | |
| <周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 苦情解決のフローが壁面に掲示されている他、ホームページにも『お問い合わせ』としてメールで連絡できることを示唆しておられます。 | |
| <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)> | |

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 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 checked="" type="checkbox"/> 記録している <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 |
| 評価機関 記述 | |
| <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)> | |
| <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)> | |
| 『御意見受付簿』に記入する仕組みが確立されています。 | |

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・区等関係機関につい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"/> 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"/> 苦情等が寄せられていない | <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"/> 苦情等が寄せられていない |
| 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)> コミュニケーション・カードへの対応を説明したポスターが掲示されています。 | |
| <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)> | |

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 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 checked="" type="checkbox"/> 公表している <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 |
| 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)> 苦情等に対し、対応策まで説明した個別の掲示がなされています。 <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)> | |

(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 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(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 11月21日～12月28日に、全員に対し研修が行われたことを実施報告書と感想文で確認しました。 <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)> | |

(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 type="checkbox"/> 行っていない | <input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない |
| 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)> ヒアリングおよび初回利用時の問診票 <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)> | |
| <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 type="checkbox"/> 実施していない | <input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない |
| 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 <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)> | |
| <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)> | |
| トレーニング室に常時1名のインストラクターを配置するシフトが組まれており、希望者には利用方法や注意事項に関して説明を行っておられます。 | |

(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 type="checkbox"/> 行っていない | <input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない |
| 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)> 火曜日を託児サービス対応日として、その説明が定期教室チラシに詳述されています。 <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)> | |
| <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)> | |

(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 type="checkbox"/> 網羅していない | <input checked="" type="checkbox"/> 網羅している <input type="checkbox"/> 網羅していない |
| 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)> 『教室事業一覧』 <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)> | |
| <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)> 満2歳児以上対象の『親子体操』から原則65歳以上対象の『いつまでも健康』や『転倒骨折予防』まで、幅広い対象年齢が告知してあり、しかも分散しています。申込方法も、事前受付教室と当日受付教室があり、利用者の利便性を高めています。 | |

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 type="checkbox"/> 網羅していない | <input checked="" type="checkbox"/> 網羅している <input type="checkbox"/> 網羅していない |
| 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)> 『教室事業一覧』 <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)> | |
| <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)> 多種多様なヨガはもちろん、ピラティス、ZUMBA、ベリーダンス、フラダンス、タヒチアンダンス、フラメンコ、フィットネス、ヒップホップ、各種体操、各種コンディショニング等、勝敗を競わない健康増進目的の教室が、さらに運動強度や目的などによって分けられて多数開催されています。また健康マージャンや絵手紙、将棋教室等文科系の教室も開かれています。 | |

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 type="checkbox"/> 設定していない | <input checked="" type="checkbox"/> 設定している <input type="checkbox"/> 設定していない |
| 評価機関 記述 | |
| <設定内容について記述して下さい。(100字以内)> 優先利用枠はの上限範囲までは余裕のある設定です。 <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)> | |
| <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 type="checkbox"/> 行っていない | <input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない |
| 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)> 募集チラシ、HP、『スポーツ教室応募用紙』(往復はがき)、ヒアリング <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)> 過去の参加経験を自己申告して貰い、チェックしておられます。 また自動抽選システムが導入され、市内・初回申込者である事等を優先項目としてコンピュータが公正に抽選を行っており、公平性が担保されています。 | |

(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>○事前受付教室の申込期間間に併せて広報よこはま旭区版に掲載する他、新聞折込チラシを実施し、約5万世帯へ配布しています。当日受付教室のチラシは、四半期毎に約1000枚を区内施設等へ配布しています。</p> <p>○近隣小学校へは対象教室のチラシを作成し、家庭数分の配布を依頼しています。</p> <p>○施設PR広告として、区のイベントである旭区民祭や近隣のイベントであるショッピングセンターや町内会での祭においてうちわやチラシの配布をしています。</p> <p>○ホームページはスマートフォン対応です。個人利用や駐車場の混雑状況をタイムリーに情報発信し、市民への周知及び利便を図っています。</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、収支報告書、チラシ</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>指定管理者記述の通り、あらゆる媒体を通じて積極的に広報・PR活動を展開し、来館者だけでなく旭区民全体へ情報を発信しておられます。</p> <p>近隣小学校へ対象教室のチラシをお預けし、生徒さんに各ご家庭へ持ち帰っていただいていることは、良い工夫と評価出来ます。</p> <p>立地上の制約から、駐車場利用の要望が多いと思われますが、駐車場の空き状況、混雑予想をHP上で告知しておられることは、有効な広報活動と考えます。</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> <p>○SCコンシェルジュ制度を整備し、接遇トレーナーによるマニュアルに基づいた全従業員対象の研修を実施しています。</p> <p>○ユニフォーム及び名札(裏面に運営方針記載)を着用し、身だしなみの向上に努めています。</p> <p>○「耳マーク」を取得するなど、ユニバーサルデザインを推進しています。筆談具、老眼鏡を用意するほか、外国人のお客様には、タブレット端末による説明を行っています。また、サービス介助士をトレーナーとして障がいのある方や高齢者への「介助技術の向上」を研修しています。</p> <p>○初めてのお客様には、安心してご利用いただくために、職員が更衣室や各室へご案内、ご誘導をしています。</p> <p>○早朝・深夜帯を除き、各時間帯のサポートスタッフ2名体制で運営し、必ずどの時間帯においても担当する箇所を念入りに清掃しています。</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>タブレット端末を活用して、利用者様に画像でわかりやすく説明しておられます。 副所長様が本部で毎年新テーマを掲げて行われる接遇トレーナー研修の内容や、コミュニケーション・カードに記入されたご指摘等を、全員ミーティングの際に皆様にフィードバックしておられます。 職員5名、サポートスタッフ14名、トレーニング室アシスタント指導員10名と大所帯ですが、何よりも全員の着意が高いと見受けられます。</p> |

(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くかと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>○日計データをもとに、月次・四半期・年次で区役所に遅滞無く報告書を提出しています。また、毎月、協会本部と月次執行会議で状況分析を行い経営改善を図っています。</p> <p>○「お客様の声」ボックスの常設や、四半期毎にお客様アンケートを実施することで、課題抽出や改善策を講じています。また、その回答をロビーに掲示しています。</p> <p>○お客様からの意見は、職員ミーティング等で情報共有する他、所長会にて他施設と内容の共有を図っています。また、回答内容は毎月、区に報告しています。</p> <p>○「お問合せメール」でお客様からの意見・要望を聴取し、営業時間外でも問い合わせが受けられる環境を整えています。</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>お客様アンケートの様式改良と、苦情・課題抽出対応記録シートが常軌化する今年度は、利用者サービスに関する分析・対応が更に進展するものと、期待出来ます。</p> |

(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)> ・空調設備のないロビーの猛暑対策として、移動型大型冷風機を3台導入しておられ、好評です。 ・また館内表示は日英中韓国語の多言語対応になっている他、看板にはピクトサインが表示され、外国人の利用にも対応しておられます。 ・配布チラシはサークル・イベント等のコーナーに分別配置されており見つけ易く、またクリアポケットを利用して入れ替えもし易く工夫されています。 <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)> | |
| 3月分について照合し、『年間管理内訳表』との一致を確認しました。 よく整理して保管されています。 | |

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)> | |
| 定期清掃は、委託業者から詳細な記録を取り付けておられ、日常清掃は、『サポートスタッフ掃除・点検チェックシート』に記録しておられます。 事業計画書の予定回数を、清掃実施回数と点検実施回数との合計で、充足しておられました。 | |

(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 type="checkbox"/> ない | <input checked="" type="checkbox"/> ある <input type="checkbox"/> ない |
| 評価機関 記述 | |
| <(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)> | |
| <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 type="checkbox"/> 揃っていない | <input checked="" type="checkbox"/> 揃っている <input type="checkbox"/> 揃っていない |
| 評価機関 記述 | |
| <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)> | |
| <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)> | |
| 評価対象年度2017年度購入の新規備品、および高額備品5点、いずれも存在し、活用されていました。 | |

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。

※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 type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある | <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 |
| 評価機関 記述 | |
| <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)> | |
| <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)> | |
| いずれも損傷は無く、試用してみましたが、円滑に稼働していました。 | |

(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)> | |

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)> | |

(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> <p>○日常清掃は、チェックリストを用いて、開館前、開館中、閉館時に6回以上点検しています。お客様へのモップ掛け・ゴミの持ち帰りにご協力いただいている。屋外については、一日1回以上、建物周囲のゴミ拾いを実施しています。</p> <p>○お客様に清掃時の不快感が発生しないよう、各室のプロアモップは月に2回以上定期的に交換しています。</p> <p>○床ワックス塗布や高所清掃などの専門性を要する清掃は、設備協力会社による定期清掃を行っています。終了後に職員が立ち会い、清掃状況の確認を行っています。</p> <p>○専門の植栽業者による除草・草刈り・剪定は、施設周辺の美観を保つよう、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。</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>『サポートスタッフ掃除・点検チェックシート』、ヒアリング</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>開所以来35周年を迎える公共施設ですが、目立つ損傷はほとんど残されておりません。 行き届いた清掃に加えて、營繕による対応が行き届いています。</p> |

(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>「建物保守」、「環境衛生」、「清掃」、「警備」、「機械」の各管理業務を一括設備業者に業務委託しておられるので、緊急時の連絡先の対応は1ヶ所で済み、保全コールセンターで365日対応できる体制なので、迅速な対応が図られます。</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> |

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 type="checkbox"/> 作成していない | <input checked="" type="checkbox"/> 作成している <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)> | |
| 指定管理者体育協会本部の作成した『危機管理基本マニュアル』に、危機の態様を場合分けして記述されています。また、旭区役所との「災害時における施設利用の協力に関する協定」に基づき、地域事情を踏まえ「旭スポーツセンター災害対応マニュアル」を作成し、地震等に備えておられます。 | |

(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 | |
| <警備の内容についてチェック又は記述して下さい。> | |
| <input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:) | |
| <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)> | |
| 機械警備に加えて、警備員が毎晩1回巡回しており、万全です。 巡回記録も渋れなく保管されています。 | |

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 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 | |
| <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)> ヒアリングし、現場確認 | |
| <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)> | |
| <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)> | |
| 入館するには、テン・キーによるキー・ボックス解錠と、鍵による扉の解錠の二段構えになっており、金庫等館内の各鍵は事務室内のキー・ボックスに格納しておられます。 | |

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 type="checkbox"/> 定期的に行っていない | <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 |
| 評価機関 記述 | |
| <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)> | |
| <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)> | |
| 『業務日報』にて、巡回の実施が確認出来ます。 | |

(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
<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)>

『施設・用具等点検チェックシート』を導入しておられました。

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 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
<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)>

『事故防止のための8か条』を9月の全員ミーティング時に読み合わせしておられます。

<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)>

(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 |
| 評価機関 記述 | |
| <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)> | |

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 |
| 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)> | |
| 7月18日の実施を『出欠表』にて確認 | |
| <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)> | |

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)

※体調急変時の対応等の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 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)> | |
| 三角巾、担架の作り方、使い方、止血法等の研修を、11月20日に消防署員さんの指導で行いました。 | |
| <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)> | |
| その内容は、非常に応用の効くものと評価します。 | |

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 type="checkbox"/> 体制を確保していない | <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 |
| 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）> 事務室壁面の掲示、及び個人情報記述版は金庫内に確認 | |
| <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）> | |
| <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）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 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 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"/> 評価対象外施設である |
| 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）> | |
| 旭区役所との「災害時における施設利用の協力に関する協定」に基づき、防災計画上、遺体安置所および帰宅困難者一時避難所に位置付けされ、地域事情を踏まえ「旭スポーツセンター災害対応マニュアル」が作成されています。 | |

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 type="checkbox"/> 実施していない | <input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない |
| 評価機関 記述 | |
| <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）> | |
| 休館日を利用して11月20日に実施した『防災訓練 結果報告書』が保管されています。 | |

(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)＞

高齢者や体の不自由な方が安心して利用できるよう、職員さん2名がサービス介助士の資格を取得しておられます。また、施設内の全ての部屋には避難経路図が掲示しております。

＜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 type="checkbox"/> 配置されていない | <input checked="" type="checkbox"/> 配置されている <input type="checkbox"/> 配置されていない |
| 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)> 『勤務表』確認しました。 | |
| <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)> | |
| <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)> | |
| 正職員1名が責任者として、各時間帯を網羅していました。 | |

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きことについて、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 type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない | <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 |
| 評価機関 記述 | |
| <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)> | |
| <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)> | |
| 事業計画ではサポートスタッフ6名でしたが、平日はこれを上回る7名を確保し、万全の態勢を整えておられます。 | |

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 type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない | <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 |
| 評価機関 記述 | |
| <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)> | |
| <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)> | |
| 『業務日報』にて確認出来ました。 | |

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 type="checkbox"/> 公表していない | <input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない |
| 評価機関 記述 | |
| <公表方法を記述して下さい。(100字以内)> 受付カウンター横の壁面に告知文を掲示しておられます。 | |
| <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)> | |

(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)> | |
| 『職員研修計画・スケジュール』および『施設内研修スケジュール』にて予定と実施が確認出来ます。 | |

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 | |
| <確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 『事業報告書』2ページに実施内容、対象者が記述されています。 | |
| <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)> 『事業報告書』の通り、全スタッフ対象7種、特定者対象2種 | |
| <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)> | |

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 |
|--|--|
| <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)> | <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)> 『事業報告書』およびヒアリング <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)> |
| ○当協会で年間研修計画を定め、内外への研修へ職員を公費で参加させています。施設内研修は年間計画を定め、実施しています。本部集合研修の場合は、施設の勤務シフトに負担のないよう1か月以上前にインターネット上で通知されています。 ○職員のビジネススキル向上を目的とした研修は、当協会本部が外部機関と契約し、職歴に合わせて選択する仕組みとなっています。 ○健康運動指導士、応急手当普及員、体育施設管理士、サービス介助士等の、有資格者の職員を配置しています。必要な資格の取得、外部研修の受講に関する費用及びその交通費を当協会が負担し、職員が参加しやすい環境を作っています。 ○集合研修時の資料等の回覧またはOJTの実施により、必要な職員への周知を図り、資質向上に努めています。 | <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)> 協会本部のリーダーシップの基で、充実した研修が行われています。 事前の告知に当たってはインターネットも活用しておられます。 |

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 | |
| <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)> 参加出来なかつたスタッフは、『参加簿』に回覧日を記録して回覧しておられます。 <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)> | |
| <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とも、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)> | |

指定管理者である協会本部により統一的に作成された全28ページに及ぶ『スポーツセンター・コンシェルジュ・マニュアル』が作成されており、研修でも活用される他、カウンターに常備もされており、万全です。

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 |
|---|---|
| <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> <p>○職員の業務に対する目標管理を行う人事考課制度を導入し、各職員が目標達成を意識した業務を遂行することで、当館全体の持続的な成長を図っています。</p> <p>○職員間(職員・受付スタッフ)の情報伝達・指示の連絡はコンピューター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。</p> <p>○アシスタント指導員に関しては、連絡ノートや文書回覧により指示、周知を図っています。</p> <p>○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。</p> <p>○当協会職員全体への情報提供・共有は、インターネットを導入し、タイムリーな情報伝達を行っています。</p> <p>○月1回職員ミーティングでは、職員間の情報共有のほか、旭スポーツセンターとしての目標達成度を共有しています。</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>『目標共有シート』</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>上司と相談の上、目標共有シートで年間目標を設定し取り組み、上司が評価することで、職員の能力開発や意欲の向上に繋げていることは、良い取組みと評価します。職員ミーティングやインターネットを通じた伝言板、日誌、連絡ノートでの情報共有も、有意義です。各スポーツセンターで発生した事件、事故、トラブル等の発生状況や対応方法を体育協会本部が集約し、各スポーツセンターで情報共有する取り組みも評価出来ます。</p> |

(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 |
| 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)> | |
| 『旭スポーツセンター 個人情報管理台帳』が整備され、台帳という名称ながら、個人情報の取扱いルールが具体的に、かつ詳細に明定されています。また、体育協会では個人情報保護マネジメントシステム(PMS)を運用し、それに準拠する「個人情報の保護に関する規定」、「取扱要領」等のマニュアルも整備されています。 協会は、プライバシーマークも取得しておられます。 | |

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 |
| 評価機関 記述 | |
| <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 |
| 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)> | |
| 基礎研修はサポートスタッフさんを対象に、7月～8月に所長さんが行い、応用研修は所長さんが2月8日に本部研修を受けられ、休館日の19日に職員さんスタッフさんに行っておられます。 | |

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 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 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"/> 取っていない |
| 評価機関 記述 | |
| <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)> | |
| <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)> | |
| 正規職員の方は契約書に誓約の文言が記述されています。職員・スタッフ・外部教室指導員全員に個人情報保護・取り扱いに関する研修後、個人情報保護に関する誓約書を提出してもらっておられます。 | |

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 type="checkbox"/> 適切に収集していない | <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 |
| 評価機関 記述 | |
| <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)> | |
| <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)> | |

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 type="checkbox"/> 適切に使用していない | <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 |
| 評価機関 記述 | |
| <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)> | |
| <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)> | |
| 掲示物、およびホームページ、いずれにも明示しておられます。 収集した個人情報は、管理台帳と『使用フロー＆リスク評価表』に基づき、『個人情報受領等記録簿』にて管理され、厳格に運用されています。 | |

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
<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)>

<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)>
横浜市体育協会は個人情報保護マネジメントシステム(Pマーク)の認証を取得しておられ、年2回の自主点検(6ヶ月ごと)と年1回の内部監査を受けています。離席時はコンピューターをロックし、個人情報の含まれた書類は施錠保管、またコンピューター内の個人情報は専用サーバーに保管し、アクセス権を付与された人しか開けません。またスタッフさんによる協会のイントラ・ネットへのアクセスを制限しておられます。

(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)>
現金收受機が設置され、費目別の売り上げ日報を作成して所長が最終確認しておられます。
収支状況内訳シートで月ごとの費目執行状況を確認するとともに予算、執行、差引についても目標管理シートで管理しておられます。

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)> 責任者は所長であり、出納係は最終退所者との役割分担をヒアリングしました。 <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)> 現金收受機の開閉鍵を当該機取扱業者のみが保管する仕組みは、効果的です。 収納金額と売上日報とを協会本部でチェックする仕組みも、牽制効果があります。 | |

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 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)> 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 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)> | |
| 備品費、印刷・製本費、広告費について確認出来ました。 | |

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> <p>現場にて、通帳と印鑑が別個の箇所に施錠保管されていることを確認しました。</p> <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> | |

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> <p>○お客様の安全面を考慮しつつ、利用のないエリアはこまめに消灯している他、更衣室照明をLED化し、節水シャワーやトイレの自動水洗化及び擬音装置の導入等により光熱水費を削減しました。</p> <p>○設備や体育機器等は日常点検により破損を最小限にし、修繕費の節約に努めています。また、設備協力会社による自主的な設備劣化診断に基づき、修繕計画を作成しています。</p> <p>○当協会が管理するスポーツ施設で使う消耗品等を入札で一括購入し、消耗品費を抑制しています。</p> <p>○電気代削減のため、平成30年度から入札で新電力事業者と契約しました。</p> <p>○事務所内での裏紙利用を徹底し、事務用品費の削減を徹底しています。</p> <p>○毎月決算を行い執行状況を正しく把握することで、計画的な支出を行っています。</p> <p>○PR媒体を紙からインターネットへ部分移行し、広告費、印刷製本費共に対前年比15%削減しました。</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>『事業報告書』の収支決算書およびヒアリング</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>目標管理シートに基づき、毎月の執行状況を予算及び前年同期と比較し達成率を明示し進捗管理をしておられ、指定管理者記述の通り、出来ることは全て実行しておられると評価します。 新電力事業者への切り替えや、宣伝・広告媒体の紙からインターネットへの移行等、時代の変化を積極的に捉えて活かしておられます。</p> |

(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> <p>目標管理シート(利用者数、教室参加者数、トレーニング室利用者数、利用料金収入、教室事業収入)を用いて毎月予算対比した進捗管理を行っておられることは、職員さん、スタッフさんのモチベーションに寄与していると高く評価出来ます。</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> |

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> | <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>○旭区健康づくり団体連絡会(区保健活動推進員会、区食生活等改善推進員会、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。</p> | <p>ヒアリングと、HP上の告知等で確認しました。</p> |
| <p>○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、廃棄する用具を無償譲渡したり、イベント企画時にノウハウを提供したり、積極的に支援し、協力しています。</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>○旭区が主催する“旭区民スポーツ祭(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、体操指導等で協力しています。</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>○ウォーキング・ランニングステーションとしての施設利用やウォーキングリーダーの設置、区内ウォーキングマップの掲示により、区民のウォーキング活動を推進しています。</p> | <p>指定管理者記述の通り、広範な分野に亘って事業協力しておられます。</p> |
| <p>○「横浜健康スタンプラリー」に協力し、27種類の当日受付教室を対象事業としています。</p> | |
| <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> | <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>○指定運動療法施設、運動型健康増進施設の認定を受けるスポーツ施設として、横浜スポーツ医会と連携し、無料のスポーツ維持相談を行っています。</p> | <p>ヒアリングと、HP上の告知等で確認しました。</p> |
| <p>○指定管理者である協会本部が開発した姿勢診断プログラムを用いて、市民の姿勢の状況を測定、分析及び助言する事により、市民の健康増進につなげています。</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>○国際イベント(横浜マラソン、世界トライアスロン等)の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。</p> | <p>指定管理者団体として、高齢者向けの「はまちゃん体操」を開発して、市内全域に普及しておられることも、高く評価されます。</p> |
| <p>○ラブラドール募金箱の常設や赤い羽根共同募金への協力など、視覚障がい者の支援活動及び盲導犬の啓発運動推進や、地域福祉活動に協力しています。</p> | <p>小学生、中学生への運動習慣への動機付けや、高齢者の健康維持、介護予防への取り組みは、大きな効果を発揮していると考えます。</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> <p>出来れば、働き盛り世代、30代から50代の、運動習慣の無い方々をいかにして求引し、減らしていくのか、今後研究していただけますと幸いです。</p> |