

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市保土ヶ谷スポーツセンター 評価シート

評価機関名：横浜サステナビリティ研究センターLLP

令和6年1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	<p>①区民ニーズを踏まえ多世代対象の教室事業を開催。 ②自治会情報やサークル団体等の情報の掲示・提供 ③スポーツレクリエーションフェスティバルにて無料還元イベントの実施 ④さわやかスポーツの用具や体育備品を無料貸出 ⑤さわやかスポーツ普及委員会の普及活動を支援 ⑥近隣地域へ出張型運動指導を実施 ⑦「区民まつり」に実行委員として参画しブース出展 ⑧区スポーツ協会主催大会のサポート ⑨西部児童相談所の活動を支援 ⑩地元自治会に加入し地域との交流・連携を強化 ⑪市内小・中学校等の職業体験受け入れに協力 ⑫社会福祉協議会と連携し授産品の販売や清掃活動の実施 ⑬地元農家と連携を図り、野菜などの販売会を実施</p>	<p>【評価できると感じられる点】 (1) 地域及び地域住民との情報交換 ・保土ケ谷区さわやかスポーツ普及委員会主催の無料イベント「さわやかスポーツ体験コーナー」の開催会場として用具貸出等により支援している点。 ・区内出身のオリンピックを招聘し子ども向けの「オリンピックによるかけっこ教室」を定期的に開催している点。 ・障がい者と健常者がともに楽しめるスポーツプログラムを四半期に1度開催している点。 ・「ほ도가や区民まつり」の運営に参画し、ラジオ体操を実施し輪投げや物販のブースを出店した点。 ・「ほ도가や花フェスタ」に2022、2023年度にブース出店し、2023年のオープニングセレモニーではラジオ体操を実施した点。 (2) 地域及び地域住民との連携全般(その他) ・地元の中学校3校、専門学校・大学からのインターンシップや職業体験を受け入れている点。</p>
II ・ 利用者 サー ビス の 向 上	<p>①各種広告媒体を活用した情報発信、広報活動の実施 ②区内関係各所等へチラシの配架 ③ホームページやSNSを活用したタイムリーな情報提供 ④職員研修により公平への意識やサービスの向上の意識づけ ⑤ご意見箱の設置やお問合せフォームによる利用者意見・要望の聴取 ⑥アンケート実施による利用者サービスの改善 ⑦SNSを活用した雨天中止案内 ⑧トレーニング室内マシンのリニューアル</p>	<p>【評価できると感じられる点】 (6) スポーツ教室事業 ・共同事業体や地元プロスポーツチームがかかわる、子ども教室事業(サッカー、バスケットボール)を実施している点。 (8) 職員の接遇 ・健康運動指導士、健康運動実践指導者、初級障がい者スポーツ指導員等の有資格者を配置し、利用者サービスの向上に繋げている点。 (9) 利用者サービスに関する分析・対応 ・おとなダンス教室(フラダンス)とカルチャー教室(ハワイアンキルト)を同日設定し、それぞれの参加者がより幅広い興味関心を抱くような教室運営をしている点。 【参考意見】 ・利用者アンケートの結果には、結果をどのように施設がとらえ、どう対応するのかという姿勢も含めて示すことが望まれる。 ・ホームページは公募要項の要求にあわせ、「ウェブアクセシビリティ対応版」のみに一本化するとよい。 ・インラインコート稼働率向上に向けた改善策が求められる。</p>
III ・ 施設 ・ 設備 の 維持 管理	<p>①職員が施設内外を1日複数回巡回し日常清掃シャワー室等水回りは、定期清掃時に重点清掃 ②定期清掃は専門会社に委託 ③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、設備担当者へ対応を依頼する。 ④設備機器の定期点検・法定点検等、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 ⑤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、設備の破損等について目視による確認を実施 ⑥専門業者による除草・剪定は、周囲の美観等を保つよう配慮 ⑦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し安全な利用状態を確保している ⑧感染防止の為、ロビー等複数個所に消毒液の設置や嘔吐物処理キットの常備</p>	<p>【評価できると感じられる点】 (1) 協定書等に基づく業務の執行 ・日常清掃員を配置して毎日清掃を実施する他、トイレ清掃をスタッフ1名以上により1日6回以上実施し「トイレチェックシート」に記録している点。 (4) 利用者視点での維持管理 ・トレーニング室や更衣室に除菌スプレーとタオルを設置して、利用者の衛生に配慮している点。 ・男女トイレにサンタリーボックスを設置して利用者ニーズと衛生面の向上に配慮している点。 【参考意見】 ・既存の備品について管理シールを貼付して棚卸しを行うとよい。 ・日常巡回チェックについて確認箇所・担当者名を記載した「巡回チェックリスト」を作成して確認漏れを防止するとよい。 ・「トレーニング室点検表」に担当者名を記載して記録内容確認に役立てるとよい。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>①危機管理マニュアルの配備</p> <p>②緊急時において利用者の安全確保を第一とした適切な対応、地震や台風の発生に際しては、その予知の段階から利用者の安全確保のための迅速な対応を実施</p> <p>③緊急時には、スタッフが臨機応変に施設備品を使い、利用者の安全を確保</p> <p>④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の協力</p> <p>⑤夜間は、専門の警備会社に機械警備を依頼し無人状況下でも万全の体制を構築</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)防犯業務 ・機械警備を導入し24時間の防犯体制を敷いている点。</p> <p>(4)事故対応業務 ・個人情報保護に関するリスクマネジメントのノウハウを応用し、適切な危機管理マニュアルを作成したり、適切な緊急時対応・事故防止・事故対応となるよう研修を実施したりしている点。</p> <p>・事故対応や防災について消防署と連携したり、シミュレーション研修を行うなど水準の高い知識やスキルを習得する研修を実施している点。</p> <p>(5)防災業務 ・横浜市防災計画において震災時の遺体安置所として指定されていることを十分に理解し、訓練を実施したり、担架やストレッチャー等を保管するなどしている点。</p> <p>(6)緊急時対応全般 ・利用者の目につきやすい入口風除室に、防災マップを掲示し防災・緊急時対応に配慮している点。</p>
V 組織運営及び体制	<p>①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をサポート</p> <p>②目標管理シートで共有目標や自己評価を行い業務に関するPDCAサイクルを実施</p> <p>③定期的なミーティングの実施や引継ぎによる情報共有</p> <p>④照明の間引き、こまめな消灯・人感センサーの設置・館内の室温管理による節電</p> <p>⑤女子トイレに節水装置を導入し節水及び水道料金削減</p> <p>⑥裏紙利用の徹底により事務用品の経費削減</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組 ・内部研修だけでなく資格取得を推奨することを通して職員の力量を高める取組をしている点。</p> <p>・定期的なミーティング等を制度化し組織内コミュニケーションの活性化に配慮している点。</p> <p>(3)個人情報保護・守秘義務 ・個人情報保護についてJISQ15001に基づいてPマークを取得し取組を充実させている点。</p> <p>・定期教室の案内だけでなく申し込みはがきにも個人情報の目的外使用制限の記載をしている点。</p> <p>(4)経理業務 ・事故防止のための器具の点検や補修を極力職員で行い、コスト削減と安全を両立している点。</p> <p>【参考意見】</p> <p>・研修記録に参加者名も記し、欠席者フォローの受付担当者用およびトレーナー用の回覧記録には、回覧する研修名を記しておくことよい。</p> <p>・受付マニュアルは受付スタッフが必要に応じて参照できるように受付の中にも置くことよい。</p>
VI その他	<p>①「ほ도가や区民会議」の委員として活動</p> <p>②市が実施する「よこはまウォーキングポイント」・子育て家庭応援事業「ハマハグ」等各種事業に様々な形で協力</p> <p>③「かるがもファミリーマラソン大会」への協力</p> <p>④ラブラドル募金箱の常設や赤い羽根共同募金箱の定期設置に協力</p> <p>⑤近隣大学や専門学校生のインターンシップおよび近隣中学校の職業体験の受け入れ協力</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p><①市・区の施策としての事業協力の取組></p> <p>・横浜市資源循環局の協力を得て「フードドライブ」を実施し、余剰食品の提供を受け付けた点。</p> <p>・ウォーキングポイントの歩数計リーダーや楽天シニアアブリのリーダーを設置して健康増進を図っている点。</p> <p>・横浜市との連携協定により「心臓リハビリテーション事業」における運動管理を支援している点。</p> <p><②その他特記事項></p> <p>・区の「かるがもファミリーマラソン大会」にスポンサーとして協賛した点。</p> <p>・耳マーク、ハートプラスマーク、ほじょ犬マークを掲示して障がい者支援に配慮している点。</p> <p>・ハマハグ、濱ともカード、こども110番あんしんの家、ラブラドル募金箱等の活動に協力している点。</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>①区民のニーズを踏まえ0歳児から高齢者まで、多世代が対象の多様な教室を開催している。 ②団体のサークル情報や自治会イベントの情報をロビーにて掲示をしている。 ③無料還元イベントとして、毎年スポーツレクリエーションフェスティバルを開催し様々なスポーツ体験の場を提供している。 ④さわやか普及委員会による「さわやかスポーツ体験会」の普及活動を支援し、また用具の貸出も行っている。 ⑤区内出身オリンピックを招聘し子供向け「かけっこ教室」を定期的に開催している。 ⑥障がい者と健常者がともに楽しめるスポーツプログラムを四半期に1度開催している。</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>資料(チラシ、写真等)、ホームページ、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> <ul style="list-style-type: none"> ・保土ケ谷区さわやかスポーツ普及委員会主催の無料イベント「さわやかスポーツ体験コーナー」の開催会場として用具貸出等により支援している点(R5.12.2他)。 ・区内出身のオリンピックを招聘し子ども向けの「オリンピックによるかけっこ教室」を定期的に開催している点(R5.12.16、他)。 ・障がい者と健常者がともに楽しめるスポーツプログラムを四半期に1度開催している点(R5.9.2)。

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>①実行委員として区主催の区民まつりの運営に参画し、当日はブースの出展をしている。またオープニングセレモニーの1つとしてラジオ体操を実施した。 ②西部児童相談所の活動を支援するため、子供たちの活動場所として会場を提供している。 ③地域との交流・連携を強化する為、町内会に加入している。 ④自治会町内会からの依頼で、出張体操指導を行っている。 ⑤市内小・中学校の職業体験の受け入れをしている。 ⑥区内社会福祉団体の授産品の販売に協力している。また週1～2日施設内外の清掃活動をしていただいている。 ⑦ほどがや花フェスタにて、ブース出展をしている。また、オープニングセレモニーでは、ラジオ体操の実施をした。 ⑧保土ヶ谷区スポーツ協会の定例理事会に出席している。 ⑨地元農家と連携を図り、野菜等の販売会を実施した。</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>資料(チラシ、写真等)、ホームページ、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>・「ほどがや花フェスタ」に出展し、ラジオ体操を実施した点。 ・自治会町内会からの依頼で出張体操指導を行っている点(年4～5回)。 ・西部児童相談所の活動支援のため月2回、会場を提供している点。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・地元の中学校3校、専門学校・大学からのインターンシップや職業体験を受け入れている点。 ・地元農家と連携を図り野菜等の販売会を実施した点(R5.10.9)。 ・区内福祉団体との連携により授産品の販売を通年実施し、美化活動を週1～2回実施している点。 <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 checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
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)> 「横浜市保土ヶ谷地区センター利用者アンケート」R4.4～R5.3(四半期単位)実施、回答数769通 <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)> ・四半期単位で実施するアンケートのほか、教室事業、イベントについてもアンケートを実施している点。	

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)> 資料「職員ミーティング議事録」、ヒアリング <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)>	

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)> ヒアリング <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)> ・R4年度アンケート結果から10歳未満、10代の利用率が少ないことが判明し、R5年度の事業として、キッズヨガ、ビーコールセアーズ教室を新たにおこなっている点。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input 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)> 資料「利用者の声」 <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 checked="" type="checkbox"/> 情報提供している
<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある	<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>入口脇の机の上に「お客様の声回収BOX」を設置している。</p> <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> <p>・回収BOXの隣に用紙と筆記具を用意し、意見を記入しやすいようにしている点。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><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>資料「事故・トラブル報告書報告ルール(2023.2.1)」、ヒアリング</p> <p><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)></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>	

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>「みなさまからのご意見の対応」を入口脇机上に貼付している。</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> <p>・「みなさまからのご意見の対応」はフローチャート化し、利用者に理解を容易にしている点。</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>・回答や対応に判断を要する内容については、利用者の問い合わせから回答案にいたる一連のやり取りを一つのファイルにまとめて保管し、職員間の共有を容易にしている点。</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>資料「利用者の声」、ヒアリング</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>・利用者から窓口に「2階トイレ入口に廊下から見えないような遮るものが欲しい」と要望があり(R5.4)、検討のうえ対策(のれん)を施し(R5.6.24)、当該利用者から感謝の投稿を受け取った点(R5.8.3)。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<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)> 入口脇の机上に「お客様の声&回答」ファイルを設置している <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)>	

(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	
<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)> 職員3名へのヒアリング、研修実施記録、欠席者フォローの回覧資料・記録 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(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)> 資料「トレーニング室利用調査表」、ヒアリング <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)> ・初回利用者に対し、職員が機器の使用方法の説明を行っている点。	

(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)> 資料「令和4年度事業報告(様式7:託児事業実績報告)」、ヒアリング <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)> ・R4年度定期教室のうち、2教室で22回実施し、延べ24名の利用があった点。	

(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)> 資料「2023年度保土ヶ谷スポーツセンター冬の教室のご案内」、ヒアリング <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)>	
・定期教室を、親子、就学前児童、小学生、中学生、大人(16歳以上、50歳以上、65歳以上)向けに幅広く展開している点。	

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)> 資料「2023年度保土ヶ谷スポーツセンター冬の教室のご案内」 <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)>	
・共同事業体や地元プロスポーツチームがかかわる教室事業(サッカー、バスケットボール)を実施している点。 ・テニスコート2面を利用したクラス別テニス教室(小中学生向け6クラス、一般向け12クラス)を実施している点。 ・定期教室にない種目(エアロビクス、カーディオ、キックボクシング等)を当日参加教室に加え、利用者の増加に繋がっている点。	

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)> 一般利用の設定数が優先利用枠を超えないようにシステム上で設定している(3か月単位)。	
<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 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)> 資料「2023年度保土ヶ谷スポーツセンター冬の教室のご案内」注意事項 <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)></p> <p>・データベースに申込者情報を登録し、過去に申込があったかどうかを照合し初心者の判定をおこなっている点。</p>	

(7) 広報・PR活動

①広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>①教室募集開始時期や応募状況を踏まえて、各種広報媒体を活用したタイムリーな情報を発信し、事業計画に基づき広報活動を行っている。(広報よこはま区版) ②ホームページでは、各種事業の最新情報や募集案内、混雑情報を配信している。 ③区内区民利用施設や区内小学校には子ども対象のイベントチラシを配布している。 ④SNSやロビーのスペースを活用したポスター掲出により、イベントや教室のPRを行っている。 ⑤体育室の空き情報を毎日更新し団体利用を促進している。 ⑥「区民まつり」「ほどがや花フェスタ」「ほどがや区民DAY」においてブースを出展し、来場者に施設PRを行った。 ⑦楽天シニアにて、イベント情報を掲載した。</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>資料「広報よこはま保土ヶ谷区版(2024年1月)」「広報分析用書類」、(各種イベントチラシ) <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>・近隣地域の世帯向けの広報として、全国紙2紙に「教室のご案内」折込チラシを21,000枚(年4回)をポストイングしている点。 ・Instagram、X(旧Twitter)、LineのQRコード、Free Wi-Fiをラミネート化した掲示物により利用者に情報提供している点。 ・近隣小学校、幼稚園、保育園に子ども対象のイベントチラシを配布している点。</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>①初めて来館される方に分かりやすい案内ができるよう、施設案内を活用した対応や施設スタッフの教室体験研修を導入している。 ②全ての職員が爽やかな挨拶で対応している。 ③職員は名札とユニフォームを着用し、一目で施設の職員と分かるようにしている。 ④利用者がスムーズに利用できるよう、利用案内・教室案内を受付に配置し、必要に応じて声掛け案内を行っている。 ⑤平等公平への意識向上や、サービス向上に努めている。 ⑥障害のある方には利用場所までの介助や、コミュニケーションボードや筆談対応を行っている。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・入社時に、「受付接客マニュアル」、「トレーナーマニュアル」、「クレーム対応マニュアル(2021.4.1)」を用い、誰でも標準的な接遇ができるようにしている点。 ・現場での課題を必ず「引継ぎノート」に記録し、担当以外の職員も確認できる情報共有の仕組みを構築している点。 ・健康運動指導士、健康運動実践指導者、初級障がい者スポーツ指導員等の有資格者を配置し、利用者サービスの向上に繋げている点。

(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> <p>①日々のデータを月次、四半期、年次で、区役所担当課へ報告をしている。また毎月社内の月次会議を開催し、状況分析や情報共有を行い、運営の改善を図っている。 ②「お客様の声」や教室参加者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る。回答内容は、ロビーにてファイル掲出している。 ③お客様からのご意見は、職員内で共有している。 ④区役所に寄せられたご意見については、区と協議のうえ対応している。 ⑤お問合せフォームからでもお客様からの意見・要望を聴取している。 ⑥屋外施設教室の雨天中止連絡をホームページ及びSNSで配信している。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・部屋の空き情報を毎日更新し、ホームページに掲載することで、団体利用の促進と稼働率向上に繋げている点。 ・おとなダンス教室(フラダンス)とカルチャー教室(ハワイアンキルト)を同日設定し、それぞれの参加者がより幅広い興味関心を抱くような教室運営をしている点。 ・外部調査結果や利用者アンケート結果をもとにこども教室事業を新設したり、親子向けイベントをおこない利用者増加に取り組んでいる点。

(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)>

- ・トレーニングルームの混雑情報・空き情報をスマートフォンで確認できる「ネコ目.com」のアプリを導入して利用者サービス向上を図っている点。
- ・トレーニングルームに血圧計や体重計、高度体組成計(InBody)、ホールにも血圧計を配備して、利用者の健康増進に配慮している点。

<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)>

- ・利用者アンケートの結果には、結果をどのように施設がとらえ、どう対応するのかという姿勢も含めて示すことが望まれる。
- ・ホームページには「通常版」と「ウェブアクセシビリティ対応版」があるが、「ウェブアクセシビリティに配慮すること」を公募要項が要求しているため、「ウェブアクセシビリティ対応版」への一本化を検討するとよい。
- ・インラインコート稼働率が低調なため、稼働率向上に向けた改善策が求められる。

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)>	
・「年間作業予定表(R5年度)」および設備点検実施に関する「施設巡回点検報告書(R5年11月)」、空調機器やエレベーター等の定期点検作業報告書(R5年11月)等の記録を確認し、実施状況を確認した。	

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)>	
・日常清掃員を配置して毎日清掃を実施する他、トイレ清掃をスタッフ1名以上により1日6回以上実施し「トイレチェックシート」に記録している点。 ・トレーニング室の清掃点検はマシン別のチェック欄を設けた「トレーニング室点検表」により実施を記録している点。	

(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>	

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>・該当期間の新規購入備品4項目(テニスネット・支柱)、体育器具2項目の实在、管理シールと備品台帳整理番号の一致を確認した。 ・その他、任意で高額備品5項目(平均台用等の着地マット4項目、段違い平行棒支柱セット)を確認した。</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。
※すでに対応済みの場合は、「安全性に関わる損傷等がない」と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><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>・トレーニングマシンの日常点検を「トレーニング室点検表」を用いて点検の徹底に留意している点。</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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・自動販売機に併設しているペットボトル・缶専用のゴミ箱は毎日スタッフが回収し、業者による回収日まで保管場所にて管理し衛生に配慮している点。 ・ごみゼロルート回収に参加し、マニフェストの記入マニュアルに基づいて計量し分別廃棄している点。 	

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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・ペットボトル・缶専用の捨て場と、ごみゼロルート回収の置き場を分け、分別を徹底している点。 ・横浜市資源循環局「ごみと資源物の出し方」について多言語(英・中・韓・ベトナム語)のパンフレットやポップを設置して外国人へのごみ分別に関する啓蒙を図っている点。 	

(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>①日常清掃は、職員が施設内外を1日6回以上巡回し、トイレ・シャワー室等水回りは、定期清掃にて強化清掃している。</p> <p>②定期清掃は専門業者が行い、作業には立会いを行い、清掃状況の確認を行っている。</p> <p>③異常が発生した場合は直ちに職員が現認し、復元復旧可能なものは早急に対応。解決困難な場合は、設備担当へ対応を依頼する体制となっている。</p> <p>④設備機器の定期点検・法定点検等は協力会社に委託し、安全な利用を確保するとともに、施設の長寿命化にも繋げている。</p> <p>⑤外構作業は、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る。</p> <p>⑥専門業者による除草・剪定は、周囲の美観等を保つように配慮している。</p> <p>⑦体育機器は職員が適宜目視点検を行い、年1回保守点検を行っている。</p> <p>⑧感染防止の為、ロビー他各所に消毒液を設置し、嘔吐物キットも常備している。</p> <p>⑨各個室トイレにサンタリーボックスを設置している。</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>現場確認、資料(各種の設備点検実施記録)、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> <ul style="list-style-type: none"> ・トレーニング室や更衣室に除菌スプレーとタオルを設置して、利用者の衛生に配慮している点。 ・男女トイレにサンタリーボックスを設置して利用者ニーズと衛生面の向上に配慮している点。 ・設備の異常について職員が現認し、復元復旧可能なものは早急に対応し、解決困難な場合は、設備担当に対応を依頼する体制を敷いている点。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・近隣福祉団体が、施設美化活動として週2回の清掃活動を行っている点。 ・テニスコートのコーナーガードを補修して利用者が怪我しないよう配慮している点。 ・体育室のモップの収納方法を示す写真付のポスターを掲示して、利用者が整理整頓しやすいよう配慮している点。 ・各倉庫内に備品の配置・品目・数量を図示した配置図を掲示して、備品の定位置管理を図っている点。 <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"> ・既存の備品について管理シールを貼付して棚卸しを行うとよい。 ・日常の巡回チェックについて確認箇所・担当者名を記載した「巡回チェックリスト」を作成して、実施確認と漏れ防止に役立てるとよい。 ・「トレーニング室点検表」に担当者名を記載して記録内容確認に役立てるとよい。

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>・本社で蓄積した業務経験に基づいたリスクアセスメントとリスクマネジメントノウハウを反映させ、業務領域ごとに想定されるリスクを反映させた危機管理マニュアルを作成している点。</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 type="checkbox"/> その他(具体的に:)</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>・24時間の防犯体制を敷いている点。</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)> 現場確認(鍵の保管状況の確認)、資料(カギの貸出簿)</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> <p>・鍵貸出の際に借り出し者名、借り出し時間、返却時間等を記載する貸出簿を運用し、確実な管理を目指している点。</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>・警備員による巡回に加え、トイレや更衣室などリスクが潜む場所は清掃を兼ねて1日6回職員が点検するなど、スポーツセンターに求められるリスクアセスメントに基づいたことがうかがえる事故防止・防犯の取り組みをしている点。</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)> ・本社が蓄積してきたリスクマネジメントノウハウに基づいたリスクアセスメントを反映させて、個別の業務領域に関わるリスクにも配慮したマニュアルや設備点検のチェックリストを作成している点。	

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)> トレーニング研修(事故防止や緊急時対応を包括する研修、対象者:職員)、欠席者は回覧資料にて対応 <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)> ・職員が参加しやすいように施設休館日を利用して実施している点。 ・事故発生シミュレーションも組み込んで、他で発生した事件事例から具体的に学ぶ研修を行っている点。	

(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)>	
・認知されやすく緊急時にすぐに手にすることができるように、玄関入ってすぐの目立つ場所に設置している点。	

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)> 職員へのインタビュー、資料(研修実施記録)	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・保土ヶ谷消防署の指導のもとAED操作研修を実施している点。 ・消防署員の研修を受けた職員の習熟度を上げるために、当該職員が講師になって欠席者に対するフォローの現地研修を行っている点。	

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)> トレーニング研修(緊急時対応のプログラム含む、対象者:職員)、消防訓練(消火器使用法、対象者:職員)	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・消火器の適切な操作ができるよう、保土ヶ谷消防署に協力を仰ぎ、署員から直接指導を受ける研修を実施している点。	

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)> ヒアリング、現場確認(連絡網資料の掲示) <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)>	
・連絡網や災害時対応の簡易マニュアルが、認識しやすく迅速に対応できるように同じ場所に掲示されている点。	

(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)>	
・本社の公的スポーツ施設運営の実績に基づいたリスクアセスメントを通して、わかりやすく包括的な危機管理マニュアルを作成している点。	

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)>	
・地域との密な関係作りにつながるように、消防署の協力を得て、地域連携の下で避難訓練を実施している点。	

(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)>

- 自動販売機に災害ベンダーを設置している点。
- 体育館の壁面に「自己チェックを行いましょう」のポスターを掲示して運動前・運動中の体調管理チェック項目を明示して利用者に注意喚起している点。
- 避難経路図に非常口と現在地をマークしたうえで各室に掲示して、利用者に注意喚起を図っている点。

<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)> 資料「勤務予定表(R6年1月度)」、ヒアリング</p> <p><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)></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> <ul style="list-style-type: none"> ・「現場業務日誌(デイリーレポート)」の訪問調査当日R6.1.11およびR6.1.6分を確認した。 ・繁忙期や混雑が予想されるイベントの日は人員を増員して対応している点。 ・本日のシフト担当表をホワイトボードに示し、スタッフ名を記載したマグネットを貼って見やすいよう工夫している点。 	

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。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・開館時間の拡大:協定書上の開館時間は9時から21時のところ土曜日と日・祝日は7時30分から開館、平日と土曜日は23時まで開館している点。 ・年末年始の営業拡大:協定書上の休館日は12月28日～翌年1月4日のところ、12月30日～翌年1月3日としている点。 ・開館時間の15分前(土日祝日は10分前)から玄関ホールを開放して利用者が待機できるよう配慮している点。 	

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)> 館内受付にて希望者は事業計画書・事業報告書の閲覧可能である旨のポスターを掲示している。受付内に事業計画書・事業報告書のファイルを配架している。	
<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)>	

(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)>	
・研修の重要性と研修効果を考慮し、全員が受ける研修と担当業務に対応して受講する研修を整理した上で研修計画を設計している点。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(実施記録、回覧記録)、ヒアリング</p> <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)> 人権研修・個人情報保護研修・トレーニング研修・防災消防訓練(職員)、メンタルヘルス研修・パワハラ研修、初級パラスポーツ指導員(社員)、広報・マーケティング研修(担当職員)、接客研修(受付・トレーナー)</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>・障がい者にも開かれた施設としてのサービスを充実させるために、パラスポーツに関する研修を受講メニューに揃えている点。</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>①勤務時間内に業務として、研修に参加が可能となっている。 ②資格取得及び更新費用を会社負担とすることで、積極的に外部研修に参加し、職員の資質向上及び施設運営の質向上をサポートしている。 ③社内研修として、e-ラーニングを導入し計画的に研修が行われている。</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、資料(実施報告書)</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>・職員の業務負担や金銭的負担を軽減し、時間的制約にも柔軟に対応するために、①勤務時間内の受講、②外部研修の場合資格取得・更新費用の会社負担、③e-ラーニングの導入を図っている点。</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)> ヒアリング、資料(回覧記録)</p> <p><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)></p> <p>・研修内容の振り返りと理解を深めるため、研修の受講者が講師となって参加できなかった職員にレクチャーしている点。</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)></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> <p>①職員には、「目標管理シート」を基に自己評価や管理評価を行っている。 また、業務に関するPDCAサイクルを活用し実施している。 ②施設内で、毎月職員ミーティングを実施し、提案内容の進捗や予算達成状況について情報共有を行っている。 ③職員間及びスタッフ間で、引継ぎ表等を確認することで、情報共有を図っている。 ④外部教室指導員に対しては、指導員日誌の記入・提出に④加え、定期的に職員を含めたミーティングを行うことにより、情報共有と内容の改善を図っている。</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、資料(目標管理シート、引継ぎ表等)</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> <ul style="list-style-type: none"> ・目標管理シートを運用し、職員のモチベーションや意識を高めている点。 ・職員ミーティング、引継ぎ表、指導員日誌、外部指導員とのミーティングを有効に活用し、情報共有を図っている点。

(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)>	
・「特定個人情報等取扱規定」を整備するなど、JISQ15001 7.5に基づいて規程類の整備をしている点。	

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)>	
・JISQ15001 5.3.2に準拠して管理責任者を選定している点。 ・管理責任者を記載した個人情報保護方針を作成し、ロビーの机上に貼り、施設ホームページの「プライバシーポリシー」にも掲載して利用者への周知の工夫をしている点。	

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)>	
・個人情報保護を推進するためのスタッフの力量を確実にするためにJISQ15001 7.2 および 7.3の要求事項を満たせるように研修を実施している点。	

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>・入社のタイミングで誓約書を取り、個人情報保護のための認識を高める工夫をしている点。</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>・JISQ15001 7.5.1.1に基づいて規程類を整備し、適切かつ必要最小限の情報収集を行う取組をしている点。</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>・JISQ15001 7.5.1.1に基づいて規程類を整備し、個人情報の適正利用を徹底する取り組みを行っている点。 ・個人情報保護法第二節「個人情報取扱事業者の義務」に基づき、個人情報の目的外使用の制限に関する但し書きを定期教室の案内だけではなく申し込みはがきにも記載し、個人情報の取り扱いに十分な注意を払っている点。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<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、現場確認(事務所内のキャビネット、シュレッダー等) <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)> ・メール送信時、誤送信防止の為、宛先や本文、添付書類を再度確認する仕組みを確立するなど、JISQ15001 6.2.2、6.2.3、7.4.3に基づいたリスク管理及びクライシス対応の観点から取組を充実させている点。	

(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)> ・窓口にて交通系ICカード支払、インターネット申込時にクレジットカード払を可能として利用者の利便性向上と業務効率改善に努めている点。 ・事務所に自動現金入金機を導入し、警備会社の専用車が月2回、回収・預金口座入金まで担うことで職員の現金処理の負担軽減とミス削減を図っている点。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「業務分掌(R5年度)」「経理規程(H30.4.1)」、ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・当日の経理責任者と経理担当者によりダブルチェックしている点。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「現場別原価実績表」「分析元帳」「入出金明細一覧表」、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)>	
・当該施設と本社の会計システム上のコードを分けて明確に区分管理している点。 ・施設内で活動する他団体の経理については、費用負担割合を明示した覚書を締結して明確に区分している点。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・以下の伝票の存在を確認した。 ①会費及び負担金、②広報費・印刷製本費、③修繕費	

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)> ヒアリング</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> <p>・通帳・印鑑を施設で保管せず、本社にて管理者・管理方法を明確にした上で保管することでリスク分散を図っている点。</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><経費削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>①女子トイレに節水装置を導入し、節水及び使用料の削減に努めている。 ②事務室・トレーニング室内の照明の一部を、可能な限り間引きをし節電に努めている。 ③各所トイレに人感センサーを設置し、節電に努めている。 ④事務所内で裏紙利用を徹底し、事務用品の経費削減に努めている。 ⑤トレーニング室窓面に「ゴーヤ」を植え遮光・遮熱による省エネ対策を行った。 ⑥定期的な巡回点検で、設備監視を行い不要な修繕コストを削減している。 ⑦事務所内消耗品等購入時には、承認制度を取り入れ、事務用品全般の経費削減に努めている。</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>現場確認、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>・4階女子トイレに「IoTトイレ環境管理システム」を設置し、省エネおよび経費削減に貢献している点。 ・各所トイレに設置された人感センサーにより、省エネおよび経費削減に貢献している点。 ・事務用品の発注は支店長が承認してから購入することで誤発注の防止により経費削減を図っている点。 ・事故防止のための器具の点検や補修を極力職員で行い、コスト削減と安全を両立している点。</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>・事業の質を高めるために、研修を充実させる志向を持っていたり、Pマークを取得できる高い水準の取り組みを行っていたりする点。 ・プロスポーツ団体、公共スポーツ施設運営ノウハウのある企業、地域の特性を把握した地域企業が、3者それぞれの強みを生かし、地域にとっての福利厚生水準を高めるための相乗効果を引き出す連携をしている点。</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>・利用者を増やしたり利用者の評価を高めたりする際に、アピールしやすいパフォーマンスを重視することは重要であるが、リスクマネジメントが手薄になる場合があるので、気を付けるとよい。</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>①「ほどがや区民会議」の委員として、教育・環境分科会へ参加している。 ②「よこはまウォーキングポイント」事業に、リーダー設置施設として登録している。 ③横浜市子育て家庭応援事業「ハマハグ」に登録し協賛施設として協力している。 ④横浜市健康福祉局の「濱とも事業」に登録をし、協賛施設として協力をしている。 ⑤マイナンバーカード出張申請の会場として、サポートを行った。 ⑥「心臓リハビリテーション」事業として、市と連携協定を締結している。 ⑦資源循環局に協力してもらい「フードドライブ」を実施した。 ⑧「ほどがや花フェスタ」や「ほどがや区民まつり」にブース出展をし、施設PRを行った。</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>資料(チラシ、写真等)、ホームページ、現場確認(リーダー設置、掲示物)、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> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市資源循環局の協力を得て「フードドライブ」を実施し、余剰食品の提供を受け付けた点(R5.1.12~24)。 ・ウォーキングポイントの歩数計リーダーや楽天シニアアプリのリーダーを設置して健康増進を図っている点。 ・横浜市との連携協定により「心臓リハビリテーション事業」における運動管理を支援している点。
<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>①公益財団法人 日本盲導犬協会のラブラドル募金箱の常設や赤い羽根共同募金箱の設置をし視覚障害者の支援活動及び盲導犬の啓発運動に協力している。 ②区の「かるがもファミリーマラソン大会」にスポンサーとして協賛している。 ③週2回近隣福祉団体が、施設美化活動として清掃活動を行った。 ④トレーニング室の混雑状況をホームページを通して配信している。 ⑤トイレにサンタリーボックスを設置した。 ⑥2階女子トイレの和式を洋式化した。 ⑦楽天シニアのリーダーを導入し、市民のウォーキング活動の働きかけを行った。 ⑧障がい者の体験実習を積極的に行っております。現在2名の雇用をしている。 ⑨地元オリンピックによる「かけっこ教室」を定期的を開催している。 ⑩当日、翌日の施設の空き情報をホームページ上に掲載している。 ⑪大学や専門学校生のインターンシップ及び近隣中学校の職業体験の受け入れ</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>資料(チラシ・写真・メール等)、ホームページ、現場確認(募金箱・自動販売機等)、ヒアリング</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"> ・区の「かるがもファミリーマラソン大会」にスポンサーとして協賛した点(R5.2.19)。 ・耳マーク、ハートプラスマーク、ほじょ犬マークを掲示して障がい者支援に配慮している点。 ・ハマハグ、濱ともカード、こども110番あんしんの家、ラブラドル募金箱等の活動に協力している点。 ・バリアフリー対応や災害バンダーの自動販売機を館内・敷地内に複数台設置して社会的ニーズの対応に努めている点。 <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>