

横浜市指定管理者第三者評価制度

磯子スポーツセンター 評価シート

評価機関名：NPO 中小企業再生支援

平成24年12月

目次

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

評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・地域及び地域住民との連携	<ul style="list-style-type: none"> ・磯子区民駅伝大会では青少年指導員及びスポーツ推進委員の方と協働で事業を実施するほか、各種ボランティアスタッフにも声をかけ区民のための大会を盛り上げている。 ・中学生の職業体験を積極的に行うことにより、青少年の健全育成に貢献している。 ・杉田マラソン大会や神奈川マラソン大会において、ボランティアスタッフとして大会運営に携わり、磯子駅伝に生かせるようにしている。 ・小学校での「はしりっこ」教室を実施し、小学生の体力向上につなげる事業を浜中学校の陸上部の生徒の協力を得て実施している。 ・磯子区民のウォーキング普及・啓発を行うため、ウォーキング事業を独自で行うほか、区役所と連携して街歩き事業を展開している。また、磯子区内のウォーキングマップを作成し今後の普及啓発事業につなげている。 ・らびすたやぶらら等の複合型ショッピングセンターのイベントに積極的に参加し、広くスポーツセンター事業をPRしている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・近隣小学校の要請により、週3回の早朝、「走りっこ」教室を、職員一名づつ交替で開催し、百メートル走、四百メートルリレー、走り幅跳びなどを指導している。これは、磯子区民駅伝大会への小学生の参加を促す目的も併せ持つて行っている。また、施設は“園芸教室”や“野球教室”などシーズン毎の特別メニューも打ち出し、地域住民の参加掘り起こしにも努めている。 ・磯子区駅伝大会では中心的な事務局を磯子スポーツセンターが担い、専任担当職員を設けるほか、全職員が交替で役割をこなしながら、関係機関との協力により運営に参加、協力している。平成24年度は142組の申し込みを受け、総勢600人強の参加者を得て実行された。 ・地域の障害福祉施設のお祭りに、物販、餅つきなどで協力しており、今後は、スポーツセンター行事と同時開催での地域住民の参加数のアップを目指している。
II ・利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> ・スポーツ教室の開催要項やイベントのチラシ・ポスターを区内公共施設に置き、貼らせてもらい、施設のPRを行っている。 ・利用者の立場に立ち、更衣室の床面の張り替えやシャワーブースの壁面交換、洗面台の交換などの修繕を実施している。 ・トレーニング室では定期的に体力相談や個別トレーニングを実施している。また、必要に応じてストレッチやストレッチポール等の指導を実施している。 ・教室要項などは区民の方が見やすいよう、レイアウトや文字サイズの変更・工夫を行っている。 ・当日の体育室の空き状況や個人利用の利用状況をインターネットを通じて状況情報を提供している。 ・レンタル用品の充実を図り、気軽に施設が利用できるようにしている。 ・夏場の体育室の暑さ軽減のため、体育室に大型扇風機を配置している。 ・職員の接遇、個人情報保護、人権啓発等の研修を実施し、平等、公平への意識の向上やサービスの向上に努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートを四半期ごとに取り、各設間を各調査で固定しているため、要望、苦情に対し対応策実施後の利用者の評価が的確に把握できる効果がある。磯子スポーツセンターでは、調査のたびにこの利用者反応を測りながら、新たな対応策打ち出しに反映している。 ・アンケート結果では、職員の接遇などでの満足度が高いが、シャワー室などをもっときれいにとの要望も多く、施設では十分検討の上実施し、利用者の満足を得ている。 ・利用者からはさらに、軽食が取れるようにとの要望も出され、直ちに、冷凍食品弁当の自動レンジ加熱販売機の導入を進め、利用者より評価されている。 ・全ての職員に利用者の人権擁護を盛り込んだ職員就業心得を配付し、また、新入職時期の4～5月には施設長が新人を対象に研修を行っている。
III ・施設	<ul style="list-style-type: none"> ・専門業者による定期清掃(月1回)作業には必ず職員が立ち会い、清掃状況の確認を行っている。また、チェックシートに基づき、職員は日常巡回点検・清掃を実施している。また外溝清掃を毎日行い、館内外のごみの清掃と設備の破損の有無の確認を行っている。 ・協会FMシステムにより施設の長寿命化を図れるよう、データ収集し、壊れる前の事前対処を原則とした予防保全修繕を実施している。 ・100万円以下の小修繕は、事務局と調整し、即実施している。修繕や改修点検等の作業は、月1回の休館日に集中して行うことで利用の不便さをなくしている。 ・利用者の方に安心・安全に施設を利用していただけるよう、風水害の事故(故障)については、早急に対応している。 ・施設周囲の美観を保つよう専門業者による除草、草刈、剪定を定期的実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・毎日の点検清掃は、職員のシフト管理にて9:00、13:00、16:00、20:00の4回、定例で行う。その他必要な都度の清掃を行っているが、特に14:00～18:00の4時間は清掃担当専門の職員が時間内に殆どすべての施設内領域を巡り、清掃を実施している。 ・市体育協会のFM活動(設備の長寿命化の追求)のマニュアルに沿って設備を管理し、異音への注意などの事前兆候の把握など、故障する前に修理、補修を行う方向で行動している。 ・利用者団体などが運動後に自ら清掃を行ってもらうためのフロアモップは、利用者が気持ちよく清掃ができるように頻繁に交換している。 ・行政からも指導のあるレジオネラ菌対策として、徹底して行うために、シャワーブースは全面的にリニューアルし、シャワーコックの交換も同時に実施し、対策の徹底化を図った。

	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"> 消防署へ提出している消防計画では、全職員に役割が分担されているが、実際に全職員が揃った際に災害が起きるとは限らないので、最少人数の勤務時等においても臨機応変に対応出来るよう、職員ミーティングの際に確認している。 災害発生時のため利用者や職員の為の備蓄用食糧等を確保している。 今年度より、横浜市と災害時における帰宅困難者の施設利用に関する協定を締結し、飲料及び毛布などの備蓄を500名分配備したほか、今年11月にJR東日本(新杉田)などと合同の帰宅困難者支援訓練を実施した。 磯子スポーツセンター独自の災害時マニュアルを作成し、アルバイト職員を含む全職員に説明し周知徹底を図っている。また、磯子区役所と調整した避難経路について館内掲示を行い利用者へも災害時の避難経路について周知している。 横浜市内に震度3以上の地震が発生した場合、館内放送を実施し、施設の安全確認を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 磯子区との間で「災害時等における施設利用の協力に関する協定」が結ばれ地震など災害による帰宅困難者を一時的に収容する施設として開放する。発生後3時間以内に開放を決定し、約500人収容可能で食糧 毛布も備蓄もしている。東海地震を想定した「震災時対応マニュアル」を整備し震度5以上、津波4M以上が予想される場合は近在の山へ10分で避難できるような体制をつくっている。 防犯ビデオが館内に12台設置され利用者の状況が確認され、館外の駐車場の様子も館内ビデオで把握、防犯に役立っている。 危機管理体制は①日常点検計画チェックリストに基づく施設巡回、②消防計画に基づく施設内自衛消防隊が行う年1回の消防、避難誘導通報訓練、③初期対応の緊急・救急体制、④自衛消防隊による災害時の体制、⑤休館日の警備体制、⑥身体・財物の損壊に対する補償体制と迅速性と隙間ない対応は評価できる。
V 組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> 磯子スポーツセンターを区のスポーツの普及、振興の拠点となるよう、所長以下4名の常駐職員を配置し、受付事務スタッフ12名、トレーニング室スタッフ10名を採用し、安全かつ効率的な運営体制を構築している。 すべての職員が、普通救命講習以上の資格を有しているため、非常事態にも対応できる体制を整えている。 事業内容の継続的な改善を可能にするためPDCAマネジメントサイクルに則、計画から、実践、評価、改善というプロセスを着実に実践し、業務水準の向上につなげています。 施設内職員(職員・受付職員・アシスタント指導員)の情報伝達、指示などの連絡は、パソコンで共有を図るほか、連絡ノートを作成し、職員間の意思の疎通を図っている。 職員のレベル向上を目的として外部研修に積極的に参加させ、意識の向上を図っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 各種研修は休館日を利用、日当 交通費を支給し、参加しやすい環境になっている。 研修プログラムが幅広く魅力的である。実務に適合したカリキュラムを系統的に組んでいる。ビジネス研修は階層に応じて外部参加できる。 「コンプライアンス研修」は法令の遵守だけでなく、より高次な社会規範の遵守と厳しい個人情報保護規程の内容を3日間全員に行っている。同時に実際の業務への反映度を検証する内部監査も年4回実施している。 年間54種の教室を運営するための情報は、その指示と確認を必ず口頭で行い、職員には連絡表、サポートスタッフには連絡ノート、同時にパソコンを活用して効率的に行われていることを確認できた。 自己申告による目標設定とその評価も行ない、PDCAサイクルが機能していることも確認できた。 POSシステム(販売時点処理方式)による会計は現金管理から決算書作成までミスを少なくしている。
VI そ	<ul style="list-style-type: none"> 業務委託については、事務局にて一括契約をしており、経費の大幅な削減がされている。 職員ミーティングを最低でも月に1回実施することにより、職員間での意志の疎通を図るとともに、日々の問題点やクレーム等の対応について意見交換を実施している。 アルバイトスタッフ研修を定期的開催し、日々の受付業務の問題点や受付方法についてマニュアルに沿って確認研修を実施している。また、接遇に関する研修も実施し、施設を利用するかたへおもてなしの心を持って対応するように指導している。 アルバイトスタッフは地域の方々を採用し、地域とつながりを持つようにしている。 新規顧客をとりこむため、年4回の新聞折り込み、広報ヨコハマに掲載しているほか、従来から参加しているリピーターの方の継続参加を促すため、要項を2種類作成している。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者が不安になるレジオネラ菌の防止のために職員2人を研修に出し、その防止に冷却塔、貯湯槽の洗浄を行った。水質検査も行いCFUが基準以下であることも確認された。利用者への不安解消に非常に役立っている。 4半期事業報告会で利用しやすい施設を目指して、利用する地域住民、団体代表などで構成する利用者代表会議を年1回以上設けること決めている。これは利用者のナマの声を直に聴くことが重要で、良い試みだと評価する。 近隣の小学校からの要請で始めた早朝体育指導、「走りこ教室」は、地域の子どものスポーツ振興効果のみならず、学校内の修学ムード改善にも効果が確認され、学校からも喜ばれている。

・地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><地域におけるスポーツ振興事業の促進、支援の取組の内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・磯子区民の健康の維持・増進を図るため、乳幼児期から高齢者まで気軽にだれでも参加できる教室事業の展開と、小学生の駅伝大会への参加を促す事業すため、杉田小学校で「走りっこ」教室を開いている。 ・誰もが気軽にウォーキングに参加でき、その後のサークル活動に結び付けるような事業を区役所と連携して行っている。 ・運動のきっかけや継続性を促す目的で、隣の新杉田公園で毎週水曜日に、職員が無償でラジオ体操活動を行っている。 ・スポーツセンター事業のPRや教室参加者の日頃の成果の発表の場を設けるため、新杉田地域拠点である“らびすた”や“ふらら”のイベントで、フラダンスやキッズダンス教室の発表を行っている。 ・スポレクやイベント時に、隣の新杉田公園の協力を得て、園芸教室や野球教室等を実施している。 ・館内掲示板には区内の活動サークル情報や磯子スポーツセンターを活動拠点としているサークルの情報を提供している。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設長へのヒアリングにより確認した。 <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・近隣小学校の要請により、週3回の早朝、「走りっこ」教室を、職員一名づつ交替で開催し、百メートル走、四百メートルリレー、走り幅跳びなどを指導している。これは、磯子区民駅伝大会への小学生の参加を促す目的も併せ持つて行っている。また、施設は“園芸教室”や“野球教室”などシーズン毎の特別メニューも打ち出し、地域住民の参加掘り起こしにも配慮している。

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><区、区体育協会等の関係機関及びスポーツセンター利用団体、自治会町内会等の地域団体や地域住民との交流・連携に関する取組の内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・区競技団体主催の大会等には全面的に協力し、磯子区駅伝大会では重要な事務局を引き受け、区連合町内会会長や区PTA連合会等の協力を得て、区民の方が気軽に参加できるような大会を目指し、行動している。 ・団体利用時の入替えでは、利用団体にも協力してもらい、一緒に用具の出し入れや片付けを行い、短時間でスムーズに済むよう努めている。 ・2か月に1回区内公共施設の施設会議に参加し、施設間の連携及び情報共有を図っている。 ・区健民祭りでは、準備体操や体力測定コーナーを展開し、区民の健康づくりや運動を始めるきっかけづくりに貢献している。 ・障害福祉施設いそご地域活動ホーム主催の「いぶき祭り」に協力し、地域住民と障がい者の交流事業を行っている。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>・施設長へのヒアリングにより確認した。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・磯子区駅伝大会では中心的な事務局を磯子スポーツセンターが担い、専任担当職員を設けるほか、全職員が交替で役割をこなしながら、関係機関との協力により運営に参加、協力している。平成24年度は142組の申し込みを受け、総勢600人強の参加者を得て実行された。 ・地域の障害福祉施設のお祭りに、物販、餅つきなどで協力しており、今後は、スポーツセンター行事と同時開催での地域住民の集客数のアップを目論んでいる。

(2) 地域及び地域住民との連携全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・磯子スポーツセンターは、磯子区主催の区民駅伝大会を事務局という中心的役割をこなし、また、運動に縁の遠い区民の運動意欲を喚起するために、ラジオ体操の指導や近隣小学校での“走りっこ教室”開催など、地域に根ざした地道な努力を続けている。地域の障害福祉施設主催のお祭りに、物販、餅つきなどで協力するほか、来年度よりは、スポーツセンター行事と同日開催などで、地域住民の参加人数アップに貢献したいとしている。</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>

・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
<input checked="" type="checkbox"/> アンケート <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)> ・アンケートはその時点での全利用者を対象に行い、四半期に一度実施している。	
<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)> ・四半期ごとに全利用者に対し、決められた項目でのアンケート調査を実施し、質問項目を固定することで、利用者意見の施設対策実行後の変化を、的確に把握できるように配慮している。	

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)> ・施設長へのヒアリングと現場視認により確認した。	
<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)> ・アンケート結果は項目ごとに数値化し、グラフ化して利用者に分かりやすいように館内掲示板に掲示している。	

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がっているかどうかを確認する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・施設長へのヒアリングとアンケートファイルにより確認した。 <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・アンケート結果は詳細に分析し、月一回の職員会議で討議の上、また、パソコン入力による職員共有ファイルの中の職員意見を施設長が把握の上、対応策を打ち出している。施設での軽食提供希望に対しては、冷凍食品弁当の自動レンジ加熱販売機を導入し、利用者の反応は良好である。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・施設長へのヒアリングとアンケートファイル、現場視認により確認した。 <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)> ・アンケート結果については対策も打ち出した上、掲示板にて利用者全体への周知を図ると同時に、磯子区へはアンケート実施の都度、文書で報告を行い、毎月の区担当職員からのヒアリングではアンケート結果の報告も行っている。	

(2) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している	<input 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> <p>・協会ホームページなどで利用方法について説明している。</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>・スポーツセンター入り口フロアの壁際、机上に意見箱を設置し、メモ紙、エンピツに加え、数個の老眼鏡も用意していた。</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>・意見箱のそばには、メモ紙、エンピツに加え、利用者の状況に配慮し、数個の老眼鏡も用意していた。</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>・施設長へのヒアリングにより確認した。</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> <p>・苦情解決に関しては市体育協会マニュアルが完備され、職員全員に周知されている。対応責任者は施設長がこれに当たる。</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>・ホームページを通じて利用者に周知している。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・利用者や近隣住民などから寄せられた苦情に関しては、市体育協会独自の「報告書」で本部に提出し、市体育協会システムで処理したり、施設内で解決可能な案件に関しては職員のパソコン共有ファイルに記録し、情報を共有し対処している。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>・施設長へのヒアリングにより確認した。</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・パソコン内の共有ファイルに書き込まれた各職員の意見を施設長が集約し、対応策を決定、打ち出している。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・施設長へのヒアリングと現場視認により確認した。 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・苦情及び対応策について、提起者の名前を伏せながら、全ての利用者に周知するように玄関フロア掲示板に掲示している。</p>	

(3) 公正かつ公平な施設利用

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・施設長へのヒアリングにより確認した。 <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)></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)> ・全ての職員に利用者の人権擁護を盛り込んだ職員就業心得を配付し、また、新入職時期の4～5月には施設長が新人を対象に研修を行っている。</p>	

(4) 利用者支援業務(トレーニング室)

①初回利用時に健康調査の問診を行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・施設長へのヒアリングにより確認した。 <行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・利用者はトレーニング室の初回利用時には、担当職員の説明により健康調査の問診を行っており、結果は利用者調査票に記入し提出してもらっている。2回目以降は自己にて体温、血圧などの測定を行い、自己診断にてトレーニングを開始している。</p>	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・施設長へのヒアリングにより確認した。 <実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・利用の初回から、その人が十分に理解、習得するまで説明を続けて利用してもらっている。</p>	

(5) 託児サービス事業

①託児サービスを行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・施設長からのヒアリングと年間事業報告書で確認した。 <行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・地元子育て支援団体“いそっこ”よりの派遣人材を保育担当ボランティアとして開設し、0～2歳児を連れた“親子体操教室”、“ヨーガ教室”、“エアロビクス”へ参加の母親に利用してもらい、毎回1～5組の利用を受けている。</p>	

(6) スポーツ教室事業

①スポーツ教室事業の対象者は、各年齢層を網羅しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している	<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している
<input type="checkbox"/> 網羅していない	<input type="checkbox"/> 網羅していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・施設長からのヒアリング及び磯子スポーツセンターのチラシで確認した。 <網羅していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・現在、磯子スポーツセンターは大人対象や親子、子ども対象、さらに高齢者対象を含めた多様な種目を56種目運営し、あらゆる年齢層に対応している。</p>	

②スポーツ教室事業は多様な種目を網羅しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している	<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している
<input type="checkbox"/> 網羅していない	<input type="checkbox"/> 網羅していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・施設長からのヒアリングにより確認した。 <網羅していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・現在、磯子スポーツセンターは大人対象や親子、子ども対象、さらに高齢者対象を含めた多様な種目を56種目運営し、あらゆる年齢層に対応している。</p>	

③スポーツ教室の設定数等を、優先利用枠の範囲内で設定しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設定している	<input checked="" type="checkbox"/> 設定している
<input type="checkbox"/> 設定していない	<input type="checkbox"/> 設定していない
評価機関 記述	
<p><設定内容について記述して下さい。(100字以内)> ・施設長からのヒアリングにより確認した。 <設定していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・基本的に優先利用枠内で運営しているが、高齢者種目などでは利用機会回数の不利さに配慮し、2時間一コマの所を、1時間づつ2コマにし、機会を増やして運営することもある。</p>	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・施設長からのヒアリングにより確認した。</p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・往復はがきとインターネットによる申し込みを受けているが、申込方法では差を付けず、全て一緒にして、①位;市内初心者として最優先で振分け、残りの②位;市内経験者は抽選で選別している。</p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・年度初めに利用対象者の居住分布表を作成し、下記の広報計画を立案、実行している。</p> <p>1. 広報プラン (1)広報よこはま区版への掲載、(2)当センターホームページ充実(施設空き情報等、定期的更新)、(3)新聞ちらしの各戸配布、(4)小学校へのちらし配布、(5)区内公共施設へのポスター掲出、(6)当センターでの募集要項による口コミ情報、(7)施設案内パンフレット作成、(8)磯子区民生活マップへの広告協賛、(9)磯子区役所電子番号表示機放映広告</p> <p>2. 利用促進プラン (1)トレーニング室における健康相談や各個人への運動指導、(2)施設外の看板を活用したPR、(3)研修室の幅広い活用へのPR、(4)健康福祉局の「優待施設利用促進事業」への協力</p> <p>3. 横浜市スポーツ情報サイト『ハマスポどっとコム』への当センター事業記事の掲載</p> <p>4. 区内連合町内会長会議、区PTA会長会議出席による当センター事業のPR</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>・施設長からのヒアリング及び現場視認、チラシにて確認した。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・磯子スポーツセンターは年度ごと事業計画に広報計画を立案、盛り込み、各種広報項目に沿って活動を展開している。</p> <p>・チラシなどのレイアウトや写真版作成などは全て職員がこなし、A1判の大きなスポーツセンター行事の広報ポスターなどは職員がA3カラーコピーを4枚貼り合わせて作っており、経費節減にも貢献している。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・当センターの運営方針に則り、利用者視点の高品質なサービスを提供できるよう職員に徹底している。 ・年1回、外部講師を招いて接遇研修を実施する他、定期的(3ヶ月に1回)に職員及びアルバイト職員を対象とした施設運営研修を実施している。また、受付などのマニュアルを作成し、全職員に徹底している。 ・職員の服装は、当協会職員と一目でわかるよう協会指定のウェアと顔写真入りの名札を着用している。 ・初めて施設利用される方に対して、更衣室や各体育室への案内を行っている。 ・トレーニング室の初回利用者に対し、器具の取り扱い説明を徹底している他、簡易なトレーニングメニューを作成している。 ・全てのお客様が快適にご利用いただけるよう、ユニバーサルデザインを推進し、筆談や老眼鏡を設置している。 ・個人情報取扱い研修及び人権啓発研修は、アルバイトを含め全ての職員へ研修を実施している。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・施設長は年度初めには自らが講師となり、接遇の施設内研修を行うと同時に、年度内には必要な都度、利用者アンケート結果から提起された点や施設長が気がついた点につき、ミーティングなどで職員の注意を喚起している。</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こうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・部屋別、時間帯別の利用実績や日計データを月次、四半期ごとに集計し区へ報告をするほか、毎月1回磯子区とヒヤリングを実施している。 ・利用者へのアンケート調査は、年間を通じて同一の設問で行うことにより、経過や改善状況を把握しやすくし、対応に優先順位をつけて、迅速に改善を行っている。また、アンケート結果は、職員ミーティング及び協会事務局で行う事業評価会にて検討する他、施設内の掲示板やホームページで掲載し、区民の方に公表している。また、利用者がアンケートに積極的に回答してもらえるように、回答者プレゼントを設けている。 ・ご意見箱等で寄せられる要望・苦情について、施設内掲示板で回答を貼りだしている。職員ミーティングで情報共有する他、スポーツセンター所長会(月1回)にて他施設との内容の共有を図っている。 ・磯子区役所に寄せられたご意見ダイヤルについては、磯子区と協議のうえ公表している。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・年4回行う全利用者を対象とするアンケート調査では、毎回同じ質問項目を続けることによって、利用者の指摘で施設で対策を取った項目に対し、利用者の正確な反応を把握することができるため、アンケートに対応する職員のやりがいに繋がっている。</p>

(1 0) 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)>

・磯子スポーツセンターでは、年4回のアンケート調査の分析において、利用者からの要望、苦情に対して、対応策実施後の利用者評価を絶えず注視し、対応策の効果度を測っている。

<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

・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)>	
・毎日の点検清掃は、職員のシフト管理にて9:00、13:00、16:00、20:00の4回、定例で行う。その他必要な都度の清掃を行っているが、特に14:00～18:00の4時間は清掃担当専門の職員が時間内に殆どすべての施設内領域を巡り、清掃を実施している。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。
 日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・毎日の点検清掃は、職員のシフト管理にて9:00、13:00、16:00、20:00の4回、定例で行う。その他必要な都度の清掃を行っているが、特に14:00～18:00の4時間は清掃担当専門の職員が時間内に殆どすべての施設内領域を巡り、清掃を実施している。	

(2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、スポーツセンター(市所有)の備品台帳があるか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p><(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。)(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。)(200字以内)></p> <p>・磯子スポーツセンター内のすべての備品は横浜市の所有で、克明に帳票にて管理されている。</p>	

②スポーツセンター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。)(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。)(200字以内)></p> <p>・任意で5品目の備品を取り出し現物確認を行った。品名、操作手順など多色刷りのテプラ用紙が貼り付けてあり、ビジュアルな管理を行っている。</p>	

③利用者が直接使うスポーツセンターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。)(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。)(200字以内)></p> <p>・市体育協会のFM活動(設備の長寿命化の追求)のマニュアルに沿って設備を管理し、異音への注意などの事前兆候の把握など、故障する前に修理、補修を行う方向で行動している。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「横浜G30プラン」からバージョンアップした、「横浜3R夢(スリム)プラン」に則り、ゴミ排出量の削減に向けて、ゴミ容器は置かず、館内で利用者が排出したゴミは持ち帰りを徹底している。	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「横浜G30プラン」からバージョンアップした、「横浜3R夢(スリム)プラン」に則り、ゴミ排出量の削減に向けて、ゴミ容器は置かず、館内で利用者が排出したゴミは持ち帰りを徹底している。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・体育機器は、毎日、職員による目視点検と、年1回専門業者による保守点検を実施している。また、取扱方法の写真表示や職員による直接指導など安全・安心な利用状態を保っている。 ・清掃は、専門業者による定期清掃の他、職員・アルバイト職員による日常清掃を行っている。日常清掃は、開館前や利用の少ない空き時間に職員、サポートスタッフ、アシスタント指導員が中心となり実施し、掃除実施表は更衣室、トイレに貼りだし、清掃状況を職員、利用者に周知している。 ・体育室のフロアモップは、開館前の清掃の他、月2回定期的に交換し、お客様の自主的清掃時に不快感が発生しないよう心がけている。 ・レジオネラ菌対応として、シャワーブースのリニューアルとコック交換を実施している。 ・外構・植栽管理は、6か月に1回専門業者による除草、剪定を実施している。また、毎日の開館前、職員の見回りにより景観維持と異常個所の早期発見に努めている。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・機器5種類 他の施設、植栽、水周りは現物確認した。 <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員2名をレジオネラ菌研修に派遣しその防止対策を行った。7月の冷却塔、9月の貯湯槽の水質検査は共に基準以下であった。冷却塔は9月に滅菌剤を入れ、徹底を図った。その後横浜市内で2箇所基準3倍の菌が検出される出来事があった。横浜市保健センターの検査にも合格し、利用者の安心感を得ている。また、利用者からの強い要望でもあったシャワーブースの壁面美化、シャワー口の交換など行い利用者に好評を得ている。

(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・綺麗で清潔な洗面台 シャワー室を利用者が要求し始めたのを受けて全面をリニューアルした。トイレのシートの張り替えて、異臭がなくなった。利用者には非常に好評である。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

．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>・危機管理基本マニュアルで『平常時』と『緊急時』に区分した詳細なものがある。</p>	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input checked="" type="checkbox"/> その他(具体的に: 職員による1日6回の見回り)</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>・防犯ビデオが館内に12台設置され、利用者の状況が確認されている。外にある駐車場の様子も館内ビデオでわかるようになっており、防犯に役立っている。</p>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></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>・深夜の帰宅時のドアロック用の鍵は外にあるカギボックスに収められ、そのボックスを開けるためのカードが各人が所持しており、ドアの開閉に支障はない。</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>・夜間は2回、職員により見回り 女性職員も参加する。警備員による見回りは24時前後に行っている。スズメ蜂の巣が小さいうちに発見され、人害にはいたっていない。</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)> ・危機管理体制は①日常点検計画チェックリストに基づき施設巡回点検、②消防計画に基づき施設内に設置された自衛消防隊が行う年1回の消防訓練 避難誘導通報訓練、③初期対応に重点をおいた緊急・救急体制、④自衛消防隊による災害時の体制、⑤休館日の警備体制、⑥身体・財物の損壊に対する補償体制、と迅速性と隙間ない対応が評価できます。	

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)> ・安全管理研修「事故防止に向けた日常点検」研修が行われている。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(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)> ・研修報告で確認。 <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)>	
・職員全員がAED有資格者である。非常勤職員には年4回心肺蘇生法・AEDの研修を行っている。	

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)>	
<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)>	
・常勤職員は上級救命講習終了者及び応急手当普及員の有資格者である。	

④事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

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

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・磯子区との間で「災害時等における施設利用の協力に関する協定」が結ばれています。地震など災害による帰宅困難者を一時的に収容する施設として開放。発生後3時間以内に開放を決定し約500人収容可能としている。そのため の食糧 毛布など備蓄もしている。また東海地震を想定した『震災時対応マニュアル』を整備し、震度5以上、津波4M 以上が予想される場合は近在の山へ10分で避難できるよう体制をつくっている。</p>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 実施している	<input type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・5月18日深夜体育室裏で自動火災報知機の誤作動により警備会社へ「通報」がされる事故があった。消防車2台は2 分後に到着、点検したが異常は認められなかった。所長が出動することもなかった。23年経過の感知器であったので 取り替えた。この貴重な経験で、普段はマンネリにおちいりがちな訓練も緊張感をおびて行うようになり、意識の強化に 役立っている。</p>	

(6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

・横浜体育協会共通の緊急時対応マニュアルだけではなく、当施設は海に近く海拔4メートルに立地しているため、災害時には独自の避難方法を設定している。津波来襲時には施設の2階に避難するのではなく、山へ避難するよう呼びかけるなどである。

<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

．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)> ・協定書、出勤簿により確認した。 <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)></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>・総括責任者として公共スポーツ施設運営10年以上の経験者を所長として配置し、不在の場合は副所長を、事務管理1名、受付管理1名、トレーニングスタッフ1名を常勤で配置している</p>	

②協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

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

③協定書等のとおり開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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> <p>・基本時間は9時～夜11時まで(土日祝:7時30分～21時まで)。自主事業の「フットサル」などは11時まで開館している。</p>	

④事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)> ・この2種類の書類をみるには磯子区役所のHP⇒区役所のご案内⇒関連施設のご案内⇒区政振興課⇒ 磯子区内施設の指定管理者⇒地域振興課⇒スポーツセンター⇒磯子区スポーツセンター で辿りつける。</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・23年度事業報告書、24年度事業計画書が既に公表されている。横浜市では区により公表月日がまちまちであるが、磯子区は対応が早い。</p>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない
<input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある	<input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・バラエティに富んだ研修プログラムが組まれている。採用時には必須として救急法、人権 コンプライアンス、個人情報保護が生まれ、専門・技術系では指導員向け、野外活動職員 経理、IT, 設備管理、マネージメント系ではリスクマネージメント、所長、人事考課など、幅広い。</p>	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>・法令遵守、企業の社会的責任、情報管理を内容とする「コンプライアンス研修」、地震 火災発生時の対処、クレーム対応の「危機管理研修」、施設の安全 日常点検の「安全管理研修」、人権感覚を磨く「人権研修」。</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>・当協会運営のスポーツセンターに共通した「コンプライアンス研修」は単なる最低限のルールである法令の順守だけでなく、社会の信頼に応えるための、より高次な社会規範がその内容になっているところに特色がある。国内で最も厳しい個人情報保護規程を策定しプライバシーマークも取得、それを全員に理解 周知させる研修を3日間行っている。同時に実際の業務の反映度を検証する全社的な内部監査が年4回行われている。</p>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・事務局作成の年間研修計画に沿い、職員は研修を受講するが、各自の参加はイントラネットで1か月前に通知され、勤務調整をしやすいようにしている。また、勤続年数、役職に応じて選択制の外部研修(トーマツイノベーションセミナー)が設けられている。サービス介助士等資格保持者には、受講・更新手数料の協会負担制度がある。</p> <p>・協会事務局によるリスクマネジメント、人権啓発、接遇、個人情報取り扱いに関する研修には、所長、職員が参加し、所長は施設内でアルバイト含む職員全員に再研修すると同時に、内容の回覧及び職員ミーティングにて情報の周知徹底を図っている。</p> <p>・救急時対応は、協会職員には普通救命講習会、応急手当普及員講習会への参加が必須であり、本年度は救急法の改正に伴い、横浜市消防局の協力のもと、救急研修も実施した。アルバイト職員に対しては、年1回以上応急手当普及員の職員が講師となりAED・応急手当の研修を実施している。</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>・研修計画、レジュメ、ヒアリングで確認した。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・各種研修は休館日を利用して行い、日当 交通費を支給し、参加しやすい環境になっている。</p> <p>・職員の勉強意欲を引き出すための研修プログラムが魅力的である。総務、地域スポーツ、経理、PMS事務局らが担当し、実務に適合したカリキュラムを系統的にくみ、職員の意欲を引っ張り出している。トーマツのビジネス研修は充実しており、階層に応じて参加できるのも外部の空気に触れる意味で貴重である。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している
<input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・レジュメで確認した。</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>	

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)> ・「受付対応」マニュアルには「受付」に始まり、「清掃業務」、「出金の流れ」など館内主要業務が網羅されている。職員はこれらの業務を交代で担当する多能工が期待されており、そのための研修が重点的に行われる。新人の場合はOJTを1:1で行うので専任の職員も含め受付には3人体制を組んでいる。2ヶ月間の訓練期間を要し、緻密な研修が行われている。</p>	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・協会正規職員は、年度当初に作成する「目標によるマネジメント(MBO)」計画をもとに面談や自己評価を行い、個人業務に関するPDCAサイクルを実施している。 ・当センター専属の外部有識者を招いた研修会を四半期毎に実施し、職員の資質向上を図っている。施設職員は、毎月1回の職員ミーティングを実施し、指定管理の進捗状況や経理の状況について情報共有を図っている。 ・日々の情報共有のために、職員は連絡表の確認を行うほか、イントラネットの活用で全職員が協会事務局からの連絡事項も速やかに受け取ることができる。 ・サポートスタッフ、アシスタント指導員には、連絡ノートを作成し、外部講師に対しては、毎回指導案の提出に加え、終了後は職員を含めたミーティングにより情報共有と改善活動を行っている。 ・研修に参加した職員は職員ミーティングで研修報告をし、研修内容を他職員へ周知すると同時に、業務への反映を奨励している。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・パンフレット、四半期報告書 23年度事業報告書 ヒアリングなどで確認した。 <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・年間54種の教室をオペレートするには情報の共有が生命線であり、その指示と確認が口頭によるものをメインに職員には連絡表、サポートスタッフには連絡ノート、その他イントラネットを活用して効率的に、効果的に行われていることを確認できた。 また自己申告による目標設定とその結果の評価も行われており、PDCAサイクルが機能していることが確認できた。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している
<input type="checkbox"/> 整備していない	<input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>・PMS・個人情報保護マネジメントシステムは横浜体育協会の運営施設全体に導入されたJISQ15001準拠の高いレベルのシステムである。個人情報保護法よりもその内容が厳しいため、マニュアル「個人情報保護に関する方針」と各分野にわたる「各種規程」という膨大なものが整備されている。そのため職員全員の研修が必須となっている。</p>	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化している	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化している
<input type="checkbox"/> 明確化していない	<input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<p><明確化していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></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>・各部署の担当者がなる「PMS担当者」、所管部長からなる「PMS管理者」、事務局長がなる「個人情報保護責任者」、最高責任者がなる「会長」と、レベルに応じた管理責任を決めている。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<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>・年初に連続して3回研修を開いている。レポートも回覧している。</p>	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p><一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・採用時には「誓約書」をとり、同時に「個人情報取り扱いの同意書」も取っている。各職種により必要な個人情報が違うため「教室及びイベント事業の指導者やスタッフの個人情報」など、具体的な内容を列挙して、その同意をとっている。</p>	

⑤個人情報を収集する際に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>・当施設にはさまざまな人が違う目的で来所するために、詳細な個人情報の取り扱い規定があり、その範囲内で収集している。その利用目的により、「教室およびイベント参加者」「施設利用者」「ボランティア登録者」「施設情報に関する個人情報」「教室・講座、イベント、大会・競技会情報に関する個人情報」など区分けされている。そこでの規程により、記載されている個人情報以外は記載できない様式になっており、収集されない。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・個人情報使用の適正さを担保するために設置された内部監査室が機能している。各センターは所長が「3ヶ月点検チェックリスト」に基づき「適合」、「不適合」をチェックし、年間4回で重要項目を網羅する。それを職員から選抜された内部監査職員が再チェックして完璧を期すというシステムである。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<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)> ・現場にて確認した。</p> <p><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)></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>・パソコンの画面が窓の外から見えないように壁向きに配置したり、離席時のロック、USBの持ち帰り厳禁、個人パスワードの使用、書類棚を開けた時氏名が特定されないような工夫 など、厳密な管制がしかれている。</p>	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>・POS導入により、バーコードを利用して、各種料金、収入方法などが正確に 即時に管理されるようになっている。</p>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている	<input 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	
<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)> ・受付のパソコン、事務所のパソコンで確認した。</p> <p><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)></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)> ・POSの導入は入金管理でミスがなくしている。受付で入金されると事務局のPCに自動的に反映される。現金は3時間ごとに有高とパソコン上の残高が照合され、照合表で確認印が押される。業務終了後は、所長による残高確認後に納金機に収納され、回収会社が週2回収する。ほぼ完璧なシステムである。出金は現金10万円しか置かない残高補充システムで、現金管理へのプレッシャーを軽くする配慮がおこなわれている。</p>	

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	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・パソコン内で確認した。</p> <p><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)></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	
<p><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)></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>・POSシステム(販売時点処理方式)によるスポーツセンター会計は起票から決算書作成まで自動的に処理が行われる。入力時に費用区分と金額にミスがなければ、正確さは保証され、管理は徹底している。</p>	

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)> ・ヒアリングと金庫内で確認した。</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>・施設は協会FMシステムによる備品及び設備機器の一元管理を行い、適切な修繕計画による設備の長寿命化を進めている。</p> <p>・事務室窓には緑のカーテンを設置し、事務室、ロビーを中心に、昼間の時間帯は照明を消灯し、館内の室温を夏季28℃、冬季19℃に設定するなど節電に努めた結果、平成24年度7～9月期の電気量は前年同期に比べて9.1%の削減となった。女子の水洗トイレは、節水ロボを設置し、洗面所は人感反応つきの水道への取替を実施した。</p> <p>・管理経費の削減策として、月次で執行状況を管理し、年間計画に基づき消耗品など必要最低限のものを計画的に購入し、協会管理施設で共通の消耗品については、協会事務局にて一括購入を実施し節約を図っている。職員ミーティングでは、経費削減の方策を検討し、自発的経費の削減の課題抽出を行っている。</p> <p>・協会内施設との相互連絡は、インターネット回線を使用し、経費削減を図っている。</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>・経理伝票で確認した。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・同協会に共通する経理帳票が詳細に起票されている。発注何い、内訳書、予算科目内訳 支出伝票など1取引ごとに4枚は最低限起票されている。結果 膨大な帳票類が貯まり、保管期間まで保存される。公会計に似ている。メリットは予算額に対し、残額がいくらか、が即時に判明すること、デメリットは各帳票に各々確認印が要り、保管にスペースが必要なこと。経費削減の観点から、改善の余地がありそうな感じを抱いている。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・経費では人件費に次ぐ水道光熱費の削減が内部努力で効果を挙げている。大震災後の電力事情で節電努力が全館で行われ、費用削減の効果が最も現れている。消耗品等も年間計画で本部による一括購入が進んでいる。設備備品類はFMシステム(ファシリテイ・メンテナンス)で耐用年数を延ばす試みを行い始めた。</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>・夏場の室温上昇を押さえ環境を良くする為に窓にゴーヤは這わせはじめた。足元にはツツジを植え、蔓も這わせ、外溝 外面を緑化にすることを事業として始めた。</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>

・その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・当センターは、磯子区スポーツ推進委員連絡協議会や地域人材と連携し、各種イベントを行っている。 ・子育て世代の支援として、親子体操教をの開催し、地域の子育て支援グループの「いそっこ」と連携し、教室開催時に託児サービスを提供している。横浜市子育て家庭応援事業『ハマハグ』に登録し、子育て世代が安心して施設を利用できるよう進めている。 ・知的障害、発達障害児者に、継続的な運動“機会”を提供するための「スマイルティーンズスポーツの会」の活動に、屏風ヶ浦地域ケアプラザ及び県立保健福祉大学の学生と連携、協力している。 ・磯子区と共催で「街歩き」講座を開き、その後、サークルとして活動継続できるよう指導している。 ・磯子区健民祭の総括的な催しである磯子区民駅伝大会では、区内の企業から協賛を募り、大会の運営を行っている。 ・磯子区さわやかスポーツ普及委員会に協力し、地域の幅広い世代の活動を支援している。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設長からのヒアリングによる。 <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・四半期事業報告会で利用しやすい施設を目指して、利用する地域住民、団体代表などで構成する利用者代表会議を年1回以上設けること決めています。利用者のナマの声を直に聴くことが重要で、良い試みだと評価する。 ・近隣の小学校からの要請で始めた早朝体育指導、「走りっこ教室」は、地域の子どものスポーツ振興効果のみならず、学校内の修学ムード改善にも効果が確認され、学校からも喜ばれている。
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・磯子区民駅伝大会では、実行委員会の事務局を担い、磯子区スポーツ推進委員連絡協議会、磯子区青少年指導員協議会、磯子区連合町内会、磯子区PTA連絡協議会、磯子区体育協会等と連携し大会を運営している。 ・いそっぴゴールデンウィークでは、磯子区内公共施設と連携協力し、磯子区内の施設をPRするため施設間ポイントラリーや施設間をウォークラリーするイベントを実施している。 健康町歩き事業では、磯子区民活動支援センターが中心となり、磯子区ボランティア応援隊などと連携し、準備体操やゴール地点としての役割を担い、磯子区民のウォーキングの拠点となっている。 ・当センターで実施されるイベントにおいて、さわやかスポーツ普及委員会の方やレク連盟の方と協力してイベントを運営している。 ・運動型健康増進施設へ現在申請中。 ・地域の医師による無料スポーツ医事相談を実施し、区民の健康づくり支援を行っている。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・四半期事業報告書、ヒアリングで確認した。 <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者が不安になるレジオネラ菌の防止のために職員2人を研修に出し、その防止に冷却塔、貯湯槽の洗浄を行った。水質検査も行いCFUが基準以下であることも確認された。利用者への不安解消に非常に役立っている。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・レジオネラ菌は死者がでるほど危険な細菌のため、水質検査は毎年行い、市民に公開することが望ましい。検出された場合の損害の大きさを考慮すると、事前予防は必須のことと言えます。

参考: 評価に必要な資料・評価項目の根拠

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

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