

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市磯子スポーツセンター 評価シート

評価機関名：SOMPOリスクマネジメント株式会社

令和5年11月

目次

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

評価結果の総括

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

協定書等で定めるとおり(標準的な水準)の管理運営については記載していません。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域及び 地域住民との 連携	<ul style="list-style-type: none"> ・杉田南部自治会と連携し、毎週水曜日に新杉田公園でラジオ体操とウォーキングを実施しています。また、第2、第4水曜日には杉田5丁目周辺の防犯パトロールを兼ねたゴミ拾いを行っています。 ・磯子スポーツセンターの遠方にお住まいの区民で、当館に足を運ばない方々への健康づくりやスポーツ機会提供のため、区内公共施設や自治会町内会と連携して出張講座を実施しています。 ・「磯子区民駅伝大会」の事務局として、連合町内会、スポーツ推進委員連絡協議会、青少年指導員連絡協議会、PTA連絡協議会、小学校長会、中学校長会、消防署、警察署等地域の方々と地元企業などの協力のもと実施しております。 ・屏風ヶ浦地域ケアプラザ、新杉田地域ケアプラザと協働で、障がい者フットサル教室を年間11回開催しています。また、教室参加者が出場するフットサル大会への引率も行っています。 	<p>新杉田公園でのラジオ体操やウォーキングをスポーツセンターとして10年以上も継続的に実施されているとのこと、近隣住民の健康づくりの推進に貢献されています。</p> <p>コロナ禍でスポーツセンターを開館できなかった時期の取り組みとして、近隣の公共施設や自治会町内会(ケアプラザを含め)に出張講座を行っており、それからの継続で現在も「肩腰痛予防体操」や「健康体操」を実施されているとのこと、区民へのスポーツ体験の機会の提供につながっています。</p> <p>近隣の地域ケアプラザや自治会、町内会との協働のもと、「磯子区民駅伝大会」や「障がい者フットサル教室」を行っているとのこと、また施設利用者を含めたオープンミーティングを開催し、運営に関するご意見やご要望をうかがう機会を設けている等、地域住民とのコミュニケーションを密に行い、運営に生かしています。</p>
II ・ 利用者サー ビスの向上	<ul style="list-style-type: none"> ・「広報よこはま磯子区版」やいそご区民活動支援センター情報誌「いそつな」等の紙媒体の他、ホームページやSNS等も活用し、幅広い広報媒体で施設情報をタイムリーに発信しています。 ・ロビー掲示板に専用スペースを設け、利用団体からのサークルメンバー募集案内などを掲示するなど、スポーツ活動の情報提供をしています。 ・スタッフに対して接遇研修を行うとともに、「スポーツセンターコンシェルジュマニュアル」を用いてスタッフの接遇の標準化を図っています。 ・お客様の声を聞くためのご意見箱を設置し、寄せられたご意見や要望に対して対応を協議したうえで、回答を掲示しています。また、寄せられたご意見についてその内容や対応、現状の顛末などを資料にまとめ、他施設と共有を図っています。 	<p>利用者アンケートでは、設備の物理的なご意見が多いとのこと、同様の質問に対しての回答方法を決め、スタッフ内に周知し利用者対応を行っており、対応の統一化を心掛けています。</p> <p>苦情解決の仕組みフローには、所長および副所長の写真も掲載し、苦情に対する責任者が分かりやすく、利用者側からも責任者が明白であり、ご意見を言い易い状況です。新人教育の際にはベテランスタッフによるOJTを実施し、利用者に向けた対応の標準化に努めています。</p> <p>バドミントンやバスケットなどはレベル別の教室もあり、楽しむだけではなく、上達具合に合わせた競技志向の高い教室も用意されています。</p> <p>利用者のご要望・ご意見に真摯に受け止め改善されています。</p> <p>現地確認よりスタッフの皆さんの利用者に対する挨拶や声掛けが適切で気持ちよく感じました。</p>
III ・ 施設・ 設備の 維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・体育室や更衣室などの巡回、点検を1日6回行い、異常の有無に関わらず「日常点検チェックシート」に記録しています。 ・お客様自身での体育室利用後のモップ清掃や、トレーニング機器の清掃など、お互いに気持ちよく利用していただけるよう、ご協力いただいています。 ・専門業者による総合管理業務(定期清掃含む)は毎月1回施設点検日に実施し、設備巡視点検、水質検査、害虫駆除等の法定点検を年間計画に基づき行っています。 ・職員による花壇やグリーンカーテンの整備を行い、環境保全・美化に努めています。 	<p>職員が備品そのものを把握されており、備品番号とバーコードが全てに貼られています。また、トレーニングマシンにはリースのものもあり、利用者ニーズに合ったマシンの提供を行っています。</p> <p>館内の清掃は6回/日実施されており、日常点検チェックシートを用いて実施されています。</p> <p>屋内のカン・ペットボトルのごみ箱周辺は、汚臭・汚液等の漏れや汚れはなく、キレイに管理されています。</p> <p>利用者には、使用後の清掃等のご協力をお願いすることは多くありますが、スタッフの声掛けと共に気持ちよく使用することへの意識付けを行っており、良い関係であることがうかがえます。</p> <p>本スポーツセンターは設置から35年程度が過ぎています。更衣室、トイレなどは非常にキレイです。施設の維持管理は適切に実施されていることがうかがえます。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> 「防火管理確認簿(電源、ガス、施設等対象)」と「戸締まり点検チェックシート」で2重に館内外の見回り、巡回、退館時最終確認を実施しており、職員退館後は機械警備による監視に加え、警備会社による夜間巡回を実施し火災、侵入者など防火、防犯に対応しています。 職員による施設巡回点検を実施し、「日常点検チェックシート」で確認及び記録を取るようになっています。 応急手当普及員を常駐し、職員及び教室講師にAED操作方法や心肺蘇生法訓練を行い、緊急時に備えています。 緊急時の連絡先として消防、警察をはじめ医療機関、区役所など関係機関を事務所に掲示しています。 緊急時には、消防計画また磯子区防災計画に基づき対応することとしており、計画に従い避難誘導や消火機材の使用などの訓練を実施しています。 	<p>機械警備の警備業者に夜間館内外の巡回(毎日1回)を依頼し、敷地内の防犯体制を強化しています。また第2第4水曜日には、杉田5丁目周辺の防犯パトロールを兼ねたゴミ拾いを行っています。</p> <p>他のスポーツセンターでの事案をもとに、本スポーツセンターであればどのような対応を取るべきか等のシミュレーションを行い、リスク感度を高めています。</p> <p>「応急手当普及員」の資格取得が義務付けられており、体調の急変やケガに対する応急手当を誰もが対応可能な体制を整えています。</p> <p>今年度は、営業日に利用者参加型の避難訓練を実施しています。利用者に参加していただくことはハードルが高く、行っていない施設が多い中、実施されています。</p> <p>横浜市防災計画に基づき、区より備蓄品の保管を依頼されていますが、協会として各スポーツセンターに独自の備蓄品を保管されており、災害時の対応をイメージした良い取り組みです。</p>
V 組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> 協定書に基づき、常時4名の職員体制に加え、多客時には7名の職員を配置しています。 当協会の研修計画に基づき、各種研修へ職員を参加させています。また、日常業務でも常にOJTを意識して、職員間で指導や助言を行っています。 アルバイトを含めた職員間の連絡事項については、事務連絡簿(Excel)、連絡ノート、口頭などにより随時情報共有を図っています。また、常勤職員は、ミーティングや社内イントラネットを通して情報共有を図っています。 職員及び教室講師に対し、年に1度「個人情報保護研修」を実施し、個人情報の取り扱いに細心の注意を払いながら施設運営を行っています。 光熱水費削減のため、トイレと更衣室の照明は人感センサーを設置しています。また、夏の時期は日よけにグリーンカーテンやブラインドを活用するなど、経費削減に取り組んでいます。 	<p>研修はスポーツセンター職員用、全体職員用、所管部署用と複数計画されており、また市や区主催のものに参加することもあり、手厚い計画が組まれています。</p> <p>受付スタッフには、センターの「顔」であることを周知し接客教育を行っているとのこと、スタッフ皆さんの意識のもと成り立っている状況であり、利用者のご意見でもスタッフに対するものは少ないとお聞きし、適正な業務運営が行われています。</p> <p>プライバシーマークを取得し、個人情報の規程および取扱要綱などを整備、周知されています。</p> <p>トイレ、更衣室の人感センサーの設置、夏場のグリーンカーテンおよびブラインドの活用等で室温上昇に対する対応策、物価上昇に対し協会のスケールメリットを生かした一括購入、契約など多くの経費削減策に取り組まれています。</p> <p>開館時間について、金曜日の深夜営業や年末年始の営業拡大、物販・レンタル事業など、利用者ニーズに応える取り組みが行われています。</p>
VI その他	<ul style="list-style-type: none"> 区主催の保健活動推進員研修や介護予防講座等にスポーツセンター職員が講師として出向き、体操指導や講義を行い、区民の健康体力づくりに貢献しています。 よこはまウォーキングポイント事業に協力し、リーダーを設置しています。また、操作にお困りの方へスタッフが丁寧に説明しています。 SDGsの観点からブルーカーボンオフセット事業やスポーツ用品のリユース活動を実施しています。また、資源回収ボックスや小型家電回収ボックスの設置に協力しています。 区内公共施設の館長会(隔月開催)に参加し、情報共有を図るとともに、協力関係を強化しています。 スポーツセンター周辺をランニング・ウォーキングされる方向けに更衣室とシャワールームを利用できる「ランニング・ウォーキングステーション」のサービスを行っています。 	<p>スポーツ用品のリユース活動では、JICA(国際協力機構)を通して開発途上国(グアテマラ、セネガル、パプアニューギニア)へ贈る、またバドミントンの使用済みのシャトルを近隣中学校に寄贈する等の検討、取り組みを行っています。</p> <p>スポーツセンター内での販促事業では提携のスポーツ店および「バン屋のおヤジ」によるパン販売(月1回)が行われており、近隣店舗とも良い関係です。</p> <p>スポーツセンター外での講師の派遣や周辺自治会への参加等、長い期間にわたる継続事業として実施されており、多くの団体との良い交流の賜物と思われま。また新杉田公園が隣接する立地条件からランニング・ウォーキングされる方向けに更衣室やシャワールームが利用できるサービスも行っていることは利用者の増加促進につながっています。</p>

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜地域におけるスポーツ振興事業の促進、支援の取組の内容について記述して下さい。(400字以内)＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・乳児から高齢者まで多世代を対象に卓球・バドミントン等の種目教室、転倒予防等の健康づくり教室、幼児や小学生対象の教室と、全51の定期教室を開催しています。また、当日受付で気軽に参加ができるヨガやフットサル等の教室を13教室開催しています。 ・「ヨコハマさわやかスポーツ」について、近隣町内会や地域団体へ用具の貸出の他、さわやかスポーツ普及委員会が主催するイベントへの支援・協力を行っています。 ・杉田南部自治会と連携し、毎週水曜日に新杉田公園でラジオ体操とウォーキングを実施し、近隣住民の健康づくりを推進しています。 ・横浜市スポーツ・レクリエーション人材養成講座の受講生の実習受け入れや、教室における地域人材の活用など、地域指導者の養成と育成を行っています。 ・ロビーに区内サークルのメンバー募集案内などを掲示し、スポーツ活動の情報提供をしています。 	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>ヒアリングおよび資料(教室事業一覧等)により確認しました。</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>新杉田公園でのラジオ体操やウォーキングをスポーツセンターとして10年以上も継続的に実施されているとのこと、近隣住民の健康づくりの推進に貢献されている点が評価できます。</p>

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><区、区体育協会等の関係機関及びスポーツセンター利用団体、自治会町内会等の地域団体や地域住民との交流・連携に関する取組の内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・スポーツセンターの遠方にお住まいの区民で、当館に足を運べない方々への健康づくりやスポーツ機会提供のため、公共施設や自治会町内会と連携して「肩腰膝痛予防体操」や「健康体操」などの出張講座を実施しています。 ・「磯子区民駅伝大会」の事務局として、連合町内会、スポーツ推進委員連絡協議会、青少年指導員連絡協議会、PTA連絡協議会等地域の方々と地元企業の協力のもと実施しています。 ・地域ケアプラザと協働で、障がい者フットサル教室を年間11回開催しています。また、教室参加者が出場するフットサル大会への引率も行っています。 ・施設利用者、近隣自治会や町内会などの地域の方々、区スポーツ協会やスポーツ推進委員などのスポーツに関わる団体の方々にお集まりいただき、オープンミーティングを年1回開催しています。スポーツセンターの運営に関してご意見やご要望を伺い、よりよい施設運営を目指しています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングおよび資料(イベントチラシ等)により確認しました。</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>コロナ禍でスポーツセンターを開館できなかった時期の取り組みとして、近隣の公共施設や自治会町内会(ケアプラザを含め)に出張講座を行っており、それからの継続で現在も「肩腰膝痛予防体操」や「健康体操」を実施されているとのこと、区民へのスポーツ体験の機会を提供されている点が評価できます。</p>

(2) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>近隣の地域ケアプラザや自治会、町内会との協働のもと、「磯子区民駅伝大会」や「障がい者フットサル教室」を行っているとのこと、また施設利用者を含めたオープンミーティングを開催し、運営に関するご意見やご要望をうかがう機会を設けている等、地域住民とのコミュニケーションを密に行い、運営に生かしている点が評価できます。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者アンケート等の実施・対応

① サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input 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)> 年に2回(2期と4期で実施)のアンケート実施、1回のアンケート母数は200程度です。アンケートの媒体は、紙およびWEBで行っています。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者アンケート結果は、キレイにカラーの円グラフ等を使い、分かりやすく整理し、区・市へ協会を通して報告されている点が評価できます。	

② 利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングおよび資料(利用者アンケート結果)により確認しました。	
<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)>	

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)> ヒアリングにより確認しました。	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者アンケートでは、設備の物理的なご意見が多いとのこと、直ぐに対応できない場合もあり、同様の質問に対しての回答方法を決め、スタッフ内に周知し利用者対応を行っており、対応の統一化を心掛けている点が評価できます。	

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)> ヒアリングおよび目視により確認しました。	
<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)>	
ホームページには利用者アンケート結果につながるリンクが貼られており、館内には誰でも閲覧できるように掲示されている点が評価できます。	

(2) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ご意見ダイヤルの利用方法について、受付付近に掲示されているのを目視確認しました。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)>	
受付横の利用者が見やすい位置にご意見箱が設置されています。また、センターのホームページには問い合わせフォームが設定されており、ご意見が伝えやすい状況です。	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
ヒアリングおよび資料(解決フロー)、目視により確認しました。	
<仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
対応責任者は所長、苦情解決の仕組みは所長と副所長が協議し、対応内容をスタッフ内で共有したうえ対応するというものです。	

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>苦情解決の仕組みをフローにして掲示しています。</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>苦情解決の仕組みフローには、所長および副所長の写真も掲載し、苦情に対する責任者が分かりやすく、利用者側からも責任者が明白であり、ご意見を言い易い状況である点が評価できます。</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>	

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>ヒアリングおよび資料(ご意見と回答)により確認しました。</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>苦情が設備の取り扱いに関することであれば、使用方法を掲示し適切な方法を促すように努められています。</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 type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングおよび資料(ご意見と回答)、掲示板の目視により確認しました。 <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)>	
ご意見と回答は一定枚数が掲示されています。丁寧な回答で真摯な姿勢であることが感じ取れる点が評価できます。	

(3)公正かつ公平な施設利用

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングおよび資料(研修資料)により確認しました。 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
年1回の全職員向けの研修を行っており、研修資料は講師(副所長)が前年度のものを参考にブラッシュアップし使用しています。新人教育の際にはベテランスタッフによるOJTを実施し、利用者に向けた対応の標準化に努めている点が評価できます。	

(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)> ヒアリングおよび資料(問診表)により確認しました。 <行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>初回利用者への健康チェックをトレーニング室スタッフが実施し、病院から運動処方箋(心臓リハビリ)を持参して利用される方には、健康運動指導士(副所長)が対応しており、利用者に合わせて体制を構築し運営を行っている点が評価できます。</p>	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングおよび掲示されている注意事項等を目視により確認しました。 <実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>あまりトレーニング機器に慣れていない利用者には「初心者マーク」を用意し、「初心者マーク」を持った利用者には職員が見守り、不明なことがあれば声掛けし易い体制を整えている点が評価できます。</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 type="checkbox"/> 行っている	<input type="checkbox"/> 行っている
<input checked="" type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" 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)> ヒアリングにより確認しました。 <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>コロナ禍において、託児サービスを中止したが、依頼していたボランティア団体が活動休止してしまったため、現在は再開の目途が立っていない。今後、別のボランティア団体と交渉し、R6年度以降の再開を目指しているとのこと。</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)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)> ヒアリングおよび資料(教室事業一覧)により確認しました。</p> <p><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>各年齢層に対する教室事業は勿論のこと、バドミントン、バスケットなどはレベル別の教室もあり、楽しむだけでなく、上達具合に合わせた競技志向の高い教室も用意されている点が評価できます。</p>	

②スポーツ教室事業は多様な種目を網羅しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している	<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している
<input type="checkbox"/> 網羅していない	<input type="checkbox"/> 網羅していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングおよび資料(教室事業一覧)により確認しました。</p> <p><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>文化系の教室も行っており、英会話は今年度はじめて実施する教室で「スポーツの教室だけではない」ということを知っていただくため、試行錯誤していることがうかがえ、評価できます。</p>	

③スポーツ教室の設定数等を、優先利用枠の範囲内で設定しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設定している	<input checked="" type="checkbox"/> 設定している
<input type="checkbox"/> 設定していない	<input type="checkbox"/> 設定していない
評価機関 記述	
<p><設定内容について記述して下さい。(100字以内)> 現在は、以前からの慣習で2時間の枠をまたいでの教室があるが、これらを徐々に枠内で実施し、無駄のない設定ができるように努力されている最中とのことです。</p> <p><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>	

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)> ヒアリングおよび資料(教室チラシ)により確認しました。</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)> ①市内の初参加者⇒②市内の過去参加者⇒③市外の初参加者⇒④市外の過去参加者の優先順位が決まっており、往復はがきによる申し込みもスタッフがシステムに打ち込み、インターネット申し込みと合わせて自動くじ引きにより、順番を決定しています。システムは協会で作成されたものとのことですが、公平性が担保された抽選方法で評価できません。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・「広報よこはま磯子区版」やいそご区民活動支援センター情報誌「いそつな」に毎月施設からのお知らせを掲載するほか、教室やイベントの募集時にはチラシを区内公共施設や近隣小学校、駅のPRボックス等に配布しています。 ・体育室の空き状況やトレーニング室の混雑状況、個人利用の月間予定表をホームページで発信するほか、LINEやTwitter、Instagram等を活用し、タイムリーな施設情報を提供しています。 ・施設ホームページは、アクセスの7～8割を占めるスマートフォンをはじめ、さまざまなデバイスで閲覧しやすいレスポンスデザインのものに改修しました。 ・館内パンフレットラックには、スポーツセンターのチラシのほかに市内公共施設やスポーツ団体のチラシを設置しています。 ・ロビーの掲示板を活用し、イベント情報やサークルメンバー募集のチラシを掲示しています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングおよび資料(チラシ)により確認しました。</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>当日・翌日の体育室の空き状況や2時間ごとのトレーニング室混雑状況をホームページで更新し、タイムリーな情報提供を心掛けているとのこと、またSNSへの投稿も始めは経験のある職員で行っていたが、投稿方法をマニュアル化し、誰でも発信作業ができるように教育を行っている点が評価できます。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・接遇や個人情報の取扱い・人権啓発についてはマニュアルを整え、集合研修やOJTにて教育を行っています。 ・「スポーツセンターコンシェルジュマニュアル」を用いて、スタッフの接遇の標準化を図っています。 ・タブレット端末を使ったワンストップサービスを徹底することで、お客様の満足度向上を図っています。また、外国の方が利用する際はタブレットの翻訳アプリを用いて対応しています。 ・サービス介助士の資格を持った職員を配置し、高齢者や障がい者が安心して施設をご利用いただける体制を整えています。 ・副所長が接遇トレーナーとなり、全スタッフ参加の接遇研修を年1回以上行っています。初めて来館するお客様にはサービスカタログを用いてわかりやすく説明できるよう、研修を実施しています。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>教室講師の紹介掲示等を行っては如何でしょうか。顔写真、呼び名(趣味など)および一言程度を掲示することで、教室への利用者の増加につながるツールになるのではないのでしょうか。</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>スポーツセンターコンシェルジュマニュアル(受付対応マニュアル)のベースは協会で作成されており、本施設独自の部分は適宜追記する体制になっています。また、新規配属者への教育にはOJT採用やサービスカタログの使用等、対応方法の標準化を図っている点が評価できます。現地確認よりスタッフの皆さんの利用者に対する挨拶や声掛けが適切で気持ちよく感じました。</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"> ・施設利用実績は、遅延なく月次・四半期・年次集計を磯子区へ報告しています。集計内容は、スポーツ協会本部にて利用実績の分析や他のスポーツセンターとの情報共有を行い、自施設の運営に反映させています。 ・利用者アンケート調査を年2回行い、グラフ化・分析をして、評価結果やお客様のご要望にお応えできるように全スタッフで共有し、改善を図っています。 ・お客様の声を聞くためのご意見箱を設置し、寄せられたご意見や苦情等については直ちに現場確認や担当者へのヒアリングを行って改善策を検討し、ご本人の希望があった際は回答を館内に掲示しています。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「お客様の声」では、厳しいご意見等に注目されやすいですが、「お褒めの言葉」があった際は、スタッフ間で回覧などで共有し、職員・スタッフのモチベーションをアップさせるツールとして利用してはいかがでしょうか。</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>アンケート結果などの資料は、いつでも閲覧できるように窓口周辺にファイリングされており、利用者が手に取りやすい状況にあり、評価できます。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般 (その他)

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

ワンデーレッスンのスケジュールの公表について、利用者から「早くしてほしい」とのご要望があり、今では半月前に公表するようになったとのこと、スケジュールを確定するのは苦勞されると思いますが、利用者のご要望に真摯に受け止め改善されている点が評価できます。

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

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

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

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)>	
館内の清掃は6回/日実施されており、日常点検チェックシートを用いて実施されています。訪問調査当日は、外壁工事中で館内にも足場が設置されている状況でしたが、キレイに維持管理されている点が評価できます。	

(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>備品台帳はしっかり整理されており、保管場所などの記載もあり所在がハッキリしている点が評価できます。</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>高額な備品は、トレーニング室のマシンです。目視確認を行いました。職員が備品そのものを把握されており、備品番号とバーコードが全てに貼られています。また、トレーニングマシンにはリースのものもあり、利用者ニーズに合ったマシンの提供を行っている点が評価できます。</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>備品は目視により、安全性に関わる損傷はなく、管理されていることを確認しました。</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)>	
屋内のカン・ペットボトルのごみ箱周辺は、汚臭・汚液等の漏れや汚れはなく、キレイに管理されている点が評価できます。	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
事務室内のごみの分別場所について、適切に分別・整理されていることを目視確認しました。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「日常点検チェックシート」に基づき、開館前、開館中、閉館後と全6回、館内を職員が巡回して清掃・点検を行い、点検結果を記録しています。 ・駐車場等、建物の外回りについても開館前と夕方に職員が巡回し、清掃や異常の有無の確認を行っています。 ・お客様にも体育室利用後のモップ清掃や、トレーニング室ではマシン使用後は汗をふき取っていただくこと、更衣室は靴を脱いで利用していただく等、お客様同士がお互いに気持ちよく利用していただくために、ご協力をお願いしています。 ・各設備の法定点検は設備協力会社により年1回以上実施しており、運転中の機器を停止し、外観・機能点検、機器動作特性試験、整備業務を行っています。また、建物や設備の性能を評価するため、法定点検の他に自主点検も実施しています。 ・外溝・植栽は専門業者による除草・草刈に加えて、職員による花壇やグリーンカーテンの整備を行っています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <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>屋内に収納スペースが少なくないため、バスケットゴールや研修室の机等が階段横や2階に収納されていました。囲いは行われていますが、子供がそれらの収納場所に入り込み、ケガ等をする可能性があります。収納方法の再検討および立ち入り禁止措置の徹底をお願いします。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者には、体育室使用後のモップ清掃やトレーニング中の落ちた汗の処理等のご協力をお願いすることは多くありますが、スタッフの声掛けと共に気持ちよく使用することへの意識付けを行っており、良い関係であることがうかがえ、評価できます。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>本スポーツセンターは設置から35年程度が過ぎています。更衣室、トイレなどは非常にキレイです。施設の維持管理は適切に実施されていることがうかがえ、評価できます。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>敷地内には高木が多く、駐輪場など周りの道路から死角になる場所もあります。犯罪などが行われる恐れがあるため、定期的な巡回などで未然防止に努めてください。</p>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<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>コンシェルジュマニュアル内に記載されています。ケガ・病人発生の対応が記載されており、対応手順など写真付きで作成されている(AED使用方法等を含め)点が評価できます。</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>機械警備の警備業者に夜間館内外の巡回(毎日1回)を依頼し、敷地内の防犯体制を強化しています。また第2第4水曜日には杉田5丁目周辺の防犯パトロールを兼ねたゴミ拾いを行っている点が評価できます。</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)> ヒアリングおよび目視により確認しました。</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>鍵類については、2段階の施錠が必要になり、適切に管理されていることを確認しました。</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>館内の巡回は、日中6回、館外の巡回は開館前および夜間の警備会社による計2回が実施されており、定期的な巡回により事故および犯罪の未然防止が行われている点が評価できます。</p>	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input 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)>	
設備は年1回の業者点検(法定点検)を実施しています。日々の点検については、体育室備品の入れ替え作業時、トレーニング室の機器は1日の中で日常点検チェックシートを用いて点検を行っており、設備の安全面に気を付けて確認作業を行われている点が評価できます。	

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)>	
協会の所長会において、他のスポーツセンターで発生した事故や問い合わせについて、共有されており、それを題材に全スタッフに周知されています。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
他のスポーツセンターでの事案をもとに、本スポーツセンターであればどのような対応を取るべきか等のシミュレーションを行い、リスク感度を高めている点が評価できます。	

(4) 事故対応業務

①AED(自動体外式除細動器)を設置しているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
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)>	
AEDは受付(事務所)に近い位置に設置されており、有事にはスタッフ誰もが対応しやすい状況になっています。	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない <input type="checkbox"/> AEDを設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない <input type="checkbox"/> AEDを設置していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングおよび資料(マニュアル)により確認しました。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
全スタッフのAED操作研修は年1回、教室指導者にも研修実施を義務付けており、研修用の人形も保管されている点が評価できます。	

③その他事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※体調急変時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)> AED操作研修に合わせて、心肺蘇生の実技研修も実施しています。常勤職員は応急手当普及員(3日間研修)の資格取得が義務付けられています。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「応急手当普及員」の資格取得が義務付けられており、体調の急変やケガに対する応急手当を誰もが対応可能な体制を整えている点が評価できます。	

④事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している	<input 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)> ヒアリングおよび資料(連絡体制表)により確認しました。</p> <p><体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>一部個人情報の記載があるため、掲示されていないが、事務所内の全スタッフが確認できる場所(周知されている)に収納されている点が評価できます。</p>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。
 ※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><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>本スポーツセンターは、大規模災害時には遺体安置所、一時避難所に位置付けられており、マニュアルを作成し、区に提出されています。</p>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><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>今年度は、営業日に利用者参加型の避難訓練を実施しています。利用者に参加していただくことはハードルが高く、行われていない施設が多い中、実施されている点が評価できます。</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)>

横浜市防災計画に基づき、区より備蓄品の保管を依頼されていますが、協会として各スポーツセンターに独自の備蓄品を保管されているとのこと、災害時の対応をイメージした良い取り組みであり、評価できます。

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

避難訓練を含む防災訓練については、実施すべき側面が多いため、今回は利用者参加型の訓練を実施されましたが、消火機器の適正使用および点検方法、スタッフ間での被災状況別の対応策・シミュレーション訓練等の訓練内容を年度ごとに変更し、継続実施してください。

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)> ヒアリングにより確認しました。</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> <p>常勤職員5名のうち必ず誰か1名以上が配置されている状況です。教室のスケジュール(準備対応)で人員を調整されている点が評価できます。</p>	

②協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

※訪問調査当日の職員の出勤状況と訪問日以外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> <p>開館時間は8:45(8:15から勤務)であり、利用者の方が利用開始できるように準備を含め、朝番の職員は早めに出勤されていることが機械警備の記録により確認しました。</p>	

④事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>ホームページ(リンクを貼り付け)および受付での閲覧により公表されています。</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>	

(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>協会として、スポーツセンター職員用、全体職員用、所管部署用と複数計画されており、また市や区主催のものに参加することもあり、手厚い研修計画が組まれている点が評価できます。</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 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)> ヒアリングおよび資料(研修計画表)により確認しました。</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)></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>全ての職員に研修は行われています。協会本部主催で広報(チラシ作成)研修や事務的な研修(意見交換会)などを行い、協会が職員のサポートを密に行っている点が評価できます。</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>・当協会の年間研修計画に基づき、協会内外の研修へ職員を参加させています。内部研修では、コンプライアンス研修や労務研修など日常業務に活かせる実践的なもの、外部機関主催の研修では、勤続年数や職種に応じた選択制の研修を受講しています。</p> <p>・研修や資格取得のための講座受講については、勤務時間内となるようあらかじめ他の職員との勤務割を調整しています。資格取得のための受講料や交通費も内容に応じて施設管理費や職員研修費から支出しています。</p> <p>・アルバイトスタッフには、副所長が接遇トレーナーとなり、接遇研修や個人情報取り扱いに関する研修、トレーニング室アシスタント指導員対象のトレーニング研修を行っています。また、研修は休館日に開催することで、スタッフが参加しやすいよう配慮しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングおよび資料(研修一覧表、推奨資格一覧等)により確認しました。</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>年間を通して研修が計画されており、職員は多くの研修に参加・実施されています。またトレーニング室アシスタント指導員の研修は、講師を副所長が務めており接遇の手本となる存在が近くにいるため、教育が行き届いていることがうかがえ、評価できます。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<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)> ヒアリングにより確認しました。	
<情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
研修資料を回覧されるとのことで職員間での情報共有・水平展開が行われています。	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
受付対応マニュアル(コンシェルジュマニュアル)が作成されており、活用されています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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"> ・常勤職員については人事考課を実施し、個人ごとに設定した年度業務目標に対して中間期と年度末に振り返りを行い上司の評価を受けています。 ・アルバイトを含めた職員間の連絡事項については、事務連絡簿(Excel)、連絡ノート、口頭などにより随時情報共有を図っています。また、常勤職員は、ミーティングや社内イントラネットを通して情報共有を図っています。 ・お客様からのご意見等を「苦情・要望・事故発生対応報告書」として毎月集計し、全スタッフと共有するほか、磯子区に報告しています。また、同報告書は当協会が運営するスポーツセンター12館分のものを共有しています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングおよび資料(目標共有シート)により確認しました。</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>アルバイトを含めた職員間の連絡方法について、「事務連絡簿」、「連絡ノート」、「口頭」等の複数あるとお聞きしました。皆さんが緊急性、重要度等をもとに連絡手段が選択できるように共通認識のもと各手段を使用できるように周知いただければと思います。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>受付スタッフには、センターの「顔」であることを周知し接遇教育を行っているとのこと、また職員は、常に一緒に業務を実施している訳ではない運営下での情報共有は、非常に難しいと感じます。スタッフ皆さんの意識のもと成り立っている状況であり、利用者のご意見でもスタッフに対するものは少ないとお聞きし、適正な業務運営が行われており、評価できます。</p>

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
協会としてプライバシーマークを取得し、個人情報の規程および取扱要綱などを整備、周知されている点が評価できます。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
管理責任者は協会で管理しており、事務局長になっています。	

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)>	
個人情報に関する研修は、年1回、全スタッフを対象に実施されています。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input 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>職員、スタッフは採用時、教室講師は毎年、個別に誓約書を取っています。</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><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>申込書などの個人情報を記載する用紙には、個人情報の収集・使用に対する説明事項が記載されています。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><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>個人情報の使用目的は明示しています。使用目的としては、定員を超えた場合のキャンセル待ちの際の説明、教室時に体調を崩された方には状況確認の連絡等、適切に使用されていることが確認でき、評価できます。</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)> ヒアリングおよび目視により確認しました。	
<一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報の管理について、情報書類の保管期間は書類毎に設定し、施錠可能なストレージに収納、不要になった場合はシュレッダー処理を行い、溶解処理サービスも活用しています。協会として個人情報が保存されているフォルダにはアクセス権を付与する対策を取っており、評価できます。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
今年度より、指定管理料、利用料金等は協会本部で経理処理を行うようになり、各センターでは伝票等の作成業務は行わなくなったとのこと、協会本部一括ということで適正な経理書類が作成されており、評価できます。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input 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)> ヒアリングにより確認しました。	
<仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
経理業務が協会本部になり、小口現金による出納については所長判断になり、2,3重の目を通して確認作業は行われているため、適切な相互けん制の仕組みは構築されている点が評価できます。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングおよび資料(経理書類)により確認しました。	
<明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
協会指定管理されている施設の経理を協会本部で行っており、それぞれ項目分けも行われており、明確に区分されていることを確認しました。協会本部での一括作業ということで、現場の煩わしさが軽減できるなど評価できます。	

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)>	
協会本部により伝票は作成されており、データを確認しました。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングおよび目視により確認しました。</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>通帳および印鑑は、所長管理のもと別々に保管されていることを確認しました。</p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・光熱水費削減のため、トイレと更衣室の照明は人感センサーを設置しています。また、夏の時期は日よけにグリーンカーテンやブラインドを活用し、経費を抑えています。また、掲示物にてお客様へ節電、節水の協力を呼びかけています。 ・設備や体育機器は、できる限り日常点検によって異常箇所を発見し、職員で小破修繕を行うことにより、修繕費を抑えています。 ・人件費は、超過勤務が発生しないように勤務割や業務分担を調整するほか、一部教室では施設職員が指導をすることで外部講師への謝金支出を抑えています。 ・消耗品は在庫過多にならないよう日常的に管理を行い、計画的な発注を行っています。使用頻度の高い物品については他施設とあわせ一括で発注し、経費の削減に取り組んでいます。 ・事務所内での裏紙利用を徹底し、事務用品費の削減を行っています。 ・月次会議にて予算執行状況を確認・把握し、計画的な支出を行っています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングおよび目視により確認しました。</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>トイレ、更衣室の人感センサーの設置、夏場のグリーンカーテンおよびブラインドの活用等で室温上昇に対する対応策、物価上昇に対し協会のスケールメリットを生かした一括購入、契約など多くの経費削減策に取り組まれている点が評価できます。また消耗品の管理については「今本当に必要なものか」を考え、計画的な発注が実施されています。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>開館時間について、金曜日は夜9:00～11:00の深夜営業や年末年始(12/28,29,1/4)の営業拡大、物販・レンタル事業など、協会として利用者ニーズに応える取組みが行われている点が評価できます。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> 区主催の保健活動推進員研修や介護予防講座等にスポーツセンター職員が講師として出向き、体操指導や講義を行い、区民の健康体力づくりに貢献しています。 よこはまウォーキングポイント事業に協力し、リーダーを設置しています。また、操作にお困りの方へスタッフが丁寧に説明しています。 磯子区が掲げる「安全・安心なまち」作りに貢献するため、杉田南部自治会と連携し、地域の防犯パトロールを行っています。 SDGsの観点からブルーカーボンオフセット事業やスポーツ用品のリユース活動を実施しています。また、資源回収ボックスや小型家電回収ボックスの設置に協力しています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングにより確認しました。</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>スポーツ用品のリユース活動では、JICA(国際協力機構)を通して開発途上国(グアテマラ、セネガル、パプアニューギニア)へ贈る、またバドミントンの使用済みのシャトルを近隣中学校に寄贈する等の検討、取り組みを行っています。また、スポーツセンター内での販促事業では提携のスポーツ店および「パン屋のオヤジ」によるパン販売(月1回)が行われており、近隣店舗とも良い関係である点が評価できます。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> 区内公共施設の館長会(隔月開催)に参加し、情報共有を図るとともに、協力関係を強化しています。 プララ杉田で開催される健康づくりイベントに「体力チェックコーナー」を出展し、区民の健康づくりとスポーツ機会の提供に貢献しています。 スポーツセンター周辺をランニング・ウォーキングされる方向けに更衣室とシャワールームを利用できる「ランニング・ウォーキングステーション」のサービスを行っています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングにより確認しました。</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>スポーツセンター外での講師の派遣や周辺自治会への参加等、長い期間にわたる継続事業として実施されており、多くの団体との良い交流の賜物と思われます。また新杉田公園が隣接する立地条件からランニング・ウォーキングされる方向けに更衣室やシャワールームが利用できるサービスも行っていることは利用者の増加促進策として評価できます。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>