

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 横浜市泉スポーツセンター 評価シート

評価機関名：総合システム研究所株式会社

平成24年12月

## 目次

評価結果の総括	2
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>	<b>4</b>
(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
<b>II. 利用者サービスの向上</b>	<b>6</b>
(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
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>	<b>16</b>
(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
<b>IV. 緊急時対応</b>	<b>20</b>
(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
<b>V. 組織運営及び体制</b>	<b>26</b>
(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
<b>VI. その他</b>	<b>36</b>

## 評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・地域及び地域住民との連携	<p>泉スポーツセンターは泉区でも戸塚よりに位置しており、アクセスも悪い為、地域へ出向く出張サービスにより、体操やノルディックウォーキング等の運動機会を泉区民へ提供をしています。具体的に、ケアプラザや包括支援センター、泉区役所の様々な方と交流し、講師派遣業務の依頼を受けています。</p> <p>その他、地域の小学校や中学校の課外授業の受け入れや、PTA、スポーツセンター周辺の地域の方に対し、当館及び出張にてサービスを提供しています。今年度は祭りにも参加し、泉スポーツセンターの更なる周知を実施しました。また、無料イベントの「スポレク」にも力を入れ、今年度は小椋久美子さんを招致し「バドミントンクリニック」を開催し、小中学生～成人の方まで様々な世代の方楽しんでいただけるよう努めました。</p>	<p>施設へのアクセス手段が限られているため、地域の特性に合わせた講座を開催する他、館外での講座開催にも力を入れています。特に来館しづらい高齢者に向け、積極的に出張講座を開催し好評を得ています。小学校PTAに対しては、スポーツレッスンや生活習慣病といった要望に合わせて講師の派遣を行っています。</p> <p>地域で開催されるイベントでは、施設の無料開放や著名人を招いての講座を開催し、広く一般にスポーツの楽しさを広めています。また、中学校から職場体験のための生徒受入を行っています。</p>
II ・利用者サービスの向上	<p>利用者へのサービス向上に関しては、責任者自ら現場に顔を出しお客様と接し、生の声を頂くようにしています。そのことにより苦情を受ける場合にも、内容をすぐに理解できるため迅速な対応が可能となり、苦情が大きくなることが少ない状態にしています。</p> <p>また、施設の老朽化に伴い施設全体が古く感じやすくなるため、館内掲示の見やすさにも注力しています。</p> <p>時期的なもの(七夕・ハロウィン・クリスマス等)での館内装飾やイベントの実施、アパレル商品のSALE開催により、幅広いお客様に楽しんでもらえるよう創意工夫をしています。</p>	<p>責任者を始め職員が積極的に利用者と「顔」の見えるコミュニケーションを心がけているため、お客様の声には「楽しかった」「ありがとう」といった感謝のご意見も多数寄せられていました。</p> <p>また、女性の利用者にも使いやすい環境づくりのため、トレーニング室のレイアウトを変更したり、少人数のグループで行うショートプログラムを行うといった工夫が、他施設と比較してトレーニング室の女性の参加比率を伸ばしていることに繋がっています。</p> <p>体育室の個人利用がやや低迷している原因を分析して改善策を検討するといったように、客観的データを元に施設の利用促進に向けた取組を行っており、それが利用者数の増加に繋がっています。</p>
III ・施設・設備の維持管理	<p>毎月の定期休館日に計画書のとおり実施しているが、職員で緊急時対応ができるよう努めている。都度、対応が必要な場合には委託業者及び職員にてマニュアル化し、誰でも対応できるようにしています。又、委託業者の報告書に記載の「改善・要望事前履歴」の内容にて設備の緊急度を確認し、業者との相談の上、重要度の高いものより修繕・対応を心掛けています。</p> <p>又、雨漏りや音響設備等の大規模修繕で、利用者のサービス低下や危険性の高いものについては区へ相談し、早急な対応をしてもらえるよう常に区との連携も図っています。</p>	<p>即時補修が必要な場合も多いため、可能な限りその場にいる職員が対応できるよう、マニュアル整備や情報交換を行っています。</p> <p>清掃については本社からの担当者が抜き打ちで検査を行うため、緊張感を持って管理されています。また、検査で指摘された改善点は、その後の指導や改善報告が行われるよう工夫されています。</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	<p>毎日、勤務前のCPR(心肺蘇生法)の訓練を実施しています。AED(自動体外式除細動器)の練習用トレーナーも2~3カ月に1回、休館日に合わせ合同の訓練を実施しています。使用方法のみならず実際の緊急時を想定し、救急車要請までのシミュレーションをしています。</p> <p>事故については、本施設に加え自社が指定管理を行っている他館での事故報告書を全職員が閲覧できるようにしています。責任者・副責任者に対しては、社内にて安全管理マニュアルテストを実施し、合格基準を設けています。</p>	<p>スポーツセンターという施設特性と、バスケットボールやフットサルといったコンタクトスポーツが盛んな地域柄、外傷や熱中症などの傷病者が多く救急要請も年に数回していますが、その内容や対応についてきちんと記録・報告がなされており、緊急時対応におけるスキルの高さが評価できます。</p> <p>その行動の土台となるものとして、毎日全職員が勤務前にCPRの訓練を行い、定期的にはAED使用法の訓練と併せて救急要請までの傷病者対応をロールプレイング方式で行っているということが確認できました。現場に即した訓練をしており、緊急時対応における高い意識を持っています。</p>
V ・ 組織運営及び体制	<p>運営上の問題が発生した場合には直ちに責任者及び副責任者への連絡が入り、対応するよう徹底しています。資質向上の研修については、強化月間を設けて実施することもあります。(例:今年度12月にトレーニング室にて「おもてなし宣言」を掲示しました)。個人情報や人権研修等は全職員に書面で実施していますが、今後は業務フローに応じた内容を補足にて説明できるよう努めていきます。</p>	<p>一般的な接客対応は通常のOJTに加え、おもてなし強化月間を設けて職員の集中力を高めるといった工夫をしています。専門研修としてトレーニングに関する研修や効果測定、必須の資格取得に対する助成や取得後には資格給を付与することで、職員のレベル向上に努めています。</p>
VI ・ その他	<p>横浜市基本協定書及び災害時協定書の通り、選挙時の優先利用や災害時の避難所及び死体安置所としての協力をしています。又、横浜市や泉区からの協力依頼については実施できる範囲で協力をしています。</p>	<p>利用傾向が低かった女性層に向け、トレーニング機器の配置の見直しを行うことで利用者層を厚くしています。日頃はスポーツに馴染みの薄い一般層も施設に入りやすいよう、開かれた雰囲気が保たれています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>①出張体操教室(介護予防体操&amp;ノルディックウォーキング)※地域での体操教室実績            ②スポレクの開催10/20(無料施設利用、無料イベントの開催)※スケジュールの記載⇒チラシ、利用人数⇒10月度月次報告書 ③西が岡小学校PTA対象のレッスン毎年7月に実施※7月度月次報告書            ④さわやかスポーツの貸出※貸出台帳            ⑤休館日を利用した講習会※8月度月次報告書</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>講師依頼文、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>指定管理者記述の通り、地域で開催されるイベント(スポレク)において、施設の無料開放を行う他、スポーツ関係の著名人を招いて無料講座を開催するといった、一般の方が参加しやすい形でスポーツの振興を図っています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>①西が岡3丁目のお祭りにて「フラフープ」を実施※7月度月次報告書            ②区役所内にて地域福祉保健イベントに参加し、体組成測定会を実施※24年度2月度月次報告書            ③中学生の職場体験や小学生の施設案内&amp;インタビュー等の社会見学や体験の受け入れ※23年度7月度月次報告</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>「月次報告書」、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>指定管理者記述の通り、小学校においてPTA向けレッスンを開催する等、要望に応じて館外への講師の派遣を行っています。</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>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>出張体操教室は地域ケアプラザやグループホームで積極的に開催しています。講座の内容は依頼者のニーズや対象者を相談した上で決め、細やかな対応をしています。</p> <p>&lt;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)&gt;</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)> 「CSアンケート調査」 2012年8月27日～9月23日、339名 <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)> 利用者の属性並びに施設サービスに関する満足度、自由記述などの項目のアンケート用紙を館内に設置する他、教室や窓口などでも積極的に配布し、多くの方にご意見を聞いています。 資料は昨年度のものでしたが、今年度は1月以降に実施することをヒアリングで確認しました。	

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)> 「CSアンケート結果」 <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)>  内部資料として、自由回答を一覧表にし一つ一つの意見について内容を分析しています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

※利用者アンケート等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につないでいるかどうかを確認する。

※①で実施していない、又は②で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)> 「CSアンケート結果」、「(月次)報告書」、「ヒアリング」 <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  CSアンケート結果の自由記述や、日常的にいただくご意見(課題)について、その内容を職員間で検討していることを確認しました。	

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 type="checkbox"/> 公表している <input checked="" type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 公表している <input checked="" 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 <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)>  内部資料として活用することを目的としていたため、「CSアンケートの結果報告」という形では公表されてい+ A444いが、いただいたご意見から対応策を検討して対応したことについては毎月の報告書に「今月の休館日にやったこと」を写真入りで報告し、さらには館内に掲示することで館内利用者に報告しています。  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	



## (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	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input 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	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)>	
ご意見箱を設置していることを目視で確認	
<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)>	
多くの方の導線上で目に留まりやすい場所ながらも、受付からは記入している様子が見えにくいよう配慮されています。また、ご意見箱の中身は責任者あるいは副責任者が毎日チェックし、遅滞なく対応できるよう心掛けていることがヒアリングにより確認できました。	

### 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	
<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)>	
「お客様の声」ファイル、ヒアリング	
<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)>	
ご意見箱に寄せられた内容は責任者のもとへ集められ、対応策を講じ、あるいははしかるべき対応者へとつないでいます。	

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 type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 「お客様の声」掲示板 <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)>  お客様の声を掲示するパネルに、「いただいたご意見は翌月に回答します」という旨が記述してあります。 また現責任者の着任時には「私が回答します」ということを写真付きで掲示した記録が確認できました。	

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 type="checkbox"/> 記録している <input checked="" 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"/> 記録している <input checked="" type="checkbox"/> 記録していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> 口頭で寄せられた苦情について、内容が軽微なものでその場で解決できたものについては記録は残していないとのことでした。 また、その他の口頭での苦情については、対応者が意見の内容を独自の解釈で誤解しないように、ご意見は極力利用者自身に「お客様の声」に記入してもらうよう声掛けをしているため、職員が記録に残すことはないとのことです。 <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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 type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 「お客様の声」ファイル、「お客様の声」掲示板、「(月次)報告書」、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  市への月次報告書の中で「今月の休館日にやったこと」と冠し、清掃や機器のメンテナンス、接客研修などの様子が報告され、ご意見を受けて改善に向けた取組を行っていることが確認できました。	

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>&lt;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)&gt;                      「お客様の声」ファイル、「お客様の声」掲示板                      &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>1ヵ月ごとに「ご意見箱」に寄せられた内容を精査し、ご意見と対応策(対応できない理由)を掲示板に掲示することで広く利用者に公表しています。</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>&lt;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)&gt;                      「セクハラ・人権問題研修」(H25.10.10)、「人権啓発推進計画」(市民局人権課)、ヒアリング                      &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>年に一度開催される会社の研修に、社員とアルバイト職員が可能な限り参加し、参加できなかった職員はDVD視聴により研修を行っています。</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>&lt;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)&gt;                      初回講習マニュアル、ヒアリング                      &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>初回利用時の一人ひとりにヒアリングをし、既往歴等を確認しています。</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>&lt;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)&gt;                      「初回案内マニュアル」、現場確認                      &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用方法や注意事項を写真等を多く使用してとても分かりやすく掲示しています。人の動線や視線を意識して掲示位置が工夫され、また情報量が多すぎないことで伝えたい情報が届きやすくなっ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 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>&lt;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)&gt;                      定期教室一覧、定期教室チラシ、ヒアリング                      &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>時間帯や対象者からニーズの見込みがある教室について、託児サービスを提供しています。</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>&lt;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)&gt;  「定期教室一覧」、「定期教室スケジュール」、ヒアリング  &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;  よりたくさんの層にご参加いただけるよう多くの教室で対象者の年齢を絞らず16歳以上としています。定期教室一覧の対象者だけを見ると小学校4年生から中学生が参加できる教室がありませんでしたが、その層は定期教室への参加ニーズが薄いためイベント等への参加を促したり、また土曜日の利用料金を中高生は無料にするなどして、スポーツの推進を図っていることがヒアリングにより確認できました。</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>&lt;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)&gt;  「定期教室一覧」「定期教室スケジュール」  &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;  スポーツ系、ダンス系、健康体操系等と分類し、多様な種目をバランスよく行っています。  また単にトレンドのみを追求して開催するのではなく、昔から地域の方々に親しまれている種目は継続するよう配慮しています。</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>&lt;設定内容について記述して下さい。(100字以内)&gt;  平日：第一体育室 8.5/10、第3体育室 10/10、研修室 10/3、土曜日：第3体育室 1/6、日祝は開催しない。  &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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 type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 「定期教室一覧」(申込方法) <行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
過去の参加者の情報と申込者の情報をデータベース化し、初めて参加する方が優先となるよう機械抽選を行っています。	

(7) 広報・PR活動

①広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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)>	<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)>
①区報…平成24年度を中心に区報として掲載依頼を行い、泉区全域への認知を実施した。 ②チラシ…定期教室参加者の分布を分析の上、半径2km圏内を中心に新聞折り込みを実施。又、近隣500m圏内にてポスティングを実施 ③小中学校/幼稚園/各主要施設にてチラシ等の配布や設置の依頼を実施 ④ぽど・まみたんの掲載。戸塚駅周辺等の子どものいる世帯が多い地域への掲載を実施 ⑤YCV(横浜ケーブルビジョン)に依頼をし、取材撮影を行った。内容はスポレクのイベントや親子体操にてテレミン体操を実施	「区報」、「定期教室一覧(チラシ)」、「地域情報誌」、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	教室やトレーニングルームのチラシ、またホームページやfacebookを利用した情報発信などは充実していますが、施設そのものを紹介するパンフレットや利用案内などについては、紙媒体のものはありません。
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	facebookやホームページを利用して、教室やイベントなどタイムリーな情報発信が行われています。 また商圈を絞った新聞折込や、近隣小中学校・幼稚園に直接チラシを持参するなど、限られた予算の中で効果的に広報活動をしています。

## (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>&lt;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)&gt;</p> <p>本部よりCS(顧客満足度)チェックが定期的に行われ、挨拶や説明、言葉づかい、身だしなみ、立ち姿勢等を客観的に調査・指摘を受けることにより、サービスの向上に繋がっている。又、日頃の接客・接遇についてはCSマニュアルの基準に沿い、サービスの提供を実施している。12月よりトレーニング室にて「おもてなし宣言」を実施し、接客・接遇のサービス向上をお客様向けに宣言することにより、より精度の高い接客を実現させる。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>調査日は2名の受付職員(2交代)とトレーニング室職員の接客の様子では、明るい対応と笑顔で接客しています。お客様からのご意見(クレーム)を受けて、トレーニング室の「おもてなし宣言」を実行するなど、日々向上・改善に向けて取り組んでいます。また不定期に本社よりCS調査が入り細かく接遇をチェックするなど、組織として高い意識で接遇に取り組んでいます。</p>

## (9) 利用者サービスに関する分析・対応

※利用実績(施設全体及び各部屋の利用者数とその内訳)及びアンケート、意見・苦情についての分析・対応について資料及びヒアリングにより確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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。&gt;(400字以内)&gt;</p> <p>・女性の参加人数が33.5%(平成24年度トレーニング室実績)と非常に大きな比重ではあるが、週末及び平日の夜間利用が少ない⇒ダイエツメニューの作成、体組成測定による動機づけ、女性スタッフの配置</p> <p>・卓球/バドミントンの個人利用人数が低迷している。週末の利用が平日と比較すると多い。しかし、週末は大会がランダムに入っている為、個人利用可能枠が特定しづらい。⇒個人利用枠3か月分のスケジュールをラック及びWEBにて見える化している。大会の開催依頼の制限。有名人によるイベント開催(25年度小椋久美子さん招致)</p> <p>・団体利用の新規登録の低迷 新規の団体利用者が少なく、自主事業の実施は既存利用者の日時を避けて設定。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>寄せられた「お客様の声」の内容に対し、回答として掲示板に公表されている「お客様の声」の内容が抽象的な表現で、回答・対応策が不明瞭になっています。</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>女性の利用者にも使いやすい環境づくりのため、トレーニング室のレイアウトを変更したり、少人数のグループで行うショートプログラムを行うといった結果が、他施設と比較して女性の参加比率を伸ばしていることに繋がっています。また個人利用がやや低迷している原因を分析し、改善策を検討するといった、客観的データを元に利用者数等を増進させています。</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)>

トレーニング室の初回利用者に対して、「2回目ご案内優先権」を対応したトレーナーのコメント入りで手渡しを行い、継続利用につなげています。また体組成測定会や各種イベント等で日々の利用者にも変化を持たせて、施設の賑わいを演出しています。責任者自らが積極的に表に出て利用者とコミュニケーションをとっており、利用者サービスの向上に努めている姿勢は高く評価できます。

<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か月分を抽出し、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 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 type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

##### 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 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
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	
<p>チェック表により、1日4回、更衣室やトイレ等の清掃状況を点検しています。また、本社からの担当者が点検をする等、緊張感を持った管理が行われるよう工夫がされています。</p>	

## (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	
<(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②スポーツセンター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input 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	
<揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

### (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 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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

#### 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 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 type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>事務室内のゴミ箱は横浜市のルールに則り廃棄できるように、分別されて設置されています。利用者向けの館内のゴミ箱は、分別タイプが設置されています。</p>	

#### (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>&lt;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)&gt;</p> <p>①館内外の清掃…清掃員が毎日、営業前と午後に清掃を実施し、チェックリストに確認を行っている。基本的には体育館及びトレーニング室以外の館内外に該当する。(ロッカー、水周りや外構)</p> <p>②体育室及びトレーニング室の清掃…体育室はご利用者が終了時に清掃頂けるよう周知をし、体育室準備の際には職員が清掃の確認を行っている。又、トレーニング室はメンテナンス表にて清掃の実施について記録を行っている。</p> <p>③施設・設備・消耗品の管理…職員の巡回やお客様からのご指摘に対し、責任者が現状の確認を行い、優先順位の高いものより、改善に努めている。</p> <p>④定期点検…休館日を利用し、定期点検を実施。業者との話し合いにより設備の維持管理を行っている。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>「施設CS確認報告シート」、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>本社から清潔・整頓・安全に関する抜き打ち検査が入ることによって定期的な改善が図られています。検査後は、早急な対応や指示が明確にされるとともに、一週間以内の対応報告や、翌月の再検査までに改善するよう指導が徹底されています。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用者自身に使用後の清掃を促すよう、職員を配置しての確認や意識啓発を行っています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>日常清掃の点検表は更衣室やトイレ、トレーニング機器のチェック項目はありますが、館内のその他の場所の清掃や安全点検については職員の判断にゆだねられているため、誰もが同じ視点で確認ができるようなチェック項目を記載した点検表があるとよいと思います。</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 type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
本社の「安全管理マニュアル」、施設に即した「安全・危機管理対応マニュアル」を作成しています。また、それらを活用しロールプレイング方式で緊急時対応研修を定期的に行ってます。	

### (2) 防犯業務

#### ①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。>	
<input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: )	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
協定書にある通り、警備員による巡回警備と機械警備を行っていることが「警備巡回報告書」並びに、事故対応報告書(実際の発報記録)より確認できました。	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 「鍵管理台帳」、ヒアリング <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)>	
鍵の管理者は責任者であることを確認しました。「鍵管理台帳」は、外部のインストラクターや業者が鍵を持出す際に運用しています。	

③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？

※不審者・不審物の有無、利用していない各室等の施錠・消灯・異常の有無の確認のための館内定期巡回等が定期的に行われていることを、記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「警備巡回報告書」や「ジムメンテナンスシート」等で定期的な館内巡回が行われていることを確認しました。	

### (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 type="checkbox"/> チェックしている <input checked="" 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	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>職員が日常的に施設や設備の安全性を目視により確認していることはヒアリングにより確認できましたが、マニュアル類やチェックリストを用いてはいないということでした。</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>本社職員がCS確認調査に定期的に来館し、接客・接遇とともに施設の異常や危険箇所などもチェックする仕組みが構築されています。</p>	

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	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>「ヒヤリハット事例集」 全職員</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>泉スポーツセンターだけではなく、他の類似施設の事故報告書も全職員が供覧しています。その中から事故事例を抜き出して「ヒヤリハット事例集」を作成し、それらを活用した研修を行っています。</p>	

#### (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)> 「CPRチェック表」、「AEDトレーナー貸出表」、「(月次)報告書」	
<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)>	
2月と6月にAEDトレーナーを用いた研修を全職員を対象に実施している他、トレーニング室の勤務に入る職員は、出勤時に毎回CPR研修を実施する等、緊急時対応に対する高い意識を持っています。	

##### 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)> 「傷病者対応」、「熱中症対応」、「救急要請シュミレーション」	
<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)>	
2月と6月のAED・CPR研修と併せて、傷病者対応について職員役と傷病者役を設定してロールプレイング方式で救急要請までをシュミレーション訓練しています。	



④事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 「救急隊要請時の本社連絡フロー」 <体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  受付付近での電話連絡等が多いことから、事務室内の受付近くの目に留まりやすい場所に掲示されています。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  「安全管理マニュアル」を作成し、防災に関する基本方針や予防・防止策、発生時の対応がシーン別に記載されていることが確認できました。	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(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)>

バスケットボールやフットサルといったスポーツが盛んな地域柄、外傷や熱中症などの傷病者が多く、救急要請も年に数回しているが、その内容や対応についての的確に記録・報告がなされており、緊急時における対応力の高さが評価できます。

<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)>

## V. 組織運営及び体制

### (1) 業務の体制

①スポーツセンターの開館時間中は、常時1名の責任者が配置されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 配置されている <input type="checkbox"/> 配置されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 配置されている <input type="checkbox"/> 配置されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> シフト表、ヒアリング <配置されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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

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 type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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 type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)> 施設独自のホームページに、年度報告書が区役所のホームページから閲覧できることを記載しています。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
年間の研修予定表を作成し、できるだけ多くの職員が様々な研修に参加できるようにシフト調整を行うといった工夫をしています。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input 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>&lt;確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            各種研修テキスト、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;            接客接客研修:全職員にOJT、トレーニング全般:トレーナー、CPR研修:全職員</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;            スポーツ施設の専門研修としてトレーニングに関する充実した研修や効果測定が行われており、高い意欲を持っています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>①研修を自発的に受講したいと申し出があった場合            研修の日程や詳細を確認し、施設にとって有益であると判断した場合(他スタッフへの研修や落とし込みにより施設に有益であるもの)は講習費及び交通費や研修受講時間を勤務扱いとし、全額会社負担としている。</p> <p>②運営にあたり研修が必須となる場合            運営上、研修の受講が必須となった場合、該当者にヒヤリングを行い、意欲のあるスタッフを優先的に受講させる。その際は、講習会費及び交通費や研修受講時間を勤務扱いとし、全額会社負担としている。</p>	<p>&lt;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)&gt;            ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>指定管理者記述の通り、必須の資格への助成がある他、資格給を付与することで職員の意欲啓発を図っています。本社で行われるスポーツ種目の研修について、「責任者管理ファイル」で職員に回覧する等、積極的に職員の専門的なレベル向上に努めています。</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)>  <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)>  研修で使用した「責任者管理ファイル」にファイリングし、全員が閲覧できるようにしています。	

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)>  通常の窓口対応マニュアルの他に、講座や事業の受付方法に合わせた対応手順に沿った「予約受付マニュアル」が準備され、必要なときには参照する体制になっています。	

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>&lt;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)&gt;</p> <p>①責任者管理ファイル…お客様のご意見に対する報告や連絡事項、対応方法についてを添付している。又、館内掲示物の事前周知、研修案内、本社通達内容、各種チェックリストを更新している。</p> <p>②社内報…親会社の住友不動産情報や会社内・他店舗との情報交換の書式として社内報を閲覧できるようにしている。</p> <p>③事故報告書…自店舗及び他店舗での事故やクレーム等の情報を閲覧可能とすることにより、未然に事故やクレーム等を防止できるよう努めている。</p> <p>④朝礼ノート…細かい業務報告等を誰でも記載できる朝礼ノートを作成している。毎朝の朝礼にて報告を行う。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>職員が供覧できる責任者管理ファイルがあるが、情報の区分がされていないため、重要な情報が即時に判断がつきにくく、また振り返りがしづらい状態となっていることから、カテゴリーに分けて整理しておくことが望ましい。</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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)>	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
できるだけ多くの職員が研修に参加できるようシフト調整を行うとともに、参加できなかった職員に対してはDVD視聴による研修を実施しています。	



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 type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
雇用契約時に、全ての職員に対し「秘密保持契約書」を取り交わしています。	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「泉スポーツセンター利用同意書」で使用目的を明示した上で、収集をしています。	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、「情報漏えいのペナルティの件」、ヒアリング <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)> 個人情報が記載された文書は施錠管理し、廃棄する際にはシュレッダーを用いています。パソコン文書にはパスワード設定を徹底し、外部媒体の接続は不可能になっています。本社により、個人情報の管理徹底のために就業規則に基づくペナルティ内容を職員に周知しています。	

#### (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)>	

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)> 「収納月報」、ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
施設における収受金の取り扱いについては、副責任者と施設責任者が相互に確認する体制となっています。	

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 <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input 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)>	

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>&lt;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)&gt;                      現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>運営全般に係る通帳、印鑑は本社で担当責任者が管理し、施設には売上入金用の通帳・銀行カードを施錠管理しています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>①水道料金の削減…節水コマを継続し、水道料金の低減を目指す(H23年度導入済み)                      ②電気料金の削減…省エネ灯を継続し、電気料金の低減を目指す(H23年度導入済み)又、体育館未使用時の消灯や館内の適正温度を夏場28℃に設定し、空調の調整を実施。                      ③人件費の削減…接客や体育室準備の為の人員を確保し、事務所に余分にいる職員がいないようにシフトの調整                      ④業者の選定…横浜市及び東京都内の指定管理物件や直営店等の情報交換により、消耗品や修繕費等の経費を安価で実施できる業者の選定をしている。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>指定管理者記述の通り、消灯をこまめに確認する他、利用の快適さが損なわれないような照度や温度調整に努めており、施設内が暗い印象を受けないように対策を図っています。また、節水対策や人員配置への工夫、業者の選定を行っている点が評価できます。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p>

## VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>①選挙時には優先利用として選挙管理委員会に優先利用をとっている。事前に予約者がいる場合はお断りをし、他の空き枠にて優先利用で予約をしている。            ②災害時協定書にて死体安置所として指定を受けている。            ③横浜市健康福祉局高齢在宅支援課主催の介護予防事業「健康ポイントラリー」の協力をし、全施設のサービスをポイントラリーの対象とした。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>指定管理者記述の通り、市の依頼に応じて協力を行っています。</p>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p>

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	経営機関 チェック		
Ⅱ 利用者サービスの向上	(1) 利用者アンケート等の実施・対応	① サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？	レ 年1回以上実施している 実施していない	レ 年1回以上実施している 実施していない	レ アンケート その他	
		② 利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？	レ 課題を抽出している 課題を抽出していない 特に課題がない 非該当	レ 課題を抽出している 課題を抽出していない 特に課題がない 非該当		
		③ 利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している 一部対応策を実施していない 対応策を実施していない 非該当	レ 対応策を実施している 一部対応策を実施していない 対応策を実施していない 非該当		
		④ 利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？	レ 公表している 公表していない 非該当	レ 公表している 公表していない 非該当		
		(2) 意見・苦情の受付・対応	① ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？	レ 情報提供している 情報提供しているが、一部不備がある 情報提供していない	レ 情報提供している 情報提供しているが、一部不備がある 情報提供していない	
			② 利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？	レ 設置している 設置していない	レ 設置している 設置していない	
			③ 苦情解決の仕組みがあるか？	レ 仕組みがある 仕組みがない	レ 仕組みがある 仕組みがない	
			④ 苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？	レ 周知している 周知していない	レ 周知している 周知していない	
	⑤ 利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？		レ 記録していない 苦情等が寄せられていない	レ 記録していない 苦情等が寄せられていない		
	⑥ 苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？		レ 対応策を実施している 一部対応策を実施していない 対応策を実施していない 苦情等が寄せられていない	レ 対応策を実施している 一部対応策を実施していない 対応策を実施していない 苦情等が寄せられていない		
	⑦ 苦情等の内容及び対応策を公表しているか？		レ 公表している 公表していない 苦情等が寄せられていない	レ 公表している 公表していない 苦情等が寄せられていない		
	つ(3) 公平な施設か 利用		① 人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	
	務(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？	レ 行っている 行っていない	レ 行っている 行っていない		
		② 利用者が快適にトレーニング機器を使うよう、利用方法や注意事項に関する説明を実施しているか？	レ 実施している 実施していない	レ 実施している 実施していない		
	業(5) サービス事例	① 託児サービスを行っているか？	レ 行っている 行っていない	レ 行っている 行っていない		
	(6) スポーツ教室事業	① スポーツ教室事業の対象者は、各年齢層を網羅しているか？	レ 網羅している 網羅していない	レ 網羅している 網羅していない		
		② スポーツ教室事業は多様な種目を網羅しているか？	レ 網羅している 網羅していない	レ 網羅している 網羅していない		
		③ スポーツ教室の設定数等を、優先利用枠の範囲内で設定しているか？	レ 設定している 設定していない	レ 設定している 設定していない		
		④ 初心者の市民(在勤・在学を含む)を優先する抽選方法や往復ハガキスタイルの申込方法を行っているか？	レ 行っている 行っていない	レ 行っている 行っていない		
			不備の数	2	2	

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
Ⅲ 施設・設備の維持管理	(1) 協定書等に基づく業務等	①協定書等のおり建物・設備を管理しているか？	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って管理している	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って管理している
			レ 協定書等のおり管理していない	レ 協定書等のおり管理していない
		②協定書等のおり清掃業務を実施しているか？	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している
			レ 協定書等のおり実施していない	レ 協定書等のおり実施していない
	(2) 備品管理業務	①指定管理者所有の備品と区別した、スポーツセンター(市所有)の備品台帳があるか？	レ ある	レ ある
			レ ない	レ ない
		②スポーツセンター(市所有)の備品台帳に記載された備品がすべて揃っているか？	レ 揃っている	レ 揃っている
			レ 揃っていない	レ 揃っていない
		③利用者が直接使うスポーツセンターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？	レ 安全性に関わる損傷等がない	レ 安全性に関わる損傷等がない
			レ 安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がある
	(3) 施設衛生管理業務	①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
			レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない
②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？		レ 適切に分別している	レ 適切に分別している	
		レ 適切に分別していない	レ 適切に分別していない	
不備の数			0	0
Ⅳ 緊急時対応	(1) 緊急時対応の準備	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ 作成している	レ 作成している
			レ 作成していない	レ 作成していない
	(2) 防犯業務	①協定書等のおり防犯業務を実施しているか？	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している
			レ 協定書等のおり実施していない	レ 協定書等のおり実施していない
		②鍵を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
			レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない
	(3) 事故防止業務	①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？	レ チェックしている	レ チェックしている
			レ 一部チェックに不備がある	レ 一部チェックに不備がある
			レ チェックしていない	レ チェックしていない
		②ヒヤリハット集等を使用して、事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
			レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない
	(4) 事故対応業務	①AED(自動体外式除細動器)を設置しているか？	レ 設置している	レ 設置している
			レ 設置していない	レ 設置していない
		②AED(自動体外式除細動器)の操作研修を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
			レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない
		③その他事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
	レ 一部の職員に実施していない		レ 一部の職員に実施していない	
	④事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ 体制を確保している	レ 体制を確保している	
レ 体制を確保していない		レ 体制を確保していない		
(5) 防災業務	①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？	レ 評価対象施設であり、作成している	レ 評価対象施設であり、作成している	
		レ 評価対象施設だが、作成していない	レ 評価対象施設だが、作成していない	
		レ 評価対象外施設である	レ 評価対象外施設である	
	②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している	
レ 実施していない		レ 実施していない		
不備の数			0	1

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
V	(1) 業務の体制	①スポーツセンターの開館時間中は、常時1名の責任者が配置されているか？	レ 配置されている 配置されていない	レ 配置されている 配置されていない	
		②協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？	レ 協定書等の職員体制をとっている 協定書等の職員体制をとっていない	レ 協定書等の職員体制をとっている 協定書等の職員体制をとっていない	
		③協定書等のおりに開館しているか？	レ 協定書等のおりに開館している 協定書等のおりに開館していない	レ 協定書等のおりに開館している 協定書等のおりに開館していない	
		④事業計画書・事業報告書を公表しているか？	レ 公表している 公表していない	レ 公表している 公表していない	
	(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 作成しており不備がない 作成しているが不備がある 作成していない	レ 作成しており不備がない 作成しているが不備がある 作成していない	
		②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	
		③各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？	レ 情報共有している 情報共有していない	レ 情報共有している 情報共有していない	
		④窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？	レ 作成し、活用している 作成しているが、活用していない 作成していない	レ 作成し、活用している 作成しているが、活用していない 作成していない	
		(3) 個人情報保護・守秘義務	①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？	レ 整備している 整備していない	レ 整備している 整備していない
	②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？		レ 明確化し、周知している 明確化しているが周知していない 明確化していない	レ 明確化し、周知している 明確化しているが周知していない 明確化していない	
	③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)		レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	
	④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)		レ 全ての職員から取っている 一部の職員から取っていない 取っていない	レ 全ての職員から取っている 一部の職員から取っていない 取っていない	
	⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？		レ 適切に収集している 適切に収集していない	レ 適切に収集している 適切に収集していない	
	⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？		レ 適切に使用している 適切に使用していない	レ 適切に使用している 適切に使用していない	
	⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？		レ 適切な措置を講じている 一部適切な措置を講じていない 適切な措置を講じていない	レ 適切な措置を講じている 一部適切な措置を講じていない 適切な措置を講じていない	
	(4) 経理業務		①適切な経理書類を作成しているか？	レ 適切に作成している 一部適切ではない書類がある 適切に作成していない	レ 適切に作成している 一部適切ではない書類がある 適切に作成していない
			②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ 役割分担を明確にしている その他けん制機能を設けている 仕組みを設けていない	レ 役割分担を明確にしている その他けん制機能を設けている 仕組みを設けていない
			③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？	レ 明確に区分している 明確に区分していない	レ 明確に区分している 明確に区分していない
		④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？	レ 存在する 存在しない	レ 存在する 存在しない	
		⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している 適切に管理していない	レ 適切に管理している 適切に管理していない	
			不備の数	0	0
			不備の合計	2	3