

横浜市指定管理者第三者評価制度

神奈川スポーツセンター 評価シート

評価機関名：横浜サステナビリティ研究センターLLP

令和6年1月

目次

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

評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域 及び 地域 住民 との 連携	<p>神奈川県内全域の健康づくり、スポーツの普及・振興を推進するために、区役所各課と調整を図りながら、スポーツ推進委員連絡協議会、総合型地域スポーツクラブ等の関係団体と協働し、神奈川県におけるスポーツ・健康づくりの普及・振興を効果的・効率的に推進している。あわせて、地域環境の維持・保全活動や防犯活動等の社会的課題に取り組んでいる。①神奈川県スポーツ推進委員との協力体制 ②ヨコハマさわやかスポーツの普及に協力 ③青少年指導員や子ども会等の区内各団体との協働 ④「総合型地域スポーツクラブ」の育成支援 ⑤親子の居場所づくりの推進 ⑥神奈川県スポーツセンターオリジナルウォーキングマップを作成しウォーキングの促進活動 ⑦地域への派遣指導の積極的な受入れ ⑧神奈川県が推進する「緑のカーテン事業」の実施⑨自治会との連携を図り指導員の派遣を行い健康測定、運動指導を実施</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 地域及び地域住民との情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当施設オリジナルのウォーキングマップを作成して、横浜FCとのウォーキングイベントを開催して健康増進に努めている点。 ・親子体操やダンス等の多様なプログラムを体験できる体験型イベント「スポーツ・健康屋台村」を開催し、スポーツ・文化振興に努めている点。 ・三ツ沢上町会館にて体成分分析(InBody)を用いた健康づくり指導や運動指導を実施した点。 <p>(2) 地域及び地域住民との連携全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・中学校、ろう特別支援学校、大学等と連携して職業体験や社会教育実習等を積極的に受け入れている点。 ・横浜元気!!スポーツ・レクリエーションフェスティバル2022.2023にて、横浜FCの栄養士による食育講座や、NPO法人の協力のもと障がい者施設や地域作業所による授産品等の販売を実施している点。
II ・ 利用者 サー ビス の 向 上	<p>神奈川県スポーツセンターでは、提案記載事項に基づき「お客様本位のサービス提供」を職員全員が心がけています。①お客様サービスの充実として、多世代・多種目のスポーツ教室拡充や、託児サービス、開館日の拡大、トレーニング機器のリニューアルなど利用者サービスを拡充している。②情報発信機能の強化による利用促進広報の充実、メディアの活用、ホームページや情報サイトの活用など、情報発信機能を強化している。③サービス接遇研修等を充実させ実施している。また、マルチジョブシステムを導入し業務の効率化を図っている。④毎月1回トレーニングルーム利用者に対しInBodyの無料測定会を実施している。⑤男女更衣室へ抗ウイルス・抗菌対策としてキノシールドコーティングを実施している。⑥利用者手ぶらで来館しても楽しめるようレンタル品物販の充実をさせている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(6) スポーツ教室事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・小学生向けの教室が武道、体操、ヒップホップ、卓球、サッカー、バレエ、インラインスケートと多岐にわたっている点。 ・利用者サービスに関する分析・対応 ・こども向けイベントを新たに開催し、こども世代の利用増加を試みている点。 ・利用者サービスの向上全般(その他) ・物販コーナーにパン、カレー、アイスクリーム、栄養補助食品などを揃えて利用者ニーズ対応に努めている点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページには「通常版」と「ウェブアクセシビリティ対応版」があるが、「ウェブアクセシビリティに配慮すること」を公募要項が要求しているため、「ウェブアクセシビリティ対応版」への一本化を検討するとよい。 ・利用者の申込に繋がる託児付定期教室がどのようなものかについて、他施設での事例や利用者へのヒアリング、アンケートを通じて分析検討するとよい。
III ・ 施設 ・ 設備 の 維持 管理	<p>神奈川県スポーツセンターでは、日常・定期点検等のメンテナンスを怠らず、かつ必要な修繕等を積極的に実施している。これまでの指定管理運営実績のなかで蓄積し、「グッドプラクティス」を参考として、当施設が持つ機能の最大活用のため、民間事業者の持つノウハウを余すことなく発揮した。</p> <p>①建物の効率的管理体制の強化推進 ②職員による日常巡回点検 ③定期点検(法定点検・自主的 point 点検)の実施 ④緊急(臨時)点検の実施 ⑤修繕実施と作業分担体制 ⑥緊急修繕 ⑦修繕分担に基づく修繕計画と報告 ⑧日常清掃によるクレンネス(清潔さ)の徹底 ⑨定期清掃・特別清掃による汚損除去 ⑩正確な備品管理台帳 ⑪美観を保つ外溝・植栽の管理 ⑫環境保全計画の推進</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2) 備品管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「トレーニング器具日常点検チェックリスト」や「施設用具安全点検チェック表」を作成して、トレーニング室の器具や体育室・倉庫・備品等の各種項目を確認し、点検の徹底に留意している点。 ・利用者視点での維持管理 ・男女更衣室に抗ウイルス・抗菌シールド(キノシールド)を施して利用者の衛生に配慮している点。 ・男女シャワー室の足拭きマットをリース契約により週1回交換して、利用者の衛生と職員の負担軽減に配慮している点。 ・男女トイレや多目的へトイレにオートソープディスペンサー・サンタリーボックスを設置して利用者のニーズに対応している点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレの清掃について、清掃箇所別にチェック欄を設けた清掃チェックリストを作成して、清掃漏れがないよう配慮するとよい。

	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>神奈川県スポーツセンターでは、緊急時安全管理マニュアルに基づき、迅速且つ的確に発生後の情報収集を行い、それらを基に判断と指揮を実行できる危機管理体制及び連絡体制を構築している。緊急時や非常時において、お客様の安全確保を第一としたお客様の安全確保のための迅速な行動をとっている。①事故発生時における適切な対応 ②災害発生時の体制と迅速な対応 ③通常(予防)管理体制 ④地域と一体となった防災活動 ⑤防災・防犯対策の強化 ⑥本部と一体となった危機管理体制の確立</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 緊急時対応の仕組み整備、(3) 事故防止業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本社の公的スポーツ施設運営実績を元にリスク分析を行い危機管理/緊急時・災害時対応の水準を高めている点。 ・本社のバックアップのもと、取り組みを充実させている点。 <p>(2) 防犯業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「職員巡回強化中」の掲示物を館内に掲示して防犯意識向上に努めている点。 <p>(4) 事故対応業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・BLS・AEDインストラクターを招き職員のスキルを高める工夫をしている点。 ・事務所内や館内に救急医療情報センター、神奈川区の休日診療所等の電話番号を記した「急な病気やけがに」、「119番通報メモ」、「心肺蘇生法フローチャート」などを掲示して緊急時に備えている点。
V ・ 組織運営及び体制	<p>横浜市スポーツ推進計画の3つの目標を実現する中心的な役割を担うとともに、職員一人ひとりが主体的に行動できる組織体制の構築、経営品質の向上を図っている。①公共サービスに精通した職員配置(ア)所長の配置(イ)副所長の配置(ウ)管理・運営担当者の配置(エ)責任者の配置(オ)受付・事務・トレーニングスタッフの配置 ②人材育成の基礎となる研修体制の充実 ③積極的な情報公開と情報開示④個人情報管理の徹底⑤人権の尊重</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リスクマネジメント系の取り組みは全員が研修を受け、トレーナー研修や受付システム研修のように業務特性に応じてスキルを上げねばならない研修は担当スタッフが受ける形をとり研修効果を上げる工夫をしている点。 ・職員の負担軽減及び資質向上のため、内部研修の施設点検日での実施、資格の取得・更新費用の会社負担、eラーニングの導入、わかりやすい資料を作成し回覧する取り組みなどを図っている点。 ・目標管理シートを運用し、職員のモチベーションや意識を高めている点。 ・職員ミーティング、引継ぎ連絡シート、指導員日誌、外部指導員とのミーティングを有効に活用し、情報共有を図り、業務品質改善を企図している点。 ・教室指導員と日程調整や教室の状況等について話し合う機会を作り密な意思疎通を図っている点。
VI ・ その他	<p>①区の「少年・少女ソフトボール大会」に協賛している。②ラブラドル募金箱の設置により、視覚障がい者の支援活動及び盲導犬の啓発運動推進や、地域福祉活動に協力している。③総合型地域スポーツクラブと連携を行い、施設利用団体サークルの日頃の成果を発表するパフォーマンス発表会や、様々な催しものを行うイベント【屋台村】を開催している。④区民向け無料還元イベント横浜スポーツフェスティバルにおいては、施設利用団体サークルの日頃の成果を発表する「神奈川パフォーマンスショー」を継続開催している。⑤かながわ区民DAYにて共同事業体横浜FCのゲームを無料観戦するウォーキングイベントを実施している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p><①市・区の施策としての事業協力の取組></p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜元気!!スポーツ・レクリエーションフェスティバルを開催して施設の無料開放や各種イベントにより地域交流を図っている点。 ・神奈川区の取組として「わが町かながわ とっておきサポーター制度」に協力し、マナー違反一掃作戦の実施やポスターの掲示等により利用者に啓蒙している点。 <p><②その他特記事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ウォーキングポイントの歩数計リーダー及び楽天シニアアプリのリーダーを設置し、健康増進に努めている点。 ・耳マーク、ハートプラスマーク、ほじょ犬マークを掲示して障がい者支援に配慮している点。 ・ハマハグ、濱ともカード、こども110番あんしんの家、ラブラドル募金箱等の活動に協力している点。 ・災害用バンダー、バリアフリー対応の自動販売機を設置して社会的ニーズの対応に努めている点。

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜地域におけるスポーツ振興事業の促進、支援の取組の内容について記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>神奈川スポーツセンターは、神奈川区地域振興課や福祉保健課などと調整を図りながら、関係団体とスポーツ振興を積極的に行い、神奈川区におけるスポーツ振興に取り組んでいます。</p> <p>①地域イベントへの協力②区民ニーズを踏まえた乳児～高齢者まで多世代を対象とした多種目教室を開催 ③さわやか推進委員として積極的に参加 ④研修室にて子育て支援教室を実施 ⑤共同事業体である横浜FCとの教室・イベントの開催 ⑥地域への出張健康づくり指導の実施</p>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>資料「履行報告書」「イベント報告書」、イベント写真、各種チラシ等、ヒアリング</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・さわやかスポーツ普及活動のため用具貸出や情報提供等により支援している点。 ・区内・市内施設案内や行事案内をチラシラックや掲示板にタイトルを付して区分整理して情報提供している点。 ・2階に「神奈川区内総合型地域スポーツクラブ紹介」のコーナーを設けて各団体を応援している点。 ・当施設オリジナルのウォーキングマップを作成し、横浜FCとのウォーキングイベントを開催して健康増進に努めている点。

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"> ・神奈川県スポーツ協会等との協力体制 各種目団体と相互連携をとり、事前打合せを実施し区民へより良いスポーツ活動を提供した。 ・総合型地域スポーツクラブの育成支援 スポーツ・文化振興のパートナーとして積極的に協力している。例として2022年「スポーツ・健康屋台村」を開催した。 ・町内会等の地域団体や住民との交流・連携 ①洲崎大神祭礼の太鼓山車置き場として協力。 ②区内中学校等の職業体験の受け入れに協力。あわせて、ろう特別支援学校の職業体験にも協力。 ③スポーツフェスティバル開催時、障がい者団体や地域作業所による自主制作物の販売、授産品販売をNPO法人もくもくに協力頂き実施した。④各種展示・発表コーナーとしての利用促進のため、近隣小学校の写真展示をした。⑤市内三ツ沢ハイタウン自治会より要請を受けプール安全講習会・着衣泳体験を実施した。⑥三ツ沢上町会館にて健康指導を実施した。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「履行報告書」「イベント報告書」、イベント写真、各種チラシ等、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・親子体操やダンス等の多様なプログラムを体験できる体験型イベント「スポーツ・健康屋台村」を開催し、スポーツ・文化振興に努めている点。 ・三ツ沢上町納涼祭の休憩スペースや洲崎大神祭礼の太鼓山車置き場等として自治会等地域のイベントに協力している点。 ・三ツ沢上町会館にて体成分分析(InBody)を用いた健康づくり指導や運動指導を実施した点。

(2) 地域及び地域住民との連携全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・中学校、ろう特別支援学校、大学等と連携して職業体験や社会教育実習等を積極的に受け入れている点。 ・横浜元気!!スポーツ・レクリエーションフェスティバル2022.2023にて、横浜FCの栄養士による食育講座や、NPO法人の協力のもと障がい者施設や地域作業所による授産品等の販売を実施している点。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者アンケート等の実施・対応

① サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 「お客様アンケート」(2023.10.29実施)、回答数230通 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・イベントや教室単位のアンケートも随時実施している点。	

② 利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「スポレクアンケート結果 自由記述、グラフ」(2022年度)、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・「更衣室にイス(ベンチ)を置いてほしい」という自由意見を課題として共有した点。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「引き継ぎ資料(2022.7.24)」、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)> ・利用者アンケートから抽出した課題への対応策として、更衣室のベンチ設置、冷水器の再開、案内表示の改善を行った点。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> アンケート集計結果を含む「神奈川スポーツセンター閲覧用」バインダーを受付横に置いている。 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(2) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している
<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある	<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<p><一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>受付横に「ご意見箱」を設置している。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・ご意見箱の脇に用紙と筆記具を用意し、意見を記入しやすいようにしている点。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「事故・トラブル報告書報告ルール(2023.2.1)」、ヒアリング</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>「利用者のご意見・ご要望等の対応の流れ」を受付脇に掲示している。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「利用者のご意見・ご要望等の対応の流れ」は経路別にフローチャート化し、利用者に理解を容易にしている点。</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・窓口対応について、「神奈川SC引き継ぎ」ファイルに記入し、職員間で共有している点。</p> <p>・「利用者様の意見」ファイルに綴じ、必ず職員全体で回覧したことを確認できるよう捺印欄を設けている点。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「利用者様の意見」、「駐車場管理における利用者対応実施報告書」、ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・利用者対応へのクレームに対し、ロールプレイを含むスタッフ研修を実施し、区役所に報告している点。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 受付脇掲示板に「利用者の声回答」を掲示している。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(3)公正かつ公平な施設利用

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 職員へのヒアリング、資料:(研修の)「履行報告書」	
<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)>	
・公的機関(法務省)が作成した映像資料も用いて、職員の知識の質を高める取り組みをしている点。	

(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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「健康チェック表」、ヒアリング <行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input 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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・各種マシンに使用方法を明記し、窓口とトレーニングスタッフとの間で切れ目のない対応ができるよう工夫している点。	

(5) 託児サービス事業

①託児サービスを行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input 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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「2024年1～3月定期教室チラシ」、ヒアリング <行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(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)> 資料「2024年4～6月定期教室チラシ」「当日参加教室チラシ」 <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>・定期教室を、親子、未就学児、小学生、中学生、大人(16歳以上、40歳以上、50歳以上)向けに幅広く展開している点。</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)> 資料「2024年4～6月定期教室チラシ」「当日参加教室チラシ」 <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>・共同事業体がかかわる教室事業(サッカー)を実施している点。 ・小学生向けの教室が武道(剣道、空手)、体操、ヒップホップ、卓球、サッカー、バレエ、インラインスケートと多岐にわたっている点。 ・健康づくり教室(ヨガ、ピラティス、太極拳、フラダンスなど)を展開している点。 ・定期教室にない種目(バスケットボール、ボクササイズ、フットサル等)を当日参加教室に加え、利用者の増加に繋がっている点。</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)> 一般利用の設定数が優先利用枠を超えないように教室時間割表上で設定している(3か月単位)。 <設定していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></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</p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・データベースに申込者情報を登録し、過去に申込があったかどうかを照合し初心者の判定を行っている点。</p>	

(7) 広報・PR活動

①広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①教室募集開始時期や応募状況等を踏まえ、各種広報媒体を活用したタイムリーな情報を発信し、事業計画に基づき、広報活動を行っている(広報よこはま区版の活用等)②代表団体管理施設や、区内区民利用施設、また区内小学校には子ども対象教室のチラシをそれぞれ配布している。③ホームページでは、各種事業の最新情報や募集案内、トレーニング室の混雑情報を提供している。④WEBやX(旧ツイッター)、ロビーのスペースを活用したポスター掲出等により、イベントや教室等のPRを行っている。⑤体育室の空き情報やサークル情報等を掲示することで団体利用を促進している。⑥施設への案内表示に電柱広告を活用している。⑦地域連携会議にて施設パンフレットや、本施設事業案内を配布している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「2023年度夏季・秋季子ども向け教室チラシ」「広報よこはま神奈川区版」(2023年12月)</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>・近隣地域の世帯向けの広報として、「事前教室のご案内」チラシ14,300枚をポスティング開始し、新規利用者の獲得に繋げている点。</p> <p>・Xに加え、Instagramを2023年7月から、LINEを2023年10月からそれぞれ開始し、SNSでの広報を拡充している点。</p> <p>・「子ども向け教室チラシ」を作成し、近隣小学校等に配布している点。</p> <p>・トレーニングルームの混雑情報をホームページ上で公表している点。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①初めて来館される方に分かりやすい案内ができるよう、タブレットや施設パンフレットを活用した対応をしている。②すべての職員が笑顔とさわやかな挨拶で対応している。③すべての職員が名札とユニフォームを着用し、一目で施設の職員と分かるようにしている。④定期的に接遇研修や職員ミーティングを実施し、接客に対し共通認識を図るようにしている。⑤利用者がスムーズに利用できるように、利用案内・教室パンフレットを受付付近に配置するとともに、必要に応じて声掛けやご案内をしている。⑥平等公平への意識向上や、サービスの向上に努めている。⑦障害のある方には利用場所までの介助や、コミュニケーションボードや筆談対応を行っている。⑧多言語化に対応できるよう翻訳ソフトを導入し対応している。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付に筆談ボードや充電機、トレーニング室受付に老眼鏡や団扇等を配備してサービス向上に努めている点。 ・施設ホームページの「障がいのある方へ」のバナーに専用駐車スペースやスロープ・多目的トイレ等の情報を写真付きで提供している点。 ・「受付接客マニュアル」や定期教室電話対応・ガット張替等の具体的なマニュアルを整備し、一般マナー研修を実施してサービス向上とスキルアップに努めている点。

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>①日々のデータを月次、四半期、年次で区役所に遅延なく報告している。また、毎月、社内での月次エリア会議を実施して状況分析や情報共有を行い、収支改善を図っている。②「お客様の声」ボックスの常設や、利用者からの意見ボックスを設置し、課題抽出や改善策を講じている。③お客様からの意見は、職員ミーティング等で情報共有し改善に取り組んでいる。④区役所に寄せられたご意見については、区と協議のうえ真摯に対応している。⑤「お問合せメール」でもお客様からの意見・要望を聴取し、営業時間外でも問い合わせが受けられる環境を整えている。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・教室の状況を毎年度確認し、継続かどうかの判断を行っている点。 ・新たな取組として、子ども向けイベント「夏の子どもお遊びタイム」を2023年7月～9月に10回開催し、子ども世代の利用増加を試みている点。 ・当日の空き教室情報をLINEで展開し、稼働率向上を試みている点。

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

- ・スポーツ事業以外にも親子・子供向け英会話教室やカルチャー教室(健康マージャン)を展開し、利用者の新たな獲得に意欲的な点。
- ・物販コーナーにパン、カレー、アイスクリーム、栄養補助食品などを揃えて利用者ニーズ対応に努めている点。
- ・新しいトレーニングマシンを配備して利用者サービス向上に努めている点。

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

- ・ホームページには「通常版」と「ウェブアクセシビリティ対応版」があるが、「ウェブアクセシビリティに配慮すること」を公募要項が要求しているため、「ウェブアクセシビリティ対応版」への一本化を検討するとよい。

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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・計画表と共に、業務委託契約書と実施記録をファイルにインデックスを付して綴り見やすいよう資料管理している点。 ・計画表に記載はないが、安全性に配慮して観覧席の保守点検を追加実施した点。 (「施設管理計画・実績表」(令和5年度)及び設備点検実施に関する電気・機械設備、衛生管理、設備点検、清掃等の実施記録(令和5年4月分)を確認した。)	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。

日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・日常清掃員を配置して平日に毎日清掃するほか、スタッフが定期的に巡回清掃している点。 ・「サポートスタッフ清掃チェック表」「毎日点検記録簿」等に基づいて日々の点検・清掃を徹底している点。 	

(2) 備品管理業務

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

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

②スポーツセンター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・管理台帳をもとに任意で高額備品5項目(バスケット台、外倉庫、器具運搬車、ロッカー、音響機器等)の存在を確認した。</p>	

③利用者が直接使うスポーツセンターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。
 ※すでに対応済みの場合は、「安全性に関わる損傷等がない」と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・トレーニングマシンは毎日スタッフが点検し、「トレーニング器具日常点検チェックリスト」にマシン毎に記入・確認して点検の徹底に留意している点。 ・「施設用具安全点検チェック表」を作成して、体育室・研修室等の床面、センターネット・支柱立て金具、倉庫内、備品等各種項目を確認し、点検の徹底に留意している点。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・自動販売機横に設置してあるペットボトル・缶専用のゴミ箱は業者による回収日まで自販機裏にて管理している点。	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・ごみゼロルート回収業務に参加し、「ルート回収分別一覧」をゴミ箱の上に掲示して、分別方法がわかりやすいように配慮している点。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>神奈川スポーツセンターでは、日常点検チェックシートに基づいて、点検項目と回数、ルートなどを定め、職員が2時間おきに目視・触診等により行い、異常箇所や遺失物の早期発見に努めている。何らかの異常が発見された場合は、お客様の安全を第一に考え「触れない」「近寄らない」などの使用禁止措置による初動体制を実施している。修繕が必要となった場合は、早期改善に努め迅速に対応している。日常清掃においては、クレンネス(清潔さ)の徹底をしている。清掃の基本姿勢は、「汚損の発生源の根絶及び飛散防止による汚れのない施設づくり」、すなわち「予防清掃」を原則として、日常清掃計画をもとに行っている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・男女更衣室に抗ウイルス・抗菌シールドを施して利用者の衛生に配慮している点。 ・男女シャワー室の足拭きマットをリース契約により週1回交換して、利用者の衛生と職員の負担軽減に配慮している点。 ・男女トイレや多目的トイレにオートソープディスペンサー・サニタリーボックスを設置して利用者のニーズに対応している点。

(5) 施設・設備の維持管理全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・体育室の掃除用具の収納方法・位置を写真付きで掲示して利便性と衛生に配慮している点。 ・体育室倉庫の扉の内側に「教室一覧と準備物」のリストを掲示して、準備作業の効率化を図っている点。 ・トレーニングルームの利用者に用具を消毒するためのタオルと除菌スプレーを備えて、利用者の衛生に配慮している点。 ・掲示物に画鋲を使用せず、利用者の安全に配慮している点。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・トイレの清掃について、清掃箇所別にチェック欄を設けた清掃チェックリストを作成して、清掃漏れがないよう配慮するとよい。</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>・本社でも「緊急事態対応マニュアル」を作成し、施設へのバックアップ体制を構築している点。</p>	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)</p> <p><協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・機械警備などによって、24時間の防犯体制を敷いている点。</p>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 鍵の保存場所の現場確認、鍵の貸出簿</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・鍵の管理を確実にするために、鍵がかかるケースで保管すると共に、長時間にわたって業者に貸し出す際の台帳を作り、鍵の持ち出し者や借り出しと返却を把握できるようにしている点。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・更衣室入り口やトイレ近くに「職員巡回強化中」の掲示物を館内に掲示したり、監視カメラを設置したりして防犯強化に努めている点。 ・貴重品ロッカーや契約ロッカーを継続して設置し防犯に繋げている点。 ・防犯や事故回避の効果を高めるため、「サポートスタッフ清掃チェック表」を運用する工夫を行っている点。</p>	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・シンコースポーツが行ってきた公共スポーツ施設の管理運営の経験と背景としたリスク分析に基づいていると思われる施設安全チェックシートを運用している点。	

②ヒヤリハット集等を使用して、事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※事故防止策について全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。スタッフミーティングの中で、事故防止策をテーマとして職員同士で勉強会等を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
スポーツ施設用具の維持管理研修、ヒヤリハット研修、職員全員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(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)>	
・緊急時の作動を担保するために、毎日点検を行い記録している点。	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない <input type="checkbox"/> AEDを設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない <input type="checkbox"/> AEDを設置していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、資料「イベント報告書」「AED日常点検」	
<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)>	
・BLS・AEDインストラクターを招き、専門家による講習会を通して職員のスキルを高める工夫をしている点。 ・消防避難訓練時に実施し、参加者の問題意識を方向付けることによって研修効果を高めている点。	

③その他事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※体調急変時の対応等の研修を全ての職員に対して行っているかを確認する。スタッフミーティングの中で、事故対応をテーマとして職員同士で勉強会を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:「RICE処置の方法について」、対象者:職員全員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・シンコースポーツが蓄積してきたスポーツ施設関連のリスク分析ノウハウに基づいて、施設の性格上最も可能性が高いリスクを析出し、それに対応する取り組みをしている点。	

④事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング、資料「緊急連絡先」「急な病気やけがに」「119番通報メモ」 <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)>	
・事務所内に、救急医療情報センター、神奈川区の休日診療所等の電話番号が記された「急な病気やけがに」に加え、「119番通報メモ」、「110番通報6つのポイント」「心肺蘇生法フローチャート」などを掲示して緊急時に備えている点。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・シンコースポーツの公的スポーツ施設運営の実績に基づいたリスク分析を通して危機管理マニュアルを作成している点。	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・消防計画に基づき、避難訓練を年2回実施することによって、緊急時の避難をスムーズに行えるよう対策している点。	

(6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

- ・経路と現在地を示した避難経路図をAED設置場所図と並べて各室内に掲示し利用者の安全に配慮している点。
- ・事務室の救急箱にラミネート化された物品・個数一覧を添付して在庫管理している点。
- ・災害ベンダーを設置している点。
- ・こども110番指定箇所に参加している点。
- ・防災スポーツイベントを開催している点。

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

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①スポーツセンターの開館時間中は、常時1名の責任者が配置されているか？

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

②協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

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

③協定書等のとおり開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・協定書では9:00から開館となっているが、8:45に開館し、利用者が9:00から利用を開始できるように配慮している点。 ・協定書上の休館日は12月28日～翌年1月4日のところ、12月30日～1月3日として営業拡大により利用者の利便性向上に繋げている点。 	

④事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※館内で公表しているかどうかを確認する。希望者のみに閲覧させている場合、事業計画書や事業報告書を閲覧できる旨をポスター等で周知していれば、公表していると判断する。
 ※ホームページでも公表している場合は、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)> 利用者が自由に閲覧できるようハードコピーを館内の受付近くに設置している。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(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)>	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「様式09 教育受講アンケート」、各研修の「履行報告書」・「実施報告書」 <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)> 個人情報保護(全員)、人権擁護研修(全員)、トレーニング研修会(トレーニング担当)、神奈川エリア広報・マーケティング研修会(担当職員)、「生活筋力向上ゆっくりプログラム」研修会(社員) <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></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>・リスクマネジメント系の取り組みについては全員が研修を受け、トレーナー研修や広報・マーケティング研修のように業務特性に応じてスキルを上げねばならない研修は担当スタッフが受ける形をとり、研修効果を上げる工夫をしている点。</p>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①指定された資格取得及び更新費用を会社負担とすることで、職員のモチベーション向上につながっている。また積極的に外部研修に参加させ、職員の資質向上及び施設運営の質向上に寄与している。②内部研修については、すべての職員が参加しやすい施設点検日(第4月曜日)に実施している。③新採用職員には、内部研修(接遇・指導業務等のOJT含む)に加え、自施設でのトレーニング室や教室の実務研修を実施している。④区及び関係団体主催研修会へ積極的に参加している。⑤職員の業務力向上のため、eラーニングを導入し計画的に実施している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・職員の負担軽減及び資質向上のため、①内部研修の施設点検日での実施、②資格の取得・更新費用の会社負担、③eラーニングの導入を図っている点。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している
<input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、現場確認</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・組織内サーバーに資料を掲載し、職員全員がいつでも必要な時に資料を参照できるようにしている点。 ・職場管理者が、研修資料を受け取った職員名をチェックしながら確実に各職員に渡している点。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

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

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①固有職員には、「目標管理シート」をもとに自己評価や管理職評価を行っている。また、業務に関するPDCAサイクルを実施している。②施設内で毎月1回の職員ミーティングを実施し、提案内容の進捗状況や予算達成状況等について情報共有を図っている。③職員間及びスタッフ間で、引継ぎ連絡シートを確認(毎日)することで、情報共有を図っている。④教室指導員に対しては、毎回指導日誌等の提出に加え、定期的に職員を含めたミーティングを行うことにより、情報共有と内容改善を図っている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング、現場確認、PC内資料「目標管理シート」「★神奈川SC引継ぎ&共有」</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・目標管理シートを運用し、職員のモチベーションや意識を高めている点。 ・職員ミーティング、引継ぎ連絡シート、指導員日誌、外部指導員とのミーティングを有効に活用し、情報共有を図り、業務品質改善を企図している点。 ・教室指導員と日程調整や教室の状況等について話し合う機会を作り密な意思疎通を図っている点。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・JISQ15001 7.5に基づいた監査に耐えられる規程類の整備をしている点。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・JISQ15001 5.3.2に準拠して管理責任者を選定している点。 ・窓口の壁に「個人情報の取扱について」という黄色でカラー印刷した掲示物を貼り、管理責任者を目立つように赤字で記載している点。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・個人情報保護を推進するためのスタッフの力量を確実にするために、ISQ15001 7.2 7.3に基づいて研修を実施している点。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p><一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・入社の緊張感から集中力が高く、個人情報保護が重要であることを意識にとどめやすい入社時に個人情報に関する誓約書を取っている点。</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・JISQ15001 7.5.1.1に基づいて「神奈川スポーツセンター現場個人情報管理一覧」を作成し、必要最小限の情報収集を行い、入手情報を記載物名称・保管場所・使用場所等に区分し、適切に収集・保管管理している点。 ・定期教室の申し込みはがきなどに個人情報の目的外使用の制限に関する但し書きを記載している点。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・JISQ15001 7.5.1.1に基づいて規程類を整備し、個人情報の適正利用を徹底する取り組みを行っている点。 ・個人情報保護法第二節「個人情報取扱事業者の義務」に基づいた個人情報の目的外使用の制限に関する但し書きを定期教室の申し込みはがきなどに明記している点。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、現場確認、資料「個人情報保護研修テキスト」「保存期間と廃棄年度」 <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)> ・JISQ15001 6.2.2、6.2.3、7.4.3に基づいたリスク管理及びクライシス対応の観点から、メール送信時に誤送信防止のため、宛先やメール内容、添付ファイル等を再度確認したり、セキュリティソフトを導入している点。 ・階段下キャビネットに書類別の保存期間と廃棄年度早見表を記載した「保存期間と廃棄年度」(令和2年5月)の表を掲示し、今後の書類保存に備えている点。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・交通系ICカード対応券売機の導入により利用者の利便性向上と業務効率改善に努めている点。 ・自動現金入金機を導入して、警備会社の専用車が定期的に、回収・預金口座入金まで担うことで、職員の現金処理の負担軽減とミス削減を図っている点。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「日報」「受注報告書(月次)」「金銭確認表」、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)>	
・レシートの締め金額や券売機や釣り銭用に準備している現金等を、必ず2名でダブルチェックしている点。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(「収支元帳(現場別原価実績表)」「入出金明細一覧表」、JV他団体と締結した覚書)、ヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・当該施設の会計については施設コードと科目コードを分けて明確に他施設と区分して管理している点。 ・指定管理料の配分や業務分担を明示した共同事業体の協定書を締結して、経理の区分を明確化している点。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・以下の伝票の存在を確認した。 ①修繕費(R5年4月分)②水道光熱費(R5年4月分)③広告宣伝費(R5年11月分)	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・通帳・印鑑を施設で保管せず、本社にて管理者・管理方法を明確にした上で保管することでリスク分散を図っている点。</p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①事務室・ロビーを中心に、照明の間引き、未使用の場所の消灯を行うとともに、トイレ・更衣室には人感センサーを設置している。②不正利用防止のためのコンセントカバー設置や、節電に関する館内掲示により、お客様にもご協力いただいている。③効果が確実に見込まれる女子トイレに節水装置を導入し、節水及び水道料金の削減に努めている。④事務所内消耗品等購入時には、承認制度を取り入れ、事務用品全般の経費削減に努めている。⑤2022年11月より電気料金契約をUPDATER(みんな電力)再エネ100%の電力と契約をしている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・2022年11月より再生可能エネルギーを100%使用する電力会社と契約して環境コスト削減に取り組み年間150トンのCO₂削減を図った点。 ・事務用品の購入時に承認制度を導入し誤発注の防止・無駄排除により経費削減に努めている点。 ・館内各所に節電・節水を呼びかけるポスターを掲示して、利用者に協力を促している点。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・地域の施設を管理する実績がある地域事業者、公共施設の運営専門業者として実績を積みノウハウを持つ企業、地域貢献の実績や情報は発信力を持つプロスポーツ団体の3者の連携が生む相乗効果を活用し、区民の期待に応える施設運営を目指している点。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・日々の収入等を記録する「日報」に2名の最終確認者が相互確認して押印して、更に帳票の証拠力向上を図るとよい。</p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①横浜元気!!スポーツ・レクリエーションフェスティバル2022に参加し、施設無料開放、各種イベントを実施し、地域との交流を図った。②マイナンバーカード出張申請サポート会場として協力した。③わが町かながわマナー違反一掃作戦に参加した。④子育て支援事業の実施へ積極的に協力している。⑤横浜市と市民の心血管疾患対策に取り組みにおいて、可能な分野における連携を推進するため、協定を締結している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「履行報告書」「イベント報告書」、イベント写真、各種チラシ、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜元気!!スポーツ・レクリエーションフェスティバルを開催して施設の無料開放や各種イベントにより地域交流を図っている点。 ・神奈川区の取組として「わが町かながわ とっておきサポーター制度」に協力し、マナー違反一掃作戦の実施やポスターの掲示等により利用者に啓蒙している点。 ・横浜市との連携協定により「心臓リハビリテーション事業」における運動管理を支援している点。
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①区の「少年・少女ソフトボール大会」に協賛している。②ラブラドル募金箱の設置により、視覚障がい者の支援活動及び盲導犬の啓発運動推進や、地域福祉活動に協力している。③総合型地域スポーツクラブと連携し、施設利用団体サークルの日頃の成果を発表するパフォーマンス発表会や、様々な催しものを行うイベント【屋台村】を開催した。④近隣小学校写真展示会、横浜市立ろう特別支援学校職業体験、神奈川大学社会教育実習、区内中学校職業体験等に積極的に受け入れ対応をした。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「履行報告書」「イベント報告書」、イベント写真、各種チラシ、ヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ウォーキングポイントの歩数計リーダー及び楽天シニアアプリのリーダーを設置し、健康増進に努めている点。 ・耳マーク、ハートプラスマーク、ほじょ犬マークを掲示して障がい者支援に配慮している点。 ・ハマハグ、濱ともカード、こども110番あんしんの家、ラブラドル募金箱等の活動に協力している点。 ・災害用ベンダー、バリアフリー対応の自動販売機を設置して社会的ニーズの対応に努めている点。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

◆参考: 評価に必要な資料・評価項目の根拠

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

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

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	
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	レ 年1回以上実施している	レ アンケート
			実施していない	実施していない	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	レ 課題を抽出している	
			課題を抽出していない	課題を抽出していない	
			特に課題がない	特に課題がない	
		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	レ 対応策を実施している	
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない	
			対応策を実施していない	対応策を実施していない	
		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	レ 公表している	
			公表していない	公表していない	
			非該当	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	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			情報提供しているが、一部不備がある	
	情報提供していない			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	レ 設置している	
			設置していない	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	レ 仕組みがある	
			仕組みがない	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	レ 周知している	
			周知していない	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 記録している	レ 記録している	
			記録していない	記録していない	
			苦情等が寄せられていない	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	レ 対応策を実施している		
		一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない		
		対応策を実施していない	対応策を実施していない		
	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	レ 公表している		
		公表していない	公表していない		
		苦情等が寄せられていない	苦情等が寄せられていない		
	(3) 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)	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	
			一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない	
			研修を実施していない	研修を実施していない	
	(4) 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	レ 行っている	
			行っていない	行っていない	
	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？	レ 実施している	レ 実施している		
		実施していない	実施していない		
(5) サービス事業	①託児サービスを行っているか？	レ 行っている	レ 行っている		
		行っていない	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	レ 網羅している		
		網羅していない	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	レ 網羅している		
		網羅していない	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	レ 設定している			
	設定していない	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	レ 行っている			
	行っていない	行っていない			
不備の数			0	0	

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	基(づ)く業務の遂行に	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？	レ 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	レ 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
			レ 協定書等のとおり管理していない	レ 協定書等のとおり管理していない
		②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？	レ 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	レ 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
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のと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) 緊急時対応の仕組み	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協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？	レ 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	レ 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
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない
			レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設
		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？	レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている
	レ 定期的に行っていない		レ 定期的に行っていない	
	(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
		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
	(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 AEDを設置していない	レ AEDを設置していない
			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 研修を実施していない	レ 研修を実施していない		
	レ 体制を確保している	レ 体制を確保している		
(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 体制を確保していない	レ 体制を確保していない	
		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	
	②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	レ 評価対象外施設である	レ 評価対象外施設である	
		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	0

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協定書等のとおりに開館しているか？	レ 協定書等のとおり開館している 協定書等のとおり開館していない	レ 協定書等のとおり開館している 協定書等のとおり開館していない	
		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	
		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？	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	
		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？	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に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			0	0