

横浜市指定管理者第三者評価制度

港南スポーツセンター 評価シート

評価機関名：SOMPOリスクマネジメント株式会社

令和 6 年 11 月

目次

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

評価結果の総括

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

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地 域 及 び 地 域 住 民 と の 連 携	<p>①地域の保育者グループ「ひまわり」と連携し、託児サポートを実施しています。</p> <p>②地域の自治会町内会への派遣指導やシルバークラブ連合会のシニア大学での講師派遣を実施しています。</p> <p>③スポーツレクリエーションフェスティバルでは、港南地区センターや地域子育て支援拠点「はっち」と3館合同イベントを開催し、多種目、多世代向けのイベントを実施しています。</p> <p>④港南区健康ランニング大会への協賛やランニング前のストレッチコーナーなど事業協力をしています。</p> <p>⑤地元団体等が行う大会に会場提供・用具の貸し出しを行っています。</p> <p>⑥区内中学校の職業体験や小学校の社会見学、大学生や専門学生のインターンシップの受け入れに協力しています。</p> <p>⑦港南区さわやかスポーツ普及員会事業に協力しています。</p>	<p>高齢者対象の定期教室の拡充および出張運動教室の開催等を通じて、シニア世代の健康づくりに努めています。子育て世代の運動を支援するため、親子体操・幼児体操等の定期教室および毎月1回の託児付きイベントが開催され、好評をいただいているとのことです。</p> <p>ダンスやバトミントン等のスポーツ教室の定期開催、また地元小学校と団体のイベントにヨコハマさわやかスポーツ用具の無料貸出等を通じて、地域住民の体力増強および運動習慣の促進に貢献しています。</p> <p>毎年区内中学校の職業体験や小学校の社会見学等の活動に協力しており、地域青少年の成長支援を継続しています。</p> <p>横浜スポーツレクリエーションフェスティバルでは、スポーツセンター・地区センター・地域子育て支援拠点(はっち)が合同でイベントを開催し、昨年は延べ2,400人が参加された年間最大行事になっています。</p>
II ・ 利 用 者 サ ー ビ ス の 向 上	<p>①乳幼児から高齢者まで多世代を対象とした教室を行い、地域住民の健康づくり等を支援しています。</p> <p>②スタッフに対して接遇研修を行うとともに「スポーツセンター・コンシェルジュマニュアル」を用いてスタッフの接遇の標準化を図っています。</p> <p>③年2回利用者アンケートを実施し、結果から課題抽出、対応策の検討を行い、運営に反映します。また、集計結果をホームページや館内掲示板に掲載して公開しています。</p> <p>④ご意見箱やお問い合わせメールを設置し、寄せられた意見に対する対応方法について職員間で話し合いを行い、結果を館内掲示板に掲示しています。</p> <p>⑤年末年始(12月28日、12月29日、1月4日)の3日間の営業拡大をしています。</p> <p>⑥運動の動機づけとして、株式会社マクニカと協働してフレイル体力測定会を開催しています。</p>	<p>年間を通して、70を超える定期教室、当日参加できる教室およびイベントが計画され、各年齢層の地域住民の多様なニーズに応えています。</p> <p>利用者アンケートの課題については、職員の間で対応策を検討し、速やかに実施しています。なお、緊急性の低いかつ比較的高い費用が必要なものは、区役所に報告し、計画を立てて順次に実施していくことをお願いしています。ご意見箱やお問い合わせ電話、またはホームページのお問い合わせリンク等が用意されており、利用者が苦情や意見を述べやすい環境が整備されています。</p> <p>副所長を講師とする接遇研修は、全スタッフを対象に年1回以上実施され、また先輩職員によるOJTも行われており、職員やスタッフの変動においてもサービスの質は一定に保たれています。</p> <p>受付に老眼鏡や筆談ボード、施設内には車いす対応の自販機や卓球台が設置されている等、高齢者と障がい者でも利用しやすい環境作りに努めています。</p>

III ・施設・設備の維持管理	<p>①施設管理業務水準の維持の観点から、年間計画に基づき専門業者に定期点検を委託し、職員が施工前・施工中に確認を行い、施工後には、内容を検査・確認し、業務品質を維持しています。</p> <p>②日常管理では、館内及び建物外回りは1日6回の職員が巡回し、清掃・点検を行い、敷地内などの安全確認や衛生点検を日常点検チェックシートに記録しています。</p> <p>③設備協力会社に設備全般の保守、定期点検、技術相談をしています。</p> <p>④機械警備業務は、夜間警備対象の火災・盗難・その他不法行為等の予防・拡大防止をはかると共に財産の保全を図ることを含め業務を委託しています。</p> <p>⑤利用者の使用備品については日々のセッティング時に点検し、軽微な破損や不具合等は、可能な限り職員が適宜対応して修繕しています。</p> <p>⑥専門の植栽業者による年1回の刈り込み、年3回の除草等を実施しています。</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>①「日常点検チェックシート」と「管理運営業務日報」で2重に館内外の見周り、巡回、退館時最終確認を実施しており、職員退館後は機械警備による監視に加え、警備会社による夜間巡回を実施し火災、侵入者など防火、防犯に対応しています。</p> <p>②非常時や緊急時において、お客様の安全確保を第一とした適切な対応を可能にするため、避難誘導訓練や初期消火訓練などを実施しています。</p> <p>③誰もが持ち出せる事務所の入口付近に、自動体外式除細動器(AED)を設置しています。</p> <p>④横浜市消防局の応急手当普及員、上級救命講習を職員が受講するとともに、職員研修(アルバイト含む)として心肺蘇生法の訓練を実施しています。</p> <p>⑤区民の初期避難拠点として、災害対策品や防災備品、食糧を自主的に備蓄しているほか、災害対応型の自動販売機を設置しています。</p>	<p>休館日・閉館後の夜間では、建物は機械警備により防護され、火災警報等の発報を受信した場合は、提携警備会社の警備員が現場に駆け付け、状況確認および緊急対応を行っています。また、機械警備のほか、警備員による業務終了後の施設内外の巡回も実施されており、火災や犯罪等の早期発見と対応は可能です。なお、今までは、定時巡回がほとんどですが、防犯効果を高めるため、今後は警備会社と協議し、不定時巡回も適度に組み込むことをお勧めします。</p> <p>職員による日常点検(3回/日)、スタッフによる開館前および利用時間帯ごとの点検(計7回/日)が厳格に行われているため、建物や設備の汚れまたは破損等の不具合に対する早期発見と対応は可能です。</p> <p>全職員を対象のAED使用と心肺蘇生法等の応急救護訓練、消火・参集・避難訓練は、年1回実施されており、また応急手当普及員資格を有する職員は、必ず1名以上出勤しており、万一時に備えています。</p>
V ・組織運営及び体制	<p>①提案書に基づき、常時1名の責任者(職員)と受付スタッフ・トレーニング室スタッフを配置しています。業務内容についてはマニュアルに基づき運営しています。</p> <p>②交替勤務のため、業務日誌、連絡ノート、資料の回覧等を活用し、随時情報共有を図っています。</p> <p>③職員が研修に参加しやすいように、勤務時間や研修費用の負担など協力体制を構築しています。</p> <p>④全職員を対象に研修を行い、職員間の共通認識を図るとともに、日常業務で発生する課題の抽出、改善を討議し、業務の効率化やサービスの向上を図っています。また、研修に参加できなかった職員に対しては、資料配布のうえ、個別にフォローアップ研修を実施しています。</p> <p>⑤各施設で発生した事件・事故等について情報共有し、再発防止に努めています。</p> <p>⑥プライバシーマークを取得し、その規程に則り個人情報を取り扱っています。また、全スタッフに対し、年1回の研修を実施しています。</p>	<p>職員5名が2班制で各班に1～2名、スタッフ27名が3シフトで各シフトに2～3名(業務量の多い朝・晩は、3名)との勤務体制で施設運営を行っています。</p> <p>年間計画に基づき、全職員を対象の接遇・人権・個人情報保護・コンプライアンス等の研修が適切に実施されており、サービスの質の平準化と向上を図っています。</p> <p>職員・スタッフの間では、業務日誌・連絡ノート・PCメール等の複数のツールを通じて、勤務時の問題点や連絡事項等の情報を共有し、今後の業務に活かしています。また、施設内外で発生した事件やトラブル等を基にヒヤリハット資料が作成され、全職員に回覧することで、再発防止を図っています。</p> <p>個人情報は、各種教室やトレーニング室の利用申込み、または教室やイベントの開催に関するお知らせ等、特定の目的に限定し、厳格に収集または使用されています。なお、現地調査を通じて個人情報は適切に管理されていることを確認しました。</p>

VI ・その他

- ①港南区役所が中期計画の基本戦略で掲げる「子育てしたいまち」の実現に向けて令和6年度港南区役所地域振興課からキッズスポーツ応援事業を委託されました。
- ②港南区区民利用施設会議などに参加し、各施設の事業の情報交換や、コンプライアンスの取り組みについて共有化を図っています。
- ③健康福祉局の「優待施設利用促進事業」への協力として、毎月2回、高齢者を対象にトレーニング室利用料金の割引を実施しています。
- ④ヨコハマさわやかスポーツを港南区さわやかスポーツ普及委員会、ラポール上大岡と協働して、港南区健康ランニング大会において実施しています。
- ⑤港南地区センター・桜道コミュニティハウスと合同で健康寿命をテーマに体力測定やインボディ測定をセットにした健康体操教室を毎年実施しています。
- ⑥就労継続支援事業所、就労サポートセンターへのパンの販売依頼、花壇の整理を委託する等、障害者の就労支援に寄与しています。

トレーニング室の高齢者利用を促進するため、65歳以上の方に対し、濱ともカード提示で毎月2回100円割引で利用可能です。

ホームページの多言語化、窓口でのipad翻訳アプリの利用等を通じて、外国人利用者とのコミュニケーションをとり、利用拡大につなげています。

館内では、WiFiスポットの設置、窓口でのマルチキャッシュレス決済の導入、子供や車いす対応の自販機の設置等、施設の利便性を向上する取組が多数見受けられます。

ウォーキング・ランニングステーションとして、利用者にロッカー・シャワーを提供しており、体育室等主要施設以外の利用を拡大するための自主事業が開拓されています。

現地調査を通じて、消耗品や光熱費の協会本部による一括購入と契約、LED照明や人感センサーの取付、裏紙の再利用等、省エネと経費削減対策が徹底されていることを確認しました。

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜地域におけるスポーツ振興事業の促進、支援の取組の内容について記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>①乳幼児から高齢者まで多世代を対象に、卓球・バドミントン等の種目系教室、転倒予防等の健康づくり教室、幼児や小学生を対象の教室と全52の定期教室を開催しています。また、当日受付で気軽に参加ができるZUMBAやヨガ等の11教室を開催しています。</p> <p>②子育て世代のお客様のために、港南区保育者グループ「ひまわり」と連携し、イベントで託児サービスを行っています。</p> <p>③スポーツ・レクリエーションフェスティバルでは、区民への還元イベントとして教室参加者や利用団体の日頃の練習成果を披露する発表会や港南区さわやかスポーツ普及委員会等と連携し、区内の地域スポーツ振興に寄与しています。</p> <p>④小学校や地元団体等が行うイベントに体育用品(体力測定器具等)やヨコハマさわやかスポーツ用具の貸出を行っています。</p>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>資料(事業計画書)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>高齢化率の高い港南区に位置しており、高齢者の健康づくりのための教室や自主事業が多数計画、実施されています。また、子育て世代を対象とする託児付きイベントや働き盛り世代を対象とする夜のワンデー教室またはWebレッスン等の事業が行われており、多様な世代の運動支援に努めていることが評価できます。</p>

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜区、区体育協会等の関係機関及びスポーツセンター利用団体、自治会町内会等の地域団体や地域住民との交流・連携に関する取組の内容について記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>①バドミントン教室、小学生対象のスポーツ教室は港南区スポーツ協会へ指導を依頼し実施しています。(3教室各40回) ②託児サービスは、港南区協力者グループ「ひまわり」に依頼しています。 ③区内中学校の職業体験実習や、小学校の社会見学、大学生や専門学校生のインターンシップを受入れています。 ④ロビーに情報コーナーを設置し、区スポーツ協会や区スポーツ推進委員連絡協議会、地域団体の情報を提供しています。 ⑤健康ランニング大会実行委員会に協力し、大会参加者へのストレッチコーナーを実施しています。 ⑥老人クラブ連合主催の「シニア大学事業」に講師として協力しています。 ⑦吉原南町内会でのおはよう清掃(月1回)、日野第一自治会で行う「ハマロードサポート活動」(四半期に1回)に参加しています。また、避難訓練の参加、連合町内会の体育祭への用具貸出をしています。</p>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>資料(定期教室のチラシ等)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>区内中学校(港南、笛下、日限山)の職業体験の受入のみならず、小学校の社会見学や大学生・専門学校生のインターンシップの実施場所としても提供しており、スポーツ以外の活動を通じて、区内外青少年の成長を応援している点が評価できます。</p>

(2) 地域及び地域住民との連携全般（その他）

評価機関 記述
<p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>スポーツセンター以外の場所での高齢者向けの運動教室の開催、月1回程度の託児付きイベントの開催、地元小学校と障がい者団体のイベントに体力測定器具やヨコハマさわやかスポーツ用具の貸出、港南区スポーツ協会への協賛等、少子高齢化・子育て支援等の地域課題を解決するための取組が継続的に実施されている点が評価できます。</p> <p>＜参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p>

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 type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	<p>＜実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)＞ 年2回(第2、第4四半期)すべての個人利用者(トレーニング室等)、団体利用者(定期教室等)を対象に、紙媒体のアンケートが実施されています。</p> <p>＜実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p>

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	<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(利用者アンケートの自由記載部分)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p>＜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)＞</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>ご意見は定期教室の開催回数や内容および施設設備に対するものが多く、スタッフに対するものが少ないとから、利用者の立場に立ったスタッフの対応は一定の評価を受けているものと判断し、評価できます。</p>

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングにより確認しました。	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 「バスケットボール教室の回数を増やしてほしい」、また「第三体育室の利用者から通行人の視線が気になる。日差しが暑いため対応してほしい」とのご要望に対しては体育室の利用できる枠を確保し、予約不要の当日受付教室を追加開催し、また第三体育室の窓ガラスの下部に遮光フィルムを貼付けることで対応しています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙・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)> 現場確認(掲示板、ホームページ)およびヒアリングにより確認しました。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> アンケートの集計結果は、確認しやすい円グラフを採用し、センター内の掲示板(直近1回分)およびホームページ(過去2年分)に公表されており、利用者が簡単にアクセスできる点が評価できます。	

(2) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している	<input 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)>

ご意見ダイヤルの利用方法は、入口付近に掲示されているのを目視確認しました。

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input 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)>

入口付近の利用者が見やすい場所にご意見箱が設置されています。また、センターのホームページには問い合わせフォームが設定されており、24時間問合せ可能な状態になっています。

<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

複数の提出方法(ご意見箱、ホームページ等)が用意されているため、利用者としては、ご意見を述べやすい状況になっている点が評価できます。

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)>

現場確認(館内掲示板)およびヒアリングにより確認しました。

<仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

苦情の解決責任者は所長であり、所長・副所長を含む職員の間で協議し、対応策はスタッフ内で共有したうえ実行しています。周知が必要な内容については、毎月のスタッフ会議で取上げ、話し合いを行っている点が評価できます。

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 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

＜周知方法を記述して下さい。(100字以内)＞

苦情解決の仕組みをフロー図にして、入口付近に掲示しています。

＜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)＞

わかりやすい苦情解決の仕組み(フロー図)が館内に掲示されている点が評価できます。

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

＜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)＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞

寄せられた苦情および施設からの回答は、職員より電子ファイル「コミュニケーションカード」に転記されていることを確認しました。

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

＜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(コミュニケーションカード、苦情・要望・事故対応報告)およびヒアリングにより確認しました。

＜一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞

教室の追加開催および施設設備の不具合に対するご意見が多く、施設側としては、対応可能な範囲内で教室の追加開催および設備の修繕を行っています。すぐ対応できないものについては、今後の検討対象にすることと、予算を立てて計画的に実施すること等で、常に最善策を検討している点が評価できます。

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)＞

現場確認(掲示板)およびヒアリングにより確認しました。

＜公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞

公表を希望するご意見については、お褒めの言葉や苦情を問わず、施設側の回答・対応策とともに、館内掲示されており、利用者と真摯に向き合う姿勢が見受けられ、評価できます。

(3)公正かつ公平な施設利用

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input 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)＞

資料(事業計画書)およびヒアリングにより確認しました。

＜一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞

全職員を対象とする人権研修は年1回(年度初めに)行われており、また毎年研修の方法や内容を変えて(23年度では高齢者疑似体験研修)実施しているため、研修効果の向上に寄与できる良い取組と判断し、評価できます。

(4)利用者支援業務(トレーニング室)

①初回利用時に健康調査の問診を行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(トレーニング室利用者調査表)およびヒアリングにより確認しました。 <行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 問診の結果、持病等でトレーニング室の機器や用具を使用できない方についても、健康運動指導士(副所長)の指導のもと、ストレッチや体操を案内する等で、利用できない人がでない体制を整備している点が評価できます。	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングおよび現場確認(注意事項カード)により確認しました。 <実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 初回利用時に、インストラクターによる注意事項等の説明のほか、毎回トレーニング室の利用を申し込む際に受領する利用者番号カードにも、利用上の諸注意が記載されているため、利用者の注意喚起を促す良い取組として評価できます。	

(5)託児サービス事業

①託児サービスを行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(託児室)およびヒアリングにより確認しました。 <行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

港南保育者グループ「ひまわり」と連携し、子育て世代の運動支援のための託児付き教室が月1回程度で開催され、令和5年度では延べ16名の幼児が利用しました。また、託児事業がほとんど中止されたコロナ期間中でも、同じグループと連携し消毒等感染拡大防止対策を講じたうえ、センターでの事業が継続できたとのことで、日ごろから協力団体との間で信頼関係が築かれており、コミュニケーション力の高さが評価できます。

(6)スポーツ教室事業

①スポーツ教室事業の対象者は、各年齢層を網羅しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している <input type="checkbox"/> 網羅していない	<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している <input type="checkbox"/> 網羅していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(教室事業一覧表)およびヒアリングにより確認しました。	
<網羅していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
教室に参加可能な年齢は、6ヶ月～上限なしになっていますが、各年齢層(特に幼児・小学生・高齢者)の運動能力に相応した教室内容を設定し、参加者の年齢を細かく制限した教室が開催されています。利用者にとって最適なサービスの提供に努めている点が評価できます。	

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、バーレーボール、バスケットボール、フットサル等)、健康体操教室、その他(エアロビクス、ジャズダンス等)を言う。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している <input type="checkbox"/> 網羅していない	<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している <input type="checkbox"/> 網羅していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(教室事業一覧表、チラシ)およびヒアリングにより確認しました。	
<網羅していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
バーレーボール、バスケットボール、フットサル、卓球、バドミントン、太極拳、社交ダンス、ヨガ、健康体操といった一定の運動強度を要する教室が多く設定されているほか、手先の運動能力や協調性が鍛えられ、脳の活性化が促される健康マージャン教室も企画され、40名ほどの方が参加されています。利用者のニーズに寄り添って、新規教室を開拓し続けている点が評価できます。	

③スポーツ教室の設定数等を、優先利用枠の範囲内で設定しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設定している <input type="checkbox"/> 設定していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設定している <input type="checkbox"/> 設定していない
評価機関 記述	
<設定内容について記述して下さい。(100字以内)> 以前と比べ、個人バドミントンの利用者がかなり減少してきたことから、空いた利用枠をバスケット教室に変更する等、無駄のない枠設定が行われています。	
<設定していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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

<p>指定管理者 チェック</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 行っている</p> <p><input type="checkbox"/> 行っていない</p>	<p>評価機関 チェック</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 行っている</p> <p><input type="checkbox"/> 行っていない</p>
<p>評価機関 記述</p> <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングおよび資料(ホームページ)により確認しました。</p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>①市内の初参加者⇒②市内の過去参加者⇒③市外の初参加者⇒④市外の過去参加者の優先順位が決まっており、往復はがきによる申し込みもスタッフがシステムに打ち込み、インターネット申し込みと合わせて自動くじ引きにより、順番を決定しています。システムは協会で作成されたものですが、公平性が担保された抽選方法であり、評価できます。</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定期教室の参加者募集要項及びワンデーレッスンは、四半期毎に2,000部作成し、配布しています。</p> <p>②毎月広報よこはま港南区版にワンデーレッスン、イベントを掲載しています。</p> <p>③体育室の空き状況やトレーニング室の混雑状況、個人利用の月間予定表をホームページで発信するほか、X (Twitter)、Instagramを活用し、タイムリーな施設情報を提供しています。</p> <p>④ウォーキングステーションを設置し、区内のウォーキング愛好者に情報を提供しています。</p> <p>⑤横浜市スポーツ情報サイト「ハマスポ」で、施設やサークル等の情報を提供しています。</p> <p>⑥施設ホームページは、アクセスの7~8割を占めるスマートフォンをはじめ、様々なデバイスで閲覧しやすいレスポンシブデザインのものに改修しました。</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(教室チラシ)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>当日・翌日の体育室の空き状況や2時間ごとのトレーニング室の混雑状況をホームページで更新し、またSNSへの投稿も実施されており、タイムリーな情報発信を心掛けています。</p> <p>定期教室等のチラシは近隣住民へのポスティング配布や学校等の公共施設への配架を行っており、紙媒体の利用が多い地域住民を配慮した広報方法を採用している点が評価できます。</p>

(8)職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>①受付カウンター周辺に総合案内パンフレット、個人利用予定表、トレーニング室利用案内等を設置し、初めてのお客様にわかりやすい案内を心がけています。 ②接遇や個人情報の取り扱い、人権啓発については集合研修やOJTにて教育を行っています。 ③副所長を接遇トレーナーとして、全スタッフ参加の接遇研修を年1回以上行っています。 ④受付に老眼鏡・拡大鏡・筆談ボード・コミュニケーションボードを設置し、高齢者や障がい者でも利用しやすいよう配慮しています。 ⑤サービス介助士の資格を持った職員を配置し、高齢者や障がい者が安心して施設をご利用いただける体制を整えています。</p>	<p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>スポーツセンターコンシェルジュマニュアル(受付対応マニュアル)のベースは協会で作成されており、本施設独自の部分は適宜追記する体制になっています。また、新規配属者への教育にはOJT採用や集合研修の実施等、対応方法の標準化を図っている点が評価できます。 現地確認によりスタッフの皆さんと利用者に対する挨拶や声掛けが適切で気持ちよく感じました。</p>

(9)利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していくと考えているのかを記述して下さい。＞(400字以内)＞</p> <p>①体育室、研修室など利用場所、時間帯別に日々の利用者数を集計し毎月、四半期、年間実績を対目標値、前年同期比を用いて分析しています。 ②利用者アンケートを年2回実施し、アンケート結果をグラフ化して分析。自由記述で得られた要望・ご意見等は、速やかに対応するなど、業務改善に反映しています。 ③利用者アンケートは区へ報告とともに、当協会のスポーツセンター所長会で他施設と情報共有を行い、改善につなげています。 ④お客様からご意見箱に寄せられて要望は、対応策について職員間で話し合い、回答を10日以内にロビーに掲示し、できる限り迅速に対応して業務改善に反映しています。 ⑤その場で解決できる事案については、ワンストップサービスとなるよう迅速に対応しています。</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>アンケートやご意見箱に寄せられたご要望については、対応策を迅速に協議・検討するよう全職員で務めており、他施設の事故事例等も情報共有し、本センターでの業務改善につなげている点が評価できます。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関	記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
株式会社マクニカと協働でフレイル予防体力測定付きトレーニング室特別説明会を行っています。高齢者の健康リスクの早期発見・予防および測定結果に合せた運動(トレーニング内容)の支援や教室の紹介を行っており、高齢者の健康に寄与する活動として評価できます。	
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>	

III. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って 管理している	<input 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
<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)>

協定書に規定された点検対象ではない冷水器(2ヶ所)については、専門業者による水質検査は年2回実施されています。また、施設周辺の植栽は、成長具合によって、外部業者に追加の手入れ作業を依頼しています。利用者に安全・安心・きれいな施設環境の提供に努めている点が評価できます。

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
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

日常清掃は開館前(1回)と開館中(6回、2H毎)の計7回で、日常点検チェックシートを用いて実施されています。また、外部業者による定期清掃も着実に行われているため、施設内外はとてもきれいな状態に維持・管理されていることを確認しました。

(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 type="checkbox"/> ない	<input checked="" type="checkbox"/> ある <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)>	
備品台帳はしっかりと整理されており、保管場所等の記載もあり、所在を確認しやすい点が評価できます。	

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 type="checkbox"/> 揃っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている <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)>	
高額な備品は、事務室の印刷機・金庫・机およびトレーニング室の超音波皮下脂肪測定器です。すべて備品には、所在場所・品名・バーコード・品番が記載されたシールが貼られているため、維持・管理しやすく、評価できます。	

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 type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<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
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)>	
備品は目視により、安全性に関わる損傷はなく、管理されていることを確認しました。	

(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

<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)>

利用者のゴミは持ち帰りです。また、事務室や清掃時に発生したゴミは、燃えるゴミ・プラスチック・ミックスペーパーに分別・収容され、ゴミ箱の周辺は清潔かつきれいに維持されていることが確認できました。

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

<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

事務室と産業廃棄物置場のゴミ置場については、適切に分別・整理されていることを確認しました。

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>①「日常点検チェックシート」に基づき、開館前、開館中、閉館後と全6回、館内を職員が巡回して清掃・点検を行い、点検結果を記録しています。 ②お客様にも体育室利用後のモップ清掃や、トレーニング室マシン使用後の汗の拭き取り等、お客様同士がお互い気持ちよく利用いただくために、ご協力をお願いしています。 ③毎月1回の施設点検日には、専門業者による定期清掃、設備巡視点検、水質検査、害虫駆除等の総合管理業務を年間計画に基づき行っています。省エネにつながるよう空調機のフィルターを毎月清掃しています。 ④樹木の剪定作業は、専門業者に作業を委託し景観を維持しています。</p>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>現場確認およびヒアリングにより確認しました。</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>利用者には、体育室使用後のモップ清掃やトレーニング室マシン使用後の汗処理等のご協力をお願いすることは多くありますが、スタッフの声掛けと、利用時の注意事項が記載された番号カードの使用等を通じて、共に気持ちよく使用することへの意識付けを行っており、良い関係であることが見受けられ、評価できます。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>本スポーツセンターは設置から44年程度が過ぎています。更衣室、トイレ等は非常にキレイです。施設の維持管理は適切に実施されていることが見受けられ、評価できます。</p> <p>＜参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p>

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)>	
緊急時のマニュアル「危機管理基本マニュアル」のベースは、協会で作成し、本スポーツセンターの実情に合わせて内容を追加・変更して運用されています。また、毎年の防災訓練時には、マニュアルの内容を検証し、必要に応じて見直しを実施しているとのことです。	

(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)>	
警備会社の警備員による夜間(閉館後)館内外の巡回は毎日1回実施されており、敷地内の防犯体制を強化している点が評価できます。	

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)> 現場確認(キーボックス)およびヒアリングにより確認しました。	
<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)> 鍵類については、2段階の施錠が必要になり、適切に管理されていることを確認しました。	

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)> 職員による施設内外点検(1日3回)およびスタッフによる施設内外の清掃・点検(1日7回)のため、巡回を実施していることを、資料(管理運営業務日報、日常点検チェックシート)およびヒアリングにより確認しました。	

(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 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"/> 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)>

体育室での用具入れ替え作業時、トレーニング室の機器は1日の中で日常点検チェックシートを用いて点検を行っており、設備の安全面に気を付けて確認作業を行われている点が評価できます。

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

※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 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
<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)>
スポーツセンターで発生したヒヤリハット事案や協会の所長会を通じて入手した他の施設で発生した事故や問い合わせについて、回覧資料を作成し共有されており、また全体会議時に全職員に周知されています。
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>

評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

他のスポーツセンターでの事案をもとに、本施設であればどのような対応を取るべきか等のシミュレーションを行い、リスク感度を高めている点が評価できます。

(4) 事故対応業務

①AED(自動体外式除細動器)を設置しているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input 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	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
AEDは受付(事務所)の近い位置に設置されており、有事にはスタッフ誰もが対応しやすい状況になっています。	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input 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
<input type="checkbox"/> AEDを設置していない	<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)>	
資料(職員研修計画)およびヒアリングにより確認しました。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
毎年の防災訓練時に、全職員を対象にAEDの使用訓練および心肺蘇生法訓練を行っており、万一時に備えています。	

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 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	
<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)>	
全スタッフを対象にケガ等の軽症者に対する応急手当研修を実施しています。また、職員全員は応急手当普及員の資格取得が義務付けられています。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

毎年の応急手当研修では、テーマを変更して(今年度は頭部外傷を想定)行われているため、実戦力の向上につながる良い取り組みとして見受けられ、評価できます。

④事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している
<input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input type="checkbox"/> 体制を確保していない

評価機関 記述

＜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(緊急時対応表等)およびヒアリングにより確認しました。

＜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)＞

一部個人情報の記載があるため、掲示されてないが、事務所内の全スタッフが確認できる場所(周知されている)に収納されている点が評価できます。

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である

評価機関 記述

＜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)＞

本スポーツセンターは、大規模災害時には遺体安置所、帰宅困難者の一時滞在施設に位置付けられており、マニュアルを作成し、区に提出されています。

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない

評価機関 記述

＜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)＞

今年3月に実施した避難訓練は、港南消防署の方が立会いの下で実施されており、また同日に、消火器・消火栓の使用方法に関する説明を受けたり、水消火器による消火訓練を実施したりして、避難誘導や消火活動等の災害対応力を強化している点が評価できます。

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

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

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

今まででは、消火栓による放水訓練が実施されていなかったとのことです。放水ノズル（銃）にて放水する際、水圧で一定の反力が発生するため、暴れる放水ノズルや放水された水が人に当たってケガをさせるおそれがあります。今後は、消防署員の立会いの下、安全に消火栓による消火活動ができるように実際の放水訓練を行ってはいかがでしょうか。

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)> ヒアリングにより確認しました。	
<配置されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 常勤職員5名のうち必ず誰か1名以上が配置されている状況です。教室のスケジュール(準備対応)や利用者が多い時間帯等で人員を調整している点が評価できます。	

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 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)> 職員が2班制で1～2名、スタッフが3シフト制で2～3名の体制を確保して運営しており、適切な職員体制を維持している点が評価できます。	

③協定書等のとおりに開館しているか？

※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)>	

開館時間は9:00(8:45から受付)であり、利用者の方が利用開始できるように準備を含め、朝番の職員は早めに出勤されていることが日常点検チェックシートの記録により確認しました。

④事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない

評価機関 記述

＜公表方法を記述して下さい。(100字以内)＞

受付での閲覧および市のホームページにより公表されています。

＜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 checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない
<input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある	<input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない

評価機関 記述

＜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)＞

協会として、スポーツセンター職員用、全体職員用、所管部署用と複数計画されており、また市や区主催のものに参加することもあり、手厚い研修計画が組まれている点が評価できます。

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	
<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(年間研修計画)およびヒアリングにより確認しました。	
<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)>	
全スタッフを対象の、心肺蘇生・AED操作、ノーマライゼーション、人権、個人情報保護、コンプライアンス、接遇研修、またトレーニング室の指導職員やスタッフに対するインストラクター研修が実施されています。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
全ての職員に研修は行われています。また、参加した外部研修資料の持ち帰りおよび回覧を行い、職員全体の視野拡大と知識の取得につながり、評価できます。	

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
<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><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(年間研修計画)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>集合研修に参加できなかったスタッフについては、研修資料の個別配布による自己学習や回覧等が行われています。研修は、全員参加の場合や都合が悪く参加できない場合等、スタッフの状況に合わせて受講することができ、良い取組として評価できます。</p>
評価機関 記述	
①当協会で定めている年間研修計画に基づき、内外の研修へ職員を参加させています。内部研修では、文章・経理・広報・コンプライアンス研修など日常業務に活かせる実践的なもの、外部機関主催の研修では、勤続年数や職種に応じた選択制の研修を受講しています。 ②研修受講に当たっては業務扱いとし、研修費用、交通費などを当協会が負担しています。 ③アルバイトスタッフには、副所長が接遇トレーナーとなり、接遇研修や個人情報取り扱いに関する研修、トレーニング室アシスタント指導員対象のトレーニング研修を行っています。また、研修は休館日に開催することでスタッフが参加しやすいように配慮しています。	

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	
<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(外部研修資料の回覧結果)およびヒアリングにより確認しました。	
<情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
研修資料の回覧を通じて、職員間での情報共有・水平展開が行われていることを、ヒアリングにより確認しました。	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

※マニュアルは冊子化されていなくても、対応方法・手順が記されたものであれば作成していると判断する。

※活用については、実際に活用しているかどうかをヒアリングにより確認する(新品の使われていないマニュアルが用意されているだけでは該当しない)。

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

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>①当協会は年度職員研修計画に基づき、入社年次、職制、部門別等に研修体系を定めています。また、全職員が応急手当普及員の資格を取得し安全を確保する体制を維持します。</p> <p>②施設点検日に全体研修を実施し、参加できないスタッフには、資料を回覧し、全員の共通理解を図っています。</p> <p>③職員は目標管理シートを用いた人事考課を実施し、個人の年度目標にそって業務を行い、所属長及び2次評価者による評価を実施し、個人が改善を行うPDCAサイクルの仕組みを設けています。目標設定と振り返りについては所管課長と所長・副所長とミーティングを行い、情報共有を図っています。</p> <p>④自施設や他施設で発生した事件、事故、トラブル等については、ヒヤリハット資料を職員が確認し、再発防止に努めています。</p> <p>⑤業務日誌、連絡ノート、パソコンメール等に伝達事項を記載し、出勤時に確認することを徹底しています。</p>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>資料(年間研修計画、目標共有シート)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>職員が常に一緒に業務を実施している訳ではない運営下での情報共有は、非常に難しいと感じます。一方、職員間は業務日誌・パソコン内の伝言板、スタッフを含む全職員間は連絡ノート等の複数ツールを使用して、日々の施設運営に関する情報が共有されており、円滑に業務を進められていることを確認しました。</p>

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

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

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報に関する研修は、年1回(今年は9月)、全スタッフを対象に実施されています。今年は問題形式で研修を行っており、所長がインターネット情報で見つけた時事的な内容を加えて出題しているとのことです。	

④個人情報の取扱いについて、誓約書を取っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 取っている <input type="checkbox"/> 取っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 取っている <input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述 <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)>	
職員、アルバイトスタッフおよび教室講師は、それぞれ個別に誓約書を取っています。	

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)>	
申込書などの個人情報を記載する用紙(インターネットなら利用者登録画面)には、個人情報の収集・使用に対する説明事項が記載されています。	

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)>	
個人情報収集時の取り扱い説明には、使用目的を明示しています。使用目的としては、参加当落や開催中止等に係る連絡、健康状態の把握、有事の際の連絡等、適切に使用されていることが確認でき、評価できます。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	
評価機関 記述	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングおよび現地確認により確認しました。 <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>		
個人情報の管理について、情報書類の保管期間(最長5年)は書類毎に設定し、施錠可能なストレージに収納、不要になった場合はシュレッダー処理を行い、溶解処理サービスも活用しています。協会として個人情報が保存されているフォルダーにはアクセス権を付与する対策を取っており、評価できます。		

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	
評価機関 記述	<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>		
指定管理料、利用料金等は協会本部での経理処理を実施しており、各センターでは伝票等の作成業務を行わず、協会本部が一括作成ということで適正な経理書類が作成されており、評価できます。		

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている
<input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている	<input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:)
<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない

評価機関 記述

<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>

ヒアリングにより確認しました。

<仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

経理業務が協会本部になり、小口現金による出納については所長判断になり、2,3重の目を通して確認作業は行われているため、適切な相互けん制の仕組みは構築されている点が評価できます。

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している
<input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input type="checkbox"/> 明確に区分していない

評価機関 記述

<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>

ヒアリングにより確認しました。

<明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

協会で指定管理されている施設の経理を協会本部で行っており、それぞれ項目分け(口座別で管理)も実施されており、明確に区分されていることを確認しました。

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

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

評価機関 記述

<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。

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>①消耗品や販売用物品を協会本部で一括契約することによりコストを抑える他、協会内の電話はIP回線を使用することで協会全体で経費削減に取り組んでいます。</p> <p>②受付、ロビー、廊下等LED照明や、トイレに人感センサーを設置し節電に努め、第3体育室の窓にグリーンカーテンを実施するなど、室温上昇を抑制しています。</p> <p>③事務所内で裏紙利用を徹底し、事務用品の削減を行っています。</p> <p>④施設点検記録や光熱水使用量などの管理情報を一元管理し、施設の品質や状態を的確かつ迅速に把握することで、コスト削減に取り組んでいます。</p> <p>⑤設備機器は、長寿命化が図れるよう設備協力会社による定期的な保守点検を実施し、小破修繕での対応に努めています。</p>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>ヒアリングにより確認しました。</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p>
	<p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>館内照明のLED化、トイレに人感センサーの設置、夏場のグリーンカーテンおよびブラインドの活用等の省エネおよび室温上昇に対する対応策を講じています。また、物価上昇に対し複数施設の運営を行っている協会のスケールメリットを生かした一括購入、委託業者との契約等多くの経費削減策に取り組まれている点が評価できます。</p>

(5) 組織運営及び体制全般（その他）

<p style="text-align: center;">評価機関 記述</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>開館時間について、年末年始(12/28,29,1/4)の営業拡大、物販・レンタル事業等、協会として利用者ニーズに応える取り組みが行われている点が評価できます。</p> <p>＜参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>「横浜市スポーツ推進計画」の4つの目標『子どもの体力向上方策の推進』、『地域スポーツの振興』、『高齢者・障害者スポーツの推進』、『トップスポーツとの連携・協働の推進』に基づき、当協会としての役割や責任を踏まえ、以下について連携・協働しています。</p> <p>①健康福祉局の「優待施設利用促進事業」への協力として、毎月2回、高齢者を対象にトレーニング室利用料金の割引を実施しています。</p> <p>②地域団体への運動指導や地域スポーツイベント等への助言、地域の高齢者・障害者への運動指導、地域指導者の発掘・養成しています。</p> <p>③GREEN×EXPO 2027(2027年国際園芸博覧会)の啓発事業としてスポーツセンターの正面入口に花壇を作成し、管理を行っています。</p> <p>④港南区役所が中期計画の基本戦略で掲げる「子育てしたいまち」の実現に向けて令和6年度港南区役所地域振興課からキッズスポーツ応援事業を委託されました。</p> <p>＜②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>①スポーツセンター本来の機能に加え厚生労働省の運動型健康増進施設の認定及び指定運動療法施設の指定を受けています。</p> <p>②「ヨコハマさわやかスポーツ」を港南区さわやかスポーツ普及委員会、人材登録者と協働して、区内の地域イベントで実施するとともに、運動指導等のツールとして活用しています。</p> <p>③横浜スポーツ医会と連携し、スポーツ医事相談(無料)を開催しています。</p> <p>④高齢者の健康維持・介護予防の重要性が高まっていることを受け、運動を通した健康づくりが実践できるように高齢者向け健康体操「はまちゃん体操」の普及啓発に努めています。</p> <p>⑤スポーツセンター周辺をランニング、ウォーキングされる方向けに更衣室とシャワールームを利用できる「ランニング・ウォーキングステーション」のサービスを行っています。</p> <p>⑥ラブラドール募金や使用済み切手、インクカートリッジの回収による社会貢献活動を推進しています。</p>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>ヒアリングにより確認しました。</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>高齢者のトレーニング室の利用促進策として、毎月5日と15日に利用料金の100円割引を行っています。また、障がい者団体の活動を支援するため、中途障がい活動センターによる館内でのパン販売が実施されています。さらに、子育て世代の運動促進のため、親子体操等の定期教室や月1回程度の託児付きイベントが開催されている等、市のスポーツ推進計画に沿った多数の取組が見受けられ、評価できます。</p> <p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>ヒアリングにより確認しました。</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>館内では、WiFiスポットの設置、窓口でのマルチキャッシュレス決済の導入、子供や車いす対応の自販機の設置等、施設の利便性を向上する取組が多数見受けられます。ウォーキング・ランニングステーションとして、利用者にロッカー・シャワーを提供しており、体育室等主要施設以外の利用を拡大するための自主事業が開拓されている点が評価できます。</p> <p>＜参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>本スポーツセンターの敷地において、植栽の生育状況により建物の裏手側に死角となる箇所が発生します。防犯の観点から人感センタ付き照明や防犯カメラの設置等を検討してみてはいかがでしょうか。</p>

