

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 横浜市緑スポーツセンター 評価シート

評価機関名：SOMPOリスクアマネジメント株式会社

平成30年 7月

# 目次

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

## 評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域 及び 地域 住民 との 連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>●乳幼児から高齢者まで幅広い世代に対応した教室を開催し、地域住民の健康づくり等を支援しています。</li> <li>●毎年開催しているスポーツレクリエーションフェスティバルを区体育協会等の地域スポーツ団体と連携して開催し、区内のスポーツ振興に寄与しています。</li> <li>●区内中学校の職業体験実習や、企業リーダーシップ研修の受入れに協力しています。</li> <li>●地域作業所によるパン等の定期販売に通年で協力しています。</li> <li>●中山商店街が実施する「中山まつり」への出展協力を行っています。</li> <li>●保育園訪問運動指導「はつらつキンダー事業」を実施。私立保育園と年間契約でも実施し、子どもの体力向上に取り組んでいます。</li> <li>●運動を始める動機づけとなるよう、四半期に一度のペースで姿勢測定会を開催しています。</li> <li>●談話室(旧喫茶室)を託児スペースとして展開し、子どもたちが安心して過ごせる居場所として絵本等も設置しております。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○昨年12月より緑区役所と協賛し、ウィルチェアラグビー(車いすラグビー)体験を開始しました。参加者は30名程度で障害者スポーツの推進に努めています。</li> <li>○運動を始める動機づけのため、四半期に一度のペースで姿勢測定会を行いました。毎回定員の20名が参加し、これまでに累計3,000名に達しており、市民の運動意欲の向上に努めています。</li> <li>○障害者地域作業所にパン等の定期販売へのスペースを提供し(1~2回/月:4団体)、障害者と利用者のコミュニケーションの場となっています。</li> <li>○はつらつキンダー事業・青少年指導員の研修会に所長が講師として参加しています。</li> <li>○中山商店街組合の中山まつりにブースを出展し、スポーツ体験コーナーを担当しています。また、スポーツフェスティバルでは、商店街の店舗に模擬店出展を依頼し、地域との交流を深めています。</li> </ul>
II ・ 利用者 サービス の 向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>●教室の募集要項は四半期毎に作成し、毎回広告折込を行い、区役所や近隣公共施設に配布しています。</li> <li>●子ども向け教室周知のため、緑スポーツセンター近隣小学校や幼稚園へ募集要項を配布しています。</li> <li>●ユニバーサルサービスを踏まえた、平等公平への意識やサービスの向上に努めています。</li> <li>●コンシェルジュマニュアルに基づき、ホスピタリティー溢れるサービスの提供を心掛けています。</li> <li>●受付周辺にリーフレットやチラシ等を設置し、初めて来館されたお客様でもわかりやすい案内を心掛けています。</li> <li>●全職員が顔写真入り名札とユニフォームを着用し、ひと目で職員とわかるようにしています。</li> <li>●利用者アンケートを四半期毎に実施し、結果をお客様へ公開し、寄せられたご意見・ご要望等には、速やかに対応・回答しています。</li> <li>●駐車場・トレ室(1回利用)ではSuica・PASMOによる支払いが可能です。</li> <li>●年末年始の時間外営業しています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○職員が集まるミーティングでアンケート結果を共有しています。</li> <li>○NPO法人グリーンママと提携し、託児サービスを行っています。経験の高いスタッフのもと、利用上の注意などを配布し、安全で快適なサービスを提供しています。</li> <li>○「姿勢測定」の受講者の次の段階にあたる「姿勢デザイン教室」を実施し、段階的に運動を進めていくプログラム体制が組まれています。</li> <li>○パーソナルトレーナーと提携しており、リピーターなどにより利用者は増加しています。</li> <li>○コンシェルジュマニュアル(受付対応マニュアル)を作成し、接遇研修を行っています。1回/2ヶ月で確認テスト(セルフチェックシート)を実施しています。</li> <li>○Suica・PASMOによる支払いが可能のため、利用者の利便性が向上しています。</li> <li>○年末年始において12月28日、29日は9時から17時、1月4日は13時から21時の時間外営業を行っています。</li> </ul>
III ・ 施設 ・ 設備 の 維持 管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>●清掃点検は、点検項目と回数ルート等を定めたチェックシートに基づき、職員が一日6回実施するとともに、目視・触診等により異常箇所や遺失物の早期発見に努めています。</li> <li>●異常が発見された場合は、お客様の安全を第一に考え、使用禁止措置による初動体制を築いています。</li> <li>●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。</li> <li>●設備協力会社との連携を密にし、修繕計画作成の元、効率的な修繕を行っています。</li> <li>●日常清掃では対応できない床面の洗浄や高所での窓拭き等は、施設点検日に専門の清掃業者へ委託して実施しています。</li> <li>●樹木の剪定作業は、樹木の種類や大きさ等に応じて適切な施工をしています。</li> <li>●草刈りや簡易な剪定は、適宜職員が実施しています。</li> <li>●トイレ・洗面所等の水回り清掃は、職員が一日6回実施し、清潔な環境を保っています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○設備の不具合などを日常点検チェックシートの特記事項に記入しています。所長・副所長が定期的にチェックシートを確認し、職員への共有および早期の修繕に生かしています。</li> <li>○築32年経過している施設にも関わらず、清掃が行き届いており、清潔感のある快適な施設であると感じられます。</li> <li>○定期的な点検で早期発見に努めていて、お客様の利用する箇所を優先して対応しています。</li> <li>○トレーニング室のマシンは、6回/日の点検により不具合が発見された場合には、安全を考慮して使用禁止などの対応をとります。</li> <li>○設備点検の頻度は設備協力会社:キョーエイメックと協議し、点検頻度を増やし、施設内の異常箇所や不具合等は早急な修繕に努めています。</li> <li>○高木が多い施設の管理は大変ですが、樹木の種類や高さに応じた剪定状況が確認できました。</li> </ul>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>●危機管理マニュアルを整備し、緑警察署や緑消防署と緊密に連携した危機管理体制を構築しています。</li> <li>●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。</li> <li>●誰もが持ち出せる受付脇に、自動体外式除細動器(AED)を設置しています。</li> <li>●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月1回以上実施しています。</li> <li>●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ます。</li> <li>●他管理施設で起きた事故状況を協会内ネットワークへの掲載と、月例会議で事故状況をとりまとめた資料を配布し、類似事故防止のために情報を共有しています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○機械警備の他にも、巡回警備は2回/日実施しています。</li> <li>○神奈川県暴力追放推進センターの賛助会員に加盟し、反社会的団体への適切な対応について職員が講習を受けています。</li> <li>○チェックリストの活用と合わせ、特記事項欄を活用し、施設・設備等の安全性を管理しています。</li> <li>○横浜市体育協会の所長会で紹介された他施設のヒヤリハット内容により、対応策を職員・スタッフに周知しています。</li> <li>○平成29年度に救急対応した急病人・負傷者は2人でした。即時に現場へ急行して初期対応を行い、救急隊員に引き継いでいます。</li> <li>○所長は心肺停止の方を助けた経験があるため、実経験を踏まえた教育が可能です。</li> <li>○避難誘導訓練には利用者も参加しています。</li> <li>○2018年1月22日の大雪の際は、利用者の安全に配慮し、雪による転倒防止を目的とした巡回を強化しました。また、翌日は駐車場および正面玄関付近の除雪作業を実施しています。</li> </ul>
V 組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>●施設点検日を活用して全職員対象の集合研修を実施し、共通事項の理解を深める場として設定しています。なお、参加できなかった職員には資料配布及びポイント説明を行うことで対応(フォロー)しています。</li> <li>●職員別に研修へ参加した場合は、資料などを事前に回覧するとともに、ミーティングの際に報告を行い、受講していない職員の能力向上も促しています。</li> <li>●各施設で発生した事件・事故・トラブル等については、「ヒヤリ・ハット集」として職員が情報を共有し、再発防止に努めています。</li> <li>●業務日誌・Eメール・コンピュータ上の伝言板などに伝達事項を記載し、出勤時の確認を徹底することで情報の共有化を図っています。</li> <li>●各施設共通消耗品の事務局一括契約や月次執行管理により、計画的な支出を実施しています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○大会実施日には開館時間を早めるなど、利用者の利便性を意識しています。</li> <li>○人材育成の計画のため、トーマツ・イノベーションなどの外部研修の受講計画を作成しています。</li> <li>○スポーツセンターが健康増進施設の認定取得を目指していることから、横浜市体育協会より、健康運動指導士および上級体育施設管理士の取得について、紹介・啓蒙を行っています。</li> <li>○横浜市体育協会では「マイウェブ」というシステムを活用して情報の共有に努めています。</li> <li>○プライバシーマークの外部認証を取得しており、認証に基づくマニュアルを策定しています。</li> <li>○施設の老朽化が進行しているため不具合は多いですが、定期的な点検を実施して、小破修繕に努めています。</li> <li>○調査当日に、冷房のドレーン管のつまりがありました。所長自らが修復を行うなど、早期復旧および経費削減に努めています。</li> </ul>
VI その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>●すべての年齢でスポーツ活動が行えるように区民の皆様がセンターを利用できるよう各種事業の企画や運営を行い、健康増進、スポーツ振興に努めています。</li> <li>●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。</li> <li>●『ヨコハマさわやかスポーツ』を緑区普及委員会と協働して、体験会や大会の運営、町内会や子ども会等への用具の貸出し、会場提供等を行い、地域の活性化に努めています。</li> <li>●近隣小学校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、さらには総合型スポーツクラブの活動支援等、区の福祉保健計画につながる活動をしています。</li> <li>●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、運動を通じ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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○家庭応援事業「ハマハグ」へ協力し、協賛認定施設として登録しています。</li> <li>○横浜市医師会と連携し、生活習慣病の予防や治療と運動についての医事相談、健康講座を実施しています。</li> <li>○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を割引しています。</li> <li>○緑スポーツフェスティバルに参加協力し、プログラムの無料体験会を実施しています。</li> <li>○高齢者向け健康体操「はまちゃん体操」や「はまトレ」の普及のため、地域ケアプラザなどで指導しています。</li> <li>○スポーツリーダー養成講座に講師として協力し、スポーツ指導者の育成に協力しています。</li> <li>○所長の「来館者以外の皆様にもスポーツや健康の素晴らしさを伝えたい」という理念のもと、スタッフは外部講師を務めるようにしています。</li> </ul>

# 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、どのような取り組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;地域におけるスポーツ振興事業の促進、支援の取組の内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●乳幼児から高齢者まで幅広い世代に対応した教室を開催し、地域住民の健康づくり等を支援しています。</li> <li>●障害のある方の、体育室利用(ウィルチェアラグビー体験会)をサポートするほか、障害者団体への運動指導を実施しています。また、今後の支援体制を進めていくにあたって、みどり養護学校に相談しています。</li> <li>●シニア世代を対象としたプログラムを定期的実施しています。また、地域ケアプラザ・緑区市民活動支援センターにご協力をいただき、緑スポーツセンター施設外での健康づくりを支援しています。</li> <li>●地域や利用団体に対し、体育用具(跳び箱・平均台・マット等)や、さわやかスポーツ用具の貸出を無料で行っています。</li> <li>●保育園訪問運動指導「はつらつキンダー事業」を実施。私立保育園と年間契約で実施し、子どもの体力向上に取り組んでいます。</li> <li>●運動を始める動機づけとなるよう、四半期に一度のペースで姿勢測定会を開催しています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(各イベントのチラシ)、ヒアリングで確認しました。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>○昨年12月より緑区役所と協賛し、ウィルチェアラグビー(車いすラグビー)体験を開始しました。参加者は30名程度で障害者スポーツの推進に努めています。今年度は女子ラグビーの体験会を実施予定しています。</p> <p>○運動を始める動機づけのため、四半期に一度のペースで姿勢測定会を行いました。毎回定員の20名が参加し、これまでに累計3,000名に達しており、市民の運動意欲の向上に努めています。</p>

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;区、区体育協会等の関係機関及びスポーツセンター利用団体、自治会町内会等の地域団体や地域住民との交流・連携に関する取組の内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●障害者地域作業所にロビーのスペースを提供し、通年でパン等の定期販売に協力しています。</li> <li>●区内中学校(6校)の職業体験や、市教職員への企業等リーダーシップ研修(2人)の受入れに協力しています。</li> <li>●スポーツレクリエーションフェスティバルを区体育協会、区さわやかスポーツ普及委員会、と連携して開催し、区内のスポーツ振興に寄与しています。</li> <li>●中山商店街組合から中山まつりでのブース出展の依頼があり、スポーツ体験コーナーを担当し、大縄跳びチャレンジと握力チャレンジを実施し、約300人が参加しています。</li> <li>●談話室(旧喫茶室)を託児スペースとして展開し、子どもたちが安心して過ごせる居場所として絵本等も設置しました。また、談話室入口側のスペースを広げることで、使いやすい空間にしています。</li> <li>●青少年指導員の研修会に講師として参加し、子ども達が地域でより良く成長できるよう、協力体制を結んでいます。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現地確認(クッキーの販売確認)、資料(イベントのチラシ)、ヒアリングで確認しました。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○障害者地域作業所にパン等の定期販売へのスペースを提供し(1~2回/月:4団体)、障害者と利用者のコミュニケーションの場となっています。</li> <li>○はつらつキンダー事業・青少年指導員の研修会に所長が講師として参加しています。</li> <li>○市職員のリーダーシップ開発研修(夏休み2名)を受け入れ、職員教育にも貢献しています。</li> </ul>

## (2) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○中山商店街組合の中山まつりは約10万人が集まるお祭りであり、ブースを出展し、スポーツ体験コーナーを担当しています。大縄跳びチャレンジや握力測定を実施し、300人以上の参加者を集め、お祭りの盛り上げにも寄与しています。また、スポーツフェスティバルでは、商店街の店舗に模擬店出展を依頼し、地域との交流を深めています。</li> <li>○さわやかスポーツ用具(簡単なルールの遊戯:ポッチャなど)の貸出しを行っています。</li> </ul> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## Ⅱ. 利用者サービスの向上

### (1) 利用者アンケート等の実施・対応

#### ① サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> アンケート様式は、横浜市体育協会作成のものです。 四半期毎に100名のアンケートを実施し、昨年は404名のアンケートが集まっています。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> イベントごとに内容を変えたアンケートを実施しています。 実施したアンケートの項目を、独自に年齢別、男女別、居住所別、利用施設別、目的別などに分け、集計・分析を行っています。	

#### ② 利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(アンケート結果)、ヒアリングで確認しました。	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 緑スポーツセンターとしては満足度調査の評価項目のうち、「スタッフの挨拶・言葉づかい」を重視しており、利用者の評価や意見をふまえて、スタッフに周知・徹底しています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

※①で実施していない、又は②で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(アンケート結果)、ヒアリングで確認しました。	
<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)>	
○職員が集まるミーティングでアンケート結果を共有しています。また他のスポーツセンターで発生した事例も所長会などのデータから共有しています。 ○利用者の要望からフィットネスウェアなどのスポーツグッズの種類を拡大し、対応にあたっています。	

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・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとりやすい場所に掲示しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 公表している <input checked="" type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 公表している <input checked="" type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(アンケート結果)、ヒアリングで確認しました。	
<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)>	
調査時には、施設内での利用者アンケート結果の公表は行っていませんでした。ホームページでの公表およびご意見箱の横のスペースにファイルを整理し、閲覧可能な状況にするよう準備を進めています。	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
横浜市体育協会では協会指定の「スポーツ意識調査」を実施しており、このアンケート結果をホームページで公表しています。	



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

### ②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>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>ご意見箱を設置(目視)、ホームページではご意見の受付メールアドレスが記載されていることを確認しました。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

### 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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(お客様の声(ファイル))、ヒアリングで確認しました。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>苦情担当は、所長および副所長が務めています。ホームページでお問合せいただいた場合は、10日以内には必ず回答するようにしています。施設内には、お客様の声を集計した「お客様の声 回答集」が公表されています。</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>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>「お客様の声 回答集」やホームページで周知しています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>寄せられた苦情等は「お客様の声 回答集」やホームページに記録・公開しています。</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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(お客様の声 回答集、所長連絡会資料)、ヒアリングで確認しました。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      資料(お客様の声 回答集)、ヒアリングで確認しました。</p> <p>&lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

(3)公正かつ公平な施設利用

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      資料(人権接遇マニュアル、研修記録)、ヒアリングで確認しました。</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>人権擁護に関する研修は、横浜市体育協会が主催で全職員を対象に実施しています。非常勤職員には後日所長が講師となり、センター内で研修を行い、実施状況を横浜市体育協会へ報告しています。</p>	

#### (4) 利用者支援業務(トレーニング室)

##### ①初回利用時に健康調査の間診を行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            資料(利用者調査票)、ヒアリングで確認しました。</p> <p>&lt;行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>健康調査票の活用について、カルテ的な活用の検討を進めています。特定機微な情報も含まれるため、慎重に検討しているとのことです。</p>	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            現場確認、資料(機器の説明)、ヒアリングで確認しました。</p> <p>&lt;実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>スタッフを対象としたトレーニング機器の利用方法の説明マニュアルがあります。マニュアルをもとに誰もが同一で高いレベルの利用者サポートできる環境が整えられています。</p>	

#### (5) 託児サービス事業

##### ①託児サービスを行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            現場確認、資料、ヒアリングで確認しました。</p> <p>&lt;行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>NPO法人グリーンママと提携し、託児サービスを行っています。経験の高いスタッフのもと、利用上の注意などを配布し、安全で快適なサービスを提供しています。            幼児が退屈しない環境を整えるため、託児スペースには絵本などを設置し、使いやすい空間にしています。</p>	

## (6) スポーツ教室事業

### ① スポーツ教室事業の対象者は、各年齢層を網羅しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している	<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している
<input type="checkbox"/> 網羅していない	<input type="checkbox"/> 網羅していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            資料(スポーツ教室のチラシ、スケジュール)、ヒアリングで確認しました。            &lt;網羅していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>多世代へのプログラムのほか、日本フィットネス協会と提携し、最新フィットネスプログラムの導入を継続しています。結果として、延参加者数が7万人超、参加料収入は4千万円を超えました。</p>	

### ② スポーツ教室事業は多様な種目を網羅しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している	<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している
<input type="checkbox"/> 網羅していない	<input type="checkbox"/> 網羅していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            資料(スポーツ教室のチラシ、スケジュール)、ヒアリングで確認しました。            &lt;網羅していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>○「姿勢測定」の受講者の次の段階にあたる「姿勢デザイン教室(10名程度:姿勢を良くするための気づきの勉強)」を実施し、段階的に運動を進めていくプログラム体制が組まれています。            ○パーソナルトレーナーと提携しており、リピーターなどにより利用者は増加しています。</p>	

### ③ スポーツ教室の設定数等を、優先利用枠の範囲内で設定しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設定している	<input checked="" type="checkbox"/> 設定している
<input type="checkbox"/> 設定していない	<input type="checkbox"/> 設定していない
評価機関 記述	
<p>&lt;設定内容について記述して下さい。(100字以内)&gt;            週間スケジュールにより管理されています。</p> <p>&lt;設定していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>日・祝日のイベントにより1/2を超える場合がありますが、区などと協議のうえ対応しています。</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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      資料(条件方法、往復ハガキ)、ヒアリングで確認しました。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;                      ホームページからの登録と併用し、往復ハガキでの申込方法も実施しています。申込者の利用状況により、条件を設定し、抽選を実施しています。一年以内に参加していない市民が最優先されており、多くの利用者の参加を促す配慮がなされています。</p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●教室の募集要項は四半期毎に作成し、広告折込周知(新聞22,700部・ぱどメール19,300部・施設内1,000部)を行っています。</li> <li>●姿勢測定会は区役所に募集要項を配布しています。</li> <li>●スポーツレクリエーションフェスティバルや短期イベント周知のため、近隣小学校(16校)へ募集要項を配布しています。</li> <li>●モニタリング調査に基づき、チラシ配布エリアの変更やデザインの見直しを行っています。</li> <li>●ホームページで体育室の空き情報を毎日更新するとともに、教室やイベントの募集案内等を掲載し、お客様への利用促進を図っています。</li> <li>●SNSを使い各種最新のお知らせを配信しています。</li> <li>●ロビーや壁面をPRスペースとして有効活用するほか、サークル情報コーナーを設置し、スポーツを通して仲間づくりを支援しています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(チラシ)、ヒアリングで確認しました。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○新聞を読まない人も多くなっているため、新聞折込からぱどメール、フェイスブックへの移行も検討しています。</li> <li>○区役所や他施設に募集要項の配布について、対象内容が合致している区のイベントなどに合わせて、チラシを置かせてもらうように交渉しています。</li> <li>○小学校へのチラシ配布の場合は、各児童・各家庭向けの配布部数を作成・配布しています。</li> </ul>

## (8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●ユニバーサルサービス実践のため、接遇・個人情報・人権啓発等の職員研修を実施し、平等公平への意識やサービスの向上に努めています。</li> <li>●コンシェルジュマニュアルに基づいて、所長が接遇トレーナーとして定期的な研修や確認テストを実施しています。</li> <li>●電話対応の際は施設名及び氏名をお伝えし、お客様が安心してお話しできるような対応をしています。</li> <li>●受付周辺にリーフレットやチラシ等を設置し、初めて来館されたお客様でもわかりやすい案内を心掛けています。</li> <li>●全職員が顔写真入り名札とユニフォームを着用し、ひと目で施設職員とわかるようにしています。</li> <li>●老眼鏡・拡大鏡・筆談ボードを設置し、高齢者や障害者でも利用しやすいよう配慮しています。</li> <li>●外国人への対応としてipadの翻訳機能を使った対応や英語の利用案内を用意しています。</li> <li>●受付を一部ローカウンターにし、車椅子の方でも利用できるようにしています。</li> </ul>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○障害者、LGBTに関する研修を実施しています。</li> <li>○外国語対応は言語変換機能のあるipadを用意しています。</li> <li>○コンシェルジュマニュアル(受付対応マニュアル)を作成し、接遇研修を行っています(接遇トレーナーは、所長・副所長が実施)。1回/2ヶ月で確認テストを実施しています。当日もスタッフが発券機の操作方法を丁寧に説明していました。</li> </ul>

## (9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。&gt;(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●各月・四半期・年間で利用実績等の報告書を作成し、前年度との比較検討や利用状況等を分析しています。</li> <li>●毎月の事業評価会において、他区スポーツセンターとの利用状況や事業内容等を比較・分析し、自施設の運営に反映させて利用者の拡大を図っています。</li> <li>●アンケートを四半期毎に実施し、その結果をグラフ化して職員間で共有するとともに、区へ報告し、ホームページや施設内で公開しています。</li> <li>●ご意見箱に寄せられたご意見・ご要望等は、対応策を検討し、10日以内に書面で回答・掲示しています。また、その場で解決できる事案は、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。</li> </ul>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○トレーニング機器を独占する利用者に対し、時間制限を設定しより多くの方が機器を利用できるように対策がとられています。</li> <li>○四半期毎に実施するアンケート結果をグラフ化し、職員間で共有するとともに、ホームページや施設内で公開しています。</li> </ul>

(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)>

○職員独自で考えた利用者の地域性についてのモニタリング調査を実施し、チラシ配布地域および部数などを決めており、利用者の増加に向けた努力を行っています。

○Suica・PASMOによる支払いが可能のため、利用者の利便性が向上しています。

○年末年始において12月28日、29日は9時から17時、1月4日は13時から21時の時間外営業を行っています。

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



### Ⅲ. 施設・設備の維持管理

#### (1) 協定書等に基づく業務の遂行

##### ①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
設備の不具合などを日常点検チェックシートの特記事項に記入しています。所長・副所長が定期的にチェックシートを確認し、職員への共有および早期の修繕に生かしています。	

##### 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 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)>	
築32年経過している施設にも関わらず、清掃が行き届いており、清潔感のある快適な施設であると感じられます。	

## (2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p>&lt;(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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

②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"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>全ての備品が台帳にて整理されていません。以前の指定管理者が備品の管理をしていなかったためであり、区と協議のうえ棚卸しの実施中です。順次、リストの更新を行っています。</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>昨年、備品は老朽化のため入替えを実施しています。日常点検のうえ、早期修繕を心がけています。</p>	

### (3) 施設衛生管理業務

#### ①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
屋外にゴミ置場は設置していません。ゴミを一時的に保管する場合は、階段の下のスペースを使い、適切に産廃業者に委託し、産業廃棄物管理票(マニフェスト)にて管理しています。	

#### ②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
スポーツセンターの廃棄物の担当者が、横浜市主催の研修会に参加し、職員・スタッフに周知・徹底しています。	

#### (4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●清掃点検は、点検項目と回数ルート等を定めたチェックシートに基づき、職員が一日6回実施するとともに、目視・触診等により異常箇所や遺失物の早期発見に努めています。</li> <li>●異常が発見された場合は、お客様の安全を第一に考え、使用禁止措置による初動体制を築いています。</li> <li>●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。</li> <li>●日常清掃では対応できない床面の洗浄や高所での窓拭き等は、毎月の施設点検日に設備協力会社が実施しています。</li> <li>●高木が多い施設なので剪定作業は、樹木の種類や大きさ等に応じて適切に施工しています。(H28年4月・H29年3月・H30年5月実施)</li> <li>●トイレ・洗面所等の水回り清掃は、職員が一日6回実施し、清潔な環境を保っています。</li> <li>●設備協力会社と協力して、施設内の異常箇所や不具合等は早急な修繕に努めています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(チェックシート)、ヒアリングで確認しました。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○定期的な点検で早期発見に努めていて、お客様の利用する箇所を優先して対応しています。</li> <li>○トレーニング室のマシンは、6回/日の点検により不具合が発見された場合には、安全を考慮して使用禁止などの対応をとります。設備協力会社は、設備点検巡回報告書を作成しています。</li> </ul>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○設備点検の頻度は設備協力会社:キョーエイメックと協議し、点検頻度を増やし、施設内の異常箇所や不具合等は早急な修繕に努めています。</li> <li>○高木が多い施設の管理は大変ですが、樹木の種類や高さに応じた剪定状況が確認できました。</li> </ul> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

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

### (2) 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>&lt;警備の内容についてチェック又は記述して下さい。&gt;</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: _____)</p> <p>&lt;協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>○機械警備の他にも、巡回警備は2回/日実施しています。</p> <p>○神奈川県暴力追放推進センターの賛助会員に加盟し、反社会的団体への適切な対応について職員が講習を受けています。</p>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      現地確認、ヒアリングで確認しました。</p> <p>&lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>○定期的に館内を巡回し、気づいた点については日報に記入し、共有されています。</p> <p>○施設の裏手の目立たない場所にホームレスの荷物が置かれた事例がありましたが、区役所と相談のうえ、適切に撤去されています。</p>	

### (3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<input type="checkbox"/> チェックリストの活用と合わせ、特記事項欄を活用し、施設・設備等の安全性を管理しています。 <input type="checkbox"/> トレーニング室では、日誌でマシンなどの具合を詳細にチェックしています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
ミーティング(苦情・要望・事故発生対応報告書を基に、盗難などトラブルの事故防止策に関する内容)において、自他施設のヒヤリハット事例の紹介しています。	
<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)>	
<input type="checkbox"/> 横浜市体育協会の所長会で紹介された他施設のヒヤリハット内容により、対応策を職員・スタッフに周知しています。 <input type="checkbox"/> 平成29年度に救急対応した急病人・負傷者は2人でした。即時に現場へ急行して初期対応を行い、救急隊員に引き継いでいます。	

#### (4) 事故対応業務

##### ①AED(自動体外式除細動器)を設置しているか？

※目視により確認する。

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

##### 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)> 資料(チェックリスト)、ヒアリングで確認しました。	
<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)>	
職員全員が応急手当普及員を取得しており、AED研修の講師を全員が行うことも可能です。	

##### ③その他事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 応急手当に関する研修(対象:全職員)など。	
<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)>	
所長は心肺停止の方を助けた経験があるため、実経験を踏まえた教育が可能です。	



④事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現地確認、資料(緊急連絡網)、ヒアリングで確認しました。 <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)>  職員・スタッフの全員が連絡網を所持しています。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)>  2017年9月1日に参集訓練、2018年3月12日に消火および避難誘導訓練を実施しています。	

(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)>

- 避難誘導訓練には利用者も参加しています。
- 2018年1月22日の大雪の際は、利用者の安全に配慮し、雪による転倒防止を目的とした巡回を強化しました。また、翌日は駐車場および正面玄関付近の除雪作業を実施しています。

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

## V. 組織運営及び体制

### (1) 業務の体制

①スポーツセンターの開館時間中は、常時1名の責任者が配置されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 配置されている	<input 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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            資料(勤務表)、ヒアリングで確認しました。</p> <p>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

②協定書等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>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>常時、職員とスタッフで最低5名体制としており、状況に応じて、増員を行っています。</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>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>大会実施日には開館時間を早めるなど、利用者の利便性を意識しています。また、その際は事前に区役所への報告を行っています。</p>	

#### ④事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input 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)> 緑区ホームページでの公表されていることを確認しました。	
<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)> 館内の閲覧についても可能にする予定です。	

## (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)>	
人材育成の計画のため、トーマツ・イノベーションなどの外部研修の受講計画を作成しています。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            資料(研修項目一覧)、ヒアリングで確認しました。</p> <p>&lt;研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)&gt;            人権研修、個人情報保護研修、接遇研修、心肺蘇生・AED操作研修などの各種研修をスタッフ全員に対して行っています。</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>●横浜市体育協会規程集に研修要領が規定されており、施設管理運営に伴う資格取得研修から外部のビジネスワーク研修へも経験年数別に参加する等、職員の研修体系を示しており、研修費用は全額当協会が負担しています。</p> <p>●心肺蘇生法及びAED操作の実技研修を実施し、安全管理に努めています。</p> <p>●自己研鑽のための自己啓発研修制度(有給職免)があり、講習会等の受講も可能なように配慮されています。</p> <p>●施設点検日を活用して全職員対象の集合研修を実施し、共通事項の理解を深める場として設定しています。なお、参加できなかった職員には資料配布及びポイント説明を行うことに対応(フォロー)しています。</p> <p>●経理事務や運動指導実技等の職種別研修を実施し、スキルアップに努めています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>○スポーツセンターが健康増進施設の認定取得を目指していることから、横浜市体育協会より、健康運動指導士および上級体育施設管理士の取得について、紹介・啓蒙を行っています。</p> <p>○横浜市体育協会主催の経理事務などの研修を実施しています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

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

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)>	
受付は全員が担当するため「受付マニュアル」を作成し、対応方法の標準化・最適化に務めています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●施設点検日に全体研修を実施し、参加できないスタッフは資料を回覧し、全員の共通理解を図っています。</li> <li>●職員別に研修へ参加した場合は、資料等を回覧するとともに、ミーティングの際に報告を行い、受講していない職員の能力向上も促しています。</li> <li>●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。</li> <li>●外部のビジネスワーク研修・人権研修・指定管理関係研修等を受講しています。</li> <li>●業務日誌・Eメール・コンピュータ上の伝言板等に伝達事項を記載し、出勤時の確認を徹底することで情報の共有化を図っています。</li> <li>●職員は事業計画に基づいた目標共有シートを作成し、中間期に振り返り、そして年度末に年間のまとめを上席者と伴に行い、目標達成に取り組んでいます。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(目標シート)、ヒアリングで確認しました。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>○横浜市体育協会では「マイウェブ」というシステムを活用して情報の共有に努めています。職員は「マイウェブ」にアクセスすることでいつも伝達事項を確認することが可能です。</p> <p>○目標達成のために、職員は事業計画に基づいた目標共有シートを作成し、中間期の振り返りに加え、年度末に年間のまとめを上席者と行っています。</p>

### (3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
プライバシーマークの外部認証(以下、PMS)を取得しており、認証に基づくマニュアルを策定しています。	

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)>	
所長はセンター内の責任者として、個人情報保護の中心を担っています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	



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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>アルバイトでも面接時に、説明のうえ誓約書を提出してもらいます。</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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

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)> 現場確認、ヒアリングで確認しました。	
<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)>	
個人情報を含む書類は、施錠できるキャビネットに期限を決めて保管しています。	

#### (4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
小口および利用料金などの出納は、日々の集計により管理しています。	

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	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            資料(出納帳)、ヒアリングで確認しました。</p> <p>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            団体の経理は横浜市体育協会事務局で実施しており、確認できていません。</p> <p>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>横浜市体育協会とスポーツセンターの経理は明確に区分されています。本スポーツセンターの経理担当は副所長です。</p>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input 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	
<p>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      現地管理、ヒアリングで確認しました。</p> <p>&lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>   <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●事務局と施設間に光回線を使用したIP(インターネット回線利用)電話を導入し、通信費を削減しています。</li> <li>●必要箇所以外の電灯は消灯(間引き)し、各階の男女トイレはLED化及び人感センサー(H30.3月設置)を取り付けることで節電に努めています。</li> <li>●プリントミスはもちろん、枚数により印刷方法(機器)を選定するよう各職員に徹底することで、消耗品の削減に努めています。</li> <li>●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、小破修繕で済むよう努めています。</li> <li>●当協会の管理施設で使う消耗品等を一括購入(入札)し、経費を抑制しています。また、電気代削減のために、平成30年度から新電力事業者との契約を入札のうえ決定しました。</li> <li>●トイレの節水対策機器を取り付けている他、お客様への節水への協力を掲示するなどの啓発しています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現地確認、ヒアリングで確認しています。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○トイレはLED化及び人感センサーを取り付け、節電に努めています。</li> <li>○電力削減のため、平成30年度から新電力事業者との契約を進めています。</li> <li>○トレーニングマシンは点検をしっかりと行い、長寿命化を図っています。</li> </ul>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>調査当日に、冷房のドレーン管のつまりがありましたが、所長自らが修復を行うなど、早期復旧および経費削減に努めています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●市健康福祉局で推進しているウォーキングポイント事業のリーダー設置及び健康スタンプラリーを行い事業の推進に協力しています。</li> <li>●子ども青少年局の子育て家庭応援事業「ハマハグ」への協力として、協賛認定施設として登録しています。</li> <li>●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。</li> <li>●横浜市医師会と事業連携し生活習慣病の予防や治療としての運動についての医事相談、健康講座を実施しています。</li> <li>●年1回6月に実施している区のイベント(緑スポーツフェスティバル)に参加・協力し、施設で実施しているプログラムなどの無料体験会を実施しています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現地確認、ヒアリングで確認しました。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○横浜市医師会と連携し、生活習慣病の予防や治療と運動についての医事相談、健康講座を実施しています。</li> <li>○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を割引しています。</li> <li>○緑スポーツフェスティバルに参加協力し、プログラムの無料体験会を実施しています。</li> </ul>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●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に認定されています。</li> <li>●高齢者の健康維持・介護予防の為、運動を通じ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。</li> <li>●世界の子ども達へワクチンを支援するため、ペットボトルキャップ募金に取り組んでいます。</li> <li>●スポーツリーダー養成講座に講師として協力し、スポーツ指導者の育成に協力しています。</li> <li>●施設内にラブラドル募金箱を設置して、視覚障害者の支援活動や盲導犬の啓発運動を推進しています。</li> <li>●東京2020オリンピック・パラリンピック1000日前に市民参加型の啓発イベントを実施したほか、カウントダウンボードの設置を行い、賑わいを創出しています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現地確認、資料(チラシ)、ヒアリングで確認しました。</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○高齢者向け健康体操「はまちゃん体操」や「はまトレ」の普及のため、地域ケアプラザなどで指導しています。</li> <li>○スポーツリーダー養成講座に講師として協力し、スポーツ指導者の育成に協力しています。</li> <li>○所長の「来館者以外の皆様にもスポーツや健康の素晴らしさを伝えたい」という理念のもと、スタッフは外部講師を務めるようにしています。</li> </ul> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>