

# 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：株式会社フィールズ

令和6年11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>	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
<b>II. 利用者サービスの向上</b>	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
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>	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
<b>IV. 緊急時対応</b>	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
<b>V. 組織運営及び体制</b>	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
<b>VI. その他</b>	36

## 評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I 地域及び地域住民との連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>●毎年開催しているみどりスポーツフェスティバルを区スポーツ推進委員、区スポーツ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の受入れに協力しています。</li> <li>●地域作業所によるクッキー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>●中途障害者地域活動センターと協力をしリハビリ教室やミドリンパーク(運動会)を開催しています。</li> <li>●みどり国際交流センターと連携し、ウクライナ避難民に対してスポーツ活動の情報を提供し、ボッチャ指導を行っています。</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います。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・1か月の赤ちゃんから高齢者まで多世代の方向けの教室を多彩に展開している点が評価されます。</li> <li>・毎年開催しているみどりスポーツフェスティバルを区さわやかスポーツ普及委員会、区スポーツ推進委員、区スポーツ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。また、地域のスポーツ指導者育成支援にも取り組んでいて可能な限り地域で登録されている指導者に講師を依頼しています。</li> <li>・地域の団体や行政と連携して多くの講座を開催しています。子育て世代にも参加しやすいように横浜市子育て支援事業「ハマハグ」に登録し区内保育室と共同で託児サービスを実施する予定です。</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。握力測定会や輪投げ、ターゲットボールなどのブースを出しています。</li> </ul>
II 利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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。</li> <li>●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。</li> <li>●四半期毎に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、運営に反映しています。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。</li> <li>●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載しています。</li> <li>●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。</li> <li>●運動の動機づけとして、株式会社マクニカと協働して教室参加者に対してフレイル体力測定会を開催しています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフに対して毎年接遇研修を実施しています。研修の内容を工夫し現場の声を反映させた内容になっています。足に重りをつけて歩いたり特殊なメガネをかけたり高齢者の体験をしました。また、障がい者の方への理解を深めるためにケースワーカーを講師に迎えて「障がい者へのかかわり方のポイント」と題して研修を行っています。</li> <li>・利用者アンケートを四半期ごとに実施、さらにイベント実施後にもアンケートを実施しています。館内には意見箱の設置もあり、またホームページからも要望を受け付けています。アンケート結果については結果を分析し課題を抽出し対応策を検討しています。</li> <li>・地域住民への周知方法として広報よこはま、区内公共施設へのチラシ配架、近隣小学校へチラシの配布依頼、自治会回覧など多様な方法で展開しています。特にホームページは内容に工夫が凝らされ見やすいレイアウトになっています。</li> </ul>
III 施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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。</li> <li>●日常管理では、館内及び建物外回りは1日6回、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。</li> <li>●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。</li> <li>●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。</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>●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。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日常清掃計画、定期清掃計画に基づき清掃を行っています。</li> <li>・設備維持管理業務、法定点検や設備機器の修繕などを一元的に設備管理の協力が実施し、専門性を活かした質の高い管理をしています。</li> <li>・ドアストッパーなどの小破修理を職員が迅速に行い安全を保っています。清掃やセッティング時にマシンのがたつき・ゆるみ、異音、汚れなどをチェックし、不具合や異常の確認をしています。</li> <li>・トイレを使用する際に室内履きを脱がずにすむよう、特別大きなスリッパを準備して衛生にも配慮しています。導入に際し転倒への不安を気にする意見もありましたが、十分検討したうえでを行っています。</li> </ul> <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・館入り口右手の部屋を食事もできるひと息つける居場所として提供しています。一時保管されているコーンバーなどの収納方法を工夫して整え、更に心地良い空間となるよう期待します。</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>●「日常点検チェックシート」と「管理運営業務日報」で2重に館内外の見回り、巡回、退館時最終確認を実施しており、職員退館後は機械警備による監視に加え、警備会社による夜間巡回を実施し火災、侵入者など防火、防犯に対応しています。</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>●AED(自動体外式除細動器)は、誰もが持ち出せる事務所の入口付近に設置しています。</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。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・休館日や夜間に機械警備を活用しています。24時間録画機能を付設した複数の防犯カメラでも監視しています。</li> <li>・「危機管理基本マニュアル」を作成しています。「トレーニング室の点検表」、「業務日誌・日常点検チェックシート」などで施設・設備の安全性の確認をしています。</li> <li>・勤務形態に関わらず全員を対象とした「スポーツ時の応急処置」「心肺蘇生・AED操作」の研修を行い学びを深めています。</li> <li>・「緑スポーツセンター災害時対応マニュアル」を作成しています。災害対策の備蓄品はすぐに提供できるよう、用途別に分け別倉庫に収納しています。横浜市消防局の応急手当普及員認定を受けた職員を配置しています。</li> </ul> <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消防署の協力を得て火災を想定した避難訓練などを毎年実施しています。自然災害に備えた机上のシミュレーション訓練なども取り入れることを提案します。</li> </ul>
V 組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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。</li> <li>●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。</li> <li>●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。</li> <li>●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。</li> <li>●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。</li> <li>●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。</li> </ul>	<p>【優れている点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・目標共有シートの活用を導入して、達成度を評価しています。個人目標の設定により自己啓発を促進し、目標達成の振り返りと上司との面談を通して職員の能力・資質の向上を図っています。</li> <li>・年間研修計画に沿って内部・外部の研修を実施し、資格取得研修への参加を促し職員の育成に努めています。</li> <li>・靴箱の作成や椅子の張替えなど小破修理を職員が行い迅速な対応と共に経費を節減しています。裏紙の使用やLEDを導入し節電に努めるなど、考えうる経費削減を既に行っています。法人のスケールメリットを活かし、日常の消耗品や販売物品の一括契約や入札で経費を削減しています。</li> </ul> <p>【提案項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・プライバシーマークを取得し、個人情報の取扱いに十分配慮しています。定期教室募集のパンフレットに「個人情報の取扱いについて」を明示していますが、文字が小さく読み難いため、ひと工夫されることを提案します。</li> </ul>
VI その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>●区民が年齢を問わずセンターを利用し、スポーツ活動が行え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』を緑区さわやかスポーツ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のほか、地域の高齢者・障害者への運動指導等、区の福祉保健計画につながる活動も行っています。</li> <li>●緑区ランニングフェスタに実行委員として携わり、運営協力金を支出しています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・横浜市の政策に沿って指定運動療法施設、健康増進施設として、横浜スポーツ医会と協力した無料のスポーツ医事相談を実施しています。横浜新緑総合病院の整形外科の医師を講師に迎え「みんなの健康講座+スポーツ体験講座」を開催。さらにインクルーシブスポーツにも力を入れています。</li> <li>・ウォーキング・ランニングステーションとしての利用提供の他、ウォーキングポイント事業協力として、歩数計受付窓口とリーダーを設置。地域住民の健康増進に力を入れています。</li> <li>・『ヨコハマさわやかスポーツ』を緑区さわやかスポーツ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。「さわやかスポーツタイムin緑SC」として「ポッチャ」、「室内モルック」などの体験会を開催しています。</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、親子、幼児や小学生を対象の教室と全44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12教室を開催しています。</li> <li>●スポーツ・レクリエーションフェスティバルでは、オリンピックを招聘して小学生向けのかげっこ教室や、近隣病院と連携し、病院ならではの機器を使用した骨密度やインボディ測定、理学療法士の機能チェックを開催し、子どもの体力向上や地域の健康づくりに寄与しています。</li> <li>●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しをしています。</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>現場確認・資料(事業計画書・事業報告書)・ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・近隣病院と連携し、病院ならではの機器を使用した骨密度やインボディ測定、管理栄養士の栄養相談、理学療法士の機能チェックを開催し、地域の健康づくりに寄与しています。</li> <li>・スポーツ・レクリエーションフェスティバルでは、オリンピックを招聘して小学生向けのかげっこ教室を開催。また、小学校や地元団体等が行うイベントに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しをしています。</li> </ul>

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>●ナイトバドミントン教室、ジュニアバドミントン教室は緑区バドミントン協会へ指導を依頼し実施しています。(4教室各45回)</li> <li>●区内中学校の職業体験実習や、小学校の社会見学を受入れています。</li> <li>●ロビーに情報コーナーを設置し、サークル情報、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。</li> <li>●みどりスポーツフェスティバルに協力し、フェスティバル運営者への準備体操を実施しています。</li> <li>●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。</li> <li>●障害者地域作業所にロビーのスペースを提供し、通年でクッキー等の定期販売に協力しています。</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、輪投げ、握力チャレンジを実施し、約300人が参加しています。</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>現場確認・資料(事業計画書・事業報告書)・ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の中学校の職業体験実習として今年度は2校受け入れています。「街探検」として小学校の社会見学を受入れています。</li> <li>・2つの障害者地域作業所にロビーのスペースを提供し、通年でクッキー等の定期販売に協力しています。</li> <li>・幼児から高齢者まで多世代の区民ニーズを考慮した44種の教室を開催しています。</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>・地域のスポーツ指導者育成としてナイトバドミントン教室、ジュニアバドミントン教室は緑区バドミントン協会へ指導を依頼し実施しています。(4教室各45回)</li> <li>・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。</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)> 四半期ごとに実施。利用者満足度評価 ○実施期間:6/17～6/30(約2週間) ○対象者:教室参加者 ○回収方法:紙のみ ○回答数89名 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  ・できるだけ多くの利用者にアンケートを配布し、広く意見を伺っています。	

#### 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)> 現場確認・資料(事業計画書・事業報告書)・ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  職員会議でアンケート結果について話し合い課題を抽出し、分析を行っています。	

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)> 現場確認・資料(事業計画書・事業報告書)・ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
職員会議でアンケート結果を共有し対応策を実施しています。	

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・資料(ホームページ・掲示)・ヒアリング <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
館内の体育室周辺など利用者が目にしやすくわかりやすい場所に掲示しています。	

## (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> <p>ご意見ダイヤル、横浜コールセンター等連絡先を見やすく掲示しています。</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>受付横に記入用紙とともに設置しています。また、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ます。</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> <p>記入用紙や記入台もあり、意見を記入しやすく設置しています。</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>現場確認・資料(苦情解決の仕組みマニュアル フローチャート)・ヒアリング</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、所長が責任者、担当者は最初に受けた職員です。ホームページでお問合せいただいた場合は、迅速に回答するようにしています。</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>掲示、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> <p>館内掲示及びホームページで周知に努めています。わかりやすく簡潔な表示に努めています。</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&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>お客様の声として記録しファイリングしています。</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>現場確認・資料(お客様の声 ファイル、所長連絡会資料)・ヒアリング</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> <p>「体育室の下駄箱そばに椅子と靴べらを設置してほしい」などの要望については迅速に対応しています。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1 つ以上の媒体(館内掲示・広報紙・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・資料・ヒアリング	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
 <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ご意見箱設置上の壁面に掲示しています。	

(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)> 現場確認・掲示・資料(事業報告書、研修計画)・ヒアリング	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
 <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
年間の研修計画に沿って実施しています。施設の休館日を利用し全職員対象に実施し、欠席した職員には個別に所長から行っています。11月に全職員に実施しています。	

#### (4) 利用者支援業務(トレーニング室)

①初回利用時に健康調査の問診を行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p>&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(事業報告書、事業計画書、お客様トレーニング室利用調査票)・ヒアリング                      &lt;行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>法人で統一の書式「お客様トレーニング室利用調査票」により個人情報の取扱いに同意された方に実施しています。初めての方や2年間利用がなかった方などに丁寧に聞き取り一人ひとりに応じて対応しています。</p>	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      現場確認・資料(事業報告書、事業計画書、トレーニング機器の利用方法の説明マニュアル)・ヒアリング                      &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>職員向けのトレーニング機器の利用方法の説明マニュアルが法人で作成されています。マニュアルをもとに研修を実施し、利用者が安心してトレーニング機器を利用できるようにしています。研修を受けた職員が常駐しています。</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 type="checkbox"/> 行っている	<input type="checkbox"/> 行っている
<input checked="" type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p>&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(事業報告書・事業計画書・チラシ)・ヒアリング                      &lt;行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>コロナ後の再開が遅れていますが今後は実施予定です。地域の子育てサークルと協力して年度内のイベントで実施予定です。</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>	

## (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;                      現場確認・資料(事業報告書、事業計画書、チラシ)・ヒアリング                      &lt;網羅していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>生後1か月の赤ちゃんから高齢者まで、多くの世代に向けて要望を伺い多種多様なプログラムを組んでいます。</p>	

### ②スポーツ教室事業は多様な種目を網羅しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している	<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している
<input type="checkbox"/> 網羅していない	<input type="checkbox"/> 網羅していない
評価機関 記述	
<p>&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(事業報告書、事業計画書、チラシ)・ヒアリング                      &lt;網羅していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>バドミントン、卓球、フォークダンス、太極拳、ピラティス、シルバー健康体操、親子リトミック等40種を超える教室を開催しています。</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>優先利用枠設定内一杯で多くの教室を開催しています。</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;                      現場確認・資料(事業報告書、事業計画書、チラシ)・ヒアリング                      &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;</p> <p>ホームページからの申込と併用し、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、初めての方が優先の条件を設定し、抽選を実施しています。多くの利用者の参加を促しています。法人で統一した方法で申し込みを受け付けています。</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>&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>●定期教室の参加者募集要項及びワンデーレッスンのチラシについて、四半期毎に2,000部作成し、配布しています。</li> <li>●定期教室募集時期に広報よこはま緑区版に掲載しています。</li> <li>●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し、教室やイベントの募集案内等を掲載し、タイムリーな施設情報を提供しお客様への利用促進を図っています。</li> <li>●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。</li> <li>●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。</li> <li>●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。</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>現場確認・資料・ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・ホームページの内容を工夫し見やすく記載されています。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なっています。体育室の空き状況やトレーニング室の混雑状況、個人利用の月間予定表をホームページで発信し、教室やイベントの募集案内等を掲載しています。タイムリーな施設情報を提供しお客様への利用促進を図っています。</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>&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>●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。</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>●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。</li> <li>●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。</li> <li>●受付にタブレット・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。</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>●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。</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>・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。</li> <li>・職員は顔写真入り名札とユニフォームを着用し、笑顔できびきびと対応しています。</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> </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)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●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。</li> <li>●利用者アンケートを四半期毎に実施し、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。</li> <li>●利用者アンケートは区へ報告するとともに、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。</li> <li>●お客様からご意見箱に寄せられた要望は、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。</li> <li>●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。</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>・お客様からご意見箱に寄せられた要望は大切にし、業務改善に努めています。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しています。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)>

横浜市の心臓リハビリテーション推進事業や緑区リハビリ教室などに協力するなど、ヘルスプロモーション事業に力を入れています。整形外科や内科の医師を迎え療養と運動についての医事相談、健康講座を実施しています。

<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)>

### 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)>	
点検計画に基づき業務を行っています。「植栽管理業務報告書」「設備巡回点検作業報告書」などの記録で実施状況を確認しました。	

##### ②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。  
 日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
日常清掃計画、定期清掃計画に基づき業務を行っています。「業務日誌・日常管理チェックシート」で記録を確認しました。月1回の休館日に日常手の届かないカーペットやシャワー室の壁面、ガラスなどの掃除を専門業者が行い清潔を保っています。	

## (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 checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p>&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>&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>新規購入品(令和6年購入で記帳前)のリソグラフと貴重品ロッカーや耐火金庫などの備品5点を確認しました。</p>	

③利用者が直接使うスポーツセンターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p>&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>ドアストッパーなどの小破修理を職員が迅速に行い安全を保っています。トレーニング室では清掃時にマシンのがたつき・ゆるみ、異音、汚れなどをチェックし、不具合や異常の確認をして毎日記録に残しています。</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)>	
横浜市のルート回収に合わせてゴミ処理等をしています。ゴミ容器からの汚臭や館内外に長期放置されたゴミはありません。	

#### 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)>	
市の分別ルールに従い、ゴミ箱の蓋にプラスチック、燃やすごみ等を明示したゴミ箱を設置し分別しています。	

#### (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>●「日常点検チェックシート」に基づき、閉館前、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。</li> <li>●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。</li> <li>●専門業者による総合管理業務(定期清掃含む)は毎月1回施設点検日に実施し、設備巡視点検、水質検査、害虫駆除等の法定点検を年間計画に基づき行っています。また、省エネにつながるよう空調機フィルターは毎月清掃しています。</li> <li>●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。</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>現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>外構は、毎日のゴミ拾いや低木の刈り込み、除草などを行い景観を保持しています。トイレを使用する際に館内履きを脱がずに済むよう、特別な大きなスリッパを準備し衛生の観点にも配慮しています。導入にあたっては、転倒への不安を気にする意見もありましたが、十分検討したうえでを行っています。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>日常点検、定期点検、修繕計画、外構管理計画、植栽管理計画に基づき実施しています。設備維持管理業務については、法定点検・設備機器の修繕などを一元的に設備管理の協力会社が実施し、専門性を活かした質の高い管理をしています。駐車車両に落ち葉や鳥のフン害が発生したため近隣に配慮し高木を伐採しています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>館入り口右手の部屋を食事もできるひと息つける貴重な居場所として提供しています。コーンバーなどの物品が一時保管されていました。これらを見せる収納や隠す収納などの工夫をして整え、更に居心地の良い空間の提供となることを期待します。</p>

## IV. 緊急時対応

### (1) 緊急時対応の仕組み整備

#### ①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している	<input 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> <p>「危機管理基本マニュアル」を作成し、緊急時の連絡体制を整えています。</p>	

### (2) 防犯業務

#### ①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p>&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>休館日や夜間に機械警備を活用しています。24時間録画機能を付設した複数の防犯カメラで監視しています。異常が出た時は、所長に連絡が入り、手順にそって対応することになっています。夜間巡回の状況を「機動巡回警備報告書」に記録しています。</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;                      現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「鍵台帳」を作成しています。鍵は、キーボックスに収め、キーボックスの鍵は、決められた場所で保管しています。</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>定期巡回を行い「業務日誌・日常点検チェックシート」に記録しています。</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	
<p>&lt;一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&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>「危機管理基本マニュアル」を作成しています。「トレーニング室の点検表」、「業務日誌・日常点検チェックシート」で施設・設備の安全性などの確認をしています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>勤務形態に関わらず全職員を対象に「個人情報保護」研修を行っています。</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> <p>法人の所長会で毎月報告される事故事例を全職員にフィードバックして学びを深めています。</p>	

#### (4) 事故対応業務

##### ①AED(自動体外式除細動器)を設置しているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
事務所入り口付近にAEDを設置しています。AEDを設置していることを施設の入口に明示しています。	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない <input type="checkbox"/> AEDを設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない <input type="checkbox"/> AEDを設置していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(研修計画、救急法研修報告)、ヒアリング	
<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)>	
勤務形態に関わらず全員を対象に、令和6年11月11日に「心肺蘇生・AED操作」の研修を行っています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
勤務形態に関わらず全員を対象とした「スポーツ時の応急処置」の研修を令和6年11月11日に行っています。	
<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)>	

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)> 資料(緊急連絡先)、ヒアリング <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)>	
「緊急連絡先」を事務所に掲示し、行政などの関係機関へ連絡できるようにしています。職員の連絡先が示された「緊急連絡網」は、個人情報に配慮して金庫に収納しています。	

(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)>	
「緑スポーツセンター災害時対応マニュアル」を作成しています。災害対策の備蓄品はすぐに準備できるよう、用途別に1階と2階の倉庫に分けて収納しています。	

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 type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
消防計画に基づき自衛消防隊を組織しています。避難経路図を館内に掲示しています。毎年、全スタッフ対象の消火訓練・避難誘導訓練と常勤職員対象の参集訓練を行っています。今年度中に帰宅困難者の訓練を予定しています。	

(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)>

災害時対応の自動販売機を設置しています。横浜市消防局から応急手当普及員の認定を受けた職員を配置しています。

<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)>

火災を想定した避難訓練などを毎年実施しています。それらに加えて自然災害に備えた机上でのシミュレーション訓練なども取り入れられることを提案します。

## 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;                      現場確認・資料(出勤簿、職員シフト表)・ヒアリング</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> <p>職員シフト表、管理運営業務日報(自己点検チェックシート)、「機械警備の解除と設定」で確認。適切に配置されています。</p>	

②協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p>&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>職員シフト表、管理運営業務日報(自己点検チェックシート)「機械警備の解除と設定」で確認。適切に配置されています。</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。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<p>&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>業務日誌には、開閉館の時間が記入されています。さらに機械整備の事業者の点検表からも確認できています。事業計画書に基づいて開閉館をしています。</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)> 緑区のホームページ	
<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)> 簡潔にまとめられわかりやすい事業計画書、事業報告書になっています。	

## (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)>	
所長、副所長はじめ全職員向けに年間8項目の研修が計画されています。	

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;</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;            心肺蘇生・AED操作・ノーマライゼーション研修・人権研修・個人情報保護研修・公共サービス従事者研修(条例解釈、コンプライアンス)・接遇研修(全職員対象)</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>全職員を対象に、参加しやすいように休館日である施設点検日を活用して集合研修を実施しています。なお、参加できなかった職員には個別で資料配布及びポイント説明を行っています。他に法人本部の研修として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>	

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>●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。</p> <p>●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。</p> <p>●アルバイトスタッフには、副所長が接遇トレーナーとなり、接遇研修や個人情報取り扱いに関する研修、トレーニング室アシスタント指導員対象のトレーニング研修を行っています。また、研修は休館日に開催することでスタッフが参加しやすいように配慮しています。</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>現場確認・資料(事業報告書・事業計画書等)・ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・法人が策定した年間研修計画により、職員は積極的に研修に参加しています。本部での集合研修の場合は、施設の勤務シフトに負担のないよう1か月以上前にウェブ上で通知しています。</p> <p>・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。研修受講にあたっては業務扱いとし、研修費用、交通費などを法人が負担しています。</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 checked="" type="checkbox"/> 情報共有している
<input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p>&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;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)&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窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している
<input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない	<input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>●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。</li> <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には、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。</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>●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。</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>現場確認・資料(回覧 事業報告書・事業計画書等)・ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設点検日に全体研修を実施し、参加できない職員には、所長や副所長が個別に対応したり資料を回覧し、全員の共通理解を図っています。</li> <li>・シフト勤務のため情報の共有に努め、漏れがないようにしています。業務日誌、連絡ノート、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。</li> </ul>

### (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)>	
「個人情報保護に関する規程」、「個人情報保護方針」を整備しています。「個人情報を適切に管理している」と評価された事業者が使用できる「プライバシーマーク」を取得し、その構築・運用方針に沿った個人情報の取扱いをして、更新しています。	

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)>	
管理責任者は法人の事務局長です。施設の担当者は所長です。	

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)>	
令和6年11月11日に「個人情報」の研修を職種に関わらず全員を対象に実施しています。中途採用の職員は所長が個別に研修を行っています。	

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 checked="" type="checkbox"/> 取っている
<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;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>入職時に誓約書を取っています。</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p>&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> <p>スポーツ教室募集のパンフレットに使用目的を明示しています。個人情報を収集する際は、受付時に職員が「個人情報取扱い」で使用目的を説明しています。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p>&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> <p>必要最小限の情報収集に努めています。「お客様トレーニング室利用調査票」に「別紙個人情報の取扱いについて同意いただける方はご記入ください」と明記しています。目的外に使用していないことをヒアリングで確認しました。</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 <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 個人情報が含まれた書類は、事務所の収納庫に施錠し保管しています。不要になった際はシュレッダーで処理しています。期限が限られている長期保存の物は、倉庫に収めた後溶解処分をしています。パソコンはパスワードを設定し、チェーンロックし管理しています。	

#### (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)> 会計経理業務の管理は、協会本部にて一括管理しています。収支決算書で確認しました。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に: ) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  小口現金は出納担当者が現金を扱い、副所長が残高の確認をしています。現金による売上は締め作業終了後に入金機に投入し、管理は協会本部で行っています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  法人は多数の指定管理施設等を運営しており、経理は部門コードの設定により法人の一部門として区分し明確にしています。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  小破修理に使用した消耗品購入の修繕費(その他)など、3項目の費目を確認しました。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>印鑑は所長が保管しています。通帳は金庫で保管し、金庫の鍵は決められた場所に保管しています。</p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>●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>●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体育室の窓にカーテンを設置するなど、室温上昇を抑制しています。</p> <p>●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>●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>●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>&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(事業報告書)、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>靴箱の作成や椅子の座面張替えなど小破修理を職員が行い、迅速な対応と共に経費を節減しています。裏紙の使用、トイレの人感センサーやLED証明を導入し節電に努めるなど、考える経費削減を既に行っています。法人全体でスケールメリットを生かし、日常の消耗品や販売物品の一括契約や入札を行い経費を削減しています。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>年齢を問わずスポーツ活動が行えるよう各種事業の企画・運営を行い健康増進やスポーツ振興に努めています。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、障害者・高齢者への運動指導を行っています。様々な成功事例や失敗事例を共有できるスケールメリットを生かして事業を展開しています。天井等工事で休館となった昨年度は、緑公会堂と共催の出張教室の実施や中山まつりなどの地域イベントに積極的に参加しています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>プライバシーマークを取得し、個人情報の取扱いに十分配慮しています。定期教室募集のパンフレットに「個人情報の取扱いについて」を詳細に記載していますが、文字が小さく読み難く思いますので、ひと工夫することを提案します。</p>

## VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>●「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> <ul style="list-style-type: none"> <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>●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。</li> <li>●毎年6月に開催する区のイベント「緑スポーツフェスティバル」に参加・協力し、施設で行っ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>現場確認、資料(チラシ 事業報告書・事業計画書等)、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>●毎年6月に開催する区のイベント「緑スポーツフェスティバル」に参加・協力し、施設で行っているプログラムなどの無料体験会を実施しています。カローリング、スカットボールなどの種目の体験やキッズスペースでは大縄跳び等盛りだくさんの体験があり、大いににぎわって好評でした。</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> <p>●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>●「ヨコハマさわやかスポーツ」を緑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>●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>●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。</p> <p>●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>●ラブラドール募金や使用済切手、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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認、資料(チラシ 事業報告書・事業計画書等)、ヒアリング</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>●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。</li> <li>●ラブラドール募金や使用済切手、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。</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>

## ◆参考:評価に必要な資料・評価項目の根拠

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

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

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
Ⅱ・利用者サービスの向上	(1) 利用者アンケート等の実施・対応	①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？	レ 年1回以上実施している	レ 年1回以上実施している	レ アンケート
			実施していない	実施していない	その他
		②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している	
			課題を抽出していない	課題を抽出していない	
			特に課題がない	特に課題がない	
			非該当	非該当	
		③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している	
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない	
			対応策を実施していない	対応策を実施していない	
		④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している	
			公表していない	公表していない	
		(2) 意見・苦情の受付・対応	①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？	レ 情報提供している	レ 情報提供している
	情報提供しているが、一部不備がある			情報提供しているが、一部不備がある	
	情報提供していない			情報提供していない	
	②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？		レ 設置している	レ 設置している	
			設置していない	設置していない	
	③苦情解決の仕組みがあるか？		レ 仕組みがある	レ 仕組みがある	
			仕組みがない	仕組みがない	
	④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？		レ 周知している	レ 周知している	
			周知していない	周知していない	
	⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？		レ 記録している	レ 記録している	
			記録していない	記録していない	
			苦情等が寄せられていない	苦情等が寄せられていない	
	⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している		
		一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない		
		対応策を実施していない	対応策を実施していない		
	⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している		
		公表していない	公表していない		
	⑧苦情等が寄せられていない	レ 公表している	レ 公表している		
		公表していない	公表していない		
		苦情等が寄せられていない	苦情等が寄せられていない		
	(3) 公平な公正な施設利用	①人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
			一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない	
			研修を実施していない	研修を実施していない	
	(4) トレーニング室(利用者支援業務)	①初回利用時に健康調査の問診を行っているか？	レ 行っている	レ 行っている	
			行っていない	行っていない	
		②利用者が快適にトレーニング機器を使えるよう、利用方法や注意事項に関する説明を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している	
			実施していない	実施していない	
	(5) サービス事業(託児)	①託児サービスを行っているか？	レ 行っている	レ 行っている	
			レ 行っていない	レ 行っていない	
	(6) スポーツ教室事業	①スポーツ教室事業の対象者は、各年齢層を網羅しているか？	レ 網羅している	レ 網羅している	
			網羅していない	網羅していない	
		②スポーツ教室事業は多様な種目を網羅しているか？	レ 網羅している	レ 網羅している	
			網羅していない	網羅していない	
		③スポーツ教室の設定数等を、優先利用枠の範囲内で設定しているか？	レ 設定している	レ 設定している	
			設定していない	設定していない	
		④初心者の市民(在勤・在学を含む)を優先する抽選方法や往復ハガキスタイルの申込方法を行っているか？	レ 行っている	レ 行っている	
			行っていない	行っていない	
不備の数			1	1	

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

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