

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市中スポーツセンター 評価シート

評価機関名：SOMPOリスクマネジメント株式会社

令和6年11月

目次

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

評価結果の総括

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

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・地域及び地域住民との連携	<ul style="list-style-type: none"> ・未就園児からシニアまでの多彩な教室プログラムを年間2,300回以上実施しています。 ・文明開化ウォークラリー、中区ウォーク&健康フェスティバル、笑顔スポーツフェスタ等のイベントを中区スポーツ推進委員、保健活動推進委員、中区スポーツ協会等の団体と協力して実施しました。 ・寿町健康福祉交流協会と協力してラジオ体操等でスポーツ振興を図るとともに各地域ケアプラザ等の地域団体と事業協力しています。 ・中区さわやかスポーツ普及委員会と協働して、ヨコハマさわやかスポーツ体験会の実施や、用具の貸出し、会場提供等を行い、地域の活性化に貢献しています。 ・区内中学校の職業体験や大学のインターンシップを受入れています。 ・近隣小学校の子ども達への運動指導や地域スポーツイベント等への助言、高齢者・障害者への運動指導、指導員の派遣、さらには総合型スポーツクラブとの連携等、地域に根ざした活動を支援しています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・記述のとおりスポーツ振興事業や促進支援の取り組みが確認できました。 ・中区スポーツ推進委員、保健活動推進委員、中区スポーツ協会等の団体と協力してイベントを実施しています。中区スポーツ協会とはバドミントン、卓球競技との交流がとくに盛んです。 ・近隣の6小学校を対象に「中キッズ防災運動会」を実施し、81人が参加しました。ラジオ体操、ボール送り、担架リレー、防災ジャンボかるたなどにより、スポーツと防災・減災意識を楽しみながら学びました。 ・合築の新山下ケアプラザとの連携による高齢者や障害児対象事業への協力は施設の特徴を活かしたものとなっています。 ・0歳児～を対象とした「のんびりんこ」により子育て世代の親子にも協力しています。 ・区内中学校の職業体験や大学のインターンシップを受け入れています。職業体験を経験した中学生からの手紙には率直な感謝の気持ちが記されていました。
II ・利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> ・年2回のアンケートの実施やご意見箱を常時設置し、その結果を検討・改善し運営に反映させることで施設満足度の向上に役立っています。その結果については回答を掲示しています。 ・営業時間の延長や当日参加教室の開催、レンタルロッカーの設置やスポーツ用品の販売、用具の貸出しを行い気軽にスポーツができる環境を整えています。 ・スタッフに対して接遇研修を実施し、コンシェルジュとして、ご要望や質問に対応しています。また、トレーニング室に外国語の堪能な職員を配置し、機器の説明や細かい要望にも対応しています。 ・トレーニング室では機器の使用法やトレーニング方法について案内ができるように専門のスタッフを配置しています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ご意見などを「お客様の声」として受付けており、掲示希望のみ館内に掲示しています。整然と掲示されており、来館者が見やすい点が評価できます。 ・利用者へのスタッフの説明のほかHPにも説明があります。混雑状況についてはHPで発信しており利用者の利便性を高めています。 ・卓球、バドミントン、太極拳、社交ダンス、バスケットボールに加え、野球、空手、ピラティス、ヨガ、日本舞踊、フラダンスなど多様な種目で教室を開催しています。また、ワンデーレッスンを14教室用意し、気軽にスポーツを楽しみたい利用者への要望に答えています。 ・英語の対応ができるスタッフが5名おり、多くの時間帯で案内が可能です。スタッフは元気でさわやかな挨拶と笑顔を意識していることが確認できました。 ・アンケート結果、苦情、ご意見などは全てテキスト化して分析をして、業務や運営に反映させる仕組みになっています。
III ・施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・施設設備の維持管理については、年間計画に基づき鹿島建物総合管理の施設管理支援システムによる定期点検をおこなっています。 ・日常点検は、1日6回職員による巡回により特に危険性を伴う箇所については記録をとり安全性を維持しています。 ・清掃は職員がチェックリストをもとに日々巡回清掃を行う他、専門業者による定期清掃を行い外構・植栽を含め安全、衛生を維持しています。 ・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、日々の清掃では処理できない汚れ等については月1回の休館日に職員による点検、清掃を行い維持管理しています。 ・毎月の施設点検日に床のワックス塗布や高所での窓拭きなど専門業者による清掃を実施しています。 ・ゴミ処理については横浜市のルールに従い分別を行っており保管場所の衛生を含め管理しています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の維持管理は外部業者に委託しています。施設に関する改善・要望履歴が月次の報告書により共有されており、職員は維持管理の課題を把握することができます。 ・日常点検は1日6回実施していますが、清掃・消毒チェックリストを利用して、簡易清掃、重点清掃の履歴を管理しています。 ・台帳のとおり備品は管理されています。調査時に、組み立て式の鉄棒、バレーボールネットなどの体育用品とコインロッカーなどを実際に確認しました。 ・備品の安全性にかかわる損傷について確認しました。ささくれ、塗装の剥がれ、セッティングの状況などを日常点検チェックリストにより確認しています。 ・各体育室、研修室、トレーニング室、更衣室、トイレ、ホール、外構をそれぞれ目視しました。その結果清潔な状態に保たれていることが確認できました。 ・月1回の休館日には職員による点検、清掃を行い、モップの定期交換なども実施します。

	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"> ・危機管理マニュアル、消防計画および中区防災計画に基づき対応しています。また、計画に従い避難誘導や消火訓練を実施しています。 ・緊急時対応として消防、警察をはじめ医療機関、区役所など関係機関連絡先を事務所に掲示するとともにAEDを設置しています。また、応急手当普及員を常駐させ、心肺蘇生法の訓練を実施し緊急時に備えています。 ・設備など危険個所の確認、故障個所の有無について専門業者による毎月の定期点検を受け、日々6回以上の職員による施設巡回点検を実施し避難経路の確保やAEDの作動確認を行っています。 ・職員退出後の夜間緊急事態に備え、機械警備による監視に加え、警備会社による夜間および休館日の巡回を実施し、火災や侵入者など防火、防犯に努めています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害対策マニュアルを作成しています。最新版は令和6年版となっており、マニュアルは毎年の更新作業がおこなわれています。 ・防犯業務は機械警備に加えて巡回警備も実施しています。 ・事故防止について設備等の安全性は器具点検表を用いて管理しています。 ・事故対応の研修では、心血管疾患の再発・重症化を予防するための総合的なプログラム「心臓リハビリテーション」に取り組んでおり、心臓リハビリテーション登録施設となっています。 ・事故発生時の連絡体制は、連絡系統図、区民利用施設一覧、スポーツセンター連絡網などにより体制を確保していることが確認できました。 ・直近の消防避難訓練は令和6年3月に実施しました。新山下地域ケアプラザとの合築になっており、それぞれが防火対象施設で防火管理者が選定されていますが、自衛消防隊は合同となっており、過去には共同での訓練を実施したことがあります。
V ・ 組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> ・開館時間中は常時責任者を配置するとともに各部署での欠員が発生しないよう体制を整えており業務内容についてはマニュアルに基づき運営しております。 ・業務日誌、連絡板、連絡ノート等に伝達事項を記載し日々確認するとともに休館日に全体ミーティングを開催し、情報の共有化を図っています。 ・年間計画のもと業務、共通研修、所属、事業所別、階層別、専門研修に分けて各種研修を実施し、受講する際は勤務扱いとし全費用を当協会が負担しています。 ・研修受講者はレポートと資料を回覧し、全スタッフへの共通理解を図っています。 ・利用のないエリアは照明を消し、冷暖房においては通年の節電を心がけ温度調整するとともに、お客様にもご協力をお願いしています。 ・当協会本部が、中スポーツセンターの管理運営業務をサポートしています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・横浜市中区のHPに平成23年以降の中スポーツセンター事業計画書、事業報告書が公表されています。 ・人権、個人情報保護、接遇、事故対応は全職員を対象に研修を実施しています。共通研修以外でも、所属、事業所別、階層別、専門分野に分けて研修が検討されており、アルバイトスタッフをも研修の対象です。 ・窓口等のマニュアルは午前、午後、夜の時間帯の違いによるオペレーションをわかりやすくとりまとめています。 ・業務の引継ぎは連絡帳によって行います。トレーニングルームと受付でそれぞれ運用しています。調査時に内容を確認しましたが、日々の詳細な状況や、伝達事項が記録されていました。 ・受付の壁面に「個人情報保護に関する方針」や「個人情報の取扱いについて」を掲示しています。 ・経理業務は協会が管理しており厳格に運用されています。 ・体育室の室温を27～28℃設定とするなど経費の節減に努めています。
VI ・ その他	<ul style="list-style-type: none"> ・「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。 ・中区民の生涯にわたる健康づくりの支援や介護予防普及啓発のために、気軽に行えるウォーキングや講座、イベントを区内全域において実施します。 ・高齢者の健康維持、介護予防の重要性の高まりを受け、高齢者向けの「はまちゃん体操」を開発し横浜市長域に普及しています。 ・環境対応製品の購入など、環境保全に向けての取り組みを積極的に進めています。 ・市民ニーズに応えるため開館時間および開館日を拡大しています。 ・施設利用料や当日教室の料金支払いについては電子マネーや現金での当日支払いを可能としています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・子育て支援者事業「ぷっくりんこ」に協力し、毎週火曜日午前中に研修室の開放と、月に1回親子向けのショートレッスンを実施しています。 ・地域指導者の発掘・養成や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について伺いました。具体的には運動指導のアシスタントの養成などを行っており、健康体操教室の指導員などが該当します。 ・無料スポーツ医事相談についてお伺いしました。症状を相談してアドバイスをもらうもので、整形外科の相談が多いようです。内科医による講演会も実施しており、市民サービスの向上につながっていると感じました。 ・令和5年6月に改修工事後の再オープンとなりました。再オープンイベントを開催して賑わいを取り戻したほか、ニーズに対応して開館時間および開館日を拡大しました。また、夏季(7～9月)の熱中症予防を目的に常時空調を実施しています。

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>＜地域におけるスポーツ振興事業の促進、支援の取組の内容について記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>・未就園児からシニアまで多世代・多種目のスポーツ教室プログラムを開催しています。また、オリパラレガシー事業などの運動啓発イベントを行い、中区のスポーツ振興拠点としての役割を果たしています。</p> <p>・中区さわやかスポーツ普及委員会と連携して中区ペタンク大会、中区ウォーク&健康フェスティバル、ペタンク交流大会の運営、町内会や子ども会等への用具の貸出しや会場提供等を行い、地域の活性化に努めています。</p> <p>・近隣小学校への運動指導や区内の地域スポーツイベント等への助言を行っています。</p> <p>・高齢者・障害者団体への職員の派遣指導や運動会等のイベント運営支援を行っています。</p> <p>・「スポーツ・レクリエーションフェスティバル」では教室参加者の発表や利用団体の日頃の練習の成果を発表する場を企画・提供しています。</p>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>ヒアリングと資料を確認しました。</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>記述のとおりスポーツ振興事業や促進支援の取り組みが確認できました。令和6年は3月に近隣の6小学校を対象に「中キッズ防災運動会」を実施しました。ラジオ体操、ボール送り、担架リレー、防災ジャンボかるたなどにより、スポーツと防災・減災意識を楽しみながら学びました。</p>

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜区、区体育協会等の関係機関及びスポーツセンター利用団体、自治会町内会等の地域団体や地域住民との交流・連携に関する取組の内容について記述して下さい。(400字以内)＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区内の地域団体へのラジオ体操指導やウォーキングイベントを開催しています。 ・当館を会場とした中区スポーツ協会の各種大会では、早朝開館を行うなど、円滑な大会運営を支援しています。また、同協会の地域貢献事業への協力や安全管理講習会での指導協力をしています。 ・地域ケアプラザ等の地域施設や就労支援施設と連携し、高齢者や障害児対象の事業に協力しています。 ・地域子育て支援拠点「のんびりんこ(0歳～未就学児と保護者)」、地域ケアプラザと子育て世代への事業へ会場提供や運動指導の協力をしています。 ・区内中学校の職場体験実習や大学のインターンシップで、学生の受け入れをしています。 	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>ヒアリングと資料を確認しました。</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>スポーツ協会は、バトミントン、卓球との交流がとくに盛んです。新山下ケアプラザとの合築は中スポーツセンターの特徴ですが、連携による高齢者や障害児対象事業への協力は施設の特徴を活かしたものとなっています。また、0歳児～を対象とした「のんびりんこ」により子育て世代の親子にも協力しています。</p>

(2) 地域及び地域住民との連携全般（その他）



評価機関 記述
<p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>大鳥中学校コミュニティーハウスでの幼児向け運動教室の開催、横浜マラソンに向けたランニングの専門講師による講義及び実技「中区ランニングクリニック」の実施、また、大通り公園で行われた「インクルーシブスポーツ体験会」に車いすバスケットボール、ボッチャ等体験ブースの運営などの事業協力については、令和5年度の重点項目としており、積極的な地域との関係構築は評価できます。</p> <p>＜参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している  <input 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	
<p><実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>年2回実施しています。時期は9～10月、2～3月で有効回答は300程度です。</p> <p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>アンケートシートは選択式と自由記述を合わせたもので幅広く意見を集約できます。</p>	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。
※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングと資料を確認しました。</p> <p><課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>アンケートの自由記述から「親子で参加できるものが少ない」、「ワンデーレッスンが少ない」というご意見を抽出しました。</p>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input 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"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングと資料を確認しました。</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 親子で参加できるものが少ないものへの対応として「親子リトミック」(音楽に合わせて親子で体をのびのび動かす)を導入しました。また、ワンダーレッスンは少ない点については「股関節エクササイズ」(股関節の痛みや違和感を改善して動きやすい体をつくる)を開始しました。</p>	

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 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"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館内掲示を確認しました。</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> お客様の声についての回答のコーナーを作って関連する情報をまとめて掲示しています。苦情報告フロー、アンケートから抽出し課題への対応策、お客様からのご要望による修繕がまとめられておりわかりやすいです。また、HPでもアンケート結果を公表しています。</p>	

(2) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>館内にご意見箱を設置しています。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>苦情要望フロー図を確認しました。</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>苦情要望フロー図を館内掲示しています。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>苦情要望フロー図は、苦情要望、職員会議、掲示、報告の4ステップでまとめられており、受付方法、対応手順が明確です。</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><記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>手書きの苦情はテキスト化して保存しています。</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ついては、市・区等関係機関につないでいるかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングと資料を確認しました。</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>トレーニング室のマシン利用や混雑についてのご意見、要望が多く出されていました。対応策として、マシンレイアウトの変更、清掃の頻度・方法の検討、声掛け方法の検討、適切な声のトーンなどについて検討しています。</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	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館内掲示により公表しています。</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ご意見などを「お客様の声」として受付けており、掲示希望のみ館内に掲示していますが、整然と掲示されており、来館者が見やすい点が評価できます。開示希望を確認し、希望者のもののみを開示することで、プライバシーにも配慮しています。また、希望が無いものも職員内で回覧しています。</p>	

(3)公正かつ公平な施設利用

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>公益財団法人人権教育啓発推進センターの専門的な資料を用いた研修を行いました。欠席者を確認し、後日フォローを行っています。</p>	

(4)利用者支援業務(トレーニング室)

①初回利用時に健康調査の問診を行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><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)> ヒアリングと資料を確認しました。</p> <p><行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>スタッフはトレーニング室利用調査票を用いて初回の問診を実施しています。</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><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)> ヒアリングと資料を確認しました。</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者へのスタッフの説明のほかHPにも説明があります。混雑状況についてはHPで発信しており利用者の利便性を高めています。</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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング</p> <p><行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p>以前は行っていましたが参加人数が少ないため現在は実施していません。託児サービスの希望者にはシャーロックBABY本牧の利用をお勧めしています。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(6)スポーツ教室事業

①スポーツ教室事業の対象者は、各年齢層を網羅しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している	<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している
<input type="checkbox"/> 網羅していない	<input type="checkbox"/> 網羅していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングと資料で確認しました。</p> <p><網羅していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>子供向け教室は2～4歳、4～6歳、小学校低学年、中学年、高学年向け、大人向け教室は16歳以上を中心に、40歳以上、50歳以上など、対象年齢を詳細に示しています。</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><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)> ヒアリングと資料で確認しました。</p> <p><網羅していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>卓球、バドミントン、太極拳、社交ダンス、バスケットボール、健康体操教室、エアロビクス、ジャズダンスに加え、野球、空手、ピラティス、ヨガ、日本舞踊、フラダンスなど多様な種目で教室を開催しています。また、ワンデーレッスンを14教室用意し、気軽にスポーツを楽しみたい利用者への要望に答えています。</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><設定内容について記述して下さい。(100字以内)> 優先利用枠の範囲内で設定しています。</p> <p><設定していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>優先利用枠のルールが複雑ですが、スポーツ協会で作成した専用プログラムにより管理しています。</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><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)> ヒアリングと資料(往復はがき)を確認しました。</p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>高齢者はほぼ往復はがきによる申し込みとなっていますが、スポーツセンターの窓口に直接提出する方法も採用しています。</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><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・教室事業では、応募状況を踏まえながら広報媒体を使い分けています。定期的な情報は『広報よこはま』中区版やポスティングにて発信し、イベントPRやタイムリーな空き状況・募集状況は、ホームページや情報サイトを有効活用しています。子ども対象教室は、区内全ての小学校に生徒数分(約5,200枚)を配布しています。</p> <p>・ホームページはスマートフォン対応です。トレーニング室の混雑情報を原則、毎日更新しています。また、当館は外国の方の利用も多いことから英語での案内を行っています。</p> <p>・中スポーツセンターオリジナルマスコット「なかネコ」をPRキャラクターとして広報に活用しています。</p> <p>・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。</p> <p>・中区スポーツ協会およびスポーツ推進委員の広報誌にトレーニング室の広告を掲載しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングと資料を確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>教室事業のプロモーションとして中区のシステムを利用してポスティング(9000枚)を実施しています。また、HPをリニューアルしました。ウェブアクセシビリティ「JISX 8341-3:2016」の等級AAに準拠し、ご利用導線や駐車場などを事前にご確認いただけるように「障害のある方へ」ページを設けました。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員による元気でさわやかな挨拶と笑顔を心がけ、電話は3コール以内に受け、施設名及び職員名を名乗るようにしています。 ・受付カウンター周辺を総合案内所として機能させ、トレーニング室利用から物販・レンタル情報まで、初めて来館される方にわかりやすい案内ができるよう職員教育及び掲示などで工夫しています。 ・各時間帯の入れ替わり等の混雑時は2人態勢で受付にあたります。 ・全員顔写真入りの名札と制服(ジャージ)を着用し、一目で施設の職員とわかるようにしています。 ・副所長を接遇トレーナーとして、定期的に接遇研修や全員ミーティングを実施するほか、OJTを行っています。 ・日本語以外でもお客様が気軽にご利用いただけるよう外国語(英語)に堪能な職員を配置しています。 ・区内公共施設情報や周辺スポーツ施設、団体情報などのインフォメーションをタブレット端末を用いて説明しています。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>英語の対応ができるスタッフが5名おり、多くの時間帯で案内が可能です。調査当日に職員のやりとりを確認しましたが、記述通り元気でさわやかな挨拶と笑顔を意識していることが確認できました。</p>

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・体育室、研修室などの室場別、時間帯別に日々利用人数を集計し、毎月、四半期、年間実績を集計・分析しています。 ・お客様満足度アンケートを年2回行い、結果はグラフ化して分析しています。要望・課題など自由に記述できる欄を設け、生の声を聴き業務や運営に反映しています。 ・お客様から直接いただいた意見やご意見箱(1階ホール設置)は、職員全員で共有するよう全職員に回覧し、回答はロビーに掲示しています。ご意見箱は毎日回収し、緊急を要する案件については、緊急職員ミーティングで対策を協議し、迅速かつ的確に対応し業務へ反映しています。ご意見とその対応は、中区役所及び当協会本部に毎月報告しています。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>アンケート結果、苦情、ご意見などは全てテキスト化して分析をして、業務や運営に反映させる仕組みになっています。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞

スポーツ教室事業は幅広い年齢を対象に、多くの種目が行われており充実しています。とくにテニス系の事業が人気があるとのことですが、利用状況の分析やアンケート、ご意見なども踏まえての運営がなされています。また、教室案内の館内掲示が充実していることを確認できました。

＜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)＞

オリジナルマスコット「なかネコ」による認知度のアップが期待されます。館内掲示やちらしにも多く登場していますので、ペルソナ(キャラクター設定)を構築して、館内掲示やHPでPRしてはいかがでしょうか。

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)> 施設の維持管理は鹿島建物総合管理(株)に委託しています。施設に関する改善要望履歴が月次の報告書により共有されており、職員が維持管理の課題を把握することができます。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input 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)> 清掃・消毒チェックリストを利用して、簡易清掃、重点清掃の履歴を管理しています。	

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

②スポーツセンター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>調査時に、組み立て式の鉄棒、バレーボールネットなどの体育用品とコインロッカーなどの備品を実際に確認しました。</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><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ささくれ、塗装の剥がれ、セッティングの状況などを日常点検チェックリストにより確認しています。</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 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><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>原則として利用者がゴミを持ち帰ります。職員利用のゴミ容器等も清潔に管理されています。</p>	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

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

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常清掃は、職員自らチェックリストをもとに、館内外を1日6回以上の点検を行い、安全面、衛生面を管理しています。また、大会開催時は、主催者に体育室やロッカー、トイレ等の清掃状況を確認していただいています。 ・各フロアのモップは定期的に交換し、お客様に気持ちよくお使いいただけるようにしています。 ・専門業者により、樹木の剪定・除草を定期的に行い、景観美化に努めています。 ・設備協力会社による建物総合管理業務として、施設点検日には、定期清掃、害虫駆除、設備巡視点検、水質検査等を実施しています。 ・職員が巡回中に異常を発見した場合、小破の故障など職員で対応可能なもの以外は、直ちに設備協力会社が駆けつけ対応します。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング、資料、現場を確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>各体育室、研修室、トレーニング室、更衣室、トイレ、ホール、外構をそれぞれ目視しました。その結果清潔な状態に保たれていることが確認できました。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>計画修繕以外についても、定期点検結果をもとに設備協力会社と計画的な修繕を実施しています。令和5年度は第1体育室フローリング関連、1階ロビー、トレーニング室エアコン修繕、第2体育室放送設備修繕、第1体育室コートライン引き追加工事、駐車場精算機修繕、防災防火ダンパー交換などを実施しました。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>災害対策マニュアルを作成しています。最新版は令和6年版となっており、マニュアルは毎年の更新作業がおこなわれています。</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><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input checked="" type="checkbox"/> その他(具体的に: 巡回警備)</p> <p><協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>機械警備に加えて、神奈川県公安委員会から認定を受けた警備業者による巡回警備も実施しています。また、休館日、夜間の施設内外の警備を万全にするため、常日頃から警備会社との連絡連携を密にし、事故及び防犯予防に努めています。</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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>日常点検計画に基づき、施設巡回点検を実施しています。そのほかに外溝の点検を1日2回以上実施し、落ち葉清掃等を実施しています。不具合箇所については、カラーコーンを設置し安全確保を行い早急な対応を行いました。</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)> 設備等の安全性は器具点検表を用いて管理しています。点検表は、用具(ボール、マット、小物)、有酸素マシン(バイク、ランニングマシンなど)、フリーウエイト(ベンチプレス、スミスマシンなど)ごとにチェック項目を定めたフォーマットで機器の特性に合わせたチェックができる仕様です。	

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)> ヒヤリハット、苦情、要望、事故対応などにつき対応とともにミーティングで共有しています。 <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)> 他施設の事例を回覧やミーティングで共有しています。内容は、苦情、要望のほかに、具体的な事故発生時の対応についても共有しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
<input type="checkbox"/> AEDを設置していない	<input type="checkbox"/> AEDを設置していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングにより確認しました。</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③その他事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p>ヒアリングにより確認しました。</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>心血管疾患の再発・重症化を予防するための総合的なプログラム「心臓リハビリテーション」に取り組んでおり、心臓リハビリテーション登録施設となっています。</p>	

④事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している
<input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングと資料を確認しました。</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>連絡系統図、区民利用施設一覧、スポーツセンター連絡網などにより体制を確保していることが確認できました。</p>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>災害時等の各職員の速やかな行動を定めた「危機管理基本マニュアル」、「中スポーツセンター災害対応マニュアル」を整備しています。また、トレーニング室、スポーツ教室での対応などセクション毎に対応方法を確認しました。</p>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>令和6年は3月に実施しました。中スポーツセンターは新山下地域ケアプラザとの合築になっており、それぞれが防火対象施設で防火管理者が選定されていますが、自衛消防隊は合同となっています。過去には共同で訓練を実施したこともあります。</p>	

(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)＞

緊急事態の損害を最小限に抑えつつ、中核となる事業の継続や早期復旧を目的に事業継続計画書(BCP)を作成し、災害の発生に備えています。また、令和6年3月には、急病人及び負傷者対応 救急対応した急病人・負傷者に対し、即時に現場に急行し初期対応したうえ、救急隊員に引き継ぎできるよう訓練を行いました。

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

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①スポーツセンターの開館時間中は、常時1名の責任者が配置されているか？

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

②協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

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

③協定書等のとおり開館しているか？

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

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

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

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	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>中区のHPと館内での閲覧が可能です。</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>横浜市中区のHPに平成23年以降の中スポーツセンター事業計画書、事業報告書が公表されています。掲載内容は計画書と報告書が見開きで対比できるようになっており、内容を把握しやすいように工夫がなされています。</p>	

(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	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>研修計画は事業計画書、事業報告書に掲載されており、研修内容、対象が明確です。</p>	

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 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><確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングと資料を確認しました。</p> <p><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)> 人権、個人情報、接遇、事故対応は全職員を対象に実施しています。</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ノーマライゼーション、公共サービスなど豊富な研修を実施しています。</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><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・当協会の年間研修計画に基づき、職員のスキルアップや個人情報保護などの共通研修、所属、事業所別、階層別、専門研修に分けて研修を実施しています。 ・職員研修は協会職員イントラネットにて1ヶ月以上前に通知し勤務調整し受講しています。 ・職員が講師として実施するものや外部講師を招いて実施するもの、外部機関への研修にも積極的に参加しています。 ・受講は勤務扱いとし、費用、交通費を含み全て当協会が負担します。 ・施設内研修は、全員が参加しやすい月1回の施設点検日(休館日)に実施しています。 ・アルバイトスタッフを対象とする研修については、接遇・人権・業務・個人情報保護・心肺蘇生法など共通認識、安全面の強化につながるものを実施しています。また、参加できないスタッフについては資料を回覧し、全員の共通理解を図っています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングと資料を確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 共通研修以外でも、所属、事業所別、階層別、専門分野に分けて研修が検討されており、アルバイトスタッフをも研修の対象です。外部研修への参加も積極的なこと、アルバイトスタッフへの研修を実施している点などが評価できます。</p>

※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。

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）。

29

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。特に、緊急時に備え、心肺蘇生法・AED、避難誘導・消火訓練等を徹底しています。 ・各担当部署別連絡ノートや職員連絡板を活用し、共通認識を図るようにしています。 ・事件・事故・トラブル等については発生や対応方法を記録し職員が日々確認するようにし情報を共有しています。 ・教室指導者連絡ノートや指導日誌を記載し教室指導者との情報の共有を図っています。 ・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。 ・「苦情・要望・事故発生対応報告」を集約し、当協会で情報を共有し施設運営に役立てています。 	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>ヒアリングと資料を確認しました。</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>業務の引継ぎは連絡帳によって行います。トレーニングルームと受付でそれぞれ運用しています。調査時に内容を確認しましたが、日々の詳細な状況や、伝達事項が記録されていました。</p>

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述 <整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
取り扱いマニュアルとして個人情報に関する緊急時対応フローを整備しています。また、協会としてプライバシーマークを取得しています。	

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)>	
受付の壁面に「個人情報保護に関する方針」や「個人情報の取扱いについて」を掲示しています。	

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>定期教室、団体利用、トレーニング室の利用時等に個人情報を収集します。秋の定期教室のちらしにて、使用目的が明示されていることを確認しました。また、ヒアリングにより目的についても確認しました。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

※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	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングと現地を確認しました。 <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)> PCのPW管理、書類の施錠管理は確実に実施しています。また、書類関連は保存期間を設定し、保存期間経過後は廃棄(溶解処理など)をしています。</p>	

(4) 經理業務

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	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>経理業務は協会が管理しており厳格に運用されています。</p>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている
<input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている	<input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:)
<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>経理業務は協会で管理しているため、出納は小口現金のみで発生しますが、小口現金についてもスポーツセンターが担当者、協会事務局が責任者となっており相互けん制の仕組みがあります。</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 checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している
<input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ヒアリングにて通帳と印鑑の管理者・管理方法を確認しましたが問題ありません。</p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・照明は、事務所やロビー等においては30%～50%程度の点灯とし、使用していない場所での消灯を積極的に行っています。</p> <p>・給水量を絞る等の施設管理者としての取組の他、節水への協力を掲示するなどの啓発を行っています。</p> <p>・各室場に室温計を設置し、冷暖房の設定温度を調整しています。</p> <p>・電話回線は、当協会事務局と施設を結ぶインターネット回線電話を導入し通信費を削減しています。</p> <p>・事務所内での裏紙利用を徹底し、さらにプリントミスや過度な印刷をしないよう各職員に注意喚起をするとともに事務用品全般の削減にも努力しています。</p> <p>・当協会管理施設で使用する消耗品等は本部で入札を行い一括購入することで、スケールメリットを活かした経費削減を図っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングと現地を確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>天井工事による長期休館のため、アルバイト賃金や消耗品などのほか、節電節水を徹底し可能な限り支出を削減しました。物品購入は協会のスケールメリットを活かした消耗品の一括購入・入札等でのコスト縮減を図っています。また、体育室の室温を27～28℃設定とするなど経費の節減に努めています。また、単に経費を節減するだけでなく室温については利用者の要望があれば調整しています。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>令和5年7月より営業時間を拡大し、金曜日は23時までの深夜営業、土曜、日曜・祝日は午前7時30分からの早朝営業を実現しました。お客様の利用目的を的確に汲み取った上で計画し、組織運営できている点は評価できます。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

Ⅵ. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・よこはまウォーキングポイントや中区ウォーク&健康フェスティバルやハローよこはま等の中区全体規模のイベントへ協力をしています。地域の健康づくりに関連するラジオ体操やウォーキング・ランニングの応援事業等を、スポーツ推進委員、保健活動推進員、老人クラブ連合会などの区の団体と連携し、運動・スポーツの振興に協力しています。また、各地域ケアプラザ等の福祉施設や地域子育て支援拠点「のんびりんこ」とも連携しています。</p> <p>・横浜市推奨の『さわやかスポーツ』を中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。</p> <p>・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。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングと資料を確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>子育て支援者事業「ぷっくりんこ」に協力し、毎週火曜日午前中に研修室の開放と、月に1回親子向けのショートレッスンを実施しています。また、地域指導者の発掘・養成や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について伺いました。具体的には運動指導のアシスタントの養成などを行っており、健康体操教室の指導員などが該当します。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・スポーツセンター仕様上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。また、横浜市医師会と連携し無料スポーツ医事相談を開催しています。</p> <p>・中区民の健康づくりのためラジオ体操などの派遣指導を行い、健康づくりの普及に努めています。</p> <p>・料金の支払いに電子マネー対応やクレジットカード決済を導入しお客様の利便性を高めています。</p> <p>・防災運動会など安全や防犯・防災に関わるイベントを開催し、減災行動を推し進めています。</p> <p>・ラブラドル募金やペットボトルキャップ回収によるワクチン募金協力、寿町ゴミ拾いウォーキングへの協力、使用済切手回収など社会貢献活動を推進しています。</p> <p>・工事休館明けに再オープンイベントを開催し、賑わいを創出しました。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングと資料を確認しました。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>令和5年6月の再オープンでは、イベントを開催して賑わいを取り戻したほか、ニーズに対応して開館時間および開館日を拡大しました。また、夏季(7～9月)の熱中症予防を目的に常時空調を実施しています。また、無料スポーツ医事相談についてお伺いしました。症状を相談してアドバイスをもらうもので、整形外科の相談が多いようです。内科医による講演会も実施しており、市民サービスの向上につながっていると感じました。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>