

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市西スポーツセンター  
評価シート

評価機関名：NPO中小企業再生支援

平成25年1月

# 目次

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

## 評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I 地域及び地域住民との連携	<p>横浜市推奨の「さわやかスポーツ」西区普及委員と協働し、区民祭りでのニュースポーツ体験会をはじめ町内会や近隣小中学校等のイベント時にスポーツ用具を貸出し、会場提供や地域スポーツ活動に職員を派遣しています。西区ハマのウォーキング実行委員としてイベント開催を支援しています。町内においては会合への参加や定期的な町内クリーン活動等に参加し町内の美化、防犯に努めています。その他地元障がい者の自立支援事業への協力や区ボランティアと連携し施設周辺の緑化に努めています。体育協会の組織としては西区連携担当職員を配置し地域に根ざした活動として近隣小学校における子供たちへの運動指導や地域人材の紹介など、地域スポーツイベントのコーディネート、さらには総合型スポーツクラブの立ち上げなどスポーツセンターと連携し事業を展開をしています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・西区ハマウォーキングの実行委員会に属し、スタート時の準備運動指導やゴールでの筋肉チェックを含めた体力測定など専門技術を提供して支援している。近隣小学校との関係では、学校の中休みを利用しての10分位の運動指導を、ボランティア団体ともども行っており、学校側やPTAからも感謝されている。</li> <li>・近隣町内会の餅つきなどのイベントを支援したり、高齢者団体での健康講話やストレッチ指導など、体育専門職としての地域支援を行っている。また、障害者団体の就労の場拡大運動にも協力し、パン販売にも施設の場を提供している。</li> <li>・町内会のクリーン作戦には職員2名を割り振り、袋を持ち町のごみを分別回収したりしている。また、区の緑のボランティアには施設周りへのプランター配備や苗への水やりなどで協力している。</li> <li>・地域の養護学校生徒を通常の職業体験メニューで受入れ、保護者からは大変感謝されている。</li> </ul>
II 利用者サービスの向上	<p>利用者サービスの向上については、アンケートの実施やご意見箱の設置などにより利用者動向を把握するようしており回答を提示するとともに改善を心掛けています。その結果を教室プログラムやルール改善など利用者満足度の向上に役立てています。また営業時間の延長や一回でも参加できる教室の開催、託児サービス、レンタルロッカーの設置やスポーツ用品の販売、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。利用案内についてはカウンターに受付スタッフを常時配置し案内を行う他、トレーニング室などでは機器の使用法やストレッチ方法などの写真掲示や映像を提供することにより、初めて来館された方に分かりやすい案内ができるよう心掛けています。また接客にあたっては挨拶をかかさぬようしており接客や人権、個人情報保護に関する研修を実施しサービスの向上に努めています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケートには毎回、150以上の回答を得て、分析、解析された結果は、意見分布を見やすく園グラフにした色刷りの図を玄関フロアに貼りだしている。さらに各利用者からの自由意見には、施設の考え方を付記の上、閲覧ファイルに綴じ、誰でも見えるように掲示板の横にぶら下げている。</li> <li>・人権擁護の研修については、共同運営する「住友不動産エスフォルタ」は独自の会社での別研修だが、横浜市体育協会では毎年1回の受講義務があり、全職員は受講している。</li> <li>・トレーニング室の初回利用者には指導員が、医者よりの指示有無を聞き、体重、体脂肪、血圧などを測定し、数値による判断を行っている。</li> <li>・接客に関するアンケート結果によれば有回答利用者の97%が満足と評価しており、組織を挙げての研修成果が出ているものと評価できる。</li> </ul>
III 施設・設備の維持管理	<p>施設・設備の維持管理については、設備点検は年間計画に基づき毎月専門業者による定期点検を受けるとともに日々の点検については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。清掃については専門スタッフ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。利用者が直接使用する備品については日々チェックリストをもとに担当部署のスタッフが点検するとともに、日々の清掃では賄えない汚れ等については月1回の休館日に全スタッフで点検、清掃を行い維持管理しています。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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・横浜市体育協会と住友不動産エスフォルタのグループでの共同管理であり、それぞれの特徴を生かしながら領域分担を決めて、最終的に所長が一元管理している。日常保守点検は、館内全体を管理運営業務日報で、またプール監視業務日報、トレーニング室日報等で点検時間間隔、内容、勤務状況などにより確認しています。</li> <li>・館内にある自販機用のゴミ箱は設置業者が定期的に回収処理している。事務所奥には分別ルールに従ったゴミ箱が設置され、資源化できる紙は4種類に分別されている。横浜市のごみ収集日に合わせて回収されており、長時間放置されていない事を目視確認した。また、調査日が資源ごみ収集日であり、紙類のゴミ箱は、ほぼ空の状態でした。</li> <li>・2012年1月21日付台帳で、台帳記載のトレッドミル(約82万円)は、現品を確認できませんでした。所長からヒアリングで、本年度レンタル品に置き換えた事を確認した。</li> </ul>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>緊急時対応としては、危機管理基本マニュアル、消防計画また西区防災計画に基づき対応することとしており、計画に従い避難誘導や消火機材の使用などの訓練を実施しています。また緊急時の連絡先として消防、警察をはじめ医療機関、区役所など関係機関を事務所に掲示するとともに、AEDの操作方法の研修を実施するほか救急救命法の資格者を常駐させ日々心肺蘇生法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ており、日々については4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の有無について異常があれば記録を取るようになっています。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巡回を実施し火災、侵入者など防火、防犯を予防しています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・防火や防災の施設内訓練は「危機管理基本マニュアル」「消防計画書」「災害対応マニュアル」に基づき計画的に行い、西区役所との間では「災害等における協力協定書」を結んでいる。この協定に基づく大規模な災害訓練を横浜市で始めて実施した。当施設は遺体安置所の役割があり「身元確認」「洗体」「棺桶入体」など関係団体と実践さながらの訓練をおこなった。</li> <li>・1日6回の職員による巡回、館内での「声かけ」、町内会への積極的な参加による情報交換などが防犯活動に役立っている。</li> <li>・全職員にAED 熱中症対策の研修を義務付け、職員・講師は朝出勤時に人形を使ってAEDの操作訓練し、傍にある西消防署で心肺蘇生法などの訓練を行うなど消防署との緊密な連携が伺える。</li> <li>・施設の心臓部である中央監視装置が15年を経過、劣化が進み設備管理会社から装置の更新を要求されている。部品も後2年で生産が終了、早急な対応が迫られている。</li> </ul>
V 組織運営及び体制	<p>事業計画に基づく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います。業務内容や準備方法などについてはマニュアルに基づき運営しており、日々の業務日誌、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月1回の休館日を利用し、全体ミーティングを開催することでスタッフ間での情報の共有化を図っています。職員の資質向上については体育協会事務局より研修実施の年間計画が出されており、当該職員が受講する際は勤務扱いとし全費用を協会が負担することで受講しやすい環境が整えられています。またアルバイトスタッフについては全体ミーティング時に研修を行うことや各部署への回覧を行うことで全職員の資質向上に努めています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当施設は近隣の人口動態を勘案して、平日でも早朝7時30分から夜10時まで開館をして、利用者の利便を図っている。</li> <li>・人材育成には熱心で施設内研修、本部研修、外部研修の3種類があり、豊富なメニューが揃っている。事業計画、条例、公共サービスの窓口における配慮、個人情報保護など法律系のほか、災害で想定される「多数遺体取り扱い訓練」、循環式タンクをもつ施設に起こりがちな「レジオネラ防止対策講習会」、「地域支援のきっかけとアプローチ研修」など 従来の基礎的な研修をさらに広げた研修を行っている。</li> <li>・個人情報保護研修は全職員に対して行われる。新規採用者の基礎研修は終了後簡易テストが行われ、理解度が試され受講した全員の署名がある。2回目以降の研修は全員研修で「コンプライアンス研修」「個人情報保護マネジメントシステム研修」が11月に行われ個人情報保護への周知徹底がみてとれる。</li> </ul>
VI その他	<p>市・区の施策としての事業協力としては、横浜市が推奨する「さわやかスポーツ」の普及や地域のスポーツ振興策として区スポーツ推進委員などの地域団体と協働した事業を行い、また西区推奨のウォーキング活動や横浜市青少年プランに即した小中学校等の職業体験の受入れを行うほか区防災計画に基づく共同訓練への参加、会場の確保、区の緑化活動、高齢者福祉事業、子育て事業の一環として濱ともカード、ハマハグ協賛施設として協力しています。その他利用者サービスの向上を目指し営業時間を7時30～23時(日、祝は21時)に拡大する他大きな荷物やシューズなどが保管できるレンタルロッカーの設置、レンタル物品の拡充を図ることや電子マネーでの支払を可能としています。また地元住民をスタッフとして積極的に採用することで地域に根ざした親しみやすい環境づくりを進めるとともに地域事情をいち早くキャッチしサービスの向上に努めています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・子ども青少年局子育て事業の「ハマハグ協賛施設」になっている。</li> <li>・レンタルロッカーの利用者が多く、利用待ち解消策で、1.5倍のロッカー数に増やし、利用者サービスの向上を図っている。</li> <li>・地元住民をスタッフとして多数採用し、地域に根ざした環境作りを行い、地域事情を早期に収集し、サービスの向上に努めている。</li> <li>・定期教室の募集では近隣の町内連合会には協力してもらい、580枚ものチラシを回覧版とともに回してもらい、効率のよい配布を行っている。また、小学校などの生徒向けプログラムの募集では、区教育委員会にある学校ポストの利用で、着実に目的とする学校への配布ができています。過去の各教室の参加者リストを分析することにより、ある程度、重点とする配布先を決めて配布効率を上げている。</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>●横浜市が推進する「ヨコハマさわやかスポーツ」の西区普及委員会と協働し町内会や小中学校等のイベント時に体育用具の貸出し会場提供を行う他、地域スポーツ活動に職員を派遣し運動指導を行うなど地域のスポーツ活動に参加しています。</li> <li>●西区ハマのウォーキングフェスティバル実行委員会メンバーとしてコース等の計画準備にあたり当日は準備運動、コース先導、ゴールでの体力測定を行うなどイベントを支援しています。</li> <li>●当協会ではスポーツ振興を担う専従の職員を配置し、地域に根ざした活動として町内会や小中学校等の会合に参加し学校における子供たちへの運動指導や地域スポーツイベント等への助言、地域人材の派遣、さらに総合型スポーツクラブの立ち上げなどスポーツセンターと連携し事業を展開しています。</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>・所長ヒアリングによる。</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>・西区ハマウォーキングの実行委員会に属し、スタート時の準備運動指導やゴールでの筋肉チェックを含めた体力測定など専門技術を提供して支援している。近隣小学校との関係では、学校の中休みを利用しての10分位の運動指導を、ボランティア団体ともども行っており、学校側やPTAからも感謝されている。</p>

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;区、区体育協会等の関係機関及びスポーツセンター利用団体、自治会町内会等の地域団体や地域住民との交流・連携に関する取組の内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●西区役所と調整を図りながら区民祭りでのさわやかスポーツ普及委員と協働によるニュースポーツ体験会の実施や区体協主催の卓球教室をはじめとする公益的なイベントに協力しています。また横浜市老人クラブ連合会主催のシニア大学や地域ケアプラザでの介護予防講座等へ職員を派遣し指導を行っています。</li> <li>●町内会においては会合や定期的な町内クリーン活動等に参加し町内の美化、防犯に努めています。</li> <li>●地元障がい者の自立支援を目的に食品等の販売に協力する他、区緑のボランティアと連携し施設の周辺の緑化に努めています。</li> <li>●近隣の小中学校の職業体験を5校以上受入れ、接客や安全にかかる体験を通して児童・生徒の自立支援に協力しています。</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>・所長ヒアリングによる。</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>・近隣町内会の餅つきなどのイベントを支援したり、高齢者団体での健康講話やストレッチ指導など、体育専門職としての地域支援を行っている。また、障害者団体の就労の場拡大運動にも協力し、パン販売にも施設の場を提供している。町内会のクリーン作戦には職員2名を割り振り、袋を持ち町のごみを分別回収したりしている。また、区の緑のボランティアには施設周りの苗への水やりなどで協力している。</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>&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>・地域の養護学校生徒を通常の職業体験メニューで受入れ、保護者からは大変感謝されている。</li> <li>・所長が西区管内の公共施設連絡会の『総括』のポストにありまとめ役として、PR, 防犯などに尽力している。</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)> ・年4回、四半期ごとに提供サービス全ての利用者のアンケート調査を実施している。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・毎回、150以上の回答を得て、内容についてはこまめに対応している。	

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)> ・所長ヒアリングによる。	
<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)> ・アンケート結果は複数の職員により集計、分類され課題を抽出している。内容は、月一回の職員ミーティングにより全職員で共有している。	

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)> ・所長ヒアリングによる。 <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)> ・西スポーツセンターは入口が多く、営業時間が分からないとの意見が出された時は、直ちに全ての入り口に貼り紙を掲示するなど、出来ることは即行動を取っている。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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)> ・所長ヒアリング及び現場視認による。 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・分析、解析されたアンケート結果は、各設問に対する利用者判定の表と集計後に、意見分布を見やすく円グラフにした色刷りの図を玄関フロアに貼りだしている。さらに各利用者からの自由意見には、施設の考え方を付記の上、閲覧ファイルに綴じ、誰でも見えるように掲示板の横にぶら下げている。	



## (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”掲示は玄関フロア一角のご意見箱台の前方に貼りつけ、手前の台にはメモ用紙と筆記道具を用意し、すぐにメモして意見箱に投書することもできるようにしている。</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>・西スポーツセンターのホームページには、ご意見受け付けの頁を設けており、施設の一角にも“ご意見箱”を設置している。</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>・玄関フロア一角に“ご意見箱”台を設置し、台にはメモ用紙と筆記道具を用意し、メモして意見箱に投書することができるようにしている。</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>・所長ヒアリングによる。</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>・横浜市体育協会の「クレーム処理マニュアル」があり、全職員は入社時に研修を受け、本マニュアルに則り、苦情処理を進めている。</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>・館内掲示により利用者に苦情解決の仕組みを説明している。</p> <p>&lt;周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・寄せられた苦情、意見に対しては、必ず施設側の考え方、対応策、今後の予定などを付記して、閲覧ファイルに綴じ、公開している。寄せられた意見は全て記録に残している。</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>・所長ヒアリングによる。</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>・寄せられた苦情、意見、要望は担当部署ごとに分け、各部署にて対応策立案、所長承認の上、実行に移している。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input 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 checked="" type="checkbox"/> 公表している <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
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)> ・所長ヒアリング及び現場視認による。 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・寄せられた苦情、意見に対しては、必ず施設側の考え方、対応策、今後の予定などを付記して、閲覧ファイルに綴じ、公開している。さらに、重要でかつ、緊急性を要するルール変更などの対策案は、事務室入り口や提供サービスの現場や更衣室などに、現物写真入りで貼りだし、利用者への徹底した周知を図っている。	

(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 type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・所長ヒアリングによる。 <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)> ・人権擁護の研修については、共同運営する「住友不動産エスフォルタ」は独自の会社での別研修だが、横浜市体育協会では毎年1回の受講義務があり、全職員は受講している。	

#### (4)利用者支援業務(トレーニング室)

①初回利用時に健康調査の問診を行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<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;                      ・所長ヒアリング及び現場視認による。                      &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;                      ・初回利用者にはトレーニング室指導員が、医者よりの指示有無を聞き、体重、体脂肪、血圧などを測定し、数値による判断を行っている。希望する、または推奨するトレーニング機器については念入りな説明を行い、習得できたか否かは、目視、声掛けにより、必要なら追加説明を実施している。</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 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	
<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;                      ・所長ヒアリング及び現場視認による。                      &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;                      ・各機器には、分かりやすくレイアウトされた写真入りの説明看板がかかっており、さらにトレーニング室指導員は、絶えず利用者に眼を配り、必要ならば追加説明を実施している。</p>	

#### (5)託児サービス事業

①託児サービスを行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<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;                      ・所長ヒアリングによる。                      &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;                      ・託児サービスは週2回、火曜日の“ピラティス、社交ダンス初級”教室、水曜日の“よちよち親子、フィットリミック、骨盤ヨガ”教室で各々2時間行っている。</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;                      ・施設長ヒアリング及びスポーツ教室チラシの確認による。                      &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>・“ベビーマッサージ産後ビューティー教室”の0歳児親子から上限のない高齢者まで幅広い教室メニューを提供している。</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;                      ・所長ヒアリング及びスポーツ教室チラシの確認による。                      &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>・四半期ごとに新規に利用者募集を行う60強に上る定期教室と、当日先着順参加の14の特別教室、“おはようテニス”を含めた8つの短期イベントなど、多様性のあるプログラムを用意している。</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;                      ・優先枠は業務基準の平日1/3以下、土曜日1/6以下、祝祭日1/2を守っている。                      &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>	

・高齢者などが希望する人気の教室については、少しでも機会を増やすため、一コマ二時間の教室を、同じ時間内に一時間づつ二教室に分割するなど、臨機応変に対応している。

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;            ・所長ヒアリングによる。            &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;            ・現在の予約受け付けは、若い方はインターネットが圧倒的で、高齢者は往復はがきでの申し込みが多い。希望者が定員をオーバーした場合は、①市内の初回利用希望者、②市民でリピート利用者、③リピート市外の順で最優先順位を決めている。</p>	

## (7) 広報・PR活動

①広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>●広報よこはま西区版に定期教室やイベントを掲載する他学校や地域、公共施設での配布や新聞折込を年間5回以上実施しています。            ●ホームページでは外国の方の利用も多いことから英語での施設案内を掲載する他教室案内や空き状況など最新情報を日々更新しています。            ●西区で行われる区民祭りやウォーク等のイベント、町内会合への参加、健民祭では全6会場を回り施設のPRに努めています。            ●館内にサークル情報の掲示コーナーを設置する他横浜市スポーツ情報センターのホームページに情報提供をすることでスポーツ施設やサークルが検索可能となり当施設利用者に限らず幅広い種目・団体に情報提供を行っています。</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>・所長ヒアリングによる。</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>・定期教室の募集では近隣の町内連合会に580枚ものチラシを回覧版とともに回してもらうなど協力体制を築き、効率のよい配布を行っている。また、小学校などの生徒向けプログラムの募集では、区教育委員会にある学校ポスの利用で、着実に目的とする学校への配布ができています。過去の各教室の参加者リストを分析することにより、ある程度、重点とする配布先を決めて配布効率を上げている。</p>

## (8) 職員の待遇

※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> <p>●接客では必ず挨拶を欠かさぬよう、また電話に至っては施設名及び職員名を名乗るようしており2回以内の受信で電話を取るようしています。</p> <p>●受付カウンター周辺にすべての利用案内や教室案内などを備え、トレーニング室などでは機器の使用法やストレッチ方法などを写真や映像で提供することにより初めて来館される方にわかりやすい案内ができるようしています。</p> <p>●職員の服装は利用者から施設の職員と区別できるように顔写真入りの名札と制服(トレーニングウェア)を着用しています。</p> <p>●接客については定期的に接客研修をするほか、説明の不一致を防ぐため全員ミーティングの実施や連絡ノートに記載するなど接客に対し共通認識を図るようしています。</p>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・接客については横浜市体育協会と住友不動産エスフォルテとが一丸となり、全体ミーティングで取り上げ、施設のあるべき姿を議論しており、一元的に教宣活動を進めている。</p> <p>・アンケート結果によれば有回答利用者の97%が満足と評価しており、組織を挙げての研修成果が出ているものと評価できる。</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>&lt;利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。&gt;(400字以内)&gt;</p> <p>●利用実績はアリーナ、プールなど利用場所、時間帯別に日々利用人数をカウントしており月、四半期、年間と実績を集計し区に報告するとともに協会事務局での事業評価会にて分析しています。</p> <p>●アンケートは年4回実施し利用目的、改善すべき点、教室のプログラムなどについてモニタリングを行っています。さらにご意見・要望についてロビーにご意見箱を設置し、1ヶ月に2回程度の割合で回収し対応状況などの回答を掲示し、区に報告するとともに結果を次期教室のプログラム等に反映させています。</p> <p>●アンケート内に接客、施設、教室プログラム等の満足度について5段階の評価項目を入れており、今後についてはご意見、要望にできる限り対応し上位2段階を8割獲得できるよう心掛けていきます。</p>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・年4回のアンケート結果は、教室、トレーニング室、プール、個人利用、団体利用で出される意見の内容も異なるため、利用別に分析して対策案を捻出し、対処するようにしている。</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)>

.

<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)>

・非常に頻度高く利用者アンケートをとり、集計、分析する運営姿勢は高く評価できる。今後はさらに、前のアンケート結果と新しいアンケート結果の比較も行い、如何にサービスの質が向上したかも測定対象に入れ、成長の足跡が見える運営を期待します。



### 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)>	
・横浜市体育協会と住友不動産エスフォルタのグループでの共同運営であり、それぞれの特徴を生かしながら領域分担を決めて、最終的に所長が一元管理している。日常保守点検は、館内全体を管理運営業務日報で、プールをプール監視業務日報で、トレーニング室はトレーニング室日報で、点検時間間隔、内容、勤務状況などを、確認している。	

##### 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)>	
・日常清掃は、清掃専門スタッフがチェックリストに基づいて、巡回清掃を行い記録している。プールと付随するウエットゾーンは、プールスタッフが、チェックリストで日常清掃と巡回点検を1時間毎に行っている。自販機に付随するゴミや容器の回収は、設置業者が、日々定期的に行っている。床のワックスや高所の窓などは、月一回の委託専門業者による定期清掃で行っている。	

## (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> <p>・指定管理者所有の備品はなかったため、スポーツセンターの備品台帳を確認した。</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>・備品台帳から、選択した高額な次の6品、マルチヒップ(約95万円)、ラバーセットダンベル(約50万円)、ベルトパイプレーター(約31万円)、リングラフ印刷機(約53万円)、入金機(約99万円)、移動式ミニバスケット台(約84万円)は、台帳と現品を確認した。</p>	

③利用者が直接使うスポーツセンターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。

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>・利用者の使用備品は、日々のセッティング時にチェックリストをもとに点検し、日常点検チェックシートに記録している。利用者が多く、かつ安全性が重要なトレーニング室を中心に、目視で点検・確認を行ったが、安全性に関わる損傷等はなかった。</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>&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>・館内にある、自販機用のゴミ箱は、設置業者が定期的に回収処理している。事務所奥に、分別ルールに従ったゴミ箱が設置され、資源化できる紙は4種類に分別されている。横浜市のごみ収集日に合わせて回収されており、長時間放置されていない事を目視確認した。また、調査日が資源ごみ収集日であり、紙類のゴミ箱は、ほぼ空の状態であった。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・横浜市役所の分別ルールに沿って適切に分類を行い、可能な限り資源化に取り組んでいる。紙類は、新聞紙、色紙、普通紙、シュレッダー処理ごみに分類しているが、調査日が資源ごみ収集日であり、紙類のゴミ箱は、ほぼ空の状態であった。</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>&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> <p>●日常清掃では専門スタッフがチェックリストをもとに日々巡回清掃を行って他、職員が館内外を1日4回以上の点検を行い安全、衛生面を主に管理しています。また定期的に専門業者による館内清掃、樹木の剪定・除草を行い美化に努めています。</p> <p>●設備面については機器の定期点検の他、毎月専門業者による巡回点検を行い安全面を維持しています。</p> <p>●利用面においては利用方法、場所などのわかりやすい掲示や音声ガイダンスによる利用案内をしている他、トレーニング室についてはご利用の方々のご意見を参考にトレーニング機器の配置変更などを実施しリニューアルを図っています。</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、所長及び職員へのヒアリングによる。</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>・レジオネラ菌防止の水質調査の結果、菌は検出されていない。</p> <p>・更衣室入口に人感センサーで靴を脱ぐようアナウンスがされ、清潔な環境維持を図っている。プール用更衣室ロッカー内には、利用者意見を反映しビニール袋以外に、靴置き専用トレイを設置し、入口脇に改善案として掲示している。</p> <p>・トレーニング室は、利用者やスタッフの意見を取り上げて年に一度レイアウト変更している。</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>・休館日には、全体ミーティングだけでなく、研修や、委託業者の定期点検とは別に職員により、普段入れない女子トイレの天井裏などでの雨漏りも有無や、施設・設備の損傷、金属部の錆の有無の点検を実施している。気になる所は、写真で記録し、翌月も同じ所を写真で記録し、継続的な変化を視覚的に認識できるようにしている。</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>

## IV. 緊急時対応

### (1) 緊急時対応の仕組み整備

#### ①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・安心 安全 快適が同時に成立する施設運営を行うため緊急時の「危機管理基本マニュアル」「消防計画書」をベースに台風、大規模地震による自然災害に備えた施設内対応と地域に対しては西区役所との間で「災害等における協定書」を結んでいる。	

### (2) 防犯業務

#### ①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

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

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;                      ・キーボックスで確認した。館内キーの持ち出し簿により確認した。                      &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>・マスターキーの紛失経験を生かして、入館、退館時のICカードを1枚に限定している。</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>・1日6回の職員による巡回のほかに、不審者対策として、館内での「声かけ」を実行したり、町内会への積極的な参加することで、情報交換が可能となり、防犯活動に役立っている。</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
<b>評価機関 記述</b>	
<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;            ・当施設の心臓部である中央監視装置が15年を経過して昨年ダウンし、手動に切り替えたことがある。建物設備の管理会社から監視装置の更新を要求されている。装置の耐用年数が終わり、部品も後2年で生産が終了し、部品交換がなくなる状況に陥る。現在保守点検の契約が、入札要綱にないために、ない。高額のため区が設備更新する責任がある。</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
<b>評価機関 記述</b>	
<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;            ・区に提出された「苦情・要望・事故発生対応報告」を月例の職員会議で議論し、同時に所長会議に報告していることを確認した。</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・トラブル・ヒヤリハット記録ノートに、ケースが記録されている。①事故報告 ②他の事例の検討 ③救急要請した場合の西区への報告、など西区への報告と同時に月1回の会議で報告、非常勤職員へは回覧している。</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)>	

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)> ・所長ヒアリングによる。	
<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)> ・安心、安全な施設を目指してアルバイトを含む全職員には心肺蘇生法、AED 熱中症対策の研修を義務付けている。職員 教室講師は朝出勤時に人形を使って心肺蘇生法、AEDの操作訓練を行っている。委託先業者の職員にも救急救命法の資格取得を義務付けている。	

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)> ・心肺蘇生法とAEDは年3回 熱中症対策は5月 はアルバイトを含む全職員が対象です。	
<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)> ・道路の向かい側に西消防署があり、心肺蘇生法などの訓練は同署に出向いて行っている。消防署との緊密な連携が伺える。	



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)> ・事務室の掲示で確認した。 <体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  ・消防計画書に、自衛消防組織が位置づけられており、連絡網、連絡先が定められ事務室に掲示されている。警報が鳴ると、所長に連絡が行き、所長は24時間、枕下に携帯電話をおいて寝るといふ。	

(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。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
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)>  ・施設内では『災害対応マニュアル』、地域住民向けには区役所と「災害時等における施設利用の協力に関する協定書」がある。この協定により、当施設は「遺体安置所」としての役割を持つことになっている。	

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)> ・消防計画書に基づき自衛消防隊組織を生かして訓練を実施している。職員を通報連絡、消火、避難誘導、救出救護にわけ、利用者の安全確保を第一に初期消火 避難誘導、応急救護訓練をしている。区役所との災害時の協定に基づく大規模な災害想定の実施した。当施設は遺体安置所の役割があり、警察、消防署、歯医者、葬儀屋、などが連携して『身元確認』『洗体』『棺桶入体』などの実戦さながらの訓練をおこなった。	

(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)>

・西消防署が道路を挟んで向かいにあり、万一の場合には早期の消火活動が期待できる地の利がある。また救急訓練も同消防署に出向いて行っており、協力体制にあることが確認できた。

<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)>

・中央監視装置の劣化が進み、建物設備管理会社からの設備更新の依頼文書が来ている。この文書は万一の場合の免責を意味している。約3千万円の高額な設備費ゆえ、容易には区役所は承諾しないだろうが、当施設としては、文書による正式な更新願いを出すことをお勧めする。

## 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;                      ・職員配置板で確認した。</p> <p>&lt;配置されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

②協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p>&lt;協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・公共スポーツ施設運営10年以上の経験者を所長に、補佐、代理に副所長、管理運営事務に1名、トレーニング室運営 指導担当に1名、プール運営指導担当に1名、配置している。受付け、事務、トレーニング室スタッフは可能な限り西区在住の住民を採用している。</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>・当施設は近隣の人口動態を勘案して、平日でも早朝7時30分から夜10時まで開館をして、利用者の利便を図っている。</p>	

④事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※ホームページや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やホームページ等で周知していれば、公表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"/> 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)>	
<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)>	
・当施設は区役所担当課へ毎月の事業報告書、4半期事業報告書、年間事業報告書を定められた期日に提出している。西区役所ホームページ⇒「指定管理者」で事業報告書は平成22年度までしか確認できない。事業計画書も確認できない。	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※各業務の必要性に応じた研修計画(施設自身で実施する研修、外部研修、仕事を通じた研修等)を作成しているかを確認する。研修計画に最低限記載すべき項目は、i)研修対象者(職種・経験年数等)、ii)実施目的、iii)実施時期、iv)研修内容。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・施設内研修、本部研修、外部研修の3種類があり、全スタッフ実務研修として義務付けられているのが、事業計画、条例、公共サービスの窓口における配慮、個人情報保護、心肺蘇生法、AED使用法、熱中症対策、防災訓練、避難誘導など。また担当業務の研修、アルバイト研修、階層別研修など、バラエティに富み、職員資質向上に非常に配慮している。	

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;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>・心肺蘇生法 AED使用法 個人情報保護法は全ての職員に研修をおこなっている。</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>・災害等で予想される事態を想定した「多数遺体取り扱い訓練」、人間が落ちいりがちな過失による危険を防止する危機管理「ヒューマンエラー研修」、循環式タンクをもつ施設に起こりがちな「レジオネラ防止対策講習会」、「地域支援のきっかけとアプローテ研修」など 従来の基礎的な研修をさらに広げた研修を行っている。</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>●職員の研修は体協事務局より内部、外部研修とも年間計画が出されており受講内容は接遇、業務、個人情報保護や職員のスキルアップなど勤続年数、役職、専門職別に内容を分け実施しています。外部研修については多数のプログラムより職員が選択できるシステムとなっています。</p> <p>●受講にあたり当該職員は勤務扱いとなり費用、交通費を含み全て協会負担としています。</p> <p>●職員以外のアルバイト等への研修については接遇や業務方法にととまらず施設の方針や心肺蘇生法など共通認識、安全面の強化につながる研修を行っています。月1回の施設休館日に実施することで多くのスタッフが参加できる環境を整えており参加できないスタッフについては、受付、プールなど各セクションに資料を回覧するようにし全員が認識できるようにしています。</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>・所長へのヒアリング。研修計画書により確認した。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・休館日に開催される研修の参加者は交通費、日当が支給される。また休館日に参加すれば出勤扱いになるなど職員研修は参加しやすい環境が整っている。研修の種目も幅広く整備されているのもスキル向上をめざす職員には参加意欲をそそっている。</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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・受講報告書 及び西スポーツセンター職員研修で確認した。 <情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している	<input 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	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「受付職員の役割と業務」のマニュアルで新人は5日間、受付業務、清掃、セッティング、個人情報の取り扱い、の4項目を集中的に研修を行い、業務については1ヶ月ほどOJTを行う。受付業務は当施設の顔であるところから現金取り扱いのPOSシステム、個人情報の厳格な取り扱いには念入りな研修がおこなわれている。	

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>●職員においては内部・外部の研修を受講するとともにアルバイト等については休館日を利用し研修を行うようしており、また緊急時に備えスタッフ全員が出社時に心肺蘇生法の訓練を実施しています。</li> <li>●年間4回横浜市大の教授を招き職員全員が参加するミーティングを実施し、運動、健康に関する専門的知識などについてアドバイスをすることで職員の資質向上に役立てています。</li> <li>●情報の共有化については日々の業務日誌、連絡ノートに伝達事項を記載するほか、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。また月1回の休館日に全体ミーティングを開催し受付、プール、トレーニング室など各部署より必要事項の伝達を行うことで館全体が共通認識を図るようしています。</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>。所長ヒアリングにより確認した。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・新人教育では現金取り扱いのプレッシャーを軽くするために、5日間の研修の後、1ヶ月間は受付けを3人体制で行い、新人が業務に習熟するまでサポートしている。離職を少なくしている。</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)>	
・当施設の運営を行う横浜体育協会は個人情報取り扱い規程JIS Q 15001に基づいて事業者にとっては法律への適合性はもちろんのこと、自主的により高い保護レベルの個人情報保護マネジメントシステムを確立し、運用していることを証明するプライバシーマークが付与された法人である。	

#### 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？

※管理責任者を明確化し、全職員に周知しているかを確認する(複数の職員に質問する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化している <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化している <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・当施設の管理責任者は所長であり、イベント、教室の申込こまれた個人情報は「個人情報管理台帳」へ登録され、ここで管理される。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・個人情報保護に関する研修は全職員に対して行われる。新規採用者の基礎研修は終了後簡易テストが行われ、理解度が試されている。同時に受講記録とテストを受けたことの証明のために『署名』が求められている。2回目以降の研修は全員研修で「コンプライアンス研修」「個人情報保護マネジメントシステム研修」が11月に行われた。	



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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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>・採用時には「誓約書」をとり、同時に「個人情報取り扱いの同意書」も取っている。各職種により必要な個人情報が違うため「教室及びイベント事業の指導者やスタッフの個人情報」など、具体的な内容を列挙して、その同意をとっている。</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>・個人情報使用の適正さを担保するために設置された内部監査室が機能している。所長が「3ヶ月点検チェックリスト」に基づき「適合」「不適合」をチェックし「6ヶ月点検」で違う項目をチェックし、さらに本部が年1回個人情報の内部監査を行っている。職員から選抜された内部監査職員が2名1組で再チェックして完璧を期すというシステムである。</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、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)> ・パソコンは職員ごとのパスワードがあり、見れる範囲も特定され、書類等はすべて棚に保管されている。 <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)>	
・①職員と来訪者の明確な識別、②個人情報の盗難防止対策、③PCの盗視防止などの対策がとられている。	

#### (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)>	
・POS導入により、バーコードを利用して、各種料金、収入方法などが正確に 即時に管理されるようになっている。	

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 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)> ・POSシステムによりアウトプットされた各種帳票により確認した。 <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・POS(販売時点管理システム)の導入は入金管理でミスを少なくしている。受付けで入金されると事務局のPCに自動的に反映される。受付けの交代時に現金は有高とパソコン上の残高が照合され、照合表で確認印が押される。業務終了後は所長による残高確認後に納金機に収納され、回収会社が週2回収する。出金は小口のみで現金10万円しか置かない残高補充システムで、職員の現金管理へのプレッシャーを軽くしている。	

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)> ・POSシステムによりアウトプットされた各種帳票により確認した。 <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)> ・POSシステムによるスポーツセンター会計は起票から決算書作成まで自動的に処理が行われる。入力時に費用区分と金額にミスがなければ、正確さは保証されるほど管理は徹底している。当施設では使う費用科目は4つに限定されているので、ミスは少ない。物品の購買は本部の集中購買が行われているので、施設独自の購買は少ない。	

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;                      ・印鑑と通帳は 別々に管理されている。                      &lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;経費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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●事務所、ロビー等をLED照明へ切替るとともにプール、アリーナでは30%～50%程度に照明を抑える他、日々の定期巡回の際に使用していない照明の消灯や体協全体として削減目標を設け節電に努めています。</li> <li>●節水ではシャワーヘッドを節水型に切り替える他給水量を絞るとともに掲示により節水への協力を促しています。</li> <li>●空調では扇風機の使用や窓の解放、緑のカーテンなどにより冷房の使用や設定温度を控えるよう心掛けています。</li> <li>●電話回線では体協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経費を削減しています。</li> <li>●委託契約、消耗品などは体協事務局が他施設と一括契約をすることで経費の削減を図っています。</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>・事業計画書、事業報告書、光熱費使用状況、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>・水道光熱費が経費の15%を占めている。照明がLED化。プール、アリーナの照明が間引きされ、常時30%～50%に抑制されている。トイレが人感センサー化。空調では窓の開放、緑のカーテンなどで予算比29%削減されている。しかし利用料収入が予算比13%減のなかで、人件費、委託料、維持管理費、謝金などは削減が難しく、水道光熱費のみで29%の削減は限界に近づいてきている。</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>・当施設は施設全般の責任は横浜市体育協会が負い、プールとサブアリーナ運営は住友不動産エスフォルタグループが担当し、建物管理は鹿島総合建物管理が担当する複合運営である。最終的には当協会がその責任を負う形である。各会社のもつ専門のノウハウを生かす合弁スタイルでその成否に注目が集まりつつある。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●横浜市が推奨する「さわやかスポーツ」の普及に際し西区さわやかスポーツ普及委員会と連携するとともに地域におけるスポーツ振興策として西区役所、西区市民活動支援センターや西区スポーツ推進委員・青少年体育指導員連絡協議会などの地域団体と協働しています。</li> <li>●横浜市青少年プランに即し近隣養護、小中学校の職業体験を積極的に受け入れています。</li> <li>●西区主催の区民祭りへの参加、区防災計画に基づく共同訓練への参加、会場の確保に協力する他区の緑化活動に協力し緑のカーテンやボランティア団体との花植えを実施しています。</li> <li>●横浜市健康福祉局の高齢者福祉事業の一環として濱ともカード協賛店となる他はまっごどうしの販売により水道局の環境・国際貢献事業に協力しています。</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、所長及び職員へのヒアリング</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>・横浜市青少年プランに即し、近隣の養護、小中学校の職業体験を積極的に受け入れている。特に養護学校の生徒に職業体験の場を与え、保護者から感謝されている。・西区主催の区民祭り、防災共同訓練に参加、会場確保の協力、緑化活動に協力している。施設周辺の緑化、美化運動でボランティア団体と協同で花植えを実施している。・こども青少年局子育て事業の「ハマハグ協賛施設」になっている。</p>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●利用者サービスの向上を目指しご利用される方々にゆとりをもって運動していただけるよう営業時間を7時30分～23時(日、祝は21時)に拡大しています。</li> <li>●大きな荷物やシューズなどが保管できるレンタルロッカーの設置、物販、レンタル物品の拡充を図ることや電子マネーでの支払を可能としています。</li> <li>●地元住民をスタッフとして積極的に採用することで地域にねぎした親しみやすい環境づくりを進めるとともに地域事情をいち早くキャッチしサービスの向上に努めています。</li> <li>●環境においては、こども青少年局子育て事業であるハマハグ協賛施設となる他ペットボトルキャップ回収によるワクチン募金への協力などに取り組んでいます。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認、資料、所長及び職員へのヒアリング</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> <p>・営業時間が7時30分から23時で、早朝から多くの人が施設を利用している。・レンタルロッカーの利用者が多く、利用待ち解消策で、1.5倍のロッカー数に増やし、利用者サービスの向上を図っている。・地元住民をスタッフとして多数採用し、地域に根ざした環境作りを行い、地域事情を収集し、サービスの向上に努めている。・短期教室等のチラシを自作し、区内の町内会を通じて配布し、利用促進を図っている。</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>・中央監視装置の劣化が激しく、建物管理会社から「早急な更新」が要求されている。耐用年数はすぎ、猶予期間もすぎている設備である。高額(全部更新で約3千万円)のため、西区役所への申し入れは口頭のみではなく、文書による申し入れが必要と史料する。管理会社からは「免責」相当の文書がでていることを確認した。当施設としてのリスク管理が必要である。</p>