

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：経営創研株式会社

令和7年3月

目次

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

評価結果の総括

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

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地 域 及 び 地 域 住 民 と の 連 携	<p>横浜市西スポーツセンターの指定管理者として障害スポーツ体験会、横浜マラソンランニング向けた教室を開催するほか西区ハマのウォーキングの運営などイベントを支援しています。</p> <p>横浜市が推進する「さわやかスポーツ」西区普及委員と協働し体験会を開催することや地域団体への道具貸出し、地域の健康促進活動への職員派遣を行っています。西区が主催するイベントに積極的に協賛、職員派遣を実施しています。</p> <p>町内においては会合への参加や定期的なクリーン活動等へ参加し町内美化、防犯に努めるとともに区民まつりへ参加し交流を深めています。</p> <p>地域中学校の職業体験の受入や養護学校へ仕事提供を行うほか西区障がい者自立支援事業への協力をしています。</p> <p>また西区の21施設からなる『ゆるとも西』施設へ連絡、出向き情報交換を行い今後の連携強化についてやり取りをしています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>横浜マラソン関連「完走プロジェクト」や「西区ハマのウォーキングフェスティバル」の開催協力、各区にある「さわやかスポーツ普及委員会」の実施する事業への協力等、地域のスポーツ振興に取組んでいます。</p> <p>地域活動ホーム「ガツ・ピーと西」との相互訪問、養護学校への軽作業の依頼、中学校の職場体験への協力、浅間台小学校の社会科の学習に協力と、学校や地域団体との連携も活発です。自販機収入の一部をスポーツ備品購入の財源として西区スポーツ協会へ寄贈しています。公共のスポーツ施設である意義と価値を認識し、広く地域コミュニティの活性化やスポーツ振興に努めています。</p> <p>区内公共施設を中心に21団体が参加する会議体「ゆるとも西」に参加し、地域の情報や他分野の状況把握、他施設との連携を深めています。</p> <p>町内会のクリーン活動や地域のお祭りにも参加し、地域と顔の見える関係を構築しています。</p>
II ・ 利 用 者 サ ー ビ ス の 向 上	<p>利用者アンケートとしてWEBアンケートを随時実施するほかご意見箱を設置し利用者ニーズの把握を図っており、回答を館内に掲示しています。アンケート結果をもとに教室プログラムや環境改善などサービス向上に役立てています。</p> <p>また、より多くの方が気軽にスポーツを楽しめる環境を整えるため当日教室や短期イベントの開催、スポーツ用品の販売・レンタルのほか開館時間を拡大しています。</p> <p>トレーニング室・プールともに閑散時間帯でのポイントラリー倍押しスタンプなど利用促進にも努めています。</p> <p>スタッフの配置については地元住民及び地元に精通した住民の方を積極的に雇用し周辺情報についても対応できる環境を整えるとともに接遇、個人情報保護等に関する研修を行いサービス向上に努めています。</p> <p>広報については広報西区版、新聞折込、町内回覧板、『ゆるとも西』施設設置など積極的に行っていきます。</p>	<p>【できていない点】</p> <p>親子参加型事業への要望が多く、託児サービスの実施に至っていません。3月に実施予定です。</p> <p>【評価できると感じられる点】</p> <p>ウェブアンケートを実施しています。クチコミ評価は、近隣類似施設との比較ができます。</p> <p>子どもから高齢者まで、様々な年代に多様な種目を網羅して事業を実施しています。さらに、泳力レベル別教室やペーソナル指導(ストレッチ/スイミング)等、個人のスキルに対応した事業も展開しています。バレーボール等のチームスポーツに個人参加できるような機会を提供している点も高く評価できます。子ども対象バスケット教室に「横浜ビーコルセアーズ」のクリニックコーチに講師を依頼し好評です。スポーツ以外の文化的教室(水彩画や絵手紙)を主催し作品を展示、館内が和やかな雰囲気に包まれています。</p> <p>【提案事項】</p> <p>アンケートは、一定期間を設け施設内で実施したり、教室の終了時に実施するのも方法です。</p>
III ・ 施 設 ・ 設 備 の 維 持 管 理	<p>施設・設備の維持管理は、年間計画に基づき毎月休館日に専門業者が設備点検とともに、職員が1日8回施設内を巡回し日々点検しています。</p> <p>また特に危険性を伴う箇所については記録を取り前月と比較することで安全性を維持しています。</p> <p>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スタッフが点検を行っています。</p> <p>清掃は専門スタッフが日々巡回清掃を行うほか、専門業者が休館日に定期清掃を行い、外構植栽を含め安全・衛生を維持しています。日々の清掃では落とせない汚れは、休館日に関係スタッフが点検清掃を行い、維持管理をしています。</p> <p>またプールについては水中ロボットも用いて日々水底確認を含め清掃を行うとともに年1回水を全て抜き、排水口の点検を含め特別清掃を実施しています。</p> <p>ゴミ処理については横浜市ルート回収に基づき分別しており、保管場所の衛生を含め管理しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>「年間作業計画」「作業計画実施表」で法定点検や定期清掃を把握し、他の毎日の各種チェックリストとともに履行状況は代表団体本社とも共有するダブルチェック体制です。「営業管理日誌」に館内巡回(1日8回)の記録があり、時間も明記されています。快適・衛生的なプールの水質を維持するために、プール営業終了後にプールロボットを投入して水底のゴミを回収しています。施設の一角が周辺住民のゴミ集積場になっています。巡回により状況を確認し、常に清潔を保っています。各種掲示物は、ユニバーサルカラー/フォント、ピクトグラム、2ヵ国語表記に配慮して作成しています。利用者の目線の高さや効果的な掲示場所、掲示物の数にも留意し、施設内の環境を整えています。</p> <p>【提案事項】</p> <p>「営業管理日誌」は、巡回時間の記録もあり適切に実施していますが、巡回経路や確認ポイントも明記しておくとより良いでしょう。</p>

指定管理者 記述(400字以内)		評価機関 記述(400字以内)
IV ・緊急時対応	<p>緊急時対応として、西スポーツセンター独自の災害対策、避難誘導等に関するマニュアル、危機管理基礎マニュアル、消防計画や西区防災計画に基づき対応する事としており、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。</p> <p>また緊急時連絡先として消防、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、年2回に、AEDの操作方法含めた心肺蘇生法の研修を実施し緊急時に備えています。</p> <p>設備など危険個所の確認、故障個所の有無については専門業者による毎月の定期点検を受けており、職員が6回/日以上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、記録を取るようにしています。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、侵入者に対しての防火、防犯をしています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】 緊急時マニュアルは、事務所内掲示及び持ち運びできるようにファイリングされています。Jアラート(全国瞬時警報システム)に関するマニュアルを館内複数箇所に掲示しています。</p> <p>代表団体本部では、管理運用する全施設のヒヤリハット事項を集約しており、類似施設の事故やヒヤリハットについて原因と対策を全スタッフと共有しています。</p> <p>救急救助研修を年2回、消防署から用具を借り、応急手当普及員の資格を有する職員が、全職員対象に実施しています。参加できない場合はeラーニングで補完しています。eラーニングを使用した各種安全研修を実施しています。プール監視業務研修は、半期及び新規採用時に実施しています。</p> <p>西区総務課防災担当と連携し、「防災について考えよう～東日本大震災の被災経験者から学ぶこと～」と題し、パネル展示等を令和7年3月に実施しました。訴求力があり他施設の参考になります。</p>
V ・組織運営及び体制	<p>事業計画に基づき、開館時間中は常時責任者を配置するとともに、プールでは利用人数に応じ監視人數を増やすなど各業務に支障が生じないよう努めています。</p> <p>また西区HPに事業計画・報告を掲載しています。</p> <p>業務はマニュアルに基づき運営しており、WEB掲示板、業務日誌、連絡ノート等に伝達事項を記載し日々確認しているとともに、月1回の休館日にトレ室、プールの責任者とミーティングを開催することで館全体での情報共有を図っています。</p> <p>個人情報の取扱いについては規程、マニュアルに従い運用するとともに、チェックシートに基づく定期点検、内部監査を受け、適正に管理しています。</p> <p>職員の資質向上については、個人情報保護を含む研修実施の年間計画を作成し受講を進めている。eラーニングを用いた研修受講システムの活用もし職員の受講しやすい環境を整えています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】 開館時間(平日7:30～23:00 日祝日～21:00)が長い施設ですが、館長、副館長2名 館長補佐1名のいずれかが責任者として配置される切れ目のない体制を構築し、ウェブ掲示板、業務日誌、連絡ノートで情報共有を徹底しています。</p> <p>代表団体は、共同事業体の研修実施状況も一元的に把握しています。CPR研修は構成団体が主体となり合同で開催しています。その際、お互いにヒヤリ・ハット事例も共有しています。</p> <p>専門的な研修資料については、受付、トレーニング室、プール等、各セクションごとに研修資料を回覧し、セクションごとのOJT研修においては、実施状況が可視化できるよう個別にチェック表を運用しています。5段階の自己評価基準は申告しやすく、習熟度が明確になる点も優れています。</p> <p>経理は、現場でダブルチェック体制をとり、さらに本部担当者と本部経理部により、4段階の確認を行っています。</p>
VI ・その他	<p>高齢者福祉事業としての濱ともカード、子育て事業の一環としてのハマハグの協賛施設となっている他、西区重ね押しスタンプラリー、よこはまウォーキングポイント設置場所として協力するとともに、赤い羽根募金、ペットボトルキヤップ回収によるワクチン募金を行っています。</p> <p>支払い方法については利用者の利便を考慮しネット支払いや電子マネーでの支払方法を取り入れているとともに、スタンプカードを発行し利用者サービスに努めています。</p> <p>地域への取り組みとしては、地元商店、企業、公共施設と協力しイベントを開催するほか、町内会クリーンに職員が参加、公園での夏祭りイベント参加など、地域活動に協力しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】 健康スタンプラリーやよこはまウォーキングポイントの設置場所となっています。イベント時に西区マスコットキャラクターを借り受け、区のPRに協力しています。西区ハマのウォーキングのコース設定やスタートでの準備体操を担当しています。横浜マラソンに向けては、ランニング教室を開催しています。全般的に西区スポーツ振興事業推進委員として市や区のスポーツ振興への意欲が高く、施策への協力が質・量ともに充実しています。</p> <p>レンタルロッカーや、水着等の販売、レンタル品の充実、キャッシュレス決済の導入等、利用者の利便性を向上させています。利用促進を目的にスタンプカード(プール・トレーニング室の個人利用10回ごとに1回無料)を発行しています。</p> <p>横浜市心臓リハビリテーション登録施設として、利用希望者をサポートしています。初級パラスポーツ指導員を配置し、障がい者スポーツ普及にも対応しています。</p>

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜地域におけるスポーツ振興事業の促進、支援の取組の内容について記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>■区民ニーズを踏まえ小学生のお子様から高齢者を対象とした多種多様な教室を週75教室以上開催しています。またトップアスリートによるイベントを行うなど西区のスポーツ振興に寄与しています。</p> <p>■指定管理者として西スポーツセンターでのオリンピック競技体験会、横浜マラソンランニング教室を開催するほか西区ハマのウォーキングのコース設定など計画準備にあたりイベント当日は準備運動、コース先導などイベントを支援しています。</p> <p>■横浜市が推進する「さわやかスポーツ」西区普及委員と協働し町内会や学校などのイベント時に体育用具の貸出しや会場提供を行うとともに地域のイベント活動に職員を派遣し運動指導を行っています。</p> <p>■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、地元の高校生からの館内での運動に関するアンケート協力など受け入れしております。</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>応募時事業計画書・令和4年度事業計画書・令和5年度事業計画書/事業報告書・ホームページ・ヒアリング</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>毎月2回ランニング教室を開催し、連携して横浜マラソン事前予約後に「完走プロジェクト」を実施しました。西区ハマのウォーキングフェスティバルの開催に協力しています。各区にある「さわやかスポーツ普及委員会」では、気軽にできるニュースポーツ「ヨコハマさわやかスポーツ」を推進しております。町内会や学校へ体育用具の貸出しや会場を提供しています。トップアスリートによる「背泳ぎ」講習会等も実施しています。</p>

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜区、区体育協会等の関係機関及びスポーツセンター利用団体、自治会町内会等の地域団体や地域住民との交流・連携に関する取組の内容について記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>■さわやかスポーツ普及委員と協働しスポーツ体験会を実施することや区体協主催の大会等への会場貸し出しなど協力しています。</p> <p>■町内会においては定期的な意見交換会や町内のクリーン活動に参加、地元主催の祭りに参加し地域の方々との交流を図っています。</p> <p>■区内障害者の自立支援施設を訪問し音楽コンサート見学、先方の方と施設見学案内をし今後、チラシ配架のみならず、お互いの交流を深めることを目的として活動協力するお話をしている。</p> <p>■区内を中心に小中学校の職業体験を3校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とともに養護学校への仕事提供を行っています。</p>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>応募時事業計画書・令和4年度事業計画書・令和5年度事業計画書/事業報告書・ホームページ・ヒアリング</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>町内会のクリーン活動や地域のお祭りにも参加しています。地域活動ホーム「ガツツ・びーと西」と相互訪問し、交流を深めています。養護学校への軽作業の依頼、中学校の職場体験への協力、浅間台小学校の社会科の学習では、「西スポーツ新聞」の作成に協力と、学校や地域団体との連携が活発です。公共のスポーツ施設である意義と価値を認識し、広く地域コミュニティの活性化やスポーツ振興に努めています。</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>自販機収入の一部をスポーツ備品購入の財源として西区スポーツ協会へ寄贈しました。(令和5年度自販機収入(自主事業飲食販売事業売上)の5%(139,790円))</p> <p>区内公共施設を中心に21団体が参加する会議体「ゆるとも西」に参加し、地域の情報や他分野の状況把握、他施設との連携を深めています。</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。

アンケートでなくとも、利用者の声を幅広く聞くことがあれば、実施していると判断する。なお、自主事業に対するアンケートとは異なる。ただし、自主事業に対するアンケートの一部で施設全体のサービスについても質問している場合は、実施していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> ウェブアンケート:2024年4月～10月の記録を確認 20件閲覧 回答10件 ウェブクチコミ:2024年10月31日時点総クチコミ数502件	
<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)> ウェブクチコミ調査による評価結果は、近隣類似施設との比較ができます。また、一定期間のアンケートとは異なり、通年で利用者の声を収集している点が評価できます。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ウェブクチコミの記録・ウェブアンケートの記録・ヒアリング	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ウェブクチコミの記録・ウェブアンケートの記録・ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・ヒアリング <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ウェブアンケートの結果や自由記述もファイリングし、1階掲示板近くに配架しています。	

(2) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している
<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある	<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input type="checkbox"/> 情報提供していない

評価機関 記述
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

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

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

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

評価機関 記述
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)>

2階総合受付・3階プール受付の2か所にご意見箱を設置しています。

<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない

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

現場確認・ヒアリング

<仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 館内掲示により周知しています。	
<周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

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

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

※職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設だけでは対応できないものに関しては、市・区等関係機関につないでいるかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年度事業報告書・ヒアリング	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
代表企業のオアシスカスタマーセンターへの問合せについては、72時間以内に回答しています。利用者のご意見から、ストレッチポールの運搬方法と設置場所を改善しています。	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input 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)> 現場確認(「お客様の声ボード」)・ヒアリング <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 「お客様の声ボード」を2階総合受付前・3階トイレ前に設置し、ご要望やご意見とその回答を公表しています。過去のご意見と回答の記録もファイリングし、閲覧可能です。	

(3)公正かつ公平な施設利用

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input 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)> 令和5年度事業計画書・令和5年度事業報告書・ヒアリング <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 人権・コンプライアンス研修を全職員対象に施設長が講師となり年2回開催しています。障害者差別解消法やそれに関する合理的配慮について学びを深めています。	

(4)利用者支援業務(トレーニング室)

①初回利用時に健康調査の問診を行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(トレーニング室)・ヒアリング <行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> トレーニング室初回利用時には、職員が付き添いトレーニング機器の説明を行っています。その際、利用者の健康調査を問診にて行っています。機微な個人情報にあたるため文書としての保存はしない方針としています。	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(トレーニング室)・ヒアリング <実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> トレーニング室初回利用時には、職員が付き添いトレーニング機器の説明を行っています。トレーニング室には常時トレーナー2名を配置して質問への対応等、サポートしています。	

(5)託児サービス事業

①託児サービスを行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 行っている <input checked="" type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っている <input checked="" type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年度事業計画書・令和5年度事業報告書・ヒアリング <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)> 西区地域子育て支援拠点「スマイル・ポート」に相談したり、利用者から直接ご意見を伺い実施の準備をすすめてきましたが、親子参加型事業への要望が多く託児サービスの実施に至っていません。事業と独立したイベントとしての託児サービスを2025年3月に実施を予定しています。 <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(6) スポーツ教室事業

① スポーツ教室事業の対象者は、各年齢層を網羅しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している <input type="checkbox"/> 網羅していない	<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している <input type="checkbox"/> 網羅していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 応募事業計画書・令和5年度事業計画書・令和5年度事業報告書・ホームページ・ヒアリング <網羅していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 子どもから高齢者まで、様々な年代を網羅して事業を実施しています。16才以上の一般的な方向け事業に加え、運動時に配慮が必要な高齢者向け体操プログラムも別に実施しています。さらにスイミングは、泳力レベルに合わせた教室を開催したり、パーソナル指導(ストレッチ/スイミング)事業等、個人のスキルにも対応した事業も展開しています。	

② スポーツ教室事業は多様な種目を網羅しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している <input type="checkbox"/> 網羅していない	<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している <input type="checkbox"/> 網羅していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年度事業計画書・令和5年度事業報告書・ホームページ・ヒアリング <網羅していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 事業は多様な種目を網羅しています。バレー、バスケットボール等のチームスポーツに個人参加できるような機会も提供している点は高く評価できます。教室以外に文化的な教室(水彩画や絵手紙)も開催しています。子ども対象のバスケットボール教室は、プロバスケットボールチーム「横浜ビー・コルセアーズ」のクリニックコーチに講師を依頼し、好評です。	

③ スポーツ教室の設定数等を、優先利用枠の範囲内で設定しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設定している <input type="checkbox"/> 設定していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設定している <input type="checkbox"/> 設定していない
評価機関 記述	
<設定内容について記述して下さい。(100字以内)> 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)の範囲で設定しています。特に土日・祝祭日の設定を抑えています。(令和6年度スポーツ教室第4期スケジュール表で確認) <設定していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ホームページ・ヒアリング <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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 定期教室の申込みは、インターネットまたは往復ハガキで受付ています。抽選は公正平等に留意しつつ、初回の方や前回抽選で漏れた方等に配慮しています。	

(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
<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)> ■広報よこはま西区版、広報よこはまのインターネット版である横浜カレンダーに定期教室やイベント情報を掲載するほか、HP、X、ARIFT紙などの認知強化をしています。 ■ホームページでは、教室案内やプールレーン、メインアリーナの空き状況を毎日更新しています。また、外国の方向けに英語での施設案内を受付に用意しています。 ■区民まつりや地域の祭、イベント等や区内全6地区で開催される健民祭会場でチラシ配布を行うなどPR活動に努めています。 ■館内に地域のサークル情報コーナーを設けるほか、事業PRやイベントを広報横浜西区版に投稿し、当館利用者に限らず幅広い市民・団体に情報提供を行っています。 ■浅間町の回覧板にイベントの内容など回覧いただいています。	<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)> ホームページ・広報よこはま西区版・横浜カレンダー・事業チラシ・各種SNS・ヒアリング <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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ホームページに加え、各種SNSでも広報しています。施設を利用したことがない方にも情報が届くように、区民まつりや健民祭、町内会のお祭りにも参加しています。さらに町内会の回覧等を活用して施設や事業の広報に努めています。利用案内は、英語版も作成しています。雑誌Hanako公式サイト(Hanako Web)の取材(施設利用者発信)も受ける等、新たな媒体での広報にも積極的に取り組んでいます。

(8)職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>■お客様へこちらから気づき挨拶をするようしており電話対応では施設名を名乗るようしており3回以内で受信できるよう徹底しています。</p> <p>■受付カウンター周辺には施設の利用案内、教室案内などを備え、受付は常時2名体制で配置しています。またトレーニング室やプールではお客様が増える時間帯では配置人数を増やし接客対応ができるようしています。</p> <p>■職員の服装についてはお客様から施設職員であることを区別できるよう名札とユニホームを着用しています。またスタッフ身だしなみについては現場責任者が適宜チェック、是正を行い清潔感を保っています。</p> <p>■WEB掲示板にて全社スタッフの良い応対を紹介、賞賛する場があり応対力向上に努めています。また、応対や言葉使いの一定以上のサービス力維持、向上のため現場責任者ミーティングや連絡ノート、WEBノートに記載するなどして接遇に対しスタッフが共通認識を図れるようしています。</p>	<p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>代表団体は、理念「Live UP ! with5」を事務室に掲示し、スタッフ相互に「褒め合い・感謝し合う」風土づくりにも日常的に取り組み、社会人としての資質向上を図っています。一般的な接客接遇の徹底のみならず、相手の立場にたったまごころこもったサービスの向上を全社的に目指しています。利用者対応について、職員による差異がないように、連絡ノートや業務日誌、WEBノートで情報共有を徹底しています。</p>

(9)利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していくと考えているのかを記述して下さい。＞(400字以内)＞</p> <p>■利用実績は室場、時間帯毎に利用人数や稼働率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ほか社内で共有し月次会議を設け分析しています。</p> <p>■アンケート随時WEBアンケートを実施しており、お知り合いにおすすめしたい施設か、対応したスタッフの満足度、設備や施設環境など改善すべき点などについてアンケートを行っています。さらにご意見・要望については2Fロビーにご意見箱を設け週1回の割合で回収しスタッフ間で回覧するとともに対応状況などについてスタッフへWEB掲示板にて共有しています。また回答を館内に掲示するとともに区に報告しています。いただいたご意見は施設運営の改善、教室プログラムなどサービス向上に反映しています。</p>	<p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>令和5年度は、トレーニング室の個人利用が目標数を約1万人下回ったものの、団体利用が19,055人を大きく上回る60,772人となり、合計で17,509人増の261,212人となりました。 トレーニング室・プールの個人利用の方にポイントによる利用サービス(10回で1回無料)を行い、好評です。</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)＞

研修室を活用して実施している水彩画や絵手紙教室の作品や、教室参加の子ども達の西区マスコットキャラクター「にしまろちゃん」のぬりえを館内に展示しており、館内が和やかな雰囲気に包まれています。市内他施設からのチラシは「スポーツ」「カルチャー」「地域団体」の3区分に分け、わかりやすく配架しています。LGBTの方への配慮として、プールロッカーの多目的ロッカーの使用を案内しています。

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

現在ウェブでのアンケートやクチコミからご意見を収集していますが、ウェブでの発信に不慣れな方や、機会を逸する場合もあります。アンケートは、一定期間を設け施設内で実施したり、教室の終了時に実施するのも方法です。

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 checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って 管理している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「年間作業計画」「作業計画実施表」で法定点検や定期清掃を把握し、履行状況は代表団体本社とも共有し、ダブルチェック体制です。トレーニングマシンは「マシンチェックリスト」により毎日点検しています。チェック内容はデータ入力し、法定点検や定期清掃と同様に代表団体本社と共有しています。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。

日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って 実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
37項目の「日常清掃報告書」で日々の清掃実施状況を確認しています。	

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

②スポーツセンター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

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

③利用者が直接使うスポーツセンターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。

※すでに対応済みの場合は、「安全性に関わる損傷等がない」と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない <input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない <input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
卓球台は同じメーカーのものを揃え、部品等メンテナンスと使い勝手の効率化に配慮しています。	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

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

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
分別について詳細な表示をし、適切に対応しています。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>■施設・設備の管理については、日々職員による点検をチェックリストにより1日6回以上実施しており異常個所発見時は記録をとり即時設備管理業者へ連絡をしています。また毎月設備管理業者による巡回点検に加え各機器の定期点検を年間計画に基づき実施しています。</p> <p>■日常清掃は専門スタッフによる巡回清掃を行いトイレットペーパー等の消耗品に不足が生じないようしているほか職員による施設・設備点検時に清掃を行っています。特にプールエリアについては衛生、安全面から床面の濡れに注意を払っています。樹木等の管理については年2回専門業者による剪定、除草を行うほか休館日に職員による除草等の管理を行っています。</p> <p>■利用面では利用方法、場所などのわかりやすい掲示やピクトグラムの活用音声ガイドによる利用案内を行っています。またシャワーカーテンは日々の清掃を行うとともに毎月清掃をするようにしており衛生管理を徹底しています。</p>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>応募事業計画書・令和5年度事業計画書・令和5年度事業報告書・営業管理日誌・現場確認・ヒアリング</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>「営業管理日誌」に館内巡回(1日8回)の記録があります。館内巡回の時間も明記されています。営業中、汚れを発見した際は、迅速に対応しています。快適・衛生的なプールの水質を維持するために、プール営業終了後にプールロボットを投入して水底のゴミを回収しています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p>＜評価で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>施設の一角が周辺住民のゴミ集積場になっています。巡回により状況を確認し、常に清潔を保っています。各種掲示物は、ユニバーサルカラー/フォント、ピクトグラム、2ヵ国語表記に配慮して作成しています。利用者の目線の高さや効果的な掲示場所、掲示物の数にも留意し、施設内の環境を整えています。</p> <p>＜参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>「営業管理日誌」には、巡回時間の記録もあり適切に実施していますが、巡回経路や確認ポイントも明記しておくとより良いでしょう。</p>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
緊急時マニュアルは、事務所内掲示及び持ち運びできるようにファイリングされています。Jアラート(全国瞬時警報システム)に関するマニュアルを館内複数箇所に掲示しています。	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示されたとおりの防犯業務を実施しているかどうかを確認する。機械警備の場合、当該機械の設置の有無を確認すること。なお、動作異常が起った場合は、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)>	
機械警備は施錠のみならず、ボイラー室の異常にも対応しています。閉館時には全トイレ個室まで確認項目としています。	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務室内キーボックス)・ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
鍵管理者を特定し、毎月代表団体本部に報告しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
1日6回～8回館内巡回を実施し、営業管理日誌に記録しています。	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている
<input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある	<input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある
<input type="checkbox"/> チェックしていない	<input type="checkbox"/> チェックしていない

評価機関 記述
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

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 checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない

評価機関 記述
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>

研修内容:安全管理・リスク管理・救急救助研修 対象:全職員 / 研修内容:指導員研修 対象:トレーニング室職員
<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)>

代表団体本部では、管理運用する全施設のヒヤリハット事項を集約し、情報を共有しています。類似施設の事故やヒヤリハットについて原因と対策を全スタッフと共有しています。

(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 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・非常勤に問わらず)

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)>	
令和5年度事業計画書・令和5年度事業報告書・ヒアリング	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
救急救助研修を年2回、消防署から用具を借り、応急手当普及員の資格を有する職員が、全職員対象に実施しています。参加できない場合はeラーニングで補完しています。	

③その他事故対応策の研修等を実施しているか?(常勤・非常勤に問わらず)

※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)>	
安全管理研修/リスク管理研修(対象:全職員)・指導員研修(対象:トレーニング室担当者)・プール監視業務研修(対象:プール管理担当職員)	
<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)>	
eラーニングを使用した各種安全研修を実施しています。プール監視業務研修は、半期及び新規採用時に実施しています。	

④事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input 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)> 緊急時マニュアル・現場確認(事務室内掲示)・ヒアリング <体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
緊急時マニュアルの中に「大地震発生後の標準的フロー」があります。西区防災担当部局と連携し、放送設備の点検や訓練を実施しています。災害備蓄品の現状調査にも協力しています。	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
消防訓練(消火、通報、避難誘導)を年2回実施しています。消火設備等機器の確認を休館日に常勤社員対象に実施しています。防災訓練実施報告書に添付された当日のレジュメは、写真入りでわかりやすい内容となっています。	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞

西区総務課防災担当と連携し、「防災について考え方～東日本大震災の被災経験者から学ぶこと～」と題して、「西区防災のススメ！」や「日本大震災被災者からの学び」についてのパネル展示等を令和7年3月に実施しました。備蓄食の展示やハザードマップの配架等もあります。区民が普段利用する公共施設で実施するため防災への意識向上に向けて訴求力もあり、他施設の参考になります。

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

消防訓練等は、近隣町内会や施設利用者参加型で実施し、学びの機会を提供することも、地域貢献に繋がるでしょう。地域防災への寄与の観点からハザードマップの掲示があると良いでしょう。

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①スポーツセンターの開館時間中は、常時1名の責任者が配置されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 配置されている <input type="checkbox"/> 配置されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 配置されている <input type="checkbox"/> 配置されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> シフト表・ヒアリング <配置されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 開館時間(平日7:30～23:00 日祝日～21:00)が長い施設ですが、館長、副館長2名 館長補佐1名の合計4名のいずれかが責任者として配置される切れ目のない体制を構築しています。代表団体本部担当者とも、情報共有を密に、ともに管理運営責任者として取組む体制を構築しています。	

②協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている <input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている <input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 代表団体と構成団体は、其々シフト表を作成しています。緊急時には互いに協力しています。	

③協定書等のとおりに開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 機械警備の開録記録と日報を突合することで開館・閉館時間を協定書のとおり開館していることを確認しました。	

④事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
事業計画書と事業報告書が閲覧可能であることを掲示しています。区のホームページでも公表しています。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない
<input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある	<input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
代表団体は、共同事業体の構成団体の研修の実施状況も一元的に把握しています。CPR研修は構成団体が主体となり合同で開催しています。その際、お互いにヒヤリ・ハット事例も共有しています。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年度事業計画書・令和5年度事業報告書・ヒアリング	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 全職員対象:指定管理者研修、人権・コンプライアンス研修、安全管理研修、接遇研修 受付・トレーニング室職員対象:清掃研修、指導員研修 常勤職員対象:設備管理研修	
<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)>	

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> <p>■職員は、内部・外部の研修を弊社の研修計画に基づき接遇、業務、個人情報保護やコンプライアンス、職員の接遇向上など実施しています。WEB研修システムがあり多数のプログラムより職員が選択できるようしています。また研修受講にあたっては勤務扱いとなり交通費を含む全費用を弊社が負担し受講しやすい環境を整えています。</p> <p>■アルバイト、委託先のスタッフ等への研修としては職員と同じく接遇、業務、個人情報保護やコンプライアンス、職員の接遇向上など実施しています。また、各業務方法の他、施設の運営方針や関係法令などの共通認識及び心肺蘇生法などの安全面の強化につながる研修を行っています。実施は月1回の施設点検日に実施することでスタッフの参加しやすい環境を整えています。また、参加できないスタッフについては受付、トレーニング室、プールなど各セクションに資料を回観し全員が共通認識ができる環境を整えています。</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)> 令和5年度事業計画書・令和5年度事業報告書・ヒアリング</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>代表団体は、WEB研修システムがあり、専門性の高い多くのプログラムを提供しています。アルバイト職員含め全職員が受講しやすい環境を整えています。資格取得に係る支援制度があります。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 研修資料・ヒアリング	
<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)>	
専門的な内容の研修資料については、受付、トレーニング室、プール等、各セクションごとに研修資料を回覧しています。セクションごとのOJT研修においては、実施状況が可視化できるよう個別にチェック表を運用しています。(「受付研修チェック表」「受付用スキルチェック表」)。5段階の自己評価基準は申告しやすく、習熟度が明確になる点も優れています。	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
マニュアル「施設について」を作成しています。「室場」「教室」「受付締め作業」「スイミングスクールについて」等の各項目があります。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>■職員は月に1回面談を実施し目標や課題について半期の目標達成の進捗把握、解決策についての機会を設けています。また、月1回の職員MTを用いて施設の進捗、利用者応対の共有などの場を設けています。研修ではZOOM、直接などを用いて知識を得るほか、年2回、職員に応急手当普及員がおり災害時対応含め研修を受けています。アルバイト等へは施設点検日やWEB研修システムにて接遇や個人情報保護に関する研修を行い資質向上に努めています。</p> <p>情報共有についてはWEB掲示板、業務日誌、連絡ノートに伝達事項を記載するほか事故、トラブル等については発生原因や対応法を記載し職員が毎日確認するようにしています。また施設点検日に職員ミーティングを開催して全館の問題共有、解決策を講じることで施設全体が共通意識を持てるようしています。</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>令和5年度事業計画書・令和5年度事業報告書・営業管理日誌、連絡ノート・ヒアリング</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>アルバイトを含め全職員に対して、基本となる年2回の職員面談の機会を設け、他に職位や業務に対応して館長が面談の機会を設けています。</p> <p>情報共有は、営業管理日誌、連絡ノート、WEB掲示板により行っています。営業時間が長く、シフト勤務でありながら各自情報共有の意識高く取り組んでいます。施設点検日に職員ミーティングを実施しています。</p>

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

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

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)>	
1階掲示板に個人情報保護規定や、管理責任者名を掲示しています。利用者からのご意見の掲示等、各種利用者への案内を集約して掲示しており、利用者の目にとまりやすい場所で周知しています。	

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者に対し、カメラ撮影の禁止事項を特に留意すべき箇所に目立つように掲示し、注意喚起しています。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)> ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 現場では経理担当者と施設長のダブルチェック体制をとり、さらに本部担当者と本部経理部により、4段階の確認を行っています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 収支予算書・収支決算書・日計表・ジャーナル・売上入力チェックリスト・ヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)>	

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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・ヒアリング	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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
<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)>	<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)> 応募時事業計画書・令和5年度事業計画書・令和5年度事業報告書・現場確認・ヒアリング
<p>■全館を通じて営業中、使用していない箇所の消灯の徹底、自動点灯箇所については、ポーラー、冷温水機含めた細目なタイマー調整を実施しています。</p> <p>■空調やプール等の加温については季節や外気温に応じ手動で温度調整を行っているほか室温については窓の開放、扇風機の設置など設定温度を控えるようしており、シャワーやトイレでは節水型に切り替えるなど光熱水費の経費削減を図っています。</p> <p>■委託契約や消耗品の購入など弊社の契約備品発注業者で対応することで経費の削減を図っています。</p> <p>■水光熱費に関して、定期的な使用量、支払額と確認し必要な対策を講じています。</p> <p>■プールシートを厚みのある素材のものに変更し更なる経費削減に取り組んでいます。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用状況や営業時間中の施設内照明状況を細かく評価して、利用者に不便がかかる範囲での消灯に留意しています。トイレ照明の人感センサー、シャワーやトイレの節水型への切り替え等、節電・節水への取組みが顕著です。プールロボットを導入し、生産性を向上させています。地元経済に配慮しつつ、消耗品は一部本社経由で一括購買して経費縮減を図っています。</p>

(5) 組織運営及び体制全般（その他）

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
代表団体・構成団体其々の専門性を発揮しながら、情報共有と連携を密に行ってています。代表団体は、本部の組織体制における指定管理事業の位置付けが明確になっており、バックアップや協力体制が構築されています。西区スポーツ協会事務所は、施設内にあり日常的に連携しています。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

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>■高齢者福祉事業、子育て家庭応援事業の一環として濱ともカード、ハマハグの協賛施設となるほか健康スタンプラリー、よこはまウォーキングポイント設置場所、西区主催イベントばくばく&てくてくイベント協賛、西区の今昔カルタ大会審判などを協力しています。</p> <p>■横浜市西区の全中学校をはじめ区内小学校、他区中学校などの職業体験を積極的に受け入れています。</p> <p>近隣小学校からの授業の一環として当施設でのこども相談会イベント実施協力もいたしました。</p> <p>■西区スポーツ振興事業推進委員として西区ハマのウォーキングのコース設定やスタートでの準備体操を担当するほか横浜マラソンへ向けてのランニング教室の開催、横浜市スポーツレクリエーション開催時、オリンピックメダリストの水泳イベント開催をしております。</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>■赤い羽根募金、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に取組んでいます。</p> <p>■サービス向上から営業時間を7時30分から23時(日祝は21時)まで拡大するとともにスタンプカード(溜まると1回利用料無料)、割引制度を導入しています。</p> <p>■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やレンタル物品を充実させるとともに電子マネーでの支払いを可能としています。また教室参加料の支払いについてはネット決済導入、キャッシュレス決済対応施設となっております。</p> <p>■横浜市心臓リハビリテーション協力医療機関に登録し、必要な方への運動処方、施設の利用方法など地域の方への健康作りのお手伝いをしております。</p> <p>■西区のマスコットキャラクターにしまろちゃんをお借りし、施設でのイベントでの活用、お子様向けイベントを実施し、来館しやすい施設作りに取り組んでおります。</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>応募時事業計画書・令和5年度事業計画書・令和5年度事業報告書・ホームページ・現場確認・ヒアリング</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>健康スタンプラリー、よこはまウォーキングポイントの設置場所となっています。イベント時に西区マスコットキャラクターを借り受け、区のPRに協力しています。西区ハマのウォーキングのコース設定やスタートでの準備体操を担当しています。横浜マラソンに向けては、ランニング教室を開催しています。西区スポーツ振興事業推進委員として、市や区のスポーツ振興への意欲が高く、施策への協力が質・量ともに充実しています。</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>応募時事業計画書・令和5年度事業計画書・令和5年度事業報告書・ホームページ・現場確認・ヒアリング</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>レンタルロッカーや、水着等の販売、レンタル品の提供、キャッシュレス決済の導入等、利用者の利便性を向上させています。利用促進を目的にスタンプカード(プール・トレーニング室の個人利用について10回利用するごとに1回無料)を発行しています。</p> <p>横浜市心臓リハビリテーション登録施設として、利用希望者をサポートしています。初級パラスポーツ指導員を配置し、障がい者スポーツ普及にも対応しています。</p> <p>＜参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>少子高齢化は喫緊の課題です。近年の猛暑は子ども達の活動の場を狭めています。夏休みの学童クラブや放課後デイサービス等の団体利用のサポートも考えられます。高齢者に対しては、地域ケアプラザや老人福祉センターへのアウトリーチ活動も方法です。</p>