

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 栄スポーツセンター 評価シート

評価機関名：横浜市大CSRセンター有限責任事業組合

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

## 評価結果の総括

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

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

|                        | 指定管理者 記述(400字以内)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 評価機関 記述(400字以内)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| I<br>・<br>地域及び地域住民との連携 | <p>①乳幼児から高齢者まで幅広い年齢を対象とした教室を行い、地域住民の健康づくり等を支援。</p> <p>②地域の子育て支援団体と連携し、託児サポートを実施。</p> <p>③栄区連携担当職員と協働して生活体力測定の実施、地域住民への運動指導、地域イベント等への助言などを実施。</p> <p>④公会堂と共同で開催するスポーツレクリエーションフェスティバルでは、区民還元イベントとして音楽・ダンス発表会や総合型地域スポーツクラブとの連携イベント、さらに地域連合商店街の出店誘致や警察・消防・郵便局・JR・JA農協・地元企業のPRブースを設け、区の地域振興に寄与。</p> <p>⑤運動の動機づけとして、四半期に一度のペースで姿勢測定会を開催。</p> <p>⑥老人クラブや小学校PTAなど、地元団体等が行う大会に会場提供・用具貸出で協力。</p> <p>⑦区内中学校の職業体験や小学校の社会見学の受け入れに協力。</p> <p>⑧スポーツ推進委員広報紙への広告協力や派遣指導実施。</p>                        | <p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 地域及び地域住民との情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者の個人利用がしやすい配慮がされている点。</li> <li>・近接の子育て支援団体との連携がとれている点。</li> <li>・横浜市体育協会職員との連携で持続性のある活動ができています。</li> <li>・公会堂との一体型管理の利点が活かされ、共用スペース利用の行事で地域との連携がとれている点。</li> <li>・姿勢測定会は気づかないことを写真で提示し、利用者本人の自覚を促し次の行動につなげている点。</li> <li>・小学校との連携で講師を派遣して、全学年を対象にした校庭での活動は、上級生への尊敬、下級生への労わりのこころを育む場となっている点。</li> <li>・小中学生が校内に留まらず、地域社会に出ていくことは、地域の人たちにお世話になっていることを自覚させ、中学生は進路選択の一助になっている点。</li> </ul>                                                                                                                                                                |
| II<br>・<br>利用者サービスの向上  | <p>①栄スポーツセンター運営方針に基づき、「スポーツに親しみ、喜びを体験できる施設」をコンセプトとしてサービスを提供。</p> <p>②初めてのお客様に施設の利用方法を丁寧に説明。</p> <p>③受付マニュアルによるOJTを実施。</p> <p>④四半期ごとに利用者アンケートを実施し、結果から課題抽出、対応策の検討を行い、運営に反映。また、集計結果をホームページや館内掲示板に掲載して公開。</p> <p>⑤ご意見箱やお問い合わせメールを設置し、得られた意見に対する対応方法について職員間で話し合いを行い、結果を館内掲示板に掲示。</p> <p>⑥全職員が顔写真入り名札とユニフォームを着用。</p> <p>⑦条例時間外(早朝、夜間)及び年末年始(12月28日、1月4日)の営業を実施。</p> <p>⑧子ども向け教室周知のため、栄SC近隣小学校へ募集要項を配布。</p> <p>⑨広報よこはま栄区版へ教室やイベント等の案内を定期的に掲載。</p> <p>⑩教室の募集要項は四半期毎に作成し、フリーペーパーへの折込を実施。</p> | <p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 利用者アンケート等の実施・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・四半期毎に利用者満足度調査を実施し、より多くの利用者の声を吸い取る努力をしている点。</li> <li>・自由意見を属性別に分析し、ニーズの的確な把握を試みている点。</li> <li>(2) 意見・苦情の受付・対応</li> <li>・ご意見箱綴りに投書をまとめ、スタッフ全員で回覧している点。</li> <li>(4) 利用者支援業務(トレーニング室)</li> <li>・運営マニュアルに写真と説明文を入れている点</li> <li>(6) スポーツ教室事業</li> <li>・脳血管疾患経験者へのリハビリスポーツ教室は、社会福祉面で公益性の高い教室として実施している点。</li> <li>(7) 広報・PR活動</li> <li>・HPのアクセス数が月30,000件を超えている点。</li> <li>・ブログやメルマガなどのより密接な広報手段も活用している点。</li> </ul> <p>【改善提案】</p> <p>(9) 利用者サービスに関する分析・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケート項目を分析できるようなものに変更し、利用者の分析につなげることが望ましい。</li> </ul> |
| III<br>・<br>施設・設備の維持管理 | <p>①施設管理業務水準の維持の観点から、年間計画に基づき専門業者に定期点検を委託。また、職員が施工前・施工中に確認を行うとともに、施工後に内容を検査・確認し、業務品質を維持。</p> <p>②1日6回の職員巡回や備品等の日常・定期点検等のメンテナンスを行うとともに、目視・触診等により何らかの異常が発見された場合は、お客様の安全を第一に考え、使用禁止措置による安全性を維持。</p> <p>③日常清掃及び定期清掃・カーペット・窓ガラス・照明器具清掃・給水・排水・消防水槽に関する清掃・雨水槽に関する簡易清掃・樹木維持管理業務を委託。また機械警備業務は、夜間警備対象の火災・盗難・その他不法行為等の予防・拡大防止をはかると共に財産の保全を図ることを含め業務を委託。</p> <p>④設備の最適化を実現するため、管理サポートする体制(FMシステム)を導入。</p> <p>⑤軽微な破損や不具合等は、可能な限り職員が適宜対応して修繕を実施。</p>                                               | <p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 協定書等に基づく業務の遂行</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設管理業者は公会堂も含め総合管理を行っており年間計画に基づき実施している点。</li> <li>・職員による1日6回以上の巡回と目視・触診による異常の早期発見がされている点。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|               | 指定管理者 記述(400字以内)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 評価機関 記述(400字以内)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| IV<br>緊急時対応   | <p>①危機管理マニュアルを整備し、栄警察署や栄消防署と緊密に連携した危機管理体制を構築。</p> <p>②非常時や緊急時において、お客様の安全確保を第一とした適切な対応を可能にするため、避難誘導訓練や初期消火訓練などを実施。</p> <p>③ホワイエの誰もが持ち出せる場所に、自動体外式除細動器(AED)を設置。</p> <p>④横浜市消防局の応急手当普及員、上級救命講習を職員が受講するとともに、職員研修(アルバイト含む)として心肺蘇生法の訓練を実施。</p> <p>⑤区民の初期避難拠点として、災害対策品や防災備品、食糧を自主的に備蓄しているほか、災害対応型の自動販売機を設置し、災害時には飲料を無料で提供。</p> <p>⑥他管理施設で起きた事故状況を協会内ネットワークへの掲載と、月例会議で事故状況をとりまとめた資料を配布し、類似事故防止のために情報を共有。</p>                                                           | <p>【不足していると感じられる点】</p> <p>(3)事故防止業務<br/>・2013年7月16日付けで、正規職員を対象に事故防止研修が実施されたが、サポートスタッフ・アシスタント指導員に対しては未実施になっている点。</p> <p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)防犯業務<br/>・機械式警備と警備員の巡回も併用実施している点。</p> <p>(4)事故対応業務<br/>・AEDを保有しておりますが、大人仕様と小児仕様に切り替えられるタイプを導入している点。<br/>・地域のイベント等で、AEDの貸し出しのニーズがある場合には、当スポーツセンターを通して、AEDを貸し出せる仕組みが整っている点。<br/>・救命訓練を毎月の頻度にて全職員を対象にして実施している点。<br/>・応急手当普及員(3名)、上級救命講習修了者(4名)を養成したうえで、1回/年の頻度で、当スポーツセンター主催で受講希望者に対しても普通救命講習を実施している点。</p>                   |
| V<br>組織運営及び体制 | <p>①提案書に基づいた職員数を配置、公会堂・スポーツセンター一体管理による効率化を存分に発揮し、相互の業務を把握することで日常の管理運営を遂行。</p> <p>②毎朝の開館前に従事職員全員にて朝礼を実施し、当日の行事や個別のスケジュールを確認。</p> <p>③交替勤務のため、業務日誌、連絡ノート、コンピュータ上の共有伝言板等に伝達事項を記載し確認。</p> <p>④全職員を対象に研修を行い、職員間の共通認識を図るとともに、日常業務で発生する課題の抽出、改善を討議し、業務の効率化やサービスの向上を図っている。研修に参加できなかった職員に対しては、資料配布のうえ、個別にフォローアップ研修を実施。</p> <p>⑤職員個人に対する業務管理をMBO導入によるPDCAで実施。</p> <p>⑥首都大学東京の元教授を四半期毎に招き、業務の効率化やお客様サービスのアドバイスを頂き、職員の資質を向上。</p> <p>⑦各施設で発生した事件・事故等について情報共有し、再発防止に努める。</p> | <p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)業務の体制<br/>・当スポーツセンターに併設の公会堂との一体管理による人的な相互支援体制が構築されている点。</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組<br/>・元大学教員の方を四半期毎に招聘して、運動生理学の観点を中心課題として、業務の効率化やお客様サービス向上の研修を通して、職員の一層の資質の向上に努めている点。<br/>・外部の研修への参加機会を1回/年は設けたうえで、研修の成果を組織内に水平展開している点。</p> <p>(3)個人情報保護・守秘義務<br/>・運営母体の横浜市体育協会がプライバシーマークの認証を取得しており、当スポーツセンターも個人情報保護管理システムの適用範囲に位置づけられている点。<br/>・個人情報保護研修は、職員のみならず、外部指導者(現在42名在籍)にも実施されたうえ、誓約書も取得している。</p> <p>(4)経理業務<br/>・PPSと締結し、電力料金の低減に努力している点。</p> |
| VI<br>その他     | <p>①栄区が横浜市において先駆けて取り組んでいるセーフコミュニティ活動でスポーツ余暇安全対策文科会の一員として課題改善に取り組んでいる。</p> <p>②栄区主催の区民イベント「栄区民まつり」事業に協力。</p> <p>③健康福祉局の「優待施設利用促進事業」への協力として、毎月2回、高齢者を対象にトレーニング室利用料金の割引を実施。</p> <p>④疾病予防や健康づくり機能を拡充するため、健康増進施設の認定を取得。</p> <p>⑤横浜市推奨の「さわやかスポーツ」をさわやかスポーツ普及委員会、人材登録者と協働して、区内の地域イベントで実施。</p> <p>⑥高齢者の健康維持・介護予防の重要性が高まっていること受け、運動を通じた健康づくりが実践できるように高齢者向け健康体操「はまちゃん体操」の普及啓発に努めている。</p> <p>⑦横浜スポーツ医師会と連携し、毎月専門医による無料相談会を開催し、安心安全に運動に取り組める環境づくりを実現。</p>                  | <p>【評価できると感じられる点】</p> <p>・階段のステップの蹴上がりというデッドスペースを有効活用するとともに、視線の高さも考慮して案内表示している点。</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>&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> <p>①乳幼児から高齢者まで幅広い年齢に対応した教室を行い、地域住民の健康づくり等を支援。<br/>                 ②地域のシニア向け生活体力測定や親子対象イベントなど、地域行事への助言、協力。<br/>                 ③スポーツレクリエーションフェスティバルでは、区民への還元イベントとして教室参加者や利用団体の日頃の練習成果を披露する発表会を実施。また区体育協会、さわやかスポーツ普及委員会、総合型地域スポーツクラブ(さかえスポーツくらぶ)等と連携開催し、区内の地域スポーツ振興に寄与。<br/>                 ④老人クラブや小学校PTAなど、地元団体等が行う大会に会場提供、体育用品(体力測定器具、ストレッチマット等)やさわやかスポーツ用具の貸し出しを実施。<br/>                 ⑤小学校の中休み事業において、子どもが関心を持ちやすい運動(遊び)を指導、また遊び方を教える教職員、保護者、地域ボランティアなどに対して運動指導のレクチャーを実施。</p> | <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(ホームページ、チラシ)およびヒアリングで確認。</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>特になし</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>・地域の各種団体との連携が良くとれている。特に小学校の中休み時間を使つての運動指導は体力増強だけでなく、上級生と下級生の相互交流の促進と、いじめ防止につながる効果があると感じられる点。</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> <p>①区内中学校(6校)の職業体験実習や、小学校(1校)の社会見学の受入れを実施。</p> <p>②ホワイエに情報コーナーを設置し、区体育協会や総合型地域スポーツクラブ、地域団体のスポーツや文化イベントについて情報提供。</p> <p>③近隣地区センターにおいて、小学生対象の苦手克服教室等のスポーツ教室を開催し、用具貸出および運動指導の提供。</p> <p>④区体育協会と密に連絡をとりながら、各種目団体の大会・講習会での運動指導やスポーツセンターで開催される大会等の様子をホームページで周知。</p> <p>⑤社会福祉法人地域サポート虹OYKOC CLUBチューリップと連携し、託児をサポートを実施。子育て世代のお客様のために託児に対応した教室を実施。</p> | <p>ホームページ掲載記事、館内掲示のチラシおよびヒアリング</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>特になし</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>特になし</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> <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>・「虹OYKOC CLUBチューリップ」と連携しての託児サポートは、働く母親が当施設を利用しやすいサービスの提供となっているとともに、近隣団体との交流活発化の相乗効果も生んでいると感じられる点。</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<br><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<br><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)><br>平成25年10月～12月、150部配布100通回収                        |                                                                                                                                                                |
| <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)><br>・四半期毎に利用者満足度調査を実施し、より多くの利用者の声を吸い上げる努力をしている点。  |                                                                                                                                                                |

#### 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<br><input type="checkbox"/> 課題を抽出していない<br><input type="checkbox"/> 特に課題がない<br><input type="checkbox"/> 非該当 | <input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している<br><input type="checkbox"/> 課題を抽出していない<br><input type="checkbox"/> 特に課題がない<br><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)><br>・資料(平成25年度利用者満足度調査ファイル)及びヒアリング                                                                                 |                                                                                                                                                          |
| <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)><br>・自由意見を属性別に分析し、ニーズの的確な把握を試みている点。                                                                                    |                                                                                                                                                          |

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<br><input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない<br><input type="checkbox"/> 対応策を実施していない<br><input type="checkbox"/> 非該当 | <input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している<br><input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない<br><input type="checkbox"/> 対応策を実施していない<br><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)><br>・ヒアリングおよび現場確認<br><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)><br>・ランニングマシンの増設交換を確認した。<br>・トレーニング室におけるインターバル時間について注意書きの掲示を確認した。                                                              |                                                                                                                                                                  |

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<br><input type="checkbox"/> 公表していない<br><input type="checkbox"/> 非該当 | <input checked="" type="checkbox"/> 公表している<br><input type="checkbox"/> 公表していない<br><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)><br>・現場確認(事務室脇掲示板に掲示している)<br><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)><br>特になし。                                                                    |                                                                                                                |



## (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>特になし。</p> |                                              |

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

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

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                       | 評価機関 チェック                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 設置している                                                                                                                                                       | <input checked="" type="checkbox"/> 設置している |
| <input type="checkbox"/> 設置していない                                                                                                                                                                 | <input type="checkbox"/> 設置していない           |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                          |                                            |
| <p>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>・受付脇の机にご意見箱(「みなさまの声をお聞かせください」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>特になし。</p> |                                            |

### ③苦情解決の仕組みがあるか？

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

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                | 評価機関 チェック                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある                                                                                                                                                                                | <input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある |
| <input type="checkbox"/> 仕組みがない                                                                                                                                                                                           | <input type="checkbox"/> 仕組みがない            |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                   |                                            |
| <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>・資料(横浜市体育協会コンプライアンス規程(H24.9.1制定H25.3.1改訂))およびヒアリング</p> <p>&lt;仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>特になし。</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<br><input type="checkbox"/> 周知していない | <input checked="" type="checkbox"/> 周知している<br><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)><br>・「お客様の声」掲示までの流れ』を事務室脇掲示板に掲示している。                    |                                                                                |
| <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)><br>・チラシ等は、ラミネートをして美観に配慮している点。               |                                                                                |

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<br><input type="checkbox"/> 記録していない<br><input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない                      | <input checked="" type="checkbox"/> 記録している<br><input type="checkbox"/> 記録していない<br><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)><br>・ご意見箱綴りに投書をまとめ、スタッフ全員で回覧している点。<br>・「お客様からの情報記録簿」を毎日つけて、スタッフで回覧(問い合わせの種類も分別している)し、書式も適宜見直しがされ、改訂されている点。 |                                                                                                                         |

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<br><input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない<br><input type="checkbox"/> 対応策を実施していない<br><input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない | <input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している<br><input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない<br><input type="checkbox"/> 対応策を実施していない<br><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)><br>・資料(職員ミーティング議事録およびお客様からの苦情、要望、提案等記録簿)およびヒアリング                                                                                   |                                                                                                                                                                           |
| <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)><br>特になし。                                                                                                                               |                                                                                                                                                                           |

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|------------|-----------|
|------------|-----------|

|                                                                                                                                                       |                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 公表している                                                                                                            | <input checked="" type="checkbox"/> 公表している |
| <input type="checkbox"/> 公表していない                                                                                                                      | <input type="checkbox"/> 公表していない           |
| <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない                                                                                                                 | <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない      |
| <b>評価機関 記述</b>                                                                                                                                        |                                            |
| <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;<br/>         ・現場確認(「お客様の声掲示板」に案件と回答を掲示している)<br/>         &lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> |                                            |
| <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・受領日の記録がされている点。<br/>         ・ワープロでまとめられていて、個人情報などの漏洩を防いでいる点。</p>                                  |                                            |

### (3)公正かつ公平な施設利用

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

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

|                                                                                                                                                                                    |                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <b>指定管理者 チェック</b>                                                                                                                                                                  | <b>評価機関 チェック</b>                                 |
| <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              |
| <b>評価機関 記述</b>                                                                                                                                                                     |                                                  |
| <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;<br/>         ・「平成25年度 栄スポーツセンター人権研修資料」、「スタッフ研修出席確認表」。<br/>         &lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> |                                                  |
| <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・人権擁護研修を休館日を利用して、かつ、職員が講師を務めることにより従業員が参加しやすく、理解しやすいものになっている点。</p>                                                               |                                                  |

#### (4)利用者支援業務(トレーニング室)

①初回利用時に健康調査の間診を行っているか？

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                              | 評価機関 チェック                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 行っている<br><input type="checkbox"/> 行っていない                                                                                                            | <input checked="" type="checkbox"/> 行っている<br><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)><br>・栄公会堂・栄スポーツセンタートレーニング室管理・運営マニュアル2013年度版ver.1.3(2)<br><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)><br><br><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)><br><br>特になし。 |                                                                              |

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<br><input type="checkbox"/> 実施していない                                                                                                                                      | <input checked="" type="checkbox"/> 実施している<br><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)><br>・資料(栄公会堂・栄スポーツセンタートレーニング室管理・運営マニュアル2013年度版ver.1.5)<br><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)><br><br><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)><br><br>・写真と説明文を入れて理解を容易にしている点 |                                                                                |

#### (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<br><input type="checkbox"/> 行っていない                                                                                                                     | <input checked="" type="checkbox"/> 行っている<br><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)><br>・平成24年度託児事業実績報告および当日受付教室チラシ(1~3月)<br><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)><br><br><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)><br><br>・平成24年度の利用状況が156教室、187人利用である点。 |                                                                              |

## (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;<br/>                     ・資料(指定管理事業 教室事業一覧)</p> <p>&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><br><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>・平成25年度のスポーツ教室への延べ参加者数が、52事業、70,811人である点。</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;<br/>                     ・指定管理事業教室事業一覧</p> <p>&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><br><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>・脳血管疾患経験者のためのリハビリスポーツ教室を実施している点。<br/>                     ・体育が苦手な小学生向けの教室を実施している点。</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;<br/>                     ・「栄スポーツセンター平成25年度指定管理週間スケジュール表」をパソコン上で管理している。</p> <p>&lt;設定していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><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>特になし。</p> |                                            |

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

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                                   | 評価機関 チェック                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 行っている                                                                                                                                                                                                    | <input checked="" type="checkbox"/> 行っている |
| <input type="checkbox"/> 行っていない                                                                                                                                                                                                              | <input type="checkbox"/> 行っていない           |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                      |                                           |
| <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;<br/>           ・資料(スポーツ教室応募用紙および教室参加者名簿)<br/>           &lt;行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・抽選にはパソコンを利用し、効率的な運営をおこなっている点。</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>①教室の参加者募集要項及び当日受付教室は四半期毎に作成(各30,000部)し、新聞やフリーペーパー(情報誌など)への折込を行うとともに区役所・近隣施設へ配布。<br/>           ②毎月広報よこはま栄区版に定期教室や当日受付教室、イベントを掲載。<br/>           ③子ども向け教室周知のため、栄スポーツセンター近隣小学校(2校/全校生徒数分)へ募集要項を配布。<br/>           ④ホームページで、スポーツ教室の募集案内を定期的(年4回)に情報提供し、さらに当日受付教室や追加募集案内、イベントの募集案内等を掲載し、お客様への利用促進を図っている。<br/>           ⑤ウォーキング・ランニングステーションを設置し、区内のウォーキング・ランニング愛好者に情報を提供。<br/>           ⑥横浜市スポーツ情報サイト「ハマスポどっとコム」で、施設やサークル等の情報を提供。<br/>           ⑦定期的(約週1回)にメールマガジンを発行し、教室の募集やお知らせを配信。</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>広報よこはま栄区版、広報・チラシ、所長ブログ</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>特になし</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>・2色刷の輪転機を所有し、内部での印刷を可能にしている点。<br/>           ・HPのアクセス数が月30,000件を超えている点。</p> |

## (8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

| 指定管理者 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 評価機関 記述                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>&lt;窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①栄スポーツセンター運営方針をカードにして名札にいい、コンセプトの「スポーツに親しみ、喜びを体験できる施設」を実現するために全員研修を定期的実施。<br/>           ②電話対応は、施設名と氏名をお伝えし、コール2回以内で取るように心がけ、3回以上のコールの場合は、「お待たせいたしました」と出るように職員に電話対応を徹底。<br/>           ③受付カウンター周辺に総合案内パンフレット、個人利用予定表、トレーニング室利用案内等を設置し、初めてのお客様にわかりやすい案内を心がけている。<br/>           ④全職員が共通の顔写真入り名札とジャージを着用して施設職員とわかるようしている。<br/>           ⑤受付マニュアルによるOJTと研修後のテストを実施。<br/>           ⑥受付に老眼鏡・拡大鏡・筆談ボード・コミュニケーションボードを設置し、高齢者や障がい者でも利用しやすいよう配慮。</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>特になし</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>・建物総合管理の受託業者の現場担当者と面談した結果、着実に業務を遂行していると感じた点。</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>①体育室、研修室など利用場所、時間帯別に日々の利用者数を集計し毎月、四半期、年間実績を対目標値、前年同期比を用いて分析。<br/>           ②利用者アンケートを年4回実施し、アンケート結果をグラフ化して分析。自由記述で得られた要望・ご意見等は、速やかに対応するなど、業務改善に反映。<br/>           ③利用者アンケートは区へ報告するとともに、当協会のスポーツセンター合同事業評価会で他施設と情報共有を行い、改善につなげている。<br/>           ④お客様からご意見箱に寄せられて要望は、対応策について職員間で話し合い、回答を10日以内にロビーに掲示し、できる限り迅速に対応して業務改善に反映。<br/>           ⑤その場で解決できる事案については、ワンストップサービスとなるよう迅速に対応。</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>・のべ利用者数およびに当日受付教室者数が伸び悩んでいる点。<br/>           ・HPへのアクセスが利用増加まで結びついていない点。</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>・四半期毎に申込者率が低い教室事業について見直しをしている点。<br/>           ・利用者満足度調査結果で満足割合が低かった館内表示についてリニューアルして改善を加えた結果、利用者から好評である点。</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)>

・『お客様からの情報』として、受付で口頭で指摘されたことを記録に残し、スタッフで共有している。しかも、スタッフ専用なので、裏紙を使っており、環境への心配りも伺えます。

・『スタッフ利用アンケート』として、研修という形をとってスタッフが施設を利用し、利用者目線で改善点を探る試みがなされています。

<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)>

・ 地下駐車場入り口に掲示があるが、区役所の表記がないため、当該地下駐車場に関する苦情がスポーツセンターに来てしまうので、区役所に改善を求めます。

・ 合築施設・管理の強みを活かし、栄公会堂利用者を引き込むような事業展開を行い、利用者数増加を狙うことも考えられます。



### 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<br><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<br><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)>                                                                         |                                                                                                            |
| ・委託総合管理事業者が、機械警備だけでなく構内巡回を実施している点。                                                                         |                                                                                                            |

##### 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<br><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<br><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)>                                                                         |                                                                                                            |
| ・一日6回以上、職員が構内巡回している点。                                                                                      |                                                                                                            |

## (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                                |                                        |
| <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)>     |                                        |
| 特になし                                   |                                        |

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                                                |                                           |
| <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)>                     |                                           |
| ・ほとんど市所有の備品であるが、引き継いだ備品と新規購入の備品を台帳番号と現物添付の番号で照合確認できる点。 |                                           |

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。  
※すでに対応済み場合は、「安全性に関わる損傷等がない」と判断する。

| 指定管理者 チェック                                                      | 評価機関 チェック                                         |
|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない               | <input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない |
| <input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある                          | <input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある            |
| 評価機関 記述                                                         |                                                   |
| <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)>                              |                                                   |
| ・職員が目視・触診により利用開始前にチェックして、異常が認められれば使用禁止にし、軽微な不具合は職員が修理して対応している点。 |                                                   |

### (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><br><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>特になし</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><br><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>・屋外の廃棄物倉庫を強風対策のため、ベルトで固定している点。</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>①清掃点検はチェックシートに基づき、職員が一日6回実施。また、目視・触診等により行い異常箇所や遺失物の早期発見に努めている。異常が発見された場合は、お客様の安全を第一に考え「触れない」「近寄らない」などの使用禁止措置による初動体制を徹底。</p> <p>②日常清掃の他、床のワックス塗布や高所での窓拭きなどは専門の清掃業者へ委託し毎月の施設点検日に実施。定期清掃終了後には職員が検査を行っている。</p> <p>③トイレ・洗面所等の水回り清掃は、職員が一日6回実施し、清潔な環境を保持。</p> <p>④当協会では設備の最適化を実現するために効率的に管理サポートする体制(ファシリティ・マネジメント・システム)を導入。</p> <p>⑤樹木の剪定作業は、専門業者に作業を委託し景観を維持している。</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>・委託業者との契約書および現場責任者に対するヒアリング</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>特になし</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>特になし</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>・総合管理業者の現場責任者と面談した結果、質問に対して即座に的確な回答が得られた点。</p> |

## IV. 緊急時対応

### (1) 緊急時対応の仕組み整備

#### ①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                  | 評価機関 チェック                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 作成している                                                                                                                  | <input checked="" type="checkbox"/> 作成している |
| <input type="checkbox"/> 作成していない                                                                                                                            | <input type="checkbox"/> 作成していない           |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                     |                                            |
| <p>&lt;作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・「危機管理基本マニュアル」、「緊急時の初動対応の基本チェックシート」、「緊急連絡網」が作成されている。</p> |                                            |

### (2) 防犯業務

#### ①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 評価機関 チェック                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している                                                                                                                                                                                                                                       | <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している |
| <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない                                                                                                                                                                                                                                                             | <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない                       |
| <input type="checkbox"/> 評価対象外施設                                                                                                                                                                                                                                                                     | <input type="checkbox"/> 評価対象外施設                               |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                |
| <p>&lt;警備の内容についてチェック又は記述して下さい。&gt;</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input checked="" type="checkbox"/> その他(具体的に:警備員による巡回警備)</p> <p>&lt;協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・機械式警備に加えて、人的な警備を実施している点(業務委託契約書)。</p> |                                                                |

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                           | 評価機関 チェック                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している<br><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<br><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)><br>・現場での確認、業務委託契約書(平成25年4月1日)、鍵保管台帳(平成24年11月1日現在)<br><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)>                                                                                                   |                                                                                      |
| 特になし                                                                                                                                 |                                                                                      |

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<br><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<br><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)>                                                   |                                                                                      |
| ・6回/日以上巡回を実施していることを、「業務日誌」、「清掃点検チェック表」によって確認しました。                                    |                                                                                      |

### (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<br><input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある<br><input type="checkbox"/> チェックしていない | <input checked="" type="checkbox"/> チェックしている<br><input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある<br><input type="checkbox"/> チェックしていない |
| <b>評価機関 記述</b>                                                                                                              |                                                                                                                             |
| <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)>                                                                                          |                                                                                                                             |
| ・「トレーニング室日誌」にてトレーニング機器、「設備管理日誌」にて建物設備の管理を実施している。                                                                            |                                                                                                                             |

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<br><input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない<br><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<br><input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない<br><input type="checkbox"/> 研修を実施していない |
| <b>評価機関 記述</b>                                                                                                                    |                                                                                                                                   |
| <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)>                                                                                              |                                                                                                                                   |
| 「職員ミーティング(H26.1月)」                                                                                                                |                                                                                                                                   |
| <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)>                                                                             |                                                                                                                                   |
| ・2013年7月16日付で、正規職員(10名)を対象に事故防止研修が実施されていますが、アルバイト職員に対しては未実施になっています。                                                               |                                                                                                                                   |
| <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)>                                                                                                |                                                                                                                                   |
| ・月次にて開催されている運営母体の所長会を通してもたらされた緊急事態・苦情の発生事例を共有化したうえで、独自のヒヤリ・ハット集を作成して研修に活用している点。                                                   |                                                                                                                                   |

(4) 事故対応業務

①AED(自動体外式除細動器)を設置しているか?

※目視により確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                                                                      | 評価機関 チェック                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 設置している                                                                                                                                                                                                                                      | <input checked="" type="checkbox"/> 設置している |
| <input type="checkbox"/> 設置していない                                                                                                                                                                                                                                                | <input type="checkbox"/> 設置していない           |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                            |
| <p>&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><br><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>・1基のAEDを保有していますが、大人仕様と小児仕様に切り替えられるタイプとなっている点。</li> <li>・地域のイベント等でAEDの貸し出しのニーズがある場合には、当スポーツセンターを通して、外部にAEDを貸し出せる仕組みが整っている点。</li> </ul> |                                            |

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

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                                                          | 評価機関 チェック                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している                                                                                                                                                                                                                    | <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している |
| <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない                                                                                                                                                                                                                              | <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない           |
| <input type="checkbox"/> 研修を実施していない                                                                                                                                                                                                                                 | <input type="checkbox"/> 研修を実施していない              |
| <input type="checkbox"/> AEDを設置していない                                                                                                                                                                                                                                | <input type="checkbox"/> AEDを設置していない             |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                  |
| <p>&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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「AED訓練及びスタッフ研修会出席確認表」にて確認。</li> </ul> <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><br><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>特になし</p> |                                                  |

③その他事故対応策の研修等を実施しているか?(常勤・非常勤に関わらず)

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

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 評価機関 チェック                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している |
| <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない           |
| <input type="checkbox"/> 研修を実施していない                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <input type="checkbox"/> 研修を実施していない              |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                  |
| <p>&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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事故緊急事態対応訓練、救急救命訓練</li> </ul> <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><br><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>・救命訓練を毎月の頻度にて全職員を対象にして実施している点。</li> <li>・普通救命講習修了者のみならず、応急手当普及員(3名)、上級救命講習修了者(4名)を養成したうえで、1回/年の頻度で、当スポーツセンター所属の応急手当普及員が主催して、受講希望者に対しても普通救命講習を実施している点。</li> </ul> |                                                  |

④事故発生時の連絡体制を確保しているか?



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

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                             | 評価機関 チェック                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している                                                                                                                                                                                          | <input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している |
| <input type="checkbox"/> 体制を確保していない                                                                                                                                                                                                    | <input type="checkbox"/> 体制を確保していない           |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                |                                               |
| <p>&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;<br/>                     ・「職員名簿」、「緊急連絡体制及び連絡先」<br/>                     &lt;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)&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>特になし</p> |                                               |

## (5) 防災業務

### ①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか?

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

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

### ②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか?

※訓練の実施記録により確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                     | 評価機関 チェック                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 実施している                                                                                                                     | <input checked="" type="checkbox"/> 実施している |
| <input type="checkbox"/> 実施していない                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> 実施していない           |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                        |                                            |
| <p>&lt;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>・2回/年の頻度で避難訓練を実施しているが、そのうちの1回分の訓練は利用者にも参加を呼びかけて実施している点。</p> |                                            |

## (6) 緊急時対応全般 (その他)

### 評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

- ・災害対応型の自動販売機を設置し、災害時には飲料を無料で提供する体制を整えている点。
- ・1回/年開催している「スポーツ・レクリエーション・フェスティバル」に、所轄警察署と消防署の参加を要請するなど、日頃から地域関係行政機関との交流を図るように努めている点。

<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)>

- ・1回/年の頻度で、当スポーツセンター所属の応急手当普及員が主催して、受講希望者に対しても普通救命講習を実施して、有資格者の養成に貢献していますが、累計者数などの活動成果を開示することも検討する余地があります。

## V. 組織運営及び体制

### (1) 業務の体制

①スポーツセンターの開館時間中は、常時1名の責任者が配置されているか？

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                     | 評価機関 チェック                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 配置されている                                                                                                                                    | <input checked="" type="checkbox"/> 配置されている |
| <input type="checkbox"/> 配置されていない                                                                                                                                              | <input type="checkbox"/> 配置されていない           |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                        |                                             |
| <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;<br/> 「勤務表」にて検証。<br/> &lt;配置されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>特になし</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>・当スポーツセンターと併設されている施設(公会堂)との一体管理による人的な支援体制が構築されている点。</p> |                                                     |

③協定書等のとおり開館しているか？

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

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

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                | 評価機関 チェック                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している                                                                                                                                        | <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している |
| <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない                                                                                                                                                  | <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない           |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                   |                                                    |
| <p>&lt;協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・1回/月(第3月曜日)以外の休館事例はありません。ただし、トレーニング機器の入替設置工事に伴う「トレーニング室」の臨時休業が1日ありました。</p> |                                                    |

④事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※館内で公表しているかどうかを確認する。希望者のみに閲覧させている場合、事業計画書や事業報告書を閲覧できる旨をポスター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<br><input type="checkbox"/> 公表していない | <input checked="" type="checkbox"/> 公表している<br><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)><br>・当スポーツセンター独自ホームページと受付横に文書ファイル形式で閲覧可能な状態で情報開示しています。  |                                                                                |
| <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)>                                             |                                                                                |
| 特になし                                                                           |                                                                                |

## (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<br><input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある<br><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<br><input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある<br><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)>                                                                                           |                                                                                                                              |
| 「H25栄スポーツセンター研修計画」を確認した。                                                                                                     |                                                                                                                              |

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 評価機関 チェック                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している |
| <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない           |
| <input type="checkbox"/> 研修を実施していない                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <input type="checkbox"/> 研修を実施していない              |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                  |
| <p>&lt;確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;<br/>                     スポーツ研修出席確認表(H25.5.20,H25.8.19, H25.11.18,H26.1.20)</p> <p>&lt;研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)&gt;<br/>                     接遇研修、避難誘導研修、業務研修、更新設備機器の取扱研修、AED研修、個人情報保護研修、人権擁護研修</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>特になし</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>①研修は、年間計画に基づき、共通、専門・技術系などに分類して実施。また、外部機関が実施している研修会にも積極的に参加。研修で修得したスキルは、各施設で施設内研修やOJTを積極的に推進し職員間で共有するなど、常にスキルアップに努めている。</p> <p>②個人情報の保護や人権問題、ユニバーサルデザイン・サービスへの取組、心肺蘇生法及びAED操作の実技研修などをテーマに研修を実施。</p> <p>③研修受講に当たっては業務扱いとし、研修費用、交通費などを当協会が負担。</p> <p>④施設内研修は、全員が参加しやすい休館日に実施し、アルバイト職員含め、全職員が参加。なお、参加できなかった職員には資料配布及びポイント説明を行うなどのフォローを実施。</p> <p>⑤経理事務や運動指導実技等の職種別研修を実施し、スキルアップに努めている。</p> <p>⑥本部研修はイントラネットで1か月以上前に通知され、勤務調整に配慮している。</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>・個人出勤簿、研修会出席確認表にて検証しました。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>特になし</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>特になし</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<br><input type="checkbox"/> 情報共有していない                                                                                                                                  | <input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している<br><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)><br>・「スポーツセンター接遇研修(2014.1.20)」を検証しました。<br><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)><br><br><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)><br><br>・外部の研修への参加機会を1回/年は設けたうえで、研修の成果を組織内に水平展開している点。 |                                                                                    |

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<br><input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない<br><input type="checkbox"/> 作成していない           | <input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している<br><input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない<br><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)><br><br><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)><br><br>・「受付マニュアル」と「受付マニュアルセルフチェックシート」の一式が整備されています。 |                                                                                                                                |

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

| 指定管理者 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>&lt;その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①学識経験者(元大学教授)を招き、業務の効率化やお客様サービスの向上等についてアドバイスを頂き職員の資質の向上に役立っている。</p> <p>②当協会は年度職員研修計画に基づき、入社年次、職制、部門別等に研修体系を定めて実施。研修計画の中で施設の安全管理上の事項としては、応急手当普及員の資格取得、救命講習会の受講、施設保安警備に関する知識向上研修などを計画。</p> <p>③所長は業務を統括するとともに、職員の資質向上のため積極的にOJTを推進するなど、施設全体の業務水準の向上を図っている。</p> <p>④自施設や他施設で発生した事件、事故、トラブル等については、ヒヤリハット資料を職員が確認し、再発防止に努めている。</p> <p>⑤業務日誌、連絡ノート、コンピュータ上の共有伝言板等に伝達事項を記載し、出勤時に確認することを徹底。</p> <p>⑥施設の所長・副所長は事業計画に基づき、MBOを作成し能力向上・目標達成に努めている。</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>・「第3回栄SCアドバイザーミーティング議事録」、「参加者アンケート」を検証しました。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>特になし</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>・元大学教員の方を四半期毎に招聘して、運動生理学の観点を中心課題として、業務の効率化やお客様サービス向上に関する研修を通して、職員の資質の一層の向上に努めている点。</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<br><input type="checkbox"/> 整備していない | <input checked="" type="checkbox"/> 整備している<br><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)>                                             |                                                                                |
| ・運営母体の横浜市体育協会がプライバシーマークの認証を所得しており、当スポーツセンターも個人情報保護管理システムの適用範囲に位置づけられている点。      |                                                                                |

#### 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<br><input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない<br><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<br><input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない<br><input type="checkbox"/> 明確化していない |
| 評価機関 記述                                                                                                                          |                                                                                                                                  |
| <明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>                                                                                         |                                                                                                                                  |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>                                                                                               |                                                                                                                                  |
| ・所長が情報管理担当者に任命されています。                                                                                                            |                                                                                                                                  |

#### 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<br><input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない<br><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<br><input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない<br><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)>                                                                                                |                                                                                                                                   |
| ・個人情報保護研修は、職員のみならず、外部指導者(現在42名在籍)にも実施されている点。                                                                                      |                                                                                                                                   |



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><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・職員のみならず、外部指導者からも誓約書を取得している点。</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><br><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>・個人情報を記入する書類の冒頭に「個人情報の取り扱いについて」の注意書きが表記されている点。</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><br><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>・個人情報を記入する書類の冒頭に「個人情報の取り扱いについて」の注意書きが表記されている点。</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<br><input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない<br><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<br><input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない<br><input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない |
| 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;<br/>           「個人情報管理台帳」内に個人情報に関する管理手順が規定されています。<br/>           &lt;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)&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>・個人情報が入力されているコンピュータは、パスワードにての情報管理とワイヤにて盗難防止されている点。</p> |                                                                                                                                     |

#### (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<br><input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある<br><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<br><input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある<br><input type="checkbox"/> 適切に作成していない |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                |
| <p>&lt;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)&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>・収入日報(収納帳)、営業日報、H25年度発注伺及び支出伝票(消耗品等、修繕・備品・広告)、起案書綴りを検証した。</p> |                                                                                                                                |

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                  | 評価機関 チェック                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている<br><input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている<br><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<br><input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている<br>(具体的に: )<br><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)><br>・資料(横浜市体育協会経理規程第5条および第6条ならびに栄公会堂・栄スポーツセンター管理業務分担)<br><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)><br><br><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)><br><br>特になし。 |                                                                                                                                                |

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<br><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<br><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)><br>・ヒアリングおよび現場確認(会計システム上の総勘定元帳)<br><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)><br><br><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)><br><br>・総勘定元帳内に施設別人名勘定が存在している点 |                                                                                      |

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<br><input type="checkbox"/> 存在しない                                                             | <input checked="" type="checkbox"/> 存在する<br><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)><br><br><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)><br><br>・消耗品費(物販)、消耗品費、スポレク協賛金にかかる取引の伝票と総勘定元帳への転記状況を確認した。 |                                                                            |

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

| 指定管理者 チェック                                                                                                                                                                                                                       | 評価機関 チェック                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している                                                                                                                                                                                    | <input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している |
| <input type="checkbox"/> 適切に管理していない                                                                                                                                                                                              | <input type="checkbox"/> 適切に管理していない           |
| 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                          |                                               |
| <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;<br/>                     ・ヒアリングおよび現場確認</p> <p>&lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><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>・通帳と印鑑は場所を分けて保管している点。</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> <p>①事務局と施設間に光回線を使用したIP(インターネット回線利用)電話を導入し、通信費を10%削減。</p> <p>②エントランスやトイレにLED照明や人感センサーを設置し節電に努め、入口上の窓に職員手作りの遮光カーテンを設置、天窓に熱遮断フィルターを張るなど、室温上昇を抑制。</p> <p>③事務所内で裏紙利用を徹底し、プリントミスや過度な印刷をしないよう各職員に注意喚起を行うことで、事務用品の削減に努めている。</p> <p>④施設設備の最適化を実現するために管理サポートするシステム(FM)を導入。施設点検記録や光熱水使用量などの管理情報を一元管理し、施設の品質や状態を的確かつ迅速に把握することで、コストや負荷、管理時間の浪費等を改善。</p> <p>⑤各施設共通の消耗品の事務局一括契約や月次執行管理による計画的で無駄の少ない支出を実施。</p> <p>⑥設備機器は、長寿命化が図れるよう専門業者による定期的な保守点検を実施し、小破修繕で済むよう努めている。</p> | <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>・資料(平成24年度および25年度第2四半期収支報告書)およびヒアリング</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>特になし。</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>・電力契約を特定規模電気事業者(PPS)と締結し、電力料金の低減に努力している点。<br/>                     ・光水熱費が第2四半期比較で前年度の90%に削減できた点。</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>・協定書を超えたサービスである利用者ニーズに合わせた開館時間の延長など、利用者を増やす努力をしている点。</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>・延長開館のPRを積極的に行うとよい。</p> |

## VI. その他

| 指定管理者 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 評価機関 記述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>&lt;①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①「横浜市スポーツ推進計画」の4つの目標『子どもの体力向上方策の推進』、『地域スポーツの振興』、『高齢者・障害者スポーツの推進』、『トップスポーツとの連携・協働の推進』に基づき、当協会としての役割や責任を踏まえ、以下について連携・協働。<br/>           ②栄区が認定を受けたセーフコミュニティについて、スポーツ余暇安全対策分科会のメンバーとして、怪我予防のための意識啓発、高齢者向けのスポーツ活動の実施に協力。<br/>           ③子ども青少年局の子育て家庭応援事業「ハマハグ」協賛認定施設として登録。<br/>           ④健康福祉局の「優待施設利用促進事業」への協力として、毎月2回、高齢者を対象にトレーニング室利用料金の割引を実施。<br/>           ⑤毎年、窓面にゴーヤを育成して緑のカーテンを設置し、横浜市が推進する「緑のカーテン事業」に協力。<br/>           ⑥栄区主催の区民イベント「栄区民まつり」において、区体協・さわやかスポーツ普及委員会と連携し、イベントを開催。</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。</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>特になし</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>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①横浜市推奨の「さわやかスポーツ」をさわやかスポーツ普及委員会、人材登録者と協働して、区内の地域イベントで実施するとともに、運動指導等のツールとして活用。<br/>           ②条例時間外(早朝、夜間)及び年末年始(12月28日、1月4日)の営業を実施し、お客様へのサービス向上に努めている。<br/>           ③高齢者の健康維持・介護予防の重要性が高まっていることを受け、運動を通じた健康づくりが実践できるように高齢者向け健康体操「はまちゃん体操」の普及啓発に努めている。<br/>           ④疾病予防や健康づくり機能を拡充するため、健康増進施設の認定を取得(平成23年9月27日取得)し、さらに今後は指定運動療法施設の認定を目指している。<br/>           ⑤世界の子供達へワクチンを支援するため、お客様とともにペットボトルキャップ募金に取り組んでいる。<br/>           ⑥横浜スポーツ医師会と連携し、毎月専門医による無料相談会を開催し、安心安全に運動に取り組める環境づくりを実現。</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、関係者へのヒアリング</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>・階段のステップの蹴上がりというデッドスペースを有効活用するとともに、視線の高さも考慮して案内表示している点。</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>・機材搬入口の車止めが引き抜くタイプで作業性が悪い点を考慮して、新型に更新する可否について横浜市と協議することを検討の余地があります。<br/>           ・地下駐車場入り口の現行掲示には、スポーツセンターと公会堂のみの名前が入っていますが、より正しい表記である「区役所第2駐車場」という表記変更を、横浜市栄区に対して要請することが望まれます。</p> |



◆参考:評価に必要な資料・評価項目の根拠

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

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





| 大分類                                               | 中分類                                                 | 評価項目                                            | 指定管理者 チェック                   | 評価機関 チェック                    |            |       |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------|-------|
| Ⅱ. 利用者サービスの向上                                     | (1) 利用者アンケート等の実施・対応                                 | ①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？             | レ 年1回以上実施している                | レ 年1回以上実施している                | レ          | アンケート |
|                                                   |                                                     |                                                 | 実施していない                      | 実施していない                      |            | その他   |
|                                                   |                                                     | ②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？                  | レ 課題を抽出している                  | レ 課題を抽出している                  |            |       |
|                                                   |                                                     |                                                 | 課題を抽出していない                   | 課題を抽出していない                   |            |       |
|                                                   |                                                     |                                                 | 特に課題がない                      | 特に課題がない                      |            |       |
|                                                   |                                                     | ③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？              | レ 対応策を実施している                 | レ 対応策を実施している                 |            |       |
|                                                   |                                                     |                                                 | 一部対応策を実施していない                | 一部対応策を実施していない                |            |       |
|                                                   |                                                     |                                                 | 対応策を実施していない                  | 対応策を実施していない                  |            |       |
|                                                   |                                                     | ④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？                  | レ 公表している                     | レ 公表している                     |            |       |
|                                                   |                                                     |                                                 | 公表していない                      | 公表していない                      |            |       |
|                                                   |                                                     |                                                 | 非該当                          | 非該当                          |            |       |
|                                                   |                                                     | (2) 意見・苦情の受付・対応                                 | ①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？ | レ 情報提供している                   | レ 情報提供している |       |
|                                                   | 情報提供しているが、一部不備がある                                   |                                                 |                              | 情報提供しているが、一部不備がある            |            |       |
|                                                   | 情報提供していない                                           |                                                 |                              | 情報提供していない                    |            |       |
|                                                   | ②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？ |                                                 | レ 設置している                     | レ 設置している                     |            |       |
|                                                   |                                                     |                                                 | 設置していない                      | 設置していない                      |            |       |
|                                                   | ③苦情解決の仕組みがあるか？                                      |                                                 | レ 仕組みがある                     | レ 仕組みがある                     |            |       |
|                                                   |                                                     |                                                 | 仕組みがない                       | 仕組みがない                       |            |       |
|                                                   | ④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？                             |                                                 | レ 周知している                     | レ 周知している                     |            |       |
|                                                   |                                                     |                                                 | 周知していない                      | 周知していない                      |            |       |
|                                                   | ⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？                      |                                                 | レ 記録している                     | レ 記録している                     |            |       |
|                                                   |                                                     |                                                 | 記録していない                      | 記録していない                      |            |       |
|                                                   |                                                     |                                                 | 苦情等が寄せられていない                 | 苦情等が寄せられていない                 |            |       |
|                                                   | ⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？                           | レ 対応策を実施している                                    | レ 対応策を実施している                 |                              |            |       |
|                                                   |                                                     | 一部対応策を実施していない                                   | 一部対応策を実施していない                |                              |            |       |
|                                                   |                                                     | 対応策を実施していない                                     | 対応策を実施していない                  |                              |            |       |
|                                                   | ⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？                               | レ 公表している                                        | レ 公表している                     |                              |            |       |
|                                                   |                                                     | 公表していない                                         | 公表していない                      |                              |            |       |
|                                                   |                                                     | 苦情等が寄せられていない                                    | 苦情等が寄せられていない                 |                              |            |       |
|                                                   | (3) 公平な公正な施設                                        | ①人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず) | レ 全ての職員に実施している               | レ 全ての職員に実施している               |            |       |
|                                                   |                                                     |                                                 | 一部の職員に実施していない                | 一部の職員に実施していない                |            |       |
|                                                   |                                                     |                                                 | 研修を実施していない                   | 研修を実施していない                   |            |       |
|                                                   | (4) 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？                          | レ 行っている                      | レ 行っている                      |            |       |
|                                                   |                                                     |                                                 | 行っていない                       | 行っていない                       |            |       |
|                                                   | ②利用者が快適にトレーニング機器を使うよう、利用方法や注意事項に関する説明を実施しているか？      | レ 実施している                                        | レ 実施している                     |                              |            |       |
|                                                   |                                                     | 実施していない                                         | 実施していない                      |                              |            |       |
|                                                   | (5) 託児サービス                                          | ①託児サービスを行っているか？                                 | レ 行っている                      | レ 行っている                      |            |       |
|                                                   |                                                     |                                                 | 行っていない                       | 行っていない                       |            |       |
|                                                   | (6) スポーツ教室事業                                        | ①スポーツ教室事業の対象者は、各年齢層を網羅しているか？                    | レ 網羅している                     | レ 網羅している                     |            |       |
|                                                   |                                                     |                                                 | 網羅していない                      | 網羅していない                      |            |       |
| ②スポーツ教室事業は多様な種目を網羅しているか？                          |                                                     | レ 網羅している                                        | レ 網羅している                     |                              |            |       |
|                                                   |                                                     | 網羅していない                                         | 網羅していない                      |                              |            |       |
| ③スポーツ教室の設定数等を、優先利用枠の範囲内で設定しているか？                  | レ 設定している                                            | レ 設定している                                        |                              |                              |            |       |
|                                                   | 設定していない                                             | 設定していない                                         |                              |                              |            |       |
| ④初心者の市民(在勤・在学を含む)を優先する抽選方法や往復ハガキスタイルの申込方法を行っているか？ | レ 行っている                                             | レ 行っている                                         |                              |                              |            |       |
|                                                   | 行っていない                                              | 行っていない                                          |                              |                              |            |       |
| 不備の数                                              |                                                     |                                                 | 0                            | 0                            |            |       |
|                                                   | (7) 基                                               | ①協定書等のとおり建物・設備を管                                | レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している | レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している |            |       |



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



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

