

横浜市指定管理者第三者評価制度

瀬谷 スポーツセンター
評価シート

評価機関名：公益社団法人けいしん神奈川

平成25年3月

目次

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

評価結果の総括

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

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I 地域及び地域住民との連携	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や仲間づくりを支援。また、託児ルームを設置し、教室利用以外は子育て世代のお客様に託児ルームを解放。②区民への還元イベント等をスポーツ推進委員、青少年指導員、区体育協会、さわやかスポーツ普及委員会等、区内の各種団体及び地域指導者と連携して実施。③老人クラブや地域ケアプラザなど、地元団体等が行う大会に会場提供・用具貸出・運動指導等で協力。④地域ケアプラザとの共催事業としてカローリング交流会を実施。また、中屋敷や阿久和等、地域との連携を行い高齢者向けの生活体力測定等を実施。⑤区内中学校(3校)の職業体験や小学校(2校)の社会見学の受け入れに協力。⑥瀬谷区連携担当職員を配置し、協働して生活習慣病予防教室の開催、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。⑦区、町内会、区体育協会等の会議に出席。	地域に密着したスポーツの普及・振興と、健康づくりの拠点づくりを目指して、積極的に地域貢献に励んでいます。乳幼児から高齢者までを対象とした各種教室を企画し実施しています。また託児ルームも設置しています。区内の団体及び地域指導者と連携し各種イベントを実施しています。老人クラブ等地元団体が行う大会に対し会場の提供、用具の貸出、運動指導の協力を行っています。地域ケアプラザと共催のカローリング交流会を実施しています。また、地域との連携による高齢者対象の生活体力測定も実施しています。区内中学生の職業体験や小学校の社会見学の受け入れを行っています。生活習慣病予防教室の開催、体力測定の実施、地域住民への運動指導、地域イベントへの助言・支援を行っています。
II 利用者サービスの向上	①利用者アンケートを四半期ごとに実施し、結果から課題抽出、対応策の検討を行い、運営に反映。また、対応策をホームページや館内掲示板に掲載して周知。②ご意見箱を設置し、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載。③当センター内に託児ルームを設置し、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。④レンタルロッカーの設置、スポーツ用品の販売、レンタル品の用意等、お客様の利便性向上のための環境を整備。⑤トレーニング室に常時スタッフを配置し、お客様の様々なニーズにあったプログラムを提供。⑥初めてのお客様に施設の利用方法を丁寧にわかりやすく説明。⑦ユニバーサルサービスの実践のため、接客、個人情報、人権啓発等の研修を実施するとともに、職員間で協会接客マニュアルに基づいた接客の共通認識を図ることで、ホスピタリティマインドあふれるサービスを提供。	ユニバーサルデザイン7原則を基本に、利用者の満足度を高めるための活動を活発に行っています。職員の接客に特に配慮しています。3ヶ月毎に実施する利用者アンケートと、ご意見箱への投稿結果から、課題を把握し、対応方法について職員間で共有し、その結果を館内掲示しています。利用者のニーズに適した教室の企画と公平な運営に留意しています。レンタルロッカーの設置、スポーツ用品の販売、レンタル品の用意など利用者の利便性向上のための環境を整備しています。トレーニング室と駐車場の混雑情報をホームページで2時間毎に提供しています。トレーニング室に常時スタッフを配備し、お客様のニーズにあったプログラムの提供と機器の適切な利用方法を説明しています。利用者のセンター開設以来の利用日数累計を壁に掲示しトレーニング継続の励みづけを行っています。
III 施設・設備の維持管理	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、施工後に内容を確認・確認し、業務品質を維持。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「触れない」「近寄らない」などの使用禁止措置による安全性を維持。③日常清掃では対応できない床のワックス塗布や高所での窓拭きなどを専門の清掃業者へ委託し、毎月1回実施。④樹木の剪定作業を専門業者に委託し、樹木の種類や大きさなどに応じた適切な剪定、高所作業での剪定、専用薬剤の散布等を実施。⑤設備の最適化を実現するため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。⑥ごみ処理は横浜市のルールに従い分別を行い、保管場所の衛生管理を適切に実施。	施設の維持管理は、毎日の清掃や点検が確実に行われ、塵一つなく館内が清潔に保たれています。また日常の巡回についても、しっかり行われています。樹木の剪定は、写真にて記録されており、環境管理面で工夫がされています。設備管理では、横浜市体育協会の管理システム、ファシリティマネジメントシステムが有効に活用され、適切な管理が行われています。ごみ処理についてのルールは、しっかり守られており、記録されています。各種大会での、ごみの大量発生時の対応も確実に行われ、分別等適切な衛生管理が行われています。鍵の管理については、鍵の数が非常に多く、若干雑然としています。適切な区分け等の工夫を行うと、よりよくなると思います。施設・設備の維持管理については、体育協会の管理指導に基き、確実に実行されており、問題点も見られず、快適な施設・設備の維持管理がなされています。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>①危機管理マニュアルを整備し、瀬谷警察署や瀬谷消防署と緊密に連携した危機管理体制を構築。また、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、訓練や研修を実施。②受付正面に自動体外式除細動器(AED)を設置。③緊急時対応として消防、警察、区役所などに連絡を迅速に行えるよう短縮ダイヤルを設定。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。⑤区民の初期避難拠点として一時避難された方々のための災害対策品や防災備品、食糧を自主的に備蓄。また、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。⑥他のスポーツセンターで起きた事故状況を協会内ネットワークに掲載することで情報を共有。また、定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>消防署や警察署と連携した危機管理体制に関しては適切に行われています。防災訓練等については、地域の住民に参加の働きかけを行っており、地域住民とのコミュニケーションの向上に力を入れています。AED操作研修や救命研修も実施されています。避難拠点については、3・11以降、地震等災害への対応が強くとめられてきており、初期避難場所としての役割があり、確実な取り組みがなされています。安全対策は、横浜市体育協会のネットワークの活用により、他の施設を含めて情報の共有が進んでおり、最適なサービス提供が行われています。緊急時連絡網の公表については、緊急時に迅速に対応をとるための視点での検討が必要です。</p>
V 組織運営及び体制	<p>①所長・副所長は施設運営10年以上の経験者を配置。職員は各種資格を保有し、お客様が安全で効果的に運動を実施できるようサポートを実施。②開館時間中は常時責任者を配置するとともに、各部署で欠員が生じないように体制を整備。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。また、休館日に全員研修を行うことで、職員間の共通認識を図るとともに情報を共有。④年間計画に基づき業務、所属、事業所、階層、専門に応じた研修を実施。⑤経費削減の取組として、事務所内での裏紙の徹底するとともに、プリントミスや過度の印刷をしないよう各職員に注意喚起を実施。また、事務用品全般の経費削減を図るため、当協会教室消耗品等の一括購入を実施。⑥神奈川工科大学の教授を四半期(年4回)ごとに招き、業務の効率化やお客様サービスのアドバイスを頂くことで、職員の資質を向上。</p>	<p>事務室内に貼られている職員勤務割振表にて、職員配置の状況が常に明確化されており、責任者の常時配置を明確にし、利用者へのサービス提供や安全に対し万全の体制をとっています。配置されている職員がどのような人なのか利用者に分かるような工夫があると更によいと思います。開館時間を前後少し延長し規定時間をフルに利用者が活用できるようキメの細かなサービスを行っています。横浜市体育協会の研修体制と研修計画に基づき、研修費用の負担なく、職員全員に対し、他の施設と統一した充実した研修を行っています。グループウェアや連絡帳を活用し、常時情報共有に努めています。年4回福祉・人間工学を専門とする大学教授によるセミナーを継続して実施し、職員の資質向上に努めています。個人情報保護についてはプライバシーマークの認定を受け、個人情報の徹底管理に努めています。</p>
VI その他	<p>①南瀬谷自治連合会と協働してスポーツセンター内に憩いの場としてコミュニティカフェを設置し、高齢者の仲間作り、地域コミュニケーションの促進を図るとともに、障がい者の自立支援を促すため、月1回製作品販売のコーナーを設置。②神奈川工科大学及び同大学健康福祉支援センターとの協働事業として、中高年の方に生活体力測定を実施。また、中高年者、高齢者向けに横浜市推奨の『はまちゃん体操』を普及啓発。③瀬谷水緑の健康ウォークサポーター会と連携してウォーキング事業を実施し、区内の魅力をアピール。④疾病予防や健康づくり機能を拡充するために、健康増進施設として認定(平成23年9月20日取得)。また、申請中の指定運動療養施設の認定を受けることで、医療費控除の対象となる施設になるなど、より高度なスポーツ施設を実現。⑤瀬谷区でスポーツ活動の一役を担うスポーツ推進委員の実技等の支援を実施。</p>	<p>横浜市スポーツ推進計画や、瀬谷区福祉保健計画に基づき、健康づくりと高齢者介護に焦点を合わせ、市や区と連携・協働し、地域イベントの実施に取り組んでいます。また、高齢者向けの横浜市の健康体操「はまちゃん体操」の普及啓発にも協力をしています。スポーツ活動だけではなく、書道、華道、手芸、フラワーアレンジメントなどの文化活動にも力を入れています。横浜市のスポーツセンターでは唯一、スポーツセンター内に憩いの場として「コミュニティカフェ和」を設け、地域住民のコミュニケーションの場を積極的に提供しています。</p>

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜地域におけるスポーツ振興事業の促進、支援の取組の内容について記述して下さい。(400字以内)＞</p> <ul style="list-style-type: none">・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や仲間づくりを支援しています。また、当センター内に託児ルームを設置し、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しています。・区内中学校(3校)の職業体験実習や、小学校(2校)の社会見学の受入れに協力しています。・瀬谷区連携担当職員と協働して地域の生活習慣予防教室、体力測定、親子で楽しむスポーツ等の実施、その他地域イベントへの助言、協力をしています。・スポーツレクリエーションフェスティバルでは、スポーツセンターの教室参加者や利用団体の日頃の練習成果発表の場として、発表会を実施するなど、区民への還元イベントとして開催し、区内のスポーツ振興に寄与しています。・各地域に体育用品(体操マット、跳び箱、平均台等)やさわやかスポーツ用具の貸し出しを行っています。	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>事業計画書、事業報告書及び当日のヒアリングから確認しました。</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>地域と協働したスポーツ振興と健康づくり事業に努力しています。地域に密着したスポーツセンターとして、スポーツの普及・振興を図っており、地域貢献に積極的に協力しています。</p>

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><区、区体育協会等の関係機関及びスポーツセンター利用団体、自治会町内会等の地域団体や地域住民との交流・連携に関する取組の内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・瀬谷フェスティバル、スポーツレクリエーションフェスティバル等のイベントを、区体育協会、瀬谷区さわやかスポーツ普及委員会等と連携をして開催することで、区のスポーツ振興を図っています。 ・5地域ケアプラザと共催してカラーリング交流会を企画・実施しています。また、中屋敷・二ツ橋第2・阿久和地区と連携を行い、高齢者向けの生活体力測定等を実施しています。 ・区体育協会と密に連絡をとりながら、各種目団体の大会・講習会で運動指導や運営スタッフとして協力しています。 ・地元の区老人クラブ連合主催の大会が開催される際には、机や椅子等を貸し出しやけが防止のための準備体操を実施するなど、大会運営への協力を行っています。 ・南瀬谷連合青少年指導員主催の夏休みイベントに会場提供を行っています。 ・「区賀詞交歓会」、「区体協総会」、「さわやかスポーツ総会」、「南瀬谷連合会議」に出席して地域との交流を図っています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>事業計画書、事業報告書及び当日のヒアリングから確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>瀬谷区地域振興課と調整を図りながら、瀬谷区スポーツ推進委員連絡協議会との連携や、瀬谷区体育協会など地域団体との協働により、スポーツ振興に努力しています。イベント現地へ積極的に出向いたり、用具の無料貸出をしています。</p>

(2) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当スポーツセンターは、近隣小学校の通学路にあたるため、万一の時の安全確保に対する協力が、連合町内会やアンケートのなかからも求められています。これに関し現在、センターの早朝開館および閉館時間の延長について関係者間で協議中で、認められれば実施する予定です。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地域団体や自治会町内会との交流・連携に熱心です。さらには、講座の企画や利用者の拡大への協力が得られるような、より親密な関係強化が望まれます。</p>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 四半期毎に1回約2週間の期間で回収しています。前回の回収は200名です。	
<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)> 指定管理者である横浜市体育協会作成のアンケート用紙を用いて他のスポーツセンターと同時期に行っているので比較しやすくなっています。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 過去の実績記録とヒアリングから確認しました。	
<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)>	
数値分析と自由意見の定量・定性の両面から課題抽出しています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 事業計画書にアンケートを業務水準の向上につなげるとの記載があり、ヒアリングでも確認しました。	
<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)>	
予算を伴わないものについては現場で即実施し、協会として全体として検討を要すものについては所長会議で検討調整し、区関係機関に対応策を提案しています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・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 <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ホームページ・事業報告書から集計分析結果を確認しました。	
<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)>	
「利用者満足度評価結果」は利用者の属性と満足度に分かれ、満足度調査に関しては、スタッフの接遇状態や館内の状況さらにプライバシーへの配慮など利用しやすいかどうかを「満足」から「不満」までの5段階に評価してもらい、集計結果を発表しています。	

(2) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している
<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある	<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<p><一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>第1体育室入口脇の壁面に「ご意見ダイヤルの案内」が貼り付けてあり、ホームページでも案内しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>受付にご意見箱が置かれ、用紙・筆記具もあって容易に苦情や意見を寄せることができます。ホームページでもメールでの申し出を案内していますが利用者はいません。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者からの苦情や意見の受付は匿名でも可能なため、思いついた時に申し出ることができるようにしています。また、ご意見・ご要望等をいつでも自由に投書・投稿できる環境を整備するようスタッフに指導しています。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>回収は所長が行い内容を確認しました。</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>スタッフに対する個人的な投書もあるので、開封は所長が直接おこなっています。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述			
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>館内掲示やホームページによって周知を図っています。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ご意見箱の投稿に対しては原則1週間以内に返事をしており、反応が早いので好評です。23年度は20件、24年度は30件(現時点)と利用が増えています。</p>			

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述			
<p><記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>調査、反省、対応などを明確にして記録しておく、次に同様なご意見が寄せられた場合に対応がしやすいです。</p>			

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述			
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>寄せられたご意見への回答(館内掲示)から対応の内容を確認しました。</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>対応を早く回答できるよう職員会議で審議検討しているが、緊急度の高いものは、所長が対応策を職員全員と根回ししながら早期解決を目指し、当所内だけでは解決できない問題に関して関係先との調整に注力しています。</p>			

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1 つ以上の媒体（館内掲示・広報紙誌・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
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館内掲示の現物を確認しました。</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>公序良俗に反するものでない限り、個人情報漏洩に配慮しつつ公表しています。</p>	

(3)公正かつ公平な施設利用

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 市体育協会が計画的に各センターより職員を集めて研修を実施していることをヒアリングで確認しました。</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>所長を人権啓発推進者として配置し、職員の研修は勤務の一部であると位置づけています。研修を終えた正規職員が非常勤職員に対し要点を説明し、人権擁護の徹底を図っています。</p>	

(4) 利用者支援業務(トレーニング室)

①初回利用時に健康調査の問診を行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 事業計画書に利用者のトレーニング支援は運動指導員が行うと明記してあります。 <行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者の健康状態と利用の目的に見合った最適な運動プログラムを運動指導員が作成するために、健康調査が必要であることを説明しています。</p>	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 事業計画書に機器の利用方法などを丁寧に説明するとの記載を確認しました。 <実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者の体力や能力に合わせて利用条件を設定するよう指導しています。</p>	

(5) 託児サービス事業

①託児サービスを行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 託児コーナーを現場にて確認しました。 <行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>託児コーナーは解放された状態にあり、楽しい雰囲気になっています。</p>	

(6)スポーツ教室事業

①スポーツ教室事業の対象者は、各年齢層を網羅しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している	<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している
<input type="checkbox"/> 網羅していない	<input type="checkbox"/> 網羅していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 募集案内、教室事業一覧から確認しました。</p> <p><網羅していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>乳幼児、学童、16歳以上とあらゆる年齢層に応じた講座が用意してあります。</p>	

②スポーツ教室事業は多様な種目を網羅しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している	<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している
<input type="checkbox"/> 網羅していない	<input type="checkbox"/> 網羅していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 事業計画書や募集案内で確認しました。</p> <p><網羅していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>シェイプアップ、健康づくりなどを網羅し、高齢化社会に対応する体操教室を重要課題としています。乳幼児・小中学生の発育発達過程に必要な様々な種目を企画開催しています。</p>	

③スポーツ教室の設定数等を、優先利用枠の範囲内で設定しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設定している	<input checked="" type="checkbox"/> 設定している
<input type="checkbox"/> 設定していない	<input type="checkbox"/> 設定していない
評価機関 記述	
<p><設定内容について記述して下さい。(100字以内)> 教室事業一覧(週間、月間スケジュール)から確認しました。</p> <p><設定していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>スポーツ教室の設定は優先利用枠の範囲で設定されています。また、空き具合は館内入口に書き出され、ホームページでも公表し、利用を促しています。当日参加型の教室も用意されています。</p>	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 教室申込案内のハガキのなかに応募の手順が書かれています。 <行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>応募数が定員超過の場合、公開抽選するとし、抽選は市内在住・在勤・在学の初めての参加者を優先しています。</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><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・教室の参加者募集要項は年4回、当日受付教室は年2回春と秋に作成(毎37,500部)し、毎回新聞折り込みを行うとともに、区役所、近隣施設へ配布しています。 ・定期的に広報よこはま瀬谷区版に定期教室やイベントを掲載しています。 ・子ども向け教室は、子ども用の専用チラシ(裏面に保護者向けの教室を掲載)を瀬谷区内市立小学校(全生徒数分)に配布しています。 ・幼児向け教室は、教室のチラシを幼稚園、保育園に配布しています。 ・ホームページで定期的に施設のトレーニング室・駐車場の混雑情報を掲載(約2時間ごとに更新)するとともに、スポーツ教室の募集案内を定期的(年4回)に情報提供しています。 ・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しています。 ・相鉄バス(30台)に施設案内やスポーツ教室の募集などの広告を掲載しています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>パンフレット、ホームページ、および事業計画書から確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>各種媒体を上手に組み合わせ、限られた予算のなかで広報活動を有効に展開しています。特にホームページが充実しており、施設の情報を数多く提供しています。駐車場とトレーニング室の混雑情報なども毎日2時間毎に提供しています。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ユニバーサルサービス実践のため、接遇、個人情報、人権啓発などの職員研修を実施し、平等公平への意識やサービスの向上に努めています。また、職員間で協会接遇マニュアルに基づいた共通認識を持つことで、ホスピタリティマインドあふれるサービスを提供しています。 ・電話はコール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しています。また、対応の際には、施設名及び職員名をお伝えしています。 ・受付カウンター周辺に総合案内パンフレット、個人利用予定表、トレーニング室利用案内等を設置し、初めてのお客様にわかりやすい案内を心がけています。 ・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にしています。 ・初めてご利用のお客様には、各室の説明や利用方法等を丁寧に分かりやすく説明しています。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ユニバーサルデザインを踏まえたサービスの提供に専念するよう職員の指導・研修を進めており、その成果は随所に見られます。全職員が共通の顔写真入り名札とジャージを着用し施設職員とすぐわかるようになっています。</p>

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・体育室、研修室など利用場所、時間帯別に日々の利用者数を集計し毎月、四半期、年間実績を分析しています。 ・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するなど、分析しています。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、業務に反映しています。 ・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、改善につなげています。 ・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を行い、回答をスポーツセンターロビーに掲示し、できる限り迅速に対応して業務に反映させています。 ・利用時間延長について南瀬谷連合にアンケートを実施し、結果をもとにお客様の利便性向上に向けた協議を継続して実施しています。 ・教室参加者のニーズに合った教室運営を常に心がけています。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者からの意見を「接遇研修」にいかすなど、接遇の向上を目指しています。利用者アンケート、ご意見箱、利用実績分析などからの改善に対する情報を全員で共有しています。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

利用者のためのスポーツセンターという認識が高く、どうしたらスポーツに親しみ当センターを利用する区民が増えるかという問題意識を全職員が持っています。

<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)>

利用者アンケートの結果は集計結果(実数・割合)だけが公表されていますが、前回との比較があれば更に良いと思います。

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常保守管理及び定期点検の実施状況を確認するため、評価対象期間のうち任意で1カ月分を抽出し、記録が存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
日常の保守管理については、業務の基準・維持管理にもとづき、年間保守計画を立案し、委託業者・職員による点検が行われています。点検の各項目について、毎回、担当者が捺印により確認をしています。また、点検内容について、職員による確認のための、見回りチェックがしっかりされていることも、ヒアリングにより確認しました。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
事業計画書の清掃業務に定められている内容にもとづき清掃が行われています。清掃を行うごとのチェック確認も確実に実施されています。確認方法は、チェックリストへの捺印により行われています。また、当日の現場確認により、実際の定期点検の状況も目視により確認できました。館内の清掃がしっかり2時間ごとに行われていることにより、施設全体が非常に清潔に保たれていることを現場にて確認しました。	

(2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、スポーツセンター(市所有)の備品台帳があるか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p><備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>横浜市体育協会主導の下に、各スポーツセンター共有のファシリティマネジメントシステム(MyWebPotrtalOffice)にて、備品の管理を行っています。備品台帳は、システムの活用により管理状態が確実に把握されています。</p>	

②スポーツセンター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>今年度、新規購入した備品は、①書棚、②ランニング、エアロバイクの2種類ある。両方とも現物にて存在を確認しました。また、任意の5つの備品についても現物を確認しました。備品台帳はデータベース化されており、確実に管理されています。</p>	

③利用者が直接使うスポーツセンターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>備品はデータベースにより、購入年数等が確実に把握されています。日々の職員の目視による確認もしっかり行われています。安全に関わる損傷等に対する対応も、マニュアルにより決められており、徹底されていることを目視、ヒアリングにて確認しました。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ゴミの回収は、業務の基準の廃棄物処理業務にもとづき実施されています。ゴミの回収は、ルートごとに記録がされています。現場確認により、ゴミ容器の管理上での不具合や漏れ・長期間放置がないことも確認しました。屋外のゴミ置き場も、近隣への配慮を考え、道路から見えない工夫を行っています。</p>	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p><適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>業務の基準に記載されている、横浜市の分別基準にもとづき管理されています。また、ゴミの資源化率を記録し、エコやリサイクルへの対応もとられています。</p>	

(4) 利用者視点での維持管理

施設が市に所属する施設に限り、及び、その施設に属しているが、

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・清掃点検は点検項目と回数ルートなどを定めたチェックシートに基づき、職員が一日6回実施しています。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ます。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「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築いています。 ・日常清掃では対応できない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一度の施設点検日に実施しています。定期清掃終了後には職員が検査を行っています。 ・樹木の剪定作業は、樹木の種類や大きさなどに応じて適切な施工をする必要があります。特に、高木剪定管理に対する高所作業や、専用薬剤の散布等を専門業者に作業を委託しています。 ・当協会設備課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)を導入しています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>館内の目視による現場確認、提示いただいた清掃チェックリスト、および、ヒアリングにより確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館内が非常に高いレベルで清潔に保たれていることを確認しました。外部委託の清掃も2時間ごとに2名体制により確実に行われています。異常時の対応も、三角コーンでの対応が定められており、職員に徹底されていました。樹木管理は、写真を活用しビジュアルな管理が行われており、一目でわかる工夫がされています。また、横浜市体育協会として施設管理関係をシステム化しており、当施設も適切な施設管理が行われています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>横浜市体育協会が構築している、ファシリティ・マネジメント・システムが施設管理に非常に有効に活用されています。単に、実績の取りまとめだけでなく、ガス・水道・電気等は使用状況の前年同期比較を行い、使用内容の改善に結び付けています。また、支払いシステムとの連動により、業務の効率化に結びついています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>将来の課題としては、日報等報告関係に手書き書類がまだありました。日々の報告関係もデータベース化が出来ること、データ・テキストマイニングにより、問題点や課題の共有化等業務の向上に繋がると考えます。</p>

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 鍵の保管場所は現場にて確認。管理方法はヒアリングにて確認しました。 <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>鍵は、利用者の目には入らない職員室の中に保管されています。体育室・更衣室等日常的に利用する鍵と、その他非日常的な鍵を区別し、別々に管理しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館内の安全は、昼間は2時間ごとの定期清掃時に確認しています。夜間は警備会社に委託実施しています。館外は朝一回、入り口横のポールに旗を掲げるときに、外部の確認を行っている。不審者などへの防犯対策も受付担当者が目視でチェックし、必要に応じ、職員による見回りが行われています。夜間緊急時の対応も、外部委託の警備会社と対策が事前に取り決められています。</p>	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
設備の安全についての、マニュアルやチェックリストは完備しています。2時間ごとに清掃をしながら巡回し、目視により確認を実施しています。チェックリストの内容も責任者が捺印により確認しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
今年度は、救急救命対応を職員全員対象に実施しています。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
事故報告書(トレーニング室日誌)の内容を、職員勉強会にて情報共有を行っています。事故報告書は、保険申請の資料にもなるので、詳細に記載しています。記載内容は、設備事故と人身事故を分けて、必ず職員が責任をもって記載しています。事故報告書は、集計し勉強会時改善策を検討しています。また、横浜市体育協会へ提出し各スポーツセンターで情報共有を行っています。	

(4) 事故対応業務

①AED(自動体外式除細動器)を設置しているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>毎日、朝一番に職員が小窓から機器の点検を目視にて行っている。点検内容は業務日誌に記載し情報共有を行っている。</p>	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
<input type="checkbox"/> AEDを設置していない	<input type="checkbox"/> AEDを設置していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>目視により設置の確認をしました。研修の実施については、実施記録・ヒアリングにて確認しました。</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>事業計画書の研修計画にもとづく、年4回の操作研修は記録により実施を確認しました。全ての職員に、操作研修を行っています。研修内容はヒアリングにて確認しました。操作研修については、地域住民へ参加の働きかけを行っています。</p>	

③その他事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>今年度は熱中予防法を職員全員対象に実施しました。</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>事業計画書記載どおり、年2回救急法や体調チェック法に関する研修を全員に実施しています。その時期に、必要なテーマを選択し実施しています。</p>	

④事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 連絡体制は資料にて確認しました。また、体制の運用は、ヒアリングにて確認しました。 <体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
現在連絡体制は、危機管理マニュアルに綴じ込んでいます。個人情報保護の問題もあり、事務所内等での掲示はしていません。緊急時対応については、携帯電話に関係者を登録し、職員間で連絡を行える体制を築いています。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
昨年、7月25日に危機管理マニュアルを改訂しました。今回の改訂は、3・11災害を受け一部内容の見直しを行っています。横浜市の防災計画で一時避難場所に設定されており、備蓄等見直しも行っています。	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
災害時対応マニュアルに即した訓練を、年2回実施しています。今年度は11月20日に第一回目を実施、3月に第二回目を予定をしています。地域住民への働きかけを行っており、地域を巻き込んで幅広く活動が出来るよう考えています。	

(6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

AED取り扱い研修や防災訓練は、地域住民にも案内を出し参加を働きかけています。また、AED研修は避難訓練と同時に行いより効果が上がるように工夫を行っています。

<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)>

地域住民への働きかけは非常にすばらしい活動です。ぜひ、町内会など地域住民の集まりを活用し、活動を広げていく工夫をお願いいたします。

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①スポーツセンターの開館時間中は、常時1名の責任者が配置されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 配置されている	<input checked="" type="checkbox"/> 配置されている
<input type="checkbox"/> 配置されていない	<input type="checkbox"/> 配置されていない
評価機関 記述	
<p><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)> 5人の職員のうち1人が必ず責任者として常勤配置されていることを職員勤務割振表にて確認しました。 <配置されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員勤務割振表が毎月ごとに作成され事務所の壁に貼られており、職員が常時見ることができるようになってい ます。現在の責任者が誰であるのか利用者にもわかるよう施設内の壁に掲示したら更によいと思います。</p>	

②協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p><協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>事業計画書に記載の管理運営体系図と職場の出勤簿がきちんと揃っており、当日の出勤状況も職場にて確認でき、規定の職員配置がなされていることを確認しました。受付スタッフは6人いて2人3組体制となっており、常時1人は受付にいます。トレーニングスタッフも、一日3人体制で常時必ず1人が勤務し、きちんと管理されています。受付及びトレーニングスタッフが誰なのか、利用者に分かるような工夫があるとよいと思います。</p>	

③協定書等のとおり開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>開館時間は基本協定書では午前9時から午後9時までとなっているが、実際には8時45分から9時15分までと拡張しており、規定の開館時間が利用者にフルに活用できるようきめの細かいサービスを行っています。また、スポーツ関連団体等が利用する場合は、主催者と事前に打合せを行い、午前8時に開館するなど団体活動に対し柔軟なサポートを行っています。</p>	

④事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)> 受付カウンターに閲覧可能のポスターを大きく貼りだして、利用者が事務所に保管してある事業計画書及び事業報告書をいつでも見られるようにしています。また、ホームページでも公表しています。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 平成23年度の事業計画書、事業報告書、収支予算書、及び平成24年度の事業計画書、収支予算書をホームページに掲載しており、また、第1期分(平成18年～22年)も併記して一括報告し、利用者が見やすいような工夫がされています。	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 横浜市体育協会の研修体系と研修計画スケジュールに基づいて、当施設で独自の研修計画を作成し、入社年次、職制ごとに職員全員の研修を組織として統一して実施しており、充実した研修制度を構築しています。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 職員や嘱託の全員に対し、ビジネススキル系、マネジメント系、専門技術系などに分類して、担当業務、入社年度ごとに、内部及び外部での研修を実施しています。</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 共通、専門・技術系などに分類し、職員が講師となったり、大学教授などを講師として外部から招いたりして、充実した研修を実施しています。個人情報保護や人権問題、ユニバーサルデザイン・サービスへの取組等をテーマに職場内研修を実施し、また心肺蘇生法及びAED操作の実技研修を行うなど、職場内の実施訓練に努めています。</p>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

※研修費用の支援(一部・全額負担等)、研修受講を勤務時間として認知、各種研修情報の周知を行っている等、意欲のある職員が研修や勉強会に参加しやすい環境を整えているかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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し、講師は内部(職員)講師を活用したり、外部から招いたりしています。また、外部機関が実施している研修会にも積極的に参加しています。研修で修得したスキルは、各施設で施設内研修(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ます。 ・個人情報の保護や人権問題、ユニバーサルデザイン・サービスへの取組などをテーマに研修を実施しています。 ・心肺蘇生法及びAED操作の実技研修を実施しています。 ・研修受講に当たっては業務扱いとし、研修費用、交通費などをすべて当協会が負担しています。 ・施設内研修(OJT)は、全員が参加しやすい休館日に実施し、サポートスタッフやアシスタントスタッフ含め、全職員が参加しています。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しています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>研修費用負担や研修日の出勤の扱いなど、横浜市体育協会として統一した規定を定め実施しています。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設内研修はできるだけ休館日を中心に実施しており、全員が参加できるように工夫しています。職員および嘱託の研修参加に対しては勤務扱いとして時間給を支給し研修に参加しやすいように努めています。研修情報の提供は、職員に対してはイントラネットで、サポート・スタッフ、アシスタント指導員に対して連絡帳にて、それぞれ行い、研修開催の周知徹底に努めています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している
<input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 研修の後に反省会や対応会を行ったり、メモ入りの資料を回覧して情報共有を行っています。 <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)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p>研修後の反省会や対応会で研修内容のふりかえりを行ったり、また、参加出来なかった人にはメモ入りの研修資料の配布を行い大切なポイントの説明をするなど、研修内容の共有に努めています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している
<input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない	<input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><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)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p>窓口等の対応手順はマニュアルとして冊子化されており、受付窓口にも接遇基本マニュアルが置いてあり、サービスの向上を図っています。また、アルバイトスタッフに対しても、職務別の日常業務マニュアルを作成しサービス水準の維持・確保に努めています。</p>	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・神奈川県工科大学の教授を招き、業務の効率化やお客サービスの向上等についてアドバイスを頂くことで職員の資質の向上に役立てています。 ・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しています。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しています。 ・当センター所長は、業務を統括するとともに、職員の資質向上のため、積極的に施設内研修(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ます。 ・自施設や他のスポーツセンターで発生した事件、事故、トラブル等については、発生状況や対応方法が記載された資料を職員が確認して情報を共有し、再発防止に努めています。 ・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しています。 	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>グループウェアと連絡帳を活用し常時情報の共有に努めていることを現場にて確認しました。</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>横浜市体育協会本部と職員との間はグループウェアにて、またスポーツセンター内ではサポートスタッフ用とアシスタント用の別々の連絡帳を用いて、情報共有に取り組んでいます。また、年4回福祉・人間工学を専門とする大学教授による業務効率化や接遇についてのセミナーを継続して開催し、職員の資質向上に努めています。</p>

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している
<input type="checkbox"/> 整備していない	<input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> マニュアルとして横浜市体育協会共通の個人情報保護関連規定が揃っており、各施設ではグループウェア(My Web Portal Office)にて、誰でも常時見られるようになっています。また、横浜市体育協会で一括してプライバシーマークの認定を受け外部監査を受けています。内部監査も複数の職員により年1回実施され、更に6か月ごとに自主点検を行い、秘密情報の保管場所の確認や保管年数などの見直しを行っています。</p>	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化している	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化している
<input type="checkbox"/> 明確化していない	<input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<p><明確化していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 施設内では総責任者である所長が個人情報を一元化して管理し、不在時は副所長が代行するシステムを確立し、職員に対し周知徹底していることをヒアリングにて確認しました。また、横浜市体育協会本部で保管する個人情報データは担当部長が管理責任者として管理しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input 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><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> リスク評価表や想定リスクフロー図などを使用して、横浜市体育協会主導のもと統一したマニュアルにて、各施設で作成したスケジュール表に従い、職員全員に個人情報の取り扱いに関する研修を年1回行っており、研修実施報告書を横浜市へ提出しています。</p>	

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><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>横浜市との管理運営に関する基本協定書の個人情報取扱特記事項に基づき、職員、サポートスタッフ、アシスタント指導員、外部教室指導者全員から、罰則や民事上の責任を含む研修を行った後に、個人情報保護に関する誓約書をとっており、横浜市へ提出しています。</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>個人情報の収集に関するマニュアルに従い、当センターで扱う個人情報は利用者入会票と用具貸出票などに最小限に抑えており、許可を得てから収集しています。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>個人情報は利用者の許可を得たものだけを収集しており、収集した情報は個人情報管理台帳にて管理し、入会や用具貸出の目的以外で使用していないことをヒアリングにて確認しました。個人情報の目的外使用を徹底するため、個人宛のダイレクトメールの発信はしないなどの配慮しています。</p>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている
<input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている	<input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:)
<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 施設と体育協会の役割分担について責任者にヒアリングを行い分担が明確になっていることを確認しました。</p> <p><仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設では10万円以下の小口現金のみを取り扱っており、発注処理業務は施設にて行っているが、ほとんどの支払処理を横浜市体育協会本部にて行っています。</p>	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している
<input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 施設と横浜市体育協会との経理処理について責任者にヒアリングにて確認しました。</p> <p><明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設の会計システムは特別会計しかできない仕組みになっており、一般会計処理は各施設では行わず全て横浜市体育協会事務局経理課が一括管理しています。</p>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する
<input type="checkbox"/> 存在しない	<input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<p><存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>全ての伝票は施設にて費目別に管理し、パソコン入力を行い、横浜市体育協会に送付しています。現場で伝票と予算差引簿にて確認しました。</p>	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場にて管理場所と保管状況を確認しました。</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>通帳と印鑑は総責任者である所長が一括して責任を持って管理しており、印鑑と通帳はそれぞれ施錠のできる別々の保管場所にしています。</p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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%削減しています。 ・男女更衣室、トイレは自動水洗化により、節水効果を高めている他、LED照明や人感センサーを取り付けることで節電に努めています。 ・扇風機の設置や冷暖房の使用時には設定温度を控えるように掲示し、節電への協力を促しています。 ・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ます。 ・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)を導入しています。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しています。 ・各センター共通の消耗品の事務局一括契約、月次執行管理による計画的な支出を実施しています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>経費削減策の詳細を総責任者である所長に現場にてヒアリングを行って確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>各施設で共通の消耗品は、横浜市体育協会事務局にて一括契約し、月次管理による計画的な支出を行い、経費の削減に努めています。また、施設では独自に5か年間の削減目標をつくり月次予算管理を行い、利用者への還元を目的に、稼働率の向上や経費の節減に努めています。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当施設は、横浜市体育協会本部の強力な指導・管理のもと、他のスポーツセンターと共通の業務運営、組織体制、情報共有、研修計画など、統制され充実した組織運営がなされ、それに加え当施設独自の取組がバランスよく加味されており、利用者の当施設に対する期待に十分に答えられる体制が整っています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「横浜市スポーツ推進計画」の市民がいきいきとした生活を送り、地域住民の交流や心豊かな暮らしを育むことを目指す4つの目標①『子どもの体力向上方策の推進』、②『地域スポーツの振興』、③『高齢者・障害者スポーツの推進』、④『トップスポーツとの連携・協働の推進』に基づき、当協会は、それぞれの役割や責任を踏まえ、連携・協働しています。 ・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、小学生の運動指導等のツールとして活用しています。 ・瀬谷区の「福祉保健計画」の地域活動を支える5つの基盤づくりのために、幅広い世代のボランティアを発掘、育成するとともに、地域の方が活用できるように人材登録制度の仕組み運用しています。 ・瀬谷区のスポーツ振興の一役を担うスポーツ推進委員の研修会で実技講師を務める等の支援を行っています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングや、ポスター、チラシ、パンフレットにて横浜市や瀬谷区との事業協力の状況を確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>横浜市の横浜市スポーツ推進計画や、瀬谷区の福祉保健計画に合わせ、健康づくりと高齢者介護に焦点を合わせたプログラムを中心に、市や区と連携・協働し、地域イベントの実施に取り組んでいます。また、横浜市推奨の高齢者向け健康体操「はまちゃん体操」の普及啓発にも協力しています。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・南瀬谷自治連合会と協働し、スポーツセンター内に憩いの場として、「コミュニティカフェ和」を設け、高齢者の仲間作りや地域住民のコミュニケーションの促進を図っています。 ・神奈川工科大学及び同大学健康福祉支援センターとの協働事業として、中高年の方に生活体力測定を実施しています。 ・高齢者の健康維持・介護予防の重要性の高まりを受け、スポーツ・運動を通じた健康づくりを実践できる環境整備として、横浜市推奨の高齢者向け健康体操「はまちゃん体操」の普及啓発に努めています。 ・疾病予防や健康づくり機能を拡充するために、健康増進施設を取得(平成23年9月20日取得)するとともに、申請中の指定運動療養施設の認定を受けることで、医療費控除の対象となるなど、より高度なスポーツ施設を目指します。 ・「瀬谷水緑の健康ウォークサポーター会」と協働してウォーキングイベントの普及啓発を行っています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>所長へのヒアリングに加え、ポスター、チラシ、パンフレット、プログラムにて確認を行いました。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>スポーツ活動だけでなく、書道、華道、手芸、フラワーアレンジメントなどの文化活動にも力を入れている。また、横浜市のスポーツセンターでは唯一、南瀬谷自治連合会と協働し、スポーツセンター内に憩いの場として、「コミュニティカフェ和」を設け、高齢者の仲間作りや地域住民のコミュニケーションの促進を図っています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>瀬谷地区の地域住民のコミュニケーションの拠点づくりを目指し、横浜市、瀬谷区、地域自治会、その他関連団体と協働し、積極的にイベントに参画しています。今後、更に活動を発展させ、スポーツセンターを、健康づくりの場から、地域のニーズに即した地域コミュニティーの核としての役割を確立していただきたいと思います。</p>