

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市瀬谷スポーツセンター
評価シート

評価機関名：横浜市立大学CSRセンターLLP

平成29年 10月

目次

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

評価結果の総括

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

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・地域及び地域住民との連携	<p>①0歳児から高齢者まで多世代・多種目の教室を開催。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しています。</p> <p>②「スポーツレクリエーションフェスティバル」を瀬谷区体育協会と共に開催し、スポーツ推進委員、さわやかスポーツ普及委員のほか、地域指導者とも連携して開催しています。またお客様の日頃の練習の成果を披露できる発表会を開催しています。</p> <p>③近隣自治会や老人クラブ連合など、地域団体が行なうイベントに会場提供・用具貸出・運動指導等で協力。区の介護予防体操、体力測定などを実施。(H28 127件)</p> <p>④区内の地域人材を養成する場として教室や派遣指導で活動の場を提供しています。</p> <p>⑤横浜市教職員研修派遣(2名)や区内中学校(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しました。</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"> ・体育協会の養成講座卒業生を、地域の依頼に基づいて区内に派遣しスポーツリーダーとして活動を指導している点。 ・スポーツレクリエーションフェスティバルのチラシを地域に配布し、スポーツセンターを知らない人、知っていても来ない人、経験者など多様な層を対象にスポーツと健康作りメニューを用意して教室への参加を呼び掛けている点。 ・ウォーキング情報誌を作成し、区内のウォーキング推進活動に貢献している点。 ・地元自治会がスポーツセンター内にコミュニティカフェ和(なごみ)を経営して飲食を提供しているが、瀬谷スポーツセンターがカフェの維持に係るコストを無償で提供することで運営者の南瀬谷連合自治会を支援している点。 <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スポーツ教室への呼びかけ、WIFI、コミュニティカフェ「和」での憩いを取揃えた呼び込みを検討することが望まれる。
II ・利用者サービスの向上	<p>①横浜市スポーツ医科学センターの医師や理学療法士による施設職員向け研修を受講し、健康増進に関する知識を取得し、医師の指示に基づく運動プログラム作成や高度なリスク管理などを実施。</p> <p>②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。</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。また、施設点検日に全員研修を行うことで、職員間の共通認識を図る。</p> <p>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。</p> <p>⑤経費節減の取組として、事務所内での裏紙の徹底とともに、事務用品全般の経費削減を図るために、当協会で消耗品等の一括購入(入札)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"> ・利用者アンケート結果を館内掲示、ホームページ、自由閲覧可能なファイルの3媒体に結果を公表している点。自由回答欄の意見への対応についてコメントを掲示している点。 ・意見・苦情の受付・対応 ・トレーニング室の機械が壊れたという苦情に対して新規リースで対応した点(平成29年5月)。 ・託児サービス事業 ・託児ボランティアへの依頼内容を文書化した点。 ・スタッフ自らが教室に参加し、教室の様子、注意点などを紹介する「教室紹介」ファイルを作成している点。 ・(10)利用者サービスの向上全般 ・トレーニング室で利用回数により利用者カードを色分けし、達成回数別に利用者名を壁に掲示している点。 <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トレーニング室に今期新しくトレーニングマシンを導入した点を、各種媒体で広報することが望まれる。
III ・施設・設備・維持管理	<p>①施設の維持管理は協力会社とファシリティマネジメント体制を構築し施設の長寿命化、ライフサイクルコスト縮減を実施。</p> <p>②施設管理業務水準の維持の観点から、年間計画に基づき協力会社に定期点検を委託。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>③1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。</p> <p>④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を専門業者が毎月1回実施。</p> <p>⑤樹木の剪定作業は高所作業での剪定、専用薬剤の散布等を専門業者が行い、日々のメンテナンスは「お花ボランティア」協力のもと実施。</p> <p>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。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 協定書に基づく業務の遂行</p> <ul style="list-style-type: none"> ・委託先建物・設備の総合管理会社の点検時には所長や設備管理担当者が必ず立ち合い状況を把握している点。 ・委託業者より詳細な「建物劣化調査報告書」が提出され、修繕計画に反映している点。 ・体育協会独自の「建築物維持管理基本マニュアル」を建築局のマニュアルと併せて活用している点。 ・日常、保守、PMS点検票に基づき、職員とスタッフが、毎日6回以上設備保守と清掃状況の点検を実施している点。 ・(2)備品管理業務 ・トレーニング室用レンタルシューズの消毒が行き届いている点。 ・(4)利用者視点での維持管理 ・風除室の外に約0.5立方の雨水タンクがあり、植栽の水遣りと経費節減に役立っている点。 <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・建物設備の維持保全の基本部分については設置者の対応が不可欠である。また除草については、ボランティアグループの結成が望まれる。

	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職員が横浜市消防局の応急手当普及員を取得。アルバイトや教室講師も含め、毎月1回心肺蘇生法の訓練を実施。</p> <p>②指定管理者災害対応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。非常時や緊急時想定した訓練や研修を実施。</p> <p>③受付正面に自動体外式除細動器(AED)を設置。</p> <p>④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。</p> <p>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。</p> <p>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、定期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>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)防犯業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・夜間の警備は外部業者に委託しているが、巡回警備報告書は翌日届き、警備異常に即日注意が行き届く点。 ・施設・設備が広大で鍵数も500を超えるが、鍵を適切に分類し、分かり易く管理している点。 <p>(3)事故防止業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・他のスポーツセンターで起きた事故・事件は互いに協会内ネットで情報共有している点。 <p>(5)緊急時対応全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急時連絡先は消防・警察等の他、設備関係も加え、サービス停止を最小限としている点。 <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・避難訓練の際に初期消火で「消火器・消火栓を使用する訓練」も消防署の指導のもと数年に一度加えることが望ましい。
V ・ 組 織 運 営 及 び 体 制	<p>①南瀬谷自治連合会との協働による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っている。また、障害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。</p> <p>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『はまちやん体操』を普及啓発。</p> <p>③瀬谷水緑の健康ウォーキングサークル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。当館をウォーキングステーションとして運営。</p> <p>④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>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・センター内で行う研修は職員・スタッフ等全員が参加しやすい休館日を選び、集中的に実施している点。 <p>(3)個人情報保護・守秘義務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・センター内では6ヶ月毎の自主点検の他、内部監査を受け、個人情報保護を順守している点。 <p>(4)経理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・経費節減のため、利用者人数、一人あたり利用料金、一人あたり利用量について月別、年度別のグラフを作成し職員間で共有している点。 <p>(5)組織運営および体制全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目標管理シートを用いて組織運営を毎月進捗管理している点。 <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目標管理シートにおける利用料金収入と利用者数の「期ずれ」を調整し、有効活用することが期待される。
VI ・ そ の 他	<p>①スポーツセンター内喫茶「コミュニティカフェ和」の運営を南瀬谷自治連合会に業務を委託。光熱水費は当館が負担し、月1回障害者団体の製作品販売のコーナーを設置。</p> <p>②神奈川工科大学健康福祉支援センターとの協働事業として「健康サポートフェア」を企画。区内の高齢者支援団体の紹介や骨密度等の各種測定、またカローリング交流会を開催する等楽しみながら健康づくりができる区民還元事業として実施。</p> <p>③区内のウォーキング団体「瀬谷水緑の健康ウォーキングサークル」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。また、団体の月例ウォーキングに参加し準備体操等行い、団体を支援。</p> <p>④疾病予防や健康づくり機能を拡充するために、健康増進施設及び指定運動療養施設の認定を受けています。横浜スポーツ医会との連携事業としてスポーツ医事相談を実施しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>①市・区の施策としての事業協力の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・H29.7.23瀬谷バレー大会の受け入れ準備として早朝開館するなど区のスポーツ行事に協力している点。 ・H28.11.28、瀬谷障がい者自立支援団体・障がい児訓練連団体区内ウォーキング団体の共同企画で、スポーツセンター所長が付き添い参加した点。 <p>②その他事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜スポーツ医会と体育協会との連携で、スポーツを楽しみたい市民やスポーツに不安を覚えているスポーツ活動家を対象に「無料:スポーツ医事相談(内科)」を実施している点。 ・健康増進施設の認定(H23年)と指定運動療法施設の認定(H27年)後、所長が研修中である点。 <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・これまでスポーツセンターに縁遠かった市民にも気軽に足を運んでもらえるよう、従来のスポーツ施設の概念を越えた多様な事業の企画立案を通じ施設の魅力をさらに高められることが望まれる。

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><地域におけるスポーツ振興事業の促進、支援の取組の内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>■0歳児から高齢者まで各年代に対応した教室を開催しています。子育て世代のお客様のために、館内に託児ルームを設置し、託児サービス付きの教室を開催しています。また、ジュニア対象の「夏のキッズプログラム」を開催しています。</p> <p>■スポーツレクリエーションフェスティバル(スポレク)では、定期教室参加者や利用団体の日頃の練習成果披露の場として発表会を開催するほか、その他区民還元イベントとしてオリンピアン(卓球)による体験レッスンを開催し、瀬谷区のスポーツ振興に寄与しています。</p> <p>■区の介護予防体操、体力測定、未就学児の運動指導等の実施、その他地域イベントへの助言、協力をしています。(H28:127件)</p> <p>■区内の地域人材を養成し、教室や派遣指導等で活動を支援しています。</p> <p>■瀬谷区のスポーツ・健康づくり拠点として、施設ホームページに区内のウォーキング情報を掲載しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>派遣指導承諾書(H29.3.14) スポーツレクリエーションチラシ(H29.10.15開催分)</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> <ul style="list-style-type: none">・体育協会の養成講座卒業生を、地域の依頼に基づいて区内に派遣し、スポーツリーダーとして活動を指導している点。・スポーツレクリエーションフェスティバルのチラシを地域に配布し、スポーツセンターを知らない人、知っていても来ない人、経験者など多様な層を対象にスポーツと健康作りメニューを用意して、教室への参加を呼び掛けている点。・ウォーキング情報誌を作成し、区内のウォーキング推進活動に貢献している点。

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。</p> <p>■スポレクは区体育協会と共に実施。種目協会の競技体験やケアプラザ「音の駅」に協力し、ミニコンサートを開催しました。また、スポーツ推進委員やさわやかスポーツ普及委員会との連携プログラムを行っています。</p> <p>■5地域ケアプラザと共に開催してカラーリング交流会を実施しています。</p> <p>■瀬谷区種目団体の大会・講習会での早朝開館で事業を支援しています。地元の老人クラブ連合主催大会では、机や椅子を貸し出すなど大会運営に協力しています。</p> <p>■利用者会議では施設への要望や提案、地域スポーツ振興について協議する場を設けました。</p> <p>■ウォーキング団体「瀬谷水緑の健康ウォーカークラブ」と連携し、相互のウォーキング事業での協力体制を築いています。</p> <p>■地元自治会による喫茶コーナー「和」の運営を支援しています。</p> <p>■区内中学校(3校)の職業体験実習や、小学校(2校)の社会見学の受け入れに協力しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>コミュニケーションカフェ「和」の管理運営に関する委託書、職業体験のお願い(横浜市立東中野中学校)</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> <ul style="list-style-type: none">・地元自治会がスポーツセンター内にコミュニケーションカフェ和(なごみ)を経営して飲食を提供しているが、瀬谷スポーツセンターがカフェの維持に係るコストを無償で提供することで、運営者である地域自治会を支援している点。・瀬谷5地域ケアプラザと共に開催で、カラーリング大会やミニコンサートを開催して、連携を深めている点。・横浜市5校の職業、スポーツ教室、内外情報収集についてのリーダーシップ開発研修の受け入れ。

(2) 地域及び地域住民との連携全般（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)>
<ul style="list-style-type: none">・健康福祉の充実を通じて「幸せが実感できる瀬谷づくり」の行政目的、スポーツ医事相談所の認定や高齢者福祉フェア・障害者団体との連携など健康者、高齢者、障がい者に厚く目配りしたスポーツセンターの運営、利用者の利益享受と3つの視点における健康福祉体制が構築されている点。・少数の人材陣営をもって自治会、利用団体、行政、教育機関、医療機関、地域ケアプラザ、学校、教育委員会と多方面の連携を展開している点。 <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>・瀬谷区では、スポーツをしない市民への取組を基本方針の一つとしている。これらの方々にとってセンターでの消費時間の効率性がネックになっているかもしれない。スポーツ教室への呼びかけ、当センターの導入したWIFI、コミュニケーションカフェ「和」での憩い、これらを取揃えた呼び込みが考えられないだろうか。</p>

(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)> 毎年四半期毎にアンケートを実施している。平成29年度第一四半期アンケートの回収枚数は112部。	
<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)> ・四半期毎に実施することでタイムリーな情報収集に努め、集計締め切り前の2週間には各教室の講師の方々に声掛けをしてもらい、回収率を高める工夫をしている点。	

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 <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)> ヒアリング、資料(利用者アンケートに基づく対応 H29年3月)	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・アンケート結果とともに、アンケート末尾の自由意見を課題として記録にまとめ、全スタッフで回覧し情報共有している点。	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当

評価機関 記述

<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
資料「区の連絡会出席簿 平成29年8月30日」、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)>

- ・第一体育館に空調がついていないという課題に対して、その導入について区役所に相談し(平成29年8月30日)、大規模工事として検討している点。
- ・ブラインドが壊れているという課題に対して修繕した点(平成28年12月)。

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)>
現場確認(H29年度第2四半期利用者満足度評価結果の掲示、ファイル設置、HP)、資料確認(回答資料)
<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)>

- ・館内掲示、ホームページ、および利用者が自由に閲覧できるファイルの3媒体に結果を公表している点。
- ・アンケート結果をグラフ化し、ラミネート化した資料を館内ロビーに常時掲示している点。
- ・自由回答欄に対し所長のコメントを付して掲示している点。

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)>	
ご意見箱を鉛筆・記入用紙と共に待合ロビーの机に設置。	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・ご意見箱を待合ロビー入口左側の必ず利用者が通る場所に設置している点。 ・記入用紙にご意見・ご要望の記入欄のほかに、館内掲示の了解の有無、全体的な雰囲気や職員の対応や施設設備についての回答欄、年齢・性別・利用時間・利用頻度・使用施設・利用形態等のチェック欄が設けられている点。	

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 type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
現場確認:「お客様の声掲示までの流れ」(フロー図)の掲示物を確認	
<仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・苦情内容について副所長が聞き取り・分析・対応の検討を行い、所長が回答・業務への反映を行い、公表を行う、という苦情解決の仕組みを明示するフロー図を作成している点。	

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 type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <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)>	
現物確認:ご意見箱後ろの掲示板にお客様の声の掲示の「目的」と、お客様の声の掲示の際のルール3項目を掲示。	
<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)>	
<ul style="list-style-type: none"> お客様の声の掲示の「目的」と、「お客様の声をお寄せいただくにあたって」掲示の際のルール3項目を、A3版のラミネート化されて用紙にて掲示している点。 ご意見箱の後ろの掲示板に、苦情解決の仕組みを明示するフロー図を掲示している点。 	

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 <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 checked="" type="checkbox"/> 記録している <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
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)>	
<ul style="list-style-type: none"> 苦情を「窓口苦情要望記載簿」に記録し、スタッフが回覧している点。 	

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 <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"/> 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 <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"/> 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)>	
資料「H29年度窓口苦情要望記載簿」、「ミーティング記録(8月14日)」、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)>	
<ul style="list-style-type: none"> 体育室が暑いという苦情に対しスポットクーラーを導入した点(平成29年7月) トレーニング室の機械が壊れたという苦情に新規リースで対応した点(平成29年5月)。 自主事業の小学校3-4年対象の教室にて小学校5-6年も参加可能にして欲しい、という声に対し、指導者とスタッフが相談して、参加可能にした点(平成29年8月)。 横浜市体育協会の全管理施設の苦情一覧の内容を所長会議にて共有している点。 	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 「お客様の声」の館内掲示、資料「地域スポーツ指導者情報交換会報告書(H28年度)」、ヒアリング <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・苦情に対して10日以内に回答、掲示を行っている点。 ・ご意見箱の後ろの掲示板に、ご意見に対する回答をラミネート化した掲示物により公表している点。	

(3)公正かつ公平な施設利用

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 研修資料「平成28年度事業報告書」、ヒアリング <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・「H28.6.13ノーマライゼーション」、「H29.6.12LGBT」、「H29.10.2ノーマライゼーション・障がい者差別解決法と人権研修」を全員に重ねて行っている点。	

(4)利用者支援業務(トレーニング室)

①初回利用時に健康調査の問診を行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「トレーニング室利用者調査票」、ヒアリング <行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・初回利用時、利用者にトレーニング室利用者調査票に記入してもらい、心拍数や運動強度など利用者に適した運動プログラムを運動指導員が作成している点。 ・内科・外科的にリスクがある場合は別ファイルにて管理し、より注意を払って指導している点。 ・利用者のファイルは全て、鍵のかかるキャビネットに保管している点。	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館内掲示「トレーニング室ウォッチ」、資料「トレーニング室運営マニュアル」、ヒアリング <実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・写真入りのマニュアル(トレーニング室運営マニュアル)と利用案内掲示により、初心者でもトレーニングルームを使いやすいよう指導する工夫している点。 ・英語の利用者登録用紙を作成している点。	

(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 <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「保育の様子・記録(H29年度)」、「H29年2月瀬谷SC託児事業について(依頼)」 <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)> ・「保育の様子・記録」には、保育従事者が変わっても子供の様子がわかるよう、子供一人一人の状態を一連で記録している点。 子供の体調(よい、その他)を確認してから預かっている点。 ・平成29年2月より託児ボランティアに対して、依頼内容を文書化し、明確化した点。 ・副所長が自ら区の保育ボランティア研修を受講し、託児ボランティアの定例会に出席して連絡を密に取っている点。	

(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	
<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)> 資料「教室事業一覧(H29年度)」、「平成29年度事業計画書」、ヒアリング <網羅していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・0歳児からのマッサージ教室や、親子で参加する体操教室、こども向けの教室、高齢者向けの健康づくり教室まで、各年齢層を対象としている点。 ・親子・乳幼児の教室は日中に開催したり、空調がある部屋に高齢者・乳幼児の教室を配置するなど、利用者に配慮している点。	

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	
<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)> 資料「教室事業一覧(H29年度)」、「H28年度事業報告書」、ヒアリング <網羅していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・多様な種目を網羅しており、同種目の中にもさらに運動強度や目的を異なる教室が設けられている点。(例えば、太極拳の種目には「座ってゆっくり太極拳」「48式太極拳入門」「太極拳」「太極柔力球」の教室がある。また、ダンス種目には、「フラダンス」、「社交ダンス」、「バレエストレッチ」、「バレエエクササイズ」、「はじめてのタップダンス」「ベリーdeシェイプ」などがある。)	

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	
<設定内容について記述して下さい。(100字以内)> 資料「スポーツ教室等事業週間スケジュール表H29年度」において優先利用枠内(平日1/3以下、土曜日3コマ、日曜ゼロ)を確認した。 <設定していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・優先利用枠の有効活用の事例として、書道・歌声教室を同じ日に各週で行っている点。	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(インターネット申し込み注意事項、開催要項)、ヒアリング <行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・自動抽選システムを導入し、市内・初回申込者であること等を優先項目として、機械的に公平に抽選を行っている点。	

(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
<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)> ■教室参加者募集要項は年4回、当日教室は年2回春と秋に作成(毎約37,500部)し、毎回新聞折込みを行うほか、区役所、近隣施設、区内小学校・幼稚園・保育園へ配布しています。 ■広報よこはま瀬谷区版やタウンニュース、ぱど、リベルタなど広報誌に定期教室やイベントを掲載しています。また、瀬谷区発行の転入者向け情報誌「区民生活ガイド せや百科」に広告を掲載しています。 ■ホームページでトレーニング室・駐車場の混雑情報を掲載(約2時間ごとに更新)するほか、瀬谷区で活発なウォーキング情報を掲載しています。館内には体育室の空き状況を掲示し、団体の利用を促進しています。 ■横浜市スポーツ情報サイト「ハマスポ」で、イベント情報を提供するほか、教室等の募集にはメールマガジンを月1回発行しています。 ■スポレクのチラシは区体協の協力で町内回覧や各競技団体のネットワークを利用し周知しています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「新聞折り込み配布部数表H28年12月」、ホームページ、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・新聞折り込みチラシについて地区別に枚数を集計し定期的に配布している点(毎約37,500部)。 ・スポレクのチラシを約12,500部配布している点。 ・ホームページでトレーニング室・駐車場の混雑情報を2時間毎に更新して公表している点。 ・ブログを月1回、メールマガを月2回の頻度で更新している点。

(8)職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>■受付カウンターに総合案内機能として、個人利用、トレーニング室利用案内等のサービスを網羅したサービスカタログを設置するほか、わかりやすい説明ができるようにタブレット端末を用いています。</p> <p>■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、スポーツセンターコンシェルジュマニュアルに基づいた共通認識を持ち、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。</p> <p>■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。</p> <p>■職員は顔写真入り名札(裏に職員行動指針)とユニフォームを着用して施設職員とわかるようにしています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・タブレット端末を用いて、初めての利用者に対しても画像でわかりやすく説明できるよう工夫している点。 ・接遇基本マニュアル、コンシェルジュマニュアルを半年に1回回覧している点。 ・サポートスタッフ連絡帳において、スタッフが利用者への接遇の気づきを記録している点。

(9)利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していくと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>■利用室場、時間帯別に利用者数を日計・月計・四半期・年間実績を分析しています。</p> <p>■お客様アンケートを年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。アンケートは瀬谷区へ報告するほか、職員ミーティングで協議し、改善につなげています。</p> <p>■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。</p> <p>■利用時間延長について南瀬谷連合自治会と協議し、日曜日の早朝営業を拡大しました。深夜営業についてはお客様からの要望をいただいているが、駐車場等の騒音が懸念されるため拡大を見送りました。</p> <p>■教室事業は期ごとに講師との振り返りを行い、次期の教室運営に反映させています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・利用状況表(平成28年度、29年度)を確認。利用室場、時間帯別に日計・月計・四半期・年間で利用者数を分析している点。また、その分析結果を自主事業の教室編成に反映している点。 ・日曜日の早朝営業を拡大し、全体として早朝の時間帯利用が平成29年度上期で80%から96%に増加した点。

(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)> ・トレーニング室において利用回数により利用者カードを色分けし、達成回数別に利用者名を壁に貼ることで利用回数増加を促している点。・H29年4月より、自主事業の教室にスタッフ自ら参加し、教室の様子、おすすめポイント、注意点などを紹介する「教室紹介ファイル」を作成している点。同ファイルと指導員による「指導報告書」を元に利用者サービスの向上に努めている点。
<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)> ・利用者数の増加を図るために、トレーニング室に今期新しくトレーニングマシンを導入している点、トレーニング室や体育館は空調が配備され快適である点を、ホームページ、ブログ、チラシなどの広告媒体でPRすることが望まれる。 ・接遇マニュアルを年2回回覧するのみならず、事例報告会やテーマ別勉強会など、気づきの機会を設けて、知識の共有・定着を計ることが望まれる。

III. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って 管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って 管理している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない

評価機関 記述
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
・建物・設備の管理は総合管理会社に委託しているが、建物・設備の業者の点検時には所長や設備管理担当者が必ず立ち会って、状況を把握している点。
・委託業者より詳細な「建物劣化調査報告書」が提出され、修繕計画に反映している点。
・修繕5年計画を策定し、毎期着実に実施されている点。
・横浜市体育協会独自の「建築物維持管理基本マニュアル」が規定されており、建築局のマニュアル2点と共に活用している点。

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	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って 実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない

評価機関 記述
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
・体育室キャットウォークを点検し、手摺の塵を利用者への不測の落下防止と体育室内清潔度の向上の観点より清掃している点。
・日常、保守、PMS点検票に基づき、職員とスタッフが、毎日6回以上設備保守と清掃状況の点検を実施している点。
・詳細な清掃箇所の明細表があり、清掃後の検印方式で清掃を実施している点。

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

②スポーツセンター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている <input type="checkbox"/> 揃っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている <input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・新規備品3点、新規備品外高額備品5点には全て備品管理のシールが貼付されていることを現物確認した。	

③利用者が直接使うスポーツセンターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。

※すでに対応済みの場合は、「安全性に関わる損傷等がない」と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない <input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない <input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・トレーニング室で着用する室内シューズをレンタルしているが、クリーニングと消毒が行き届いている点(現物確認)。 ・スポーツトレーニング機器の保守を専門業者に定例点検を依頼しているほか、機器の注油等隨時保守を職員が実施している点。	

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

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

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

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>■清掃点検は点検項目と回数・ルートを定めたチェックシートに基づき、毎日6回行っています。異常を発見した場合は、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を行い、解決が困難な場合は、設備協力会社の保全センターが24時間365日対応できる体制を整えています。</p> <p>■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設備協力会社へ委託し、施設点検日(月1回)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。</p> <p>■樹木の剪定作業は、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委託しています。日常巡回点検で通行の妨げになる樹木の枝は適宜剪定し、荒天の影響で倒木した樹木は当日中に処理するなど不測の事態にも迅速に対応しています。</p> <p>■瀬谷スポーツセンター「お花ボランティア」による花壇の手入れを月1回程度行っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(外構植栽状況、雨水タンク設置、職員の駐車場清掃行為目視)</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>・風除室の外に約0.5立方の雨水タンクがあり、水遣等に便利で植栽管理と経費節減に役立っている点。</p> <p>・点検項目以外に、毎朝駐車場のごみ除去を所長・職員が実施している点。</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>・敷地内に多くの植栽があるが、たとえば構内に多く見られるつづじは開花後盛夏前の剪定で花芽を保護していることや、玄関周辺ではボランティアの手によって屋外プランターに季節の花が次々に植えられていることなど、気持ちよくスポーツセンターに入館できる点</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>・本施設の安全面、衛生面では適切に管理されている一方、施設面では面積の広さと経年劣化のために、設備の破損・発錆と駐車場や建物周りの雑草繁茂が目立つ。建物設備の維持保全については指定管理者による事業計画の中での対応と共に、基本部分については設置者の対応が不可欠である。また除草については、職員・スタッフの対応だけでは消化しきれないため、利用者によるボランティアグループの結成等の対策が望まれる。</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？

※緊急時に對応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・横浜市体育協会作成の災害対策マニュアル(2014.9.1)を基に、地域事情を踏まえ、瀬谷スポーツセンター・マニュアル(H29.4.1)が作成され、活用されている点。	

(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、動作異常が起つた場合は、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 <input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って <input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。> ✓ 機械警備 ✓ その他(具体的に:監視カメラ15ヶ所)	
<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)>	
・巡回警備報告書は翌日受領しており、軽度の異常(消灯・扉の鍵忘れ等)も即日防犯注意が行き届く点。	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	

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

現場確認(事務室内の鍵の置き場所・鍵収納箱・鍵現物)、資料(鍵管理ノート)、ヒアリング。

<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

- 施設全体の鍵本数は500本以上と多数あるが、大きい分類別、例えば日常的に使用する体育室・マスターキー、更衣室、ロッカーその他非日常的な倉庫関係、機械室関係等に分けて、管理簿を作成し、在庫状態を分かり易く管理している点。

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	

<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

- 日常は9:00、11:00、13:00、15:00、17:00、19:00の時間帯で、設備の点検・安全性(ボイラー、AED、車いす等)、防火・防犯、清掃状況等を兼ねて6回巡回・点検を実施している(最終点検 21:00は戸締まり確認)。結果は業務日誌兼防火確認簿に記録している点。

(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る。一日6回(9:00、11:00、13:00、15:00、17:00、19:00)の巡視・点検で施設・設備の安全性や防犯、清掃状況、サービス内容も点検されている点。	

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)> テーマ:「フリーウエイトの安全注意」、対象者:インストラクター(H29.9.11) <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)>	
・休館日の職員スタッフ・ミーティングでは所長が最近発生したヒヤリ・災害時例集から2～3テーマを取り上げ、話し合い、情報共有化及び安全に関する感度向上を図っている。その他体育協会で発行している協会全体の災害・苦情・要望集もネットで情報共有化できる仕組みが構築されている点。	

(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	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・受付の正面左側に相当する場所、更衣室、トイレ入口そばに、AEDと目立つ表示があり、そのすぐ下に設置されており、緊急の場合にもすぐ分かると思われる点。	

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	
<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)>	
研修記録でスタッフ全員参加を確認。H29年度職員研修(6/12実施)	
<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)>	
休館日(H29.6.12)に全員参加(職員5名、受付13名、指導員13名)で実施している。その際、事前に映像を見てもらい、その後AED救急法の実施訓練を行って効果を高めるよう工夫している点。	

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	
<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)>	
休館日(H29.6.12)に救急法訓練と同時に、体調急変時の対処策も全員(職員・スタッフ・指導員)で研修。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・地域住民を対象とした研修としては普通救命講習会(H28.12.12)を実施している点。	

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)> 現場確認:「瀬谷スポーツセンター緊急時連絡体制(H29.4.1)」、連絡網は職員住所録。 <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)> ・緊急時対応は携帯電話に関係者を登録し、職員間で連絡が取れる体制となっている点。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・横浜市体育協会災害対応マニュアルを基に、地区の事情を踏まえ、瀬谷スポーツセンター災害対応マニュアル(H29.4.1)を作成している点。	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・消防計画に従い第1回:地震発生時参集訓練(H29.9.1)(参集後、防災設備点検)(職員;NTTの災害伝言板を使用し、体育協会全体で連携して安否確認実施)、 第2回火災発生時の避難誘導訓練(H29.10.2)に職員5名、アルバイト職員17名合計22人が参加して、実施している点。	

(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)>

- ・職員が横浜市消防局の応急手当普及員の資格を取得し、職員・スタッフのみならずアルバイト・教室講師も含め毎月1回、心肺蘇生法の訓練を実施している点。　　・瀬谷区の初期避難拠点として、一時避難される方々を想定して災害対策品や防災備品、食糧・水などを自主的に備蓄し、また災害時には飲料を無料で提供できるように災害対応型の自動販売機を設置して、準備している点。

<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)>

- ・避難訓練の際に初期消火で、消防署の指導のもと「消火器や消火栓を実際に使用する訓練」も数年に一度加えることが望ましい。また、消防署が開催する標記の講習会に参加するのも良い。

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①スポーツセンターの開館時間中は、常時1名の責任者が配置されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 配置されている <input type="checkbox"/> 配置されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 配置されている <input type="checkbox"/> 配置されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 職員勤務割り振り表にて、職員5名のうち責任者1名が、常時配置されていることを確認。 <配置されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・職員勤務割り振り表が月毎に作成され、事務所内の壁に掲示されており、職員が常時見ることが出来るようになっている点。	

②協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

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

③協定書等のとおりに開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・開館時間は協定書では午前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、規程の開館時間が利用者にフルに利用できるようを行っている点。また区と協定し、日曜日は午前7時30分から午後9時まで利用できるように7時15分に開館し、利用時間を拡張して、サービスを行っている点。	

④事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)> 受付カウンターおよびホームページで事業計画書・事業報告書の閲覧可能の案内があり、それらはカウンター横に保管しており、利用者は何時でも閲覧できるようになっている。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(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)>	
・共通、専門、技術系などに分類し、瀬谷スポーツセンター内の研修のみならず、外部の瀬谷区開催・横浜体育協会開催の研修も計画に織り込んで設定している点。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
研修実施及び参加者記録(H29.6.12、H29.10.2)(休館日)・ヒアリング。	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
全職員、スタッフを対象に ①人権研修 ②個人情報保護研修 ③AED研修 ④公共サービス従事者 姿勢測定操作研修 ⑤LGBT研修等 欠席者には次回研修又は資料回覧、確認印。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	
<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)>	<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>■施設内研修(OJT)は、全員が参加しやすい施設点検日に実施し、全職員が参加しています。なお、参加できなかつ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。また、外部機関が主催する研修会にも参加しています。研修で修得したスキルは、各施設で施設内研修(OJT)を実施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。</p> <p>■研修は、当協会年間計画に基づき、共通・専門・技術系などに分類して実施しています。指定された資格取得・更新を当協会負担とすることで、施設運営の質向上に役立てています。</p> <p>■お客様からの要望やスタッフからの提案等は、研修後の全職員ミーティングで話し合い、要望への対応と施設の改善について話し合っています。</p> <p>■個人情報の保護や人権問題、接遇などをテーマに研修を実施しています。</p> <p>■心肺蘇生法及びAED操作の実技研修を実施しています。</p>	<p>応急手当普及員講習(6.26-29)、センター費用負担。OJTの進め方(8.4)体育協会負担。</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>
	<評価で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・スタッフ・指導員全員が研修に参加できるように休館日に実施している点。研修情報のお知らせは職員についてはイントラネット、スタッフ、指導員には連絡帳で行い研修開催を周知している点。

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	

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

人権研修(LGBT応対)(2.16⇒所内共有10.2)、障がい者接遇研修(8.30⇒所内10.2)

<情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

外部研修:「ロジカル・シンキング研修」「広報担当者向け実務研修」(H29.6.1)など研修受講報告と共に、受講資料も関係者に回覧して共有を図っている点。

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 <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	

<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

・体育協会が作成した接遇基本マニュアル(2017.2.1)を基に受付事務マニュアル・コンシェルジュマニュアル(瀬谷スポーツセンター版)を改訂し、受付に常備し、隨時参照し、サービス向上を図っている点。

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>■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。安全管理に関する研修は、応急手当普及員の資格取得、救命講習会の受講などを実施しています。</p> <p>■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)の推進や目標共有シートで職員の個人目標進捗管理をするなど、施設全体の業務水準の向上を図っています。</p> <p>■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も、発生状況や対応方法を共有し、再発防止に努めています。</p> <p>■業務日誌、連絡ノート、ネットワーク上の共有伝言板、毎週職員ミーティングを実施し各担当からの報告連絡をするなど情報共有を図っています。</p>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>人権研修、AED心肺蘇生法(6.12)、公共サービス、ノーマライゼーション接遇研修(10.2)資料</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> <ul style="list-style-type: none"> ・職員について個人目標進捗管理がされており、職員の能力開発を促進する施策が講じられている点。 ・各スポーツセンターで発生した事件、事故、トラブル等は発生状況や対応方法等が一括体育協会に集約され、インターネットで公開され、各スポーツセンターでの情報共有化に活用されている点。 ・毎週職員ミーティングを行って、各担当の情報共有化を行っている点。

(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	
<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)>	
<p>・横浜市体育協会共通の個人情報保護関連規定が整備されており、各施設では協会内ネットを利用して、誰でも常時参照できるようになっている点。また横浜市体育協会では一括してプライバシーマークの認定を取得しており、年1回各センターの内部監査が行われており、それぞれ6か月ごとに自主点検が行われ運用状況が確認されている点。</p>	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している
<input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない	<input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない
<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	
<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)>	

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	
<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)>	
<p>・職員・スタッフ全員が出席できる休館日に、情報管理責任者である所長が講師となって、個人情報取扱いに関する研修が実施されている。講義の後に、テストも実施して効果を確認している点。研修実施記録(H29.6.12)</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・非常勤に問わらず)

※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
<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)>

<評価で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・スタッフ・指導員・外部教室指導者ら全員に個人情報保護・取扱いに関する研修後、個人情報保護に関する誓約書に、各個人全員から確認印をもらっている点。

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
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

・個人情報の収集に関するマニュアルに従い、個人情報は利用者入会票、用具貸出票、トレーニング室利用者調査票など最小限に抑えている点。

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
<適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

・個人情報の記入票には、使用目的及び目的外には使用しないことが明記されており、収集した情報は個人情報管理台帳にて管理し、目的以外では使用していないことをヒアリングで確認した。6ヶ月に一度の点検で運用状況が確認されている点。

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない

評価機関 記述

<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
離席時のコンピュータのロック、書類廃棄の際のシュレッダー等現場確認、個人情報取扱い等ヒアリング。
<一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
・体育協会が個人情報保護マネジメントシステム(Pマーク)の認証を取得しており、瀬谷スポーツセンターでは6ヶ月毎に実施状況の点検が行われ、年1回協会から内部監査員が来て内部監査を受けている。個人情報の書類は鍵のかかる書庫に保管され、コンピュータに保管しているデータは横浜市体育協会の専用サーバーに保管され、アクセス権のある人に限定利用されている点。

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない

評価機関 記述

<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
・小口、売上日報(金庫内現金確認表、駐車場在庫管理表、共済組合利用券受け入管理表)、発注伺、内訳書、納品書、見積書を元に確認した。
・センター内の起案者は担当ごとに行い、迅速性が図られている点。・収支状況内訳シートで月ごとの費目別で執行状況を確認とともに、予算、執行、差引についても目標管理シートを用いて管理されている点。

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	
<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)> 資料:横浜市体育協会経理規程(平成29年4月1日最近改正)、小口現金取扱い要領(平成28年8月1日) <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・起案者と決裁者が異なっており相互牽制が図られている点。 ・支出伝票と発注伺い書類の保管場所が異なり、指定管理者本部と施設の役割分担が明確な点。	

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	
<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)> 資料:総勘定元帳、小口現金用普通口座通帳およびヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・施設と指定管理者のそれぞれの経理システムがオンラインで接続されているため、入力や転記の省力化が図られている点。	

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	<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	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・備品、修繕、広告、講師謝金の4費目につき、平成28年度および平成29年度併せて各費目4取引、合計16取引にかかる証憑と総勘定元帳を突合し、実在性を確認した。	

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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認:事務所内該当箇所およびヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・小口現金用普通口座通帳と印鑑は分けて保管し、それぞれの担当者も異なる点。	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:効率的/効果的な管理運営の取組、水道光熱費分析資料、目標管理シートおよびヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
<p>■男女更衣室、トイレ洗面台の自動水洗化や、女子トイレに節水装置を導入し節水効果を高めています。また、事務所をLED照明に、トイレや更衣室に人感センサーを取り付けることで節電に努めています。</p> <p>■ロビーの天井のトップライトから差し込む日光を遮光シートで遮り、室温の上昇を抑え冷房の効率を高めています。</p> <p>■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、無料通話となっています。</p> <p>■業務委託などの契約期間は通常1年としていますが、スケールメリットがある業務は指定管理期間を限度とした長期契約を締結しています。また、当協会運営施設共通の消耗品についても、一括契約によりコストを下げています。</p> <p>■毎月決算を行い執行状況を把握することで、計画的な支出を実施しています。</p>	<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者人数、一人あたり利用料金、一人あたり利用量について月別、年度別のグラフを作成し、資料を職員間で回観を行っている点。 ・目標管理シートに基づき、毎月の執行状況を予算および前年同期と比較し達成率を明示し進捗管理をしている点。 ・トイレに節水装置を平成28年4月に取り付けたことで、平成28年度の水道料金が前年比25%削減できている点。

(5) 組織運営及び体制全般（その他）

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
<ul style="list-style-type: none"> ・目標管理シート(利用者数、教室参加者数、トレーニング室利用者数、ホームページアクセス数、利用料金収入、教室事業収入)を用いて毎月進捗管理している点。 ・施設内にセキュリティが掛けられたオンライン現金自動入金機が設置されており、防犯および計上ミス防止の観点から非常に効果を発揮している点。 ・H28年度は指定管理者事業支出、自主事業経費ともに抑制した結果、両事業とも黒字化し、全体収支も黒字化した点。
<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)>
<ul style="list-style-type: none"> ・消防計画、年間教育計画等の文書はそれぞれ、ほぼ適切に設定されているが、作成年月日、作成者、承認者印等を付し、上司も承認した形式で保存されると良い。 ・目標管理シートでの進捗管理は有効な手法であるが、利用料金収入と利用者数の期ずれを調整されるとさらに良い。

VII. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>■地域の障害者自立支援団体や障害児訓練団体、区内ウォーキング団体と共同企画で瀬谷駅から川井浄水場までのウォーキングを実施し浄水場では施設見学を行いました。</p> <p>■瀬谷区福祉保健センターが立ち上げた瀬谷区ウォーキング推進連絡会の事務局をスポーツセンターが担当し、会議の運営や瀬谷区のウォーキング情報をスポーツセンターのHPに掲載するなど、瀬谷区のウォーキング推進に協力しています。また、スポーツセンターをランニング・ウォーキングステーションとして運営しています。</p> <p>■瀬谷区スポーツ推進委員が主催の「瀬谷区ふるさとウォーク」の実行委員として協力しています。</p> <p>■各年代を対象とした教室、地域スポーツ団体への支援、高齢者障害者スポーツへの協力、トップスポーツチームとの連携など、横浜市のスポーツ推進計画に基づいて事業を開拓しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング及び所長出勤簿 チラシ:スポーツ医事相談</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><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>■地域住民のコミュニケーション促進の場として「コミュニティカフェ和」の運営を南瀬谷自治連合会に委託しています。光熱水費等の経費は当館が負担し、イベントの際には特別メニューを用意するなど相互の協力体制を築いています。</p> <p>■高齢者の健康維持・介護予防の社会的課題に対し、神奈川工科大学健康福祉支援センターとの協働事業として、中高年対象のイベント「健康サポートフェア」を開催しています。</p> <p>■地域コミュニティでの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「ハマトレ」の普及啓発に努めています。</p> <p>■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、指定運動療養施設の認定を受けています。また、横浜スポーツ医会と連携し、無料の医事相談事業を行っています。</p>	<p><評価できる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> •H28.11.28、瀬谷障がい者自立支援団体・障がい児訓練団体(瀬谷区障害者地区自立支援協議会せやまんまるネット)、区内ウォーキング団体の共同企画で、瀬谷駅から瀬谷養護学校までの訓練ウォーキング行事にスポーツセンター所長が付き添い参加した点。 •H29.7.23瀬谷バレーボール大会の受け入れ準備として早朝開館するなど区のスポーツ行事に協力している点。 <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>チラシ:無料スポーツ医事相談(内科)</p> <p><評価できる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> •横浜市体育協会の事業で瀬谷スポーツセンターが下記の拠点を提供している点。 <ul style="list-style-type: none"> ①横浜スポーツ医会と体育協会との連携で、スポーツを楽しみたい市民やスポーツに不安を覚えているスポーツ活動家を対象に「無料:スポーツ医事相談(内科)」を実施している点。 ②平成23年に健康増進施設の認定を受け、これを基盤に指定運動療法施設の認定を平成27年に受けており、当事業推進のために所長が研修中である点。 <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>•これまでスポーツセンターに縁遠かった市民にも気軽に足を運んでもらえるよう、従来のスポーツ施設の概念を越えた多様な事業の企画提案を通じ施設の魅力をさらに高められることが望まれる。</p>