

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：SOMPOリスクマネジメント株式会社

令和5年11月

# 目次

<b>評価結果の総括</b>	2
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>	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
<b>II. 利用者サービスの向上</b>	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
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>	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
<b>IV. 緊急時対応</b>	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
<b>V. 組織運営及び体制</b>	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
<b>VI. その他</b>	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>①「スポーツ・レクリエーションフェスティバル」を瀬谷区スポーツ協会と共に開催し、スポーツ推進委員・さわやかスポーツ普及委員、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>②区内ウォーキング団体と協力体制を構築し、相互の事業等で連携するとともに、HPに区内のウォーキング情報を掲載し、区内におけるウォーキング実施の促進を図っています。</p> <p>③地元の南瀬谷自治連合会と施設内に設置されている喫茶コーナーを協働で運営することにより、地域との協力関係の構築等を図っています。</p> <p>④瀬谷区スポーツ推進委員の企画部会にオブザーバーとして協力しています。</p> <p>⑤地域や区内関係団体等が行なうイベントに、会場提供・用具貸出・運動指導等で協力しています。</p> <p>⑥区内中学校の職業体験等の受け入れに協力しています。</p>	<p>スポーツ・レクリエーションフェスティバルは、瀬谷区スポーツフェスタと合同で実施し、参加者、観客者合わせると1,000名を超える参加者が集まる大規模なイベントとなっています。</p> <p>教室は体験参加ができ、利用者の心情に寄り添った多様な利用方法が選べるように配慮されています。</p> <p>地元のスポーツ店の方がシーケンサーの資格を持っており、足形測定会等の他では実施が難しいイベントを実現しています。</p> <p>スポーツセンターの一角を「コミュニティカフェ和」として、地元自治会と協同で運営をしている等、地元住民との親密なコミュニケーションが構築されています。</p> <p>「瀬谷ふるさとウォーク」では、アドバイザーとして携わり、当日は準備体操および整理体操を担当されています。「水緑の健康ウォーク」には障害者団体の参加(年2回)もあり、参加者の引率や開催チラシの配架、HPでの周知にも協力し、多くの参加者が集まるイベントとなっています。</p>
II ・ 利 用 者 サ ー ビ ス の 向 上	<p>①「開館時間の拡大」として、日曜日は7:30～9:00の早朝営業を行っています。また、12月28日・29日・1月4日の3日間の営業を拡大しました。</p> <p>②0歳児から高齢者まで多世代を対象とし、多種目の教室を開催しています。</p> <p>③10回分の料金で11回利用できるトレーニング室デジタル回数券を販売しています。</p> <p>④広報よこはま瀬谷区版・施設HP・SNS等、様々な媒体を用いて広く情報提供を行っています。</p> <p>⑤市内公共施設のチラシ配架や、お客様から依頼されたメンバー募集や活動情報の掲示等、情報提供を行っています。</p> <p>⑥施設HPでトレーニング室の混雑状況や個人利用予定表を当月から翌々月分、体育室空き状況は当日及び翌日分を掲載し、タイムリーで正確な施設情報報を提供しています。</p> <p>⑦トイレの洗面台や冷水機に幼児用の踏み台を、男女トイレにはサニタリーボックスを設置しています。</p>	<p>アンケートは区に報告すると共にスポーツセンター内で閲覧できるようにファイルにまとめてあり、集計はカラーの円グラフで見やすく作成されています。</p> <p>苦情等の対応策については、所長を中心に検討するが協会本部への相談、スタッフ間での話し合い等により、最善の方法を検討されています。</p> <p>センター内の研修は職員が持ち回りで講師を担当され、講師をすることで理解度が増す良い取り組みです。</p> <p>スポーツセンターではあるが、文化系教室も取り入れ、多くの方が利用しやすい教室設定に心掛けています。ウクレレ等は職員個人のつながりによるものであり、新規教室の開拓にも努められています。</p> <p>コンシェルジュマニュアルは協会で作成されており、順次追記する体制になっています。また新規配属者への教育には別途要約版を作成しています。</p> <p>現地確認よりスタッフ皆さんの利用者に対する挨拶や声掛けが大きな声で行われており、教育の賜物を感じました。</p>
III ・ 施 設 ・ 設 備 の 維 持 管 理	<p>①施設の維持管理は協力会社とア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樹木の剪定作業や除草作業、専用薬剤の散布等を専門業者が行い、正面出入口にある花壇の管理は「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>室内の清掃は6回/日実施されており、ロビーなどは非常にキレイです。調査当日は、バドミントン大会が開催されており、利用者が多い状況ではありましたが、ごみ等ではなく、キレイに維持管理されています。</p> <p>備品は目視確認により、安全性に関わる損傷はなく管理されています。トレーニングマシンには現在製造されていないものもあり、古いマシンではあるが、利用者に人気があるマシンの延命対策に努めています。</p> <p>隣接する南台ハイツ側の植栽剪定については、住民の要望を受けつつ作業に着手しているとのこと。また施設出入口の花壇についてはボランティアの方々の協力もあることから、周辺住民との良い関係が窺えます。</p> <p>本スポーツセンターは設置から35年程度が過ぎていますが、ロビー、トイレなどは非常にキレイです。屋内のカン・ペットボトルのごみ箱周辺、建物裏のごみ置場は汚臭などなく、整理されています。施設の維持管理は適切に実施されています。</p>

	<b>指定管理者 記述(400字以内)</b>	<b>評価機関 記述(400字以内)</b>
<b>IV ・緊急時対応</b>	<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、AED操作方法や心肺蘇生法訓練を行い、緊急時に備えています。</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しています。</p> <p>③受付正面に自動体外式除細動器(AED)を設置しています。</p> <p>④緊急時の連絡先として、消防・警察をはじめ、医療機関・区役所など関係機関を事務所に掲示しています。</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しています。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します。</p> <p>⑥職員退出後の夜間緊急事態に備え、機械警備による監視に加え、警備会社による夜間巡回を実施し火災、侵入者など防火、防犯に対応しています。</p>	<p>館内外の巡回は、営業中6回、夜中は警備会社による1回が実施されており、定期的な巡回により事故および犯罪は未然に防止されています。</p> <p>トレーニングマシン等は年1回の業者点検、日々はチェックリストを用いて毎朝スタッフが点検を行っています。その他、用具類は区分毎の出し入れ時にスタッフが確認しており、設備の安全性には特に気を付けて確認作業を行われています。</p> <p>全スタッフのAED操作研修は年1回、アルバイトスタッフおよび教室指導者は月1回の研修実施を義務付けており、研修用の人形も事務所に保管されています。</p> <p>「応急手当普及員」の資格を常勤職員が取得しており、体調の急変やケガに対する応急手当を誰もが対応可能な状況を整えています。</p> <p>横浜市防災計画に基づき、区より備蓄品の保管を依頼されていますが、協会として各スポーツセンターに独自の備蓄品を保管されていること。災害時の対応をイメージした良い取り組みです。</p>
<b>V ・組織運営及び体制</b>	<p>①当協会の研修計画に基づき、採用年数や階層に応じた各種研修へ職員を参加させています。</p> <p>②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します。</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っています。</p> <p>④施設の管理運営や今後の事業実施等について、所管課長と所長・副所長、状況によっては施設職員を含め、最低月1回のミーティングを実施し、情報共有を図っています。</p> <p>⑤経費節減の取組として、事務用品全般の経費削減を図るため、当協会で消耗品等の一括購入を実施しています。</p>	<p>トレーニング室は常時1名の3交代制、受付担当は午前2名、昼1名、午後2名(必ず、常時職員は1名)の体制を確保し運営を行っており、適切な職員体制を維持されています。</p> <p>全ての職員に研修は行われているが、時期によって協会本部主催で広報(チラシ作成)研修や事務的な研修(意見交換会)などをを行い、協会が職員のサポートを密に行っています。</p> <p>協会としてプライバシーマークを取得し、個人情報の規定および取扱要領などを整備、周知されています。</p> <p>ロビーの天井に遮光シートや緑のカーテン(ゴーヤ)の設置など室温上昇に対する対策、物価上昇に対し協会のスケールメリットを生かした一括購入、契約など多くの経費削減策が取り組まれています。</p> <p>開館時間について、日曜日は朝7:30～9:00の早朝営業や年末年始(12/28,29,1/4)の拡大、物販・レンタル事業など、協会として利用者ニーズに応える取り組みが行われています。</p>
<b>VI ・その他</b>	<p>①区主催の食生活等改善推進員及び保健活動推進員を対象としたセミナーや区民を対象とした健康講座等に、職員が講師として出向いて運動指導や講義を行い、区民の健康体力づくりに貢献しています。</p> <p>②地域での賑わいの創出と利用者サービスの一環として、屋外の空きスペースを有効活用してキッチンカー事業を実施しています。</p> <p>③スポーツセンター内喫茶「コミュニティカフェ和」の運営については、当協会が光熱水費を負担するかたちで南瀬谷自治連合会に業務を委託しています。</p> <p>④区内のウォーキング団体「瀬谷水緑の健康ウォーカーサポーター会」が開催している月例ウォークに参加し、準備及び整理体操や参加者の引率等で協力し、団体を支援しています。</p> <p>⑤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>ウォーキングイベントへの協力や福祉保健課主催の運動指導に関する講習会や研修の講師を職員が担当することもあること、また2027年に開催の横浜国際園芸博覧会の協議会の委員としても出席されるなど、多くの市・区および他団体の活動に協力しています。</p> <p>年末年始の開館時間外には、お正月の帰省時に周辺住民が利用できるように駐車場を無料開放しています。定期的にキッチンカーおよび地元産の野菜販売も行っており、周辺住民が施設に親しみを持ちやすい取り組みを行い、利用者増加に努力されています。</p>

## I. 地域及び地域住民との連携

### (1) 地域及び地域住民との情報交換

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;地域におけるスポーツ振興事業の促進、支援の取組の内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>■「スポーツ・レクリエーションフェスティバル」において、教室の体験プログラムを実施する他、教室参加者や利用団体が日頃の練習成果を披露する場として「サークル発表会」を開催しています。</p> <p>■「瀬谷水緑の健康ウォーカーサポーター会」の月例ウォークに参加して運営に協力するとともに、区のスポーツ・健康づくり拠点としてHPに区内のウォーキング情報を掲載しています。</p> <p>■多世代を対象に卓球・バドミントン等の種目系、生活習慣病予防等の健康系、絵手紙等の文化系、また横浜のプロスポーツチームと連携した教室等全68教室を開催。そのうち、12教室は当日受付で気軽に参加ができるワンデーレッスンとして開催しています。</p> <p>■町内会や地域団体等に「ヨコハマさわやかスポーツ」の各種用具等を無料で貸し出し、活動を支援しています。</p> <p>■ロビーの掲示板にサークルのメンバー募集や活動内容等を掲出し、スポーツ活動の情報を提供しています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリングおよび資料(チラシ等)により確認しました。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>スポーツ・レクリエーションフェスティバルは、瀬谷区スポーツフェスタと合同で実施し、参加者800名、観客者合わせると1,000名を超える地域住民が集まる大規模なイベントとなっている点が評価できます。</p> <p>教室は体験参加ができ、利用者の心情に寄り添った多様な利用方法が選べるように配慮されている点が評価できます。</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>&lt;区、区体育協会等の関係機関及びスポーツセンター利用団体、自治会町内会等の地域団体や地域住民との交流・連携に関する取組の内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>■「スポーツ・レクリエーションフェスティバル」を区スポーツ協会の「瀬谷区スポーツフェスタ」と同日に協働で開催し、各種目協会をはじめ、スポーツ推進委員やさわやかスポーツ普及委員会と連携してプログラムを実施しています。また、地元スポーツ店の協力により足型測定を実施しています。</p> <p>■「瀬谷水緑の健康ウォークサポーター会」及び「瀬谷活動ホーム太陽」と連携し、相互の交流を目的としたウォーキングイベントを年2回実施しています。</p> <p>■瀬谷区スポーツ推進委員の企画部会にオブザーバーとして通年で参加し、「瀬谷ふるさとウォーク」の運営に協力しています。</p> <p>■地元の南瀬谷自治連合会と「コミュニティカフェ和」を協働で運営し、地域の居場所作りやコミュニケーションの促進を図っています。また、光熱水費は施設側が負担し、運営を支援しています。</p> <p>■区内中学校の職業体験や小学校の社会見学等の受け入れに協力しています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリングおよび資料(チラシ等)により確認しました。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>地元のスポーツ店の方がシーフィッターの資格を持っており、足形測定会等、他では実施が難しいイベントを実現し、地域の商店とも良い関係が築けていることが窺えます。スポーツセンターの一角を「コミュニティカフェ和」として、地元自治会と協同で運営をしている等、地元住民との親密なコミュニケーションが構築されている点が評価できます。</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>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「瀬谷ふるさとウォーク」では、アドバイザーとして通年で会議にも携わり、当日は準備体操および整理体操を担当されているとのこと。月例の「水緑の健康ウォーク」には障害者団体の参加(年2回)もあり、参加者の引率や準備及び整理体操等で協力しています。開催チラシの配架やHPでの周知にも協力し、多くの参加者が集まるイベントになっている点が評価できます。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>地元自治会との協働運営でカフェを行ったり、地元スポーツ店の協力で足形測定会を行うなど、地元商店とのつながりも築けているものと思われます。コロナ禍からの脱却として、スポーツセンター発信の協働イベントの増加を期待しております。</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。アンケートでなくとも、利用者の声を幅広く聞くことがあれば、実施していると判断する。なお、自主事業に対するアンケートとは異なる。ただし、自主事業に対するアンケートの一部で施設全体のサービスについても質問している場合は、実施していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 年に2回(2期と4期で実施)のアンケート実施、1回のアンケート数は100程度(2週間程度の期間)とのこと。	
<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)> アンケート様式は、協会で作成しているものを使用し、教室参加の方に依頼することが多いとのこと。アンケートにご回答いただいた方に抽選で景品が当たるようなことも実施しており、可能な限りアンケート数を増やす努力を行っている点が評価できます。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングおよび資料(アンケート結果)により確認しました。	
<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)> アンケートによるご意見は、施設設備や教室の内容等に対してのものが多く、スタッフに対するものは少ないとのことです、利用者目線でのスタッフの対応は一定の評価を受けているものと思われ、評価できます。	

### 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がり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)>  
ヒアリングおよび目視により確認しました。

<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)>

ご指摘には真摯に対応し、お褒めの言葉などについては、教室の先生等にお伝えし、共有されているとのことで評価できます。

### 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)>  
ヒアリングおよび資料(アンケート結果)により確認しました。

<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)>

アンケートは集計後、区に報告すると共にスポーツセンター内で閲覧できるようにファイルにまとめてあります。集計はカラーの円グラフで見やすく作成されている点が評価できます。

## (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 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)>	
ご意見ダイヤルの利用方法について、受付付近に掲示されているのを目視確認しました。	

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)>	
ご意見箱は利用者の方の目につきやすい位置に設置されています。また、ホームページには「お問い合わせ」として、メール形式で利用者が意見を伝えやすい状況が保たれています。	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input 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)>	
ヒアリングおよび資料(対応フロー等)により確認しました。	
<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)>	
苦情対応については、所長+職員1名で対応策を考え、実施前にスタッフ全員に回覧のうえ、対応策を実施すること。周知が必要な内容については、月1回のミーティング時に議題として挙げて、話し合いを行っている点が評価できます。	

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)> ご意見の内容およびその対応策を館内に掲示しています。 <周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ご意見に関する掲示については、統一の様式で常時6件が掲示されている形で非常にキレイにまとめられている点が評価できます。	

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)> 館内に掲示した用紙をファイリングして、5年程度保管されています。同様のご意見をいただくこともあるため、以前の対応内容を確認する等に活用されている点が評価できます。	

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・区等関係機関につい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"/> 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)> ヒアリングおよび資料(苦情とその対応策が記載された用紙)により確認しました。 <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)> 対応策については、所長を中心に検討するが協会本部への相談およびスタッフ間での話し合いなども行い、最善の方法を検討されている点が評価できます。	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・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)> ヒアリングおよび資料(館内掲示された用紙)により確認しました。 <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)> 公表を希望されるご意見については、お褒めの言葉や苦情に限らず、館内掲示されていること。真摯に利用者と向き合う姿勢が感じられ、評価できます。	

(3)公正かつ公平な施設利用

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングおよび資料(研修計画一覧表)により確認しました。 <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)> センター内の研修は職員が持ち回りで講師を担当されること(現在は色々な映像もインターネットで配信されているため、映像の選択も担当される職員が行う)、講師をしてことで、話を聞くだけよりも個人個人の理解度が増すため、良い取り組みであり、評価できます。	

#### (4)利用者支援業務(トレーニング室)

①初回利用時に健康調査の問診を行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングおよび資料(問診票)により確認しました。	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 問診の結果、持病などによってアシスタント指導員では対応が難しい方についても指導員職の方が対応することで、利用できない方がでないような体制が整えられている点が評価できます。	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングおよび利用方法が記載された掲示物を目視により確認しました。	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 口頭で説明すると同時に、視覚的に分かりやすい写真付きの資料も用意しています。また、初回の利用者が継続してご利用いただけるように、アシスタント指導員には笑顔で対応することを心掛けるよう教育しています。入口付近には有酸素系のマシンを設置し、利用者の第一印象に寄り添う配慮を取られている点が評価できます。	

#### (5)託児サービス事業

①託児サービスを行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 行っている <input checked="" type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っている <input checked="" type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングおよびキッズルームを目視することにより確認しました。	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> コロナ禍において、一時停止しているサービスであり、再開のタイミングを検討中です。本スポーツセンターはR6年度に体育館(第一、第二)の天井工事があり、R7年度からの完全リニューアルに合わせる意向で進められています。	
<託児サービスの費用は、完全持ち出しになっているが、協力を依頼している託児ボランティア「すくすく」とも良い関係にあり、再開時には再度対応いただけている点、普段からのコミュニケーション力の高さが評価できます。	

## (6)スポーツ教室事業

### ①スポーツ教室事業の対象者は、各年齢層を網羅しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している <input type="checkbox"/> 網羅していない	<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している <input type="checkbox"/> 網羅していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングおよび資料(教室一覧表)により確認しました。 <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)> 施設名称が「スポーツセンター」であるため、利用者はスポーツ教室のみと思われている方も多いが、文化系教室(書道、絵手紙、ウクレレなど)も取り入れ、多くの方が利用しやすい教室設定に心掛けている点が評価できます。ウクレレなどの教室は職員個人のつながりによるものであり、新規教室の開拓にも努められています。	

### ②スポーツ教室事業は多様な種目を網羅しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している <input type="checkbox"/> 網羅していない	<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している <input type="checkbox"/> 網羅していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングおよび資料(教室一覧表)により確認しました。 <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)> 本スポーツセンターにはテニスコートはありませんが、体育館にテニスコートのラインを職員が作り、ネットも体育館競技の用具を利用して教室を開催しています。利用者のニーズに寄り添い、創意工夫により成し得た成果であり、評価できます。	

### ③スポーツ教室の設定数等を、優先利用枠の範囲内で設定しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設定している <input type="checkbox"/> 設定していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設定している <input type="checkbox"/> 設定していない
評価機関 記述	
<設定内容について記述して下さい。(100字以内)> 以前は太極拳に150名が集まるということもありましたが、現在はそこまで多くの方が集まるということはなくなったと言います。第二体育館レベル(参加者50名程度)の教室設定が多くなっています。 <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)> 音楽を流すような教室が多く、体育館の半分が教室、残り半分を個人もしくは団体利用にするのは利用者に迷惑がかかることもあるため、定員設定などの観点から第二、第三体育館での教室利用が多くなるとのこと。教室の設定には苦労されているが、利用者への配慮をよく考えた教室設定になっている点が評価できます。	

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)> ヒアリングおよび資料(チラシ、往復はがきの申し込み方法)により確認しました。 <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)> ①市内の初心者⇒②市内の経験者⇒③市外の初心者⇒④市外の経験者の優先順位が決まっており、往復はがきによる申し込みもスタッフがシステムに打ち込み、インターネット申し込みと合わせて自動くじ引きにより、順番を決定しています。システムは協会で作成されたものとのことです、公平性が担保された抽選方法で評価できます。	

## (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)>  <p>■事前受付及び当日受付教室の開催要項を各期毎に年4回作成し、館内で配架する他、区役所、近隣施設等に配架を依頼しています。今年度の第3期については、区内特定エリアへのポスティングも行いました。 ■子ども対象教室のチラシを別途作成し、許可を得て区内小学校等に配布を依頼しています。また、充足率の低い教室についても個別チラシを作成・配架し、周知PRの強化を図っています。 ■「広報よこはま瀬谷区版」に教室情報の掲載を依頼している他、期毎の参加募集や開催時に合わせ、HPやSNSを活用して周知PRを行っています。 ■HPでトレーニング室の混雑情報や、団体の利用促進に繋げるため体育室の空き状況を掲載する他、区内のウォーキング情報も掲載しています。 ■HPは、様々なデバイスで閲覧しやすいレスポンシブデザインのものに改修しました。 ■ロビーの掲示板では、メンバー募集等のサークル情報を掲出しています。</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)>  ヒアリングおよび資料(チラシ)により確認しました。  <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)>  ポスティングについては、スポーツセンターの直近を除き、中距離範囲の住民の方々を狙って送付するなど、戦略を持って営業活動を行っています。 X(旧ツイッター)の更新は頻繁に行っており、動画の投稿も多く、活動状況が非常に見やすい資料が作成されている点が評価できます。

## (8)職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>■ロビーに個人利用・トレーニング室等の利用案内を網羅したサービスカタログを設置する他、分かりやすい説明ができるようにタブレット端末を活用しています。      ■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。      ■副所長を接遇トレーナーとし、全スタッフの参加の接遇研修を年1回行っています。      ■受付窓口には筆談具や老眼鏡を常備して、障がい者や高齢者にも不便のないように配慮しています。      ■電話はコール2回以内で取るように心掛け、対応の際に施設名及び職員名をお伝えしています。      ■全スタッフが顔写真入り名札と所定のユニフォームを着用し、施設スタッフと分かるようにしています。</p>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>スポーツセンターコンシェルジュマニュアル(受付対応マニュアル)のベースは協会で作成されており、本施設独自の部分は適宜追記する体制になっています。また、新規配属者への教育には別途要約版を作成しており、接遇関連の教育体制は評価できます。      現地確認よりスタッフ皆さんの利用者に対する挨拶や声掛けが大きな声で行われており、教育の賜物と感じました。</p>

## (9)利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していくと考えているのかを記述して下さい。&gt;(400字以内)&gt;</p> <p>■施設利用実績は、利用室場、時間帯別の利用者数等を月次・四半期・年次で集計し、瀬谷区へ報告しています。集計内容は、当協会本部にて利用実績の分析や他のスポーツセンターとの情報共有を行い、自施設の運営に反映させています。      ■お客様アンケートを半期に1回実施し、アンケート結果をグラフ化する等で分析しています。自由記述で得られた要望・ご意見等は、状況に応じて速やかに対応する等、業務に反映しています。アンケートは瀬谷区へ報告する他、職員ミーティング等でも協議し、改善に繋げています。      ■「お客様の声」に寄せられたご意見・ご要望・苦情等については、直ちに現場確認や担当者へのヒアリングを行うとともに、対応策や改善策について職員間で話し合いを行います。また、お客様の意向により回答をスポーツセンターロビーに掲出しています。</p>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「お客様の声」などに寄せられるお褒めの言葉について、担当するスタッフには回覧をされるのですが、職員・スタッフのモチベーション向上の一つとして、事務所内にお褒めの言葉掲示板のようなスペースを作り、掲示されてはいかがでしょうか。</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用実績、アンケート結果などの資料は、いつでも閲覧できるように窓口周辺にファイリングされており、利用者の要望に対する準備は万全であり、評価できます。</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)＞

高齢の方に多いが、教室に申込みを忘れたままで参加される方がいらっしゃること。同教室の次回参加申し込みについては前教室中にできるように配慮しており、利用者にとってもスポーツセンターにとっても継続利用の促進につながる柔軟な対応が行われている点が評価できます。

＜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)＞

### 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)>

次年度の天井工事を備え、体育館の照明(水銀灯)については、水銀灯そのものが無くなっている状況、また交換作業に使用する昇降機が故障していたり、苦慮されています。提携の設備業者と連携し、全ての水銀灯を交換する等、天井工事までの期間できるだけ利用者に迷惑かけないように努めている点が評価できます。

##### ②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

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

評価機関 記述

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

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

室内の清掃は6回/日実施されており、ロビーなどは非常にキレイです。訪問調査当日は、バドミントン大会が開催されており、利用者が多い状況ではありましたが、ごみ等ではなく、キレイに維持管理されている点が評価できます。

## (2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある <input type="checkbox"/> ない	<input checked="" type="checkbox"/> ある <input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<(備品台帳が)ない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
備品台帳はしっかりと整理されており、保管場所などの記載もあり所在がハッキリしている点が評価できます。	

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)>	
高額な備品は、トレーニング室のマシンが多くなります。目視確認を行いましたが、備品については、職員が備品そのものを把握されており、また管理状態も良いことが確認でき、評価できます。	

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)>	
備品は目視確認により、安全性に関わる損傷ではなく、管理されていることが評価できます。トレーニングマシンには現在製造されていないものもあり、部品の劣化に対応できるように代替え可能なものがあるか検討されていました。古いマシンではありますが、利用者にも人気のあるマシンの延命対策に努めています。	

### (3) 施設衛生管理業務

#### ①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
屋内のカン・ペットボトルのごみ箱周辺は、汚臭・汚液等の漏れや汚れはなく、キレイに管理されています。建物裏のごみ置場(倉庫)についても汚臭などではなく、整理されている点が評価できます。	

#### 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)>	
事務室から勝手口に抜ける通路にごみの分別場所があり、しっかり分別・整理されています。訪問調査当日、市の資源循環局の現地調査も対応されていましたが、適切な分別状況・対応内容であり評価できます。	

#### (4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>■清掃・点検は、日常点検チェックシートに基づき、開館前・中・後と全6回、職員が館内を巡回して行っています。異常を発見した際はお客様の安全を第一に考えて措置を行い、職員では復旧が困難な場合は、専門業者(設備管理協力会社)が適宜対応できる体制を整えています。</p> <p>■専門業者による総合管理業務は、毎月1回施設点検日に実施し、定期清掃(窓ガラス含む)・設備巡視点検・空気環境測定・水質検査・害虫駆除・法定点検等を年間計画に基づき行っています。</p> <p>■専門業者による植栽剪定作業は、除草・薬剤散布・施肥を含めて年間計画に基づき行っています。低木剪定や除草については、状況に応じて職員が適宜作業を行っています。</p> <p>■駐車場や外構についても、開館前と夕刻に職員が巡回し、清掃や異常等の確認を行っています。</p> <p>■施設出入口に花壇を設置し、「お花ボランティア」さんご協力のもと手入れ等を行っています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリングおよび目視により確認しました。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>敷地内には多くの樹木が植えられており、秋から冬にかけて落ち葉が多くなる季節です。大変ではありますが、定期的な落ち葉拾いで清潔な維持管理に努めてください。</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>植栽剪定において、境界を接する南台ハイツ側については、住民の要望を受けつつ作業に着手しているとのことから、周辺住民・環境と良い関係が築かれていることが窺えます。また、施設出入口の花壇についてはボランティアの方々の協力もあるとお聞きし、住民との良い関係が評価できます。引き続き、コミュニケーションをとり、周辺住民に愛される施設であってください。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般（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)>
本スポーツセンターは設置から35年程度が過ぎています。ロビー、トイレなどは非常にキレイです。施設の維持管理は適切に実施されていることが窺え、評価できます。
<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)>
敷地内には、木の陰になり周辺道路から死角になる場所もあります。子供のいたずらや犯罪などが行われる可能性があります。定期的な巡回などで未然防止に努めてください。

## IV. 緊急時対応

#### (1) 緊急時対応の仕組み整備

#### ①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
<b>評価機関 記述</b>	
<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)>	
<b>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</b>	
コンシェルジュマニュアルに記載されており、ケガ・病人発生およびコロナ禍における対応などの記載があり、対応手順など写真付きで作成されている(AED使用方法など)など、評価できます。	

#### (2) 防犯業務

### ①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

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)> ヒアリングおよび目視により確認しました。	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 鍵については、2段階の施錠が必要になり、適切に管理されていることを確認しました。	

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)> 館内外の巡回は、日中6回、夜中は警備会社による1回が実施されており、定期的な巡回により事故および犯罪は未然に防止されている点が評価できます。	

### (3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input 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)>	
バスケットゴールおよびトレーニングマシンは年1回の業者点検、日々はチェックリストを用いて毎朝スタッフが点検を行っています。その他、用具類は区分毎の出し入れ時にスタッフが確認しており、設備の安全性には特に気を付けて確認作業を行われている点が評価できます。	

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)> 協会の所長会で他のスポーツセンターで発生した事故や問い合わせについて、事案に応じて、全スタッフに共有されています。 <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)>	
他の施設での事案をもとに、本スポーツセンターではどのような対応を取るべきかシミュレーションを行い、今後に生かしている点が評価できます。	

#### (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	
<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)>	
AEDは受付から見易い位置に設置されており、有事にはスタッフ誰もが対応しやすい状況になっています。	

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)>	
ヒアリングおよび資料(マニュアル)、目視により確認しました。	
<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)>	
全スタッフのAED操作研修は年1回、アルバイトスタッフおよび教室指導者は月1回の研修実施を義務付けており、研修用の人形も事務所に保管されている点が評価できます。	

③その他事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※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)>	
ケガなどによる応急手当に関する研修を受講されています。応急手当普及員(3日間研修)の資格取得が義務付けられています。	
<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)>	
新規配属者を除き、「応急手当普及員」の資格を常勤職員が取得しており、体調の急変やケガに対する応急手当を誰もが対応可能な状況を整えている点が評価できます。	

#### ④事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングおよび資料(連絡体制表)により確認しました。 <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)> 一部個人情報の記載があるため、誰もが確認できる場所に掲示する訳ではないが、事務所内の全スタッフが確認できる場所に収納されている点が評価できます。	

### (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。

※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)> 本スポーツセンターは、大規模災害時には遺体安置所、一時避難所に位置付けられており、マニュアルは作成し、区に提出されています。2011年の東日本大震災時にも避難所として機能されたとのことで評価できます。	

#### 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)> コロナ前は消防署員の方にも出席してもらい避難訓練を実施されていたとのことですが、最近は自主的に実施されているとのこと。今後、消火栓の扱いなどを含め、消防署の方に依頼して講習の実施を検討されているということで、必要性を考慮しながらマンネリ化しないように実施している点が評価できます。	

## (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)>

横浜市防災計画に基づき、区より備蓄品の保管を依頼されていますが、協会として各スポーツセンターに独自の備蓄品を保管されているとのこと。災害時の対応をイメージした良い取り組みであり、評価できます。

<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)>

避難訓練について、現在は全スタッフを集めて実施するため休館日に行われており、利用者が参加する訓練は実施されていません。いざとなつた際の利用者の行動もシミュレーションできるように、数年に1度は利用者参加型の避難訓練を実施されではいかがでしょうか。

## 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)> ヒアリングにより確認しました。	
<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)>	
<評価で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5名のうち必ず誰か1名以上が配置されている状況です。通常、お昼から夕方は2~4名が配置されていますが、各日の教室(設備の設置具合)状況に合わせて、人員を調整している点が評価できます。	

②協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている <input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている <input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> トレーニング室は常時1名の3交代制、受付担当は午前2名、昼1名、午後2名(必ず、常時職員は1名)の体制を確保し運営を行っており、適切な職員体制を維持されている点が評価できます。	

③協定書等のとおりに開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 開館時間は9:00(日曜日のみ7:30)であり、利用者の方が利用開始できるように準備を含め、朝番の職員は早めに出勤されていることが機械警備の記録より確認できました。清掃業務などを利用者目線で実施されているためと思われ、評価できます。	

#### 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)> ホームページ(リンクを貼り付け)および受付での閲覧により公表されています。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

#### (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

##### ①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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)>	
協会として、スポーツセンター職員用、全体職員用、所管部署用と複数計画されており、また市や区主催のものに参加することもあり、手厚い研修計画が組まれている点が評価できます。	

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 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)> ヒアリングおよび資料(研修計画表)により確認しました。	
<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)>	
<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)>	
全ての職員に研修は行われているが、時期によって協会本部主催で広報(チラシ作成)研修や事務的な研修(意見交換会)などを行い、協会が職員のサポートを密に行っている点が評価できます。	

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
<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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; ヒアリングおよび資料(研修一覧表、推奨資格一覧など)により確認しました。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>職員が研修を受講した場合、資料による情報共有は行われているとのことですが、受講した本人が後日思い出し易いように、簡単で良いので感想を記載するように指導されたらいかがでしょうか。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■当協会年間計画に基づき、内外の研修に職員を参加させています。外部機関主催の研修は、勤続年数や職種等に応じた選択制で受講しています。</li> <li>■当協会で指定されている健康運動指導士や応急救手当普及員等の資格取得・更新については、受講料と受講に係る交通費を当協会が負担しています。</li> <li>■施設内研修は、全スタッフが参加できるよう施設点検日に実施し、参加できなかったスタッフには後日資料配布及びポイント説明等のフォローを行っています。</li> <li>■施設内研修では、接遇やコンプライアンス研修、個人情報の取扱いに関する研修、心肺蘇生法及びAED操作の実技研修、またトレーニング室のアシスタント指導員を対象としたトレーニング研修等を行っています。</li> <li>■研修や資格取得・更新のための受講については、勤務時間内となるようあらかじめ職員間の勤務シフトを調整し、受講しやすい環境を整えています。</li> </ul>	<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>施設の運営にあたり、多くの資格取得者の配置が義務付けられています。所長をはじめ、職員の皆さんのが自己研鑽に日々励まれていることが評価できます。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングにより確認しました。 <情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
研修を受講した本人がミーティングで報告したり、資料を回覧されるとのことで職員間での情報共有・水平展開が実施されている点が評価できます。	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

※マニュアルは冊子化されていなくとも、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)>	
受付対応マニュアル(コンシェルジュマニュアル)が作成されており、新規配属者には要約版の資料も作成され、教育資料が整っており、活用されている点が評価できます。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>■所長は業務を統括するとともに、職員が作成した目標共有シートで担当業務等における目標や進捗を把握することで、施設全体の業務水準の向上を図っています。</p> <p>■目標共有シートについては、作成時の目標設定及び年度末の振り返りの際に、所長・副所長は所管の担当課長、職員は所長が都度面談を実施し、情報共有と評価・改善を行っています。</p> <p>■全スタッフへの連絡事項については、連絡ノート、ネットワーク上の共有伝言板等により、情報共有を図っています。さらに、職員については最低月1回職員ミーティングを開催し、検討が必要な案件について協議する他、各担当からの報告や連絡等を含めて情報共有をしています。</p> <p>■お客様からのご意見等を「苦情・要望・事故発生対応報告」として毎月集約し、全スタッフで共有するとともに瀬谷区へ報告しています。また、当該報告書は当協会管理の12施設で発生状況や対応方法等を共有し、再発防止等に努めています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリングおよび資料(目標共有シート)により確認しました。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>全スタッフへの連絡事項について、「連絡ノート」と「ネットワーク上の共有伝言板など」を併用されているとの回答でした。ヒアリング時にもお聞きましたが、緊急性、重要性、伝達性などにより使い分けがハッキリされていないように感じました。スタッフの皆さんと共に認識のもと各ツールを使用していただければと思います。</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>職員は、常に一緒に業務を実施している訳ではない運営下での情報共有は、非常に難しいと感じます。スタッフ皆さんの意識のもと成り立っている状況であり、日々大きな問題の発生もなく業務運営を行われている点が評価できます。</p>

### (3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
協会としてプライバシーマークを取得し、個人情報の規程および取扱要領などを整備、周知されている点が評価できます。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
管理責任者は協会で管理しており、事務局長になっています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報に関する研修は、年1回、全スタッフを対象に実施されています。	

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)>

職員は採用時、教室講師やスタッフは毎年、個別に誓約書を取っています。

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)>

申込書などの個人情報を記載する用紙には、個人情報の収集・使用に対する説明事項が記載されています。

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)>

個人情報の使用目的は明示しています。教室時に体調を崩された方には状況確認の連絡やお子様の教室の場合は親御さんのお迎えについての問い合わせなど、適切に使用されていることが確認でき、評価できます。

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)> ヒアリングおよび目視により確認しました。 <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)> 個人情報の管理について、不要になった情報はシュレッダーや溶解処理、協会として個人情報が保存されているフォルダーにはアクセス権を付与する対策を取っており、評価できます。	

#### (4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 今年度より、指定管理料、利用料金などは協会本部で経理処理を行うようになり、各センターでは伝票などの作成業務は行わなくなったとのこと。協会本部一括ということで適正な経理書類が作成されており、評価できます。	

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)> ヒアリングにより確認しました。	
<仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
経理業務が協会本部になり、小口現金による出納については所長判断になるため、2,3重の目を通して確認作業は行われているため、適切な相互けん制の仕組みは構築されている点が評価できます。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している	<input 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)> ヒアリングおよび資料(経理書類)により確認しました。	
<明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
協会で指定管理されている施設の経理を協会本部で行っており、それぞれ項目分けも行われており、明確に区分されていることを確認しました。協会本部での一括作業ということで、現場の煩わしさが軽減できるなど評価できます。	

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)>	
協会本部により伝票は作成されており、データを確認しました。	

## ⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; ヒアリングおよび目視により確認しました。</p> <p>&lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>    <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>通帳および印鑑は、所長管理のもと別々に適切に保管されていることを確認しました。</p>	

## ⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>■更衣室及び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、事務所照明のLED蛍光灯への変更や施設内各所の状況に応じた間引き点灯、トイレや更衣室に人感センサーを取り付けて節電に努めています。</p> <p>■ロビー天井のトップライトからの日差しを遮光シートで遮り、室温の上昇を抑えて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無料通話のIP(インターネット回線利用)電話を導入しています。</p> <p>■業務委託等の契約期間は通常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、当協会管理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>■不具合等が発生した際、可能な場合は職員が修繕対応して経費を抑制しています。</p> <p>■毎月、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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリングおよび目視により確認しました。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>設備は古いため、更新が必要と思われる経費が100万円以上の事案については、区側に局への技術相談を依頼し、協議を続けている状況です。定期的なコミュニケーションを取り、要望を伝えることで予算化につながることがありますので、大変ではありますが、ご要望は継続的に伝え、担当者と良い関係が築けるように努めてください。</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ロビーの天井に遮光シートや緑のカーテン(ゴーヤ)の設置など室温上昇に対する対策、物価上昇に対し協会のスケールメリットを生かした一括購入、契約など多くの経費削減策に取り組まれている点が評価できます。</p>

## (5) 組織運営及び体制全般（その他）

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>開館時間について、日曜日は朝7:30～9:00の早朝営業や年末年始(12/28,29,1/4)の営業拡大、物販・レンタル事業など、協会として利用者ニーズに応える取り組みが行われている点が評価できます。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## VII. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>■ウォーキング団体の「瀬谷水緑の健康ウォークセンター会」及び障がい者支援団体「瀬谷活動ホーム太陽」と、年2回のウォーキングイベントをインクルーシブスポーツ推進事業として協働で実施しています。</p> <p>■スポーツ推進委員協議会の企画部会にオブザーバーとして通年で会議に出席し、当日の準備体操等を含めて「瀬谷区ふるさとウォーク」の運営に協力しています。</p> <p>■「瀬谷水緑の健康ウォークセンター会」が主催している月例ウォークに参加して準備及び整理体操や参加者の引率等で協力し、団体を支援とともに瀬谷区のウォーキング推進に貢献しています。</p> <p>■区主催の食生活等改善及び保健活動推進員を対象としたセミナーや区民を対象とした健康講座等に、職員が講師として出向いて運動指導や講義を行い、区民の健康づくりに貢献しています。</p> <p>■2027年に開催される横浜国際園芸博覧会の瀬谷区推進協議会に、委員として出席しています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリングにより確認しました。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ウォーキングイベントへの協力や福祉保健課主催の運動指導に関する講習会や研修の講師を職員が担当することもあるとのこと、また2027年に開催の横浜国際園芸博覧会の協議会の委員としても出席されるなど、多くの市・区および他団体の活動に協力している点が評価できます。</p>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>■地域住民のコミュニケーション促進等の場として「コミュニティカフェ和」の運営を、光熱水費等の経費は施設側が負担するかたちで地元の南瀬谷自治連合会に委託し、イベントの際は開催チラシを自治会住民に配布していただく等、協力体制を構築しています。</p> <p>■「コミュニティカフェ和」の休業日(土・日)に合わせ、昼食等でご利用いただくとともに地域の賑わいを創出するため、定期的にキッチンカー事業を実施しています。出店は可能な限り地元住民の方に依頼し、併せて地産野菜の販売も行っています。</p> <p>■多世代を対象とした教室、地域スポーツ団体への支援、トップスポーツチームとの連携等、市のスポーツ推進計画に基づいて事業を展開しています。</p> <p>■疾病予防や健康づくり機能を拡充するため、健康増進施設を取得するとともに、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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリングおよび現地観察により確認しました。</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>年末年始の開館時間外には、お正月の帰省時に周辺住民が利用できるように駐車場を無料開放しています。定期的にキッチンカーおよび地元産の野菜販売も行っており、周辺住民が施設に親しみを持ちやすい取り組みを行い、利用者増加に努力されている点が評価できます。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>キッチンカー事業については、現在は仲介業者に委託し出店者の選定が行われているとのこと。いろいろな制約もあると思いますが、近隣店舗や団体などへの声掛けから参加店舗を募るような取り組みも行ってみてはいかがでしょうか。</p>