

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市戸塚スポーツセンター 評価シート

評価機関名：SOMPOリスクアマネジメント(株)

平成30年 9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>○多世代にむけた80種のスポーツ教室をNPO法人横浜健指連や日本フィットネス協会、区体育協会、横浜Fマリノス、横浜ビー・コルセアーズとの協働により実施。</p> <p>○区民還元イベントの実施。</p> <p>○サークル情報の館内掲示。</p> <p>○戸塚区さわやかスポーツ普及委員会の事業への協力。</p> <p>○区福祉保健課と連携した食生活等改善推進員、保健活動推進員向けの研修会、スロージョギング講座の実施。</p> <p>○スポーツ指導者としての地域人材の育成。○競技団体等の大会利用者に対する円滑な大会運営の協力。○中学校職業体験、インターンシップ等の受け入れ。○子育て家庭支援サイト「ハマハグ」への登録○きらきらの会と協働による託児サービスの実施。</p> <p>○東口商店会会議への参加とイベント事業への参加。○上倉田地区連合会への参加と連合まつりへの協力。</p>	<p>●横浜Fマリノス、横浜FC、横浜ビー・コルセアーズ(横浜市熱闘クラブ)などのプロの指導者やオリンピックのハニカット陽子さん(高跳びの選手)を講師に迎えたイベントを企画・運営など、他団体と協働企画で多世代の区民ニーズに対応しています。</p> <p>●幼児期の体力づくり事業として、5保育園に対し運動指導の講師を務めています。</p> <p>●戸塚区民まつり(3,000名集客)において、体験ブース(グランドゴルフおよび輪投げ)を設置し、地域交流に努めています。</p> <p>●周辺自治会主催の行事にはブース出展(スラックラインや体力測定など)を実施しています。</p> <p>●近隣の企業などに対し、スロージョギングや姿勢測定の指導を実施しています。特に運動に興味の無い人達に対して健康指導と運動の啓発を行っていることは評価されます。</p> <p>●上倉田地区連合会へのお祭り(体育館の貸出)、会議(1回/月、会議室の貸出)により地域連携および協力をしています。</p>
II ・ 利用者 サー ビスの 向上	<p>○お客様アンケートの分析による改善。</p> <p>○HP、館内でご意見を聴取できるスペースを設置し、改善方法や回答を速やかに返信または掲示。</p> <p>○四半期ごとチラシの作成および、広報よこはま戸塚区版の実施。</p> <p>○戸塚区役所内インフォメーション「シティナビタ」での広告の掲出。</p> <p>○FM戸塚「知っ得情報コーナー」の情報告知。</p> <p>○情報誌「ぱど」、神奈川中央交通バス内での広告掲載。</p> <p>○接客基本マニュアル及びコンシェルジュマニュアルに基づき、職員研修の実施。</p> <p>○タブレット端末による利用案内のほか、サービス介助士取得職員配置により「介助技術」の向上。</p> <p>○お客様のご意見は施設職員の他、所長会で情報共有。</p> <p>○インターネットによるスポーツ教室の申込およびクレジット決済。</p> <p>○トレーニング室21時以降のご利用の際に何度でもご利用が可能な深夜定期券の発行。</p>	<p>●コミュニケーションカードを利用して、利用者との交流を重視しています。</p> <p>●特にアンケートでは館内の清掃、美化、トレーニング室の環境改善に注力しています。</p> <p>●火曜ヨガ、親子体操など託児付きスポーツ教室では、研修室で戸塚区ボランティア団体の「きらきらの会」の支援で育児世代の利用者促進に努めています。</p> <p>●赤ちゃんと一緒に、親子、幼児から小学校、一般そして高齢者(65歳以上)というように全ての世代を対象にしたプログラムが用意されています。</p> <p>●FM戸塚と年間契約で「知っ得情報コーナー」で作成した原稿を読んでもらっています(当日受付教室の告知が多い)。</p> <p>●乗車した神奈川中央交通のバス内で広告を確認しました。</p> <p>●サービス介助士(日本ケアフィット教育機構認定)を配置し、介助技術の向上に努め、研修していることは評価できます。</p> <p>●区の施設を運営しているため、積極的なPR活動を行っています。</p>
III ・ 施設 ・ 設備 の 維持 管理	<p>○開館前、開館中、閉館時に6回以上の清掃、一日1回以上、建物周囲のゴミ拾いを実施し、日常点検シートを用い、実施漏れのないよう館内の点検や清掃を実施。</p> <p>○利用者に、モップ掛け等の協力及びゴミの持ち帰りの依頼掲示。</p> <p>○月に1回、専門業者による定期清掃の実施及びその際の職員による立会、確認。</p> <p>○横浜市より指針が示されたレジオネラ症対策への対応としてシャワーヘッドの交換。</p> <p>○年2回専門の植栽業者による刈り込みなどの実施。</p> <p>○設備、機器破損等については、協力会社による保全コールセンターで365日対応できる体制。</p>	<p>●セッティング時に備品の損傷状況を確認し、早期の修復を心掛けています。訪問日には男子トイレの蛇口が1台使用中止となっていました。既に業者を依頼し迅速な対応が行われています。</p> <p>●ゴミの分別については、市で実施する研修に参加し、職員・スタッフに周知・徹底しています。昨年、監査(ゴミGメン)が入りましたが特に指摘はありませんでした。</p> <p>●施設内は禁煙のため、建物周囲はタバコのゴミを重視してゴミ拾いを2回/日に実施しています。</p> <p>●更衣室、シャワー室ではカビが生えやすいので念入りに清掃しています。</p> <p>●現地調査時、手の空いたスタッフが空き机をアルコールなどで拭き、清潔に保っていることを確認しました。</p> <p>●築34年になる施設ですが、清掃が行き届いており気持ちの良い施設を維持管理していることは評価できます。</p> <p>●自家発電機を所有し、1回/年の点検によりいつもで正常に起動できる状況を保っています。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>○非常時に備えた緊急時マニュアルの作成。</p> <p>○夜間等職員不在時についても万全を期すため、専門業者による機械警備の導入。</p> <p>○職員がマスターキーを持ち帰ることを禁止するというような鍵の厳重な保管・管理。</p> <p>○定期的な施設内の巡回、防犯カメラの随時確認による防犯活動及び防犯カメラの録画機能の付設。</p> <p>○職員全員による心肺蘇生法及びAED操作研修の実施。</p> <p>○横浜市消防局から応急手当普及員の認定を受けた職員の配置。</p> <p>○消防法に規定する防火対象物点検の実施。</p> <p>○消防計画の策定及び自衛消防組織の作成。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●帰宅困難者一時滞在施設であるため、受け入れ訓練(JR戸塚駅から)を実施しています。 ●自動販売機は、災害時対応の機器を導入しています。 ●隣にJR戸塚駅を利用する駐輪場があることから、施設を利用しない駐輪やタバコ、缶飲料の空き缶が捨てられることが多いので、館外の清掃とともに館内外の巡回に気を配っています。 ●定期的に館内を巡回し、気づいた点については日報に記入し、共有しています。 ●昨年度は職員のみでの避難訓練でしたが、過去には利用者を含めた訓練を実施しており、今後も検討しています。 ●夜間に社会人の方の利用が多く、準備体操などの重要性をお伝えしています。 ●昨年度、救急対応した急病人・負傷者は6人であり、即時に現場に急行し初期対応したうえ、救急隊員に引き継いでいます。 ●消防計画の策定および自衛消防組織を作成し、毎日の担当者割り振りを事務所に掲示しています。
V 組織運営及び体制	<p>○市体協総務課による年間研修計画に則り、内外への研修に指定管理者の負担で参加。</p> <p>○外部機関と契約し、ビジネススキルの向上を目的とした研修を、職歴に合わせて受講。</p> <p>○健康運動指導士、応急手当普及員、体育施設管理士、サービス介助士の有資格者の配置および、その取得に要する費用を指定管理者の負担で実施。</p> <p>○体育協会内での集合研修は、受講者からの資料回覧やOJTの実施によりスキルの共有。</p> <p>○MBO制度の導入による職員の意識の向上。</p> <p>○ノートによる業務引き継ぎ、回覧による情報の共有。</p> <p>○イントラネットの導入により、協会職員全体の速やかな情報共有。○プライバシーマークを取得し、その規定に則った個人情報の取扱と、全職員に対し、年1回の研修を実施。○照明の間引き点灯やトイレの自動洗浄の導入による節電、節水の実施。○計画の策定及び点検の実施による修繕費の低減。○消耗品等の一括購入による経費削減。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●職員はカテゴリー別に研修計画が作成され、効率的な資質向上に努めています。 ●横浜市体育協会主催の集合研修は、1か月以上前に社内ウェブ(マイウェブ)上に通知され、勤務シフトに負担なく、受講できるように配慮されています。 ●健康運動指導士、応急手当普及員、体育施設管理士、サービス介助士など有資格者を配置し、教育体制も整っています。 ●職員には効率的に業務遂行が行えるように心掛け、情報共有シートを作成し、目標達成の意識を促しています。 ●業務の引継ぎは、ノートなどに記録を残して正確な業務実施に役立っています。 ●ロビーの照明LED化により節電しています。節水シャワーやトイレの自動水栓を導入しています。 ●設備および備品は日常点検により、破損を最小限で発見し、修繕費を節約しています。 ●横浜市体育協会では、消耗品を入札による一括購入し団体としてのスケールメリットを生かして経費削減を行っています。
VI その他	<p>○YMCAワークサポートセンターのパン販売、中途障害者地域活動センター「とつかわかば」の制作物販売、地域活動支援センター「きゃべつ畑・窓」の野菜販売、戸塚障害者活動ホーム「しもごう」による花壇の手入れの場を提供し、障害者の就労支援に寄与。</p> <p>○戸塚区の運営方針に沿ったスポーツ振興を実施している。</p> <p>○濱ともカードの協賛店として登録し高齢者の健康増進を推進。</p> <p>○ウォーキング・ランニングステーションとしての利用提供の他、ウォーキングポイント事業協力として、歩数計受付窓口とリーダーを設置。</p> <p>○戸塚町ふれあいポイント事業に協力店として参加。</p> <p>○指定運動療法施設、運動型健康増進施設認定スポーツ施設として、横浜スポーツ医会と協力した無料のスポーツ医事相談を実施。○姿勢診断プログラムの開発により、姿勢の測定と分析を実施。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●総合型地域スポーツクラブ「クローバー」の立ち上げから15年にわたりアドバイザーとして協力しています。 ●入口にある花壇は戸塚障害者活動ホーム「しもごう」により手入れされ、ポーチュラカ、ペチュニアなど季節の花が綺麗に咲いていました。施設を気持ちよく利用いただくとともに障害者の就労支援に寄与していることは評価できます。 ●スポーツ医事相談(内科、整形)について、6名/日、2回/年実施しています。 ●姿勢診断プログラムを実施し、利用者の増加につながり、その後姿勢デザイン教室の利用者も徐々に増えています。 ●調整池の有効活用として、星空・青空ヨガや保育園への運動会への貸出など、更なる活用を模索しています。 ●多くのイベントに参加している状況のみで、施設内の職員間に良い雰囲気があることを確認しました。

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>○多世代の区民ニーズを考慮し80種のスポーツ教室を開催。一部プログラムはNPO法人横浜健指連や日本フィットネス協会、区体育協会、横浜Fマリノス、横浜ビー・コルセアーズと協働で企画しています。</p> <p>○スポーツレクリエーションフェスティバルを区民還元イベントとして行い、教室の無料体験やオリンピックのハニカット陽子さんを招き走り方レッスンを行いました。</p> <p>○ヨコハマさわやかスポーツ用具の無料貸し出しやイベントで種目指導をしました。</p> <p>○福祉保健課主催「スローウォーキング講座」の準備運動などで協力。また、幼児期からの体力づくり事業として保育園への運動指導の講師を務めました。</p> <p>○横浜市健康体力づくりインストラクター養成講座の受講生の実習を受け入れて、スポーツの地域指導者の育成に協力しています。</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>資料(教室スケジュール、チラシ)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ●横浜Fマリノス、横浜FC、横浜ビー・コルセアーズなどのプロの指導者やオリンピックのハニカット陽子さん(高跳びの選手)を講師に迎えたイベントを企画・運営など、他団体と協働企画で多世代の区民ニーズに対応しています。 ●幼児期の体力づくり事業として、5保育園への計150名に対し運動指導の講師を務めています。 ●インストラクター養成講座の現地研修に2名/年を受け入れています。

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><区、区体育協会等の関係機関及びスポーツセンター利用団体、自治会町内会等の地域団体や地域住民との交流・連携に関する取組の内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>○戸塚区民まつりにおいて、戸塚区さわやかスポーツ普及員と協力してヨコハマさわやかスポーツ体験ブースを運営しました。</p> <p>○区民大会のサポートとして、事前打ち合わせ、備品等の前日準備のほか当日は大会利用者の入館時間を早めて運営の円滑化を図っています。(H29実績:30回)</p> <p>○近隣中学校の職業体験の受入を実施し(12校)、戸塚区内の学校教育に貢献しています。</p> <p>○戸塚駅東口商店会と協力し、とつか宿場まつりやコンフォール上倉田(団地)自治会主催の行事にブース出展。</p> <p>○舞岡地区センターでのファジーテニスの派遣指導(年間参加人数100名)。</p> <p>○戸塚区内にある株式会社日立製作所の社員向けに「スロージョギング」の指導や株式会社日立ICTビジネスサポート等の関連会社の社員向けに姿勢測定を実施。</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>資料(報告書)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ●戸塚区民まつりにおいて、体験ブース(グランドゴルフおよび輪投げ)を設置し、地域交流に努めています。 ●周辺自治会主催の行事にはブース出展(スラックラインや体力測定など)を実施しています。 ●近隣の企業などに対し、スロージョギングや姿勢測定(21名)の指導を実施しています。特に運動に興味の無い人達に対して健康指導と運動の啓発を行っていることは評価されます。

(2) 地域及び地域住民との連携全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ●福祉保健センターとの連携や周辺企業より運動指導の依頼あり、講師派遣を実施しています。 ●遊山箱スタンプラリー(東口商店会主催)によりラダーゲッター体験会実施および場所の提供、協力をしています。 ●上倉田地区連合会へのお祭り(体育館の貸出)、会議(1回/月、会議室の貸出)により地域連携および協力をしています。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

※アンケートは、市のアンケート様式を使って行うアンケート、または独自作成のアンケートなど。アンケートでなくても、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)> 昨年のアンケート頻度は年4回、計500名(150名/回)程度を収集しています。アンケート様式は、横浜市体育協会作成をベースに一部独自に修正しています。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)> 現地確認およびヒアリング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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ●コミュニケーションカードを利用して、利用者との交流を重視しています。 ●特にアンケートでは館内の清掃、美化、トレーニング室の環境改善に注力しています。 	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

※①で実施していない、又は②で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(アンケート分析結果)およびヒアリング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)>	
アンケート評価に関するご意見および対応策は、職員ミーティングで全職員に周知・徹底しています。カーテンが汚れているなど日常で対応が難しいご意見については、休館日に対応しています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にと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)> 現地確認(館内掲示、ホームページ)およびヒアリング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)>	
館内掲示および区のホームページでアンケート結果を公表しています。	

(2) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>ご意見箱の設置およびホームページのお問合せタブにより、苦情や意見を受け付ける窓口となっています。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><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>現地確認(フローチャート)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>横浜市体育協会事務局と協議のうえ回答するため、1か月間で締めて、翌月に回答するような方法がなされています。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)> フローチャートを作成し、館内に掲示しています。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

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

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<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)> ヒアリングにより確認しました。</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>研修室のカーテンの汚れ、テレビの故障、同一人物の複数予約、自転車置場を整理してほしい、盗難が多くなったためロッカーの鍵をつける、パーソナルトレーニングの禁止などの苦情があり、対応にかかる金額に応じて、即時対応や注意掲示、スタッフへの周知などの対応を行っています。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現地確認およびヒアリング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)>	

(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)> 資料(人権・接遇研修資料)およびヒアリング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)>	
職員は横浜市体育協会主催の人権研修を全員受講しています。スタッフに対しては、副所長が講師として研修を実施しています。障害者に対するもの(LGBTも含め)も今後盛り込むことを検討しています。	

(4) 利用者支援業務(トレーニング室)

①初回利用時に健康調査の問診を行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(トレーニング室利用者調査票)およびヒアリング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)></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>	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現地確認およびヒアリング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)></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>初めの方には、口頭で丁寧に器具の説明を実施し、注意事項については利用者に分かり易く館内掲示しています。</p>	

(5) 託児サービス事業

①託児サービスを行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(教室スケジュール)およびヒアリング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)></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>火曜ヨガ、朝の卓球、バドミントン、親子体操など託児付きスポーツ教室では、研修室で戸塚区ボランティア団体の「きらきらの会」の支援で託児サービスを行い、育児世代の利用者促進に努めています。また子育て支援拠点等関係団体と連携し、子育て支援イベント「とことこフェスタ」に協力しています。</p>	

(6)スポーツ教室事業

①スポーツ教室事業の対象者は、各年齢層を網羅しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している <input 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)> 資料(教室スケジュール)およびヒアリング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)>	
赤ちゃんと一緒、親子、幼児から小学校、一般そして高齢者(65歳以上)というように全ての世代を対象にしたプログラムが用意されています。そして、子供(赤ちゃん～小学生)を一貫して指導できるプログラム構成を実現しています。	

②スポーツ教室事業は多様な種目を網羅しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している <input type="checkbox"/> 網羅していない	<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している <input type="checkbox"/> 網羅していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(教室スケジュール)およびヒアリング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)>	
エアロビクス系(調整池を利用した青空ヨガ)、太極舞、パレトン、ストレッチポール、ズンバ、骨盤エクササイズなど他の施設には無いプログラムを用意しています。	

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)> 週刊スケジュールにより、コマ数をチェックして運営しています。	
<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)>	
大会やサークル発表会などの臨時事業は、区と協議のうえ開催しています。スポーツレクリエーションフェスティバルでサークルの成果発表会を実施しています。	

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 checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(往復ハガキ)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>システムにより抽選を行っていますが、その中で市内在勤・在住で初心者の方を優先する設定になっています。まだまだ往復ハガキでのお申し込みは多く、インターネットと往復ハガキでの差別は行っていません。</p>	

(7) 広報・PR活動

①広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

※施設独自の広報紙誌の発行、区や市の広報紙誌への情報提供、ホームページの作成、町内会掲示板等への情報提供、他公共施設へのパンフレットやちらしの設置などを実施しているかどうかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>○定期教室の申込期間に併せて広報よこはま戸塚区版に掲載のほか、情報誌「ぱど」では約6万世帯へ配布しています。当日受付教室のチラシは、四半期毎に約5000枚を配布しています。</p> <p>○施設PR広告として、戸塚区役所内インフォメーション「シティナビタ」での広告の掲出、FM戸塚「知っ得情報コーナー」の情報告知、神奈川中央交通バス内での広告掲載を実施。</p> <p>○有料広告の効果測定として、お客様アンケートに利用のきっかけになった広報をたずねています。</p> <p>○ホームページはスマートフォン対応です。個人利用や駐車場の混雑状況のタイムリーな情報発信のほか、イベント等のお知らせを行っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(情報誌、パンフレットなど)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ●情報誌「ぱど」では約6万世帯、当日受付教室のチラシ(四半期毎に約5,000枚を配布しています。比較的、人気のない教室を広告掲示するようにしています。 ●FM戸塚と年間契約で「知っ得情報コーナー」で作成した原稿を読んでいただいています。 ●乗車した神奈川中央交通のバス広告を確認しました。 ●お客様アンケートに広告の効果測定を実施していきたいと考えています。

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>○当協会接遇基本マニュアルやスポーツセンターコンシェルジュマニュアルを整備し、接遇トレーナーによるマニュアルに基づいた全従業員対象の研修(H29.12.11実施)を実施しています。</p> <p>○ユニフォーム及び名札(裏面に運営方針記載)を着用し、身だしなみの向上に努めています。</p> <p>○「耳マーク」を取得するなど、ユニバーサルデザインを推進しています。筆談具、老眼鏡を用意するほか、外国人のお客様には、タブレット端末による説明を行っています。また、サービス介助士をトレーナーとして障がいのある方や高齢者への「介助技術の向上」を研修しています。</p> <p>○トレーニング室の初回利用者には、安全利用のためにタブレット端末や専用のご案内ファイルを用いて視覚的にわかりやすく説明しています。</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"> ●接遇に関しては副所長が担当し、コンシェルジュマニュアルをもとに全職員に研修を実施しています。 ●スタッフはユニフォームおよび名札を着用し、身だしなみに気を付けています。 ●サービス介助士(日本ケアフィット教育機構認定)を配置し、介助技術の向上に努め、研修しています。 ●外国人の利用者に対し、筆談具としてタブレット端末を使用し、分かり易く説明を行っています。

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>○日計データをもとに、四半期・年次で区役所に遅延なく報告しています。また、毎月、協会本部と月次執行会議で状況分析を行い経営改善を図っています。</p> <p>○コミュニケーションカードの常設や、四半期毎にお客様アンケートを実施することで、課題抽出や改善策を講じています。また、その回答をロビーに掲示しています。</p> <p>○お客様からの意見は、職員ミーティング等で情報共有する他、所長会にて他施設と内容の共有を図っています。また、回答内容は毎月、区に報告しています。</p> <p>○「お問合せメール」でお客様からの意見・要望を聴取し、営業時間外でも問い合わせが受けられる環境を整えています。</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"> ●日計データをもとに区役所に報告し、毎月状況分析を実施し経営改善を務めています。 ●アンケートおよびコミュニケーションカード、お問合せメールによりいただいたご意見をもとに課題抽出し、サービス改善に役立てています。 ●所長会であがった他施設での良い事例を参考に、お客様へのサービス向上に努めています。雨の日に玄関脇に洋服掛けを設置するなどの事例を参考に考えています。

(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)>

- SNSについて、メールマガジンに続きツイッターおよびフェイスブックの導入を検討しています。
- NTTグループの通信網を利用したFree Wi-Fiが館内で利用できるように整備しています。
- 広報よこはま戸塚区版を見て利用したというアンケート結果が多いため、広報活動に効率化に努めています。
- 区の施設を運営しているため、積極的なPR活動を行っています。

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

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
チェックリストをもとに年間計画を立て、実施しています。日々の設備に関する気になることは日常点検チェックシートの特記事項に記入しています。所長・副所長が定期的に記録を確認し、職員への共有および早期の修繕に生かしています。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。
 日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
チェックリストをもとに7回/日実施しています。またサポートスタッフも別に清掃を実施しています。	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p><(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。)(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。)(200字以内)></p> <p>番号で管理し、管理一覧は電子化(エクセルなど)されています。1回/年、スタッフ全員で確認しています。</p>	

②スポーツセンター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

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

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 checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。)(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。)(200字以内)></p> <p>セッティング時に備品の損傷状況を確認し、早期の修復を心掛けています。訪問日には男子トイレの蛇口が1台使用中止となっていましたが、既に業者を依頼し迅速な対応が行われています。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input 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)>	
利用者が利用できるゴミ箱はなく、持ち帰りをお願いしています。自動販売機のPETボトルを一時的に保管する場合は、階段の下のスペースを使い、適切に産廃業者に委託し、産業廃棄物管理票(マニフェスト)にて管理しています。	

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)>	
市で実施する研修に参加し、職員・スタッフに周知・徹底しています。昨年、監査(ゴミGメン)が入りましたが特に指摘はありませんでした。	

(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>○日常清掃はチェックリストを用いて、開館前、開館中、閉館時に6回以上点検しています。お客様へのモップ掛け・ゴミの持ち帰りにご協力いただいています。屋外については、一日1回以上、建物周囲のゴミ拾いを実施しています。</p> <p>○床ワックス塗布や高所清掃などの専門性を要する清掃は、設備協力会社による定期清掃を行っています。終了後に職員が点検しています。</p> <p>○衛生面では、横浜市より指針が示されたレジオネラ症対策にシャワーヘッドの交換等の対応しています。また、省エネにもつながる空調機清掃は毎月フィルターを清掃しています。</p> <p>○年2回専門の植栽業者による刈り込みなどを実施しています。</p> <p>○設備、機器の破損などで職員での対応が困難なものは、設備協力会社による保全コールセンターで365日対応できる体制を整えています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現地確認およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ●施設内は禁煙のため、建物周囲はタバコのゴミを重視してゴミ拾いを2回/日実施しています。 ●設備協力会社は連絡後、半日程度で対応が可能な状況になってます。 ●更衣室、シャワー室ではカビが生えやすいので念入りに清掃しています。 ●現地調査時、手の空いたスタッフが空き机をアルコールなどで拭き、清潔に保っていることを確認しました。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ●築34年になる施設ですが、清掃が行き届いており気持ちの良い施設を維持管理していることは評価できます。 ●自家発電機を所有し、1回/年の点検によりいつもで正常に起動できる状況を保っています。 ●たくさんの植栽がありますが、年2回の刈込で綺麗に管理されています。 <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>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>●帰宅困難者一時滞在施設であるため、受け入れ訓練(JR戸塚駅から)を実施しています。基本的には、利用者を返して帰宅困難者の受け入れ開始、最終遺体安置所になるまでの対応が示されており、対応方法の研修を全職員に実施しています。</p> <p>●自動販売機は、災害時対応の機器を導入しています。</p>	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>通報後20分以内に駆け付ける約束で設備協力会社と契約しています。過去に人がたむろしていることがあり、巡回回数を増やす対応を行ったことがあります。</p>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現地確認、資料(鍵台帳)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>●隣にJR戸塚駅を利用する駐輪場があることから、施設を利用しない駐輪やタバコ、缶飲料の空き缶が捨てられることが多いので、館外の清掃とともに館内外の巡回に気を配っています。</p> <p>●定期的に館内を巡回し、気づいた点については日報に記入し、共有しています。</p>	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 設備協力会社が1回/月で点検・修繕を実施し、その報告書を提出しており、器具の不具合については早急に使用禁止措置などの対応を取っています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 全員に対してヒヤリハット集を使用した研修および応急手当の研修を実施しています。 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> アキレス腱断裂や捻挫、骨折などが多い施設であるため、応急手当については全職員に徹底しています。今年は熱中症の対応が重視されています。	

(4) 事故対応業務

①AED(自動体外式除細動器)を設置しているか？

※目視により確認する。

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

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

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 type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない <input type="checkbox"/> AEDを設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない <input type="checkbox"/> AEDを設置していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(研修日程一覧)およびヒアリング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)>	
AEDの研修と同時に心肺蘇生法についても全スタッフに対して行っています。	

③その他事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※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 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)>	
6月:消防職員を講師に迎え、応急手当および熱中症対策の内容で研修を行っています。	
<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)>	
夜間に社会人の方の利用が多く、準備体操などの重要性をお伝えしています。それでもケガの発生が多いため、救急車を呼ぶことが多いとのことです。	

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)> 現地確認、資料(連絡網)およびヒアリング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)>	
全職員に配布、携行しています。関係機関の連絡先は事務所に掲示しています。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

※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)>	
毎年度、担当の変更があるため更新しています。また、災害時等の各職員の速やかな行動を定めた危機管理基本マニュアルが整備されています。	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
昨年度は職員のみでの避難訓練でしたが、過去には利用者を含めた訓練を実施しており、今後も検討しています。	

(6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

- 昨年度、救急対応した急病人・負傷者は6人であり、即時に現場に急行し初期対応したうえ、救急隊員に引き継いでいます。
- 消防計画の策定および自衛消防組織を作成し、毎日の担当者割り振りを事務所に掲示しています。

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

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①スポーツセンターの開館時間中は、常時1名の責任者が配置されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 配置されている	<input checked="" type="checkbox"/> 配置されている
<input type="checkbox"/> 配置されていない	<input type="checkbox"/> 配置されていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(出勤簿)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><配置されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

②協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p><協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>イベントや大会などが入っている場合、職員の増員対応を行っています。</p>	

③協定書等のとおり開館しているか？

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

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

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

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)> 最新の事業計画書および報告書は、館内の受付で閲覧可能です。	
<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)> 区のホームページで公表されています。	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
横浜市体育協会において、職員のカテゴリー別に研修計画が作成され、効率的な資質向上に努めています。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input 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	
<p><確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(研修計画書)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 心肺蘇生・AED操作研修、ノーマライゼーション研修、人権研修、個人情報保護研修、公共サービス従事者研修、接遇研修を実施しています。</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>○当協会総務課が年間研修計画を定め、内外への研修へ職員を公費で参加させています。施設内研修は年間計画を定め、実施しています。本部集合研修の場合は、施設の勤務シフトに負担のないよう1か月以上前にウェブ上で通知されています。</p> <p>○職員のビジネススキル向上を目的とした研修は、当協会本部が外部機関と契約し、職歴に合わせて選択する仕組みとなっています。</p> <p>○健康運動指導士、応急手当普及員、体育施設管理士、サービス介助士等の、有資格者の職員を配置しています。必要な資格の取得、外部研修の受講に関する費用及びその交通費を当協会が負担し、職員が参加しやすい環境を作っています。</p> <p>○集合研修時の資料等の回覧またはOJTの実施により、必要な職員への周知を図り、資質向上に努めています。</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>資料(研修計画書)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ●横浜市体育協会主催の集合研修は、1か月以上前に社内ウェブ(マイウェブ)上に通知され、勤務シフトに負担なく、受講できるように配慮されています。 ●ビジネススキル向上を目的とした研修は、外部機関と契約し、カテゴリー別に項目も選択しやすくなっています。 ●健康運動指導士、応急手当普及員、体育施設管理士、サービス介助士など有資格者を配置し、教育体制も整っています。

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している
<input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(研修資料)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>研修を受講した者は研修報告書を作成し、全職員に回覧します。内容によってはミーティングで発表・共有します。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している
<input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない	<input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>予約システムマニュアル、受付マニュアル、接遇マニュアルがあり、これらのマニュアルをもとにOJTを実施しています。</p>	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>○職員の業務に対する目標管理を行うMBO制度を導入し、各職員が目標達成を意識した業務を遂行することで、当館全体の持続的な成長を図っています。</p> <p>○ノートによる業務の引き継ぎを行い、誤りのない正確な業務に役立てています。事故報告等は全スタッフへの回覧にチェック欄を設けることで、情報共有の漏れがないようにして、事故の再発防止に努めています。</p> <p>○当協会職員全体への情報提供・共有は、イントラネットを導入し、タイムリーな情報伝達を行っています。</p> <p>○月1回職員ミーティングでは、職員間の情報共有のほか、戸塚スポーツセンターとしての目標達成度を共有しています。</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>資料(引継ぎノート)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ●職員には効率的に業務遂行が行えるように心掛け、情報共有シートを作成し、目標達成の意識を促しています。 ●業務の引継ぎは、ノートなどに記録を残して正確な業務実施に役立てています。

(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)>	
横浜市体育協会として、プライバシーマークを取得し、個人情報は台帳で管理されています。個人情報を含む委託業務マニュアルを整備し、研修の最後に確認問題を実施しています。	

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)>	
横浜市体育協会の責任者は事務局長ですが、当該施設の担当者は所長が務め、個人情報保護を励行しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
各教室の講師(外部指導者やアルバイトを対象)にも個人情報に関する研修を実施し、横浜市体育協会に報告しています。	

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・非常勤に関わらず)

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input 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 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"/> 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)>	
職員や外部指導者(アルバイトを含む)は採用の際、誓約書および同意書にサインをもらっています。	

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 type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報の収集についてはホームページおよびチラシの注意書きに記載・公表しています。	

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 type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報の使用についてはホームページおよびチラシの注意書きに記載・公表しています。	

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)> 現地確認およびヒアリング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)>	
離席時のコンピューターのロック、PCのワイヤーロック、個人情報の施錠保管、廃棄時のシュレッダー利用、個人情報ファイルのパスワードの設定などを実施しています。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
1万円未満の購入品の管理などを毎日実施しています。閉館時に入金機(夜間金庫のようなもの)へ入れ保管していません。経理担当は所長で、購入は個々の職員です。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング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)>	
横浜市体育協会の経理は協会事務局で実施しているため、相互けん制の仕組みはできています。利用料はカード決済を採用しており、現金を扱わないようにしています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング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)>	
横浜市体育協会の経理は協会事務局で実施しているため、役割分担は明確になっています。	

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現地確認およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>通帳は金庫で、印鑑は施錠できる棚に収納しています。</p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費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)></p> <p>○体育室の照明は、必要な照度を確保した上で間引き点灯やこまめな消灯を実施したほか、ロビーの照明LED化により節電しました。また、節水シャワーやトイレに自動水栓を導入。</p> <p>○設備や体育機器等は日常点検により破損を最小限にし、修繕費の節約に努めています。また、設備協力会社による自主的な設備劣化診断に基づき、修繕計画を作成しています。計画に基づいた適正な修繕を実施することで、経費削減に努めています。</p> <p>○当協会が管理するスポーツ施設で使う消耗品等を一括購入(入札)し、消耗品費を抑制しています。</p> <p>○毎月決算を行い、執行状況を正しく把握することで、計画的な支出を行っています。</p> <p>○当協会の管理施設で使う消耗品等を一括購入(入札)し、経費を抑制しています。また、電気代削減のために、平成30年度から新電力事業者との契約を入札のうえ決定しました。</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>現地確認およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ●ロビーの照明LED化により節電しています。節水シャワーやトイレの自動水栓を導入しています。 ●設備および備品は日常点検により、破損を最小限で発見し、修繕費を節約しています。 ●在庫管理に努め、無駄な購入を避けています。 ●横浜市体育協会では、消耗品を入札による一括購入し団体としてのスケールメリットを生かして経費削減を行っています。

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>●毎年、設備協力会社による建物の劣化診断を実施し、区への修繕提案を実施しています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>○戸塚区の運営方針にある、運動習慣の定着や健康寿命の延伸等ライフステージに応じたスポーツ振興を施設内外で実施しています。</p> <p>○横浜市健康福祉局高齢健康福祉課で実施している「濱ともカード」の協賛店として登録し、高齢者の健康増進の助力となるように努めています。(H29実績:650人)</p> <p>○ウォーキング・ランニングステーションとしての施設利用(H29年実績:47人)や、ウォーキングリーダーの設置、区内ウォーキングマップの掲示により、区民のウォーキング活動を推進しています。</p> <p>○戸塚区のスポーツ振興のため、総合型地域スポーツクラブ「クローバー」の会議等へ出席し運営へのアドバイスをしています。</p> <p>○「横浜ウォーキングポイント」歩数計受付窓口業務を行うほか、歩数計の無料配布事業に協力しました。</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>資料(チラシ)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ●総合型地域スポーツクラブ「クローバー」の立ち上げから15年にわたりアドバイザーとして協力しています。 ●入口にある花壇は戸塚障害者活動ホーム「しもごう」により手入れされ、ポーチュラカ、ペチュニアなど季節の花が綺麗に咲いていました。施設を気持ちよく利用いただくとともに障害者の就労支援に寄与していることは評価できます。
<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>○戸塚区高齢障害支援課や高次脳機能障害者と家族の会「水曜クラブ」、横浜ラ・ポールへ、体育室・卓球に必要な用具の貸し出しに協力。</p> <p>○指定運動療法施設、運動型健康増進施設の認定を受けるスポーツ施設として、横浜スポーツ医会と連携し、無料のスポーツ医事相談(H29実績:14件)を行っています。</p> <p>○姿勢診断プログラムを開発し、市民の姿勢の状況を測定、分析及び助言することにより、市民の健康増進につなげています。(H29実績:69人)</p> <p>○協会として、大規模施設(新横浜公園等)、スポーツセンター(16区)、スポーツ医科学センター、屋内プールなど多様なスポーツ施設を管理運営し、国際大会から市民レベルまで、あらゆるスポーツ事業を網羅しています。</p> <p>○日本公共スポーツ施策推進協議会主催「ボトムアップ提案」においてタブレット端末を用いたサービスの取組が、最優秀賞として表彰されました。</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>資料(チラシ)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ●スポーツ医事相談(内科、整形)について、6名/日、2回/年実施しています。 ●姿勢診断プログラムを実施し、利用者の増加につながり、その後姿勢デザイン教室の利用者も増えています。 ●調整池の有効活用として、星空・青空ヨガや保育園への運動会への貸出など、更なる活用を模索しています。 ●多くのイベントに参加している状況をみて、施設内の職員間に良い雰囲気があることを確認しました。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ●定期スポーツ教室などのインストラクターの紹介があると親しみやすく、参加してみようという動機付けになると思いますので、簡単なプロフィールを館内に掲示してみたいかがでしょうか。 ●戸塚区が支援している北海道下川町の森林活動において、スポーツセンターで雨水タンク、太陽光発電、エコキャップ回収の取り組みは館内掲示だけでなくホームページでも掲載してはいかがでしょうか。