

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市都筑スポーツセンター 評価シート

評価機関名：横浜サステナビリティ研究センター有限責任事業組合

令和5年11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	<ul style="list-style-type: none"> ●乳幼児から高齢者まで幅広い世代に対応した54教室を開催し、区民の健康づくりや仲間づくり等を支援しています。 ●都筑区をホームタウンとする「横浜ビー・コルセアーズ」と連携し、教室事業やイベントを開催しています。 ●「スポーツ・レクリエーションフェスティバル」で区スポーツ協会、区さわやかスポーツ普及委員会等と連携して開催し、区内のスポーツ振興に寄与しています。また、障害者地域作業所のパン等の販売もおこないます。 ●区内関係団体からの依頼を受け、講師や指導者として職員を派遣しています。都筑区スポーツ協会の年1回開催される研修会の指導も依頼されています。 ●近隣地域の共助による「一般社団法人ボラバスと地域福祉の会」の活動に協力し、駐車場の無償提供及び運営の協力をしています。 ●子育て世代の支援として「チルコロフェスタ」の開催に協力をしました。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 地域及び地域住民との情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子ども向け教室の一つでバスケットボールチーム横浜ビー・コルセアーズ所属のコーチが小学生対象に技術指導している点。 ・中途障害者地域活動センター「都筑むつみ会」からの要請で当センター所属の健康運動指導士が中途障害者のリハビリ運動指導を実施した点。 ・つづきチルコロフェスタはNPOこども応援ネットワークと法人の共催で、体育室で参加者が遊び、動き回るイベント。障がいのある子供とその家族、外国に繋がりのある家族などを招聘した点。 ・YOKOHAMAスポーツ・レクリエーションフェスティバル2023を実施し、元オリンピックや日本代表の選手の技術指導もあり日頃の感謝イベントである点。 <p>(2) 地域及び地域住民との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の共助移動手段の「都田・池辺地区ボランティアバス」の運行で、駐車場の無償提供をしている点。
II ・ 利用者サ ービスの 向上	<ul style="list-style-type: none"> ●教室の募集要項は四半期毎に5,000部作成し、区役所や近隣公共施設、駅へ配布し、子ども向け教室では別途チラシを作成し、近隣小学校や近隣幼稚園へ配布しています。 ●ユニバーサルサービス実践のため、接遇・個人情報・人権啓発等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をしています。 ●コンシェルジュマニュアルに基づいて職員間の共通認識を図り、ホスピタリティー溢れるサービスの提供をしています。 ●受付周辺にリーフレットやチラシ等を設置し、初めて来館されたお客様でもわかりやすい案内をしています。 ●全職員が顔写真入り名札とユニフォームを着用し、ひと目で職員とわかるようにしています。 ●お客様アンケートを四半期毎に実施し、その結果をグラフ化して職員間で共有するとともに、区へ報告し、施設内で公開しています。 ●親子教室では、保護者の代理として参加できる「ピンチヒッター制度」を導入しています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2) 意見・苦情の受付・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「お客さまの声をお聞かせください」シートは、「ご意見・ご感想欄」のほかに、回答者属性を含む施設利用アンケート項目もあり、意見について背景を含む全般的な把握が可能な点。 ・(9)利用者サービスに関する分析・対応 ・教室毎の参加者数・収入が把握できる「教室分析システム」を用いた事業分析に基づき教室事業計画や新規参加者増を目的とした体験キャンペーンに反映している点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケート結果は、属性別にクロス分析をおこなうとよい。 ・事業分析および事業計画策定に際し、SNSのエンゲージメント数を教室やイベントのKPI(重要業績指標)に加えるとよい。 ・スポーツ教室では、施設の独自性が際立つようシーズ志向の計画策定も試みるとよい。 ・接遇にあたって職員のプライバシーが侵害されることがないよう、規程やルールを点検するとよい。
III ・ 施設・ 設備の 維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ●清掃点検は、点検項目と回数ルート等を定めたチェックシートに基づき、職員が一日6回実施するとともに、目視・触診等により異常箇所や遺失物の早期発見に努めています。 ●異常が発見された場合は、お客様の安全を第一に考え、使用禁止措置による初動体制を築いています。 ●軽微な破損や不具合等は、可能な限り職員が適宜対応して修繕しています。 ●日常清掃では対応できない床面の洗浄や高所での窓拭き等は、年間計画を立て施設点検日に専門の清掃業者へ委託して実施しています。 ●樹木の剪定作業は、樹木の種類や大きさ等に応じて適切な施工をする必要があるため、専門業者に作業を委託しています。 ●草刈りや簡易な剪定は、適宜職員が実施しています。 ●衛生用品ではトイレの消臭剤や除菌スプレーを設置しています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 協定書等に基づく業務の遂行</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内5か所の清掃箇所を1日6回行い「清掃点検表」へ記録している点。 ・トレーニング機器は、トレーニング室スタッフにより1日1回日常点検を行い、「トレーニング機器日常点検チェックリスト」に記録。担当交代時には申送り機器の目視確認を行い、異常が生じた場合は速やかに使用を中止し、程度に応じて職員または専門業者による修繕を行っている点。 <p>(4) 利用者視点での維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入口や各所にアルコール消毒液を設置し、利用者の衛生に配慮している点。 ・更衣室には、界面活性剤の消毒液に加えて清掃用タオルを準備している点。 ・トレーニング室利用者に受付で界面活性剤の消毒液と清掃用タオルを入れたバッグを貸し出している点。 ・各階男女トイレに室内用シューズのまま履ける大きなスリッパを備えて利便性と衛生面に配慮している点。

	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>●緊急時には、消防計画また都筑区防災計画に基づき対応することとしており、計画に従い避難誘導や消火機材の使用などの訓練を実施しています。</p> <p>●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。また、応急手当有資格者が常駐し、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>●設備などの危険箇所の確認、故障箇所の有無については専門業者による毎月の定期点検を受けています。併せて、職員による施設巡回点検を実施し、AEDについて異常などがすぐに分かるように、「日常点検チェックシート」などで確認及び記録を取るようにしています。</p> <p>●職員退出後の夜間緊急事態に備え、機械警備による監視を実施し、火災や侵入者などの防火防犯に対応しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 緊急時対応の仕組み整備 ・「怪我・急病・事故等の緊急時対応フロー」を作成している点。</p> <p>(2) 防犯業務 ・職員の不在時に侵入者があったとき、発煙と音響で警報する「フォギープロテクションシステム」を導入している点。 ・職員2名により交代制で施設巡回・点検を2時間おき(1日6回)に実施し、日常点検チェックシートに記入している点。</p> <p>(3) 事故防止業務 ・体育室内に熱中症指数計や「熱中症予防運動指針」を掲示し、利用者に熱中症の注意喚起をしている点。 ・館内の冷水機には保守点検の実施日を貼付し、利用者が安心して使用できるよう配慮している点。</p> <p>(4) 事故対応業務 ・練習用AED1台を所持し、職員や外部講師がトレーニングに活用している点。 ・常勤職員(2名)は、横浜市消防局が認定する「応急手当普及員」の資格を取得し、自ら応急手当を実践できる体制を整えている点。</p>
V ・ 組織運営及び体制	<p>●事業計画書に基づいた職員を配置し、常時1名の責任者(職員)・受付スタッフ・トレーニング室スタッフで業務分担しています。</p> <p>●施設点検日を活用して全職員対象の集合研修を実施し、共通事項の理解を深める場として設定しています。なお、参加できなかった職員には資料配布及びポイント説明を行うことで対応(フォロー)しています。</p> <p>●職員別に研修へ参加した場合は、資料などを回覧するとともに、ミーティングの際に適宜報告を行い、受講していない職員の能力向上も促しています。</p> <p>●各スポーツセンターで発生した事件・事故・トラブル等については、発生状況や対応方法が記載された資料を職員が確認して情報を共有し、再発防止に努めています。</p> <p>●当協会が管理するスポーツセンターで共通する消耗品を事務局で一括契約したり、月次執行管理により、計画的な支出を実施しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組 ・全常勤職員が事業計画に基づいた「目標共有シート」を作成し、業務遂行、自己評価、上席者と面談、改善のプロセスを通じて、職員の持続的成長を促している点。</p> <p>(3) 個人情報保護・守秘義務 ・法人がプライバシーマーク(個人情報保護)の認証を取得し継続維持している点。 ・年1回、法人本部による内部監査、各施設で年2回の自主点検を実施している点。</p> <p>(4) 経理業務 ・施設独自で導入したWebの「伝言ソフト」を活用してペーパーレス化・情報共有の迅速化を図っている点。 ・男女更衣室や各階の男女トイレに人感センサーを取り付けて節電を図っている点。</p> <p>【参考意見】 ・光熱水費は物価変動の影響を受けない「利用者一人あたりの利用量」を月次推移・過年度比較をグラフにしてエネルギー削減効果を見える化し、施設・法人間で情報共有するとよい。</p>
VI ・ その他	<p>●市健康福祉局で推進しているウォーキングポイント事業のリーダー設置を行い事業の推進に協力しています。</p> <p>●子ども青少年局の子育て家庭応援事業「ハマハグ」への協力として、協賛認定施設として登録しています。</p> <p>●健康福祉局の「優待施設利用促進事業」への協力として、毎月2回、高齢者を対象にトレーニング室利用料金の割引を実施しています。</p> <p>●都筑区「子ども110番の家」の活動に協力しています。</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」をおこなっています。</p> <p>●ラブラドル募金箱の常設や赤い羽根共同募金への協力をしています。</p> <p>●スポーツセンター周辺をランニング・ウォーキングされる方へ、更衣室とシャワーが利用できる「ランニング・ウォーキングステーション」のサービスをおこなっています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>①市・区の施策としての事業協力の取組み ・ウォーキングリーダー設置、地域団体のウォーキングイベント協力等、市民の健康増進に努めている点。 ・インクカートリッジ回収箱、使用済み切手回収箱を設置し、資源リサイクルに協力している点。 ・「ハマハグ」の協賛認定施設として子育てサービスの充実に努めている点。</p> <p>②その他 ・健康増進施設及び指定運動療養施設として、横浜スポーツ医会との連携でスポーツ医事相談を実施している点。 ・横浜ブルーカーボンオフセット制度実施要領に基づき、地球温暖化対策としてCO²の吸収・削減に貢献している点。</p> <p>【参考意見】 ・子育て世代の需要を取り込むため、親子向け教室の拡大や託児サービス付教室の再開が期待される。</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>＜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>●乳幼児から高齢者まで幅広い世代に対応した54教室を開催し、区民の健康づくりや仲間づくり等を支援しています。</p> <p>●横浜マラソンチャレンジ枠「ランニングクリニック」を開催し、アシックスと協働で実施しました(令和4年度)。</p> <p>●都筑区をホームタウンとするプロバスケットボールチーム「横浜ビー・コルセアーズ」と連携し、教室事業やイベントを開催しています。</p> <p>●定期教室の「体験WEEK」を実施し、定期教室の申込を思案されている方のきっかけづくりを行っています。</p> <p>●毎年10月に開催している「スポーツ・レクリエーションフェスティバル」では、オリンピックを招いた教室を開催し、トップアスリートとの交流事業を行いました。</p> <p>●地域や利用団体に対し、「ヨコハマさわやかスポーツ」用具の貸出を無料で行っています。</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「定期教室募集案内」「会報むつみ通信第65号(R5.9.29)」、ヒアリング</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>・スポーツ定期教室を親子向け3教室、子ども向け12教室、大人向け31教室を開催し、大人・子ども・親子のためのスポーツ&健康づくりを目指している。子ども向け教室の一つではバスケットボールチーム横浜ビー・コルセアーズ所属のコーチが小学生対象に技術指導している。</p> <p>・中途障害者地域活動センター「都筑むつみ会」からの要請で当センター所属の健康運動指導士が中途障害者のリハビリ運動指導を実施した。</p>

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><区、区体育協会等の関係機関及びスポーツセンター利用団体、自治会町内会等の地域団体や地域住民との交流・連携に関する取組の内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ●「スポーツ・レクリエーションフェスティバル」で区スポーツ協会、区さわやかスポーツ普及委員会等と連携して開催し、区内のスポーツ振興に寄与しています。また、障害者地域作業所のパン等の販売もおこないます。 ●区内関係団体からの依頼を受け、講師や指導者として職員を派遣しています。都筑区スポーツ協会が年1回開催している研修会の指導も依頼されています。 ●区内中学校の職業体験や、横浜北地区高等学校インターンシップ、市教職員への企業等リーダーシップ研修への受入れに協力しています。 ●近隣地域の共助による「一般社団法人ボラバスと地域福祉の会」の活動に協力し、駐車場の無償提供及び運営の協力をしています。 ●子育て世代の支援として「つづきチルコロフェスタ」の開催に協力をしました(令和4年度)。 	<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「つづきチルコロフェスタ」「スポーツ・レクリエーションフェスティバル2023」のチラシ</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"> ・つづきチルコロフェスタはNPO法人こども応援ネットワークと法人の共催で、センターの体育室で参加者が遊び、動き回るイベント。障がいのある子供とその家族、外国につながる家族などを招いている点。 ・YOKOHAMAスポーツ・レクリエーションフェスティバル2023を実施し、各分野の元オリンピックや日本代表の選手から技術指導もあるイベント。日頃の感謝を込めて様々なプログラムを企画している。

(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"> ・自治会町内会、区スポーツ協会、スポーツ推進委員連絡協議会、青少年指導員連絡協議会などの代表による都筑スポーツセンターオープンミーティングを開催(R1.12.3)。新型コロナウイルス感染防止のため、元年12月に実施以来休止していたが、R5年度は実施予定。 ・地域の共助による移動手段である「都田・池辺地区ボランティアバス」の運行で、駐車場の無償提供をしている点。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設建物に向かって左側の前庭は、珍しく土筆が群生し芝生も自生している緑豊かなコーナーである。臨時駐車場のスペースに一時撤去も可能な簡単な設備を置いて交流スペースを設けるとよい。

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 四半期ごとに実施、R5年度第1回:6/6-29、有効回答数108;第2回:9/5-29、有効回答数74 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・四半期ごとに利用者アンケートを実施するほか、教室やイベント(例:YOKOHAMAスポーツ・レクリエーションフェスティバル2023.10.22)でのアンケートも別途実施している点。 ・記入スペースや投函箱を館内6か所に設置し、回収率を高める工夫をしている点。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。
※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「職員ミーティング資料」(R5.7.24)、「第1四半期モニタリングアンケート集計結果」(回覧) <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)> ・集計結果は項目をグラフ化、自由記述は利用状況と合わせてまとめ、職員間で回覧している点。 ・他施設との所長ミーティングで情報を共有することで課題の蓄積が進んでいる点。 ・抽出した課題は所長が「所長ノート」にまとめ、職員ミーティングで内容を展開している点。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述 <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「職員ミーティング資料」(R5.7.24)、「第1四半期モニタリングアンケート集計結果」(回覧) <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)> ・教室のクラス分けについての改善を求めるアンケート自由記述を受けて、教室案内チラシにクラスのレベルを示す紹介文を加えるのみならず、受付に申込時には教室名を確認するよう利用者に促す掲示を出した点。	

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・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)> 資料「モニタリング結果綴り」、館内掲示(利用者アンケート結果)、ホームページ <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)> ・自由記述欄を除く利用者アンケート結果は回答分布を示す円グラフをカラー印刷し、館内およびホームページに掲載し、利用者に興味を持たせる点。	

(2) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している
<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある	<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<p><一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・ロビー掲示板「お客様の声」コーナーに「ご意見ダイヤル」案内を掲示し、利用者の目にとりやすくしている点。</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>・ロビー掲示板「お客様の声」コーナーにご意見箱を設置し、ホームページの「お問い合わせ」も用意している。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「お客様の声をお聞かせください」シートは、「ご意見・ご感想欄」のほかに、回答者属性を含む施設利用アンケート項目もあり、意見について背景を含む全般的な把握が可能な点。</p> <p>・「ご意見・ご感想欄」に関する掲示可否欄を用意し、利用者がみずから掲示するか否か判断できる点。</p> <p>・ロビー掲示板「お客様の声」コーナーのそばにご意見箱を設置し、利用者が気軽に投函できるようにしている点。</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>資料「公益財団法人横浜市スポーツ協会への意見等に関する取扱要綱」(R2.4.1改正)、ヒアリング</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>	

※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。

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。

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。

9

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(ロビー掲示板「お客様の声」コーナー) <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・利用者が手書きで記入した「ご意見・ご感想欄」の内容を、要望(タイトル)と内容に整理したうえで、施設からの回答を付記する形で「お客様のご意見・ご感想」シートをPCで作成し、印刷掲示している点。</p>	

(3) 公正かつ公平な施設利用

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「研修受講者名簿(R4.11.28)」 「人権啓発研修テキスト」 「研修計画書(R4.5年度)」 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・NPO神奈川県障害者自立生活支援センター主催による「障害者理解促進研修」(R4.11.28)、「ノーマライゼーション・人権」(R4.9.26)など、毎回異なるテーマの研修を実施している点。</p>	

(4) 利用者支援業務(トレーニング室)

①初回利用時に健康調査の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調査票」、現場確認、ヒアリング <行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></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>・初回利用者には「トレーニング室利用調査票」を用いて健康状態・利用目的等の問診を行い、希望に応じて目的に合ったトレーニングメニューの提案や、機器使用方法の説明をしている点。</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)> 資料「トレーニング室利用調査票」、「トレーニング室利用案内」、現場確認(指導員紹介の掲示) <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>・初回利用者が記入する「トレーニング室利用調査票」や「トレーニング室利用案内」は、日本語版および英語版を用意している点。</p> <p>・トレーニング室入口にアシスタント指導員紹介ボードを設置し、指導員の氏名・顔写真・担当曜日・スポーツ歴・一言を記載して、利用者が親しみを持って施設を利用できるよう工夫を図っている点。</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 type="checkbox"/> 行っている	<input type="checkbox"/> 行っている
<input checked="" type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" 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「平成31年度託児事業実施報告書」、ヒアリング <行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p>平成31年度まで実施していた(6教室)が、令和2年度以降は新型コロナウイルス感染症対策のため実施していない。</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>	

(6)スポーツ教室事業

①スポーツ教室事業の対象者は、各年齢層を網羅しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している	<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している
<input type="checkbox"/> 網羅していない	<input type="checkbox"/> 網羅していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「秋の定期教室募集案内(令和5年10月～12月)」「ワンダーレッスンちらし」、ヒアリング</p> <p><網羅していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・大人向け31教室、子ども向け12教室、親子向け3教室、計46定期教室を開催している点。 ・新型コロナウイルス感染症の5類感染症移行を踏まえ、R5春季より子ども向け定期教室クラス数を増やしたほか、対象年齢を拡大する定期教室も用意した点。 ・事前申込不要のワンダーレッスン(当日参加教室)を全8教室開催し、利用者がより気軽にスポーツを楽しめる機会を創っている点。</p>	

②スポーツ教室事業は多様な種目を網羅しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している	<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している
<input type="checkbox"/> 網羅していない	<input type="checkbox"/> 網羅していない
評価機関 記述	
<p><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「秋の定期教室募集案内(令和5年10月～12月)」、ホームページ「教室・プログラム」</p> <p><網羅していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・ホームページ「教室・プログラム」では教室ごとに実施内容や日程等の詳細を紹介し、利用者へ情報提供している点。</p>	

③スポーツ教室の設定数等を、優先利用枠の範囲内で設定しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設定している	<input checked="" type="checkbox"/> 設定している
<input type="checkbox"/> 設定していない	<input type="checkbox"/> 設定していない
評価機関 記述	
<p><設定内容について記述して下さい。(100字以内)> 資料「令和5年度教室事業週間スケジュール」にて、平日37.5コマ、土曜4コマ、日祝日は設定なしとし、いずれも優先利用枠の範囲内にあることを確認した。</p> <p><設定していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・教室の開催状況を踏まえ、年度の週間スケジュール表を調整し、区役所と協議している点。</p>	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「秋の定期教室募集案内(令和5年10月～12月)」、教室・イベントWeb申込システム、ヒアリング <行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></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>・申込方法には、来館や往復ハガキのほか、Webシステム(クレジット対応可)を導入していることにより申込時の利便性を高めている点(申込のうち9割がWebシステム経由)。</p>	

(7) 広報・PR活動

①広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

※施設独自の広報紙の発行、区や市の広報紙への情報提供、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>●教室の募集要項は四半期毎5,000部作成し、区役所や近隣公共施設、駅へ配布しています。</p> <p>●施設PRのため「新つづきチルコロMAP」の有料広告欄に施設案内を掲載しました。</p> <p>●子ども向け教室周知のため、近隣小学校、近隣幼稚園へ募集要項を配布しています。</p> <p>●広報よこはま区版へ事業の案内を定期的に掲載しています。</p> <p>●モニタリング調査に基づき、チラシ配布エリアの変更やチラシデザインの見直しを行っています。</p> <p>●ホームページをリニューアルし、ウェブアクセシビリティに配慮したものとなっています。体育室の空き情報やトレーニング室の混雑状況、教室・イベントの募集案内等を掲載し、お客様への利用促進を図っています。</p> <p>●横浜のプロチームのサイン入りグッズやユニフォームなどを展示し、横浜のプロスポーツを盛り上げています。また、東京2020オリンピックの聖火トーチを展示しています。</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「広報よこはま都筑区版」「新つづきチルコロMAP」「ポスティング配布部数」、Webページ</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・施設案内パンフレットは、日本語版および英語版を備えて多言語対応している点。</p> <p>・ウェブアクセシビリティに配慮したWebページは6か国語に対応し、外国籍の利用者増加に対応している点。</p> <p>・施設PRのため「新つづきチルコロMAP」の有料広告欄に施設案内を掲載し施設PRに努めている点。</p> <p>・広報分析用資料を作成し、ホームページの訪問者数やSNSツイート数などから利用者ニーズの把握を試みている点。</p>

(8)職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ●ユニバーサルサービス実践のため、接遇・個人情報・人権啓発等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をしています。 ●施設職員がサービス介助士の資格を取得し、研修等を実施しています。 ●コンシェルジュマニュアルに基づいて職員間の共通認識を図り、ホスピタリティ溢れるサービスの提供をしています。 ●電話対応の際は施設名及び氏名をお伝えし、お客様が安心してお話しできるような対応をしています。 ●受付周辺にリーフレットやチラシ等を設置し、初めて来館されたお客様でもわかりやすい案内をしています。 ●全職員が顔写真入り名札とユニフォームを着用し、ひと目で施設職員とわかるようにしています。 ●老眼鏡・拡大鏡・筆談ボードを設置し、高齢者や障害者でも利用しやすいよう配慮しています。 ●外国人への対応としてiPadの翻訳アプリを使った対応や英語の利用案内を用意しています。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「スポーツセンターコンシェルジュマニュアルv3.0」(22.11.13)を用いて、職員の接遇の標準化を図っている点。 ・所長がサービス介助士の資格を有し、配慮が必要な利用者への接遇をおこなっている点。 ・団体利用の代表者に延長コード等の使用について声かけしてスムーズに受付対応し、伝言ボードに貸出品を記録して引継いでいる点(現場観察にて確認)。

(9)利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ●各月・四半期・年間で利用実績等の報告書を作成し、前年度との比較検討や利用状況等を分析しています。 ●分析結果を踏まえて事業内容の見直しや周知広報等を検討し、利用者の拡大を図っています。 ●毎月の事業評価会において、他区スポーツセンターとの利用状況や事業内容等を比較・分析し、自施設の運営に反映させ、施設職員間でも共有しています。 ●お客様アンケートを四半期毎に実施し、その結果をグラフ化して職員間で共有するとともに、区へ報告し、施設内で公開しています。 ●ご意見箱に寄せられたご意見・ご要望等については、対応策を検討し、書面で回答・掲示しています。また、その場で解決できる事案については、ワンストップサービスとなるよう迅速に対応しています。 ●子ども用便座や洗面ステップ台をご用意しています。 ●ホームページに「障害のある方」向けのページを作成し、導線やサービス内容を掲載しています。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・R3年度とR4年度を比較すると、稼働率(コマ数)3ポイント増、年間利用人数20,682人(団体19,869人、個人783人)増(113%)と伸びている点。 ・教室ごとの参加者数および収入が把握できる「教室分析システム」を用いた事業分析に基づき、教室事業計画や新規参加者増を目的とした体験キャンペーンに反映している点。

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞

- ・R5年9月よりスマートフォンで利用できるトレーニング室デジタル回数券を販売し、利用者の利便性向上に繋げている点。
- ・利用者の動線と視線を配慮しロビーの掲示スペースを掲示種別にゾーニングし、利用者の情報へのアクセスを容易にしている点。
- ・ウォータークーラーの横面に保守点検業者の「点検実証」を添付し、利用者に安心感を与えている点。

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

- ・利用者アンケート結果は、属性(利用形態、利用場所、種目等)別にクロス分析をおこなうとよい。
- ・事業分析および事業計画策定に際し、SNSのエンゲージメント数を教室やイベントのKPI(重要業績指標)に加えるとよい。
- ・スポーツ教室では、施設の独自性が際立つようシーズ志向の計画策定も試みるとよい。
- ・接遇にあたって職員のプライバシーが侵害されないことがないよう、規程やルールを点検するとよい。

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	
<p><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)></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>・法人本部と建物総合管理会社との業務委託契約に基づく設備・清掃に関する報告書7月、8月分の記録を点検・修繕業務内容に沿って確認し、実施されていることを検証した。</p>	

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	
<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>・館内5か所の清掃箇所をスタッフ17名によって1日6回行い、「清掃点検表」へ記録している点。 ・トイレ掃除のチェックシート(清掃心得7点)を各トイレ内に貼付し、清掃の徹底を図っている点。</p>	

(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>・施設内の備品管理システムにより、備品の在庫管理・棚卸・帳票出力などを行っている点。</p>	

②スポーツセンター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・令和4年度及び5年度購入新規備品卓球ロボット1台のみ。その他の高額備品 備品ロッカー、アルミショーケース、平机、製版印刷機、一眼レフデジタルカメラのいずれも管理シートの貼付を検証した。</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>・トレーニング機器については、トレーニング室スタッフにより1日1回日常点検を行い、「トレーニング機器日常点検チェックリスト」に記録している。担当交代時には申送り機器の目視確認を行い、異常が生じた場合は速やかに使用を中止し、程度に応じて職員または専門業者による修繕を行っている点。</p> <p>・体育室の運動器具、教室用物品、貸出品については、職員が利用の都度異常の有無を確認し、早期対応に努めている点。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・自動販売機に併設しているペットボトル・缶専用のゴミ箱は、定期的な確認により、中身が満杯になる前に回収し、業者の回収日まで敷地内(建物の外部)に設置している回収ボックス内に保管している点。</p>	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p><適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・ごみ減量や環境保護の啓発ポスターなどを館内に掲示し、利用者の環境保護意識高揚への協力を図っている点。</p>	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>●清掃点検は、点検項目と回数ルート等を定めたチェックシートに基づき、職員が一日6回実施するとともに、目視・触診等により異常箇所や遺失物の早期発見に努めています。</p> <p>●異常が発見された場合は、お客様の安全を第一に考え、使用禁止措置による初動体制を築いています。</p> <p>●軽微な破損や不具合等は、可能な限り職員が適宜対応して修繕しています。</p> <p>●日常清掃では対応できない床面の洗浄や高所での窓拭き等は、施設点検日に年間計画で専門の清掃業者へ委託して実施しています。</p> <p>●樹木の剪定作業は、樹木の種類や大きさ等に応じて適切な施工をする必要があるため、専門業者に作業を委託しています。</p> <p>●草刈りや簡易な剪定は、適宜職員が実施しています。</p> <p>●衛生用品ではトイレの消臭剤や除菌スプレーを設置しています。</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>現場確認、ヒアリング</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"> ・入口や各所にアルコール消毒液を設置し、利用者の衛生に配慮している点。 ・更衣室には界面活性剤の消毒液に加えて清掃用タオルを準備している点。 ・トレーニング室利用者に受付で界面活性剤の消毒液と清掃用タオルを入れたバッグを貸し出している点。 ・各階男女トイレに室内用シューズのまま履ける大きなスリッパを備えて利便性と衛生面に配慮している点。 ・R5年5月よりトイレのジェットタオルの使用を再開した点。

(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"> ・トイレに靴ベラを設置して利用者に配慮している。 ・機械室の蛍光灯在庫チェック表により、交換時に在庫数を確認して在庫管理に努めている。 ・壁面の掲示物を安全な画鋲か両面テープで貼付している。 ・3階第3体育室の器具庫のバレーバーを横置きにして転倒による危険を予防している。 ・第1体育室の清掃用具の収納方法を庫内に掲示し、第2体育室の清掃用具の置き場所は非常口・避難通路の妨げにならないように定めている。 <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"> ・委託設備管理者から、詳細な実施結果の報告書が提出されている。例えばバッテリー10年経過で交換したとの報告で予防保全とコスト管理の相反関係の観点から有料交換の妥当性を把握する必要がある。まず報告書を読み設備の現状を理解し、業者と修繕・交換の是非について事前検討を行うとよい。 ・屋上庭園のつつじのすかし強剪定の時期、床目地を痛めない除草方法の実施(抜かずに切る)の検討が必要である。

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>・法人の「危機管理基本マニュアル」を備え、これを基に「怪我・急病・事故等の緊急時対応フロー」を作成して、全職員が緊急時の対応ができるように準備している点。</p> <p>・災害からの事業再開を目指したマニュアル「横浜市都筑スポーツセンター事業継続計画書第5版(2023年4月)」を備えている点。</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>・職員の不在時に侵入者があったとき、発煙と音響で警報する「フォギープロテクションシステム」を導入し、警備の夜間巡回に代えている点。</p> <p>・防犯カメラを設置し、犯罪等の抑止を可能としている点。</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)> 資料「鍵台帳」、現場確認</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> <ul style="list-style-type: none"> ・共通に使用する鍵は、使用者の名前の札をキーボックスに貼り付け、紛失防止に努めている点。 ・所長を鍵の交付者責任者として文書化している点。 ・鍵は用途や種別等に応じて、保管場所を分けて収納することで、安全な管理につなげている点。 	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input 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> <ul style="list-style-type: none"> ・職員2名による午前午後の交代体制で更衣室をはじめ19か所の施設巡回・点検を2時間おき(1日6回)に実施し、業務日誌(日常点検チェックシート)に記入している点。 	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている	<input 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"/> 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 type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・職員によりトレーニング機器の日常点検を実施してチェックリストに記入し、専門業者によるトレーニング機器の保守点検を実施している点。</p> <p>・体育室内に熱中症指数計や「熱中症予防運動指針」を掲示し、利用者に熱中症の注意喚起をしている点。</p>	

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 checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>内容:「苦情・要望・事故発生対応報告」に基づく事例研修(R5年6月他)。対象者:全員。</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・法人が管理運営する全施設の事故事例をまとめた「苦情・要望・事故発生対応報告」に基づき、毎月1回の職員ミーティングで情報共有し、自施設で同様事例が発生した場合の事故防止策について全員でディスカッションして検討している点。</p> <p>・上記報告書を全員で回覧することで、他施設の事故発生事例とその対応策について情報共有している点。</p>	

(4) 事故対応業務

①AED(自動体外式除細動器)を設置しているか?

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内にAED と表示して誰もがすぐに設置場所が分かるように配慮している点。 ・練習用のAEDトレーナー1台を所持し、職員や外部講師がトレーニングに活用している点。 ・毎日1回、AEDの点検表を用いて点検している点。 	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
<input type="checkbox"/> AEDを設置していない	<input type="checkbox"/> AEDを設置していない
評価機関 記述	
<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「接遇・心肺蘇生(CPR)研修」「研修受講者名簿」(R4.9.26)、「安全管理研修」</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> <ul style="list-style-type: none"> ・「接遇・心肺蘇生(CPR)研修」(R4.9.26)においてAED 操作、CPR 動作についての座学と実地訓練を実施している点。 ・アルバイトスタッフには資格保有者による月1回の定期的な救命講習会を実施し、委託先スタッフには契約時に「安全管理研修」の資料を確認し、安全確保できる体制を維持している点。 	

③その他事故対応策の研修等を実施しているか?(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>内容:「スポーツ外傷の応急処置・熱中症の応急処置」(R5.5.22)、対象者:全員</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> <ul style="list-style-type: none"> ・常勤職員(2名)は、横浜市消防局が認定する「応急手当普及員」の資格を取得し、自ら応急手当を実践できる体制を整えている点。 ・「接遇・心肺蘇生(CPR)研修」(R4.9.26)において熱中症の応急処置について座学と実地訓練を実施している点。 	

④事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している
<input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務所内の掲示)</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・事故発生時の緊急連絡先(連絡網)を、各職員に配布している点。 ・本部、当施設、警察、病院、都筑区役所の連絡先を記載した「都筑スポーツセンター緊急連絡体制」をラミネート板に収めて事務室内に掲示し、緊急時にすぐに連絡できるようにしている点。</p>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。
 ※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><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>・都筑区と締結している「災害時等における施設利用の協力に関する協定」に定められた協力体制の整備等に基づいて「都筑スポーツセンター災害対応マニュアル(R5.4.1版)」を策定している点。</p>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><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>・防災訓練を実施した(参加者24名、R5.3.27)。 ・法人全体で実施する大規模地震の発生を想定した防災訓練で、安否状況伝達訓練等の参集訓練を実施した(R5.9.1)。</p>	

(6) 緊急時対応全般（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">・入口に災害情報ボードを設置し、警報・注意報(熱中症警戒アラート)などの情報を利用者に迅速に伝達できるようにしている点。・避難経路図に消火器の設置位置、現在地と避難経路の矢印を赤字でカラー印刷して各室に掲示し、利用者の安全に配慮している点。・ロビーに広域避難場所地図やハザードマップを掲示し利用者に啓蒙している点。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none">・利用者が参加する形式での防災訓練の実施を検討するとよい。・広域避難場所や指定避難場所をロビーに掲示した区内広域避難場所地図上に目立つようハイライトするとよい。さらに実際に避難場所への徒歩ルート・所要時間を確認し、写真などを掲示するとよい。

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①スポーツセンターの開館時間中は、常時1名の責任者が配置されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 配置されている	<input 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「業務日誌」(R5.11.1)、「令和5年11月度勤務表」の掲示、ヒアリング <配置されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・事務所内のホワイトボードに掲示された「勤務表」を確認し、可能な限り、所長または副所長の休日が重ならないようシフトを組んでいることを確認した。</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>・訪問調査当日(R5.11.1)および訪問日以外(R5.10.29)の業務日誌を確認した。</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> <p>・開館時間を拡大している点:協定書上の開館時間は午前9時からのところ、日曜・祝日は午前7時30分から開館している点。</p> <p>・年末年始の営業を拡大している点:協定書上の休館日は12月28日～翌年1月4日のところ、令和4年度は12月28日(9時-21時)、12月29日(9時-17時)、1月4日(11時-21時)に開館して、営業拡大により利用者の利便性向上につなげている点。</p>	

※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。

（２）職員の資質向上・情報共有を図るための取組

※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。

27

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

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）

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>●横浜市スポーツ協会規程集に研修要領が規定されており、スポーツセンター管理運営に伴う資格取得研修から外部のビジネスワーク研修へも経験年数別に参加する等、職員の研修体系を示しており、研修費用は全額当協会が負担しています。</p> <p>●心肺蘇生法及びAED操作の実技研修を実施し、安全管理に努めています。</p> <p>●自己研鑽のための自己啓発研修制度(有給職免)があり、講習会等の受講も可能なように配慮されています。</p> <p>●施設点検日を活用して全職員対象の集合研修を実施し、共通事項の理解を深める場として設定しています。なお、参加できなかった職員には資料配布及びポイント説明を行うことで対応(フォロー)しています。</p> <p>●経理事務や運動指導実技等の職種別研修を実施し、スキルアップに努めています。</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「資格取得等研修事務手続要領」(R5.6.1)、イントラネットによる各種研修情報画面、ヒアリング</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"> ・外部2社のEラーニングや法人主催のオンラインレッスン・ZOOM研修など、充実したプログラムを備え、リモート受講を容易としている点。 ・全職員対象のプログラムのほか、年代別・職種別に応じて研修プログラムを選択して学べる体系的なカリキュラムを設けて職員のスキルアップを図っている点。 ・研修費用を全額法人負担として職員のスキルアップを奨励している点。

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している	<input 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「研修報告書」、回覧資料、ミーティング議事録、現場確認(イントラネット画面)、ヒアリング <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>・研修受講者は研修報告書をイントラネットにて提出する仕組みとしている点。 ・受講者は、受講理由、気づき、具体的に業務にどのように生かすか等を記載した研修報告書を提出し、所長のコメント記載によるフィードバックを得ることにより、研修受講による効果向上を図っている点。</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>・受付スタッフのサービスの基準を定め、接客技術を向上させることを目的とした「スポーツセンターコンシェルジュマニュアル」を作成し、それを活用した研修やセルフモニタリングを実施して、内容確認とスキルアップを図っている点。 ・「スポーツセンターコンシェルジュマニュアル」は受付に常時ファイリングしてすぐ確認できるよう配慮している点。</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>●各職員が研修へ参加した場合は、資料等を回覧するとともに、ミーティングの際に適宜報告を行い、受講していない職員の能力向上も促しています。</p> <p>●各スポーツセンターで発生した事件・事故・トラブル等については、発生状況や対応方法が記載された資料を職員が確認して情報を共有し、再発防止に努めています。</p> <p>●外部のビジネスワーク研修・人権研修・指定管理関係研修等を受講しています。</p> <p>●業務日誌・Eメール・ウェブ上の伝言板等に伝達事項を記載し、出勤時の確認を徹底することで情報の共有化を図っています。</p> <p>●施設の所長をはじめ全職員は、事業計画に基づいた目標共有シートを作成し、中間期に振り返り、そして年度末に年間のまとめを上席者と共に行い、目標達成に取り組みます。</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「令和5年度目標共有シート」「職員人事考課実施要領」H31.4.23)、Web「伝言板」</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>・スポーツ施設運営に有効な資格(健康運動指導士、応急手当普及員、サービス介助士、パラスポーツ指導員等)を職員が所有し、取得・更新時等の職務を免除している点。</p> <p>・全常勤職員が事業計画に基づいた「目標共有シート」を作成し、業務遂行、自己評価、上席者と面談、改善のプロセスを通じて、職員の持続的成長を促している点。</p> <p>・「連絡ノート」回覧、職員間のイントラネット活用により情報共有を図っている点。</p>

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している
<input type="checkbox"/> 整備していない	<input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<p><整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・法人が管理運営する施設共通の個人情報保護マネジメントシステムに準拠した「個人情報の保護に関する規程」「個人情報取扱要綱」などの規程を整備している点。 ・年1回、法人本部による内部監査を実施し、各施設で年2回の自主点検を実施している点。 ・イントラネットで職員全員が常時、参照可能としている点。 ・法人がプライバシーマーク(個人情報保護)の認証を取得し、平成20年より継続維持している点。</p>	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している
<input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない	<input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない
<input type="checkbox"/> 明確化していない	<input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>・教室参加者募集案内チラシ、館内掲示物、ホームページの「お問い合わせ」フォーム等の複数媒体において、個人情報保護の取り組みや管理責任者を明示した「個人情報の取り扱いについて」という記載を掲載している点。 ・受付の壁面に「個人情報保護方針」を掲示している点。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・年1回、施設にて職員対象に協会の個人情報の取り組み、違反の罰則、損害、役割と責務等「個人情報研修」(R5.5.23)を実施するほか、法人本部主催で個人情報保護に対する意識と知識を高めることを目的とした職員研修(R4.2.9発信、スライドによる独自研修)を実施している点。</p>	

④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p><一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・非常勤も含む全ての職員について、採用時に誓約書・同意書への署名をもらうことで全員分を確保している点。</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「教室応募用紙」やトレーニング室の「お客様利用調査票」等に利用者が個人情報を記入する際には、「個人情報の取り扱いについて」という ラミネート化したポスターを提示して利用者から同意を得ている点。</p> <p>・施設ホームページにも記載して周知している点。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「個人情報管理台帳」にて取得文書ごとに利用目的を定めて運用している点。</p> <p>・「トレーニング室利用者調査票」により収集した個人情報は、トレーニング室受付の鍵のかかるキャビネットに保管し、健康状態や病気やけがの状態等の情報について安全なトレーニング室運営のために利用している点。</p>	

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

※個人情報を適正に管理するため、離席時のコンピュータのロック、コンピュータや個人情報の含まれた書類等の施錠保管、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)> 資料「個人情報管理台帳」、現場確認(離席時のPCロック、シュレッダー、書庫の施錠、溶解用書類)等 <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)> ・個人情報を適正に管理するため、離席時のコンピューターのロック、シュレッダー、施錠された書庫への保管、機密文書溶解サービス等を活用している点。 ・施錠された3階倉庫内には過年度の機密文書を溶解用の箱に入れて保管し、年度・文書名・保管年数等を記載した管理表を貼付して管理している点。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述 <一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・現金自動集計器、ICカード対応の券売機等を活用して、職員の現金処理の負担軽減と迅速化、集計ミス防止、現金輸送時のリスク軽減を図っている点。 ・施設の券売機とレジ、法人本部のサーバーをオンラインで接続して、業務の効率化・負担軽減を図っている点。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている
<input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている	<input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:)
<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<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「経理規程」(R2.4.1改正)、「小口現金取扱い要領」(R5.10.1) <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・法人の「経理規程」第4条、5条により、経理責任者・経理事務担当者・出納員の役割分担を明確化している点。 ・発注・支払い・小口現金精算等の会計処理事務は、すべて法人本部所管課で担い、法人内でも相互牽制を図っている点。</p>	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している
<input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「事業区分及び勘定科目一覧表」、総勘定元帳、預金通帳 <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・資料「事業区分及び勘定科目一覧表」のとおり、法人内で会計区分・事業区分・収入科目・費用科目を施設ごとに設定しており、各収入を明確に区別して会計処理を行っている点。</p>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する
<input type="checkbox"/> 存在しない	<input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<p><存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>以下の伝票の存在を確認した。 ①会費及び負担金(神奈川県暴力追放推進センター賛助会費、資格更新費用)、②備品購入費(電動自転車購入)、 ③印刷製本費(定期教室チラシ印刷費)</p>	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「経理事務基本マニュアル」、ヒアリング、現場確認</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>・預金通帳と銀行印はそれぞれ別の場所に施錠して保管し、銀行印は所長、通帳(名義は所長)の管理は担当者、それぞれが管理することで、盗難防止や内部牽制に配慮している点。</p> <p>・キャッシュカードを作成しないことで盗難防止や内部牽制等に配慮している点。</p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>●必要箇所以外の電灯は消灯(間引き)し、男女更衣室や各階の男女トイレには人感センサーを取り付けることで節電をしています。</p> <p>●プリントミスはもちろん、枚数により印刷方法(機器)を選定するよう各職員に徹底することで、消耗品の削減をしています。</p> <p>●職員やスタッフへの回覧はウェブの伝言ソフト等を利用してペーパーレス化しています。</p> <p>●設備機器は、長寿命化が図れるよう専門業者による定期的な保守点検を実施し、小破修繕で済むようにしています。</p> <p>●教室事業で必要な用具等は、購入前提ではなく近隣スポーツセンターより借用し、共同で活用しています。</p> <p>●事業系ゴミの経費節減のため、お客様へゴミ持ち帰りにご協力いただいています。</p> <p>●各スポーツセンター共通消耗品の事務局一括購入や月次執行管理により、計画的な支出を実施しています。</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「令和5年執行管理資料」、現場確認、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・回覧等の情報伝達には施設独自で導入したWebの「伝言ソフト」を活用してペーパーレス化・情報共有の迅速化を図っている点。</p> <p>・男女更衣室や各階の男女トイレに人感センサーを取り付けて節電を図っている点。</p> <p>・法人が管理する施設共通の消耗品を法人本部にて一括購入することで経費削減を図っている点。</p>

(5) 組織運営及び体制全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・令和5年執行管理資料「目標管理シート」において、毎月の収入・費用等の執行状況、利用者数(教室収入、利用料金収入)を予算・目標および前年同期比較、達成率を分析しながら進捗管理して、毎月・各施設で情報共有している点。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・光熱水費は物価変動の影響を受けない「利用者1人あたりの利用量」を月次推移・過年度比較をグラフにしてエネルギー削減効果を見える化し、施設・法人本部間で情報共有するとよい。</p> <p>・業務・防災日誌に「閉館時間」欄への記入はあるが「開館時間」欄がないため、管理資料としての一貫性を向上させるため「開館時間」欄を設けて日々記入するとよい。</p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ●市健康福祉局で推進しているウォーキングポイント事業のリーダー設置を行い事業の推進に協力しています。 ●こども青少年局の子育て家庭応援事業「ハマハグ」への協力として、協賛認定施設として登録しています。 ●健康福祉局の「優待施設利用促進事業」への協力として、毎月2回、高齢者を対象にトレーニング室利用料金の割引を実施しています。 ●都筑区「こども110番の家」の活動に協力しています。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ●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」をおこなっています。 ●ラブラドル募金箱の常設や赤い羽根共同募金への協力をしています。 ●スポーツセンター周辺をランニング・ウォーキングされる方へ、更衣室とシャワーが利用できる「ランニング・ウォーキングステーション」のサービスをおこなっています。 ●大規模イベント(横浜マラソン・世界トライアスロン大会等)の大会スタッフとして、職員を派遣する体制を整えています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(ウォーキングリーダー、ハマハグステッカー、掲示物) ホームページ、ヒアリング</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"> ・ウォーキング・ランニングステーションとしてリーダー設置、地域団体のウォーキングイベント協力等、市民の健康増進に努めている点。 ・インクカートリッジ回収箱、使用済み切手回収箱を設置し、資源リサイクルに協力している点。 ・「ハマハグ」の協賛認定施設として子育てサービスの充実に努めている点。 <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(募金箱、自動販売機等)、資料「健康増進施設有効期間更新書」(R5.3.31)</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"> ・健康増進施設及び指定運動療養施設として、横浜スポーツ医会との連携でスポーツ医事相談を実施している点。 ・横浜ブルーカーボンオフセット制度実施要領に基づき、地球温暖化対策としてCO₂の吸収・削減に貢献している点。 ・災害救援ベンダー、車いす対応の自動販売機を設置している点。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期教室数の経年推移を見ると、R元年冬(親子向け7, 子供向け14, 大人向け31)→R2年秋(4, 11, 29)→R5年秋(3, 12, 31)と、親子向け教室は他の2類型と比べ、教室数が減ったままであり、託児サービスつき教室の開催も見送ったままである。子育て世代が主たる対象である「新つづきチルコロMAP」への出広が継続するのであれば、親子向け教室や託児サービス付教室の拡大・再開が期待される。