

横浜市指定管理者第三者評価制度

港南スポーツセンター 評価シート

評価機関名：横浜市大CSRセンター有限責任事業組合

平成26年2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>①乳幼児から高齢者まで幅広い年齢を対象とした教室を行い、地域住民の健康づくり等を支援。</p> <p>②地域の子育て支援団体と連携し、託児サポートを実施。</p> <p>③港南区連携担当職員と協働して生活体力測定の実施、地域住民への運動指導、地域イベント等への助言などを実施。</p> <p>④スポーツレクリエーションフェスティバルでは、港南地区センターや地域子育て支援拠点「はっち」と共同開催し、多種目、多世代向けのスポーツはもちろん、音楽・ダンス発表会や、子育て世代向けのイベントで地域貢献。</p> <p>⑤運動の動機づけとして、四半期に一度のペースで姿勢測定会を開催。</p> <p>⑥港南区健康ランニング大会への協賛や体組成測定アドバイスなど事業協力。</p> <p>⑦老人クラブや小学校PTAなど、地元団体等が行う大会に会場提供・用具貸出で協力。</p> <p>⑧区内中学校の職業体験や小学校の社会見学の受け入れに協力。</p> <p>⑨スポーツ推進委員広報紙への広告協力や派遣指導実施</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 地域及び地域住民との情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> ・近隣の野庭すずかけ小学校で、2時間目と3時間目の中休み時間を利用して子供たちが関心を持ちやすい運動(遊び)を指導するとともに遊び方を教える教職員、保護者、地域ボランティアに対して運動指導のレクチャーを(H25.9.20を含め5日間)実施した点。 ・子育て世代の利用者に、地域の支援団体と連携して、一部教室で託児サービスを実施、かつ、親子体操や幼児体操の時間を多く計画し実施している点。 ・区民利用施設会議で港南地区センターから「港南地区センター ウオーキングと健康チェック講座」の依頼があり、H25.10.23に(30名参加)派遣指導を行った点。 ・区内の「特定非営利活動法人F&H 就労継続支援B型事業所フラワーロード」からH26.2.3に花を購入し、実際に花壇に植栽した点。
II 利用者サービスの向上	<p>①港南スポーツセンター運営方針に基づき、「区民を元気にするスポーツセンター」をコンセプトとしてサービスを提供。</p> <p>②初めてのお客様に施設の利用方法を丁寧に説明。</p> <p>③当協会「受付マニュアル」に基づき、おもてなしの心を持ったお客様対応。</p> <p>④四半期ごとに利用者アンケートを実施し、結果から課題抽出、対応策の検討を行い、運営に反映。また、集計結果をホームページや館内掲示板に掲載して公開。</p> <p>⑤ご意見箱やお問い合わせメールを設置し、得られた意見に対する対応方法について職員間で話し合いを行い、結果を館内掲示板に掲示。</p> <p>⑥横浜市子ども青少年局子育て支援課が推進する、子育て家庭支援事業「ハマハグ」に協賛施設として登録</p> <p>⑦条例時間外(早朝、夜間)及び年末年始(12月28日、1月4日)の営業を実施。</p> <p>⑧教室の募集要項は四半期毎に作成し、新聞折込を実施。</p> <p>⑨どなたでも使用可能なユニバーサルデザインを踏まえた諸設備(たとえば、多目的トイレ等)の提供。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 利用者アンケート等の実施・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者向けの定期的アンケートを4回/年の十分な頻度で実施していることに加えて、「コミュニケーションカード」で、常時利用者の声を把握している点。 (4)利用者支援業務(トレーニングルーム) ・利用初心者に対しては、「ブルーカード(支援データ票)」を作成して利用支援を実施している点。 (5)託児サービス事業 ・託児室の床・壁材の剥離の緊急性を考慮して、今年度中に優先対応する予定である点。 (6)スポーツ教室事業 ・乳幼児(ベビーマッサージ)、成人向け教室(ヨガ、姿勢矯正、生活習慣改善など)から高齢者(転倒骨折予防)までを網羅し、健康増強に役立つ文科系教室(歌声サロン)等、多彩な教室を展開している点。 (7)広報・PR活動 ・教室の参加者募集要項の新聞折込を実施している点。 ・最寄駅での案内チラシの配布等広報に努めている点。

Ⅲ 施設・ 設備の 維持管理	<p>①施設管理業務水準の維持の観点から、年間計画に基づき専門業者に定期点検を委託。また、職員が施工前・施工中に確認を行うとともに、施工後に内容を検査・確認し、業務品質を維持。</p> <p>②1日6回の職員巡回や備品等の日常・定期点検等のメンテナンスを行うとともに、目視・触診等により何らかの異常が発見された場合は、お客様の安全を第一に考え、使用禁止措置による安全性を維持。</p> <p>③日常清掃及び定期清掃などにおける、カーペット・窓ガラス・照明器具清掃・給水・排水・消防水槽に関する清掃・雨水槽に関する簡易清掃・樹木維持管理業務を委託。</p> <p>④機械警備業務は、夜間警備対象の火災・盗難・その他不法行為等の予防・拡大防止をはかると共に財産の保全を図ることを含め業務を委託。</p> <p>⑤設備の最適化を実現するため、管理サポートする体制(FMシステム)を導入。</p> <p>⑥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を実施。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)備品管理業務 ・フットサル用の防球ネットを導入。フットサル等の利用時に四方の壁にネットを張ることにより、周囲の利用者・備品にケガ、損傷が直接及ばないよう工夫している点。</p> <p>(3)施設衛生管理業務 ・嘔吐物の処理方法・注意事項について、写真・解説入りのポスターを作成し、掲示している点。</p> <p>(5)施設・設備の維持管理全般(その他) ・身体障害賠償責任保険及び財物損壊賠償責任保険に加入し、万が一の事故に備えている点。</p> <p>【不足していると感じられる点】</p> <p>(4)利用者視点での維持管理 ・物品管理簿(備品台帳)の金額の減少記録が徹底されていない点。帳簿と現物を突合し、消し込みを実施することが望まれます。 ・壊れた備品、経年劣化が激しい備品は、ルールを定め、必要に応じ処分する点。</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>①危機管理マニュアルを整備し、港南警察署や港南消防署と緊密に連携した危機管理体制を構築。</p> <p>②非常時や緊急時において、お客様の安全確保を第一とした適切な対応を可能にするため、避難誘導訓練や初期消火訓練などを実施。</p> <p>③誰もが持ち出せる受付脇に、自動体外式除細動器(AED)を設置。</p> <p>④横浜市消防局の応急手当普及員、上級救命講習を職員が受講するとともに、職員研修(アルバイト含む)として心肺蘇生法の訓練を実施。</p> <p>⑤区民の初期避難拠点として、災害対策品や防災備品、食糧を自主的に備蓄しているほか、災害対応型の自動販売機を設置し、災害時には飲料を無料で提供。</p> <p>⑥他管理施設で起きた事故状況を協会内ネットワークへの掲載と、月例会議で事故状況をとりまとめた資料を配布し、類似事故防止のために情報を共有。</p>	<p>【不足していると感じられる点】</p> <p>(2) 防犯業務 ・「カギ管理者」や「カギ台帳」および「カギ管理のしくみ」はできていますがカギ台帳への記載方法やカギ保管者へ交付したカギの確認方法ができていない点。</p> <p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(4) 事故対応業務 ・「AED」ポスターは館の入口と事務所入口にあり、かつ、事務所入口のポスター掲示の下に「AED」が利用者にわかり易く目立つ位置に設置してある点。 ・緊急避難経路図が、「現在位置」を明示している点。</p> <p>(5) 防災業務 ・利用者も参加する防災訓練を港南消防署の協力を得て実施している点。</p> <p>(6) 緊急時対応全般(その他) ・心肺停止に陥った利用者の人命救助によって表彰された点。</p>
V 組織運営及び体制	<p>①提案書に基づき、常時1名の責任者(職員)と受付スタッフ・トレーニング室スタッフを配置。</p> <p>②毎朝の開館前に従事職員全員で朝礼を実施し、当日の行事や個別のスケジュールを確認。</p> <p>③交替勤務のため、業務日誌、連絡ノート、メール等に伝達事項を記載し確認。</p> <p>④全職員を対象に研修を行い、職員間の共通認識を図るとともに、日常業務で発生する課題の抽出、改善を討議し、業務の効率化やサービスの向上を図っている。研修に参加できなかった職員に対しては、資料配布のうえ、個別にフォローアップ研修を実施。</p> <p>⑤職員個人に対する業務管理をMBO導入によるPDCAで実施。</p> <p>⑥横浜市立大学の教授を四半期毎に招き、業務の効率化やお客様サービスのアドバイスを頂き、職員の資質を向上。</p> <p>⑦各施設で発生した事件・事故等について情報共有し、再発防止に努める。</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 ・「港南スポーツセンター受付マニュアル」に加えて、「トレーニング室運営マニュアル」も併用して、よりきめ細かい接遇を心掛けている点。 ・四半期毎に外部の学識経験者を招聘の上、定期的な研修を通して職員の接遇の向上に努めている点。</p> <p>(3) 個人情報保護・守秘義務 ・プライバシーマークの認証を取得のうえ、個人情報管理の内部監査を実施している点。 ・外部指導者からも個人情報保護の誓約書の提出を求めている点。</p>
VI その他	<p>①港南区区民利用施設会議などに参加し、各施設の事業の情報交換や、コンプライアンスの取り組みについて共有化を図っている。</p> <p>②港南区政運営方針の施策「一人ひとりが元気に暮らせるまちづくり」としてウォーキングや介護予防事業を実施。</p> <p>③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。</p> <p>④疾病予防や健康づくり機能を拡充するため、健康増進施設の認定を取得。</p> <p>⑤横浜市推奨の「さわやかスポーツ」をさわやかスポーツ普及委員会、人材登録者と協働して、区内の地域イベントで実施。</p> <p>⑥高齢者の健康維持・介護予防の重要性が高まっていること受け、運動を通じた健康づくりが実践できるように高齢者向け健康体操「はまちゃん体操」の普及啓発に努めている。</p> <p>⑦港南区シルバークラブ連合会シルバースポーツ大会や近隣町内会等にて毎年体力測定の運営協力を実施。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>・アルバイトスタッフに対しても有給休暇を付与して、当事者のモチベーションの向上を図っている点。</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>①乳幼児から高齢者まで幅広い年齢に対応した教室を行い、地域住民の健康づくり等を支援。 ②子育て世代のお客様のために、地域の子育て支援団体と連携し、一部教室で託児サービスを実施。 ③スポーツレクリエーションフェスティバルでは、区民への還元イベントとして教室参加者や利用団体の日頃の練習成果を披露する発表会を実施。また区体育協会、さわやかスポーツ普及委員会等と連携開催し、区内の地域スポーツ振興に寄与。 ④老人クラブや小学校PTAなど、地元団体等が行う大会に会場提供、体育用品(体力測定器具等)やさわやかスポーツ用具の貸し出しを実施。 ⑤小学校の中休み事業において、子どもが関心を持ちやすい運動(遊び)を指導、また遊び方を教える教職員、保護者、地域ボランティアなどに対して運動指導のレクチャーを実施。 ⑥地区センター等からウォーキングや体力測定等の依頼を受け、当センター職員や地域指導者を派遣。</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(港南スポーツセンター事前受付教室一覧)及びヒアリング。 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>特になし</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>・近隣の野庭すずかけ小学校で2時間目と3時間目の中休み時間を利用して子供たちが関心を持ちやすい運動(遊び)を指導すると共に遊び方を教える教職員、保護者、地域ボランティアに対して運動指導のレクチャーを(H25.9.20を含め5日間)実施した点。 ・子育て世代の利用者に、地域の支援団体と連携して、一部教室で託児サービスを実施かつ、親子体操や幼児体操の時間を多く計画し実施している点。</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> <p>①バドミントン教室、小学生対象のスポーツ教室は区体育協会へ指導を依頼し実施。 ②託児サービスは、港南区一時保育協力者グループ「ひまわり」に依頼し実施。 ③区内中学校(7校)の職業体験実習や、小学校(1校)の社会見学の受入れを実施。 ④ロビーに情報コーナーを設置し、区体育協会や区スポーツ推進委員連絡協議会、地域団体のスポーツや文化イベントについて情報提供。 ⑤地区センター等において、ウォーキング事業の協力や、小学生対象の逆上がり等のスポーツ教室を開催。 ⑥健康ランニング大会実行委員会に協力し、大会参加者へのスポーツ体験や体組成測定会を実施。 ⑦区内の就労継続支援B型事業所フラワーロードに花壇や中庭の植栽を依頼。 ⑧スポーツセンターが加入する吉原南町内会の「おはよう清掃」(月1回)、日野第一自治会で行う「ハマロードサポーター活動」に参加(四半期に1回)。</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(講座実績記録と勤務表)及びヒアリング。</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>特になし</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>・区民利用施設会議で港南地区センターから「港南地区センター「ウォーキングと健康チェック講座」の依頼があり、H25.10.23に(30名参加)派遣指導を行った点。 ・区内の特定非営利活動法人F&H 就労継続支援B型事業所フラワーロードからH26.2.3に花を購入し、実際に花壇に植栽した点。</p>

(2) 地域及び地域住民との連携全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>特になし</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>特になし</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 <input type="checkbox"/> 実施していない <input checked="" 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)> ・利用者向けの定期的アンケートを4回/年の頻度で実施していることに加えて、それとは別に「コミュニケーションカード」を設置し、常時、利用者の声を把握する仕組みを確立しています。 <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)> ・利用者向けの定期的アンケートを4回/年の十分な頻度で実施していることに加えて、別立てで「コミュニケーションカード」を使用し、常時、利用者の声を把握する仕組みを確立している点。	

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)> ・「横浜市港南スポーツセンターお客様アンケート」、「利用者満足度評価(4半期毎)」を検証した。 <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)> ・各アンケートで特定された課題については、その妥当性を考慮のうえで、対応可能な案件や緊急対応を要する事案について、優先して改善している。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・監視カメラの映像劣化などの不具合状況を目視で確認。 <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)> ・セキュリティ管理にも関係する監視カメラの中で、不具合の既存カメラについて更新することを港南区と協議中であること。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・1階ロビーにて「利用者満足度評価」と「コミュニケーションカード」を掲示して公表しています。 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・2～3ヶ月の掲示期間です。	

(2) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)>	
・「コミュニケーションカード入れ(ご意見箱)」を設置しています。	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・特になし	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
・ヒアリング及び「緊急事態対応表」を確認しました。	
<仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・特になし	

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)></p> <p>・館内掲示とホームページを通して、「お客様ダイヤル」・「ホームページ」・「コミュニケーションカード」の3種類の苦情解決の仕組みが確立されていることを、利用者に周知していることが確認されました。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・特になし</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>・紙媒体の記録以外にも、監視カメラによる映像記録や電話録音による音声記録などの多様な記録媒体が整備されています。</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)></p> <p>ヒアリング、「接遇研修記録(事実上のスタッフミーティングの議事録)」を通して検証しました。</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>・特になし</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)> ・1階ロビーにて掲示にて公表していることを目視にて確認しました。 <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)> ・苦情、要望を寄せられた利用者のプライバシー侵害及び公序良俗に反しないことを考慮して公表している点。	

(3) 公正かつ公平な施設利用

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 「人権研修受講者名簿(2014年2月2日)」を検証しました。 <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)> ・特になし	

(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)> 「トレーニング室利用者調査票」によって確認しました。</p> <p><行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・館内に3基の血圧計を設置しています。</p>	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 「トレーニングルームの利用案内書」、「トレーニングルーム利用初心者用の支援データ票」を確認しました。</p> <p><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>・トレーニングルームの利用初心者に対しては、「ブルーカード(支援データ票)」を作成して利用支援を実施している点。</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 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)> 現場確認、ヒアリング</p> <p><行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・託児室の床・壁材が剥離等の不具合現象への対応の緊急性を考慮して、今年度中に優先対応する予定である点。</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)> 広告、チラシ、事前受付教室一覧表を確認しました。 <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)> ・乳幼児(ベビーマッサージ)、成人向け教室(ヨガ、姿勢矯正、生活習慣改善など)から高齢者(転倒骨折予防)までを網羅している点。 ・「親子体操」などの息の長いプログラムを同じ指導者が担当することで、民間スポーツジムとの差別化を図っている点。	

②スポーツ教室事業は多様な種目を網羅しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している <input 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)> 広告、チラシ、事前受付教室一覧表を確認しました。 <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)> ・健康増強に役立つ文科系教室(歌声サロン等)も交えて多彩な教室を展開している点。	

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)> ・月曜日-金曜日までの平日(最大13教室)、土曜日(4教室)、日曜日(ゼロ)の設定であることを、「指定管理週間スケジュール表」によって確認しました。 <設定していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・特になし	

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)> ・「事前受付教室」案内チラシ(「初参加者を優先」の記述あり)を通して検証しました。 <行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></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>・往復はがきとインターネットにて応募が可能となっています。</p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①教室の参加者募集要項及び当日受付教室は四半期毎に作成し、新聞への折込(毎21,000部)を行うとともに区役所・近隣施設へ配布。 ②毎月広報よこはま港南区版に定期教室や当日受付教室、イベントを掲載。 ③子ども向け教室周知のため、港南スポーツセンター近隣小学校(2校/全校生徒数分)へ募集要項を配布。 ④ホームページで、スポーツ教室の募集案内を定期的(年4回)に情報提供し、さらに当日受付教室や追加募集案内、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る。 ⑤ウォーキングステーションを設置し、区内のウォーキング愛好者に情報を提供。 ⑥横浜市スポーツ情報サイト「ハマスポどっとコム」で、施設やサークル等の情報を提供。 ⑦ホームページで、職員ブログ「ひまわり日記」にて教室のお知らせやスポーツセンターの取組みを掲載。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>・ヒアリング、「広報よこはま港南区版(2014年2月号)」、新聞折込チラシを検証しました。 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>特になし</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>・教室の参加者募集要項の新聞への折込(2期・毎21,000部/年)を実施している点。 ・最寄駅での教室案内のチラシの配布や近隣の小学校へのチラシの配布などを通して、広報活動に努めている点。</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> <p>①当協会の職員行動指針をカードにして名札にいれ、理念の「いつまでもスポーツが楽しめる明るく豊かな社会の実現」を実現するために全員研修を定期的実施。</p> <p>②電話対応は、施設名と氏名をお伝えし、コール2回以内で取るように心がけ、3回以上のコールの場合は、「お待たせいたしました」と出るように職員に電話対応を徹底。</p> <p>③受付カウンター周辺に総合案内パンフレット、個人利用予定表、トレーニング室利用案内等を設置し、初めてのお客様にわかりやすい案内を心がけている。</p> <p>④全職員が共通の顔写真入り名札とジャージを着用して施設職員とわかるようしている。</p> <p>⑤受付マニュアルによるOJTと研修後のテストを実施。</p> <p>⑥受付に老眼鏡・拡大鏡・筆談ボード・コミュニケーションボードを設置し、高齢者や障がい者でも利用しやすいよう配慮。</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>・特になし</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>・「接遇基本マニュアル(初版)」、「サービス介助マニュアル(初版)」に基づいて、独自に「スタッフチャレンジプログラム(接遇向上)」を作成している点。</p>

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>①体育室、研修室など利用場所、時間帯別に日々の利用者数を集計し毎月、四半期、年間実績を対目標値、前年同期比を用いて分析。</p> <p>②利用者アンケートを年4回実施し、アンケート結果をグラフ化して分析。自由記述で得られた要望・ご意見等は、速やかに対応するなど、業務改善に反映。</p> <p>③利用者アンケートは区へ報告するとともに、当協会のスポーツセンター合同事業評価会で他施設と情報共有を行い、改善につなげている。</p> <p>④お客様からご意見箱に寄せられて要望は、対応策について職員間で話し合い、回答を10日以内にロビーに掲示し、できる限り迅速に対応して業務改善に反映。</p> <p>⑤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。</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>・特になし</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>・利用者数と施設の稼働率の両面の指標を管理している点。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般 (その他)

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

- ・料金の支払い方法として、交通系プリペイドカードの利用が可能である点。
- ・来館者のリピート率を高めるキャンペーンとして、「来場ポイントラリー」を実施している点。

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

- ・特になし

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協定書等のおとり建物・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"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおとり管理していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおとり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のおと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)>	
施設管理委託業者の報告書には、電気等光熱費の使用料金・使用量の折れ線グラフも添付されており、状況の把握が容易な点。	

②協定書等のおと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"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおとり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおとり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のおと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)>	
・トイレ清掃を一日5回実施している点。	

(2) 備品管理業務

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

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

②スポーツセンター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

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

③利用者が直接使うスポーツセンターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。
 ※すでに対応済みの場合は、「安全性に関わる損傷等がない」と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない <input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない <input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
フットサル用の防球ネットを導入。フットサル・ハンドボールなどの利用時に四方の壁にネットを張ることにより、周囲の利用者・備品にケガ、損傷が直接及ばないよう工夫している点。	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・嘔吐物の処理方法・注意事項について、写真・解説入りのポスターを自主的に作成、事務室の壁に貼付している点。	

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)>	
館外に施錠できるゴミ収集場所はないため、ゴミ出しは回収日当日の午前中に実施し、長期放置しないとともに安全性を高めている点。	

(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>①清掃点検はチェックシートに基づき、職員が一日6回実施。また、目視・触診等により行い異常箇所や遺失物の早期発見に努めている。異常が発見された場合は、お客様の安全を第一に考え「触れない」「近寄らない」などの使用禁止措置による初動体制を徹底。</p> <p>②日常清掃の他、床のワックス塗布や高所での窓拭きなどは専門の清掃業者へ委託し毎月の施設点検日に実施。定期清掃終了後には職員が検査を行っている。</p> <p>③トイレ・洗面所等の水回り清掃は、職員が一日5回実施し、清潔な環境を保持。</p> <p>④当協会では設備の最適化を実現するために効率的に管理サポートする体制(ファシリティ・マネジement・システム)を導入。</p> <p>⑤樹木の剪定作業は、専門業者に作業を委託し景観を維持している。</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>清掃日誌、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> <ul style="list-style-type: none"> ・清掃点検のチェックシートの運用が曖昧な点。点検後は必ずチェックをすることが望まれる。 ・物品管理簿(備品台帳)の金額の減少記録が徹底されていない点。帳簿と現物を突合し、消し込みを実施することが望まれる。 ・壊れた備品、経年劣化が激しい備品が散見される点。スペースの無駄遣いであるとともに美観を損なう恐れがある。 <p>ルールを定め、必要に応じ処分することが望まれる。</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"> ・トレーニングマシンなどの日常点検を職員が実施している点。

(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"> ・身体障害賠償責任保険及び財物損壊賠償責任保険に加入し、万が一の事故に備えている点。 ・平成26年度をめぐりに指定運動療法施設の認定を目指している点。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>外部設備の金属部分に錆の発生が散見されるので、区と相談の上、修繕を検討することが望ましい。</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 type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「災害時危機管理マニュアル」作成平成25年2月10日 確認(抜粋フローチャートを事務所内に掲示)。	

(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 type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)	
<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)>	
・「国際警備株式会社」とH25.4.1～H26.3.31契約(1回/月点検)(H26.2.15点検簿確認)常時対応の体制が整っている点。	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input type="checkbox"/> 適切に管理している
<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</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>・「カギ管理者」や「カギ台帳」および「カギ管理のしくみ」はできていますがカギ台帳への記載方法やカギ保管者へ交付したカギの確認方法ができていない点。</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>特になし</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>・「運営日誌」H26.2.15による確認。各室の設備、用具、施錠、消灯、異常の有無等を館内の開館準備点検、営業内点検、閉館点検を職員が交代で定期的に毎日行っている点。</p> <p>・「警備会社による点検」夜間(閉館後夜中)館外の外灯、外壁等及び不審者、不審物の有無について点検を毎日行っている点。</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)> ・「運営日誌」H26.2.15による確認。施設・設備の安全性やサービスについて毎日点検している点。 ・施設の用具については「横浜市体育協会」で1回/年、一括で点検しているのと故障器具が出た場合、センターが直接器具メーカーに修理依頼をしている点。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> ・「港南SCヒヤリハット体験報告」にヒヤリハットをセンターの職員が記入し、全員回覧をして周知徹底をしている。	
<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)> ・「港南スポーツセンタースタッフチャレンジ」安全・設備研修議事録H25.2.25(内容:今月の「ヒヤリハット2ヶ月分」の寄せられた2件)について全員で考えた点。) 全員出席。	

(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)>	
・「AED」ポスターは館の入口と事務所入口にあり、かつ、事務所入口のポスター掲示の下に「AED」が利用者にわかり易く目立つ位置に設置してある点。	

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 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)>	
・資料で確認 <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)>	
・「港南スポーツセンタースタッフチャレンジ」安全・設備研修議事録H25.2.25(内容:実技「AED」を使用した救命救急法について実施) 全員出席。	

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)>	
・「港南スポーツセンタースタッフチャレンジ」安全・設備研修議事録H25.2.25(内容:実技「スポーツ障害とその応急手当について) 全員出席。 <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)>	
・特になし	

④事故発生時の連絡体制を確保しているか?

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・連絡網や連絡先が「緊急対応表」とそのフローチャートとして事務所室内の目立つ場所に掲示されていた。 <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)> ・緊急避難経路図が、「現在位置」を明確に掲示されている点。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・「災害時危機管理」のファイルの中に「災害時対応マニュアル」が位置づけられている。	

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)> ・港南スポーツセンタースタッフチャレンジ「安全・設備研修協議事録H26.1.27(内容:危機管理研修の中で①緊急避難経路の確認、②避難訓練を実施した) 全員出席。 ・H24.3.19に利用者も参加する防災訓練を港南消防署の協力を得て実施している点。	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

・H23.4.27心肺停止に陥った利用者の人命救助によって廣田副所長が港南消防署長から感謝状をもって表彰された点。

(タウンニュースH23.6.16に掲載)

<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)>

・「災害時等における施設利用の協力に関する協定」で横浜市港南区と横浜市体育協会の間で港南スポーツセンターはく遺体安置所の受け入れ施設の開設及び運営への協力>があります。”いざ”という時のために手順を用意する等準備をしておくことが望まれます。

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①スポーツセンターの開館時間中は、常時1名の責任者が配置されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 配置されている	<input checked="" type="checkbox"/> 配置されている
<input type="checkbox"/> 配置されていない	<input type="checkbox"/> 配置されていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 職員出勤簿、勤務予定表を通して検証しました。</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> <p>・特になし</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>・特になし(常時少なくとも4名配置体制:職員・アシスタント・サポートスタッフ・受付スタッフの4類型)</p>	

③協定書等のとおり開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・毎第4月曜日のみが休館日となっています。</p>	

④事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>・当該文書の閲覧希望者は、1階受付に申し込む仕組みであることが確認されました。</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・特になし</p>	

(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	
<p><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)></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>特になし</p>	

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)> ・H25スポーツセンター研修計画、</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)> 危機管理研修・避難訓練、接遇・サービス介助研修、個人情報保護研修、人権研修、心肺蘇生・AED操作研修</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> <p>・中途期に加入したスタッフに対しても、漏れなく研修が施されています。</p>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①研修は、年間計画に基づき、共通、専門・技術系などに分類して実施。また、外部機関が実施している研修会にも積極的に参加。研修で修得したスキルは、各施設で施設内研修やOJTを積極的に推進し職員間で共有するなど、常にスキルアップに努めている。</p> <p>②個人情報の保護や人権問題、ユニバーサルデザイン・サービスへの取組、心肺蘇生法及びAED操作の実技研修などをテーマに研修を実施。</p> <p>③研修受講に当たっては業務扱いとし、研修費用、交通費などを当協会が負担。</p> <p>④施設内研修は、全員が参加しやすい休館日に実施し、アルバイト職員含め、全職員が参加。なお、参加できなかった職員には資料配布及びポイント説明を行うなどのフォローを実施。</p> <p>⑤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る。</p> <p>⑥本部研修はイントラネットで1か月以上前に通知され、勤務調整に配慮している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング、外部研修資料</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・休館日に研修を実施するように努めるとともに、欠席者への後追い教育・訓練を実施しています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 内部研修資料(2014.1.27)、受講者名簿(全27名受講済み) <情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・特になし	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「港南スポーツセンター受付マニュアル」に加えて、「トレーニング室運営マニュアル」も併用することを通して、よりきめ細かい接客対応を心掛けている点。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①横浜市立大学の教授を招き、業務の効率化やお客様サービスの向上等についてアドバイスを頂き職員の資質の向上に役立てている。</p> <p>②当協会は年度職員研修計画に基づき、入社年次、職制、部門別等に研修体系を定めて実施。研修計画の中で施設の安全管理上の事項としては、応急手当普及員の資格取得、救命講習会の受講、施設保安警備に関する知識向上研修などを計画。</p> <p>③所長は業務を統括するとともに、職員の資質向上のため積極的にOJTを推進するなど、施設全体の業務水準の向上を図っている。</p> <p>④自施設や他施設で発生した事件、事故、トラブル等については、ヒヤリハット資料を職員が確認し、再発防止に努めている。</p> <p>⑤業務日誌、連絡ノート、コンピュータ上の共有伝言板等に伝達事項を記載し、出勤時に確認することを徹底。</p> <p>⑥施設の所長・副所長は事業計画に基づき、MBOを作成し能力向上・目標達成に努めている。</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>・外部講師作成資料、ヒアリングを通して検証しました。</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>・特になし</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>・四半期ごとに、外部の学識経験者を招聘のうえ、定期的な研修を通して職員の接遇・サービスの向上に努めている点。</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 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)>	
・プライバシーマークの認証を取得のうえ、個人情報保護管理に関する内部監査を定期的実施している点。	

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)>	
・所長が情報管理担当者として任命されています。	

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)>	
・特になし	

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)>	
・外部講師及び指導者からも個人情報保護の誓約書を提出いただいている点。	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input 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)>	
・氏名、住所、連絡先など、必要に応じて適宜、個人情報を入手していることが確認されました。	

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)>	
・特になし	

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、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)> パーソナルコンピュータ、鍵保管キャビネットを通して確認しました。	
<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)>	
・特になし	

(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)>	
・POSと会計システムが連動しており、2時間毎に収入が把握できる点。	

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 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)> 現金使用承認簿、金庫内現金確認表 <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)> 特になし。	

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)> 会計システム「バランスマン」(公益情報システム) <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)> ・会計システムを当該施設、団体本部ともに利用できる点(ただし当該施設では利用・閲覧制限あり)。 ・当該施設の部門コード設定により会計データを作成、部門会計を実施している点。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input 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)> 支出伝票は当該施設で作成。団体本部にて承認後、振込処理。当該施設から回送される請求書は、支出伝票とセットで本部で保存している点。	

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 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	
<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、ヒアリング</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>特になし。</p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①事務局と施設間に光回線を使用したIP(インターネット回線利用)電話を導入し、通信費を10%削減。 ②受付、ロビー、廊下等LED照明や、トイレに人感センサーを設置し節電に努め、第3体育室やトレーニング室の窓にグリーンカーテンを実施するなど、室温上昇を抑制。 ③事務所内で裏紙利用を徹底し、プリントミスや過度な印刷をしないよう各職員に注意喚起を行うことで、事務用品の削減に努めている。 ④施設設備の最適化を実現するために管理サポートするシステム(FM)を導入。施設点検記録や光熱水使用量などの管理情報を一元管理し、施設の品質や状態を的確かつ迅速に把握することで、コストや負荷、管理時間の浪費等を改善。 ⑤各施設共通の消耗品の事務局一括契約や月次執行管理による計画的で無駄の少ない支出を実施。 ⑥設備機器は、長寿命化を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努めている。</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>・電気代・ガス代時間単価算出表、水道代時間単価算出表、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>・経費削減に取り組むとともに、CO2削減目標を定めている点(平成25年度目標、利用者一人当たりのCO2削減量9.6g)</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><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>・個人情報の取扱いについて、全員から個別に誓約書を取っていますが、署名日を明記することに改善の余地があります。</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>①「横浜市スポーツ推進計画」の4つの目標『子どもの体力向上方策の推進』、『地域スポーツの振興』、『高齢者・障害者スポーツの推進』、『トップスポーツとの連携・協働の推進』に基づき、当協会としての役割や責任を踏まえ、以下について連携・協働。 ②区高齢・障害支援課と協力し、介護予防事業「健康いろは教室」を実施。 ③こども青少年局の子育て家庭応援事業「ハマハグ」協賛認定施設として登録。 ④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。 ⑤毎年、窓面にゴーヤを育成して緑のカーテンを設置し、横浜市が推進する「緑のカーテン事業」に協力。 ⑥区政運営方針施策「港南ヘルスアップ事業」にて区民利用施設と連携し、ウォーキング事業、イベントを開催。</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>特になし</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>・区内の区民利用施設に指導員を派遣し、各種スポーツ教室などを開催している点。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①横浜市推奨の「さわやかスポーツ」をさわやかスポーツ普及委員会、人材登録者と協働して、区内の地域イベントで実施するとともに、運動指導等のツールとして活用。 ②年末年始(12月28日、1月4日)の営業を実施し、お客様へのサービス向上に努めている。 ③高齢者の健康維持・介護予防の重要性が高まっていること受け、運動を通じた健康づくりが実践できるように高齢者向け健康体操「はまちゃん体操」の普及啓発に努めている。 ④疾病予防や健康づくり機能を拡充するため、健康増進施設の認定を取得し、さらに今後は指定運動療法施設の認定を目指している。 ⑤世界の子供達へワクチンを支援するため、お客様とともにペットボトルキャップ募金に取り組んでいる。 ⑥港南区シルバークラブ連合会シルバースポーツ大会や近隣町内会等にて毎年体力測定の実施。</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>勤務表を通して検証しました。</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> <p>・アルバイトスタッフに対しても、有給休暇を付与して、当事者のモチベーションの向上に貢献している点。</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>・建築後33年という経年変化とスポーツセンターという施設特性を踏まえ、かつ設備及び什器の不具合等に起因する事故による利用者の身体へのダメージリスクを考慮すれば、年間の設備修繕費の予算が小額であると印象を受けますので、施設設置者側にも課題の共有化を図ることが望まれます。</p>

MyWeb mail 田辺 照代 te01-tanabe@yspc.or.jp (現在のメール件数:991/1000) Mail Box ヘルプ

メール受信 | 新規作成 | 検索 | 返信 | 全頁に返信 | 転送 | 削除 | 振り分け | 未読

受信フォルダ ▼ | に移動する

受信フォルダ	件名	送信者	日付
受信フォルダ	Re:Fwd:Re:Re:【ご連絡・ご依頼】評価シート一部修正について	福島 真衣	14.3.31 13:07
	Fwd:【お知らせ】港南区管理職の異動について	廣田 康博	14.3.31 11:08
	【未払金】伝票について 納品書コピー添付のお願い	村松 賀菜	14.3.31 8:59
	地域スポーツ振興部の款送迎会について(案内)	中川 修二	14.3.28 16:08
	MBO期末期振り返り(返却)	杉山 憲裕	14.3.28 14:44
	自販機増税に伴う値上げについて【ダイドードリンコ】	村松 賀菜	14.3.28 13:50

日付: 2014年3月31日 8時59分

送信者: 村松 賀菜

宛先: 美藤 愛, 藤澤 幸資郎, 大須賀 和久, 佐高 和美, 加藤 純明, 深谷 順子, 山田 武史, 天野 直樹, 西尾 綾乃, 廣田 康博, 田辺 照代, 吉田 文雄, 根崎 和子, 須藤 賢一, 大瀧 智子, 堀川 修二, 有賀 美由紀, 菅野 政勝, 堀川 忠雄, 坂本 美佐, 藤沢 重利, 藤田 圭介, 川口 俊行, 野中 理子, 大山 圭子, 芹澤 玲子, 田邊 俊介, 中邨 啓二, 三田 生子, 後藤 しずか, 飯高 健, 巢籠 泰司, 澤口 綾花, 小川 宏樹, 下村 宏, 町田 雄飛, 鈴木 千尋, 山崎 頌子, 松尾 正俊, 雨宮 忠美, Cc: 甘利 泰人, Cc: 江藤 和広, Cc: 中川 修二, Cc: 河野 樹夫, Cc: 福島 真衣, Cc: 上田 雅子, Cc: 長島 由恵, Cc: 秋本 一馬, Cc: 小内 智子, Cc: 久保田 麻紀

件名: 【未払金】伝票について 納品書コピー添付のお願い

添付ファイル:

スポーツセンター所長・副所長様
ご担当者様
CC: 地域スポーツ課

いつもお世話になっております。
【未払金】伝票についてご連絡します。

4/25FD支払の【未払金】伝票ですが、年度末経理処理の資料にあります通り、支出伝票には必ず【納品書】のコピーを添付してください。少しずつ事務局へ届いてきていますが、8割納品書のコピーがっていない状況です。

支出伝票・納品書のコピーまでは糊づけ
請求書はホチキス止め

で送付をお願いします。

委託料につきましても3月に作業した点検表(納品書にかわるもの)、新聞代など通常請求書だけのものも、3月については納品書をもらってください。

年度末の伝票については、経理処理事項を参考にして頂き作成をお願いします。よろしくお願いたします。

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆
公益財団法人横浜市体育協会
地域スポーツ課
村松 賀菜(Kana Muramatsu)
TEL 045-640-0015
FAX 045-640-0024
E-Mail ka01-Muramatsu@yspc.or.jp
☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

メールをダウンロード | メールを印刷 | メールを携帯版に送信

All Rights Reserved. Copyright © 株式会社ソフテック 2009