

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 横浜市中スポーツセンター 評価シート

評価機関名：NPO中小企業再生支援

平成 25 年 3月

# 目次

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

## 評価結果の総括

※協定書等で定めるとおりの管理運営ができていない点や、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"> <li>・中区ウォーク&amp;健康フェスティバルやハローヨコハマ等のイベントを中区体育協会、中区スポーツ推進委員等の団体と協力しスポーツ振興に努めています。</li> <li>・ウォーキングの応援事業や運動・スポーツの振興を図るとともに中区体育協会、各地域ケアプラザ等の地域団体と事業の協力等を行っています。</li> <li>・横浜市推奨の『さわやかスポーツ』を、中区普及委員会と協働して、体験会や大会の運営、用具の貸出し、会場提供等を行い、地域の活性化に努めています。</li> <li>・毎年、区内中学校の職業体験の受入れをしています。</li> <li>・中区連携担当職員を配置し、スポーツセンター職員と協働して、近隣小学校における子ども達への運動指導や地域スポーツイベント等への助言、地域の高齢者・障がい者への運動指導、指導員の派遣、さらには総合型スポーツクラブとの連携・協力等、地域に根ざした活動を支援しています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・中区に於いてニュースポーツ普及活動をしている中区さわやかスポーツ普及委員会と連携し、数々のスポーツ企画を実行している。中区ウォーク実行に際しては、ウォーキングの先導者を集め講習会を開いたり、専任の職員を取り決めて最大限の支援を行っている。</li> <li>・近隣自治会との連携で、近隣小学校の放課後見守りに協力しており、放課後のスポーツ教室、“はまっこクラブ”や“キッズクラブ”を開催し、体育指導を行っている。また、地元地域ケアプラザの要請で、直径7メートルの風船ドームを利用したプラネタリウム観覧会を当施設体育室を使用して行った。このように、地域ケアプラザの地域児童福祉を目的とした行事に、施設を開放して協力することにより、スポーツセンター未経験の、一般の子どもたちも施設を経験することになり、広く区民にスポーツセンター施設の存在を知らしめる効果が期待される。</li> </ul>
II ・利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・四半期ごとのアンケートの実施やご意見箱を設置し、その結果を検計・改善し運営に反映させることで施設満足度の向上に役立っています。その結果については回答を掲示しています。</li> <li>・営業時間の延長や当日参加教室の開催、託児サービス、レンタルロッカーの設置やスポーツ用品の販売、用具の貸出しを行い気軽にスポーツができる環境を整えています。</li> <li>・受付スタッフを常時配置し、お客様からのご要望や質問に対応しています。また、外国語の堪能な職員を配置し外国人のお客様からも満足いただける対応に努めています。</li> <li>・トレーニング室では機器の使用法やトレーニング方法について案内ができるように専門のスタッフを配置しています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎年2～3月に正職員は必ず人権擁護に関する研修を受講し、2ヶ月に1回の職員ミーティングでは、繰り返し全職員に周知している。</li> <li>・毎週行われる“ピラティス教室”と“ビギナーズエアロ教室”にて託児サービスを開いている。対象児は2～6歳で、保育の先生2名で6人までの子どもを預かっている。受入人数に本年は若干余裕があったので、来年度からは個人利用の保護者にも門戸開放を予定している。</li> <li>・アンケート集計結果は数表と円グラフにして、人目の付く施設玄関ホールに壁に掲示し、また、寄せられた自由意見と各々に対する施設側の考え方を記したファイルをそばにぶら下げ、閲覧に供している。</li> <li>・利用者のアンケート結果でも、職員の言葉遣いなど99%の人が満足と回答しており。職員同士のお互いの注意や施設内研修と、二ヶ月に一度の全職員ミーティングでの所長からの確認の効果が出ているといえる。</li> </ul>
III ・施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設・設備の維持管理については、設備点検は年間計画に基づき毎月専門業者による定期点検をおこなっています。</li> <li>・日常点検は、1日6回職員による巡回により特に危険性を伴う箇所については記録をとり安全性を維持しています。</li> <li>・清掃は職員がチェックリストをもとに日々巡回清掃を行う他、専門業者による定期清掃を行い外構・植栽を含め安全、衛生を維持しています。</li> <li>・利用者の使用備品については日々のセッティング時に点検し、日々の清掃では処理できない汚れ等については月1回の休館日に職員による点検、清掃を行い維持管理しています。</li> <li>・毎月施設点検日に床のワックス塗布や高所での窓拭きなど専門業者による清掃を実施しています。</li> <li>・ゴミ処理については横浜市のルールに従い分別を行っており保管場所の衛生を含め管理しています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日常点検チェックリストは、チェックする場所とチェック内容、点検時間と点検当番グループが表形式でわかり易く作られており、1日の点検状況、清掃状況、設備の運転状況などがわかり易くまとめられている。最終的な所長確認欄もあり、管理体制ができています。</li> <li>・専門知識や資格保有者でないといけない、法定点検や月一度の定期点検は、専門業者に業務委託し、建物、設備の維持管理、予防保全を行っている。</li> <li>・利用者の使用備品は、日々のセッティング時に点検し、日常点検チェックシートに記録している。トレーニング室は、独自のチェックシートで、機器の特徴別に4種類分けて、安全と清掃の4項目を設定し、指導員が変わるごとに必ずチェックしている。</li> <li>・施設内でのごみは、横浜市役所の分別ルールに沿って適切に分類を行い、可能な限り資源化に取り組んでいる。</li> <li>・レジオネラ菌防止の水質検査では保健福祉センターで不検出、合格となっている。</li> </ul>

	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・危機管理基礎マニュアル、消防計画また中区防災計画に基づき対応しています。また、計画に従い避難誘導や消火訓練を実施しています。</li> <li>・緊急時対応として消防、警察をはじめ医療機関、区役所など関係機関連絡先を事務所に掲示するとともにAEDを設置しています。また、救急救命法資格者を常駐させ、心肺蘇生法の訓練を実施し緊急時に備えています。</li> <li>・設備など危険個所の確認、故障個所の有無について専門業者による毎月の定期点検を受け、日々6回以上の職員による施設巡回点検を実施し避難経路の確保やAEDの作動確認を行っています。</li> <li>・職員退出後の夜間緊急事態に備え、機械警備による監視に加え、警備会社による夜間および休館日の巡回を実施し、火災や侵入者など防火、防犯を予防しています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・急病人等は現場で初期対応をし救急隊が到着するまで一次救命措置を行う。そのために所長・副所長は応急手当普及員の資格を持ちアルバイト職員にも応急手当講習会を施し緊急時に備えている。近隣病院の連絡先一覧と、最寄の救急病院までの地図を作成し関係者へ配布し、掲示している</li> <li>・防犯上16歳未満の利用者は19時以降は保護者との同伴など利用を制限している。小学生対象の教室は学校終了時間に合わせた午後3時半から実施している。</li> <li>・毎月数件発生する事故はその状況は克明に記録され、月1回のスタッフミーティングで報告され、資料は職員に回覧され、各センター所長会に事故案件として報告され、その防止対策が検討されている。区役所にも報告されている。</li> <li>・中区との「災害時における施設利用の協力に関する協定」に基づき、当施設は「遺体安置所」に位置づけられている。</li> <li>・緊急時対応は、全職員ミーティング時に実施し災害に備えている。</li> </ul>
V 組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・開館時間中は常時責任者を配置するとともに各部署での欠員が発生しないよう体制を整えており業務内容についてはマニュアルに基づき運営しております。</li> <li>・業務日誌、連絡板、連絡ノート等に伝達事項を記載し日々確認するとともに休館日に全体ミーティングを開催し、情報の共有化を図っています。</li> <li>・年間計画のもと業務、共通研修、所属、事業所別、階層別、専門研修に分けて各種研修を実施し、受講する際は勤務扱いとし全費用を協会が負担しています。</li> <li>・研修後は職場内研修や研修資料を回覧し、共通理解を図っています。</li> <li>・利用のないエリアは照明を消し、冷暖房においては通年の節電を心がけ温度調整するとともに、お客様にもご協力をお願いしています。</li> <li>・体育協会本部が、中スポーツセンターの管理運営を業務をサポートしています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・開館時間は月～木は9時～21時、金は9時～23時、土・日・祝日は早朝7時30分～21時まで開館と市民に便宜を図っている。</li> <li>・研修計画は施設内、本部、外部と豊富なメニューで、施設の顔である窓口対応者には①受付、②清掃、③事務補助の3業務の研修が必修で現金の取り扱いには念入りな研修が行われている。</li> <li>・休暇、休日の研修は出勤扱いで、職員、アルバイト全てに日当、交通費が支払われる。</li> <li>・職員全員は個人情報保護法、心肺蘇生法、ビジネスマナー研修が義務付けられ、シフト勤務にも配慮があり職員には勤務しやすい職場となっている。</li> <li>・年間21万人の市民が利用する施設であり個人情報の漏洩を防ぐため厳格な「個人情報保護マネジメントシステム」(PMS)を構築している。PMSは個人情報保護法よりも厳しいJISQ15001規格に準拠し、利用者の個人情報保護に極めて積極的に取り組んでいる。</li> </ul>
VI その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「すべての年齢でスポーツ活動が行えるように…」区民の皆様がセンターを利用できるよう各種事業の企画や運営を行い、健康増進、スポーツ振興に努めています。</li> <li>・中区民の生涯にわたる健康づくりの支援や介護予防普及啓発のために、気軽に行えるウォーキングの教室や講座、イベントを区内全域において実施・推進いたします。地域団体と協力して、各種ウォーキングイベントを開催し、正しい歩き方や楽しいウォーキングを推進しています。</li> <li>・高齢者の健康維持、介護予防の重要性の高まりを受け、高齢者向けの「はまちゃん体操」を開発し横浜市全域に普及しています。</li> <li>・環境対応製品やグリーン電力の利用など、環境保全に向けての取り組みを積極的に進めています。</li> <li>・市民ニーズに応えるため開館時間やおよび開館日を拡大しています。施設貸し出しや当日教室の料金支払いについては電子マネーや現金での当日支払いを可能としています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「区民がすべての年齢でスポーツ活動が行えるように…」の政策に沿って、対象者が妊婦さんから、0歳児～高齢者まで多くの教室やイベントを実施している。</li> <li>・特に高齢者の疾病予防、健康増進のための有酸素運動を安全かつ適切に行うことのできる、運動型健康増進施設として厚労省に申請している。承認後は、医療費控除の対象となる指定運動療法施設認定を目指している。</li> <li>・外国籍の利用者が5～10%と多く、施設利用案内や、教室、トレーニング室の利用説明書などを、英語で記載して、受付横に置いている。</li> <li>・中区ウォーク&amp;健康フェスティバルや、ウォーキングの応援事業として、中区内の地域ケアプラザに職員を派遣して、ウォーキングの指導を行い、介護予防に協力している。</li> </ul>

# I. 地域及び地域住民との連携

## (1) 地域及び地域住民との情報交換

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;地域におけるスポーツ振興事業の促進、支援の取組の内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・0歳から高齢者までより多くの市民が参加できるよう様々なスポーツ教室プログラムを実施しています。</li> <li>・中区さわやかスポーツ普及委員会と連携して中区ペタンク大会、中区ウォーク&amp;健康フェスティバル、ペタンク交流大会の運営、町内会や子ども会等への用具の貸出しや会場提供等を行い、地域の活性化に努めています。</li> <li>・横浜市体育協会として中区連携担当職員を配置し、スポーツセンター職員と協働で近隣小学校における子ども達への運動指導や地域スポーツイベント等への助言を行っています。</li> <li>・高齢者・障がい者団体への職員の派遣指導(かぼちやの会等)を行っています。</li> <li>・「スポーツ・レクリエーションフェスティバル」では教室参加者の発表や利用団体の日頃の練習の成果を発表する場を企画・提供しています。</li> <li>・中区老人クラブ連合会主催のシニア大学講師や運動会での準備運動を行うなど高齢者の運動の支援を行っています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>・各種チラシ及び所長ヒアリングによる。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・中区に於いてニュースポーツ普及活動をしている中区さわやかスポーツ普及委員会と連携し、数々のスポーツ企画を実行している。中区ウォーク実行に際しては、ウォーキングの先導者を集め講習会を開いたり、専任の職員を取り決めて最大限の支援を行っている。</p>

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;区、区体育協会等の関係機関及びスポーツセンター利用団体、自治会町内会等の地域団体や地域住民との交流・連携に関する取組の内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・中区ウォーク&amp;健康フェスティバルやハローヨコハマなどの区内イベントや地域の健康づくりに関連するウォーキングの応援事業等を、区役所及びスポーツ推進委員、青少年指導員、保健活動推進員等と連携して行っています。</li> <li>・体力測定会やウォーキングの指導、各団体の研修会(平成24年度はスポーツ推進委員に、さわやかスポーツ研修を実施)の講師等を務め、運動・スポーツの振興に努めています。</li> <li>・中区体育協会と定期的な打ち合わせ・会議を行い、各種目大会の会場提供(年間約30大会)をしています。また、イベント等(スポーツ・レクリエーションフェスティバル等)を、共催事業として行い、区民・市民への競技力向上等に寄与しています。</li> <li>・各地域ケアプラザ等の地域施設とも連携し、高齢者や障がい児への事業(夏休み障がい児教室等)の連携・協力をしています。</li> <li>・区内中学校の職場体験実習で、生徒の受け入れをしています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各種チラシ及び所長ヒアリングによる。</li> </ul> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・近隣小学校での“はまっこクラブ”や“キッズクラブ”に協力し、運動指導を行っている。また、地元地域ケアプラザの要請で、直径7メートルの風船ドームを利用したプラネタリウム観賞会を当施設体育室を使用して行った。</li> </ul>

## (2) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域ケアプラザの地域児童福祉を目的とした行事に、施設を開放して協力することにより、スポーツセンター未経験の、一般の子どもたちも施設を経験することになり、広く区民にスポーツセンター施設の存在を知らしめる効果が期待される。</li> </ul> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## 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 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)> ・年4回、四半期ごとに、期間を毎回1ないし2週間をかけて、利用者のアンケート調査を実施しており、毎回百数十人の回答を得ている。その他ご意見箱も設置している。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・アンケート対象は、当施設利用者全員だが、アンケート結果については、今後、教室、トレーニング室、個人、団体利用に分けて結果を分析し、より具体的な課題抽出に向けての工夫を考えている。	

#### 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)> ・アンケート結果表及び所長ヒアリングによる。	
<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)> ・出された課題については、まず所長が内容確認し、各テーマにより各担当職員に対し、検討、対策立案を主体性を持って行う旨指示し、対策案内容承認の上、外部業者へ工事、修繕作業などを発注している。任された職員はこの間、外部業者などの意見も聞きながら、主体性をもって対策を立案している。	

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)> ・所長ヒアリングによる。 <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)>	
・接遇改善などでの意見を得た場合には、適宜、職員全員のミーティングにおいて施設内再研修を実施している。	

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)> ・アンケート結果表及び所長ヒアリングによる。 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・アンケート集計結果は数表と円グラフにして、人目に付く施設玄関ホールの壁に掲示し、また、得られた自由意見と各々に対する施設側の考え方を記したファイルをそばにぶら下げ、閲覧に供している。そのそばにはメモ用紙付きの“ご意見箱”も用意している。	

## (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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・ご意見箱の傍には横浜市の“苦情受付ダイヤル”を掲示している。</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>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>・ご意見ダイヤルやアンケート結果掲示の傍らに、“ご意見箱”を設置している。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・ご意見箱の利用については、全ての利用者を対象として、年50件ぐらい寄せられ、対応している。</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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>・所長ヒアリングによる。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・窓口は所長で、内容確認の上、テーマにより所掌する各職員に流し、主体性を持った対策立案、実行をさせている。立案された対策案は所長の責任で実行に移し、教室など非常勤職員に対しても、所長から注意を促している。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・盗難などの申し出に対しては、即、警戒情報を玄関ホールに貼りだし、注意を促している。</li> <li>・「苦情要望事故発生報告」が毎月作成され、区に報告されている。</li> </ul>	

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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月事業報告書及び四半期報告書、所長ヒアリングによる。</li> </ul> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・上述の報告書が作成される前に所内で職員による対策がとられ、各センターの所長会議でも検討されている。</li> </ul>	

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 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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      ・所長ヒアリング、及び区備付の四半期事業報告書。                      &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;                      ・苦情要望事故発生報告は、毎月の事業報告書及び四半期報告書に添付され、区役所へ提出され、見ることができ                      る。</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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      ・所長ヒアリングによる。                      &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;                      ・毎年2～3月に正職員は必ず人権擁護に関する研修を受講し、2ヶ月に1回の職員ミーティングでは、繰り返し全職員に周知している。</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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      ・所長ヒアリング及びトレーニング室に保管してあるトレーニングレコード帳で確認した。                      &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・はじめてトレーニング室を利用する人は、アシスタント指導職員の支援で血圧、体重などを測定し、トレーニングレコード帳に記入しているが、リピート利用者の殆どが自分で測定し、結果を記録している。</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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      ・所長ヒアリング及びトレーニング室の注意事項により確認した。                      &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・初回は必ずアシスタント指導員が健康調査票をもとに問診を行っている。利用者はトレーニング機器の使用法の説明を受け、機器使用を開始している。2回目以降はアシスタント指導職員がそれとなく見守り、必要があると判断するケースでは様子を見て、都度説明を繰り返している。</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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      ・所長ヒアリング及び壁掛け週間プログラム表により確認。                      &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・毎週行われる“ピラティス教室”と“ビギナーズエアロ教室”にて託児サービスを開いている。対象児は2～6歳で、保育の先生2名で6人までの子どもを預かっている。受入人数に本年は若干余裕があったので、来年度からは個人利用の保護者にも門戸開放を予定している。</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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      ・所長ヒアリング及びプログラムチラシにより確認した。                      &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・各教室の対象者は0歳児から高齢者の上限なしという多様なプログラムを数多く備えている。</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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      ・所長ヒアリング及びプログラムチラシで確認した。                      &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・特に出産前のママさん対象のマタニティ教室は、他に例を見ない特徴的な企画である。また、予約なしの当日先着順受入の大人向けの特別教室(10教室)、ママと子ども対象の特別教室(4教室)もあり、利用者に好評である。さらに、屋内テニスコート2面も用意、実施し、多様性を誇っている。</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>&lt;設定内容について記述して下さい。(100字以内)&gt;                      ・優先枠は業務基準の平日1/3以下、土曜日1/6以下、祝祭日1/2を守っている。                      &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

・高齢者などが希望する人気の教室については、少しでも機会を増やすため、一コマ二時間の教室を、同じ時間内に一時間ずつ二教室に分割するなど、臨機応変に対応している。

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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            ・所長ヒアリングによる。            &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;            ・現在の予約受け付けは往復はがき50%、インターネット50%で、希望者が定員をオーバーした場合は、市内の初回利用希望者を最優先にしている。イベント参加希望者などは電話受け付けもある。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>・教室募集開始時期や進捗状況を踏まえながら、各種広報媒体を有効活用したタイムリーな情報を発信し、戦略的・計画的な広報活動を展開しています。            ・広報よこはま中区版に定期教室やイベントを掲載し、他公共施設や新聞折込みを定期教室、特別教室を年6回以上実施しています。            ・子ども向けの教室は区内全ての小学校に生徒数分を配布しています。            ・ホームページでは、定期的に施設の空き状況や駐車場の混雑情報の掲載や外国の方の利用も多いことから英語での施設案内を行っています。            ・教室案内をロビーや壁面を有効活用し積極的に情報提供しています。            ・サークル情報コーナーを設置し、スポーツを通して仲間づくりを支援しています。            ・横浜市スポーツ情報センターに情報提供をすることでスポーツ施設やサークルが検索可能となり当施設利用者に限らず幅広い種目・団体に情報提供を行っています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>・各種チラシ及び所長ヒアリングによる。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・年4回の定期教室の募集については、中区全域やみなとみらい地区に大々的に新聞の折り込みチラシを配っている。春秋年2回の特別教室は近隣バス路線を中心に配り、子ども向け教室は小学校児童に直接渡るようにするなど、配布効果を最大にし、費用を抑える工夫をしている。</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"> <li>・職員による元気でさわやかな挨拶と笑顔を心がけ、電話対応では、2回以内で取るよう心がけ、施設名及び職員名を名乗るようにしています。</li> <li>・受付カウンター周辺に総合利用案内をはじめ個人利用予定表、トレーニング室利用案内など初めて来館される方にわかりやすい案内ができるよう心掛けています。</li> <li>・各時間帯の入れ替わり等の混雑時は2人態勢で受付にあたります。</li> <li>・全員顔写真入りの名札と制服(ジャージ)を着用し、一目で施設の職員とわかるようにしています。</li> <li>・接客については施設内において定期的に接客研修や全員ミーティングを実施し接客に対し共通認識を図るようにしています。</li> <li>・外国語(英語)に堪能な職員を配置し日本語以外でも適切なインフォメーションを行っています。</li> <li>・利用がスムーズに行われるよう声掛けや必要に応じたご案内やオリエンテーションを行っています。</li> </ul>	<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>・利用者のアンケート結果でも、職員の言葉遣いなど99%の人が満足と回答しており。職員同士の注意のし合いや施設内研修と二ヶ月に一度の全職員ミーティングでの施設長からの確認の効果が出ているといえる。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・体育室、研修室など利用場所、時間帯別に日々利用人数を集計し、毎月、四半期、年間実績を集計・分析しています。</li> <li>・利用者満足度アンケートを年4回実施し、結果についてはグラフ化し分析しています。要望・課題等自由に記述できる欄を設け、生の声を聴き業務や運営に反映しています。</li> <li>・利用者満足度アンケートは区や体育協会へ報告し、事業評価会では他施設と情報共有し、改善へつなげています。</li> <li>・お客様から直接いただいた意見は職員全員で共有するよう事務所に掲示板を設け、回答についても掲示しています。</li> <li>・1階ホールにご意見箱を設置し毎日回収し、緊急を要する案件については、緊急職員会議で対策を協議し、迅速かつ的確に対応し業務へ反映しています。</li> <li>・1階ホールにおいて対応状況などの回答を掲示するとともに区や体育協会に報告しています。</li> </ul>	<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>・利用者アンケートや“ご意見箱”からの一つひとつの意見に対して、施設側からの考え方、今後の進め方を丁寧に記載し、利用者全員が読めるように閲覧用ファイルに綴じてぶら下げている。このとき、意見を出した人の名前は伏せるようにし、人権上の配慮がなされているのは評価できる。</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)>

<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)>

・非常に頻度高く利用者アンケートをとり、集計、分析する運営姿勢は高く評価できる。今後はさらに、前のアンケート結果と新しいアンケート結果の比較も行い、如何にサービスの質が向上したかも測定対象に入れ、成長の足跡が見える運営を期待します。

### 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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・日常点検チェックシートを用いて、一日6回職員による巡回点検を行っている。このチェックシートは、毎日記載され、所長のチェックも行われている事を確認した。施設・設備の点検は、年間計画及び委託契約に基づき専門業者が、職員立会いの下で毎月及び定期的に行っている。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・日常点検チェックシートには、一日6回、清掃の担当者、時間帯、清掃場所等が一覧で記載されており、わかり易いチェックシートになっている。トレーニング室は、別のチェックシートで、機器の特徴別に4種類分けて、安全と清掃の4項目を設定し、利用者が安心して使える状態を維持管理している。</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>&lt;(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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・指定管理者所有の備品は無い。本調査ではスポーツセンター(市所有)の備品台帳を現認した。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・備品台帳から、高額な次の6品を選択し、ハイドラフィットネス(100万円)、プローンレッグカール(76万円)、トゥルースライダー(71万円)、アイソラテラルローイング(80万円)、マグナムマシン(182万円)、テクノジム(展示品を購入:10万円)、帳簿記載品と現品を確認した。</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。

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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・利用者の使用備品は、日々のセッティング時に点検し、日常点検チェックシートに記録している。利用者が多く、かつ安全性が重要なトレーニング室を中心に、目視を中心に点検・確認を行ったが、安全性に関わる損傷等はなかった。トレーニング室は、独自のチェックシートで、機器の特徴別に4種類分けて、安全と清掃の4項目を設定し、指導員が変わるごとに必ずチェックしている。</p>	

### (3) 施設衛生管理業務

#### ①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・施設内には、自販機用のペットボトルとカンのごみ容器のみ、設置している。日々の巡回清掃時に、回収している。事務所内は、職員各自がゴミ置き場の容器に分けて回収している。建物外周は、駐車場職員と一日2回巡回し、ゴミや落ち葉の収集などで、美化に努めている。	

#### 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)>	
・施設内でのごみは、横浜市役所の分別ルールに沿って適切に分類を行い、可能な限り資源化に取り組むと共に、ゴミが溢れない様に、機械室を一時保管庫として使用し、分別ごとに、収集日を大きく表示し、いつ(曜日もしくは月日)何を収集するかが、わかり易くなっている。ペットボトルのキャップは、エコキャップ運動に参加しており、別分類としている。	

#### (4) 利用者視点での維持管理

##### ①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日常清掃は、職員自らチェックリストをもとに、館内外を1日6回以上の点検を行い、安全面、衛生面を管理しています。</li> <li>・異常が発見された場合は、直ちに職員が現場を確認し対応可能なものについて早急に対応しています。</li> <li>・大会開催時は、大会主催者に体育室・ロッカートイレ等清掃状況の確認をしてもらっています。</li> <li>・各フロアのモップは定期的に交換し、お客様に気持ちよくお使いいただけるよう気を付けています。</li> <li>・定期的に専門業者による館内清掃、樹木の選定・除草を行い美化に努めています。</li> <li>・設備面は、機器の定期点検の他、毎月専門業者による巡回点検を行い安全面を維持しています。</li> <li>・設備課ではファシリティ・マネジメント体制による施設の維持管理の総括を行うとともに緊急の施設設備等の不具合に迅速に対応しています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認、資料及び所長からのヒアリングで確認した。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・日常点検チェックリストに、チェックする場所とチェック内容、点検時間と点検当番グループが表形式で見易く作られており、1日の点検状況、清掃状況、設備の運転状況などが一目で見て取れ、最終的な所長確認欄もあり、管理体制がビジュアルにできている。          専門知識や資格保有者でないと行えない法定点検や月一度の定期点検は、専門業者に業務委託し、建物、設備の維持管理、予防保全を行っている。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・休館日には、全体ミーティングだけでなく、普段入れない天井裏や屋上にも入り、雨漏りや建物の損傷、金属部の錆の有無などの確認や、埃の清掃を職員と行っている。さらにトレーニング室の機器の、ねじの弛みや、傷の有無の確認も行っている。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・調査時に、隣接の地域ケアプラザで清掃作業を行っている業者の高圧洗浄車が、スポーツセンターの非常階段出口前(黄色のゼブラゾーンとして駐車禁止)に停車し、長時間作業していました。緊急時の避難通路確保からも、施設間での調整が必要と考えます。</p>

## IV. 緊急時対応

### (1) 緊急時対応の仕組み整備

#### ①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・総合的な危機管理基本マニュアル、東海地震対応の震災対応マニュアル、災害対応マニュアルと初期対応マニュアル、大災害時の中区との災害時協力協定がある。</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>&lt;警備の内容についてチェック又は記述して下さい。&gt;</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: )</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・契約している警備会社は車で15分の距離にある。警報が鳴った場合は所長ら3人の誰かに連絡があり、かけつけられる体制にある。この1年そのケースはなかった。</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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      ・現場で目視による確認をした。                      &lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・職員5人が館入り口のセフティICカードを所持している。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

### (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)>	
・協会運営の各施設共通の事故対応マニュアルのほかに、当センター独自の事故対応マニュアルがある。16歳未満の利用者については、19時以降は保護者との同伴、送迎がない場合は利用を断っている。小学生対象の教室は学校の終了時間に合わせた午後3時半から実施している。	

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)>	
・危機管理リスクマネジメント研修(所長 副所長が対象) 心肺蘇生法 AED研修(全職員 延べ4回)	
<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)>	
・スポーツセンターには必然的に事故が伴い、毎月数件は発生している。その状況は克明に記録され、月1回の職員定例ミーティングで報告され、資料はアルバイト職員を含む全職員に回覧され、各センター所長会に事故案件として報告され、その防止対策が検討されている。区役所にも報告されている。	

#### (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)>  ・リース物件であるので、バッテリーは常時点検し、稼動可能な状態にしている。	

##### 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)> ・心肺蘇生法 AED研修計画及び報告書で確認した。 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  ・AEDと心肺蘇生法の研修はアルバイトや委託業者を含めた全職員が実施している。	

##### 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)> ・リスクマネジメント研修会(所長 副所長が対象)の内容で確認した。 <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)> ・所長・副所長は応急手当普及員の資格を持ち、施設利用者に対してAED入門講習会のインストラクターも務めている。急病人、負傷者が発生した場合は現場で初期対応をし、レスパーによる他職員の応援要請および救急車を手配を要請し、AEDを取り寄せ、救急隊が到着するまで一次救命措置を行う。アルバイト職員にも応急手当講習会を実施して、緊急時の対応をしている。	

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)> ・事務室内での掲示で確認した。 <体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・事故対応マニュアルの「初期対応マニュアル」にしたがって連絡網がつくられ、掲示されている。5W1Hに即して、一次救命処置に万全を期している。 ・センター内での事故、ケガの対応として近隣病院の連絡先一覧と、最寄の救急病院までの地図を作成し関係者へ配布し、事務室にも掲示してある。	

(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。

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 type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
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)> ・「危機管理基本マニュアル」及び中区との「災害時における施設利用の協力に関する協定」に基づき、当センターは地震等の災害時には「遺体安置所」となっている。	

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)> ・避難訓練は年間計画として①避難経路 ②AED訓練 ③応急処置 ④消防訓練、⑤避難訓練 と順序立てて行っている。1月には水による消火器訓練、3月には避難訓練など万々に備えた訓練を行っている。特に窓ガラスがあるので、その破碎の様子を確認して避難経路を決めるのが重要となっている。	

(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)>

・緊急時には全職員が所長へ直接、連絡・報告することでスピーディに情報伝達し、所長不在時は副所長が職務を代行する。スポーツ教室指導者や託児ボランティアは緊急時において職員への連絡することなど、利用者(教室参加者)の安全確保、避難誘導といった初期の対応が可能になるよう常 日頃から緊急時対応の研修・指導を行っている。

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

## V. 組織運営及び体制

### (1) 業務の体制

①スポーツセンターの開館時間中は、常時1名の責任者が配置されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 配置されている	<input checked="" type="checkbox"/> 配置されている
<input type="checkbox"/> 配置されていない	<input type="checkbox"/> 配置されていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      ・出勤表 掲示板により確認した。</p> <p>&lt;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)&gt;</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;                      ・公共スポーツ施設運営従事10年以上の経験を持ち、サービス介助士2級の資格保有者が施設長として配置されている。                      ・副所長は施設長不在時の代理を努め、管理運営担当者1名、トレーニング室・教室運営担当者2名の計5名が管理者となり、ローテーションシフトで管理にあっている。</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>&lt;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)&gt;</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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>&lt;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)&gt;</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	
<p>・月曜日～木曜日が9時～21時まで、金曜日が9時～23時まで、土曜日・日曜日・祝日は早朝7時30分～21時まで。この時間帯は当施設が提案したものである。</p>	

④事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※ホームページや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	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)> ・事業計画書は年度初めの2月までに提出している、事業報告書は月例報告、四半期、年間分、と3種類区役所に提出されている。その公表は 中区のHP⇒窓口案内⇒募集公募⇒公募 で確認できる。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> ・事業計画書は22年度まで公表している。23年度、24年度は中区のHPでは確認できない。 ・事業報告書は20年度まで確認できる。以降は確認できない。	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・研修計画は施設内、本部、外部の3者によるものがある。当施設は年間12種目の研修に参加している。内全職員参加のものが5種類ある。所長や正規職員が参加するものが12種類である。	

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>&lt;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)&gt;</p> <p>24年度中スポーツセンター研修計画により7職種別の研修プログラムがあり、それが予定通り実行されている。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・受付、事務スタッフ、アシスタント指導者、委託先職員を含む全職員はビジネスマナー接客研修、個人情報保護研修、心肺蘇生法AED研修、人権研修 避難誘導・消火訓練の5種類の受講が義務付けられており、受講している。5名の職員は①コンプライアンス ②地方自治法等法解釈③公共サービス従事 ④人権 ⑤経理事務 ⑥施設管理 ⑦指導員研修の各研修を受講している。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>・年間計画のもと業務、個人情報保護や職員のスキルアップなど共通研修、所属、事業所別、階層別、専門研修に分けて研修を実施しています。</p> <p>・職員研修は協会職員イントラネットにて1ヶ月以上前に通知勤務調整し受講しています。</p> <p>・職員が講師として実施するものや外部講師を招いて実施するもの、外部機関への研修にも積極的に参加しています。</p> <p>・受講にあたっては勤務扱いとし、費用、交通費を含み全て協会が負担します。</p> <p>・施設内研修は、全員が参加しやすい月1回の施設点検日(休館日)に実施しています。</p> <p>・アルバイト職員研修については、接遇・業務・個人情報保護・心肺蘇生法など共通認識、安全面の強化につながる研修を実施しています。また、参加できないスタッフについては資料を回覧し、全員の共通理解を図っています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>・所長ヒアリングによる。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・休館日を利用した研修は出勤扱いで、全て日当が支払われる。29人のアルバイトも研修に参加すれば交通費、日当が支払われる。利用者に接する人全員に個人情報保護法(受講後署名を求められる)、心肺蘇生法・AED、ビジネスマナー、人権研修が義務付けられている。年間計画が示され、1ヶ月前に予定をたて、シフト勤務が決定される。職員にとっては勤務しやすい職場となっている。</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 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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      ・所長ヒアリングで確認した。                      &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・研修受講後に研修資料を回覧し、可能な限りミーティングで口頭で報告している。質疑応答が可能だからである。レポート形式は本当に読んだかどうか確認できないから、という理由である。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・受付業務マニュアルに基づき窓口対応者には①受付 ②清掃 ③事務補助の3業務の研修が5日間、OJTが一週間行なわれる。受付の職員は上記3業務が必須であり、現金の取り扱いが重要であるところから、研修とOJTは時間をかけて念入りに行われている。</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>&lt;その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設休館日に全体研修を実施し、参加できないスタッフについては資料を回覧し、全員の共通理解を図っています。</li> <li>・緊急時に備え、心肺蘇生法・AED、避難誘導・消火訓練等を実施しています。</li> <li>・横浜市大の教授を招き、業務の効率化や利用者サービスの向上などについてアドバイスをすることで職員の資質向上に役立てています。</li> <li>・各担当部署別連絡ノートや職員連絡板を活用し、共通認識を図るようにしています。</li> <li>・事件・事故・トラブル等については発生や対応方法を記録し職員が日々確認するようにし情報を共有しています。</li> <li>・教室指導者連絡ノートや指導日誌を記載し教室指導者との情報の共有を図っています。</li> <li>・目標管理シートの活用やスタッフとの定期面談で個人の業務についてPDCAを実施しています。</li> <li>・「苦情・要望・事故発生対応報告」を集約し、体育協会では情報を共有し施設運営に役立てています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・中区スポーツセンター研修計画、4半期事業報告書、目標管理シートにて確認した。</li> </ul> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全58種目の教室とトレーニングルーム運営には情報共有と職員のやる気が不可欠であるところから、各担当部署間の連絡ノート、指導日誌、又は職員連絡版を有効に活用している。業務上の研修ではアルバイトにも接遇、救急救命、個人情報研修を日当を払い、義務付けている。スポーツセンター特有の事故を除けば、年間を通して苦情も少ない。</li> </ul>

### (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)>	
・年間21万人の特定多数の市民が利用する施設であるため、個人情報の漏洩を防ぐために「個人情報保護マネジメントシステム」(PMS)を構築し、プライバシーマークを取得している。PMSは個人情報保護法よりも厳しいJISQ15001規格に準拠し、利用者の個人情報保護の各種施策がほぼ完璧に揃っている。	

#### ②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？

※管理責任者を明確化し、全職員に周知しているかを確認する(複数の職員に質問する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化している <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化している <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化していない場合は、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)>	
・各部署の担当者となる「PMS担当者」、所管部長となる「PMS管理者」、事務局長となる「個人情報保護責任者」、最高責任者となる「会長」の各レベルで個人情報の管理責任を決めている。 ・個人情報保護法が規程する厳しさよりも、さらに厳しい体制となっている。	

#### 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)>	
・アルバイトを含め全職員を対象にした個人情報保護研修を2回と正職員を対象にしたコンプライアンス研修を1回開いている。	

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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・採用時に「誓約書」を取り、同時に個人情報のさまざまな局面での取り扱い方を決めた「個人情報取り扱いの同意書」とPMSの概要を受講した「研修受講書」も取り、受講後に簡単な10項目のテストも行い、理解不十分な部分をあぶり出し自己研修に利用している。スポーツ教室の指導者には個人情報に関する「承諾書」も取っている。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・必要な情報だけを限定し、収集する個人情報の範囲を特定し、HPで公表している。          ・教室及びイベント事業参加者の個人情報、施設利用者 職員、ボランティア登録者など、ありとあらゆる来場者の個人情報はその範囲が予め決められており、その範囲でしか収集は出来ない仕組みになっている。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・個人情報を取得した際に明示した利用目的の範囲内でしか利用できない、との方針を明言している。HP、各種チラシ、広報誌などでその旨を掲載して徹底している。利用目的の範囲を超えての利用を阻止するために罰則、内部監査制度も設けている。本人が自己の個人情報について、開示・訂正・追加・削除・消去・利用停止を求める権利を有していることを明言し、これらの申出があった場合には速やかに対応できる。</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、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 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"/> 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 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)> ・所長ヒアリングにより確認した。 <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)> ・漏洩した場合は、そのケースの軽重により、罰則があり、損害賠償も請求される場合がある。個人情報だけの内部監査制度がある。任命された職員10名が委員となり、特別の研修を受け、1年に1回適正な運用がなされているか、監査する。同時に施設独自で、数項目に限定した「チェックリスト」で所内の点検3ヶ月、6ヶ月ごとに行っている。結果は『個人情報保護監査責任者』に報告され、会長まで報告するシステムになっている。	

#### (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 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"/> 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 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システムというスーパーなどで使うオンライン販売管理システムが導入されている。1日4回の受付け交代時の料金収納、日計、月計の伝票類は当センターで処理でき、大口購買、減価償却などは本部で振替伝票処理している。利用料はバーコード方式で読み取られ、事務室のパソコンに自動反映され手入力がほとんどなく、人為的なミスは発生しにくい。	

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)> ・受付スタッフと内部事務職員からのヒアリング及び業務分担表にて確認した。 <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・①利用者区分②利用種目③利用料がバーコード化され、受付のPC、事務所のPCに自動的に反映される。1日4回現金とPOS上の現金残高が照合され、担当者の確認印が押されている。業務終了後、現金を「納金機」に収納し、PCの記録と現金有高を所長が確認する。納金機の現金については、週2回委託業者が回収に来る。入金担当、出金担当、伝票起票担当が分離されている完璧に近いシステムである。	

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)> ・POSシステムの受付業務により確認した。 <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)> ・当センターには10万円の小口現金しかない。残高が少なくなれば本部からその不足額が送金されるインプット方式が採用されている。諸費の支払いは本部支払いである。現金伝票は現金支払い時に、起票されている。振替伝票は枚数が少なく、経理担当者の負担を少なくしている。手入力は最初の現金支払い時のみで、あとは自動的に精算表まで出てくるシステムであり誤謬は少ない。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      ・通帳と印鑑とは別々の袋に収納されている。                      &lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;経費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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・照明は、事務所、ロビー等においては30%～50%程度にしたり使用していない照明の消灯を積極的に行っています。また、体育協会全体としても削減目標を設け節電に努めています。</li> <li>・シャワーヘッドを節水型に切り替える他給水量を絞るとともに掲示などにより節水への協力を促しています。</li> <li>・扇風機の設置や冷暖房の使用時には設定温度を控えるとともに掲示などにより節電への協力を促しています。</li> <li>・電話回線は、体協事務局と施設を結ぶインターネット回線電話を導入し通信経費を削減しています。</li> <li>・事務所内での裏紙利用を徹底し、さらに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するとともに事務用品全般の削減にも努力しています。</li> <li>・建物の長寿命化と修繕費用の減縮のため協会ファシリティ・マネージメントシステムを活用しています。(備品管理等)</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・部長会資料及び所長ヒアリングによる。</li> </ul> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電気料金値上げに対応するため天井の電球を半分へらして節電につとめ、水道もシャワーヘッドを節水型に取替え、あらゆる節減努力を行った結果、24年夏季の光熱費が22年比35%減という全施設中最高の節電額を記録した。</li> </ul>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・POSシステムの導入により、現金取り扱いがミスが少なくなり、プレッシャーが軽くなっている。そのエネルギーを利用者サービスへ向けることができ、結果前年度比95%の収入に対して、費用が84%と大幅な削減効果を生み出した。特に光熱費は前年度比、69%と削減率が高い。</li> </ul> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・横浜市の施策に合わせて、中区ウォーク&amp;健康フェスティバルやハローヨコハマ等の中区全体規模のイベントや、地域の健康づくりに関連する、ウォーキングの応援事業等を、スポーツ推進委員、青少年指導員、保健活動推進員などの区の主たる団体と連携し、運動・スポーツの振興に協力をしています。また、各地域ケアプラザ等の福祉施設とも連携しています。</li> <li>・横浜市推奨の『さわやかスポーツ』を、中区普及委員会と協働して、体験会や大会の運営、町内会や子ども会等への用具の貸出し、会場提供等を行い、地域の活性化に努めています。</li> <li>・組織的に中区連携担当職員を配置し、スポーツセンター職員と協働して、近隣小学校における子ども達への運動指導や地域スポーツイベント等への助言、地域の高齢者・障がい者への運動指導、指導員の発掘・養成、さらには総合型スポーツクラブの補助等、区の福祉保健計画につながる活動をしています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各種チラシ及び所長ヒアリングによる。</li> </ul> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「区民がすべての年齢でスポーツ活動が行えるように…」の政策に沿って、対象者が妊婦さんから、0歳児～高齢者まで多くの教室やイベントを実施している。</li> <li>・特に高齢者の疾病予防、健康増進のための有酸素運動を安全かつ適切に行うことのできる、運動型健康増進施設として厚労省に申請している。承認後は、医療費控除の対象となる指定運動療法施設認定を目指している。</li> </ul>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「すべての年齢でスポーツ活動が行えるように…」の下で区民の皆様がセンターを利用できるよう各種の企画や運営を行い、健康増進、スポーツ振興に努めます。</li> <li>・私たちは、中区民の生涯にわたる健康づくりの支援や介護予防普及啓発のために、気軽に行えるウォーキングの教室や講座、イベントを区内全域において実施・推進いたします。</li> <li>・中区内の観光スポットを巡るウォーキングイベントを開催することで山下公園や三溪園をはじめとした中区内の観光名所を積極的にPRします。</li> <li>・高齢者の健康維持、介護予防の重要性の高まりを受け、高齢者向けの「はまちゃん体操」を開発し横浜市全域に普及しています。</li> <li>・従来のスポーツ施設の機能に加え新たに疾病予防や健康づくりの機能を拡充するため運動型健康増進施設申請しています。その後医療費控除の対象となる指定運動療法施設認定を受けることでより高度なスポーツ施設にしていきます。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・所長ヒアリングによる。</li> </ul> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・広報について、年4回の定期教室の募集については、中区全域やみなとみらい地区に大々的に新聞の折り込みチラシを配っている。春秋年2回の特別教室は近隣バス路線を中心に配り、子ども向け教室は小学校児童に直接渡るようにするなど、配布効果を最大にし、費用を抑える工夫をしている。</li> </ul> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・非常に頻度高く利用者アンケートをとり、集計、分析する運営姿勢は高く評価できます。今後はさらに、前のアンケート結果と新しいアンケート結果の比較も行い、如何にサービスの質が向上したかも測定対象に入れ、成長の足跡が見える運営を期待します。</li> </ul>

## ◆参考: 評価に必要な資料・評価項目の根拠

※評価全体を通して確認する書類: 基本協定書、仕様書、事業計画書等(必要に応じて公募要項)

評価項目	必要書類	根拠
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>		
(1) 地域及び地域住民との連携	-	業務の基準におけるスポーツ振興事業の促進、支援に関することの項目
(2) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	-	-
<b>II. 利用者サービスの向上</b>		
(1) 利用者アンケート等の実施・対応	利用者アンケート等関係資料	基本協定書における自己評価の項目
(2) 意見・苦情の受付・対応	苦情・要望等の仕組みや対応策の資料	業務の基準における苦情・要望等取り扱い業務の項目
(3) 公正かつ公平な施設利用	人権擁護に関する研修資料	公募要項における人権擁護への取り組みの項目
(4) 利用者支援業務(トレーニング室)	説明用マニュアル等	業務の基準におけるトレーニング室の項目
(5) 託児サービス事業	事業報告書	業務の基準における託児サービスの提供の項目
(6) スポーツ教室事業	事業計画書、事業報告書	業務の基準におけるスポーツ教室等の提供の項目
(7) 広報・PR活動	パンフレット、チラシ、広報誌	業務の基準における広報とスポーツ情報の提供の項目
(8) 職員の接遇	-	-
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	-	-
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	-	-
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>		
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	点検等報告書	基本協定書・仕様書・事業計画書における維持管理の項目
(2) 備品管理業務	備品台帳	基本協定書における備品等の扱いの項目
(3) 施設衛生管理業務	-	基本協定書における廃棄物の対応の項目
(4) 利用者視点での維持管理	-	-
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	-	-
<b>IV. 緊急時対応</b>		
(1) 緊急時対応の仕組み整備	緊急時マニュアル等	業務の基準における緊急時の対応の項目
(2) 防犯業務	機械警備等の契約内容等がわかる資料、実施状況がわかる資料	業務の基準における保安警備業務の項目
(3) 事故防止業務	事故防止に関するマニュアル、研修等資料	公募要項における発生した事故への対応の項目及び業務の基準における緊急時の対応の項目
(4) 事故対応業務	事故対応に関するマニュアル、研修等資料	業務の基準における急病等への対応の項目
(5) 防災業務	指定管理者災害時対応マニュアル、消防計画届出書	業務の基準における緊急時の対応の項目
(6) 緊急時対応全般(その他)	-	-
<b>V. 組織運営及び体制</b>		
(1) 業務の体制	事業計画書、業務日誌	公募要項における職員配置の項目及び、業務の基準における休館日と施設点検日の項目・事業報告書の作成の項目
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	研修計画、窓口等の対応手順マニュアル	公募要項における職員配置(職員研修・訓練等)の項目
(3) 個人情報保護・守秘義務	個人情報に関する研修資料	公募要項における個人情報保護の留意事項の項目
(4) 経理業務	事業計画書、収支決算書	-
(5) 組織運営及び体制全般(その他)	-	-
<b>VI. その他</b>		

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
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？	レ 年1回以上実施している	レ 年1回以上実施している	レ アンケート
			実施していない	実施していない	レ その他
		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？	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している	
			課題を抽出していない	課題を抽出していない	
			特に課題がない	特に課題がない	
		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？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している	
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない	
			対応策を実施していない	対応策を実施していない	
		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？	レ 公表している	レ 公表している	
			公表していない	公表していない	
			非該当	非該当	
		(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？	レ 情報提供している	レ 情報提供している
	情報提供しているが、一部不備がある			情報提供しているが、一部不備がある	
	情報提供していない			情報提供していない	
	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？		レ 設置している	レ 設置している	
			設置していない	設置していない	
	③苦情解決の仕組みがあるか？		レ 仕組みがある	レ 仕組みがある	
			仕組みがない	仕組みがない	
	④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？		レ 周知している	レ 周知している	
			周知していない	周知していない	
	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？		レ 記録している	レ 記録している	
			記録していない	記録していない	
			苦情等が寄せられていない	苦情等が寄せられていない	
	⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？		レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している	
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない	
			対応策を実施していない	対応策を実施していない	
	⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？		レ 公表している	レ 公表している	
			公表していない	公表していない	
			苦情等が寄せられていない	苦情等が寄せられていない	
	(3) 公平な施設か	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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
			一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない	
			研修を実施していない	研修を実施していない	
	(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？	レ 行っている	レ 行っている	
			行っていない	行っていない	
		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？	レ 実施している	レ 実施している	
			実施していない	実施していない	
	(5) 託児サービス	①託児サービスを行っているか？	レ 行っている	レ 行っている	
			行っていない	行っていない	
	(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？	レ 網羅している	レ 網羅している	
			網羅していない	網羅していない	
		②スポーツ教室事業は多様な種目を網羅しているか？	レ 網羅している	レ 網羅している	
			網羅していない	網羅していない	
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？		レ 設定している	レ 設定している		
		設定していない	設定していない		
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？		レ 行っている	レ 行っている		
		行っていない	行っていない		
不備の数			0	0	
	(1) 協定書等のとおり建物・設備を管	レ 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	レ 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		

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
Ⅲ 施設・設備の維持管理	① 協定書等に基づく業務書の等	① 理しているか？	レ 協定書等のとおり管理していない	レ 協定書等のとおり管理していない	
		② 協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？	レ 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	レ 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	
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない	
	(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？	レ ある	レ ある	
			レ ない	レ ない	
		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？	レ 揃っている	レ 揃っている	
			レ 揃っていない	レ 揃っていない	
		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？	レ 安全性に関わる損傷等がない	レ 安全性に関わる損傷等がない	
			レ 安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がある	
	(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？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している	
			レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない	
		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？	レ 適切に分別している	レ 適切に分別している	
	レ 適切に分別していない		レ 適切に分別していない		
	不備の数			0	0
	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？	レ 作成している	レ 作成している
レ 作成していない				レ 作成していない	
(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？	レ 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	レ 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	
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない	
			レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設	
		② 鍵を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している	
			レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない	
			レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている	
(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？	レ チェックしている	レ チェックしている	
			レ 一部チェックに不備がある	レ 一部チェックに不備がある	
			レ チェックしていない	レ チェックしていない	
		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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	
			レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	
(4) 事故対応業務		① AED(自動体外式除細動器)を設置しているか？	レ 設置している	レ 設置している	
			レ 設置していない	レ 設置していない	
		② AED(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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	
			レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	
		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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	
			レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	
④ 事故発生時の連絡体制を確保しているか？		レ 体制を確保している	レ 体制を確保している		
		レ 体制を確保していない	レ 体制を確保していない		
(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？	レ 作成している	レ 作成している	
	レ 作成していない		レ 作成していない		
	レ 評価対象外施設		レ 評価対象外施設		
	② 消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している		
		レ 実施していない	レ 実施していない		
不備の数			0	0	

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
V	(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？	レ 配置されている レ 配置されていない	レ 配置されている レ 配置されていない	
		②協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？	レ 協定書等の職員体制をとっている レ 協定書等の職員体制をとっていない	レ 協定書等の職員体制をとっている レ 協定書等の職員体制をとっていない	
		③協定書等のとおりに開館しているか？	レ 協定書等のとおり開館している レ 協定書等のとおり開館していない	レ 協定書等のとおり開館している レ 協定書等のとおり開館していない	
		④事業計画書・事業報告書を公表しているか？	レ 公表している レ 公表していない	レ 公表している レ 公表していない	
	(2) 職員を円滑にするための取組・情報	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)	レ 作成しており不備がない レ 作成しているが不備がある レ 作成していない	レ 作成しており不備がない レ 作成しているが不備がある レ 作成していない	
		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)	レ 全ての職員に実施している レ 一部の職員に実施していない レ 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している レ 一部の職員に実施していない レ 研修を実施していない	
		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？	レ 情報共有している レ 情報共有していない	レ 情報共有している レ 情報共有していない	
		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？	レ 作成し、活用している レ 作成しているが、活用していない レ 作成していない	レ 作成し、活用している レ 作成しているが、活用していない レ 作成していない	
		(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？	レ 整備している レ 整備していない	レ 整備している レ 整備していない
	②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？		レ 明確化している レ 明確化していない	レ 明確化している レ 明確化していない	
	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)		レ 全ての職員に実施している レ 一部の職員に実施していない レ 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している レ 一部の職員に実施していない レ 研修を実施していない	
	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)		レ 全ての職員から取っている レ 一部の職員から取っていない レ 取っていない	レ 全ての職員から取っている レ 一部の職員から取っていない レ 取っていない	
	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？		レ 適切に収集している レ 適切に収集していない	レ 適切に収集している レ 適切に収集していない	
	⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？		レ 適切に使用している レ 適切に使用していない	レ 適切に使用している レ 適切に使用していない	
	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？		レ 適切な措置を講じている レ 一部適切な措置を講じていない レ 適切な措置を講じていない	レ 適切な措置を講じている レ 一部適切な措置を講じていない レ 適切な措置を講じていない	
	(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？	レ 適切に作成している レ 一部適切ではない書類がある レ 適切に作成していない	レ 適切に作成している レ 一部適切ではない書類がある レ 適切に作成していない	
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ 役割分担を明確にしている レ その他けん制機能を設けている レ 仕組みを設けていない	レ 役割分担を明確にしている レ その他けん制機能を設けている レ 仕組みを設けていない	
		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？	レ 明確に区分している レ 明確に区分していない	レ 明確に区分している レ 明確に区分していない	
		④収支決算書に記載されている費用に関し、伝票が存在するか？	レ 存在する レ 存在しない	レ 存在する レ 存在しない	
		⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している レ 適切に管理していない	レ 適切に管理している レ 適切に管理していない	
			不備の数	0	0
			不備の合計	0	0