

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 戸塚スポーツセンター 評価シート

評価機関名：公益財団法人けいしん神奈川

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

## 評価結果の総括

※協定書等で定めるとおりの管理運営ができていない点や、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や仲間づくりを支援。また、研修室で託児事業を実施し、子育て世代も教室参加できるようにしている。②戸塚区連携担当職員を配置し、協働して生活習慣病予防教室の開催、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。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発表会を実施するなど区内の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・用具貸出で協力。⑤区内中学校(6校)の職業体験や小学校(2校)の社会見学の受け入れに協力。⑥戸塚区食生活改善推進員や戸塚区体育協会との事業協力。⑦戸塚区の弓道利用者と協働し、スポーツセンター内弓道場の安土の整備を実施⑧区、商店会、区体育協会等の会議に出席。</p>	<p>幅広い世帯層や多様な団体との交流を通して地域に貢献しています。①独自の活動として当センターの2階に戸塚区連携担当職員2名が常駐し、区と常時連携して地域のイベントを企画実施しています。生活習慣病予防教室等を開催することで地域生活により溶け込んだ情報を収集しています。②地元子育てボランティアに託児を依頼し、子育て世代が教室に参加できるように図ったり、区内を中心とした中学生の職業体験実習の受入や地元ケアハウスと連携し健康体操を指導する等乳幼児から高齢者まで幅広い層から情報を収集し事業に活かしています。③地域住民との連携会議では、地元子育て連絡会への参画やYMCAのカリキュラム編成委員会議の場で意見交換や当センターのPRを行っています。④地元団体等が行うスポーツ大会では、会場の提供、用具の貸出しに積極的に協力し、地域のスポーツ振興に貢献しています。また地元地域作業所の活性化にも一役買っています。</p>
II ・ 利用者サービスの向上	<p>①区内ウォーキング情報コーナーを設置し、地元「上倉田西町内会」のジョギング事業も同コーナーやホームページで紹介。②戸塚スポーツセンター運営方針に基づき、「スポーツ・健康づくりの拠り所」をコンセプトとしてサービスを提供。③初めてのお客様に施設の利用方法を丁寧にわかりやすく説明。④受付マニュアルによるOJTを実施。⑤利用者アンケートを四半期ごとに実施し、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周知。⑥ご意見箱を設置し、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。⑦横浜市の「ご意見ダイヤル」については、館内にポスターを掲示し、利用者に周知。また、ご意見をいただいた場合は、区役所と情報を共有し、速やかに回答。⑧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>市内に2ヶ所しかない弓道場を有する当センターは各年齢層を網羅した市内でもトップクラスの教室数を持ち常に利用客で溢れています。①アンケートを年4回実施し結果を掲示板に公表すると共に、分析結果を利用者サービスの向上に活用しています。②要望等は即座に対応しホームページや掲示板で公表すると共に、所長自ら利用者に口頭で説明する等サービス向上に努めています。③ご意見箱から寄せられる苦情に対する解決体制は明確であり、区と連絡をとり円滑な対応を図っています。苦情内容は掲示板に公表し、バックナンバーを付して2年分のファイルを常設しています。④利用者への公正な施設利用を目指し、接遇訓練を通して人権擁護研修にも注力しています。⑤広報紙については無料広告の他に有料広告も織り交ぜてPRしています。チラシの他に画像を見せる等工夫したPRで効果を上げています。⑥条例時間外営業で利用者サービス向上に努めています。</p>
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。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「触れない」「近寄らない」などの使用禁止措置による安全性を維持。③日常清掃では対応できない床のワックス塗布や高所での窓拭きなどを専門の清掃業者へ委託し、毎月1回実施。④樹木の剪定作業を専門業者に委託し、樹木の種類や大きさなどに応じた適切な剪定、高所作業での剪定、専用薬剤の散布等を実施。⑤設備の最適化を実現するために管理サポートする体制(ファシリティ・マネジメント・システム)を導入。⑥レジオネラ症防止対策として、化学的洗浄やレジオネラ属菌水質検査を専門業者に作業を委託。</p>	<p>施設の総合管理システム(ファシリティ・マネジメント・システム)を推進することで長寿命化、コスト削減に取り組んでいます。①清掃を含めた日常点検はチェックシートに基づき1日6回、目視・触診等により行い、異常個所や遺失物の発見に努めています。定期点検は法定点検の他に多数の自主点検項目を定め、常に安心・安全に努めています。②また異常が発見された場合は、事務所内に引き取るよう励行しています。③備品管理は市の規定に基づき適正な処置を施し厳格に管理しています。「壊れる前に修繕する」をモットーに施設の総合管理システムで市保有分と自己保有分を一括管理しています。これは安全だけでなくコスト削減にも寄与しています。④上記に加えて床板の木目が割れているか細かいところにも目が行き届いています。⑤ゴミ処理についても適正な分別がなされており、レジオネラ症にも素早く対応し清潔さを維持しています。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>①危機管理マニュアルを整備し、戸塚警察署や戸塚消防署と緊密に連携した危機管理体制を構築。また、非常時や緊急時を想定した訓練や研修を実施。②受付正面に自動体外式除細動器(AED)を設置。③緊急時対応として消防、警察、区役所などに連絡を迅速に行えるよう短縮ダイヤルを設定。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。⑤区民の帰宅困難者一時滞在施設として一時避難された方々のための災害対策品や防災備品、食糧を自主的に備蓄。また、災害対応型の自動販売機を設置し、災害時には飲料を無料で提供。⑥他のスポーツセンターで起きた事故状況を協会内ネットワークに掲載することで情報を共有。また、定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。⑦毎日、時間帯別防災の役割担当者を決めている。</p>	<p>体育協会と当センターが一体となって緊急時への対応に取り組んでいます。①緊急時対応の取り組みは、体育協会が危機管理基本マニュアルの中で厳格に運用しています。またマニュアルだけでなく地元警察署・消防署と迅速な対応がとれるように緊密に連携した危機管理体制を構築しています。防犯業務では機械警備に加え警備員が夜中に巡回し地域の安全に貢献しています。②事故防止・対応業務では、職員全員が市の応急手当の資格を取得、AED訓練は今年度4回予定しており熱心が伺えます。またAED練習機やレサシアンを保有し、常時訓練ができる体制にあります。昨年、卓球参加者の男性が倒れ応急手当により蘇生したことは日頃の訓練の賜物であり評価に値します。③防災業務については、地域の一時滞在施設としての役割を果たしています。④体育協会内の月1回の所長会で、他施設の事故防止策を共有することで事故防止に努めています。</p>
V 組織運営及び体制	<p>①所長・副所長は施設運営10年以上の経験者を配置。職員は各種資格を保有し、お客様が安全で効果的に運動をできるようサポートを実施。②開館時間中は常時責任者を配置するとともに、各部署で欠員が生じないように体制を整備。③交替勤務のため、業務日誌、連絡ノート、コンピュータ上の共有伝言板等に伝達事項を記載し確認。また、休館日に全員研修を行うことで、職員間の共通認識を図るとともに情報を共有。④年間計画に基づき業務、所属、事業所、階層、専門に応じた研修を実施。⑤職員個人に対する業務改善をMBO導入によるPDCAで実施。⑥経費節減の取組として、エントランス・男女更衣室・トイレにLED照明や人感センサーを取り付けることによって節電を実施。⑦首都大学東京の元教授を四半期(年4回)ごとに招き、業務の効率化やお客様サービスのアドバイスを頂くことで、職員の資質を向上。</p>	<p>業務の体制については体育協会指導の下に、所長にはサービス介助士であるベテラン職員を配置し組織運営を強化しています。①市内でトップクラスの忙しい施設でありながらも副所長との二人三脚で職員・スタッフをまとめ円滑な組織運営がなされています。②職員の資質向上・情報共有では、体育協会の充実した研修カリキュラムと受講職員によるスタッフ等への徹底したOJTを通して人材を育成しています。また交代勤務のため業務の引き継ぎを徹底し、休館日には全員研修を行うことで情報を共有しています。③体育協会がプライバシーマークを取得しており、個人情報の取り扱いについては管理責任者や対応窓口を明確にする等厳格な運営がなされています。④外部の有識者を招きサービス品質の向上を図っているのは体育協会としての取り組みです。⑤また、経費節減でのIP電話や太陽熱温水システムへの取り組み等も体育協会としての取り組みです。</p>
VI その他	<p>①戸塚区子育て支援拠点「とつか子育て応援隊」の委員となり、情報提供や保育施設間の交流支援を実施。②戸塚区主催の区民イベント「とつか区民まつり」「とつかふれあい文化祭」への協賛企業となり、事業に協力。③地元上倉田西町内会と協働し、近隣道路の清掃を定期的に行い、環境美化に貢献。④疾病予防や健康づくり機能を拡充するために、健康増進施設として認定(平成25年3月28日取得)。また、申請中の指定運動療法施設の認定を受けることで、医療費控除の対象となる施設になるなど、より高度なスポーツ施設を実現。⑤地域作業所の「パン販売」や「野菜販売」をセンター内で販売スペースを定期的に設け、また、敷地内の草花を購入するなど福祉活動に貢献。⑥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>地域のスポーツセンターとして最大限の努力を惜しまず、地域社会に貢献しています。①地域のイベントへの参加については、地元町内会と協働での清掃といった身近なものから、地元保育施設との連携による子育て支援、更には戸塚区主催の区民イベントへの参加等行政と密着かつ多様な活動を展開し地域の発展に貢献しています。所長が地区の各種委員を務めていることも当センターが機動的に動ける要因です。②地域の福祉活動にも積極的に参加しており、特に地域作業所とはパン・野菜の販売や草花の購入等多種多様な共同事業を展開しています。③独自の先進的な取り組みとして、健康増進機能を拡充するために健康増進施設として認定を取得し、更には指定運動療法施設の認定に向けてPJチームを立ち上げ、高度なスポーツ施設の実現を目指しています。④利用者の健康相談窓口として、戸塚西口の整形医師と医事相談を行うことも企画しています(市医師会と調整中)。</p>

# I. 地域及び地域住民との連携

## (1) 地域及び地域住民との情報交換

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;地域におけるスポーツ振興事業の促進、支援の取組の内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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や仲間づくりを支援しています。また、当センター内研修室で託児事業を実施し、子育て世代のお客様のために託児に対応した教室を実施しています。</li> <li>・戸塚区連携担当職員を配置して地域の生活習慣予防教室、体力測定、親子で楽しむスポーツ等の実施、その他地域イベントへの助言、協力をしています。</li> <li>・スポーツレクリエーションフェスティバルでは、スポーツセンターの教室参加者や利用団体の日頃の練習成果発表の場として、発表会を実施するなど、区民への還元イベントとして開催し、区内のスポーツ振興に寄与しています。</li> <li>・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、玉入れ、ストレッチマット等)やさわやかスポーツ用具の貸し出しを行っています。</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>資料(教室案内のチラシ)・ヒアリングにより確認しました。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>託児事業として戸塚きらきら会に託児を依頼し、若い母親を応援する等幅広い年齢層に対応した教室を行い、地域住民の健康づくりや仲間づくりを支援しています。また、体育協会より地域専門の職員として戸塚区連携担当職員2名を配置し、生活習慣予防教室、親子で楽しむスポーツ、その他地域イベントへの助言、協力をしています。更に教室案内のチラシを色で識別(季節ごと、予約・当日別)しています。</p>

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;区、区体育協会等の関係機関及びスポーツセンター利用団体、自治会町内会等の地域団体や地域住民との交流・連携に関する取組の内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区内中学校(6校)の職業体験実習や、小学校(2校)の社会見学の受入れに協力しています。</li> <li>・区内軽費老人ホーム「ケアハウスゆうあい」と共催して、「転倒骨折予防講座」を同ホーム利用者向けに実施しています。</li> <li>・戸塚区食生活等改善推進員(ヘルスマイト)の研修会で運動指導等を行うなど、同団体と連携しています。</li> <li>・区体育協会と密に連絡をとりながら、各種目団体の大会・講習会での運動指導やスポーツセンターで開催される「とつか武道フェスティバル」の運営スタッフとして協力しています。</li> <li>・戸塚区弓道協会を中心とした戸塚区の弓道利用者と協働し、毎年、スポーツセンター内弓道場の安土整備を実施しています。</li> <li>・「区賀詞交歓会」、「戸塚フリーステージ実行委員会」、「区体協総会」、「さわやかスポーツ総会」、「上倉田子育て連絡会」に出席して地域との交流を図っています。</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>現場確認、資料・ヒアリングにより確認しました。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>区内の中学生を対象とした職業体験実習を実施しています。1回3人程度、レジの仕事を体験したり、インストラクターの指導方法を学んでいます。また、区内老人ホーム「ケアハウスゆうあい」で転倒骨折予防講座を実施しています。区のヘルスマイトと連携し運動指導を行い栄養と運動の相乗効果の追求を今年から始めています。更に、区弓道協会と協働して弓道場(当所と泉スポーツセンターの2か所のみ)の安土整備を行っています。</p>

## (2) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>当センターの特徴は地域作業所との連携が活発であることです。横浜YMCAワークサポートセンター(パン工房アンジェ、パン販売)、・キャベツ畑 窓(野菜販売)、・しもごう(植木を購入、1週間無料で世話をしてくれる)、・中途障害者地域活動センター「とつかわかば」との連携などがあります。また、教室数が市内でトップクラスであることも大きな特徴です。(横浜市健康福祉局から見学に来る等)。</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>

## 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 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 type="checkbox"/> 実施していない
<input checked="" type="checkbox"/> アンケート <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回独自の体育協会様式を使って、1回につき100件程度の規模でアンケートを実施しています。	
<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)> アンケート調査は年4回ときめ細かく実施しています。過去のデータと比較することにより当センターの利用者サービスの状況が容易に把握できる仕組みとなっていることは評価できます。その他、「体育協会ホームページへの直接アクセス」や「市のご意見ダイヤル」によっても利用者の要望を把握しています。メールBOX(ご意見箱)は頻繁に整理し苦情意見への素早い対応に務めています。	

#### ② 利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input 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"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<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)> アンケート集計結果等資料およびヒアリングにより確認しました。	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> アンケート結果は速やかに集計し、特に利用者からの自由意見欄は丁寧に分析し的確に課題を把握しています。最近のアンケートでは、「教室の抽選方法」や「更衣室が少ない」こと等があげられています。また稼働率が100%近くになる時間帯では個人利用客をお断りせざるを得ないケースもあり、更衣室の問題を含み混雑時のスペース確保が課題となっています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

※①で実施していない、又は②で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)> アンケート集計結果等資料およびヒアリングにより確認しました。	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
抽出された課題については、職員会議で対応を検討し解決の方針を決めています。当センター単独で対応できない課題については、体育協会の所長会(月1回開催)にて協議し、理解を得たうえで対応しています。特に事故防止のための修繕関係やスペース問題については行政の関係機関にも相談のうえ対応しています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にと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)> センター内の掲示板公表資料およびヒアリングにより確認しました。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者アンケート等の結果および取りまとめた改善方法は、原則としてセンター内に掲示するとともにホームページでも公表しています。例えば、講座や部屋の抽選方法の変更等、施設の利用方法の変更についてはセンター内の掲示だけでなく、各教室の開催前に所長が説明を実施することにしていきます。こうした所長自らのタイムリーな説明は利用者から好評を得ています。	



## (2) 意見・苦情の受付・対応

### ①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している
<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある	<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<p>&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>ご意見ダイヤルのポスターは掲示板の見やすいところに掲示されています。なお、ポスターには指定管理者名や指定期間の表示がなされています。</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>ご意見箱は、利用者が意見を述べやすいように受付から少し離れたところに設置されており、用紙はA4の2分の1サイズで表題は「コミュニケーションカード」と親しみのある表題にしています。</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>コミュニケーションカードには、「戸塚スポーツセンターを快適にご利用いただくために、“良い点・改善すべき点”などの『お客様の声をお聞かせください』の説明文と投稿者の属性欄があります。また、利用者の苦情や意見に対しては掲示板に速やかに回答を掲示して対応しています。</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>苦情解決マニュアル及びヒアリングにより確認しました。</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>利用者の苦情等に対しては、当センター内でスタッフを含め全職員で対応しています。センターのみで解決できない場合は体育協会の月1回の所長会に諮ることになっています。対応策の決定後は、当センター内に掲示するとともに体育協会の他のセンターにも連絡し情報を共有しています。また、案件によっては区や市に相談・報告することで連携を密にしています。更に、市のご意見ダイヤルでも対応可能になっています。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;                      苦情解決の仕組みについては、当センターの掲示板に掲示するとともに、体育協会のホームページでも公表しています。</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> <p>利用者から寄せられた苦情等の内容は、常に1か月分を掲示板に公表しており、また経過分についてはバックナンバーを付記して2年分の記録ファイルを「ご意見箱」の横に常設し利用者に関連しています。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&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;                      スタッフミーティング資料およびヒアリングにより確認しました。</p> <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;                      当センター内でスタッフを含め全職員で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しています。センターのみで解決できない場合は体育協会の月1回の所長会に諮ることになっています。対応策の決定後は、当センター内に掲示するとともに体育協会の他のセンターにも連絡します。また、体育協会のルールとして所長会の前に区や市に相談し情報を共有しています。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input 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;                      センター内掲示および体育協会のホームページで公表していることを確認しました。</p> <p>&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;</p> <p>当センター内掲示は利用者の目にとまりやすい場所に掲示しております。また対応策の公表にあたっては、個人や団体などの個別名称は表示しない等当該利用者のプライバシーを侵害しないよう細心の注意を払っています。</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;                      職員の研修記録およびヒアリングにより確認しました。</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>人権擁護に関する研修は、体育協会主催で年3回ほど開催され、常勤職員5名全員が年1回は必ず受講することになっています。スタッフに対しては研修内容を回覧およびスタッフミーティング(毎月)で伝えるとともに、スタッフからも利用者の意見などを吸い上げています。また、研修内容は受付接遇研修(12月の休館日に実施)においても徹底することになっています。</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間診を行っているか？

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;                      現場で問診票を確認し、ヒアリングにより内容を確認しました。</p> <p>&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>トレーニング室には専門スタッフを常時1名置き、入口で血圧を測るようにしています。なお、初回利用者には、書面で健康調査のための問診票を記入してもらい、利用者の安全に努めています。</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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      ヒアリングにより確認しました。</p> <p>&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>ニューマシン導入時には、スタッフ全員を集めてオープン前に1日をかけて操作方法の説明と知識の習得を行いました。講師はメーカーと副所長が担当しました。オープン後も全員が慣れるまでは職員が2人体制で対応しました。また、ニューマシンについてはスタッフだけに任せず、職員も操作方法を習得しました。更に、外国人客に対しても身振り手振りで丁寧に対応していました。</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;                      託児サービスのチラシ及びヒアリングにより確認しました。</p> <p>&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>研修室を使用した託児事業として「戸塚さらさら会」に託児を依頼しています。さらさら会は地元子育て有償ボランティアであり、利用は原則2歳以上となっていますが、2歳未満も受け入れており若い母親の利用を促進しています。</p>	

## (6)スポーツ教室事業

### ①スポーツ教室事業の対象者は、各年齢層を網羅しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している	<input 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;                      資料(利用者満足度評価)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p>&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>平成25年度は64のスポーツ教室を開催しており、スポーツ教室(講座)の数・種類の多さは市内でトップクラスです。また幼児から高齢者まで幅広い年齢層が参加できる豊富なメニューを揃えています。</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;                      「定期スポーツ教室のお知らせ」のパンフレット及びヒアリングにより確認しました。</p> <p>&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>当センターは種目数の多いことが特徴であり、競技種目(卓球、バドミントン、太極拳、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)があります。当センターの教室の最大の特徴は弓道場があることです。また、社交ダンスは協会に会場を貸す形で運営しています。</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;                      優先利用枠は市のスポーツセンター業務基準に則り、当センター、体育協会の双方でチェックし厳正に運用しています。</p> <p>&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> <p>「週間スケジュール表」にコマ数確認欄を設け確認しています。月曜～金曜まで5日、1日あたり6コマ(1コマ2時間)で30コマを優先利用枠に配分しています。ただし、早朝および深夜は自主事業なので優先利用枠の対象外となります。</p>	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p>&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;                      往復はがきの現物(「戸塚SC・スポーツ教室応募用紙」)を確認しました。                      &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;</p> <p>1回当選すれば経験者としていましたが、何回も落選している利用者から苦情が寄せられたので、2度落選した場合には初心者扱いとして優先する抽選方法に変更されました。この変更は、特に人気のある親子教室について利用者からは喜ばれています。</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>&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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・教室の参加者募集要項及び当日受付教室は年4回毎に作成(各3,000部)し、区役所・近隣施設へ配布しています。</li> <li>・毎月広報よこはま戸塚区版に定期教室やイベントを掲載しています。また、広報よこはま有料広告にもイベント開催時には掲載しています。</li> <li>・幼児・子ども向け教室は、幼児・子ども用の専用チラシを「戸塚区子育て支援拠点」を通じて関係団体に周知・配布しています。</li> <li>・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)に情報提供しています。</li> <li>・区内ウォーキング情報コーナーを設置し、地元「上倉田西町内会」のジョギング事業も同コーナーやホームページで紹介しています。</li> <li>・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しています。</li> <li>・地域ミニコミ誌「タウンニュース」に定期的にスポーツ教室の募集やイベント案内の広告を掲載しています。</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>資料「広報よこはままつか 25年11月号」およびヒアリング等で確認しました。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>広報よこはま戸塚区版は無料広告の他に季節に応じて有料広告を掲載しPRを促進しています。また、当センター独自の工夫として、関係団体に周知・配布する媒体として、紙チラシだけでなく、その教室でPRのスライドを見せることでPR効果を高めています。パンフレット、チラシは地区センターにも置いています。地元町内会のジョギング事業をHPで紹介するなど地域密着事業を展開しています。</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>&lt;窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・戸塚スポーツセンター運営方針に基づき、スポーツセンターがすべての戸塚区民にとって、運動・スポーツ活動を通して区民主体の活気ある地域づくりや健康づくりの拠点を目指し、「スポーツ・健康づくりの拠り所」をコンセプトとしてサービスを提供しています。</li> <li>・電話はコール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しています。</li> <li>・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ます。</li> <li>・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にしています。</li> <li>・初めてご利用のお客様には、各室の説明や利用方法等を丁寧に分かりやすく説明しています。</li> <li>・受付マニュアルによるOJTを実施しています。</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> <p>体育協会の主催で常勤職員には定期的に接遇研修を実施する等、接客スキルの向上に徹底的にこだわっています。全職員が共通の名札とジャージを着用することで、当センターの職員であるという誇りを持ってきびきびした態度で任務を遂行している様子が伺えました。実際に職員の電話への対応も早く丁寧な対応であったのは気持ちよく感じました。</p>

## (9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。&gt;(400字以内)&gt;</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しています。</li> <li>・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するなど、分析しています。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、業務に反映しています。</li> <li>・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、改善につなげています。</li> <li>・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を行い、回答をスポーツセンターロビーに掲示し、できる限り迅速に対応して業務に反映させています。</li> <li>・横浜市の「ご意見ダイヤル」については、館内にポスターを掲示し、利用者に周知しています。また、ご意見をいただいた場合は、区役所と情報を共有し、速やかに対応しています。</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> <p>利用者サービスの状況は月次の所長会でセンターごとに報告されます。データは教室別(種目別)、施設別、季節別に分析されており、年度事業報告書では目標の達成率、自己評価、対策が報告されています。利用者アンケートについては速やかに対応し公表するとともに次年度の事業計画(新規スポーツ教室)に反映させています。苦情処理については、所長自らが利用者の前で回答することでコミュニケーションを図っています。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般 (その他)

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

利用者への支援策として、弓道場の掲示板を高齢者にもわかりやすいように表示したり、主要施設案内を3か国語で表示し外国人にも利用しやすいようにしています。更衣室横にボトルフィラ式冷水器を導入しペットボトルに直接冷水を注入できることで利用者から好評を得ています。更に正面玄関に大型TVを設置しスポーツ情報を提供しています。また、利用促進サービスとして、トレーニングマシンをリニューアルしました。

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



### Ⅲ. 施設・設備の維持管理

#### (1) 協定書等に基づく業務の遂行

##### ①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 防犯や清掃を兼ねた日常点検は、1日6回2時間ごとに見廻り点検を行い、月1回休館日に定期点検を実施しています。定期点検では法定点検の他に、トレーニング機器の動作確認も含め、冷温水発生機や水質検査などの自主点検を10項目実施する等、総合的に点検を実施しています。また、消防設備は8月、2月の年2回点検し、2月点検では総合点検として消防署に報告しています。	

##### ②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 日常清掃はスタッフが毎日2時間ごとチェックを行い、定期清掃は月1回実施していることを清掃チェックリストの記録により確認しました。	

## (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>備品台帳があり、市所有の備品(1種)と体育協会所有の備品(2種)とに分け、それぞれ異なる保管番号体系としており、保管番号ラベルを貼ることで目視により識別できるように管理しています。</p>	

②スポーツセンター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p>&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>事務机、椅子、キャビネット、コピー機、印刷機、油圧式バスケット台につき備品台帳と照合し、その存在を確認しました。</p>	

③利用者が直接使うスポーツセンターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p>&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>毎日の開館前、閉館後および定期点検日に点検マニュアルを使って備品の損傷の有無を確認しています。日中は目視で確認していますが、床板の木目の割れ等細かい箇所へも配慮して点検しています。</p>	

### (3) 施設衛生管理業務

#### ①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
週に2回横浜市資源循環局がセンターのゴミを回収にきます。ゴミ容器から汚臭・汚液が漏れないように管理されていることを現場確認できました。	

#### 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)>	
横浜市の回収ルート(週2回)に則り、ゴミを一旦集約し分別管理しており、その容器が一杯になると別の大きな容器に移し替え清潔さを保っています。ゴミは、ペットボトル、プラスチック、燃やすゴミ、紙ごみ、カン、ビン、雑誌、古紙に分けられ、重さを量って回収に出しています。	

#### (4) 利用者視点での維持管理

①施設が市に消滅した感に床たれ、使いづら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>・清掃点検はチェックシートに基づき、職員が一日6回実施しています。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ます。何らかの異常が発見された場合は、お客様の安全を第一に考え「触れない」「近寄らない」などの使用禁止措置による初動体制を築いています。</li> <li>・日常清掃では対応できない床のワックス塗布や高所での窓拭きなどは専門の清掃業者へ委託し毎月一度の施設点検日に実施しています。定期清掃終了後には職員が検査を行っています。</li> <li>・樹木の剪定作業については、高木剪定管理に対する高所作業や、専用薬剤の散布等を専門業者に作業を委託しています。</li> <li>・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・マネジメント・システム)を導入しています。</li> <li>・レジオネラ症防止対策として、化学的洗浄やレジオネラ菌水質検査を専門業者に作業を委託しています。</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>現場確認およびヒアリングにより確認しました。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>施設・設備等につき何らかの異常が発見されたときは、客の安全第一を常に心がけ、客に触れさせないように事務所内に引上げることを基本としています。定期点検は年度作業報告書で確認しました。また、レジオネラ症防止対策にも注力し、科学的洗浄や水質検査を専門業者に委託しています。ファシリティ・マネジメント・システムを導入しており、壊れる前に修繕しコストを削減できるように備品の期日管理を徹底しています。</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>省エネ対策として30年前から温水ソーラーを使用していること、および節水対策として雨水桶(レインセラー)を設置し植栽の水遣りに使用していることは評価できます。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## 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>緊急時のマニュアルは体育協会の危機管理基本マニュアルに詳細に示されており、その中で個別マニュアルの整備の仕方も示されています。当スポーツセンターもそれに従って作成され、他の規定集と一緒にファイルされています。</p>	

### (2) 防犯業務

#### ①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p>&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>機械警備の装置は事務室に設置され、常に監視できる体制がとられています。機械警備の他にも玄関まわりの照明は夜通しついています。夜間は機械警備とともに警備員が夜間に1回の巡回を行っており、直接現場確認を励行しています。</p>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&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;                      410個の鍵の格納状態を確認しました。</p> <p>&lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>事務室に全ての鍵410個が格納箱に管理台帳通りに保管されています。基本的には貸出さないで職員が立ち会うことを励行しています。建物の外回りに関しては消防署と共通の南京錠を使用し、夜間の火災等職員不在時でも消防署が行動しやすいように工夫しています。</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> <p>日常点検シートに基づいて点検項目と頻度、ルートを定めており、職員が2時間おきに1日6回、目視や触診等によって異常箇所や不具合箇所、遺失物の早期発見に努めていることを記録より確認しました。</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	
<p>&lt;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)&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>防犯や清掃を兼ねた日常点検(1日6回)の他に月1回の定期点検を業者に委託しています。「壊れる前の事前対処」(予防保全)を原則とした修繕を実施しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input 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>今年度は、AEDを更新したので、AED操作方法を中心とした救急救命講習をを職員全員対象に実施しています。</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>毎月1回所長会で報告される「苦情・要望・事故発生対応報告書」で事故防止策を検討しています。その内容は職員にフィードバックされています。ヒヤリハット集は事務室とトレーニング室の2ヶ所に常設しており適宜更新しています。</p>	

(4) 事故対応業務

①AED(自動体外式除細動器)を設置しているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input 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)>	
本年5月に使いやすい新型のAEDに買い替え玄関口に常設しており、毎朝一番に職員が作動状況と所在確認を行っています。	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input 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)>	
研修記録及び所長からのヒアリングで確認しました。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
職員5名全員が横浜市消防長認定の有資格者です。内4名は応急手当普及員として応急手当の指導ができます。スタッフには定期的に職員が指導しています。AED練習機1台、レサシアンを10台保有し、常時訓練できる体制にあります。	

③その他事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
熱中予防法の研修を職員全員に実施しました。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
AEDの研修と一緒に体調変動時の対応、特に熱中症への対応の研修に注力しています。のどが渇いたら必ず水分補給するよう利用者に注意を喚起するとともに利用者の体調の状況を観察するよう努めています。ペットファイヤー設置もこの対策の一環として導入したのですが、利用者にも喜ばれサービスの向上にも貢献しています。	



④事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 緊急時連絡網が事務室に掲示されています。 <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)>	
緊急時連絡体制は連絡網を掲示すると同時に、利害関係者、職員・スタッフ全員の固定電話、携帯電話の番号を一覧表にしファイルしています。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
横浜市の防災計画による避難場所に指定されています。JR等の帰宅困難者や当センター利用者の一時避難者を受け入れることとなり食料も備蓄しています。	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
受付奥の壁の見やすい位置に避難経路図が掲示されています。8月には全員での当センターへの参集訓練及び安否確認を実施し、実施報告書を体育協会に提出しています。また戸塚区とタイアップし利用者や戸塚駅のお客様を当センターに避難誘導して受け入れる訓練を予定しています。	

(6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

昨年春、卓球教室参加者の73歳の男性が心肺停止状態で倒れ、所長がAEDを用いて素早く対応した結果、一命を取り留め戸塚消防署から表彰されました。この男性は現在元気に卓球を続けています。

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

## V. 組織運営及び体制

### (1) 業務の体制

①スポーツセンターの開館時間中は、常時1名の責任者が配置されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 配置されている	<input checked="" type="checkbox"/> 配置されている
<input type="checkbox"/> 配置されていない	<input type="checkbox"/> 配置されていない
評価機関 記述	
<p>&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;                      5人の職員の内1名が必ず責任者として常勤配置されていることを勤務表から確認しました。                      &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;</p> <p>所長の下に副所長を配置し、所長不在時には所長代理として任務にあたり、業務体制の強化を図っています。職員5名の内3名が自転車通勤が可能であり、緊急時には当センターに近い職員が駆けつける体制をとる等柔軟なローテーションを敷いています。</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> <p>出勤簿とローテーション表で確認しました。出勤簿は各自印鑑を押すことを励行しており、ローテーション表は事務室内に掲示されています。</p>	

③協定書等のとおり開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<p>&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>基本協定書では開閉時間は9時～21時となっていますが、これに自主事業の条例時間外を加え、月～土曜日は9時～23時、日曜日は7時30～21時まで運営しています。更に年末は1日遅く12月28日まで、年始は1日早く1月4日から営業し、利用者サービスの向上に努めています。</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 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
評価機関 記述	
<p>&lt;公表方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>掲示板に「閲覧ご希望の方はお申し出下さい」と掲示しています。</p> <p>&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;</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 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"/> 作成しているが不備がある
<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;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)&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>体育協会主導で接遇訓練、指定管理者として必要な業務研修計画がきめ細かく作成されています。職員が研修に行き研修内容をスタッフにフィードバックしています。けがの予防やAED訓練は当センターの裁量で実施しています。</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>&lt;確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            体育協会主導の研修計画及び業務日誌で確認しました。</p> <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;            危機管理・リスクマネジメント研修、個人情報保護研修、人権研修、ビジネスマナー・接遇研修、心肺蘇生法・AED操作研修等を全職員を対象に実施しています。</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>研修計画は階層別かつ体系的に10種類以上の研修が網羅されています。また研修に参加できなかった職員・スタッフには、研修内容を月1回の休館日にフィードバックし情報の共有化を図っています。</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>&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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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し、講師は内部(職員)講師を活用したり、外部から招いたりしています。また、外部機関が実施している研修会にも積極的に参加しています。研修で修得したスキルは、各施設で施設内研修(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ます。</li> <li>・個人情報の保護や人権問題、ユニバーサルデザイン・サービスへの取組などをテーマに研修を実施しています。</li> <li>・心肺蘇生法及びAED操作の実技研修を実施しています。</li> <li>・研修受講に当たっては業務扱いとし、研修費用、交通費などをすべて当協会が負担しています。</li> <li>・施設内研修(OJT)は、全員が参加しやすい休館日に実施し、サポートスタッフやアシスタントスタッフ含め、全職員が参加しています。なお、参加できなかった職員には資料配布及びポイント説明を行うなどのフォローを実施しています。</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>受講は業務扱い、交通費は体育協会負担で参加しやすい職場環境であることをヒアリングで確認しました。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「スタッフは貴重な財産」という基本概念に基づき、多様な研修内容による職員の能力開発に積極的に取り組んでいます。こうして得た知識やスキルを全員が参加できる休館日等にOJTを通して直接スタッフに指導し、レベルの向上に努めています。また必要な資格の取得に対しても積極的に対応し、モチベーションの向上に役立っています。因みに体育協会では、サービス介助士資格者を所長に配置しています。</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 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;                      業務日誌やスタッフミーティングの日誌で確認し、ヒアリングにより内容を確認しました。                      &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>研修で得た知識・スキルを受講者個人の財産とせず、受講できなかった他の職員・スタッフにスタッフミーティングで伝達することで、情報共有による職員・スタッフのレベルアップが図られています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している
<input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない	<input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p>&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>体育協会策定の接遇基本マニュアルの他に、市民利用施設予約システム受付マニュアル、個人情報保護関連規定、更には毎年実施される人権研修、ビジネスマナー等を通じてあらゆる角度から窓口のきめ細かいサービスの向上に努めています。</p>	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・首都大学東京の元教授を招き、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くことで職員の資質の向上に役立てています。</li> <li>・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しています。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しています。</li> <li>・当センター所長は、業務を統括するとともに、職員の資質向上のため、積極的に施設内研修(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ます。</li> <li>・自施設や他のスポーツセンターで発生した事件、事故、トラブル等については、発生状況や対応方法が記載された資料を職員が確認して情報を共有し、再発防止に努めています。</li> <li>・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しています。</li> </ul>	<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>体育協会規定集や業務日誌に基づき内容を確認しました。</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>職員の資質向上のため以下の取り組みを実施しています。            ①多様な研修をOJTを通して現場に根付かせています。②外部から有識者を招いて1回2時間の事業評価会を実施し、業務の効率、サービスの向上に努めています。③業務引き継ぎは業務日誌、引継ぎノート、PC上の伝言板を使用し漏れを防止しています。④月2回(休館日と職員会議)は全員集まり情報共有を図っています。</p>

### (3) 個人情報保護・守秘義務

#### ①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
体育協会作成の個人情報保護関連規定が整備され、毎年当センターで実施される個人情報保護研修で補充しています。運営については、体育協会でプライバシーマークを取得していることから厳格に運営されています。	

#### ②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
当センター内の責任者は所長であり、所長不在時には副所長が代行するシステムが確立しています。組織的には上位組織の体育協会の当センター担当部長が管理者となり、更に事務局長が責任者となっています。各種チラシの裏面の「個人情報の取り扱いについて」では、体育協会の事務局長の役職名及びお問い合わせ窓口が記載されており、責任の所在が明確になっています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報保護研修報告書により確認しました。体育協会のマニュアルを活用し、当初作成したスケジュール表に従って職員・スタッフ全員に年1回以上実施しています。当センターの管理責任者である所長自らが職員・スタッフ22名に研修を実施しています。	



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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input 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>誓約書は漏れなく徴求し厳格に保管しています。</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>用具貸出、利用者申込書などには最小限の情報しか記入しないよう励行しています。また利用者申込書には個人情報の使用目的が明確に記載されています。</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>申込書等には、個人情報の利用目的を「ご記入いただいた個人情報は、安全なスポーツ教室運営、緊急時の連絡のために利用します」と明記されており、使用についても目的外に使用しないことを所長より確認しました。</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	
<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;                      個人情報の保管状況を現場にて確認しました。</p> <p>&lt;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)&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>申込書や往復ハガキは施錠のできるキャビネに保管し外部流出の防止に努めています。訪問調査中に職員がシュレッダーの使用を励行していました。更に最新の注意を払うためによりきめの細かいシュレッダーに買い替えました。情報は協会本部の専用サーバーに保管されており、当センターからのアクセス権は常勤職員に限定されています。</p>	

#### (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	
<p>&lt;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)&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>当センターではポスレジシステムを利用した売上管理システムを採用することにより厳格な会計処理を励行しています。利用料金として受領した現金は、所長承認後「現金入金機」に投入することで当センターでの業務は終了します。データは体育協会でデーターベースで料金種別毎に集計されています。支出については、当センターが扱えるのは1万円以内の小口現金のみに限定されています。</p>	

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	
<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;            当日同席の体育協会の当センター担当課長と所長からのヒアリング及び現金入金機の現場を確認しました。            &lt;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)&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;            当センターで取り扱える小口現金は支出金額の領収書を添付して体育協会に提出しているので金額相違はまずありません。出納(入金処理)は当センターで担っていますが、経理処理は会計システムにより直接体育協会が担っているので役割分担が明確となり相互牽制が働いています。また設備資金については体育協会に申請し認可後購入、領収書は体育協会へ送付し、当センターは写しを保管しています。</p>	

③当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	
<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;            体育協会で集中管理していることを、当日同席の当センター担当課長の説明で確認しました。            &lt;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)&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>当センターの小口現金及び大口什器・設備購入資金のチェックについては、体育協会の当センター窓口の事務担当者が1次チェックし、経理担当者が最終チェックするダブルチェックシステムにより明確に区分されています。</p>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input 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	
<p>&lt;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)&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>冷水機、レッグプレス、車椅子の設備資金について、伺い書(申請書)通りの購入となっているか、領収書(写)をもとに使途、金額について確認しました。</p>	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&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;                      小口現金払い用の預金通帳と印鑑は分けて保管してあることを現場で確認しました。                      &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>通帳と印鑑は総括責任者である所長が一括管理しており、通帳と印鑑はそれぞれ施錠された別のキャビネットで保管されています。</p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&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>・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%削減しています。</li> <li>・エントランス、男女更衣室、トイレにLED照明や人感センサーを取り付けることで節電に努めています。</li> <li>・屋上設置の太陽熱温水システムを今年度修理し、ガスボイラーの使用時間を短くし、経費削減に努めています。</li> <li>・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ます。</li> <li>・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)を導入しています。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しています。</li> <li>・各センター共通の消耗品の事務局一括契約、月次執行管理による計画的な支出を実施しています。</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>節減策の詳細を所長から聴取。裏紙利用は現場で、施設設備の管理サポートシステムは帳票で確認しました。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>IP電話は協会内では無料通話であり全体として通信費10%の経費削減に貢献しています。LED照明、人感センサー等設備機器についても経費削減努力をしています。太陽熱温水システムによる経費削減は当センター独自のものです。2階の窓の断熱フィルムは環境へも配慮したものです。またグリーン電力の購入、レインセラーの設置、カーボンオフセット事業等新しい事業にチャレンジし環境保全にも努めています。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>体育協会の管理・指導の下、確立した業務運営、組織体制、情報共有、研修計画の実施等充実した組織運営がなされているとともに、センター独自の取り組みがバランスよく加味されており、利用者の期待に十分にえています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## 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>・「横浜市スポーツ推進計画」の市民がいそいそとした生活を送り、地域住民の交流や心豊かな暮らしを育むことを目指す4つの目標①『子どもの体力向上方策の推進』、②『地域スポーツの振興』、③『高齢者・障害者スポーツの推進』、④『トップスポーツとの連携・協働の推進』に基づき、当協会は、それぞれの役割や責任を踏まえ、連携・協働しています。</li> <li>・「戸塚区区政運営方針」の目標達成に向けた施策である『地域の絆づくりとハートプランの推進』に基づき、地域ケアプラザや区社協と事業協力を行っています。</li> <li>・戸塚区子育て支援拠点「とつか子育て応援隊」の委員となり、情報提供や保育施設間の交流の支援を行っています。</li> <li>・戸塚区主催の区民イベント「とつか区民まつり」「とつかふれあい文化祭」への協賛企業となり、事業協力を行っています。</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>ポスター、チラシ、パンフレット及び広報により現場で確認し、その詳細内容をヒアリングしました。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>横浜市スポーツ推進計画や戸塚区区政運営方針に合わせた子育てから健康づくりと高齢介護に合わせたプログラムを中心に、市や区と連携を密にした活動を展開しています。特に、当センター2階にある戸塚区体育協会事務所との連携・協働によって多方面で実績をあげています。所長自らが戸塚区子育て応援隊委員やYMCAカリキュラム編成委員として地域の活動に参加していることも当センターが幅広い活動が展開されている要因です。</p>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・上倉田西町内会と協働し、近隣道路の清掃を定期的に行い、環境美化に努めています。</li> <li>・疾病予防や健康づくり機能を拡充するために、健康増進施設を取得(平成25年3月28日取得)するとともに、今後申請する指定運動療法施設の認定を受けることで、医療費控除の対象となるなど、より高度なスポーツ施設を目指します。</li> <li>・地域作業所の「パン販売」や「野菜販売」をセンター内で販売スペースを定期的に設け、また、敷地内の草花を購入するなど福祉活動に貢献しています。</li> <li>・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、小学生の運動指導等のツールとして活用しています。</li> <li>・条例時間外(早朝、夜間)及び年末年始(12月28日、1月4日)の営業を実施し、お客様へのサービス向上に努めています。</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>ポスター、チラシ、パンフレット及び広報により現場で確認し、その詳細内容をヒアリングしました。</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>地域作業所との連携により福祉活動にも注力しています。健康増進施設認定制度の取得や指定運動療法施設の認可取得を目指した活動は体育協会としての試みです。指定運動療法施設は医療費控除の対象にもなり、利用者サービスの向上に繋がっていきます。地元町内会と協働して近隣道路の清掃にも積極的に参加し環境美化にも取り組んでいます。顧客サービス向上策である条例時間外の実施など区民のために最大限の活動を展開しています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>