

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

青葉スポーツセンター・公会堂合築施設  
評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

平成31年 3月

# 目次

<b>評価結果の総括</b>	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) 講堂貸出業務	12
(5) 利用者支援業務(トレーニング室)	12
(6) 託児サービス事業	13
(7) スポーツ教室事業	13
(8) 広報・PR活動	15
(9) 職員の接遇	15
(10) 利用者サービスに関する分析・対応	16
(11) 利用者サービスの向上全般(その他)	16
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>	17
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	17
(2) 備品管理業務	18
(3) 施設衛生管理業務	19
(4) 利用者視点での維持管理	20
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	20
<b>IV. 緊急時対応</b>	21
(1) 緊急時対応の仕組み整備	21
(2) 防犯業務	21
(3) 事故防止業務	22
(4) 事故対応業務	23
(5) 防災業務	25
(6) 非常口・避難経路等の点検	25
(7) 緊急時対応全般(その他)	26
<b>V. 組織運営及び体制</b>	27
(1) 業務の体制	27
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	29
(3) 個人情報保護・守秘義務	32
(4) 経理業務	34
(5) 組織運営及び体制全般(その他)	36
<b>VI. その他</b>	37

# 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に対応した教室を、子供34、成人36クラス実施。地域住民の健康づくりを支援。親子で参加できるリミック教室、3歳児から参加できる体操教室やバレエ教室を開催。保護者同士のコミュニケーションや情報交換がしやすいと好評。</p> <p>②横浜市スポーツフェスティバル10月9日300名参加による無料レッスンやラジオ体操公認指導者による教室を開催。</p> <p>③2018横浜市ダンスイベントを主催し「第1回青葉区ダンス発表会」を青葉区に提案の上、実施。参加62名、観覧者308名。</p> <p>④昭和大学リハビリテーション病院医師、理学療法士を招き「あおば心臓リハビリ教室」を開催。講話と運動を無料で提供し、2018年度は年3回実施106名集客。本教室参加者からの施設利用者は42名に上り健康支援に役立っている</p> <p>⑤区内中学4校の職場体験を積極的に協力</p> <p>⑥地域の各種団体が行う大会に用具貸出、運動指導等にて協力。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市スポーツ振興計画等を上位計画と位置づけ、本施設が有する機能を引き出す様々な取組を行っています。幅広い対象者を想定した教室事業、市主催のダンスイベントに連動した「青葉区民ダンスフェスティバル」を開催しています。青葉区民マラソン大会では応援にきた家族のため、無料のアトラクションを提供しています。</li> <li>・各種団体が本施設を使用する際、主催者と綿密な打合せを行い、使いやすい環境を提供しています。</li> <li>・中学校の職場体験の受け入れ、地域で活動する団体のための掲示板の設置など区のスポーツ・文化の中核施設としての機能を提供しています。</li> <li>・避難訓練コンサートでは、区民にAED取扱い訓練等を提供しています。</li> </ul> <p>【提案事項】</p> <p>構成団体が青葉区民文化ホールフィリアホールで行っている地区センター等との連携事業を本施設でも強化してはいかがでしょうか。</p>
II 利用者サービスの向上	<p>①お客様の要望を確認し、運営に反映する事を目的に年1回利用者アンケートを実施。ご意見を基に姿勢撮影イベントを実施。ナイト定期券やレッスン回数券を導入し、御利用しやすいサービスを導入実施。</p> <p>②ホームページ上に、電話問い合わせの多い市が尾駅から施設までの道順を写真案内で掲出。</p> <p>③館内にお客様の声BOXを設置、対応策を館内にて掲示し周知。</p> <p>④利用したいと思った時に気軽に施設に来られるようにニーズの高いレンタルシューズの無料貸し出しを導入。⑤2018年5月テラスを活用した「青空ヨガ」「ストレッチ教室」を開催し、季節を感じながら運動を楽しんで頂きました。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・障がい者の方に障害者手帳を持参しなくてよい「パス」を発行し、好評を博しています。</li> <li>・お客様のご意見はプライバシーに配慮してワープロで打ち直しています。</li> <li>・公会堂では2017年度から舞台運営「ワンストップサービス」を提供し、好評です。</li> <li>・スポーツセンターでは、幼児から高齢者まで様々な年齢層が参加できる教室事業を行っています。</li> <li>・HPはスポーツセンターと公会堂ごとに開設しています。広報よこはま、近隣施設との相互のチラシ設置、その他、近隣町内会への回覧、コミュニティFMなど多様なメディアを活用して、幅広く広報・PR活動を行っています。</li> <li>・スポーツセンターでは職員が会場設営を手伝っています。トレーニングマシンは年1回の頻度でワイヤーを交換しています。</li> </ul> <p>【提案事項】</p> <p>館内掲示等はユニバーサルフォントを活用してはいかがでしょうか。横浜市はゴシック体を推奨しています。</p>
III 施設・設備の維持管理	<p>①日々の点検表を活用し、マシンを毎日点検。スポーツ器具については、年間計画を作成して専門業者による点検を受けるとともに、日時点検を実施、さらに本社スタッフによる点検を年2回実施。大会設営時には実施点検をしている。不具合箇所については日々チェック及び解消迄の履歴を記録。</p> <p>②清掃は、始業前にトイレ、ロッカールーム、居室別の清掃を実施。営業時間内はスタッフ巡回と共にゴミ収集を実施。</p> <p>③日々の清掃では賄えない汚れについては月1回の休館日を利用してスタッフにて清掃。</p> <p>④ゴミ処理は横浜市のルールに従い分別するとともに、保管場所の衛生管理を適切に実施。</p>	<p>&lt;評価できると感じられる点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スポーツセンターでは独自のチェックリストを用いてトレーニングマシン個々の日常点検を実施しています。</li> <li>・日常巡回清掃をシフト表に明記して、汚れが発生しやすい箇所を重点的に行っています。</li> <li>・公会堂では貸出備品が戻るたびコード等に破損がないか目視と触診により点検しています。</li> <li>・職員はマイ箸とマイカップ持参、コピー用紙は再生紙を使用するなど、様々な取組によりゴミ排出量の削減と環境保全に努めています。</li> <li>・トレーニングセンターではスタッフが巡回時に体育館の床の安全性を音や滑り具合で確認しています。</li> <li>・卓球台やバレーボールネットの支柱、バスケットボールのゴール等を設営する際は動作確認を行うなど安全性を点検しています。</li> </ul> <p>&lt;評価機関からの提案事項&gt;</p> <p>備品管理台帳の様式がスポーツセンターと公会堂で異なります。公会堂の様式を基本に統一されることをお勧めします。</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緊急時対応マニュアルを整備、青葉区防災計画、消防計画に基づき、グループ共同体での緊急時対応マニュアルを策定し設置。これに基づきグループ共同事業体合同での防災訓練を年2回実施、1回は消防署立会いにて実施実施。社内では月一回の安全報告を実施</p> <p>②緊急連絡先一覧は人事異動等を反映させ、都度最新を掲示し、全員が確認できる様掲示。</p> <p>③自動体外式除細動器(AED)を受付横、及び2階研修室前に設置し、月一回器具点検の上で記録。</p> <p>④公益財団法人日本体育施設協会公認の心肺蘇生法及び自動体外除細動器の講習を受講。受講者が営業時間内1名以上配置されたシフトを作成</p> <p>⑤災害時対応型の自動販売機を設置し、災害時には提供できる環境を整備している。</p> <p>⑥2018年度の天災に伴う施設被害対策を研修資料としてKSC社内にて水平展開を行う。資料についてはスタッフ閲覧可能として有事に対応。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急時対応として、有事対応ハンドブック、災害時対応マニュアル、事故発生時初期対応フローチャート、緊急時行動マニュアル、火災報知器の配置・操作確認、非常放送マニュアル等が作成されています。</li> <li>・事件発生時初動対応フローチャートおよび有事発生での対応策を作成しています。隣接する区役所の中央監視室と連携を密にし、館内に監視モニター4台を設置し不審者等の行動を常時事務室内で監視しています。</li> <li>・昭和大学藤が丘病院と提携して、心臓救急ホットラインを構築しています。近隣医療機関と緊密な連携を図り、利用者の安全と安心を強化しています。</li> </ul> <p>【提案事項】</p> <p>不審者対策の強化をお勧めします。防犯グッズ(カラーボール、サスマタ等)を用意することから始めてははいかがでしょうか。共同事業体の防災組織図は、指示系統がやや不明瞭です。機動力を発揮するための一元化を検討されては如何でしょうか。</p>
V 組織運営及び体制	<p>①支配人は防火管理者の資格を保有し施設運営経験15年以上の者を配置。健康運動指導士、介護福祉士といった各種資格を保有したスタッフを配置し、安全で効果的に運動を実施できるサポート体制を確立。</p> <p>②営業時間中は責任者を配置すると共に、欠員が発生しない体制を整備。</p> <p>③シフト制勤務の為、連絡ノートや伝言板を活用。また休館日にミーティングを実施することで各種情報の共有を図る。</p> <p>④スタッフの資質向上の為の研修は施設内の研修のみならず、施設外の各種プログラム研修や接客接客研修へ参加。</p> <p>⑤研修参加時はすべて勤務として扱うとともに、会場迄の往復交通費は施設が負担。</p> <p>⑥各種教室備品や消耗品については本社一括取扱いの集中購買システムを活用し、安価で無駄のない購入を実現。⑦インターネットを活用した、個人情報理解度テスト、ITセキュリティ理解度テストを定期的実施。安否確認の緊急メールシステムを運用。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・タイムリーダー制を導入しています。シフト表で日々のリーダーが確認でき、支配人の不在時には指示命令や統率は、タイムリーダーが担う仕組みとなっています。</li> <li>・窓口等の受付マニュアルを作成し、接客接客研修や研修映像を用いた研修およびOJTでも確認しています。</li> <li>・共同事業体は、それぞれプライバシーマークを取得しています。個人情報保護に関する業務水準を常に高いレベルで維持するため、全職員に個人情報保護理解度テストを課しています。</li> <li>・各社本社からスタッフが定期的に巡回訪問し、施設運営をサポートしています。</li> </ul> <p>【提案事項】</p> <p>機能が異なる2施設を共同事業体で管理運営していることを踏まえ、職員研修のうち人権、個人情報、コンプライアンスは共通テーマとして合同で行ってはいかがでしょうか。職員間のベクトル合わせと情報共有化と協力体制がさらに強化されるでしょう。</p>
VI その他	<p>沢山の区民の皆様に施設へ足を運んで頂けるように新しい取り組みにチャレンジしています。2017年度には、青葉区後援事業として「あおばみんなのヨガデイ」、青葉区の女性に元気になってもらえるよう「あおば女性の日」として「バレット」「更年期解消プログラム」を開催しました。2018年度は青葉公会堂と合同開催しました「防災コンサート」、横浜市ダンスダンスイベント支援企画として「第1回青葉区ダンス発表会」を青葉区に提案し開催しました。毎年3月には各種教室の成果発表の場として「青葉公会堂」での「定期教室発表会」を開催し、参加者及び保護者の方も含めて多くの方々に喜んで頂いております。青葉区民マラソン大会へは毎年スタッフを6名派遣し運営を支援しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「青葉区民まつり」の後方支援を積極的に行っています。駐車場案内や健康体力測定を提供し、文化行事など約30,000人規模イベントの成功に貢献しています。</li> <li>・青葉区民マラソン大会では、受付・案内スタッフの派遣や、公会堂ロビーでのマラソン応援イベントを開催しています。</li> <li>・高齢者対象「健康講座100age」運動プログラムは、成功事例としてスポーツ庁からヒアリングを受けるなど高い評価を得ています。</li> <li>・昭和大学藤が丘病院の協力で、リハビリテーション科の医師を招聘し、「あおば心臓リハビリ教室」を開催しており施設利用者に繋げる効果を上げています。</li> </ul> <p>【提案事項】</p> <p>地元の地域ケアプラザや地区センター、社会福祉協議会等では、高齢者や子育て中の方々も多く利用しています。日常的にあまり交流がない公の施設との連携を強化することで、新たな利用者の発掘に繋げてははいかがでしょうか。</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> <p>■乳幼児から高齢者まで地域の幅広い年齢層に対応した教室を提供し、12年間に渡り、年4期(期中10回)、70クラスを継続し、受講者総数2,000名以上每期ご参加頂いています。区民の健康づくりを支援しています。</p> <p>■横浜市スポーツレクリエーションフェスティバルに参画し、毎年無料レッスンを利用者に提供している。その中でラジオ体操認定指導員による「正しいラジオ体操講習」を開催し、どなたでも参加できる企画を開催しています。</p> <p>■横浜市政策である「2018横浜ダンス・ダンス・ダンス」イベントに連動し、青葉区でもイベントが企画できればと「第一回あおばダンス発表会」の開催を提案し、実現につながりました。参加者62名、観覧者308名、計370名の新たな利用者にお喜び頂きました。</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>ヒアリング、年度事業計画書、年度事業報告書</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>横浜市スポーツ振興計画等を上位計画と位置づけ、青葉スポーツセンター・公会堂(以下、「本施設」)の機能を引き出す様々な取組を行っています。幅広い対象者を想定した教室事業、市のスポーツレクリエーションフェスティバルへの参画、市主催のダンスイベントの連動事業「青葉区民ダンスフェスティバル」を開催しています。青葉区民マラソン大会では応援にきた家族づれのため、ヨーヨーすくいなどの無料イベントを提供しました。</p>

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p data-bbox="137 271 794 300">&lt;区、区体育協会等の関係機関及びスポーツセンター利</p> <p data-bbox="137 501 794 645">■青葉区健康づくり・介護予防連絡会の委員として青葉区民の健康増進ワーキンググループにおいて「ロコモ予防」への取り組みに年4回の協議会に積極的に参画しています。地域の各種団体が行う大会やイベントの受付と用具貸出業務を実施。</p> <p data-bbox="137 651 794 734">■横浜市立青葉区内中学校2年生を対象とした「職業体験」の受け入れを行い、生徒の成長に役立つ様協力をしています。</p> <p data-bbox="137 741 794 824">■青葉区バレーボール大会前のストレッチ体操の提供、青葉マラソン大会においては朝7:00より受付協力として6名のスタッフを毎回派遣し、協力している</p>	<p data-bbox="794 271 1453 300">&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下</p> <p data-bbox="794 322 1453 351">年度事業計画書、年度利用状況分析報告書、ヒアリング</p> <p data-bbox="794 374 1453 434">&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 data-bbox="794 696 1453 757">&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 data-bbox="794 779 1453 1023">競技団体等が本施設を使用する際、主催者と事前に綿密な打合せを行うことで会場設営(たとえばバレーボールではネットの設置など)を支援しています。公会堂では初回利用者には「申込書の記載方法」から支援しています。区内で活動する団体に呼び掛けて、ダンス発表会の場を提供しています。近隣の中学校の職場体験の受け入れ、地域で活動するサークル団体のため掲示板を開放するなど、区の中核拠点としての機能を果たしています。</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 data-bbox="137 1211 1453 1240">&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 data-bbox="137 1247 1453 1361">「青葉区健康づくり・介護予防連絡会」の委員、青葉区民の健康増進ワーキンググループの一員として「ロコモティブシンドローム予防」の取組に積極的に参画しています。中学校で吹奏楽が盛んな地域であることから、発表会が集中する3月は各校と日程調整を図っています。「避難訓練コンサート」では、区民の防災リテラシーを高めるためAED取扱い訓練等を区民に開放しています。</p> <p data-bbox="137 1368 1453 1397">&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 data-bbox="137 1420 1453 1503">健康づくりと市民活動のハブ施設として、区内の地区センターやスポーツ会館との連携をさらに働きかけてははいかがでしょうか。たとえば、区の中核施設として地区センター同士の交流拠点としてサークル発表の場を提供してもよいでしょう。</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 type="checkbox"/> 実施していない
<input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> その他	
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 時期:スポーツセンター配布10～12月・公会堂6～7月、規模:スポーツセンター200枚(配布300枚)・公会堂102枚 <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)> スポーツセンターでは個人利用者(教室参加者)・団体利用者がアンケートに参加しやすいよう、専用記入台を受付前に設けています。公会堂ではサークル団体や教室の講師に手渡しするなど協力を呼び掛けています。法人独自にアンケート項目を作成し、区の承認を受けて配布しています。必要に応じて教室・イベント事業ごとにアンケートおよび参加者へのヒアリングを行っています。青空ヨガはヒアリングから発案して開催しました。	

#### 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)> ヒアリング、ご利用者アンケート集計結果、利用状況分析報告書、定例ミーティング議事録 <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)> 利用者アンケートの結果を分析するとともに、記述いただいた意見や要望を項目別にまとめファイリングしています。施設特性の違いからアンケートはスポーツセンターと公会堂が個々に行っています。それぞれの結果は、双方の責任者(スポーツセンター支配人、公会堂館長)が共有し、互いに意見を述べ合うことで施設全体の満足度を高めるよう取り組んでいます。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、自己評価表、ご利用者アンケート集計結果、イベント報告 <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)> 利用者アンケートから課題を抽出し、対応策を講じています。トレーニング室で空調に関する意見があった際、冷風機の設置および扇風機の増設による改善を図りました。市に課題を報告したことで修繕申請につながり、改善工事の実現にいたったこともあります。スポーツセンターの「姿勢測定会」は利用者アンケートから着想を得て開催し、好評です。公会堂では備品を更新する際の優先順位を判断する情報としても活用しています。	

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)> ヒアリング、現場確認 <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)> 利用者アンケートの結果はファイルにまとめ閲覧希望者に開示しています。なお、平成30年度からは「利用者への情報共有を強化して、共創意識の醸成を図る」ことを目的に、利用者の目につきやすい主通路に掲示板を設置して公表しています。	



## (2) 意見・苦情の受付・対応

### ①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  ご意見ダイヤルの案内は、多くの来館者や利用者の目に留まりやすいセンターコートの掲示板に掲出しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> 館内でのご意見箱(館内では「お客様の声BOX」と称してます)の設置、代表団体の本部に「お客様相談センター」の設置 <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)> ご意見箱(本施設では「お客様の声BOX」という)を設置しています。青葉スポーツセンターは受付近くの利用者の目に留まりやすく、かつ職員目を気にせずに記述できる場所に設置しています。公会堂は、ご意見箱のデザインを親しみやすいデザインに工夫したうえで、受付近くのカウンターに設置しています。なお、ご意見箱付近には「青葉区長への手紙」も合わせて設置しています。	

### ③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、現場確認 <仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ご意見箱に寄せられたお客様の声は、営業終了後に毎日回収してスポーツセンター、公会堂それぞれの責任者が確認しています。スポーツセンターおよび公会堂の責任者は、月1回の施設長会議において苦情内容や対応経過等を共有し、施設全体のサービス改善について話し合っています。緊急性、重要性に応じて、適時、情報共有および対策の検討を図るよう心掛けています。	

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>館内掲示にて苦情解決の受付方法や受付窓口(前掲のお客様相談センター等)を掲出しています。</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>ご意見箱に寄せられたお客様の声は、対応方法ならびに収集経路がわかるよう一元的に記録ファイルに取りまとめています。記録ファイルは職員が出勤時に確認できるよう出勤簿の横に設置しています。職員の閲覧状況はサイン(捺印)で確認しています。</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;</p> <p>ヒアリング、現場確認、自己評価表、記録ファイル</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;</p> <p>職員ミーティングで苦情事例の共有を図り、対応策の確認等を行っています。苦情から非満足要因を抽出し、運営改善に役立っています。一例として障がい者の方から「障害者手帳」に対する意見があった際、第三者の目を気にしなくてよい「パスの発行」を提案しました。区から承認を得たあと運用し、対象者から好評を博しています。施設や設備への苦情が多くなりがちな公会堂では、適時、区と相談をしながら対応策を講じています。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<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;            館内掲示、青葉区への報告(事業報告書)、青葉区HPを活用した情報公開            &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>受付近くに「お客様のご意見板」を設置し、回答文を添えて掲示しています。回答を掲示する際は、ご意見等をいただいた方のプライバシーの保護に配慮してワープロに打ち直しています。回答文は3日以内に所定の看板に掲示しています。</p>	

(3)公正かつ公平な施設利用

①施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報を、地域に幅広く提供しているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>【青葉スポーツセンターホームページ】施設案内、料金案内、利用案内、各種教室、レッスン案内、アクセス等            【各種教室、レッスンスケジュール】定期教室案内・ワンコインレッスン案内・トレーニング室利用案内            【掲示板】団体利用居室空枠状況、各居室利用状況、定期教室空枠状況、スポーツセンターからのご案内 ホームページ更新については、前月20日に更新。日々トピックスの更新を実施。</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>ヒアリング、青葉区版広報よこはま、広告媒体(タウンニュース)</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>公平性はサービスと情報提供の両面から取り組んでいます。本施設が地域との接点を得るため、体力測定会や避難訓練コンサート等を企画しています。告知では青葉区連合自治会町内掲示板や回覧、区の広報誌や戸別に無料配布される地元のタウン誌への広告出稿など多くのチャネルを利用しています。スポーツセンターと公会堂という施設特性が異なる合築施設であることを踏まえ、ホームページは個別に開設しています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※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"/> 備えている	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている
<input type="checkbox"/> 備えていない	<input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p>&lt;備えていない場合は、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>利用案内とあわせて、「空き枠情報」「教室案内」「(公会堂利用者に対する)ワンストップサービス」等の関連情報を一元的に取りまとめています。</p>	

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

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; ヒアリング、青葉スポーツセンターホームページ、青葉公会堂リーフレット、青葉公会堂ホームページ</p> <p>&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; 申込み方法等は、適時、青葉区に確認しています。障がい者の方の利用等に対する配慮について、必要に応じて区の人権担当に確認ならびに相談しています。お申込み内容と対象者に応じて様々な抽選方法を採用しています。たとえばスポーツセンターでは、団体利用は市の予約システムを利用した抽選、定期教室は往復ハガキによる抽選を行っています。</p>	

④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; ヒアリング、年度事業計画書、年度事業報告書、自己評価表</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; 人権研修は人権問題や人権配慮に関して一般的な理解を深めることを基本に、今日的なテーマや課題を加えて行っています。たとえば、昨今のスポーツセンターの個人利用においてLGBTに対する配慮や対応策が求められることから、テーマのひとつにあげて研修を行いました。</p>	

#### (4) 講堂貸出業務

##### ①講堂の利用者に対して、利用内容の打合せ等を行っているか？

※催し物を開催する前に、催し物スケジュール、舞台・客席等の利用方法、照明設備・音響設備等のセッティング、観客の誘導方法等について、利用者と事前に打合せを行っているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 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;                      ヒアリング、青葉公会堂リーフレット、案内書(青葉公会堂よりお知らせ)、年度事業計画書、青葉公会堂HP                      &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;                      「利用打合せ表」をご利用いただく1ヶ月に提出していただくことで、きめ細かな打ち合わせの機会を設けています。はじめて本施設を利用する方に対しては、「利用打ち合わせ表」の書き方について舞台運営の専門知識を持つスタッフが丁寧かつ親切に助言しています。2017年度から「ワンストップサービス」(希望者に廉価でピアノ調律、舞台スタッフの派遣、ステージ花の手配等を提供するサービス)を提供しています。</p>	

#### (5) 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;                      ヒアリング、初回利用者管理表、マシンルームご利用案内                      &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;                      初めて利用する方に対して「初回オリエンテーション」(原則として予約制による30～40分のガイダンス※定員4名/回)をお勧めしています。利用目的を確認することで運動処方 の提供や施設利用に関する理解を深めるよう配慮しています。受付とトレーニング室が至近にあることを活かして、初回利用者がいらっしやっしたときは受付職員とトレーニング室スタッフが密に連携を図っています。</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、初回利用者管理表</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; 初回利用者にオリエンテーションの受講をお勧めし、安全な利用方法等について説明しています。利用者の時間的な制約等により、初回オリエンテーションに参加できない場合はトレーナーから積極的にお声がけを行うことで、安全な利用方法や運動処方のアドバイスを行っています。トレーニングマシンにはそれぞれ利用案内を掲示し、安全で効果が出る使用方法等を案内しています。</p>	

## (6) 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; ヒアリング、年度事業計画書</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; 公会堂のファミリーコンサートでは、青葉区社会福祉協議会の子育て支援サービス「ママエール」を活用した託児サービス付のイベントを開催しています。スポーツセンターにおいてもヨガ教室やエアロビクス等のフィットネスプログラムで同様のサービスの提供を検討し、H31年1月に開催いたしました。</p>	

## (7) 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; ヒアリング、年度事業計画書、青葉スポーツセンターHP</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; スポーツ教室は、親子対象、幼児対象、小中学生対象、成人(高校生以上)対象にセグメントしたうえで、幼児から中高年まですべての年齢層が参加できるようプログラム編成を行っています。とくに80歳以上の高齢者や運動弱者を想定したプログラムの提供には特段の配慮をしています。</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; ヒアリング、年度事業計画書、青葉スポーツセンターHP</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; 大人を対象とした教室は3ヶ月単位で開催する定期教室のほか、区民の多様なライフスタイルに応じたワンコイン教室も提供しています。競技種目として卓球3クラス、バドミントン6クラス、太極拳2クラス、社交ダンス1クラス、バレーボール1クラス、バスケットボール4クラス、フットサル1クラスを実施しています。平成30年秋に東京オリンピック・パラリンピックの気運醸成を目的に、親子対象の新体操教室を開催しました。</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; 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</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; 仕様書等に定められた優先枠を遵守することを原則に、利用者ニーズ等を踏まえ区と協議のうえ臨機応変に対応しています。たとえばチャダンス教室の一部は区からの要請に基づいて優先枠外で開講しています。</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; ヒアリング、定期教室のお知らせ、青葉スポーツセンターHP</p> <p>&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; 定期教室の申込みは往復はがきで行っています。往復はがきによる受付終了後、定員を超えた教室については抽選を行い、申込結果は郵送にて案内しています。抽選に際しては、青葉区民(在住・在勤・在学者)初回参加者、横浜市民(在住・在勤・在学者)初回参加者、横浜市民複数回当選者、その他の地域からの参加者(初回参加者を含む)を優先順位として行っています。</p>	

## (8) 広報・PR活動

### ① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>①ホームページを活用し、施設情報を定期的に更新しタイムリーな情報を掲出している。②青葉区広報紙への教室案内掲載③「食育チラシ」を月一回発行し、利用者への栄養に関する知識情報を提供している。④プログラムやイベント案内については近隣公共施設(横浜国際プール、青葉台フォーラム、青葉区社会福祉協議会)に設置している。⑤FMサルース「あおバリューラジオ」に年6回出演し、教室、イベント案内を宣伝している。</p>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>ヒアリング、現場確認、広報よこはま、青葉スポーツセンター・青葉公会堂HP、タウンニュースHP</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>スポーツセンターと公会堂ごとにHPを開設し、適時、更新することでタイムリーな情報提供を心掛けています。教室案内は広報よこはま(青葉区版)、イベント案内は近隣施設(横浜国際プール、青葉台フォーラム等)と相互にチラシ設置するなど地域資源を活用した取組を行っています。その他、近隣町内会への回覧、コミュニティFMでの告知など、情報特性に応じて多様なメディアを活用した広報・PR活動を行っています。</p>

## (9) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>①ワンストップサービスによる、受付スタッフでのご案内を実施している。②社内研修制度の活用、身だしなみ基準を遵守したマニュアル管理を実施。③電話対応については応対者名を告げ、丁寧にわかりやすいご案内を心がけている。④職員はネームプレートを付け、来館者へは積極的に声掛けを実施。スタッフ紹介ボードによる顔写真も掲出。接客接遇研修を実施しており、完了者のみ電話対応している。⑤契約先の各部署、課の連絡先、緊急時対応の連絡先を電話機の近くに掲示し、迅速な対応を行っている。</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>職員の接遇レベルは高く、つねに笑顔で来館者を迎え入れています。とくに受付スタッフは、単に事務手続きを行うだけでなく、さりげない「ひと言」を添えることを心掛け来館者との対話を促しています。電話対応も受話器の向こうに笑顔が感じられるトーンで行われています。施設の構造上、スポーツセンターと公会堂の受付を間違える方がいらっしゃるようですが、双方で連携を密にし、来館者のストレスを和らげるよう配慮しています。</p>



## (10) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。＞(400字以内)＞</p> <p>利用実績については「月度報告書」による集計を行い、居室別利用状況やレッスン参加数から利用実態を分析している。利用者のニーズにこたえられる様、地域の皆様が参加しやすく、参加したくなるようなイベント、有料プログラムを開催している。日本体育大学との産学連携による大学生支援や青葉区社会福祉協議会との連携による運動弱者プログラム実施、一時保育団体と連携した「託児付レッスン」等の実施に向け対応して参ります。</p>	<p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>近隣の大学(主に日本体育大学)の学生に対して、陸上トレーニングの場を提供しています。産学連携の取組として、近隣大学(同)の学生に指導者として活躍する場も提供しています。平成30年度は「走り方教室」の講師を依頼しました。</p>

### (11) 利用者サービスの向上全般(その他)

評価機関 記述
<p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>スポーツセンターでは利便性と安全性に配慮して、職員が卓球台等の準備を手伝っています。トレーニングマシンは年1回ワイヤー交換しています。公会堂では利用者アンケートで職員に対する評価が「満足(やや満足含む)」100%を達成しました。HPには個々に工夫が見られます。スポーツセンターHPは駅からのアクセスを写真で紹介しています。公会堂は来場者に配慮して近隣飲食店の表示とサークル団体の紹介を行っています。</p> <p>＜参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>館内掲示はユニバーサルフォントを活用してはいかがでしょうか。横浜市UDフォントとしてゴシック体を推奨しています。情報のユニバーサルサービスを強化するため、外国人の方に向けた説明書等の用意、スポーツセンターのHPのフォントサイズの改善を検討されることをお勧めします。利用者アンケートはクロス集計を行うことで、もう一段、掘り下げた課題分析ができると思われます。</p>

### 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)> 利用者が直接触れるトレーニングマシン等は代表団体独自のチェックリストに基づき、安全性を中心に日常的な点検を実施しています。設備の維持管理は年間の維持管理計画に基づいて適切に行っています。とくに定期維持管理業務および保守点検業務は、実施後、適時、責任者が仕上がりを確認したうえで、契約先に報告書の提出を求めています。提出された報告書に基づき、四半期ごとに実施報告書に取りまとめています。	

##### 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)> 定期清掃は年間計画に基づき行っています。日常清掃は市内業者に週3日委託しているほか、職員が適時行っています。トレーニング室では、日常巡回清掃をシフト表に明記して実効性を担保するとともに、汚れが発生しやすい箇所(更衣室やトイレ等)を中心に行っています。公会堂も利用者アンケート調査で「館内の清潔度」対して「良い」(「大変良い」と「良い」の合計)が9割弱を占め、「悪い」との回答はなく良好です。	

## (2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、施設(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>スポーツセンターと公会堂で個々に備品管理台帳を備え、備品管理を行っています。備品管理台帳には、品番、品名、個数、保管場所等のほか、廃棄(除却)も明記されています。</p>	

②施設(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>	

③利用者が直接使う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>トレーニング室のトレーニングマシンは、全国で多くの類似施設を管理運営する団体のノウハウをもとに個々のマシンごとに作成された「安全管理基準チェック表」に基づき、毎日点検されています。破損により重大事故に繋がる可能性が高いマシンのワイヤーは、破損の有無にかかわらず年1回の頻度で新品と交換しています。公会堂では、貸出備品が戻るたびに、コード等に破損がないか、職員が目視と触診により点検しています。</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)>	
本施設内で集められたゴミ類は、隣接する区役所に設置されたゴミの集積場に持参しています。	

#### ②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
事務所内のゴミ箱は、横浜市のルート回収の規則に従って、「燃えるゴミ」「プラスチック」等に分別して設置しています。職員は「マイ箸」「マイカップ」を持参するなど、できる限りゴミが発生しないよう心掛けています。コピー用紙は再生紙を使用していますが、万一、ミスプリント等が生じた場合は帳票等に活用する(個人情報未記載のものに限る)など、ゴミ排出量の削減と環境保全に努めています。	

#### (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>・保守点検(年1回の観覧席点検・年1回のバスケットボールゴール点検・年1回のトレーニングマシン点検、冷水器法定点検年1回、マシンワイヤー交換年1回)実施。</li> <li>・トレーニングマシンには、マシンシートの汗をぬぐっていただくタオルの設置とアルコール消毒液を設置し快適な利用を促進。</li> <li>・体育館ではゲーム中の床の汗や、靴が滑らない様 専用タオルを設置。ロッカーシャワー室マットは毎日洗濯したものを交換実施。</li> <li>・洗面台には洗面台に飛び散った水をぬぐっていただける専用ダスターを設置。</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>ヒアリング、現場確認、マシン安全管理基準チェック表、四半期・年間施設管理・保守点検実施報告</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>トレーニング室には利用者がトレーニングマシンの使用後に汗を拭きとっていただくためのタオルとアルコール消毒液が設置されています。更衣室には洗面台に専用ダスターを設置するなど、利用者が自ら快適な環境づくりに参画し、協力いただけるよう工夫しています。更衣室に設置されているシャワー室のマットは、毎日洗濯しています。</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>近年、体育館やアリーナの”床材のささくれ”等による怪我や事故の発生が問題視されていることを踏まえ、体育館の床の安全性について職員が館内巡回時に音や滑り具合から状態を確認しています。卓球台やバレーボールネットの支柱、バスケットボールのゴール等を設営する際は動作確認を行い、安全性を点検しています。また、利用者には器具の安全な設置方法や使用方法についてお声掛けしています。</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> <p>備品管理台帳の様式がスポーツセンターと公会堂で異なっています。スポーツセンターの備品管理台帳は備品記録と現物を突合する際、探索性において若干手間がかかることから、公会堂の様式を参考に改訂されることをお勧めします。</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	
<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)> スポーツセンターでは有事対応ハンドブック(地震発生時・有事発生時・事故発生時・事件発生時等々の対応が明記されていることを確認)を作成しています。公会堂では、対応フロー図や緊急時行動マニュアルが作成され、館長不在時の詳細な行動フローも明記されています。火災報知器の配置・操作確認や非常放送マニュアル等も作成しており、緊急時の安全管理体制に努めています。	

### (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	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: )	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 事件発生時初動対応フローチャートや有事発生での対応策を作成し、隣接する区役所の中央監視室と連携を図っています。館内にも監視モニター4台を設置し、不審者などの行動を事務室内で監視するなど防犯業務に努めています。なお、これまでに機械の動作異常などは発生していません。	

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;                      現場確認(事務室内)、鍵貸出管理記録ファイル、ヒアリング</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;                      テンキー式キーボックスを事務室に設置し、鍵の管理を行っています。キーボックス取扱者管理台帳が作成され、鍵取扱責任者(支配人)等が明記されています。本施設では支配人が不在の場合を想定して、タイムリーダー制を導入しており、タイムリーダーは、毎日のシフト表で確認できます。支配人および支配人が指名した午前・午後・夜間それぞれのタイムリーダーによる厳格な鍵の管理体制が構築されています。</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>定期巡回点検表等に基づき、トイレや更衣室、研修室等を巡回しています。</p>	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている
<input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある	<input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある
<input type="checkbox"/> チェックしていない	<input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<p>&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;                      トレーニング室では、事故防止対策としてマシン安全管理チェック表、全館で終業時に終業時点検記録表を用いた念入りな日々の安全点検を実施しています。利用上の使い方や注意事項をトレーニング室の入口前等に掲示したイラスト入りパネルで案内しており、事故防止の注意喚起に努めています。公会堂では、年2回の頻度で本社安全パトロール隊が来館し、館内の入念な点検を行い、安全管理体制の強化に努めています。</p>	

②事件・事故等の防止及び対応体制等について定めたマニュアル等を使用して、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)> 安全研修や安全衛生研修を毎月1回全スタッフ対象に実施しています。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> スポーツセンターおよび公会堂は、事故災害時対応マニュアルや事故発生時の対応フロー・事件発生時初動対応フローチャート等をそれぞれの施設特性を踏まえて作成しています。スポーツセンターは、毎月17日スタッフミーティング時に安全研修を行い、本社へ適宜報告する仕組みを構築しています。また、スポーツセンターおよび公会堂は年1回の合同防災訓練を活用して、事故防止策などのすり合わせを行っています。	

#### (4) 事故対応業務

①AED(自動体外式除細動器)を設置しているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
AEDは館内に2台設置しています。「AED設置場所」は掲示随所に掲示されており、利用者に分かりやすい案内と安心感を与えています。	

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)> 現場確認(館内)、2017年度事業報告書、2018年度事業計画書、ヒアリング	
<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)> スポーツセンターの職員は、全員が日本体育施設協会のCPR&AEDライセンスを取得しています、毎月1回安全の日にはAED操作研修を実施しています。オンデマンド研修も導入されており、支配人がスタッフの研修受講履歴を確認できる仕組みが構築されています。公会堂でも入社時に全職員に対してAED研修を実施しており、避難訓練コンサート時に継続的な確認を行っています。	



③その他事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※体調急変時等の事故対応をテーマとした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)> 熱中症の処置について、グランドピアノの取り扱い方について <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)> 施設特性に応じた研修を行っています。スポーツセンターでは月1回の「安全の日」に職員が講師として登壇し、各居室別に発生する有事テーマを題材としたシミュレーション研修を全ての職員に実施しています。公会堂でも月1回のスタッフミーティング時に、具体的な事故を想定した研修を全ての職員に行っています。たとえばグランドピアノの屋根を突上棒で上げる際の注意題材を設定した安全衛生研修を全職員を対象に実施しています。	

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)> 現場確認(事務室内掲示物)、災害・事故発生や有事発生時の連絡体制、事故時連絡先、ヒアリング <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)> 緊急連絡先には近隣病院の連絡先も記載されています。とくに昭和大学藤が丘病院とは心臓救急ホットラインが構築され緊密な連携体制が構築されています。	

## (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)>	
スポーツセンターでは「災害時対応マニュアル」を、公会堂では「緊急時行動マニュアル」「緊急時行動フロー(火災)」「非常放送マニュアル」等を作成しています。	

### 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)>	
有事発生を想定した合同避難訓練を年2回の頻度で行っており、うち1回は青葉区消防署の協力のもとで行っています。このことは防災訓練実施報告書の実施記録から確認できます。公会堂では、地域住民を対象に防災啓発の一環として避難訓練コンサートを実施しています。共同事業体の自営消防隊が編成され、防災組織図も作成されています。青葉区消防署に自衛消防訓練通知書を提出しています。	

## (6) 非常口・避難経路等の点検

### ①非常口や避難経路等を常に問題なく利用できる状態に保っているか？

※非常口及び避難経路等において、避難の妨げとなるようなものが置かれていたり、避難者の安全を妨げるような状態になっていないかどうか、非常灯は点灯しているかを現場確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 保っている <input type="checkbox"/> 保っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 保っている <input type="checkbox"/> 保っていない
評価機関 記述	
<保っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
障害物を発生させないための未然防止対策として、トラテープ等を用いたドア下のテープ貼りを実施しています。	

②利用者が見やすい場所に避難経路図を示しているか？

※すべての利用者が見やすい場所・わかりやすい場所に避難経路図を示しているかを現場確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 示している	<input checked="" type="checkbox"/> 示している
<input type="checkbox"/> 示していない	<input type="checkbox"/> 示していない
評価機関 記述	
<p>&lt;示していない場合は、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>	

③消防機関による査察を受け、違反指摘等を受けている場合は適切な処理を行っているか？

※消防機関による査察結果を確認する。指摘を受けている場合は①区へ報告しているか、②既に是正あるいは何らかの処置が講じられている又は今後は是正される日程が明確であるか、が確認できれば適切な処理を行っているかと判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な処理を行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な処理を行っている
<input type="checkbox"/> 適切な処理を行っていない	<input type="checkbox"/> 適切な処理を行っていない
<input type="checkbox"/> 指摘を受けていない	<input type="checkbox"/> 指摘を受けていない
<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;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、12条点検防火ダンパーラッキング修繕</p> <p>&lt;適切な処理を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>平成29年度に行われた青葉区消防署による査察ではダンパーの開かない箇所があるとの指摘を受けました。主な原因は施設の老朽化ということでしたが、ただちに修理を行い、現在は改善されています。</p>	

(7) 緊急時対応全般 (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>地域住民に対する防災啓発の一環として避難訓練コンサートやAED体験等を実施するなど地域住民を巻き込んだ参加型の催しを開催しています。不審物や不審者対策として駐車場や施設外周の防犯パトロールを実施しています。各種点検を行ったあとは、支配人に報告しています。</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> <p>防犯対策を目的としたマニュアルは整備されているものの、不審者対策に対する具体的な取組はやや手薄な印象があります。防犯グッズ(カラーボールや催涙スプレー、サスマタ等)を用意したり、受付カウンターの下に防犯ブザーを設置するなど検討されることをお勧めします。また、共同事業体であることを踏まえ防災組織図の指示系統を一度点検することもお勧めします。</p>

## 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 type="checkbox"/> 配置されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 配置されている <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;            ヒアリング、シフト表(勤務予定表)            &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>支配人不在時の意思決定システムとしてタイムリーダー制を導入しています。支配人が毎日のタイムリーダーを指名し、タイムテーブルに明記することで全ての職員が分かるようにしています。</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 type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<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
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>協定書で定められた人員が配置され、利用者サービスを最大限に発揮しています。</p>	

③協定書等のとおりに開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<p>&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>スポーツセンターでは「最初入室者・最終退室者管理表」を用いて開館閉館管理を適正に行っています。公会堂でもスポーツセンターと同様、「入出退出管理表」を用いて開館閉館管理を適正に行っています。</p>	

④事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

※ホームページでも公表している場合は、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input 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>ヒアリング、現場確認、横浜市HP</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>来館者の申し出により報告書ファイルを受付で閲覧できることを案内しています。</p>	

## (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

### ①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input checked="" 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)> 内容:「平成29年度自己評価表」および「平成30年度事業計画」から研修計画が作成されていることが確認できますが、「実施時期」が明記されていません。 理由:個別の計画として綿密な研修計画を作成していることから、別の書面にて一覧表にする必要がないものと考えていたため。 <評価で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	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 研修実施確認書(出席者の押印欄あります)、2017年度事業報告書、2018年度事業計画書、ヒアリング <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)> 接客接遇・個人情報情報保護・人権研修・安全研修・指導研修・利用者定着・コンプライアンス・各種法令/条例確認・レスミルズプログラム継続等の研修を全職員あるいは専門担当者対象に実施しています。 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> スポーツセンターと公会堂の両施設とも、勤務時間内に全ての職員を対象とする研修を実施しています。研修に参加できない職員に対しては、研修資料を閲覧できる仕組とオンデマンド研修やeラーニングで受講できる環境を提供するなど教育研修の仕組は充実しています。その他、支配人および館長等によるOJTが行われています。	

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>レスミルズプログラム認定更新会に定期的に参加。フィットネススクラブマネジメント資格取得取り組み。研修は出勤扱いとし、旅費交通費については外出申請許可をへたのち、個人立替精算にて口座振り込みとしている。</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>現場確認(事務室内)、ヒアリング</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>職員が研修に参加する際は、出勤扱いとし旅費交通費は会社が負担する仕組みです。また、本社から提供されるの研修情報は通達文等を事務室内に掲示するなど、全ての職員に共有されるよう配慮しています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<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>ヒアリング</p> <p>&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>研修資料は職員間で回覧し、確認印を求めることで全ての職員への共有を徹底しています。研修に参加した職員に研修報告等を求める(本社に報告書をメールで送信する)など研修後のフォローも行っています。</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 type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用受付等の受付マニュアルが整備され、接客接客研修を行っています。接客接客研修は映像研修やOJTでも行われています。本施設の構造上(メインエントランスからすぐの場所に公会堂の受付窓口がある)、来館者の多くは公会堂受付を訪ねてきます。公会堂受付では来館者の目的を的確に把握したうえで、臨機応変にスポーツセンターへの案内をスムーズに行うなど利用者サービス向上に取り組んでいます。	

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
<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)>	<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)>
スタッフ一人ひとりに情報が行き届くよう「デジタルワークプレイス」システムを活用し、社内研修や情報共有のツールとして活用している。その他社内通達については、スタッフが見えやすいところに設置し、情報が得やすい工夫をしている。社内公認レッスン資格取得についてもタイムリーに公開し、希望者には取得がしやすいように工夫。	ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 責任者に対して労務管理に関する研修を徹底しています。スポーツセンターでは、職員のキャリアアップの一環としてライセンス取得を奨励しています。CPR&AEDライセンスや健康運動指導士、社内公認レッスン資格等々を取得するための環境が整備されています。資格取得の動機づけの一つとして取得者には、給与にも反映する仕組が構築されています。公会堂では、マナー研修の一環として不当要求防止に対する研修も行っています。



### (3) 個人情報保護・守秘義務

#### ①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 共同事業体は、それぞれプライバシーマークを取得しています。個人情報保護に関する業務水準を常に高いレベルで維持するため個人情報保護理解度テストを全ての職員を対象に実施しています。理解度テストを実施した後、詳しく解説を行うなど間違った個所を理解する仕組みができており、個人情報の保護に対する実効力を継続的に強化しています。	

#### ②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 受付および掲示板に掲出して周知に努めています。	

#### 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)> 代表団体では3ヶ月に1回の頻度で行っています。構成団体は毎月、コンプライアンス理解度テストとあわせて行っています。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
マシンルームご利用案内や個人利用のご案内、定期教室募集のお知らせ、定期教室募集要項等々のチラシには、個人情報の使用目的が記載されています。	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報を収集する際はその使用目的を明示しています。なお、収集した個人情報は、鍵のかかるキャビネットに保管し、個人情報管理台帳に基づき、鍵貸出運用に沿って適切に使用しています。	

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

※個人情報を適正に管理するため、離席時のコンピュータのロック、コンピュータや個人情報の含まれた書類等の施錠保管、不要な情報の廃棄、書類廃棄の際のシュレッダー利用、コンピュータ内の個人情報ファイルへのパスワードの設定等を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング <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)> スポーツセンターに2台、公会堂に3台のパソコンが設置されています。いずれもセキュリティパスワードが設定されています。個人情報が記載された書類は鍵のかかるキャビネットに保管しています。万一、個人情報が漏えいした場合に備えて、本社個人情報管理責任者に連絡する仕組みと組織的な対応方法が構築されています。	

#### (4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 本施設は、共同事業体として運営されています。共同事業体は法人格を有さないため、代表団体が指定管理料等をいったん銀行入金にて管理し、その後、構成団体に分配する仕組みとしています。経理処理は、代表団体が一元的に管理し、社内収支報告システム等による厳格な会計処理を履行しています。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に: ) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <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)> スポーツセンターには金銭管理者1名、公会堂には会計担当者2名が配置されています。原則として施設では現金を取り扱わない仕組みとしており本社で定めたルールに則り運用しています。利用者が支払う現金は、原則として館内の券売機で対応しており代表団体の本社とオンラインで接続し、処理しています。本社経理部門でダブルチェックを行い、施設からの申請内容により承認ルートを明確にすることで、けん制を機能させています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <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)>	
経費については業務分担を明確にしたうえで、代表団体、構成団体ごとに経理処理を行っております。券売機は代表団体の本社とオンラインで接続されており、自動的に処理される仕組みが構築されています。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&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;                      現場確認(事務室内)、ヒアリング</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>スポーツセンターでは、売上を管理するための通帳を作成し金庫内に保管しています。なお、印鑑は施設で持たないルールとしています。支配人は金庫鍵責任者及び金庫鍵の取扱者を任命し、使用者を限定した運用を行っています。なお、公会堂では通帳および印鑑のいずれも持ち合わせていません。</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;経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>集中購買システムを活用し、安価に購入。コピー用紙は再生紙を使用。利用しない居室の照明は適宜消灯。スタッフはマイはし、マイカップを持参し、使い捨て割りばし、紙コップを使用しないようにしている。</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>ヒアリング</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>館内の照明や冷暖房は、こまめな調整を図っています。また、順次LED照明を導入して節電に心掛けています。消耗材等の購買は全国規模で多くの指定管理施設を運営しているスケールメリットを活かして行っています。</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>スポーツセンターでは、代表団体の本社スタッフおよび地域を統括するエリアマネージャーが月1回の頻度で訪問し、各業務についてのPDCAサイクルの進捗確認や必要に応じて改善指導を行っています。公会堂では、本社スタッフが月に複数回の訪問し、施設運営のフォローをする体制としています。いずれも施設と本部が一体となって利用者サービスの向上と経費の縮減、そして質の高い施設運営を目指しています。</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> <p>機能の異なる2施設の合築施設とはいえ共同事業体であることを踏まえ、職員研修のうち、人権、個人情報、コンプライアンスといった「公の施設」における共通テーマについては合同で研修を実施してはいかかでしょうか。職員間のベクトル合わせと共有化が促進され、協力関係がさらに強固になるものと思われます。</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> <p>■2018年度横浜市政策である「2018ダンス・ダンス・ダンス」に協調し「青葉区ダンス発表会」を開催。参加者、観覧者あわせて300名を超える来場となった。</p> <p>■11月に開催している「青葉区マラソン大会」にスタッフを6名派遣し、受付・案内業務を毎年サポート協力している。</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>年度事業報告書、年度事業計画書、ヒアリング</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>区が主催する「青葉区民まつり」の後方支援を積極的に行っています。駐車場案内や健康体力測定を提供し、文化行事など約30,000人規模イベントの成功に貢献しています。選挙の際は、選挙会場として館内を提供しています。「青葉区マラソン大会」では、受付・案内スタッフの派遣や、公会堂ロビーでのマラソン応援イベントを開催するなど運営協力面で実績を上げています。</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> <p>■沢山の利用者にご来場頂けるように様々な取り組みを行ってまいりました。青葉区後援事業として取り組みました「あおばみんなのヨガデイ」、世界女性デーに合わせ、青葉区の女性応援企画「あおば女性の日」の開催を行いました。</p> <p>■「青葉区マラソン大会」の参加者向けセミナーに協力し、マラソンクリニックをスポーツセンター主催で行いランナー応援企画として実施しました。</p> <p>■「運動弱者」「引きこもり高齢者」支援対策として「健康講座100age」を定期的で開催し、青葉区民高齢者向けの運動プログラムを開催致しました。</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>年度事業計画書、ヒアリング</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>高齢者対象の「健康講座100age」運動プログラムを開催しています。本件はスポーツ庁から好事例としてヒアリングを受けるなど高い評価を得ています。近隣の昭和大学藤が丘病院からリハビリテーション病院医師を招聘し、「あおば心臓リハビリ教室」を開催しました。参加者の中から施設利用者へと繋げる効果を上げています。区との共催で製薬会社とのスポンサーシップによるランニングセミナーを開催する取組を行っています。</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> <p>地元の地域ケアプラザや地区センター、社会福祉協議会等では、高齢者や子育て層の方々も利用しています。構成団体が青葉区民文化ホールフィリアホールで行っている地区センター等との連携事業を本施設でも強化してはいかがでしょうか。</p>

◆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
I. 地域及び地域住民との連携		
(1) 地域及び地域住民との連携	-	【スポーツセンター】業務の基準におけるスポーツ振興事業の促進、支援に関するこの項目
(2) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	-	-
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	利用者アンケート等関係資料	【公会堂】特記仕様書における業務の評価、点検等の項目 【スポーツセンター】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	苦情解決の仕組みや対応策等の仕組みに関する書類等	【公会堂】仕様書における意見・要望への対応の項目 【スポーツセンター】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	【公会堂】規範・倫理規定等の資料、研修資料等 【スポーツセンター】人権擁護に関する研修資料	【公会堂】特記仕様書における広報と施設情報の提供、仕様書における公会堂の管理運営に関する基本的な考え方、基本協定書の人権の尊重の項目 【スポーツセンター】公募要項における人権擁護への取り組みの項目
(4) 講堂貸出業務	安全な利用方法についての説明資料、利用者との打合せ記録等	【公会堂】特記仕様書における施設・附属設備の貸出業務の項目
(5) 利用者支援業務(トレーニング室)	説明用マニュアル等	【スポーツセンター】業務の基準におけるトレーニング室の項目
(6) 託児サービス事業	事業報告書	【スポーツセンター】業務の基準における託児サービスの提供の項目
(7) スポーツ教室事業	事業計画書、事業報告書	【スポーツセンター】業務の基準におけるスポーツ教室等の提供の項目
(8) 広報・PR活動	チラシ、広報よこはま、HP、パンフレット、PR誌等	【公会堂】特記仕様書における広報と施設情報の提供の項目 【スポーツセンター】業務の基準における広報とスポーツ情報の提供の項目
(9) 職員の接遇	-	-
(10) 利用者サービスに関する分析・対応	-	-
(11) 利用者サービスの向上全般(その他)	-	-
III. 施設・設備の維持管理		
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	点検等報告書等	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	備品台帳等	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	研修資料等	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)	-	-
IV. 緊急時対応		
(1) 緊急時対応の仕組み整備	緊急時マニュアル等	仕様書・業務の基準における緊急時対策の項目
(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等	仕様書・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、研修等資料等	【公会堂】仕様書における危機管理意識に基づく健全かつ安全な業務執行の項目 【スポーツセンター】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、研修等資料等	特記仕様書・業務の基準における急病等・緊急時の対応の項目
(5) 防災業務	指定管理者災害時対応マニュアル、消防計画届出書等	仕様書・業務の基準における緊急時対策の項目
(6) 非常口・避難経路等の点検	消防機関による査察結果等	-
(7) 緊急時対応全般(その他)	-	-
V. 組織運営及び体制		
(1) 業務の体制	事業計画書、業務日誌等	【公会堂】仕様書における施設の運営に関すること、特記仕様書における開館時間、休館日と施設点検日、利用時間区分、特記仕様書における事業計画書等の作成の項目 【スポーツセンター】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等	【公会堂】仕様書における施設の運営に関するこの項目 【スポーツセンター】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等	基本協定書・公募要綱における個人情報の保護についての項目
(4) 経理業務	事業計画書、収支決算書等	-
(5) 組織運営及び体制全般(その他)	-	-
VI. その他		

大項目	中項目	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 実施していない	レ 年1回以上実施している 実施していない	レ アンケート 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 課題を抽出していない 特に課題がない 非該当	レ 課題を抽出している 課題を抽出していない 特に課題がない 非該当			
			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 一部対応策を実施していない 対応策を実施していない 非該当	レ 対応策を実施している 一部対応策を実施していない 対応策を実施していない 非該当		
				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 公表していない 非該当	レ 公表している 公表していない 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 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	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 設置していない	レ 設置している 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 仕組みがない	レ 仕組みがある 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 周知していない	レ 周知している 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 記録していない 苦情等が寄せられていない	レ 記録している 記録していない 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 一部対応策を実施していない 対応策を実施していない 苦情等が寄せられていない	レ 対応策を実施している 一部対応策を実施していない 対応策を実施していない 苦情等が寄せられていない	
				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 公表していない 苦情等が寄せられていない	レ 公表している 公表していない 苦情等が寄せられていない	
			⑧窓口「利用案内」等を備えているか？		レ 備えている 備えていない	レ 備えている 備えていない	
				⑨申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？	レ 行っている 行っていない	レ 行っている 行っていない	
					⑩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 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	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 研修を実施していない
				出講(4) 講堂貸業務		①講堂の利用者に対して、利用内容の打合せ等を行っているか？	レ 行っている 行っていない
			務(5) トレーニング室) 利用者支援業務		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 行っていない	レ 行っている 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 実施していない	レ 実施している 実施していない		
			業(6) サービス 託児	①託児サービスを行っているか？	レ 行っている 行っていない	レ 行っている 行っていない	
	(7) 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 網羅していない	レ 網羅している 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 網羅していない	レ 網羅している 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 設定していない	レ 設定している 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 行っていない	レ 行っている 行っていない		
	不備の数			0	0		



大項目	中項目	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) ・ 協定書の 業務の遂行 に基づ	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？	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
				協定書等のとおり管理していない		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
				協定書等のとおり実施していない		協定書等のとおり実施していない
Ⅳ ・ 施設・設備の 維持管理	(2) ・ 備品管理 業務	①指定管理者所有の備品と区別した、公会堂(市所有)の備品台帳があるか？	レ	ある	レ	ある
				ない		ない
		②公会堂(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
				揃っていない		揃っていない
		③利用者が直接使う公会堂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
				安全性に関わる損傷等がある		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
				適切に管理していない		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
				適切に分別していない		適切に分別していない
不備の数				0		0

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
V 緊急時対応	(1) 対応の整備 緊急時 組込み時	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
			作成していない	作成していない
	(2) 防犯業務	①協定書等のおり防犯業務を実施しているか？	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している
			協定書等のおり実施していない	協定書等のおり実施していない
			評価対象外施設	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
			適切に管理していない	適切に管理していない
		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？	レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている
	定期的に行っていない		定期的に行っていない	
	(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
			一部チェックに不備がある	一部チェックに不備がある
			チェックしていない	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
			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) 事故対応業務	①AED(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
			設置していない	設置していない
		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)	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
		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
			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	
		体制を確保していない	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 評価対象施設であり、作成している	レ 評価対象施設であり、作成している
			評価対象施設だが、作成していない	評価対象施設だが、作成していない
			評価対象外施設である	評価対象外施設である
		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
	実施していない		実施していない	
(6) 非常口・避難経路等の点検	①非常口や避難経路等を常に問題なく利用できる状態に保っているか？	レ 保っている	レ 保っている	
		保っていない	保っていない	
	②利用者が見やすい場所に避難経路図を示しているか？	レ 示している	レ 示している	
		示していない	示していない	
	③消防機関による査察を受け、違反指摘等を受けている場合は適切な処理を行っているか？	レ 適切な処理を行っている	レ 適切な処理を行っている	
		適切な処理を行っていない	適切な処理を行っていない	
指摘を受けていない		指摘を受けていない		
		評価対象外施設	評価対象外施設	
不備の数			0	0

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
VI 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？	レ 配置されている	レ 配置されている
			配置されていない	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る
			協定書等の職員体制をとっていない	協定書等の職員体制をとっていない
		③協定書等のおりに開館しているか？	レ 協定書等のおりに開館している	レ 協定書等のおりに開館している
			協定書等のおりに開館していない	協定書等のおりに開館していない
		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 公表している
			公表していない	公表していない
	(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)	レ 作成しており不備がない	レ 作成しており不備がない
			作成しているが不備がある	レ 作成しているが不備がある
			作成していない	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 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 情報共有している
			情報共有していない	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、活用している
			作成しているが、活用していない	作成しているが、活用していない
			作成していない	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 整備している
			整備していない	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、周知している	レ 明確化し、周知している
			明確化しているが周知していない	明確化しているが周知していない
			明確化していない	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 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 全ての職員から取っている
			一部の職員から取っていない	一部の職員から取っていない
		取っていない	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 適切に収集している
		適切に収集していない	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 適切に使用している	
	適切に使用していない	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 適切な措置を講じている	
	一部適切な措置を講じていない	一部適切な措置を講じていない		
	適切な措置を講じていない	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 適切に作成している	
		一部適切ではない書類がある	一部適切ではない書類がある	
		適切に作成していない	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 役割分担を明確にしている	
		その他けん制機能を設けている	その他けん制機能を設けている	
		仕組みを設けていない	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 明確に区分している	
	明確に区分していない	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目に関し、伝票が存在するか？	レ 存在する	レ 存在する	
	存在しない	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 適切に管理している	
	適切に管理していない	適切に管理していない		
	不備の数	0	1	
	不備の合計	0	1	