

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市中スポーツセンター 評価シート

評価機関名：東京海上ファシリティーズ株式会社

平成30年1月

目次

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

評価結果の総括

※協定書等で定めるとおりの管理運営ができていない点や、協定書等での定めはないが不足していると感じられる点、加えて施設独自の取組として評価できる点などを、総括として記載しています。
協定書等で定めるとおり(標準的な水準)の管理運営については記載していません。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域及び 地域住民 との連携	<ul style="list-style-type: none"> ・0才からシニアまでの多彩な教室プログラムを年間2,700回以上実施しています ・中区文明開化ウォークラリー、中区ウォーク&健康フェスティバル、笑顔スポーツフェスタ等イベントを中区スポーツ推進委員、保健活動推進員、中区体育協会等の団体と協力して実施しました。 ・中区が推進するラジオ体操やウォーキング応援事業でスポーツ振興を図るとともに中区体育協会、各地域ケアプラザ等の区民利用施設と事業協力しています。 ・中区さわやかスポーツ普及委員会と協働して、ヨコハマさわやかスポーツ体験会や大会運営、用具の貸出し、会場提供等を行い、地域の活性化に貢献しています。 ・毎年、区内中学校の職業体験を受入れています。 ・近隣小学校の子ども達への運動指導や地域スポーツイベント等への助言、高齢者・障害者への運動指導、指導員の派遣、さらには総合型スポーツクラブとの連携・協力等、地域に根ざした活動を支援しています。 	<p>ただ単に、スポーツセンター施設を利用者に貸し出すといった発想では無く、地域および地域住民のニーズを、あらゆるパイプを駆使して吸い上げ、スポーツセンター施設と、その指導スタッフ、更には培った人脈まで投入して、全力で連携しておられます。</p> <p>指定管理者が記述しておられる数々の実績の積み重ねは、ノウハウとなり恒例化され、それを利用する方々の満足感が、更なる期待感を惹起する、良いサイクルが定着しています。</p> <p>立地条件は必ずしも利便性が高いとは見えませんが、そのハンディを十分に跳ね返して、地域のスポーツ拠点、健康増進拠点となっておられることは、高く評価出来ます。</p>
II ・ 利用者サ ービスの 向上	<ul style="list-style-type: none"> ・四半期ごとのアンケートの実施やご意見箱を設置し、その結果を検討・改善し運営に反映させることで施設満足度の向上に役立っています。その結果については回答を掲示しています。 ・営業時間の延長や当日参加教室の開催、託児サービス、レンタルロッカーの設置やスポーツ用品の販売、用具の貸出しを行い気軽にスポーツができる環境を整えています。 ・コンシェルジュを常時配置し、お客様からのご要望や質問に対応しています。また、外国語の堪能な職員を配置し外国人のお客様からも満足いただける対応に努めています。 ・トレーニング室では機器の使用方法やトレーニング方法について案内ができるように専門のスタッフを配置しています。 	<p>指定管理者記述の通り、蓄積されたノウハウを生かして、数々の利用者サービスの積み上げを見ることが出来ます。</p> <p>また更なる向上を目指して、四半期ごとのアンケートのみならず、受付カウンターに常備された『なかネコご意見ノート』によって利用者のご意見をリアルタイムで洩れなく吸い上げ記録し、館内で共有しておられる等、利用者サービスに対する新たな声を汲み取るご努力も顕著に見て取れます。</p> <p>ご意見、ご指摘を活かして、対応策を即時に徹底させるべく、独自ツールとして職員専用イントラが構築、活用されていることも、特筆されます。</p>
III ・ 施設・ 設備の 維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・施設・設備の維持管理については、年間計画に基づき鹿島建物総合管理の施設管理支援システムによる定期点検をおこなっています。 ・日常点検は、1日6回職員による巡回により特に危険性を伴う箇所については記録をとり安全性を維持しています。 ・清掃は職員がチェックリストをもとに日々巡回清掃を行う他、専門業者による定期清掃を行い外構・植栽を含め安全、衛生を維持しています。 ・利用者の使用備品については日々のセッティング時に点検し、日々の清掃では処理できない汚れ等については月1回の休館日に職員による点検、清掃を行い維持管理しています。 ・毎月施設点検日に床のワックス塗布や高所での窓拭きなど専門業者による清掃を実施しています。 ・ゴミ処理については横浜市のルールに従い分別を行っており保管場所の衛生を含め管理しています。 	<p>指定管理者記述の通り、協定書等で定められた事項を遵守しておられる他、特に項目や頻度等が定められていない設備保守管理についても、専門知識を有する業者を適切に選定して実施させており、高く評価出来ます。</p> <p>また、指定管理者と委託する業者とが役割を適正に分担し、着実に遂行する事で、良好な維持管理が行われています。</p> <p>日常のチェックリストを活用した点検も頻繁に行われており、異常発生の兆候の段階での早期把握と、迅速な対応に繋がっていると考えます。</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	<ul style="list-style-type: none"> ・危機管理基礎マニュアル、消防計画また中区防災計画に基づき対応しています。また、計画に従い避難誘導や消火訓練を実施しています。 ・緊急時対応として消防、警察をはじめ医療機関、区役所など関係機関連絡先を事務所に掲示するとともにAEDを設置しています。また、救急救命法資格者を常駐させ、心肺蘇生法の訓練を実施し緊急時に備えています。 ・設備など危険個所の確認、故障個所の有無について専門業者による毎月の定期点検を受け、日々6回以上の職員による施設巡回点検を実施し避難経路の確保やAEDの作動確認を行っています。 ・職員退出後の夜間緊急事態に備え、機械警備による監視に加え、警備会社による夜間および休館日の巡回を実施し、火災や侵入者など防火、防犯を予防しています。 	<p>多種多様な緊急事態を想定した『災害対策マニュアル(初期対応)』が作成され、周知徹底されています。</p> <p>また、事故や犯罪を未然に防止するべく、『日常点検・清掃チェックリスト』や『用具等日常点検チェックシート』に基いて点検しておられます。</p> <p>事故防止策の周知・徹底についても、『事故防止のための8か条』を制定して、活用しておられます。</p> <p>また、発生した事故対応を想定して、AEDを設置し、操作研修にも熱心です。</p>
V 組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> ・開館時間中は常時責任者を配置するとともに各部署での欠員が発生しないよう体制を整えており業務内容についてはマニュアルに基づき運営しております。 ・業務日誌、連絡板、連絡ノート等に伝達事項を記載し日々確認するとともに休館日に全体ミーティングを開催し、情報の共有化を図っています。 ・年間計画のもと業務、共通研修、所属、事業所別、階層別、専門研修に分けて各種研修を実施し、受講する際は勤務扱いとし全費用を協会が負担しています。 ・研修受講者はレポートと資料を回覧し、全スタッフへの共通理解を図っています。 ・利用のないエリアは照明を消し、冷暖房においては通年の節電を心がけ温度調整するとともに、お客様にもご協力をお願いしています。 ・体育協会本部が、中スポーツセンターの管理運営を業務をサポートしています。 	<p>長年のノウハウを『スポーツセンター コンシェルジュ・マニュアル』等を初めとする有形の資産や、完備された研修メニュー等無形の資産に結実させ、非常に安定した組織運営を実現しておられます。</p> <p>利便性を最優先した長い開館時間をカバーすべく、シフト制を取る中で、通常は不足がちなコミュニケーションを、財団内イントラネットと、所内イントラネットを併用して十二分に維持されており、所内全員の意識統一が図られています。</p> <p>始業時に、指定管理者協会独自の体操を行っておられることは、仕事への気持ちの切り替え、団結心の刺激等、数字では計れない効果を発揮しているものと思います。</p> <p>全国健康保険協会神奈川支部が制度化したかながわ健康企業宣言『健康優良企業』の認定を受けられたことも、組織を運営する意識の引き締めにつながっています。</p>
VI その他	<ul style="list-style-type: none"> ・「すべての年齢でスポーツ活動が行えるように…」区民の皆様がセンターを利用できるよう各種事業の企画や運営を行い、健康増進、スポーツ振興に努めています。 ・中区民の生涯にわたる健康づくりの支援や介護予防普及啓発のために、気軽に行えるウォーキングの教室や講座、イベントを区内全域において実施・推進いたします。 ・地域団体と協力して、各種ウォーキングイベントを開催し、正しい歩き方や楽しいウォーキングを推進しています。 ・高齢者の健康維持、介護予防の重要性の高まりを受け、高齢者向けの「はまちゃん体操」を開発し横浜市全域に普及しています。 ・環境対応製品の購入など、環境保全に向けての取り組みを積極的に進めています。 ・市民ニーズに応えるため開館時間やおよび開館日を拡大しています。 ・施設貸し出しや当日教室の料金支払いについては電子マネーや現金での当日支払いを可能としています。 	<p>高齢化社会の進展に対応して、介護予防普及啓発のために、気軽に行えるウォーキングの教室や講座、イベントを区内全域において実施し、正しい歩き方や楽しいウォーキングを指導しておられます。</p> <p>また、指定管理者団体として、高齢者向けの「はまちゃん体操」を開発して、市内全域に普及しておられることも、高く評価されます。</p>

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><地域におけるスポーツ振興事業の促進、支援の取組の内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・0歳からシニアまで多世代・多種目のスポーツ教室プログラムを開催しています。また、トップアスリートによる運動啓発イベントを行うなど、中区のスポーツ振興拠点としての役割を果たしています。 ・中区さわやかスポーツ普及委員会と連携して中区ペタンク大会、中区ウォーク&健康フェスティバル、ペタンク交流大会の運営、町内会や子ども会等への用具の貸出しや会場提供等を行い、地域の活性化に努めています。 ・近隣小学校への運動指導や区内の地域スポーツイベント等への助言を行っています。 ・高齢者・障害者団体への職員の派遣指導(かぼちやの会等)を行っています。 ・「スポーツ・レクリエーションフェスティバル」では教室参加者の発表や利用団体の日頃の練習の成果を発表する場を企画・提供しています。 ・中区老人クラブ連合会主催の「シニア大学」講師や運動会での準備運動を担当するなど高齢者の運動の支援を行っています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>事業報告書、チラシ、館内掲示物等により確認しました。</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>過去のノウハウの蓄積と、培った地域とのパイプを生かし、指定管理者記述の通り十二分に労を惜しまず取り組んでいる点は、素晴らしいと思います。 地域からも高く評価されていることが感じ取れました。</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><区、区体育協会等の関係機関及びスポーツセンター利用団体、自治会町内会等の地域団体や地域住民との交流・連携に関する取組の内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・中区民の健康づくりを目的に、中区及びスポーツ推進委員、青少年指導員と連携し、指導者講習会や地域への巡回指導を行っています。 ・中区や地域団体イベントでは体力測定会を開催し、区民への健康・体力づくりの動機づけをしています。 ・区内の地域団体へのウォーキング指導やウォーキングイベントを開催しています。 ・当館を会場とした中区体育協会の各種大会では、早朝開館を行うなど、円滑な大会運営を支援しています。また、同協会の地域貢献事業への協力や安全管理講習会での指導協力をしています。 ・地域ケアプラザ等の地域施設と連携し、高齢者や障害児対象の事業(夏休み障がい児教室等)に協力しています。 ・地域子育て支援拠点「のんびりんこ」、地域ケアプラザと子育て世代への事業の連携・協力をしています。 ・区内中学校の職場体験実習で、生徒の受け入れをしています。 	<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、事業報告書、派遣指導人数集計表等で確認しました。</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>区役所、子育て支援拠点「のんびりんこ」、地域ケアプラザ、老人クラブ連合会、中途障がい者団体の主催イベントに指導員を15回にわたり派遣して実施されており、そのキメ細かさ、大変広範囲に取り組んでおられる点、敬服いたします。</p> <p>また、乳幼児から、その親御さん、各種大会に出場する選手から中高年スポーツ愛好家、ひいては高齢者まで、全ての区民を対象としていることも、特筆されます。</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><評価で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>広く参加者を募集して地域スポーツ懇話会を組成、開催し、利用者に加え近隣住民や地域団体にも意見を求め、運営に反映しておられます。</p> <p>また周辺自治会の夏祭りの手伝いをされる等、連携は万全です。</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>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者アンケート等の実施・対応

① サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 毎四半期に実施しており、平成28年度は有効回答数509名に達しました。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 四半期毎の利用者アンケートの他、直接意見を聴取して吸い上げる場として、前述Ⅰ(2)の『地域スポーツ懇話会』の場も活用し、また受付担当スタッフは常備する専用ノートに、利用者から聴取した意見を記録しておられます。また、直接おっしゃりにくいご意見、匿名で表明されたいご意見を想定して『ご意見箱』も設置しておられます。	

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 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)> 四半期毎にリスト化された、ご意見への回答が、館内掲示されています。	
<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)> リスト化して掲示する事で、閲覧する利用者は、様々な相反する意見が存在することに気付き、納得性が高いと思います。	

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 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"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 職員ミーティング、イントラネットの掲示板等を通じて対応策を共有し、定期的に区に報告しておられます。</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 開館時間は曜日により、11時間45分から13時間45分と長く、スタッフは3シフトにて対応しており、全職員ミーティングは休館日2カ月に1回に限定されます。大きな案件は、そのタイミングを活用しておられます。 指定管理者は、この制約をクリアするため本スポーツセンター職員専用のイントラネットを構築し、抽出した課題の緊急性に応じて活用している点、よく工夫されています。</p>	

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 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"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ファイリングされ、館内通路の机の上に配置されています。</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>館内に『お客様の声』記入用紙と、鉛筆を常置し、横に回収箱を設置しておられます。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ご意見箱に、『頂いたご意見は10日以内に掲出いたします』と、迅速な対応を宣言していることは、利用者の方々の信頼感を高めています。</p> <p>また苦情や意見とは限定せずに、『問い合わせ』の形で利用者の方々のお考えをメールしていただく方法のご案内を、HPで掲載しておられます。</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><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>『お客様の声』への対応フローを所長名で館内にコーナーを設けて掲示しておられます。</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 『お客様の声』への対応フローを所長名で館内にコーナーを設けて掲示しておられます。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

※利用者から寄せられた苦情等について、その内容を記録に残しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>『ご意見箱』に投入されたご意見をリスト化する他、受付カウンターに聴取ノートを常備して聞き取り内容を記録し、また別途聴き取りメモに記入していることを確認しました。洩れなくご意見を吸い上げ、共有して対応しようという姿勢が徹底されています。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 所内イントラネットHP、『係別連絡帳』、およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 苦情内容の緊急性に依り、係別の申し送り等で対応策を共有する他、隔月全職員ミーティングや、所内イントラネットHP掲示により徹底しておられます。(例:女子更衣室入口カーテンの交換、トレーニング室のフリースペースレイアウト変更、靴べらの設置、スリッパの使用の変更、教室申込み期間の周知方法、自転車の駐輪について) また必要に応じ中区に随時連絡を入れる他、年1回の区担当者との会議でも議題としておられます。</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	
<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)> 館内のお客様の声コーナーに、ファイリングして常置してあります。 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(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	
<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)> 研修実施記録により確認しました。 <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)> 人権擁護の他、同種の研修としてノーマライゼーション／公共サービス従事者研修も、全職員を対象として行っておられます。	

(4) 利用者支援業務(トレーニング室)

①初回利用時に健康調査の問診を行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 『利用者調査票』という名称の問診票を確認しました。 <行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>希望者には、目的に合わせたトレーニング・メニューを作成していることも、良いサービスと思います。</p>	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場にて確認致しました。指導員用の指導マニュアルも活用されています。 <実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>各トレーニング機器に、使用法説明が付けられていました。 また、横浜市体育協会の研修を受けた指導員が常時1名以上在室し、必要に応じて声掛けし、説明を行っておられます。</p>	

(5) 託児サービス事業

①託児サービスを行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 四半期毎に発行する教室紹介チラシに、託児サービス提供教室を明示にておられます。 <行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>現状では週1回2時間に留まる託児サービス専用室の準備は稼働率の観点から困難な中で、研修室を繰り返し等、ご苦勞を感じます。</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><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)> 四半期毎に発行する教室紹介チラシに、各々の対象年齢層が明示されています。 <網羅していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 多忙な現役世代年齢層の拡大に対応して、教室の申し込みにあたっては事前受付だけでなく、当日申込OKの教室も拡大しておられます。 (定期教室:57、当日受付教室:13、イベント:11)</p>	

②スポーツ教室事業は多様な種目を網羅しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している	<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している
<input type="checkbox"/> 網羅していない	<input type="checkbox"/> 網羅していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 四半期毎に発行する教室紹介チラシに、多種多様なプログラムが紹介されています。 <網羅していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 各教室の参加率等を四半期毎に確認しながら、お客様のニーズも参考に、定期的に入れ替えを実施することで、多様性は一層進展していることが伺えます。 また、夏休みに対応して各種のキッズプログラムが開催されたり、学校の体育授業を意識した跳び箱やマット運動、鉄棒、駆けっこ、縄跳び等のイベントを開催されておられます。</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><設定内容について記述して下さい。(100字以内)> 曜日別、部屋別使用スケジュールを参照し、団体利用、個人利用、教室利用の配分は、承認された枠で実施されていることを確認しました。 <設定していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></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>	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングにより、リピーターを除き無抽選受付する事で、初心者が優先されている事を確認しました。 <行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>抽選システムはコンピュータ・システムに組み込まれており、公平性は担保されています。 また、教室申込専用のハガキ用紙を配付し、申込しやすくしておられます。</p>	

(7) 広報・PR活動

①広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・教室事業では、応募状況を踏まえながら広報媒体を使い分けています。定期的な情報は『広報よこはま』中区版や新聞折込ちらし(年4回)にて発信し、イベントPRやタイムリーな空き状況・募集状況は、ホームページや情報サイトを有効活用しています。子ども対象教室は、区内全ての小学校に生徒数分(約5,200枚)を配布しています。 ・ホームページはスマートフォン対応です。室場の空き状況や駐車場の混雑情報を原則、毎日更新しています。また、当館は外国の方の利用も多いことから英語での案内を行っています。 ・中スポーツセンターオリジナル Mascot「なかネコ」をPRキャラクターとして広報に活用しています。 ・ロビーや壁面をPRスペースとして有効活用するほか、サークル情報コーナーを設置し、スポーツを通して仲間づくりを支援しています。 ・中区体育協会およびスポーツ推進委員の広報誌にトレーニング室の広告を掲載しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>折り込みチラシ、『広報よこはま』にて、指定管理者記述を確認しました。 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価で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>折り込みチラシには相応の費用負担が必要となりますが、来館者に留まらずに広く利用者を拡大する観点から、各家庭に直接働きかけておられる点は、高く評価できます。また、新聞未購読者を想定して、『スポーツよこはま』にも情報を提供されておられることも、良いことです。</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><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員による元気でさわやかな挨拶と笑顔を心がけ、電話は3コール以内に受け、施設名及び職員名を名乗るようにしています。 ・受付カウンター周辺を総合案内所として機能させ、トレーニング室利用から物販・レンタル情報まで、初めて来館される方にわかりやすい案内ができるよう職員教育及び掲示などで工夫しています。 ・各時間帯の入れ替わり等の混雑時は2人態勢で受付にあたります。 ・全員顔写真入りの名札と制服(ジャージ)を着用し、一目で施設の職員とわかるようにしています。 ・副所長を接遇トレーナーとして、定期的に接遇研修や全員ミーティングを実施するほか、OJTを行っています。 ・日本語以外でもお客様が気軽にご利用いただけるよう外国語(英語)に堪能な職員を配置しています。 ・区内公共施設情報や周辺スポーツ施設、団体情報などのインフォメーションをタブレット端末を用いて説明しています。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>タブレットの活用や、外国人対応等々、多数の同種施設を指定管理運営する横浜市体育協会様のノウハウを駆使した、高水準の接遇対応が定着しています。また職員の方々がご自身の役割を限定せず、相互に有機的に連携しておられるように感じました。</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><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・体育室、研修室などの室場別、時間帯別に日々利用人数を集計し、毎月、四半期、年間実績を集計・分析しています。 ・お客様満足度アンケートを年4回行い、結果はグラフ化して分析しています。要望・課題など自由に記述できる欄を設け、生の声を聴き業務や運営に反映しています。また、別途教室参加者アンケートは教室講師と共有し、プログラム等の改善に役立てています。 ・お客様から直接いただいた意見やご意見箱(1階ホール設置)は、職員全員で共有するよう事務所内イントラネットに掲示板を設け、回答も掲示しています。 <p>ご意見箱は毎日回収し、緊急を要する案件については、緊急職員ミーティングで対策を協議し、迅速かつ的確に対応し業務へ反映しています。</p> <p>ご意見とその対応は、中区及び体育協会本部に毎月報告しています。</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>今後はアンケート等を集計するに留まらず、集計結果を分析し、更なるサービス向上に繋げていく工夫をこらすことが出来ると、更に良いと思います。</p> <p>また、利用者マナーへの同種複数のご批判などに対しましては、対策を見直して、効果を引き上げる余地もあるかと思えます。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>事務所内イントラネットを独自に構築しておられ、十二分に活用されておられます。</p> <p>また指定管理者記述の通り、個別の要望等は洩れなく抽出して対応されておられますし、集計も取られており、利用者サービスに関する十分なお客様評価を確立していると考えます。</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)>

開館時間を、従来の09:00～21:00から、7:30～21:00や、09:00～23:00に拡大したことは、利用者ニーズを的確に捉えておられます。

これに限らず、サービスとしてやれることは全て尽くされておられるように感じられました。

<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)>

多数掲示物が館内に分散し掲示されており、必要な情報を確実に伝える観点からは、やや見つけにくいように感じられます。情報を種類別に掲示されてはいかがでしょうか？既に利用料は低額ですので、利用回数増大を狙うプリペイド・カードやポイントカード・キャンペーン等割引コストは、未利用客を取り込む宣伝費に振替えてはいかがでしょうか？

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)> 協定書、提案書、事業計画書等の指定管理者からの申告にも、また『第三期指定管理者業務の基準 横浜市中区』や『維持保全の手引 横浜市建築局』等の市側の規定にも、特に日常保守管理や定期点検の項目、頻度等は明定していませんが、指定管理者は委託先業者の支援を得て、『年間作業予定および実施表』として自主的に年間計画を立て、実施しております。	

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)> 日常清掃は指定管理者自身が行い、実施記録はわかり易い『日常点検・清掃チェックシート』により、チェックしております。また定期清掃は委託先業者が行い、実施報告が整理して保管されています。『日常点検・清掃チェックシート』は省力化されており、とても良く出来ています。	

(2) 備品管理業務

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

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

②スポーツセンター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>『物品管理簿』にて管理されており、受入れ、払い出し記録も、きちんとアップデートされています。</p>	

③利用者が直接使うスポーツセンターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>トレーニングマシンはメーカーによる定期点検が実施されており、現場にて確認しましたが、特に損傷はありませんでした。</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)>	
定期的なゴミ回収の記録は取られていないが、ゴミ庫は大変清潔かつきれいに維持されていることが、現場にて確認出来ました。	

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 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)>	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常清掃は、職員自らチェックリストをもとに、館内外を1日6回以上の点検を行い、安全面、衛生面を管理しています。また、大会開催時は、主催者に体育室・ロッカートイレ等清掃状況の確認をしてもらっています。 ・各フロアのモップは定期的に交換し、お客様に気持ちよくお使いいただけるよう気を付けています。 ・樹木の剪定・除草は、専門業者による定期的なメンテナンスを行い、景観美化に努めています。 ・建物・設備機器のメンテナンスは、設備協力会社との包括的な契約を締結し、ファシリティ・マネジメント体制を強化しています。職員巡回中に異常を発見した場合、小破の故障など職員がすぐに対応可能なもの以外は、直ちに設備協力会社が駆けつけ対応します。法定点検の他、設備協力会社による巡回点検を行い安全・衛生管理を徹底しています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>『日常点検・清掃チェックシート』により確認</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>大変高い頻度での点検を実行しております。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者本位の観点から、事業計画に織り込んでいなかった第一体育室の床面塗り直し70万等の費用を投入したり、コストを負担して設備管理委託先業者による建物劣化診断を実施して、中区に報告する等、万全の維持管理を行っていると考えます。</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>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>『災害対策マニュアル(初期対応)』が作成され、種々の緊急事態想定を場合分けした文書が備わっています。指定管理者団体のノウハウが、活かされています。</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><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p style="text-align: center;">機械警備 その他(具体的に: 夜間の巡回警備)</p> <p><協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>事業計画書の通りに実施されていることが確認出来た他、広い意味で地域住民の防犯にも資するべく、中区加賀町警察の講師による高齢者向けの防犯講話を実施しておられました。</p>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><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)> 保管場所を現認しました。</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>鍵へのアクセスを厳格に管理する事と、互いに補完しあう職員が、施錠された部屋、施錠された棚に迅速にアクセスして職務を遂行する事は、相反する方向性でありご苦労されるところかと推察いたしますが、適切なバランスを維持しております。</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><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>チェックリストを活用し、1日最多箇所は6回の巡回を実行しておられ、実施記録も整備されています。また更衣室入口には防犯カメラも設置する等、牽制効果も図られておられます。不審者発見時の対応もルール化し、ソフトな対応を心掛けられているとのことでした。</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	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
『用具等日常点検チェックシート』により、損傷の可能性のある用具を特定した日次点検を、『日常点検・清掃チェックシート』において、設備関係の不具合の日次点検を実施しておられます。2台の血圧計が設置され、高齢者対象教室では事前健康チェックとしての問診を行い、また熱中症対策として扇風機を設置し、熱中症予防啓発ポスターやWBGT指標(暑さ指数)も掲示しておられます。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
『事故防止のための8か条』の趣旨徹底と、『用具等日常点検チェックシート』、『日常点検・清掃チェックシート』の内容再確認について、9月26日に研修が行われています。	
<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)>	
『事故防止のための8か条』を制定して、職員従事者へ徹底しておられます。また、自施設だけでなく他の体育施設との情報共有もおこなっておられます。情報内容はスタッフ全員へ回覧されています。	

(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)>	
毎日、電池残量を確認していることが日誌に記録されています。	

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)>	
研修実施記録に、AED操作研修も含まれていました。	
<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)>	
全職員に加えて、教室の講師や、地域団体の方々等も対象にしておられました。 また、著名アスリートの方をお迎えしたスポーツ教室と組み合わせて、日本AED財団の後援、AEDメーカーの協力を得ての無料AED啓発イベント『いのちの教室』の開催も、高く評価出来ます。	

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 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)>	
『事故・緊急時の対応』研修を、常勤・非常勤職員および教室指導者に対して実施されています。	
<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)>	
毎月行われる、各所長を集めた所長会で、事故事例の紹介と対応策が取り上げられ、その議事録をイントラネットで全職員に伝えておられます。	

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 checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している
<input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場にて確認しました。</p> <p><体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>マニュアルが作られているだけでなく、対応訓練も実施されていることを、確認しました。</p>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>各室や廊下には、避難ルートが掲示されています。 避難訓練は、ご利用者の参加も求める1回を含めて、年二回実施され、またそのための研修も行われています。</p>	

(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)>

中区民を優先して職員採用し、緊急時に即応し易くされておられます。

また、自衛消防隊の掲示、大雨・強風・光化学スモッグ等の警報・注意報や電車運行停止の掲示等、利用者の皆様との情報共有にも意を用いておられます。全教室/イベント参加者を対象とした傷害保険への加入も、有事に心強いところです。

<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)>

緊急時対応の訓練の頻度を更に増やすことは、有効です。

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①スポーツセンターの開館時間中は、常時1名の責任者が配置されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 配置されている	<input checked="" type="checkbox"/> 配置されている
<input type="checkbox"/> 配置されていない	<input type="checkbox"/> 配置されていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 『職員勤務割振表』により確認しました。</p> <p><配置されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>週7日間、最も長い開館時間の曜日は14時間に達するため、統括責任者の所長に加えて、他の正規職員が職務を代行する形式で、常に責任者が配置されています。</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><協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③協定書等のとおり開館しているか？

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

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

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

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 type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)> 館内ポスターにて、閲覧できることを告知しています。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
指定管理者協会、施設内、外部研修などで構成される『職員研修計画・スケジュール』にて、年間で管理されておられます。	

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)> 『職員研修計画・スケジュール』にて確認しました。	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 『危機管理研修』を初めとして複数のプログラムが、全職員を対象として行われていることを確認しました。	
<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)>	

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
<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)> ・当協会の年間研修計画に基づき、職員のスキルアップや個人情報保護などの共通研修、所属、事業所別、階層別、専門研修に分けて研修を実施しています。 ・職員研修は協会職員イントラネットにて1ヶ月以上前に通知し勤務調整受講しています。 ・職員が講師として実施するものや外部講師を招いて実施するもの、外部機関への研修にも積極的に参加しています。 ・受講は勤務扱いとし、費用、交通費を含み全て協会が負担します。 ・施設内研修は、全員が参加しやすい月1回の施設点検日(休館日)に実施しています。 ・アルバイト対象研修については、接遇・人権・業務・個人情報保護・心肺蘇生法など共通認識、安全面の強化につながる研修を実施しています。また、参加できないスタッフについては資料を回覧し、全員の共通理解を図っています。	<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)> ヒアリングにより確認しました。 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 休館日の有効活用や、イントラネットの活用、参加費用の負担等、万全の環境作りが伺えます。

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している
<input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングにより確認しました。</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設代表者が受講した研修も、施設内研修を行ったり隔月のミーティングで発表する等で共有されています。</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><活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>全28ページに及ぶ『スポーツセンター・コンシェルジュ・マニュアル』が指定管理者で作成されており、研修でも活用される他、カウンターに常備もされており、万全です。</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"> ・施設点検日に全体研修を実施し、参加できないスタッフは資料を回覧し、全員の共通理解を図っています。特に、緊急時に備え、心肺蘇生法・AED、避難誘導・消火訓練等を徹底しています。 ・各担当部署別連絡ノートや職員連絡板を活用し、共通認識を図るようにしています。 ・事件・事故・トラブル等については発生や対応方法を記録し職員が日々確認するようにし情報を共有しています。 ・教室指導者連絡ノートや指導日誌を記載し教室指導者との情報の共有を図っています。 ・目標管理シートの活用やスタッフとの定期面談で個人の業務についてPDCAを実施しています。 ・「苦情・要望・事故発生対応報告」を集約し、体育協会で情報を共有し施設運営に役立てています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>指定管理者記載の取組みについて、記録にて確認しました。</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>多数を常時受け入れる大きな本施設を、少数で効率的に運営する必要上、求められる資質は高く、欠かせない情報は非常に多いものと推察され、指定管理者のノウハウの集積が大きく活かされていると、高く評価できます。</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 checked="" type="checkbox"/> 整備している
<input type="checkbox"/> 整備していない	<input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<p><整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>『中スポーツセンター 個人情報管理台帳』が整備され、台帳という名称ながら、個人情報の取扱いルールが具体的に、かつ詳細に明定されています。</p> <p>協会は、プライバシーマークも取得されておられます。</p>	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない	<input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない
<input type="checkbox"/> 明確化していない	<input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<p><明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>全ての職員のみならず、パート・スタッフを含めて研修を受講していることを、『個人情報保護に関する研修受講記録』により確認出来ました。</p>	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p><一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>契約書そのものに、個人情報保護の誓約文言を組み込み、全員から取り付けていることは、評価できます。</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><適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>個人情報の取得が不可欠な場合に限定して、不可欠な範囲で、情報を取得しており、またその場合にも「個人情報の取り扱いについて」との一文を表示して利用目的を明示しており、万全です。</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><適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「個人情報の取り扱いについて」との一文を表示して目的外に使用しないことが明記されており、また実際の取扱いについては、情報の取得とその使用フロー&リスクを予め想定した「リスク評価表」が作成され、徹底されておられます。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 『個人情報受領等記録簿』等を確認しました。 <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 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はもちろんのこと、事務局との情報授受に当たっては『個人情報受領等記録簿』が使用されており、また年1回の個人情報内部監査と年2回の自主点検も行われています。	

(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 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)> 費目別に収入し記録できるよう、現金收受機が設置されており、売上日報が作成され、所長が最終確認しておられます。	

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)> 責任者は所長であり、出納係は最終退所者との役割分担をヒアリングしました。 <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
現金收受機の開閉鍵を当該機取扱業者のみが保管する仕組みは、効果的です。 収納金額と売上日報とを協会本部でチェックする仕組みも、牽制効果があります。	

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)> ヒアリングにて確認しました。 <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 分別し、何れも施錠箇所(金庫と所長抽斗)に格納されていることを、現場にて確認しました。</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・照明は、事務所、ロビー等においては30%~50%程度の点灯、使用していない照明の消灯を積極的に行っています。 ・給水量を絞る等の施設管理者としての取組の他、節水への協力を掲示するなどの啓発を行っています。 ・各室場に室温計を設置し、冷暖房の設定温度を調整しています。 ・電話回線は、体育協会事務局と施設を結ぶインターネット回線電話を導入し通信経費を削減しています。 ・事務所内での裏紙利用を徹底し、さらにプリントミスや過度な印刷をしないよう各職員に注意喚起をするとともに事務用品全般の削減にも努力しています。 ・当財団管理施設で使用する消耗品等は本部で入札を行い一括購入することで、スケールメリットを活かした経費削減を図っています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングにより確認しました。</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>指定管理者記述の通り、出来ることは全て実行しておられると考えます。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>始業時に、指定管理者協会独自の体操を行っておられることは、気持ちの切り替え、団結心の刺激等、効果を發揮しているものと思います。</p> <p>また、全国健康保険協会神奈川支部が制度化したかながわ健康企業宣言『健康優良企業』の認定を受けられたことは、組織運営上、有形無形の効果を發揮しているものと思います。</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>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・よこはまウォーキングポイントや中区ウォーク&健康フェスティバルやハローよこはま等の中区全体規模のイベントへ協力しています。 ・地域の健康づくりに役立つラジオ体操やウォーキング・ランニングの応援事業等、運動・スポーツの振興を、スポーツ推進委員、青少年指導員、保健活動推進員など区の主たる団体と連携し、協力しています。 ・各地域ケアプラザ等の福祉施設や地域子育て支援拠点「のんびりんこ」とも連携しています。 ・中区さわやかスポーツ普及委員会と協働して、横浜市推奨の『さわやかスポーツ』体験会や大会の運営、町内会や子ども会等への用具の貸出し、会場提供等を行い、地域の活性化に努めています。 ・近隣小学校への運動指導や地域スポーツイベント等への助言、地域の高齢者・障害者への運動指導、地域指導者の発掘・養成、さらには総合型スポーツクラブの活動支援等、区の福祉保健計画につながる活動をしています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングと、HP上の告知等で確認しました。</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>指定管理者記述の通り、まさに地域の健康づくりの拠点として、多方面に活躍されておられます。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・スポーツセンター本来の機能に加え厚生労働省の運動型健康増進施設の認定及び指定運動療法施設の指定を受けています。 ・医師会と連携し無料スポーツ医事相談を開催しています。 ・中区民の健康作りにラジオ体操イベントを開催、リーダー養成、巡回指導の他、ラジオ体操普及に努めています。 ・料金支払いに電子マネーやクレジットカードを導入し、お客様の利便性を高めています。 ・救命講習会や振込め詐欺対策講座など安全や防犯・防災に関わる講習会を開催し、減災行動を推進しています。 ・ラブラドール募金やペットボトルキャップ回収によるワクチン募金協力、スポーツGOMI拾いへの参加など社会貢献活動を推進しています。 ・東京2020オリンピック・パラリンピック開催に向け、トップアスリートによるスポーツイベントを行う他、区制90周年、開館25周年に記念イベントを開催し、賑わいを創出しています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングと、HP上の告知等で確認しました。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>高齢化社会の進展に対応して、介護予防普及啓発のために、気軽に行えるウォーキングの教室や講座、イベントを区内全域において実施し、正しい歩き方や楽しいウォーキングを指導しておられます。</p> <p>指定管理者団体として、高齢者向けの「はまちゃん体操」を開発して、市内全域に普及しておられることも、高く評価されます。</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>

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

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック		
II. 利用者サービスの向上	1) 利用者アンケート等の実施・対応	①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？	レ 年1回以上実施している	レ 年1回以上実施している	レ アンケート	
			実施していない	実施していない	その他	
		②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している		
			課題を抽出していない	課題を抽出していない		
			特に課題がない	特に課題がない		
		③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している		
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない		
			対応策を実施していない	対応策を実施していない		
		④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している		
			公表していない	公表していない		
		2) 意見・苦情の受付・対応	①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？	レ 情報提供している	レ 情報提供している	
				情報提供しているが、一部不備がある	情報提供しているが、一部不備がある	
	レ 情報提供していない			情報提供していない		
	②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？		レ 設置している	レ 設置している		
			設置していない	設置していない		
	③苦情解決の仕組みがあるか？		レ 仕組みがある	レ 仕組みがある		
			仕組みがない	仕組みがない		
	④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？		レ 周知している	レ 周知している		
			周知していない	周知していない		
	⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？		レ 記録している	レ 記録している		
			記録していない	記録していない		
			苦情等が寄せられていない	苦情等が寄せられていない		
	⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？		レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している		
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない		
			対応策を実施していない	対応策を実施していない		
	⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？		レ 公表している	レ 公表している		
			公表していない	公表していない		
	3) 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)	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) 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	レ 行っている		
			行っていない	行っていない		
	②利用者が快適にトレーニング機器を使えるよう、利用方法や注意事項に関する説明を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している			
		実施していない	実施していない			
	5) 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	レ 行っている		
			行っていない	行っていない		
	6) スポーツ教室事業	①スポーツ教室事業の対象者は、各年齢層を網羅しているか？	レ 網羅している	レ 網羅している		
			網羅していない	網羅していない		
		②スポーツ教室事業は多様な種目を網羅しているか？	レ 網羅している	レ 網羅している		
			網羅していない	網羅していない		
③スポーツ教室の設定数等を、優先利用枠の範囲内で設定しているか？		レ 設定している	レ 設定している			
		設定していない	設定していない			
④初心者の市民(在勤・在学を含む)を優先する抽選方法や往復ハガキスタイルの申込方法を行っているか？		レ 行っている	レ 行っている			
		行っていない	行っていない			
不備の数			1	0		

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
Ⅲ・施設・設備の維持管理	基 づ く 1 協 定 書 の 遂 行 に	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
			レ 協定書等のとおり管理していない	レ 協定書等のとおり管理していない
		②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない
	2 備 品 管 理 業 務	①指定管理者所有の備品と区別した、スポーツセンター(市所有)の備品台帳があるか？	レ ある	レ ある
			レ ない	レ ない
		②スポーツセンター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？	レ 揃っている	レ 揃っている
			レ 揃っていない	レ 揃っていない
	③利用者が直接使うスポーツセンターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？	レ 安全性に関わる損傷等がない	レ 安全性に関わる損傷等がない	
		レ 安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がある	
	3 理 業 務 施 設 衛 生 管	①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
			レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない
②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？		レ 適切に分別している	レ 適切に分別している	
		レ 適切に分別していない	レ 適切に分別していない	
不備の数			0	0
Ⅳ・緊急時対応	対 応 1 緊 急 時 の 仕 組 み	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ 作成している	レ 作成している
			レ 作成していない	レ 作成していない
	2 防 犯 業 務	①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない
			レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設
		②鍵を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
	レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない		
	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	
		レ 定期的に行っていない	レ 定期的に行っていない	
		レ 定期的に行っていない	レ 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
			レ 一部チェックに不備がある	レ 一部チェックに不備がある
		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 チェックしていない	レ チェックしていない
			レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
	レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない		
	レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない		
	4 事 故 対 応 業 務	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
			レ 設置していない	レ 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
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
レ 研修を実施していない			レ 研修を実施していない	
レ AEDを設置していない		レ AEDを設置していない		
③その他事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)		レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
		レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	
レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない			
④事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ 体制を確保している	レ 体制を確保している		
	レ 体制を確保していない	レ 体制を確保していない		
5 防 災 業 務	①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？	レ 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	
		レ 評価対象施設だが、作成していない	レ 評価対象施設だが、作成していない	
		レ 評価対象外施設である	レ 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	
		レ 実施していない	レ 実施していない	
不備の数			0	0

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
V	① 業務の体制	①スポーツセンターの開館時間中は、常時1名の責任者が配置されているか？	レ 配置されている 配置されていない	レ 配置されている 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 協定書等の職員体制をとっていない	レ 協定書等の職員体制をとっている 協定書等の職員体制をとっていない	
		③協定書等のとおりに開館しているか？	レ 協定書等のとおり開館している 協定書等のとおり開館していない	レ 協定書等のとおり開館している 協定書等のとおり開館していない	
		④事業計画書・事業報告書を公表しているか？	レ 公表している 公表していない	レ 公表している 公表していない	
	② 有をを図るための取組 職員の資質向上・情報共	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 作成しているが不備がある 作成していない	レ 作成しており不備がない 作成しているが不備がある 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 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	
		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 情報共有していない	レ 情報共有している 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 作成しているが、活用していない 作成していない	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 整備していない	レ 整備している 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 明確化しているが周知していない 明確化していない	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 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	
	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 一部の職員から取っていない 取っていない	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 取っていない	
	⑤個人情報を収集する際に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 適切に収集していない	レ 適切に収集している 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 適切に使用していない	レ 適切に使用している 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 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	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 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 一部適切ではない書類がある 適切に作成していない	レ 適切に作成している 一部適切ではない書類がある 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 その他けん制機能を設けている 仕組みを設けていない	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 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 明確に区分していない	レ 明確に区分している 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 存在しない	レ 存在する 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 適切に管理していない	レ 適切に管理している 適切に管理していない	
	不備の数			1	0
	不備の合計			2	0