

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市栄公会堂・スポーツセンター  
公会堂・スポーツセンター合築施設  
評価シート

評価機関名：株式会社フィールズ

令和6年11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	<ul style="list-style-type: none"> <li>○多世代対象74種のスポーツ教室の実施。</li> <li>○区民還元自主イベントの実施(年2回)のほか、栄区さわやかスポーツ普及委員会や区スポーツ協会との協働によるスポーツイベントの実施。</li> <li>○栄区さわやかスポーツ普及委員会への協力。</li> <li>○区福祉保健課と連携し「パラフェスタ♥さかえ」の実施。</li> <li>○地域のスポーツ指導者の育成支援。</li> <li>○競技団体等の大会利用者に対する円滑な大会運営の協力。</li> <li>○中学校職業体験、インターンシップ等の受け入れ。</li> <li>○区民施設と連携した「栄区スタンプラリー」の実施。</li> <li>○栄区民ロードレース大会、栄区中学校対抗駅伝大会への協力</li> <li>○子育て世代へのサービスとして市子育て家庭支援事業「ハマハグ」への登録、区内保育室と協働による託児サービスの実施。</li> <li>○栄区文化協会と連携した文化教室・事業の実施。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・多世代の方向けの教室を多彩に展開している点が評価されます。おおよそ74種の教室を開催しています。特にお客様アンケートなどから要望があり「良い一日は良い朝から♪」として開催している日曜開催のモーニングヨガは毎回多くの参加があり好評です。</li> <li>・地域のスポーツ指導者育成支援にも取り組んでいて可能な限り地域で登録されている指導者に講師を依頼しています。長く地域とつながり地域住民との関係性が深められています。</li> <li>・地域の団体や行政と連携して多くの講座を開催しています。子育て世代にも参加しやすいように横浜市子育て支援事業「ハマハグ」に登録し区内保育室と共同で託児サービスを実施しています。</li> </ul>
II ・ 利用者サ ービスの 向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>○お客様アンケートの分析による改善。</li> <li>○HP、館内に、ご意見を聴取できるスペースを設置し、改善方法や回答を速やかに返信または掲示。</li> <li>○広報よこはま、区内公共施設へのチラシ配架、近隣小学校へチラシの配布依頼、近隣住民へのポスティングのほか、自治会回覧での周知の実施。</li> <li>○本郷台駅前にてスポーツセンター・公会堂自主事業PRチラシの配布実施。</li> <li>○HPやSNSを活用したこまめな情報発信。</li> <li>○インターネットによるスポーツ教室の申込およびクレジット決済の実施。</li> <li>○Inbodyによる体組成測定の実施。</li> <li>○株式会社マクニカと協働し、高齢者向けフレイル体力測定会を開催。</li> <li>○接遇基本マニュアル及びコンシェルジュマニュアルに基づく、職員研修の実施。</li> <li>○タブレット端末による利用案内の実施。</li> <li>○お客様のご意見は施設職員の他、所長会で情報共有。</li> <li>○区指定管理者連絡会、公会堂館長会議に出席し、施設運営に関する情報の共有。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様アンケートを全体(年2回)、さらにイベント実施後にもアンケートを実施しています。館内には意見箱の設置もあり、またホームページからも要望を受け付けています。このように日頃から広くお客様の要望を伺っていく姿勢があります。アンケート結果については結果を分析し課題を抽出し対応策を検討しています。キャッシュレス決済やインターネットによる教室の申し込みなど利用者サービスの向上に努めています。</li> <li>・地域住民への周知方法として近隣住民へのポスティング、本郷台駅前にてスポーツセンター・公会堂自主事業PRチラシの配布実施、広報よこはま、区内公共施設へのチラシ配架、近隣小学校へチラシの配布依頼、自治会回覧など多様な方法で展開しています。特にホームページは内容に工夫が凝らされ見やすいレイアウトになっています。</li> </ul>
III ・ 施設・設 備の維持 管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>○日常管理では、館内及び建物外回りは1日6回、職員が巡回し、敷地内などの安全確認を日常点検チェックシートに記録。</li> <li>○1日1回以上、建物周囲のゴミ拾いの実施。</li> <li>○利用者に、モップ掛け等の協力及びゴミの持ち帰りの依頼掲示。</li> <li>○月1回、ケイミックスパブリックビジネスによる定期清掃の実施及びその際の職員による立会・確認。</li> <li>○年2回低木の刈込み、除草などの植栽管理の実施。</li> <li>○設備、機器破損等に対する、グループ共同事業体による実施体制の整備。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日常や定期的設備及び清掃管理は、チェックシートや「施設管理計画・実績表」などで確認し協定書に基づく業務を行っています。</li> <li>・床のワックスがけや高所の清掃なども、共同事業体の専門部署に依頼し、設備機器の破損等に対処が困難な物は、随時対応できる体制を整えています。また、設備の劣化診断に基づき、修繕計画を作成して検討し、順次対応しています。</li> <li>・外構は、毎日のゴミ拾いや年2回低木の刈り込み、除草などを行い、ボランティアが、さんぼみち前の植栽管理を行い美観を保っています。道具の出し入れが必要な体育館の入れ替え時は、開始時間に配慮しつつ床面の損傷や備品、用具が使えない等が無いよう注意を払っています。</li> <li>・更衣室とシャワールームを利用できる「ウォーキング・ランニングステーション」の施設利用促進と併せて、ウォーキングマップを館内に掲示し区民の活動を推進しています。</li> </ul>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 緊急時対応	<p>○非常時に備えた緊急時マニュアルの作成。</p> <p>○夜間等職員不在時についても万全を期すため、巡回及び機械警備の導入。</p> <p>○鍵の厳重な保管・管理。</p> <p>○定期的な施設内の巡回、防犯カメラの随時確認による防犯活動及び防犯カメラの録画機能の付設。</p> <p>○職員全員による心肺蘇生法及びAED操作研修の実施。</p> <p>○AEDは、誰もが持ち出せるよう、ロビーや事務所入口付近に設置。</p> <p>○横浜市消防局から応急手当普及員の認定を受けた職員の配置。</p> <p>○参集訓練及び火災等の発生時を想定した避難訓練の実施。</p> <p>○区民の初期避難拠点として、災害対策品や防災備品、食糧を自主的に備蓄、また、災害対応型自動販売機を設置。</p> <p>○消防法に規定する防火対象物点検の実施。</p> <p>○消防計画の策定及び自衛消防組織の作成。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・勤務形態に関わらず全員を対象に、情報漏洩事故の警鐘を考慮して「個人情報保護」研修を行っています。また、勤務上身近に起こることを想定して「頭部外傷が発生したら」の資料を回覧し理解を深めています。</li> <li>・法人の所長会議で報告された、他施設で発生した事故事例をヒヤリハット資料としてまとめた「共有事項(苦情・要望)」を回覧して職員間で共有し再発防止に努めています。</li> <li>・消防計画に基づき自衛消防隊を組織しています。横浜市消防局から応急手当普及員の認定を受けた職員を配置し、全スタッフ対象の消火訓練・避難誘導訓練と常勤職員対象の参集訓練を行い備えています。</li> <li>・災害時の区民の初期活動拠点として行政から支給される災害対策品や防災備品、食糧に加え、自主的に職員用のヘルメットや栄養缶などを備蓄しています。災害時対応の自動販売機を設置しています。</li> </ul>
V ・ 組織運営及び体制	<p>○年間研修計画に則り、内外への研修に指定管理者の負担で参加。</p> <p>○外部機関と契約し、ビジネススキルの向上を目的とした研修を、職歴に合わせて受講。</p> <p>○健康運動指導士、応急手当普及員、体育施設管理士、初級パラスポーツ指導員などの有資格者の配置および、指定管理者によるその取得費用の負担。</p> <p>○集合研修受講者による資料回覧やOJTによる、職員の資質向上。</p> <p>○目標共有シートの活用による職員の意識向上。</p> <p>○業務日誌、連絡ノート、ジョブツールの共有伝言板等による業務引き継ぎ、回覧による情報の共有。</p> <p>○プライバシーマークの取得、その規定に則った個人情報の取扱と、全職員に対する年1回の研修実施。</p> <p>○照明の点灯調整やトイレの自動洗浄の導入による節電、節水の実施。</p> <p>○修繕計画の策定及び点検の実施による修繕費の低減。</p> <p>○消耗品等の一括購入による経費削減。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・計画を立て内部・外部の研修を実施し、資格取得研修への参加を促し職員の育成に努めています。</li> <li>・「個人情報を適切に管理している」と評価された「プライバシーマーク」を取得し、その規定に沿った取扱いをしています。</li> <li>・空調機のフィルター清掃や企業体規模の優位性を活かした消耗品等の一括契約、講堂舞台のオペレーションを有料にし受益者負担により委託料を削減するなどして経費を節減しています。</li> <li>・舞台上で楽器演奏とフラダンスの競演を行うなど、合築施設を活かした多種多様な企画をして区の文化・スポーツの拠点となるよう努めています。</li> </ul> <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報の取扱いに十分配慮し、定期教室募集のパンフレットへ詳細に記しています。文字が小さく読み難い為、募集応募ハガキへの明示も含め、ひと工夫して使用目的を示すことを提案します。</li> </ul>
VI ・ その他	<p>○栄区内就労継続支援B型事業所「かつら工房・サンライズ」による就労支援のためのパン販売の実施。</p> <p>○栄区の運営方針に沿ったスポーツ振興を実施。</p> <p>○健康福祉局の「優待施設利用促進事業」への協力として、毎月2回、高齢者を対象に当日受付プログラム及びトレーニング室利用料金の割引を実施。</p> <p>○ウォーキング・ランニングステーションとしての利用提供の他、ウォーキングポイント事業協力として、歩数計受付窓口とリーダーを設置。</p> <p>○総合型地域スポーツクラブさかえスポーツクラブの事業に協力。</p> <p>○指定運動療法施設、健康増進施設として、横浜スポーツ医会と協力した無料のスポーツ医事相談を実施。</p> <p>○鑑賞事業・自主制作公演の開催。</p> <p>○ボランティアの方々にご協力いただき、「さんぽみち」前植栽管理の実施。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・横浜市の政策に沿って指定運動療法施設、健康増進施設として、横浜スポーツ医会と協力した無料のスポーツ医事相談を実施し、さらにリハビリスポーツにも力を入れています。近隣の栄共済病院のリハビリスタッフとの勉強会や情報共有もしています。</li> <li>・内部研修をはじめ外部による資格取得研修などへの参加を促し職員の育成に努めています。</li> <li>・ウォーキング・ランニングステーションとしての利用提供の他、よこはまウォーキングポイントの歩数計リーダーを受付窓口を設置し、地域住民の健康増進に力を入れています。</li> <li>・講堂に予約が入った場合、特に初めての団体の場合は丁寧に説明し、申請時または打合せ時に利用者のニーズ(例: 昼食を取る場所・練習する場所など)を確認し実際の手順を整え利用いただけるように努めています。</li> </ul>

# I. 地域及び地域住民との連携

## (1) 地域及び地域住民との情報交換

①地域におけるスポーツ振興事業の促進や支援において、どのような取り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>○幼児から高齢者まで多世代の区民ニーズを考慮した74種の教室を開催。一部のプログラムは栄区内の地域指導者を活用している。</p> <p>○区民還元事業としての年末イベントは、栄区スポーツ協会との連携により無料体験プログラムを実施した。</p> <p>○館内に区内スポーツ団体の活動情報専用スペースを設け、活動の活性化・仲間作りを支援している。</p> <p>○さわやかスポーツ用具の貸出しのほか普及イベントに協力している。</p> <p>○佐藤弘道氏(元NHK体操のお兄さん)を招き、子育て世代向けのイベントを開催した。</p> <p>○スポーツ・レクリエーションフェスティバルでは、陸上400mオリンピック3大会連続出場の高野進さんによるかけっこ教室をはじめ、区民還元イベントとして教室参加者や利用団体の日頃の練習成果を披露する発表会や栄区さわやかスポーツ普及委員会、総合型地域スポーツクラブのさかえスポーツクラブ等と連携し、区内の地域スポーツ振興を図った。</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>現場確認・資料(事業計画書・事業報告書)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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区民還元事業としての年末イベントは、栄区スポーツ協会との連携により無料体験プログラムを実施し、多くの方にスポーツを始めるきっかけづくりとなっています。</li> <li>・教室参加者や利用団体の方のモチベーション向上のために日頃の練習成果を披露する発表会の場を設定しています。栄区さわやかスポーツ普及委員会、総合型地域スポーツクラブのさかえスポーツクラブ等と連携し、区内の地域スポーツ振興を図っています。</li> </ul>



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</p> <p>○栄区民まつりにおいて、栄区さわやかスポーツ普及委員会と協力してさわやかスポーツ体験を行った。</p> <p>○近隣中学校の職業体験を受入れ、区内の学校教育と連携をとっている。</p> <p>○毎月開催の「本郷台駅前リビング」において、体験ブースを出展している。</p> <p>○栄区スポーツ協会主催「スポーツフェスティバル」において、体組成測定を実施した。</p> <p>○「栄区施設交流会」に参加し、区内施設と連携や情報交換を行っている。</p> <p>○多目的トイレにおむつ替えシートを、またロビーにベビーベッドを設置している。</p> <p>○栄区文化協会に、公会堂主催の書道や茶道教室の講師を依頼している。</p> <p>○青少年支援団体ティーンズクリエイション組織委員会と協働し、「舞台づくりワークショップ」を開催している。</p> <p>○「さんぼみち」を区民憩いの場にすべく、定期的な無料コンサートや参加型のパステル画、パッチワークの団体に貸出し、利用の活性化に取り組んでいる。</p>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下 現地確認、資料(イベントのチラシ・事業計画書・事業報告書)、ヒアリング</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。 (200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。 (200字以内)＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・館内の憩いのスペースとして「さんぼみち」を有効活用しています。定期的な無料コンサートや参加型のパステル画、パッチワークの団体に貸出し、利用の活性化に取り組んでいます。</li> <li>・当施設を身近に感じていただくために毎月開催の「本郷台駅前リビング」において、体験ブースを出展しています。また、栄区スポーツ協会主催「スポーツフェスティバル」において、体組成測定を実施しています。</li> </ul>

## (2) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p>＜評価で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>地域の人材育成として栄区文化協会に、公会堂主催の書道や茶道教室の講師を依頼して可能な限り地域からの講師依頼をしています。また、次世代の人材育成に関して青少年支援団体ティーンズクリエイション組織委員会と協働、「舞台づくりワークショップ」を開催しています。通常は体験できない舞台裏の仕事についての体験ができ好評でした。区内の学校教育と連携し近隣中学校の職業体験を受入れています。</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>

## 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)> 年2回実施。毎年高い回収率を維持しています。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 定期的なアンケートとは別にイベントごとに内容を変えたアンケートを実施しています。実施したアンケートの項目を、独自に年齢別、男女別、居住地別、利用施設別、目的別などに分け、集計・分析を行い、次回の開催につなげています。	

#### ② 利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input 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)> 資料(アンケート結果)、ヒアリング	
<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)>	
職員皆でアンケート結果について話し合い課題を抽出し、分析を行っています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

※①で実施していない、又は②で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)> 現場確認 資料(事業報告書・事業計画書)ヒアリング <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)>	
職員ミーティングでアンケート結果を共有しています。利用者の要望からトレーニング室で無料参加できるショートプログラムを拡充しました。また、日曜日に参加できる「早朝ヨガ教室」を開催しました。	

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・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)> 現場確認 掲示 資料(ホームページ上で閲覧、事業報告書・事業計画書)ヒアリング <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)>	
館内の受付周辺など利用者が目にしやすくわかりやすい場所に掲示しています。	



## (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)>  ご意見ダイヤルの連絡先を見やすく掲示しています。	

### 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)> 受付横に記入用紙とともに設置しています。また、ホームページではご意見の受付メールアドレスが記載されています。 <設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  意見を記入しやすいよう記入台を設置しています。	

### 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)> 資料(苦情解決の仕組みマニュアル フローチャート)、ヒアリング <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)>  苦情担当は、所長が責任者、担当者は副所長が務めています。ホームページでお問合せいただいた場合は、迅速に回答するようにしています。	

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;                      掲示、ホームページで周知しています。</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> <p>わかりやすい館内掲示及びホームページで周知に努めています。</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>お客様の声として記録しています。</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;                      資料(お客様の声 ファイル、所長連絡会資料)、ヒアリング</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>法人として他施設も運営しているスケールメリットがあり適切な情報共有をして対応の際の迅速さに生かしています。ホームページ上で教室開催などの日程を早く知らせてほしいなどの要望については迅速に対応しています。公会堂和室の畳の劣化により足袋にイ草が付着すると苦情を受け、畳を更新しました。</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・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;            現場確認、掲示、資料(ホームページ)、ヒアリング            &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>ご意見箱設置上の壁面で掲示しています。</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>○スポーツセンターの定期教室や公会堂自主事業の告知は、ホームページやSNSでの発信をはじめ、町内回覧、広報よこはま栄区版への掲載、区内公共施設や近隣小学校への配架、ポスティング等、紙・WEBなど多様な媒体を活用し、積極的に行っている。            ○本郷台駅前にて、「本郷台駅前リビング」にブース出展し、スポーツセンター・公会堂自主事業及び施設PR用のチラシを配布している。            ○館内デジタルサイネージを活用し、視覚的に魅力ある周知を実施している。</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、掲示、資料(ホームページ、チラシ)、ヒアリング            &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>町内会に依頼しスポーツセンターの定期教室やイベントのチラシなどを回覧しています。また、広報よこはま栄区版への掲載、区内公共施設や近隣小学校への配架、ポスティング等も実施しています。スポーツセンターの定期教室や公会堂自主事業の告知は、ホームページやSNSでの発信をはじめWEBなど多様な媒体を活用し、多世代に向けて積極的に周知しています。</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>利用案内は受付窓口とロビーの2か所に備えています。写真を多用しブルーを基調とした三つ折りで、読みやすくレイアウトされています。</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; 現場確認、掲示、資料(ホームページ、チラシ、申し込み方法)、ヒアリング</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;</p> <p>インターネット受付と通常の受付、往復はがきでの申し込みがありますが、最近はインターネットによる受付が大半で窓口対応が減っています。</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; 資料(事業報告書、事業計画書、研修記録)、ヒアリング</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>施設の休館日を利用し全職員対象に実施し、欠席したスタッフには個別に館長から行っています。令和6年4月に人権研修、ノーマライゼーション研修を実施しています。</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 type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            現場確認、資料(チラシ、事業報告書、事業計画書)、ヒアリング            &lt;行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用受付の際に事前打ち合わせについても説明しています。1か月くらい前に連絡して打ち合わせの日程を調整し、照明や音響のスタッフなども含めて詳細に行っています。</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 type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            現場確認、資料(事業報告書、事業計画書、お客様トレーニング室利用調査票)、ヒアリング            &lt;行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>法人で統一の書式により個人情報の取扱いに同意された方に実施しています。丁寧に聞き取り一人ひとりに応じて対応しています。</p>	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p>&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、資料(事業報告書、事業計画書、トレーニング機器の利用方法の説明マニュアル)、ヒアリング                      &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;                      研修を受けたスタッフが常駐しています。スタッフ向けにトレーニング機器の利用方法についての説明マニュアルが法人で作成されています。マニュアルをもとに研修を実施して利用者が安心してトレーニング機器を利用できるようにしています。</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 type="checkbox"/> 行っている	<input type="checkbox"/> 行っている
<input checked="" type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      現場確認、資料(事業報告書、事業計画書、チラシ)、ヒアリング                      &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;                      現在は実施していませんが、今年度は和室を利用してクリスマスコンサート開催に際し、地域の子育てサークル「さかえ保育の会」の協力を得て託児サービスを実施する予定です。</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;                      現場確認、資料(事業報告書、事業計画書、チラシ)、ヒアリング                      &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;                      多くの世代に向けて要望を伺い70を超えるプログラムを組んでいます。特に10月には「スポーツ・レクリエーション・フェスティバル」を区民、利用者イベントとして開催し、赤ちゃんから高齢者まで多くの方が参加しています。</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;                      現場確認、資料(事業報告書、事業計画書、チラシ)、ヒアリング</p> <p>&lt;網羅していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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;                      週間スケジュールにより管理されています。</p> <p>&lt;設定していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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;                      現場確認、資料(事業報告書、事業計画書、チラシ)、ヒアリング</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;</p> <p>法人で統一した方法で申し込みを受け付けています。ホームページからの申込と併用し、往復ハガキでの申込方法も実施しています。申込者の利用状況により、条件を設定し、抽選を実施しています。初めての方が優先されており、多くの利用者の参加を促しています。</p>	

## (8) 広報・PR活動

### ① 広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>○定期教室の申込期間に併せて広報よこはま栄区版に掲載する他、ポステイングを実施し、約5万世帯へ配布している。また、町内回覧を利用し、約4千枚の回覧を行っている。</p> <p>○施設PR広告として、区民まつり、栄区駅伝大会、栄区文化協会広報誌等において広告を掲載している。</p> <p>○広告の効果測定として、お客様アンケートを集計し活用している。</p> <p>○HPは、様々なデバイスで閲覧しやすいレスポンスデザインのものに改修し、個人利用や駐車場の混雑状況のタイムリーな情報発信のほか、LINEアカウントを開設し、イベント等のお知らせを行っている。</p> <p>○ロビーの掲示板では、メンバー募集等のサークル情報を掲出している。</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、資料(事業報告書、事業計画書、チラシ)、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>・定期開催の教室については広報よこはま栄区版に掲載し、さらにポステイングで約5万世帯へ配布しています。ポステイングについては、お客様アンケートの集計結果に沿って配布の地域を選択し、より効果のある配布に努めています。他に町内回覧では、約4千枚の回覧を行っています。ホームページやSNSを使い各種最新のお知らせを記載しています。お客様に好評です。</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>&lt;窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>○当協会作成の接遇基本マニュアルやスポーツセンターコンシェルジュマニュアルを整備し、接遇トレーナーによるマニュアルに基づいた全従業員対象の研修を実施している。</p> <p>○ユニフォーム及び顔写真入りの名札を着用するとともに、身だしなみの向上に努めている。</p> <p>○「耳マーク」の取得など、ユニバーサルデザインを推進している。他にも筆談具、老眼鏡を用意するほか、外国人のお客様には、タブレット端末による説明を行っている。また、サービス介助士の資格をもつ職員により、障がいのある方や高齢者への介助技術の向上研修を実施している。</p> <p>○トレーニング室や講堂の初回利用者には、安全利用のためにタブレット端末や専用の案内ファイルを用いて視覚的にわかりやすい説明に工夫している。</p>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・トレーニング室や講堂の初回利用者には、丁寧な説明を心掛け安全に利用して頂けるように努めています。タブレット端末や専用の案内ファイルを用いてわかりやすい説明をしています。</p> <p>・法人作成の接遇基本マニュアルやスポーツセンターコンシェルジュマニュアルを整備し、全スタッフ対象の研修を実施しています。ユニフォーム及び顔写真入りの名札を着用するとともに、身だしなみの向上に努めています。</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>&lt;利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。&gt; (400字以内)&gt;</p> <p>○利用実績は日計データをもとに作成し、月次・四半期・年次で区役所に遅延なく報告している。また、毎月、代表団体として協会本部と月次執行会議で状況分析を行い経営改善を図っている。</p> <p>○「お客様の声」ボックスの常設や、四半期毎にお客様アンケートを実施することで、課題抽出や改善策を講じている。また、その回答をロビーに掲示している。</p> <p>○お客様からの意見は、職員ミーティング等で情報共有する他、スポーツ協会所長会にて他施設と内容の共有を図っている。また、回答内容は毎月、区に報告している。</p> <p>○「お問合せメール」でお客様からの意見・要望を聴取し、営業時間外でも問い合わせが受けられる環境を整えている。</p> <p>○公会堂に寄せられた要望は、公会堂館長会において、他施設の対応事例等を聞いて、管理運営に反映させている。</p>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・「お客様の声」ボックスの常設や、四半期毎にお客様アンケートを実施し、課題抽出や改善策を講じています。お客様からの意見は、職員ミーティング等で情報共有する他、スポーツ協会所長会にて他施設と内容の共有を図っています。利用実績についても日計データをもとに作成し、月次・四半期・年次で集計し分析しています。また、毎月、代表団体として協会本部と月次執行会議で状況分析を行い経営改善を図っています。</p>

### (11)利用者サービスの向上全般(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>横浜市の心臓リハビリテーション推進事業に協力しています。整形外科や内科の医師を迎え療養と運動についての医事相談、健康講座を実施しています。また、健康福祉局の「優待施設利用促進事業」への協力として、65歳以上の高齢者を対象にトレーニング室利用料金を割引しています。R5年度は300名以上の利用がありました。</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>

### 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)>	
施設の点検計画に基づき業務を行っています。「業務日誌(日常管理チェックシート)」、「設備管理日誌」、「施設管理計画・実績表」の記録を確認しました。	

##### 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)>	
日常清掃計画、定期清掃計画に基づき業務を行っています。「清掃点検チェック表」、「準備確認表」、「施設管理計画・実績表」の記録を確認しました。	

## (2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、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>施設(市所有)の台帳「物品管理簿」があります。</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> <p>プロジェクターや輪転機などの新規購入品と、グランドピアノ、グリーングリーンサークル(彫刻)など的高額備品5つの存在を確認しました。</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>経年劣化に伴う公会堂控室のテーブル脇の剥離の補修など、安全に配慮し優先順位を見極めて修理や更新をしています。</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)> 利用者のゴミは持ち帰りを原則とし、ロビーに「ゴミ箱を設置していません」と掲示して利用者に協力を促しています。横浜市のルート回収に合わせてゴミ処理等を行っています。ゴミ容器からの汚臭や館内外に長期放置されたゴミはありません。	

#### 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)> 市の分別ルールに従い、プラスチック、燃やすごみ等、色分した蓋のゴミ箱を設置し分別しています。	



#### (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> <p>○日常清掃はチェックリストを用いて、開館前、開館中、閉館時に6回以上点検している。</p> <p>○お客様には、モップ掛け・ゴミの持ち帰りにご協力いただいている。</p> <p>○屋外については、1日1回以上、建物周囲のゴミ拾いを実施している。</p> <p>○床ワックス塗布や高所清掃などの専門性を要する清掃は、共同事業体を実施している。</p> <p>○衛生面では、市の指針にもとづき、レジオネラ症対策、シャワーヘッドの交換等を実施した。また、省エネを意識し、毎月、空調機のフィルター清掃を実施している。</p> <p>○年2回低木の刈り込み、除草などを実施し、適切な植栽管理を実施している。</p> <p>○設備、機器の破損などで常勤職員での対応が困難なものは、共同事業体による保全コールセンターで365日対応できる体制を整えている。</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、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>床のワックスがけや高所の清掃など、専門性を要する清掃は共同事業体の職員が行っています。外構は、毎日のゴミ拾いや年2回低木の刈り込み、除草などを行い適切な環境を保っています。ボランティアによるさんぽみち前の植栽管理も行っています。用具の出し入れが必要な体育室の入れ替え時は、開始時間に配慮しつつ床面の損傷や備品等に異常がないか注意を払っています。</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>共同事業体が行っている設備の劣化診断に基づき、修繕計画を作成し、計画的な修繕を実施しています。また、設備機器の破損などで対応が困難なものは、保全コールセンターで随時対応できる体制を整えています。更衣室とシャワールームを利用できる「ウォーキング・ランニングステーション」の施設利用促進と併せて、ウォーキングマップを館内に掲示するなどして区民の活動を推進しています。</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>



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、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>館の施錠は、建物を管理している共同事業体の職員が行っています。入館時に鍵を受け取り事務所を開錠し閉館時に鍵を戻しています。館内の鍵は、「鍵保管台帳」を作成しキーボックスに収めています。キーボックスの鍵は、決められた場所で保管しています。</p>	

③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？

※不審者・不審物の有無、利用していない各室等の施錠・消灯・異常の有無の確認のための館内定期巡回等が定期的に行われていることを、記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>定期巡回を行い「業務日誌(日常点検チェックシート)」に記録しています。</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;</p> <p>「危機管理基本マニュアル」を作成しています。「設備管理日誌」、「業務日誌(日常点検チェックシート)」で施設の安全性などの確認をしています。</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)> 勤務上身近に起こることを想定して「頭部外傷が発生したら」の資料を回覧し学びを深めています。	
<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)>	

#### (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)>	
事務所脇などロビー内の2か所にAEDを設置しています。AEDを設置していることを館の入口やロビーに明示しています。	

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)> 資料(研修計画)、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)>	
勤務形態に関わらず全員を対象に、令和6年7月に「心肺蘇生・AED操作」の研修を行なっています。	

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	
<p>&lt;研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)&gt;            勤務形態に関わらず全員を対象とした「熱中症予防」についての資料を配布し対応策などを確認しています。</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>法人の所長会議で報告された、他施設で発生した事故事例をヒヤリハット資料としてまとめた「共有事項(苦情・要望)」を回覧して職員間で共有しています。</p>	

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	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            資料(緊急連絡網)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&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>行政への連絡を筆頭に職員の連絡先が示された緊急連絡網をPCのアプリケーションソフトに収めています。停電でPCを開けない場合を想定して、金庫にも収めています。職員へは、配布して連絡できるようにしています。</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 type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「災害対応マニュアル」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)>	
消防計画に基づき自衛消防隊を組織しています。全スタッフ対象の消火訓練・避難誘導訓練と常勤職員対象の参集訓練を行っています。	

## (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)>	
非常灯が点灯しており、避難の妨げとなるようなものは見受けられませんでした。	



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> <p>公会堂、スポーツセンターに、それぞれの「災害時避難誘導路」が示されています。</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 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 checked="" type="checkbox"/> 指摘を受けていない	<input checked="" 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;</p> <p>ヒアリング</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>今期指定管理対象期間では、まだ消防機関の査察を受けていません。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区民の初期活動拠点として行政から配給されている災害対策品や防災備品、食糧に加え、自主的に職員用のヘルメットや栄養缶などを備蓄し、災害時対応の自動販売機を設置しています。</li> <li>・横浜市消防局から応急手当普及員の認定を受けた職員を配置しています。</li> </ul> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## 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	
<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 <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)>  <評価で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	
<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)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  職員シフト表で確認。公会堂とスポーツセンターの合築施設の利点を生かし、忙しい時には相互に助け合う体制ができています。	

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>事業計画書に基づいて開閉館をしています。業務日誌には、開閉館の時間が記入されています。機械整備の事業者の点検表からも確認できています。</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>栄区のホームページで公表しています。</p> <p>&lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>数値をきちんと示しており、わかりやすい事業計画や事業報告になっています。</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 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)>	
常勤、非常勤に対して研修計画を作成しています。法人で実施の階層別研修や業務ごとに必要のある研修などの全体研修、施設ごとに実施している全スタッフ対象の研修などが計画されています。	

### 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)> 現場確認、資料(事業報告書、事業計画書等)、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)> 心肺蘇生・AED操作・ノーマライゼーション研修・人権研修・個人情報保護研修・公共サービス従事者研修(条例解釈、コンプライアンス)接遇研修・(全職員スタッフ対象)	
<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)>	
休館日である施設点検日を活用して全職員対象の集合研修を実施しています。なお、参加できなかった職員には個別で資料配布及びポイント説明を行うことで対応しています。法人本部の研修として経理事務や運動指導実技等の職種別研修を実施し、スキルアップに努めています。	

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>○年間研修計画を定め、内外の研修へ職員を参加させている。施設内研修は年間計画を定めて実施している。本部での集合研修の場合は、施設の勤務シフトに負担のないよう1か月以上前にウェブ上で通知されている。</p> <p>○職員のビジネススキル向上を目的とした研修は、職歴に合わせて選択する仕組みとなっている。</p> <p>○健康運動指導士、応急手当普及員、体育施設管理士等の資格を有する職員を配置している。必要な資格の取得、外部研修に要する費用や交通費は、指定管理者が負担し職員が参加しやすい環境を整備している。</p> <p>○集合研修時の資料等の回覧またはOJTの実施により、必要な職員への周知を図り、資質向上に努めている。</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、資料(事業報告書、事業計画書等)、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>・研修に参加しやすくするために年間研修計画を定め、内外の研修へ積極的に職員を参加させています。集合研修の場合は、施設の勤務シフトに関して配慮しています。</p> <p>・スポーツセンターとして健康運動指導士、応急手当普及員、体育施設管理士等の資格を有する職員を配置しています。必要な資格の取得、外部研修に要する費用や交通費は、指定管理者が負担し職員が参加しやすい環境を整備しています。</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
<p><input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している</p> <p><input type="checkbox"/> 情報共有していない</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している</p> <p><input type="checkbox"/> 情報共有していない</p>
<b>評価機関 記述</b>	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認、資料(事業報告書、事業計画書、職員会議議事録)、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>集合研修やWEB開催研修時の資料を回覧したり、休館日の研修時に伝達を行い、必要な職員への周知を図り、資質向上に努めています。</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)>	
おもてなしのできる体制整備がされています。法人で作成の「受付マニュアル」があり、それに沿って各施設が適したマニュアルに修正しています。受付を担当するスタッフ全員に接客研修を実施して、対応方法の標準化・最適化に務めています。「受付マニュアル」は全スタッフに配布されています。	

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)>
○各職員の意識と能力向上のため、目標共有シートを活用している。これにより、目標達成を意識した行動を促し、当館全体の成長を企図している。 ○館長は業務を統括するとともに職員の資質向上のため、OJTを推進するなど、施設全体の業務水準の向上を図っている。 ○他施設で発生した事故事例等について、ヒヤリハット資料としてまとめ、再発防止に努めている。 ○月1回の職員ミーティングでは、情報共有のほか、栄公会堂・スポーツセンターとしての目標達成度を確認している。 ○職員が持ち回りで、業務に関する勉強会を開催し、プレゼンテーション能力の向上を図るとともに、全職員のスキル向上につなげている。	現場確認、資料(事業報告書、事業計画書、職員会議議事録)、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)>
	・月1回の職員会議で研修や情報共有の他に事業計画に沿った栄公会堂・スポーツセンターとしての目標達成度を確認しています。 ・目標共有シートを活用し各職員のモチベーションを向上しスキルアップに努めています。これにより、目標達成を意識した行動を促し、当館全体の成長につながっています。



### (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)>	
「個人情報を適切に管理している」と評価された事業者が使用できる「プライバシーマーク」を取得し、その規定に沿った個人情報の取扱いをして更新しています。	

#### 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)>	

#### 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)>	
令和6年4月に「個人情報」、「コンプライアンス」の研修を職種に関わらず全員を対象に実施しています。中途採用の職員はスポーツセンターの所長又は公会堂館長が個別に研修を行っています。	

④個人情報の取扱いについて、誓約書を取っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 取っている
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>入職時に誓約書を取っています。</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p>&lt;適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>スポーツ教室募集のパンフレットに使用目的を明示しています。個人情報を収集する際は、受付時に「ご利用にあたってのお願い」の文書で使用目的を説明しています。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p>&lt;適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「お客様トレーニング室利用調査票」に「別紙個人情報の取扱いについて同意いただける方はご記入ください」と明記しています。目的外に使用していないことをヒアリングで確認しました。</p>	

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

※個人情報を適正に管理するため、離席時のコンピュータのロック、コンピュータや個人情報の含まれた書類等の施錠保管、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)>  個人情報が含まれた書類が不要になった時はシュレッダーで処理しています。PCは、パスワードを設定し、チェーンロックし管理しています。万が一情報漏洩などが起きた場合は「緊急事態対応フロー」に基づいて対応します。	

#### (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)>  会計経理業務の管理は、共同事業体の横浜市スポーツ協会本部において一括管理しています。収支決算書(公会堂・スポーツセンター総括表)で確認しました。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に: ) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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)>  小口現金は、出納担当者が現金を扱い、所長が残高の確認をしています。現金による売上は締め作業終了後に入金機に投入し、管理はスポーツ協会本部で行っています。	

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)>  法人は、多数の指定管理施設等を運営しており、経理は、部門コードの設定により法人の一部門として区分し明確にしています。	

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)>  修繕に使用の消耗品費など、3項目の費目を確認しました。	

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; 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>通帳と印鑑は金庫で保管し、金庫の鍵は、決められた場所に保管しています。</p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;経費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>○体育室の照明は、必要な照度を確保した上でこまめな消灯を実施している。</p> <p>○設備や体育機器等は日常点検により破損を最小限にし、修繕費の節約に努めている。また、共同事業体のケイミックスパブリックビジネスが行っている設備の劣化診断に基づき、修繕計画を作成し、計画的な修繕を実施している。</p> <p>○消耗品や販売用物品を協会本部で一括契約することによりコストを抑える他、協会内の電話はIP回線を使用することで協会全体で経費削減に取り組んでいる。</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>資料(事業報告書)、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>・体育館や各部屋のスイッチのこまめな消灯や毎月空調機のフィルター清掃を行い節電に努めるなど、考える経費削減は既に行っています。法人全体でスケールメリットを生かし、日常の消耗品や販売物品を一括契約して経費を削減しています。</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>舞台上で楽器演奏とフラダンスの競演の催しを行うなど、合奏の強みを生かし多種多様な企画をして、区の文化・スポーツの拠点となるよう努めています。天井改修などの工事閉館時には近隣の施設を借用してウクレレやゴスペルの移動教室を開催しています。内部研修をはじめ外部による資格取得研修などへの参加を促し職員の育成に努めています。休館後の開館をスムーズに行えるよう新たにスタッフの研修等を行っています。</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>プライバシーマークを取得し、個人情報の取扱いに十分配慮しています。定期教室募集のパンフレットに「個人情報の取扱いについて」詳細に記載していますが、文字が小さく読み難く思います。定期教室募集応募ハガキへの明記なども含め、ひと工夫して個人情報の使用目的を表すことを提案します。</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>○横浜市スポーツ推進計画にもある「多様性を認め合うまち」の実現に向け、栄区役所高齢障害支援課から「パラフェスタ♥さかえ」事業を委託され、実施している。</p> <p>○横浜市健康福祉局高齢健康福祉課で実施している「濱ともカード」の協賛店として登録し、高齢者の健康増進の助力となるように努めている。</p> <p>○ウォーキング・ランニングステーションとしての施設利用や、ウォーキングリーダーの設置、区内ウォーキングマップの掲示により、区民のウォーキング活動を推進している。</p> <p>○栄区のスポーツ振興のため、総合型地域スポーツクラブ「さかえスポーツくらぶ」の会議等へ出席し運営へのアドバイスをを行っている。</p> <p>○栄区の掲げる運営方針でもある「未来を育むつながり・自然・文化・学びに溢れるまちづくり」の実現に向け、令和5年度は栄区にまつわる神楽公演、オーケストラ参加型コンサートなどの事業を実施した。</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>現場確認、資料(事業報告書、事業計画書、職員会議議事録)、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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・横浜市中心臓リハビリテーション推進事業に参画し、心臓リハビリテーション事業に協力しています。</li> <li>・栄区のスポーツ振興のため、「さかえスポーツくらぶ」の会議等へ出席し運営へのアドバイスをを行っています。また、区民の健康増進のためウォーキング活動を推進しています。ウォーキング・ランニングステーションとしての施設利用や、ウォーキングリーダーの設置により多くの区民の参加を促しています。</li> </ul>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>○厚生労働省の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おり、横浜市中心臓リハビリテーション推進事業に参画し、心臓リハビリテーション事業に協力している。</p> <p>○横浜スポーツ医会と連携し、無料のスポーツ医事相談を実施している。</p> <p>○栄区内就労継続支援B型事業所「かつら工房・サンライズ」によるパン販売を支援し、障害者の就労支援を行っている。</p> <p>○更衣室とシャワールームを利用できる「ランニング・ウォーキングステーション」のサービスを行っている。</p> <p>○ラブラドル募金やインカートリッジの回収による社会貢献活動を推進している。</p> <p>○市スポーツ協会は、市内において多様なスポーツ施設の管理運営を行っているほか、ケイミックスパブリックビジネスは全国63の自治体で施設を管理運営し、さかえ区民活動支援協会は栄区内の地区センター等の施設管理運営を行っており、3社が協力して当館の運営を行っている。</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、資料(事業報告書、事業計画書、職員会議議事録)、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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様アンケートの分析結果により利用者の地域性についてのモニタリング調査を実施し、チラシ配布地域および部数などを決めており、利用者の増加に向け効果的な方法を実施しています。</li> <li>・利用者からの要望が多かった交通系カードによる支払いができるようにしたことによって、利用者の利便性がさらに向上しています。さらに利用者の要望に沿ってクレジットによる支払いをできるよう(12月開始予定)にしています。</li> </ul> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>



## ◆参考:評価に必要な資料・評価項目の根拠

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

評価項目	必要書類	根拠
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>		
(1) 地域及び地域住民との連携	-	【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)	-	-
<b>II. 利用者サービスの向上</b>		
(1) 利用者アンケート等の実施・対応	利用者アンケート等関係資料	【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)	-	-
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>		
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	点検等報告書等	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)	-	-
<b>IV. 緊急時対応</b>		
(1) 緊急時対応の仕組み整備	緊急時マニュアル等	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)	-	-

評価項目	必要書類	根拠
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との項目 【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	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	
			非該当	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	レ 対応策を実施している	
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない	
			対応策を実施していない	対応策を実施していない	
		④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している	
			公表していない	公表していない	
			非該当	非該当	
	(2) 意見・苦情の受付・対応	①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？	レ 情報提供している	レ 情報提供している	
			情報提供しているが、一部不備がある	情報提供しているが、一部不備がある	
			情報提供していない	情報提供していない	
		②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？	レ 設置している	レ 設置している	
			設置していない	設置していない	
		③苦情解決の仕組みがあるか？	レ 仕組みがある	レ 仕組みがある	
			仕組みがない	仕組みがない	
		④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？	レ 周知している	レ 周知している	
			周知していない	周知していない	
		⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？	レ 記録している	レ 記録している	
			記録していない	記録していない	
			苦情等が寄せられていない	苦情等が寄せられていない	
		⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している	
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない	
			対応策を実施していない	対応策を実施していない	
		⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している	
			公表していない	公表していない	
			苦情等が寄せられていない	苦情等が寄せられていない	
		②窓口「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている	レ 備えている	
			備えていない	備えていない	
	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？		レ 行っている	レ 行っている	
			行っていない	行っていない	
	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)	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		
	出講(4) 貸業室	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	レ 行っている	
			行っていない	行っていない	
	務(5) トレーニング室	①初回利用時に健康調査の問診を行っているか？	レ 行っている	レ 行っている	
行っていない			行っていない		
②利用者が快適にトレーニング機器を使えるよう、利用方法や注意事項に関する説明を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している			
	実施していない	実施していない			
業(6) 託児サービス	①託児サービスを行っているか？	レ 行っている	レ 行っている		
		レ 行っていない	レ 行っていない		

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		
	(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	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		1
	Ⅲ・施設・設備の維持管理	(1) 協定書の遂行に基づく	①協定書等のおり建物・設備を管理しているか？	レ	協定書等のおり、又は協定書等を上回って管理している	レ	協定書等のおり、又は協定書等を上回って管理している
				協定書等のおり管理していない		協定書等のおり管理していない	
②協定書等のおり清掃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	
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) 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
				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
				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
				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	
	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？			適切な処理を行っている		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	
	レ	指摘を受けていない	レ	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	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	0
不備の合計			1	1