

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 横浜市戸塚スポーツセンター 評価シート

評価機関名：株式会社ソートフル

令和6年10月

# 目次

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

## 評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域及び地域住民との連携	<p>○上倉田地区連合会定例会に毎月参加し、地域の抱える課題を共有するとともに、戸塚スポーツセンターの事業や取組みについて情報発信を行っています。町内会主催のイベントや清掃活動に協力しています。</p> <p>○上倉田・吉田矢部地区子育て連絡会に参画し、子育てしやすい環境づくりを目指して取組みを行っています。</p> <p>○商店会定例会に参加し、活気ある街づくりのために商店会の取組みに協力しています。</p> <p>○様々なスポーツ教室・文化教室を実施しています。地元のプロスポーツチームや区スポーツ協会等との協働により開催している教室も多く、多世代にむけた幅広い内容で教室を展開しています。</p> <p>○戸塚区地域振興課と協働した区民還元イベントを実施しています。また戸塚区さわやかスポーツ普及委員会事業に協力しています。</p> <p>○中学校職業体験、インターンシップ等の受け入れをしています。</p> <p>○大会主催者に円滑な大会運営の協力を行っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地元連合町内会の定例会への参加、地域の子育て連絡会への参画、地元商店街への会議参加を通して、地域団体との連携は緊密で、地域のお祭りなどのイベントへ参加や清掃活動への協力などを行っています。</li> <li>・区民まつりにおいて、戸塚区さわやかスポーツ普及委員と協力して体験ブースの運営や地域にさわやかスポーツの用具を無料で貸し出す事業を行っています。</li> <li>・年間を通して多数のスポーツ教室を提供していますが、その中には、市や区のスポーツ協会、民間のサッカーやバスケットボール団体との協働にて開催している教室もあります。</li> <li>・小学校を活用して行われる総合型地域スポーツクラブの立ち上げからその後の運営に関して、情報交換やアドバイスを行っています。また近隣中学校の職業体験の受け入れを毎年実施し、学校教育にも貢献しています。</li> </ul>
II ・ 利用者サービスの向上	<p>○お客様アンケートの結果を分析し、運営改善に生かしています。</p> <p>○館内のご意見箱、HP内のお問合せフォームを設け、改善方法や回答を速やかに返信または掲示しています。お客様のご意見は施設及び協会内で情報共有しています。</p> <p>○全職員を対象とした接客研修・ノーマライゼーション研修を実施しています。</p> <p>○トレーニング室初回利用のお客様への健康調査、利用方法及び注意事項の説明を行っています。</p> <p>○年間を通じ60以上の多種多様な教室事業を展開しており、専用チラシの作成・配布及び広報はま戸塚区版への掲載を行っています。また、町内回覧版及び掲示板の活用、近隣住民への個別チラシポスティングを行っています。</p> <p>○タブレット端末による利用案内のほか、サービス助手士取得職員を配置しています。</p> <p>○インターネットによるスポーツ教室の申込及びクレジット決済及びトレーニング室のデジタル回数券を導入しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者サービスの一環として、金・土曜日は23時までの深夜営業を実施し、現役世代への休日前の運動の機会を提供しています。</li> <li>・スポーツ教室事業は、四半期ごとに、利用者アンケートを実施し、利用者の意見を分析し、その後の教室の運営改善に活かすきめ細かな利用者サービスに取り組んでいます。また館内の意見箱やホームページ内の問い合わせフォームを設け、利用者の意見を集めています。利用者から意見箱への投書は、毎月数件あり、意見への回答を速やかに掲示しています。</li> <li>・広報では、ホームページをリニューアルし、イベント情報、スポーツ教室のPRに加えて、体育館の空き情報、トレーニング室の混雑状況などアップデートに情報提供し、利用者のニーズに応えています。</li> <li>・トレーニング室の初心者へは、タブレット端末や専用の案内ファイルを用いて、視覚的に分かりやすい説明をしています。</li> </ul>
III ・ 施設・設備の維持管理	<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4回以上点検しています。</p> <p>○屋外については、一日1回以上、ゴミ拾いを実施しています。</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ます。</p> <p>○横浜市より指針に従い、レジオネラ症対策にシャワーヘッドの交換等の対応しています。</p> <p>○省エネにもつながる空調機清掃は毎月フィルターを清掃しています。</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、設備協力会社による定期清掃を行い、終了後に職員が点検しています。</p> <p>○指定管理者点検項目に基づき、設備協力会社と施設の損傷状況を共有し、計画的な修繕を行っています。</p> <p>○設備、機器の破損などで職員での対応が困難なものは、設備協力会社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ます。</p> <p>○専門の植栽業者による年2回の刈り込み、年3回の除草等を実施しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日常清掃はチェックリストを用いて、開館前を含めて、1日4回以上行っています。特に汚れやすい更衣室、シャワールームも清潔に保たれていて、利用者が気持ちよく使える状態であることを確認できました。</li> <li>・設備や体育機器等の修繕については、出来るところはスタッフですぐに対応しています。スタッフの手に余る故障などについては、設備協力会社による保全コールセンターと365日対応できる体制を整え、速やかな修繕を実施しています。</li> <li>・外回りの整備は、専門の植栽業者による年2回の刈り込み、年3回の除草などを実施し、美観を維持しています。玄関前の花壇は、障害者施設にお願いし、花の植え替えや手入れなどを定期的に行い、利用者の眼を和ませています。</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>○戸塚区役所との「災害時における施設利用の協力に関する協定」に基づき、災害対応マニュアルを作成しています。また、事業継続計画書(BCP)を作成し、災害時に備えています。</p> <p>○夜間等職員不在時についても万全を期すため、専門業者による機械警備を導入しています。</p> <p>○職員がマスターキーを持ち帰ることを禁止し、鍵の厳重な保管・管理しています。</p> <p>○お客様に安心して利用していただけるよう、定期的な施設内の巡回を行うとともに、防犯カメラを増設・更新し、事件の発生を予防しています。</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を配置しています。</p> <p>○全スタッフを対象とした心肺蘇生法及びAED操作研修を実施しています。</p> <p>○全スタッフを対象とした避難誘導訓練、帰宅困難者受入訓練を実施しています。</p> <p>○消防法に規定する防火対象物点検を実施しています。</p> <p>○消防計画の策定及び自衛消防組織を作成しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・トレーニング室での事故防止のため、マシン(運動器械・器具)のチェックリストを用いて、開始前から、2時間の時間帯毎に決められたマシンの安全確認を行っています。またトレーニング室専用の清掃記録表があり、清掃と共にマシンのチェックも行われます。</li> <li>・人の出入りが多い施設なので、防犯対策として、防犯カメラも10ヶ所以上設置し、日中は、開館時の外回り、清掃も兼ねた巡回、利用者の入れ替わり時など事故や犯罪防止の確認を行っています。夜間は警備会社に機械警備を委託していますが、更に夜中に警備員による館内巡回をお願いしています。</li> <li>・事務所内に「本日の防災担当」として、通報・連絡係、消火係、避難誘導係にそれぞれの職員名の名札を掲示し、毎朝、職員は自分の役割を把握し、業務を始めます。いつ起るか分からない災害への対処を心掛けています。</li> </ul>
V ・組織運営及び体制	<p>○当協会総務課による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しています。</p> <p>○外部機関と契約し、ヒューマンエラーの防止、チームビルディング、マネジメント能力向上、労務知識向上等を目的とした研修を、職歴に合わせて受講しています。</p> <p>○健康運動指導士、応急手当普及員、体育施設管理士、サービス介助士の有資格者の配置しています。資格の更新費用は指定管理者が負担しています。</p> <p>○当協会内での集合研修は、受講者からの資料回覧やOJTの実施により、職員間で共有しています。</p> <p>○MBO制度を導入し、職員の意識向上を図っています。</p> <p>○イントラネットの導入により、協会職員全体の速やかな情報共有を行っています。</p> <p>○プライバシーマークを取得し、その規定に則って個人情報取り扱いを行っています。また、全スタッフに対し、年1回の研修を実施しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画には、利用者数、利用料金収入などの数値目標を盛り込み、毎月職員間で検討し、目標達成に取り組んでいます。(昨年度の実績は、目標値の106%)職員の意欲とモチベーションアップにもつながり、活気のある職場になっています。</li> <li>・事業者内研修は、休館日を活用して実施される他に、法人本部の階層別の年間研修計画もあります。外部機関と契約し、研修のテーマを設定し、それぞれの階層別に研修に参加します。また目標管理制度(MBO)も採用し、半年毎に振り返りを行うなど、職員の資質向上への環境が整っています。</li> <li>・スポーツ施設がゆえに、安全管理には、特に、注力し、健康運動指導士、応急手当普及員、体育施設管理士、サービス介助士などの有資格者を配置しています。</li> </ul>
VI ・その他	<p>○指定運動療法施設、運動型健康増進施設として医療費控除や横浜スポーツ医会と連携し、スポーツ医事相談を行っています。</p> <p>○市の心臓リハビリテーション事業に協力するとともに、医師会の依頼で医療従事者を対象とした研修の講師を行いました。</p> <p>○区高齢・障害支援課、横浜ラポール、高次脳機能障害者と連携し、課題の共有、活動場所及び用具の貸出しに協力しています。</p> <p>○就労継続支援事業所、就労サポートセンターへのパンの販売依頼、障害者活動ホームに花壇の整備を委託する等、障害者の就労支援に寄与しています。</p> <p>○教室で不要となった用具のリユースコーナーやご家庭で不要となった本を活用したフリーライブラリーを開設しています。</p> <p>○協会として大規模施設(新横浜公園等)、スポーツ医科学センターなど多様なスポーツ施設を管理運営し、国際大会から市民レベルまで、あらゆるスポーツ事業を網羅しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・横浜市の「濱ともカード」の協賛店として高齢者への特典供与、ウォーキングポイント事業に賛同して、リーダーの設置など横浜市の施策へ協力しています。</li> <li>・戸塚区とは、オリンピックレガシーのスケートボード、フェンシング、ボッチャなどの競技の体験会開催、当スポーツセンターが作成した「しながら体操」の普及、食生活等改善推進員、保健活動推進員への研修講師の派遣や地元の柏尾川魅力づくりフォーラムへの参画など、広く連携がなされています。</li> <li>・区役所、横浜ラポール、高次脳機能障害者と連携し、課題の共有、活動場所及び用具の提供に協力したり、障害者施設のパンの販売の場所の提供、障害者活動ホームへ玄関前の花壇のお世話を依頼するなど障害者の就労支援にも寄与しています。</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>○上倉田地区連合会定例会に毎月参加し、地域の抱える課題を共有するとともに、戸塚スポーツセンターの事業や取組みについて情報発信を行っています。地域のつながりを目的としたイベントである上倉田連合まつり、キャンドルナイト等に協力しています。</p> <p>○上倉田・吉田矢部地区子育て連絡会に参画し、子育て世代が占める割合が高い戸塚区において、子育てしやすい環境づくりを目指した取組みを行っています。区内の子育て関連施設を知ってもらうためにスタンプラリーを連携して行っています。</p> <p>○東口商店会定例会に参加し、活気ある街づくりのための取組みに参画しています。商店会と連携して年3回行うスタンプラリーや町内会と協働で行うお祭り等のイベントに協力する他、毎月1回、ハマロード清掃活動を行っています。</p> <p>○区内の総合型地域スポーツクラブ「クローバースポーツクラブ」の会議に出席し、情報交換やアドバイスをしています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>イベント報告書、教室事業チラシ、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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年間を通し多数のスポーツ教室を提供していますが、その内、市や区スポーツ協会、民間のサッカーやバスケットボール団体との協働により開催している教室があります。</li> <li>・区民まつりにて戸塚区さわやかスポーツ普及委員と協力して体験ブースの運営や用具の無料貸出を行っています。また区内のボランティアによるスポーツクラブの立ち上げを支援しその後、情報交換や運営のアドバイスをを行い、後方支援しています。</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>&lt;区、区体育協会等の関係機関及びスポーツセンター利用団体、自治会町内会等の地域団体や地域住民との交流・連携に関する取組の内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>○年間を通じて60種以上のスポーツ教室・文化教室を実施しています。NPO法人横浜健指連、市及び区スポーツ協会の加盟団体、横浜エクセレンス、横浜ジュニオールとの協働により開催している教室もあり、多世代にむけた幅広い内容で教室を展開しています。</p> <p>○区民還元型イベントとして、区役所と協働し、オリンピック・パラリンピック種目体験会を無料で実施しています。</p> <p>○区民まつりにおいて戸塚区さわやかスポーツ普及員と協力して体験ブースの運営や地域に用具を無料で貸出す業務を行っています。</p> <p>○近隣中学校の職業体験の受入を実施し、戸塚区内の学校教育に貢献しています(R5年度5校)。</p> <p>○戸塚SCの所在地である上倉田西町内会に加盟し、町内清掃等に協力しています。</p> <p>○区民大会のサポートとして、事前打ち合わせ、備品等の前日準備のほか当日は大会利用者の入館時間を早めて大会運営の円滑化を図っています(R5年度実績:30回)。</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>定例会議の報告書、各種チラシ、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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地元連合町内会の定例会への参加、地域の子育て連絡会への参画、地元商店街への会議や清掃活動の参加など地域との連携は、日頃より緊密で、お祭りなどの地元イベントにも協力しています。</li> <li>・区民大会のサポートとして、事前打ち合わせ、備品などの準備のほか当日は大会利用者の入館時間を早めて大会運営の円滑化を図るなどの協力を行っています。</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>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>地域の町内会、子育て連絡会、地元商店街など地域との連携は、スポーツ関連だけでなく、お祭りや清掃への参加協力、また地域の中学校の職業体験の積極的な受入れ(令和5年度5校)など地域との関係が深く、地域との交流・連携に関する取組が多いことは評価されます。</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>

## 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)> 令和6年1-2月に利用者350名からアンケートを実施。	
<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)> 一般利用者からのアンケートとは、別に、四半期毎に(年4回)、教室事業のアンケートをジャンル別に分け、実施し、教室事業の分析・振り返りを行い、その後の教室事業に反映させています。	

#### 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)> アンケート結果報告書、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)>	

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)> アンケート結果報告書、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)>  アンケートの課題に対する対応策は、毎月の職員会議にて検討され、できると判断した対応策は実施されています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙・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)> ホームページにて公表。 <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)>  教室事業のアンケート結果は、円グラフを用いて、分かりやすくホームページ上で公表されています。	



## (2) 意見・苦情の受付・対応

### ①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>ロビー中央の掲示板前のテーブルに意見箱と用紙(コミュニケーションカード)が設置されています。</p> <p>&lt;設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>コミュニケーションカードには、末尾に「お客様の声を公表しても良いかどうか」を問う文言を印刷しており、「はい、いいえ」のどちらかにマークを付けるようになっています。公表できるかどうかの判断ができ、良い工夫です。なお当スポーツセンターは、ご意見箱に毎月3-4件の投書があり、有効に活用されています。</p>	

### ③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>苦情のフローチャートが、ご意見箱のある近くの掲示板(コミュニケーションボード)に掲示しています。</p> <p>&lt;仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>苦情解決のフロー図を館内掲示しています。</p> <p>&lt;周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>苦情・要望・事故発生対応報告書、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>苦情に関しては、当事業所で対応策を作成し、法人本部にて確認を受けた上で公表します。</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・ホームページなど）で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。利用者会議等で公表している場合は、議事録の記載内容を確認する。また、当該利用者のプライバシーを侵害しないよう配慮しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      ロビー中央の掲示板(コミュニケーションボード)にて公表されていることを現場確認。                      &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>	

(3)公正かつ公平な施設利用

①人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※研修としては市が主催する研修等も含まれる。全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      資料(障害者への合理的配慮ハンドブック)、ヒアリング                      &lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>人権擁護研修として、「合理的配慮ハンドブック」を7月に職員全員へ回覧し、研修を実施しましたが、更に10月には、全スタッフを対象とした認知症サポーター講座を実施します。利用者には、高齢者も多く認知症への対応を勉強します。</p>	

#### (4) 利用者支援業務(トレーニング室)

①初回利用時に健康調査の問診を行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      トレーニング室利用者調査票、ヒアリング</p> <p>&lt;行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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;                      トレーニング室初心者説明チェックリスト、ヒアリング</p> <p>&lt;実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>トレーニング室の初回利用者には、安全利用のために、タブレット端末や専用のご案内ファイルを用いて、視覚的に分かりやすく説明する工夫がなされています。</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 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、ヒアリング</p> <p>&lt;行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>コロナ前には、研修室を利用して託児サービスを行っていた時期もありましたが、研修室の利用も多いことから、スペースの確保が難しいこと、外部からの託児員との調整が難しい(突然の利用者のキャンセルの場合など)、採算面でも課題があるなどから現在は、託児サービスは実施していません。区役所には了解を得ています。</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>当スポーツセンターの近隣に乳幼児を預かる施設があるため、希望者には、そこを紹介しています。また横浜市が実施している「子育てサポートシステム」の活用なども説明しています。</p>	

## (6)スポーツ教室事業

### ①スポーツ教室事業の対象者は、各年齢層を網羅しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している	<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している
<input type="checkbox"/> 網羅していない	<input type="checkbox"/> 網羅していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; 令和6年度事業計画書、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> <p>スポーツ教室事業は、年間60以上の事業があり、6ヶ月児から年長児、小・中学生、16才以上の成人向け、高齢者向けなど全世代を網羅し、バランス良く企画されています。</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; スポーツ事業計画表、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> <p>利用者サービスとして、金・土曜日は23時までの深夜営業を実施し、現役世代への休日前の運動の機会を提供しています。利用者からの要望に応じて、深夜時間帯でのナイトピラティス教室を行っています。</p>	

### ③スポーツ教室の設定数等を、優先利用枠の範囲内で設定しているか？

※「スポーツセンター業務の基準」で示す優先利用枠(平日1/3以下、土曜日1/6以下、日曜・祝祭日1/2以下)の範囲内で設定しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設定している	<input checked="" type="checkbox"/> 設定している
<input type="checkbox"/> 設定していない	<input type="checkbox"/> 設定していない
評価機関 記述	
<p>&lt;設定内容について記述して下さい。(100字以内)&gt; スポーツ教室事業週間スケジュール表、ヒアリング</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; 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>	

(7) 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戸塚区版に掲載のほか、専用チラシを作成し、配布しています。当日受付教室のチラシは、四半期毎に作成し、配布しています。</p> <p>○各期ごとチラシの作成及び広報よこはま戸塚区版への掲載を行っています。</p> <p>○町内回覧版及び掲示板を活用し、近隣住民への周知を行っています。</p> <p>○近隣住民への個別チラシポスティングを行っています。</p> <p>○お客様アンケートに利用のきっかけになった広報媒体を確認する項目を設け、有料広告の効果測定を行っています。</p> <p>○HPをリニューアルし、イベント情報、各種教室のPRや体育室の空き状況、トレーニング室の混雑状況等の情報提供を行っています。また、「障害のある方へ」ページの開設、多言語化機能を追加する等、より多くの方に利用していただけるように配慮しています。</p> <p>○子育て世代を主なターゲットとして、X等、SNSを活用した情報提供を行っています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>スポーツ教室のチラシ、ホームページ、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>・定期のスポーツ教室事業は、四半期毎にチラシを作成し、町内の回覧版や掲示板を活用し、周知しています。個別のチラシのポスティングも行うこともあります。</p> <p>・ホームページをリニューアルし、イベント情報、スポーツ教室のPR等に加えて体育館の空き状況、トレーニング室の混雑状況の情報提供も行っていきます。「障害のある方へ」のページの開設や英語・中国語等の多言語化機能を追加し、外国人への広報にも対処しています。</p>



## (8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>○ユニフォーム及び名札(裏面に運営方針記載)を着用し、身だしなみの向上に努めています。</p> <p>○「耳マーク」を取得するなど、ユニバーサルデザインを推進しています。受付に筆談具、老眼鏡、コミュニケーションボードを用意するほか、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ます。</p> <p>○トレーニング室の初回利用者には、安全利用のためにタブレット端末や専用のご案内ファイルを用いて、視覚的にわかりやすい説明しています。</p> <p>○当協会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全スタッフ対象の接遇研修を実施しています(R5.9.1)。</p> <p>○認知機能の低下が見受けられるお客様にも安心して利用していただけるよう、区高齢・障害支援課の協力を得て、全スタッフを対象に認知症サポーター研修を実施します(R6.10.7)。</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>・法人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、毎年、接遇トレーナーによる全スタッフ対象の研修を実施し、利用者へ対応しています。</li> <li>・受付には、筆談具、老眼鏡、コミュニケーションボードを用意し、目や耳の不自由な利用者への対応に備えています。外国人の利用者には、タブレット端末にて説明しています。認知症の利用者にも対応できるよう認知症サポーター講座を受講します。</li> </ul>

## (9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。&gt;(400字以内)&gt;</p> <p>○ロビーにご意見箱を常設し、いただいたご意見に対する回答を掲示しています。</p> <p>○HP内の「お問合せメール」で、営業時間外でもお客様からのご質問・ご要望を受けられる環境を整えています。</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、所長会にて他施設と内容の共有を図っています。また、回答内容は四半期ごとに区に報告し、緊急性の高い案件については随時情報を共有しています。</p> <p>○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ます。アンケート結果はロビーに掲示しています。</p> <p>○戸塚区のスポーツ振興に関わる団体やお客様、地域住民を招いてスポーツセンターの取組みや今後の運営について意見交換会を行っています(R6.2.3)。</p> <p>○日計データをもとに、四半期・年次で区役所に遅延なく報告書しています。また、毎月、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>	<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>・ロビーのご意見箱での意見には、回答を掲示し、ホームページ内の「問い合わせメール」にて、営業時間外でも利用者からの意見を受けられる体制を整え、利用者の声を業務に反映させる仕組みが整っています。</li> <li>・四半期毎のスポーツ教室事業へのアンケートを実施し、課題の抽出や次のスポーツ教室事業へのヒントなどを得ることができ、運営の改善や新規事業の企画などに役立てています。</li> </ul>

## (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)>

JR戸塚駅から近く利便性が良いこともあり、利用者が、多い施設ですが、区民還元型イベントとして、区役所と協働し、オリンピック・パラリンピック種目(スケートボード、フェンシング、ボッチャなど)体験会を実施したり、当スポーツセンターは、今年が開館40周年になることから開館40周年記念として、単発のワンデーレッスンなどを開催するなど更なる利用者サービスへの向上を目指していることは、評価されます。

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

### 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)>	

##### 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)>	
「清掃・消毒チェックシート」にて各時間帯(2時間)ごとに、1日4回以上の清掃を行い、館内が清潔に保たれています。シャワー室の排水溝においては髪の毛などもなく、鏡も綺麗に磨かれていて、利用者が気持ちよく使えるように整備されています。	

## (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>&lt;(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>備品管理簿に基づき、毎年1回は、棚卸しを行い備品確認を行っています。</p>	

②スポーツセンター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

③利用者が直接使うスポーツセンターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p>&lt;安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>用具の出し入れは、職員が担当し、用具の安全性に係わる損傷がないかをその都度チェックしています。トレーニング室のマシン類は、別途点検表により、時間帯毎に安全性をチェックしています。また、年1回、業者による点検も行っています。</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)>	

#### 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)>	

#### (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4回以上点検しています。</p> <p>○屋外については、一日1回以上、ゴミ拾いを実施しています。</p> <p>○横浜市から指針が示されたレジオネラ症対策にシャワーヘッドの交換等の対応しています。また、省エネにもつながる空調機清掃は毎月フィルターを清掃しています。</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、設備協力会社による定期清掃を行っています。終了後に職員が点検しています。</p> <p>○指定管理者点検項目に基づき、設備協力会社と施設の損傷状況を共有し、計画的な修繕を行っています。</p> <p>○設備、機器の破損などで職員での対応が困難なものは、設備協力会社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ます。</p> <p>○専門の植栽業者による年2回の刈り込み、年3回の除草などを実施しています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当スポーツセンターは、戸塚駅にも近く、利用者も多い施設ですが、開館前にはスタッフが外回りのゴミ拾いを行ったり、館内も1日4回以上も清掃をすることにより、館内外が清潔感を維持しています。</li> <li>・設備・機器の破損などで職員での対応の困難なものは、設備のメンテナンス協力会社による保全コールセンターとは、365日対応できるので、素早く破損箇所を修理できる体制が整っています。</li> </ul>

#### (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>施設の玄関脇の花壇の三ヶ月に一度の花の植え替えや除草などを障害者施設へお願いし、美観が保たれています。障害者の就労支援にもつながっています。</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>



## IV. 緊急時対応

### (1) 緊急時対応の仕組み整備

#### ①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p>&lt;作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>危機管理マニュアル、災害時対応マニュアル、教室中の事故発生における緊急対応について、教室実施中の事故発生時における避難誘導體制などいろいろな緊急時を想定したマニュアルが整備されています。</p>	

### (2) 防犯業務

#### ①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p>&lt;警備の内容についてチェック又は記述して下さい。&gt;</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: )</p> <p>&lt;協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>11台の防犯カメラを設置していて、日中はスタッフが対応し、夜間は警備会社に委託して機械警備を依頼していますが、機械警備だけでなく、真夜中に警備会社のスタッフによる館内巡回も実施しています。</p>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      鍵保管箱、鍵の管理簿、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>	

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>開館時、閉館時、掃除の時や利用者の入れ替わり時に事故や犯罪を未然に防止するよう、巡回を行っています。</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 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)>	
トレーニング室 日誌・点検表があり、午前・午後・夜間(深夜含む)の時間帯毎に設置されているマシンのチェック項目を設け、マシンが正常に作動しているかどうかを確認し、安全性を確保しています。	

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)>	
テーマ:トレーニング指導研修(事故事例の検証) 対象者:職員・スタッフ	
<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)>	
トレーニング指導研修では、各マシンの事故事例を取り上げ、注意すべき点などを話し合い、検討します。研修は、アルバイトスタッフと職員を対象に2回実施し、全スタッフが受講できるよう配慮しています。	

(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)>	

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)> 研修実施報告書、ヒアリング	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
AEDに関しては、全スタッフが使用出来るように休館日に研修を行っています。毎日開館時のチェック表にはAEDの電池のチェック項目を設け、毎日チェックを怠らず、いざという時に電池切れにならぬよう注意しています。	

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)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:救急救命講習 対象者:全職員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
職員・スタッフの中に、横浜市消防長認定の応急手当普及員の有資格者を配置し、事故発生時の対応体制を整えています。	

④事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 緊急連絡網、ヒアリング <体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  全ての部屋に避難経路が掲示されています。災害発生時における避難誘導體制が整備されています。災害当日の役割分担が事務室に掲示されており、職員は緊急時に何をしたらよいか分かるようになっています。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)>  全ての部屋に避難経路が掲示されています。災害発生時における避難誘導體制が整備されています。	

(6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

事務所内に「本日の防災担当」と題して、その日の災害時の役割表を毎日日替わりで掲示しています。その日勤務の職員名を通報・連絡係、消火係、避難誘導係に振り分けています。毎朝、自分の役割を確認してから、業務を行い、災害時には、各職員が役割に応じて動けるよう備えています。

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



## V. 組織運営及び体制

### (1) 業務の体制

①スポーツセンターの開館時間中は、常時1名の責任者が配置されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 配置されている	<input checked="" type="checkbox"/> 配置されている
<input type="checkbox"/> 配置されていない	<input type="checkbox"/> 配置されていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;  出勤簿、ヒアリング</p> <p>&lt;配置されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>どの時間帯でも、所長、副所長を含む5人の常勤職員が必ず1名は、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>&lt;協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

③協定書等のとおり開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<p>&lt;協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>スタッフは、徒歩圏内に住んでいる方が多く、深夜の時間帯(21-23時)にも対応できています。</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 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)> ロビー中央の掲示板の前の閲覧用として事業計画書、事業報告書が置かれています。	
<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)>	
事業所内研修計画を作成し、休館日を利用してほぼ毎月行っています。法人の階層別の研修計画もあり、該当の職員は、受講しています。	

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	
<p>&lt;確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            研修計画書、ヒアリング</p> <p>&lt;研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)&gt;            テーマ:個人情報保護研修、心肺蘇生法・AED取扱い、認知症サポーター講座など 対象者:職員全員</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>事業所内研修は、毎月の休館日に実施され、大半のスタッフが参加できますが、参加できない一部のスタッフには、後日資料回覧により、研修内容を共有しています。</p>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※研修費用の支援(一部・全額負担等)、研修受講を勤務時間として認知、各種研修情報の周知を行っている等、意欲のある職員が研修や勉強会に参加しやすい環境を整えているかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>○当協会総務課が年間研修計画を定め、内外への研修へ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ます。</p> <p>○職員のビジネススキル向上を目的とした研修は、当協会本部が外部機関と契約し、職歴に合わせて選択する仕組みとなっています。</p> <p>○健康運動指導士、応急手当普及員、体育施設管理士、サービス介助士等の、有資格者の職員を配置しています。必要な資格の取得、外部研修の受講に関する費用及びその交通費を当協会が負担し、職員が参加しやすい環境を作っています。</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ます。</p> <p>○施設内研修は、アルバイトスタッフも含め、全スタッフを対象に、接遇研修・ノーマライゼーション研修・個人情報保護研修・インストラクター研修等を年間計画を定め、実施しています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>研修計画書、研修報告書、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>・法人本部の階層別研修計画があり、職歴に合わせて選択する仕組みになっていますが、集合研修の場合は、勤務に支障をきたさぬよう一ヶ月以上前に本人に通知し、シフト調整できるよう便宜を図っています。</p> <p>・必要な資格取得、必要な外部研修の受講に関する研修費や交通費は、法人負担とし、職員の資格取得や外部研修受講を支援しています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している
<input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      研修報告書、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>外部の研修を受講した職員は、研修報告書を作成し、回覧により全職員で研修内容を共有します。回覧にはチェック欄を設けることで、情報共有の漏れがなく、全職員が読んだことが確認されます。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

※マニュアルは冊子化されていなくても、対応方法・手順が記されたものであれば作成していると判断する。

※活用については、実際に活用しているかどうかをヒアリングにより確認する(新品の使われていないマニュアルが用意されているだけでは該当しない)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している
<input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない	<input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p>&lt;活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>スポーツセンターコンシェルジュマニュアルが受付に整備され、必要な場合には、すぐ参照できます。</p>	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>○職員の業務に対する目標管理を行うMBO制度を導入し、各職員が目標達成を意識した業務を遂行することで、職員の持続的な成長を図っています。</p> <p>○当協会職員全体への情報提供・共有は、イントラネットを導入し、タイムリーな情報伝達を行っています。</p> <p>○アルバイトスタッフにはノートによる業務の引き継ぎを行い、誤りのない正確な業務に役立てています。</p> <p>○事故報告等は全スタッフへの回覧にチェック欄を設けることで、情報共有の漏れがないようにして、事故の再発防止に努めています。</p> <p>○月1回の職員ミーティングでは、職員間の情報共有のほか、戸塚スポーツセンターとしての目標達成度を共有しています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>目標管理シート、研修計画表、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>・MBO(目標管理制度)を導入し、半年後に見直しを行い、目標達成を意識した業務遂行により、職員の持続的な成長を促しています。</p> <p>・研修報告書、事故報告書などは、全職員・スタッフへの回覧にチェック欄を設けることで、情報共有に漏れがないこと確認できる仕組みがあり、情報共有に役立てています。</p> <p>・スタッフ連絡ノートにより、スタッフ間及び職員・スタッフの情報を共有し、業務がスムーズに行われています。</p>

### (3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

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

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
受付横の壁に「個人情報保護に関する方針」と「個人情報の取扱いについて」を掲示し、管理責任者も明示しています。	

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

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

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



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>	

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>「個人情報の取扱いについて」の中で個人情報の使用目的を明示しています。</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>	

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)>  コンピューターは、パスワードが設定され、持ち運びができぬようチェーンロックされています。当法人は、プライバシーマークを取得しており、個人情報マネジメントシステムに則り、個人情報の漏洩防止へ対処しています。	

#### (4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に: ) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  経理業務は、法人本部にて実施され、経理と出納の相互牽制の仕組みはできています。	

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)> 四半期業務報告書、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)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      現場確認                      &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、別々に保管され、適正に管理されています。</p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>○照明のLED化やトイレの自動洗浄、洗面台の自動水栓の導入による節電、節水の実施しています。体育室の照明は、こまめな消灯を実施しています。</p> <p>○毎月決算を行い、執行状況を正しく把握することで、計画的な支出を行っています。</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ます。また、設備協力会社による自主的な設備劣化診断に基づき、修繕計画を作成しています。計画に基づいた適正な修繕を実施することで、経費削減に努めています。</p> <p>○当協会が管理するスポーツ施設で使う消耗品等を一括購入(入札)し、消耗品費を抑制しています。</p> <p>○備品購入や修繕を行う際は2社以上に見積を依頼し、経費削減に努めています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>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>・毎月決算を行い、電気代や水道代など諸経費の数字を確認し、数値に異変があれば、調査して改善するなど計画的な支出に取り組んでいます。</p> <p>・法人が管理するスポーツ施設で使う消耗品などは、一括購入により、スケールメリットを出し、安価な仕入れを行っています。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・スポーツ施設運営の専門家集団の法人のノウハウを活用しながら組織運営を図り、スポーツ施設の安全・安心の確保のため、健康運動指導士、応急手当普及員、体育施設管理士、サービス介助士などの有資格書を配置しています。</p> <p>・利用者数、利用料金収入等の数値目標を盛り込み、毎月、職員間で対策を練り、昨年度は、約106%と目標を超えています。公共施設といえども数値目標達成への前向きな姿勢は、評価できます。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## 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>○「区地域福祉保健計画」策定・推進委員会メンバーを委任され、計画への意見具申を行っています。</p> <p>○スポーツセンターが作成した「しながら体操」を区福祉保健課と協働し、普及しています。</p> <p>○区福祉保健課より依頼を受け、食生活等改善推進員、保健活動推進員を対象とした研修講師をしています。</p> <p>○戸塚駅周辺魅力アップ事業の一環として、区役所、地元企業、大学、地域の環境団体と連携し、柏尾川魅力づくりフォーラムに参画しています。</p> <p>○市健康福祉局で実施する「濱ともカード」の協賛店として高齢者の健康増進の助力となるように努めています。(R5年度実績:303人)</p> <p>○市健康福祉局のウォーキングポイント事業に賛同し、リーダーの設置及び区内ウォーキングマップの掲示等、区民のウォーキング活動を推進しています。また、ウォーキング・ランニングステーション事業を行い、愛好者のサポートを行っています(R5年度実績:116人)。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・横浜市の「濱ともカード」の協賛店として高齢者への特典供与、ウォーキングポイント事業に賛同して、リーダーの設置など横浜市の施策に協力しています。</p> <p>・戸塚区とは、地域振興課や福祉保健課との協働で、オリンピックレガシーのイベント開催、「しながら体操」の普及、食生活等改善推進員などへの研修講師、地域の柏尾川魅力づくりフォーラムへの参画など緊密に連携し、区の事業への協力を行っています。</p>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>○指定運動療法施設、運動型健康増進施設として医療費控除や横浜スポーツ医会と連携し、スポーツ医事相談を行っています。</p> <p>○市の心臓リハビリテーション事業に協力するとともに、医師会の依頼で医療従事者を対象とした研修の講師を行いました。</p> <p>○区高齢・障害支援課、横浜ラポール、高次脳機能障害者と連携し、課題の共有、活動場所及び用具の貸出しに協力しています。</p> <p>○就労継続支援事業所、就労サポートセンターへのパンの販売依頼、障害者活動ホームに花壇の整備を委託する等、障害者の就労支援に寄与しています。</p> <p>○教室で不要となった用具のリユースコーナーやご家庭で不要となった本を活用したフリーライブラリーを開設しています。</p> <p>○協会として大規模施設(新横浜公園等)、スポーツ医学センターなど多様なスポーツ施設を管理運営し、国際大会から市民レベルまで、あらゆるスポーツ事業を網羅しています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>区高齢・障害支援課、横浜ラポール、高次脳機能障害者と連携し、課題の共有、活動場所及び用具の提供に協力したり、障害者施設のパンの販売の場所の提供や玄関前の花壇の整備を障害者活動ホームに依頼し、いつも綺麗に花壇を維持するなど障害者へのサポートも積極的に行っています。</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>

## ◆参考:評価に必要な資料・評価項目の根拠

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

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



大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
II・利用者サービスの向上	(1) 利用者アンケート等の実施・対応	①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？	レ 年1回以上実施している	レ 年1回以上実施している	レ アンケート
			実施していない	実施していない	その他
		②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している	
			課題を抽出していない	課題を抽出していない	
			特に課題がない	特に課題がない	
		③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している	
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない	
			対応策を実施していない	対応策を実施していない	
		④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している	
			公表していない	公表していない	
			非該当	非該当	
		(2) 意見・苦情の受付・対応	①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？	レ 情報提供している	レ 情報提供している
	情報提供しているが、一部不備がある			情報提供しているが、一部不備がある	
	情報提供していない			情報提供していない	
	②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？		レ 設置している	レ 設置している	
			設置していない	設置していない	
	③苦情解決の仕組みがあるか？		レ 仕組みがある	レ 仕組みがある	
			仕組みがない	仕組みがない	
	④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？		レ 周知している	レ 周知している	
			周知していない	周知していない	
	⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？		レ 記録している	レ 記録している	
			記録していない	記録していない	
			苦情等が寄せられていない	苦情等が寄せられていない	
	⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？		レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している	
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない	
			対応策を実施していない	対応策を実施していない	
	⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？		レ 公表している	レ 公表している	
			公表していない	公表していない	
			苦情等が寄せられていない	苦情等が寄せられていない	
	(3) 公平な施設か	①人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
			一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない	
			研修を実施していない	研修を実施していない	
	(4) 利用者支援室	①初回利用時に健康調査の問診を行っているか？	レ 行っている	レ 行っている	
			行っていない	行っていない	
		②利用者が快適にトレーニング機器を使えるよう、利用方法や注意事項に関する説明を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している	
			実施していない	実施していない	
	(5) 託児サービス	①託児サービスを行っているか？	レ 行っている	レ 行っている	
			レ 行っていない	レ 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	1	
	(1) 協定書等のとおり建物・設備を管	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している		



大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
Ⅲ・施設・設備の維持管理	① 協定書等の 遂行業務の等	理しているか？	レ 協定書等のとおり管理していない	レ 協定書等のとおり管理していない
		② 協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない
	(2) 備品管理業務	① 指定管理者所有の備品と区別した、スポーツセンター(市所有)の備品台帳があるか？	レ ある	レ ある
			レ ない	レ ない
		② スポーツセンター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？	レ 揃っている	レ 揃っている
			レ 揃っていない	レ 揃っていない
		③ 利用者が直接使うスポーツセンターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？	レ 安全性に関わる損傷等がない	レ 安全性に関わる損傷等がない
			レ 安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がある
	(3) 施設衛生管理業務	① ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
			レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない
		② 本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？	レ 適切に分別している	レ 適切に分別している
			レ 適切に分別していない	レ 適切に分別していない
	不備の数		0	0
	Ⅳ・緊急時対応	(1) 緊急時 組み対応の 整備	① 緊急時マニュアルを作成しているか？	レ 作成している
レ 作成していない				レ 作成していない
(2) 防犯業務		① 協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない
			レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設
		② 鍵を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
			レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない
			レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている
(3) 事故防止業務		① 事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？	レ チェックしている	レ チェックしている
			レ 一部チェックに不備がある	レ 一部チェックに不備がある
			レ チェックしていない	レ チェックしていない
		② ヒヤリハット集等を使用して、事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
			レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない
(4) 事故対応業務		① AED(自動体外式除細動器)を設置しているか？	レ 設置している	レ 設置している
			レ 設置していない	レ 設置していない
		② AED(自動体外式除細動器)の操作研修を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
			レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない
		③ その他事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
			レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない
④ 事故発生時の連絡体制を確保しているか？		レ 体制を確保している	レ 体制を確保している	
		レ 体制を確保していない	レ 体制を確保していない	
(5) 防災業務		① 指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？	レ 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	
		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？	<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	
		②協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？	<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	
		③協定書等のとおりが開館しているか？	<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 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	
		④事業計画書・事業報告書を公表しているか？	<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	
	(2) 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)	<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	
		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)	<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	
		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？	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	
		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？	<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	
		(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？	<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
	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？		<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	
	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)		<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	
	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)		<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない	
	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？		<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない	
	⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？		<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない	
	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？		<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	
	(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？	<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	
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	<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 <input type="checkbox"/> 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？	<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	
		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？	<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	
		⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	<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	
			不備の数	0	0
			不備の合計	1	1