

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 横浜市都筑スポーツセンター 評価シート

評価機関名：SOMPOリスクアマネジメント

平成29年9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>●乳幼児から高齢者まで幅広い世代に対応した教室を開催し、区民の健康づくりや仲間づくり等を支援しています。●平成29年度区政運営方針に基づき、都筑区をホームタウンとする「横浜ビー・コルセアーズ」とともに教室事業やイベントを開催しています。●毎年開催しているスポーツレクリエーションフェスティバルを区体育協会等の地域スポーツ団体と連携して開催し、区内のスポーツ振興に寄与しています。●都筑区ふれあい健康マラソン大会実行委員会に通年で出席し、当日の大会運営にも協力しています。●運動を始める動機づけとなるよう、四半期に一度のペースで姿勢測定会を開催しています。●区内中学校の職業体験実習や、横浜北地区高等学校インターンシップの受入れに協力しています。●地域作業所によるパン等の定期販売に通年で協力しています。●都田池辺地区ボランティアバス協議会へ駐車場を無償提供し、運営に協力しています。</p>	<p>○地域におけるスポーツ振興事業の促進、支援の取組は熱心に行われており評価できます。</p> <p>○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・連携に関する取組は熱心に行われており評価できます。</p> <p>○職業体験実習やインターンシップの受入を通じて、地域に貢献できる人材育成に基礎から取り組んでいます。</p> <p>○その他、地域で製造したパンの販売やボランティアバス協会への駐車場の貸出しを行っています。</p>
II ・ 利用者サービスの向上	<p>●教室の募集要項は四半期毎に作成し、毎回広告折込を行うとともに、区役所や近隣公共施設へ配布しています。●子ども向け教室周知のため、都筑スポーツセンター近隣小学校や近隣幼稚園へ募集要項を配布しています。●広報よこはま都筑区版へ教室やイベント等の案内を定期的に掲載しています。●ユニバーサルサービスを踏まえた研修を実施し、平等公平への意識やサービスの向上に努めています。●接遇マニュアルに基づき、ホスピタリティ溢れるサービスの提供を心掛けています。●受付周辺にリーフレットやチラシ等を設置し、初めて来館されたお客様でもわかりやすい案内を心掛けています。●全職員が顔写真入り名札とユニフォームを着用し、ひと目で職員とわかるようにしています。●利用者アンケートを四半期毎に実施し、結果をお客様へ公開し、寄せられたご意見・ご要望等には、速やかに対応・回答しています。</p>	<p>○アンケートの利用により、プログラム時間の調整、備品の調達や第二駐車場からの近道となる階段を設置するなど、利用者サービス向上に取り組んでいます。</p> <p>○運動を始める動機づけとなるよう、四半期に一度の姿勢測定会を実施しており、広範な年齢層に対して様々なプログラムを用意しています。</p> <p>○教室案内のチラシやパンフレットは整然とわかりやすく並べられており、利用が促進されるように心掛けています。</p> <p>○コンシェルジュマニュアルにより教育を行うことで接遇の習熟度を高め、ワンストップサービスの実現を理想とするホスピタリティを心がけています。</p> <p>○お客様の声、意見、感想、要望などを掲示し、積極的に取り入れようとしています。</p>
III ・ 施設・設備の維持管理	<p>●清掃点検は、点検項目と回数ルート等を定めたチェックシートに基づき、職員が一日6回実施するとともに、目視・触診等により異常箇所や遺失物の早期発見に努めています。●異常が発見された場合は、お客様の安全を第一に考え、使用禁止措置による初動体制を築いています。</p> <p>●軽微な破損や不具合等は、可能な限り職員が適宜対応して修繕しています。●設備の協力会社(鹿島建物)との連携を密にし、修繕計画作成の元、効率的な修繕を行っています。●日常清掃では対応できない床面の洗浄や高所での窓拭き等は、毎月の施設点検日に専門の清掃業者へ委託して実施しています。●樹木の剪定作業は、樹木の種類や大きさ等に応じて適切な施工をする必要があるため、専門業者に作業を委託しています。●草刈りや簡易な剪定は、適宜職員が実施しています。●トイレ・洗面所等の水回り清掃は、職員が一日6回実施し、清潔な環境を保っています。</p>	<p>○施設・設備の維持管理は、専門業者の知見を生かした高いレベルの管理を実現しています。</p> <p>○独自に昨年7月に建物診断を行い、5ヵ年改修計画書を作成し、今後の施設の設備投資、改良など利用者サービスを考えています。</p> <p>○スタッフは専門業者の報告書をよく確認し、施設の維持管理に努めています。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 緊急時対応	<p>●事業計画書に基づいた職員を配置し、常時1名の責任者(職員)・受付スタッフ・トレーニング室スタッフで業務分担しています。●施設点検日を活用して全職員対象の集合研修を実施し、共通事項の理解を深める場として設定しています。なお、参加できなかった職員には資料配布及びポイント説明を行うことで対応(フォロー)しています。●職員別に研修へ参加した場合は、資料などを事前に回覧するとともに、ミーティングの際に適宜報告を行い、受講していない職員の能力向上も促しています。●各施設で発生した事件・事故・トラブル等については、「ヒヤリ・ハット集」として職員が情報を共有し、再発防止に努めています。●業務日誌・Eメール・コンピュータ上の伝言板などに伝達事項を記載し、出勤時の確認を徹底することで情報の共有化を図っています。●各センター共通消耗品の事務局一括契約や月次執行管理により、計画的な支出を実施しています</p>	<p>○緊急時対応については、危機管理マニュアルが整備されていることが確認できました。</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しています。</p> <p>○入口にホワイトボードで、大雨注意報などの災害情報や防犯情報も表示しており、来場者の注意喚起になるとともに職員の防災意識が高いです。</p> <p>○消火訓練、避難訓練などは積極的に取り組み、消防の特別査察で評価されました。</p>
V ・ 組織運営及び体制	<p>●事業計画書に基づいた職員を配置し、常時1名の責任者(職員)・受付スタッフ・トレーニング室スタッフで業務分担しています。●施設点検日を活用して全職員対象の集合研修を実施し、共通事項の理解を深める場として設定しています。なお、参加できなかった職員には資料配布及びポイント説明を行うことで対応(フォロー)しています。●職員別に研修へ参加した場合は、資料などを事前に回覧するとともに、ミーティングの際に適宜報告を行い、受講していない職員の能力向上も促しています。●各施設で発生した事件・事故・トラブル等については、「ヒヤリ・ハット集」として職員が情報を共有し、再発防止に努めています。●業務日誌・Eメール・コンピュータ上の伝言板などに伝達事項を記載し、出勤時の確認を徹底することで情報の共有化を図っています。●各センター共通消耗品の事務局一括契約や月次執行管理により、計画的な支出を実施しています。</p>	<p>○事業計画、収支報告などの資料をHPで公開しており評価できます。</p> <p>○プライバシーマーク取得や経理業務、運動指導者の職種別研修を実施しており、教育レベルが高いです。</p> <p>○職員全員に対して、危機管理研修、AEDトレーニング、コンジェルジュ研修を行ってます。</p> <p>○LGBTに関する研修に所長が参加し、職員にOJTを行なうなど、積極的に取り組んでいる点は評価できます。</p> <p>○所長などの職員は内部監査委員としての資格を持つなど、個人情報保護に関して十分な知見を持っていることが評価できます。</p>
VI ・ その他	<p>●区役所・スポーツ推進委員連絡協議会・区体育協会・さわやかスポーツ普及委員会等の区内関係団体と協働でスポーツ振興が図れるよう「都筑区スポーツネットワーク」を設立し、当施設が事務局を担っています。●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、高齢者を対象にトレーニング室利用料金の割引を実施しています。●区福祉保健課の「あいちゃんボランティア推進事業」への協力として、毎月2回、登録者を対象にトレーニング室利用料金の割引を実施しています。●高齢者の健康維持・介護予防の重要性が高まっていること受け、運動を通じた健康づくりが実践できるように高齢者向け健康体操「はまちゃん体操」の普及啓発に努めています。●疾病予防や健康づくり機能を拡充するため、健康増進施設の認定を取得(平成23年9月27日取得)し、さらに今後は指定運動療法施設の認定を目指します。</p>	<p>○所長が横浜市スポーツリーダー養成講座に講師として協力し、スポーツ指導者の育成に心掛けるなど、将来の体制も考え行動しています。</p> <p>○「ハマハグ」への協力として、多目的トイレのユニバーサルデザイン化、空いている部屋での授乳協力などを実施しています。</p> <p>○高齢者の健康維持、介護予防の観点から、「横浜シニア大学」への運動指導など高齢者への健康管理を重視していることに加え、はまちゃん体操の普及啓発に努めています。</p> <p>○健康増進施設の認定の取得や指定運動療法施設の認定を目指す取り組みは先進的で評価できます。</p>

# I. 地域及び地域住民との連携

## (1) 地域及び地域住民との情報交換

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;地域におけるスポーツ振興事業の促進、支援の取組の内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●乳幼児から高齢者まで幅広い世代に対応した教室を開催し、区民の健康づくりや仲間づくり等を支援しています。</li> <li>●子育て世代に対して運動への参加機会を提供するため、研修室を託児ルームとして活用し、託児付教室を開催しています。</li> <li>●平成29年度区政運営方針に基づき、都筑区をホームタウンとする「横浜ビー・コルセアーズ」とともに教室事業やイベントを開催しています。</li> <li>●運動を始める動機づけとなるよう、四半期に一度のペースで姿勢測定会を開催しています。</li> <li>●新規教室実施に先駆けた体験教室を実施し、スポーツを始めるきっかけづくりを行っています。</li> <li>●バルスロナ五輪卓球日本代表の中村錦治郎氏による卓球教室や同五輪陸上日本代表の渡邊高博氏により走り方教室を開催し、トップアスリートとの交流事業を行いました。</li> <li>●地域や利用団体に対し、体育用具(跳び箱・平均台・マット等)や、さわやかスポーツ用具の貸出を無料で行っています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>所長、副所長からのヒアリング、館内の教室・イベントのちらしやプロモーション映像により確認しました。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>地域におけるスポーツ振興事業の促進、支援の取組は熱心に行われており評価できます。具体的には、都筑区をホームタウンとするプロバスケットチーム「ビー・コルセアーズ」と連携して教室事業やイベントを積極的に展開している点、運動を始める動機づけとしての「姿勢測定会」を開催している点、卓球・陸上・体操などのトップアスリートとの交流イベントを企画・実施している点などが挙げられます。</p>

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;区、区体育協会等の関係機関及びスポーツセンター利用団体、自治会町内会等の地域団体や地域住民との交流・連携に関する取組の内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●近隣地域の共助による「都田・池辺地区ボランティアバス協議会」の活動に協力し、駐車場の無償提供及び運営の協力をしています。</li> <li>●スポーツレクリエーションフェスティバルを区体育協会、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等と連携して開催し、区内のスポーツ振興に寄与しています。</li> <li>●都筑区ふれあい健康マラソン大会実行委員会に通年で出席し、当日の大会運営にも協力しています。</li> <li>●区内関係団体からの依頼を受け、講師や指導者として職員を派遣しています。(H28年度65回)</li> <li>●障害者地域作業所にロビーのスペースを提供し、通年でパン等の定期販売に協力しています。</li> <li>●区内中学校(6校)の職業体験や、横浜北地区高等学校インターンシップ(1校)、市教職員への企業等リーダーシップ研修(2人)への受入れに協力しています。</li> <li>●都田池辺地区ボランティアバス協議会へ駐車場を無償提供し、運営に協力しています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>所長、副所長からのヒアリング、ボランティアバスについては駐車中の実物を確認しました。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>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・連携に関する取組は熱心に行われており評価できます。具体的には、スポーツレクリエーションフェスティバルの開催、都筑区ふれあい健康マラソン大会の実行委員会、学校や地区センターへの講師・指導者派遣、職業体験としての人材受け入れなどが挙げられます。</p>

## (2) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&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>地域におけるスポーツ振興事業の促進、支援の取組は熱心に行われており評価できます。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・連携に関する取組は熱心に行われており評価できます。</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>

## 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)>			
四半期に1度実施しています。29年度第1回のアンケート規模は有効回答数101名です。			
<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)>			

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 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 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)>			
所長、副所長からのヒアリングと分析した資料を確認しました。			
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>			
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>			

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)> 所長、副所長からのヒアリングの他、対応内容については現地状況を確認しました。 <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> アンケートの利用によりサービスが向上した点は評価できます。具体的には、1時間に1本程度のバス便に合わせて教室の開催時間を調整している点、着替え時の負荷軽減のために更衣室に椅子を追加設置した点、センター第二駐車場の利用者のために駐輪場横の階段を設置して近道ができるようにした点などが挙げられます。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 所長、副所長からのヒアリングの他、館内の掲示状況を確認しました。 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	



## (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>館内にご意見箱を設置しています。また、HPからのメールも受け付けています。</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>意見、感想などを「お客様の声」として館内に掲示していますが、整然と掲示されており、来館者が見やすい点は評価できます。</p>	

### ③苦情解決の仕組みがあるか？

※利用者から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>&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;                      苦情解決のフローチャートを館内に掲示しています。また、HPからリンクしている横浜市体育協会のHPでも確認が可能です。</p> <p>&lt;周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「お客様の声」は最近のものが掲示されているほか、過去分についてもファイリングされ、いつでも、誰でも閲覧できる点は評価できます。</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;                      所長、副所長からのヒアリングの他、苦情解決のフローチャートを確認しました。</p> <p>&lt;一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      所長、副所長からのヒアリングの他、館内掲示を確認しました。</p> <p>&lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>掲示・ファイリングされた内容は、プライバシー侵害について配慮されている様子が見受けられました。</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;                      所長、副所長からのヒアリングの他、記録を確認しました。</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>LGBTに関する研修に所長が参加し、職員にOJTを行なうなど、積極的に取り組んでいる点は評価できます。</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;                      所長、副所長からのヒアリングの他、トレーニング室利用者調査票を確認しました。                      &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;                      所長、副所長からのヒアリングの他、利用案内のちらしを確認しました。                      &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>トレーニング室入口近傍のボードに、顔写真付きで指導員が全員紹介されている点は評価できます。さらに、当日勤務の指導員がすぐわかるようになっており、利用方法や注意事項に関するコミュニケーションを取りやすいための工夫がされています。</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 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;                      所長、副所長からのヒアリングの他、利用案内のちらしを確認しました。                      &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>託児所として利用する研修室の吹き抜け側ガラスには、季節をイメージさせるかわいらしい窓飾りがほどこされています。窓飾りは季節ごとに変化させており、利用者の視点から評価できます。</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;                      所長、副所長からのヒアリングの他、各教室の内容に関するちらしを確認しました。                      &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>	

### 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;                      所長、副所長からのヒアリングの他、各教室の内容に関するちらしを確認しました。                      &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>姿勢測定会の実施に加え、教室には親子向け、子供向け、大人向け、ダンス系に加え、健康づくり系のストレッチや体操、腰痛予防トレーニングなど多彩なプログラムが用意されています。</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;                      教室のスケジュール表を確認しました。優先利用枠の設定は(平日1/3以下、土曜日1/6以下、日曜・祝祭日1/2以下)の範囲内となっています。                      &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;</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広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●教室の募集要項は四半期毎に作成(毎56,100部)し、広告折込周知を行うとともに、区役所や近隣公共施設へ配布しています。</li> <li>●子ども向け教室周知のため、近隣小学校(7校)、近隣幼稚園(7園)へ募集要項を配布しています。</li> <li>●広報区版へ事業の案内を定期的に掲載しています。</li> <li>●地域情報誌へ四半期毎に教室募集記事を掲載しています。</li> <li>●モニタリング調査に基づき、チラシ配布エリアの変更やチラシデザインの見直しを行っています。</li> <li>●ホームページで体育室の空き情報を毎日更新するとともに、教室やイベントの募集案内等を掲載し、お客様への利用促進を図っています。</li> <li>●メールマガジンを発行し各種お知らせを配信しています。</li> <li>●ロビーや受付にてipadやTVを用いて、教室の紹介や発表風景を放映し周知を行っています。</li> <li>●横浜のプロチームのサイン入りグッズやユニフォームなどを展示し、横浜のプロスポーツを盛り上げています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>所長、副所長からのヒアリングの他、ホームページ、各種資料を確認しました。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>横浜には4つのプロチームがあるので、サイン入りグッズやユニフォームなどを展示してスポーツ振興に役立てています。また、ロビーのipadには教室の内容や発表風景を放映するなどして、利用の促進に取り組んでいます。</p>

## (8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●ユニバーサルサービス実践のため、接遇・個人情報・人権啓発等の職員研修を実施し、平等公平への意識やサービスの向上に努めています。</li> <li>●コンシェルジュマニュアルに基づいて職員間の共通認識を図り、ホスピタリティ溢れるサービスの提供を心掛けています。</li> <li>●電話対応の際は施設名及び氏名をお伝えし、お客様が安心して話していただけるような対応をしています。</li> <li>●受付周辺にリーフレットやチラシ等を設置し、初めて来館されたお客様でもわかりやすい案内を心掛けています。</li> <li>●全職員が顔写真入り名札とユニフォームを着用し、ひと目で施設職員とわかるようにしています。</li> <li>●老眼鏡・拡大鏡・筆談ボードを設置し、高齢者や障害者でも利用しやすいよう配慮しています。</li> <li>●外国人への対応としてipadの翻訳機能を使った対応や英語の利用案内を用意しています。</li> <li>●受付を一部ローカウンターにし、車椅子の方でも利用できるようにしています。</li> </ul>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>独自のコンシェルジュマニュアルによる教育を実施し、スタッフはワンストップサービスの実現を理想とするホスピタリティを心がけています。また、ロビーのipadには聴覚障害者向けの筆談アプリ、外国人向けの翻訳アプリがインストールされています。さらに事前訪問時、調査時において職員スタッフからの明るい挨拶が確認できました。</p>

## (9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。&gt;(400字以内)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●各月・四半期・年間で利用実績等の報告書を作成し、前年度との比較検討や利用状況等を分析しています。</li> <li>●分析結果を踏まえて事業内容の見直しや周知広報等を検討し、利用者の拡大を図っています。</li> <li>●毎月の事業評価会において、他区スポーツセンターとの利用状況や事業内容等を比較・分析し、自施設の運営に反映させています。</li> <li>●アンケートを四半期毎に実施し、その結果をグラフ化して職員間で共有するとともに、区へ報告し、ホームページや施設内で公開しています。</li> <li>●ご意見箱に寄せられたご意見・ご要望等については、対応策を検討し、書面で回答・掲示しています。また、その場で解決できる事案については、ワンストップサービスとなるよう迅速に対応しています。</li> <li>●子どもへの対応として、子ども用便座や洗面ステップ台をご用意しています。</li> </ul>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>四半期毎に実施しているアンケートは職員間で共有し、ホームページに加え、施設内でも閲覧できるようになっています。また、ご意見箱に寄せられた意見、要望に対して、対応策を示し、ロビーに掲示して、過去のものもファイリングされ閲覧が可能です。ペットボトルが対応できる冷水器があり利用者には好評です。さらに図書コーナーが設置されており、気分転換することができるようになっています。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般 (その他)

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

利用者サービスの向上については良好に取り組まれています。具体的には、アンケートを利用した業務改善のほかにも、トレーニング室における指導員の紹介ボード導入や、託児室の窓飾り、Ipadのアプリケーション利用などが挙げられます。

<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)>	
鹿島建物が作成する維持管理業務月次報告書などで管理しています。また、昨年7月に建物診断を行い、5ヵ年改修計画書を作成するなど、高い専門性を活用した建物の維持・管理状況は評価できます。	

##### ②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
業務日誌とトイレチェック点検シートにより、清掃業務の管理を行っています。その結果として満足度調査の評価が高いです。	

## (2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、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	
<(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)>	
<評価で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	
<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)>	
<評価で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	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
来館者が設置する際に重さのある移動式演武台、卓球台については職員2人で設置するようにしており安全性を確保しています。	

### (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> <ul style="list-style-type: none"> <li>●清掃点検は、点検項目と回数ルート等を定めたチェックシートに基づき、職員が一日6回実施するとともに、目視・触診等により異常箇所や遺失物の早期発見に努めています。</li> <li>●異常が発見された場合は、お客様の安全を第一に考え、使用禁止措置による初動体制を築いています。</li> <li>●軽微な破損や不具合等は、可能な限り職員が適宜対応して修繕しています。</li> <li>●日常清掃では対応できない床面の洗浄や高所での窓拭き等は、毎月の施設点検日に専門の清掃業者へ委託して実施しています。</li> <li>●樹木の剪定作業は、樹木の種類や大きさ等に応じて適切な施工をする必要があるため、専門業者に作業を委託しています。</li> <li>●草刈りや簡易な剪定は、適宜職員が実施しています。</li> <li>●トイレ・洗面所等の水回り清掃は、職員が一日6回実施し、清潔な環境を保っています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>所長、副所長からのヒアリングの他、現場を確認しました。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>施設内の照明が明るく感じられ、清潔感がある点は評価できます。施設は以前、川だった所に立地しているため、1階に水が浸入する時がありますが、タオルを敷くなどスタッフの工夫により清潔な状態を保っています。</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>専門業者のアウトソーシングを活用した建物の維持・管理状況は評価できます。第2体育室天井のレザーに一部破損跡がみられますが、建物診断を実施しており危険はありません。</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>施設の立地から自家用車で来館者が多く、路上駐車や駐車場の管理状況についても対応が求められます。施設立地による特徴と言える部分なので、可能な範囲で点検を強化することによって、より利用者サービスが向上します。</p>

## IV. 緊急時対応

### (1) 緊急時対応の仕組み整備

#### ①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<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>入口にホワイトボードで、大雨注意報などの災害情報や防犯情報も表示しており、来場者の注意喚起になるとともに職員の防災意識が高いです。</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>	

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;</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>	

### (3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<p>&lt;一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>トレーニング器具の日常点検を実施しています。評価は○△×の三段階となっており、△で示される軽微な不備についても具体的なコメントが記録され、チェックリストが有効に機能しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>所長会議の後、月次職員ミーティングを行い、情報を共有しています。</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>ロッカー荒らしの発生をふまえて巡回を増やすなど、近隣施設の情報や季節要因を活用した予防措置は効果的で評価できます。</p>	

#### (4) 事故対応業務

##### ①AED(自動体外式除細動器)を設置しているか？

※目視により確認する。

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

##### 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)> 所長、副所長からのヒアリングの他、AED研修資料、安全管理研修の資料を確認しました。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
トレーニング用AEDを所持しており、いつでも訓練ができる点は評価できます。	

##### 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)> 年2回、火災発生時の消火訓練、避難訓練を行っています。昨年度の訓練では、防火シャッターの位置、避難経路の確認を重点的に行いました。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
避難訓練の内容が都筑区の特別視察で評価された点は評価できます。	



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)> 所長、副所長からのヒアリングの他、連絡網、連絡先の資料を確認しました。 <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)>	

(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)>	

(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)>

トレーニング器具の日常点検は○△×の三段階で評価し、軽微な不備も具体的なコメントを記録するなどして有効に点検を行っています。施設内の全ての部屋に避難経路図が掲示してあります。消防訓練の内容は都筑区の特別視察で評価されました。

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

## 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;            所長、副所長からのヒアリングの他、勤務管理表、シフト表を確認しました。            &lt;配置されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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>	

#### 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)> 横浜市都筑区のホームページおよび館内での閲覧が可能です。	
<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)> 事業計画書、事業報告書がインターネットでも閲覧できる点は評価できます。	

## (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)>	

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;            所長、副所長からのヒアリングの他、研修資料を確認しました。</p> <p>&lt;研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)&gt;            全員に対して、危機管理研修、AEDトレーニング、コンシェルジュ研修を行っています。</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>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●事業計画書に基づいた職員を配置し、常時1名の責任者(職員)・受付スタッフ・トレーニング室スタッフで業務分担しています。</li> <li>●横浜市体育協会規程集に研修要領が規定されており、スポーツセンター管理運営に伴う資格取得研修から外部のビジネスワーク研修へも経験年数別に参加する等、職員の研修体系を示しており、研修費用は全額当協会が負担しています。</li> <li>●心肺蘇生法及びAED操作の実技研修を実施し、安全管理に努めています。</li> <li>●自己研鑽のための自己啓発研修制度(有給職免)があり、講習会等の受講も可能なように配慮されています。</li> <li>●施設点検日を活用して全職員対象の集合研修を実施し、共通事項の理解を深める場として設定しています。なお、参加できなかった職員には資料配布及びポイント説明を行うことで対応(フォロー)しています。</li> <li>●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。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>所長、副所長からのヒアリングの他、資料を確認しました。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>経理事務や運動指導実技等の職種別研修など、専門的な研修制度が充実しているほか、外部の教育制度が利用できる点は評価できます。</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;                      所長、副所長からのヒアリングの他研修資料、職員ミーティングなどの資料を確認しました。                      &lt;情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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>	

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> <ul style="list-style-type: none"> <li>●職員別に研修へ参加した場合は、資料等を事前に回覧するとともに、ミーティングの際に適宜報告を行い、受講していない職員の能力向上も促しています。</li> <li>●各スポーツセンターで発生した事件・事故・トラブル等については、発生状況や対応方法が記載された資料を職員が確認して情報を共有し、再発防止に努めています。</li> <li>●外部のビジネスワーク研修・人権研修・指定管理関係研修等を受講しています。</li> <li>●業務日誌・Eメール・コンピュータ上の伝言板等に伝達事項を記載し、出勤時の確認を徹底することで情報の共有化を図っています。</li> <li>●施設の所長をはじめ全職員は、事業計画に基づいた目標共有シートを作成し、中間期に振り返り、そして年度末に年間のまとめを上席者と伴に行い、目標達成に取り組みます。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>所長、副所長からのヒアリングの他、研修資料や業務日誌を確認しました。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>実務研修だけでなく、キャリアアップのためにトーマツインベーション(株)のビジネスワーク研修等を受講しています。さらに目標管理制度により、質の高い人事考課が行われています。</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)>	
横浜市体育協会ではプライバシーマークの認証を取得しており、個人情報保護のための具体的な取扱方法、留意事項を記載したマニュアルが充分整備されています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

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

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)>	
所長などの職員は内部監査委員としての資格を持つなど、個人情報保護に関して十分な知見を持っていることが評価できます。	



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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

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	
<適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)> 所長、副所長からのヒアリング、不要書類溶解書類、シュレッダー、各コンピューターの状況を確認しました。 <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

#### (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	
<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;            所長、副所長からのヒアリングを行い、内部監査資料を確認しました。            &lt;仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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	
<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;            所長、副所長からのヒアリングを行い、センター毎にコードがあり管理していることを確認しました。            &lt;明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>経理は横浜市体育協会が行っています。指定管理事業と自主事業、スポーツセンター会計とその他、各スポーツセンターは別のコードで管理されており明確です。</p>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

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

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;                      所長、副所長からのヒアリングを行い、管理方法に問題がないことを確認しました。                      &lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●事務局と施設間に光回線を使用したIP(インターネット回線利用)電話を導入し、通信費を削減しています。</li> <li>●必要箇所以外の電灯は消灯(間引き)し、各階の男女トイレには人感センサーを取り付けることで節電に努めています。</li> <li>●内部資料の印刷は、可能な限り裏紙を使用しています。</li> <li>●プリントミスはもちろん、枚数により印刷方法(機器)を選定するよう各職員に徹底することで、消耗品の削減に努めています。</li> <li>●設備機器は、長寿命化が図れるよう専門業者による定期的な保守点検を実施し、小破修繕で済むよう努めています。</li> <li>●教室事業で必要な用具等は、購入前提ではなく近隣スポーツセンターより借用し、共同で活用しています。</li> <li>●事業系ゴミの経費削減のため、お客様へゴミ持ち帰りにご協力いただいています。</li> <li>●各センター共通消耗品の事務局一括契約や月次執行管理により、計画的な支出を実施しています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>所長、副所長からのヒアリングを行い、現場確認をしました。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>一部のトレーニング機器については、購入の前に他のスポーツセンターより借用して、利用者の評価を検討するなど、出費を抑える工夫をしています。</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>横浜市体育協会はプライバシーマークの認証を取得しています。また、適切な経理書類の作成、経理と出納の相互けん制、経理の明確な区分などの内部統制も高いレベルで実施されていることが確認できました。</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>

## VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●市健康福祉局で推進しているウォーキングポイント事業のリーダー設置及び健康スタンプラリーを行い事業の推進に協力しています。</li> <li>●区体育協会等、区内スポーツ関係団体と協働で「都筑区スポーツネットワーク」を設立し、当施設が事務局を担っています。</li> <li>●こども青少年局の子育て家庭応援事業「ハマハグ」への協力として、協賛認定施設として登録しています。</li> <li>●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、高齢者を対象にトレーニング室利用料金の割引を実施しています。</li> <li>●区福祉保健課の「あいちゃんボランティア推進事業」への協力として、毎月2回、登録者を対象にトレーニング室利用料金の割引を実施しています。</li> <li>●健康福祉局主催の「横浜シニア大学」に運動指導や講義の講師として職員を派遣しています。</li> <li>●トレーニング室窓面に緑のカーテンを設置し、横浜市が推進する「緑のカーテン事業」に協力しています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>所長、副所長からのヒアリングを行い、現場確認を行いました。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「ハマハグ」への協力として多目的トイレのユニバーサルデザイン化、空いている部屋での授乳協力などを実施しています。また、高齢者の健康維持、介護予防の観点から、「横浜シニア大学」への運動指導など高齢者への健康管理を重視していることに加え、はまちゃん体操の普及啓発に努めています。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>●高齢者の健康維持・介護予防の為、運動を通した健康づくりが実践できるように高齢者向け健康体操「はまちゃん体操」の普及啓発に努めています。</li> <li>●疾病予防や健康づくり機能を拡充するため、健康増進施設及び指定運動療法施設の認定を取得し、今後はスポーツ医科学センターと連携した運動療法事業を行います。</li> <li>●世界の子ども達へワクチンを支援するため、ペットボトルキャップ募金に取り組んでいます。</li> <li>●使用済み切手を収集し、医療協力活動やワクチンの提供に寄与できる国際貢献活動に取り組んでいます。</li> <li>●「さわやかスポーツ」をさわやかスポーツ普及委員会と協働して区内の地域イベントなどで体験会を実施し、種目の普及事業に協力しています。</li> <li>●スポーツリーダー養成講座に講師として協力し、スポーツ指導者の育成に協力しています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>所長、副所長からのヒアリングを行い、現場確認を行いました。</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>所長が横浜市スポーツリーダー養成講座に講師として協力し、スポーツ指導者の育成に心掛けるなど、将来の体制も考え行動しています。</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>