

横浜市指定管理者第三者評価制度

【確定版】 横浜市港北スポーツセンター
評価シート

評価機関名：東京海上日動ファシリティーズ株式会社

平成24年11月

目次

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

評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・地域及び地域住民との連携	<ul style="list-style-type: none"> ・港北区スポーツ推進委員、港北区体育協会と協働で「小学生スポーツフェスティバル」を開催し、子供の体力向上のきっかけづくりを実施しています。 ・慶応大学のボランティア学生と協力し、小学校の体育授業をサポートしています。 ・さわやかスポーツ普及委員会に協力し、ソフトバレーボール大会、グラウンドゴルフ大会、インディアカ大会等の大会を開催しています。 ・小学校のまち探検や中学生の職業体験を積極的に受け入れ、青少年の健全育成に貢献しています。 ・区内地域ケアプラザと連携し、地域住民へ出張指導に伺い、スポーツの大切さを周知することで区民の健康増進へ貢献しています。 ・港北区保健センター及び保健活動推進員と共に、ウォーキングイベントを開催しています。 ・大豆戸小学校の通学児童へ地域住民の見守りに協力できるよう、朝のスポーツセンター周りの清掃時において小学生に積極的に声掛けを行っています。 	<p>「スポーツ・レクリエーション・フェスティバル」を企画開催し、近隣団体との連携を積極的に行っています。また、人気のスポーツをフェスティバルに取り入れて、地域住民がスポーツと触れ合うきっかけづくりを積極的に行っています。更に、小学生用のスポーツフェスティバルも企画開催し、広い年齢層を対象に活動しています。</p> <p>また、ニュースポーツ「ヨコハマさわやかスポーツ」の推進を通して、地域の住民の健康づくりや仲間作りに貢献しています。</p>
II ・利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> ・サービスの向上を全職員(アルバイト含む)が達成できるよう日々、報・連・相を怠りません。 ・年3回接遇研修(個人情報研修含む)を実施し、平等、公平への意識付けを行っています。 ・館内には、ご意見箱を設置しています。投函される前に直接窓口にて又は館内でお声をかけていただけるよう、お客様の目線に対応し、ご意見に対し迅速に対応することを心掛けています。 ・満足度調査は四半期ごと館内に掲示し報告し、お客様へ報告することで職員のサービス精神向上を図っています。 ・スポーツセンターの認知度の向上、スポーツセンター事業のPRのためホームページを日々更新し、情報提供を行っています。 ・見やすい館内掲示を心掛け、お客様のご意見等を頂戴し改善に努めています。 ・各利用団体へ体育用具は必要に応じ貸出しを行っています。 	<p>四半期ごとに満足度調査を実施しており、随時運営改善に努めています。</p> <p>施設内の掲示物は大きな文字で、利用者が読みやすいように掲示されています。また、紙の劣化による剥がれや読みづらさも配慮され、例えばご意見及びその回答の掲示などはビニールでカバーをして掲示しています。</p> <p>各種事業(トレーニング室、託児事業、スポーツ教室)も活発に実施されており、平日の午前中から利用者が多数来館しています。</p>
III ・施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・ファシリティ・マネジメントを推進し施設点検記録、光熱水使用量などの管理情報をFMデータベースにおいて一元管理しています。 ・経年劣化に伴い、施設設備に関しては老朽化が目立つ箇所は、日頃の点検を怠らぬようチェックを強化しています。 ・故障箇所の対応を速やかに行うことで、大きな破損を防ぎ、設備機器の長寿命化を図っています。 ・設備点検として観覧席を年1回、自動扉を年4回実施し、安全安心の施設維持管理をしています。 ・専門業者へ委託している定期清掃及び施設設備点検時は、職員が立ち会いのもと状況を確認し行っています。 ・職員により館内外の施設の巡視点検、及び清潔感を保つため清掃を1日6回行っています。 ・街路樹の落ち葉清掃に協力し、歩道の清掃を行っています。 	<p>施設の清掃・設備点検は適切に実施されています。また、クレーコートが使用されているテニスコートのメンテナンスは常駐スタッフで管理するなど手厚く整備し、利用者サービスの維持向上に努めています。</p> <p>施設内の清掃及び巡回点検は頻繁に実施されており、安全性に関わる損傷は見られません。なお、トイレにはスニーカーのままでも履けるスリッパを用意することで、衛生面の維持に努めるなど工夫がなされています。</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	<ul style="list-style-type: none"> ・東日本大震災を教訓に、非常時対応マニュアルを再整備し、お客様の安全確保に努めています。 ・今年度当初、横浜市と災害時における帰宅困難者の施設利用に関する協定を締結し、飲料及び食料、ブランケットなどの備蓄を1,000名分配備しています。 ・事務室内では、職員の目に付くところに救急体制、AEDの操作方法、避難誘導など掲示し、いつでも対応できるよう準備しています。 ・月1回の定例ミーティング時には、その月の事件・事故の事例を元に対応方法を職員及びアルバイト全員で再確認しています。 ・緊急時対応研修時は、区消防署へ提出している消防計画に則り避難訓練を実施、非常時の対応について特に避難経路の確認を行っているほか、館内に避難経路を掲示しています。 	<p>指定管理者本部で作成された緊急時マニュアルだけでなく、施設独自でも絵付きでマニュアルを作成・整備しています。</p> <p>連絡網は施設スタッフ間だけでなく、指定管理者本部・市役所・区役所・近隣施設の連絡先も記載した連絡網も作成しています。</p> <p>AEDについては、職員全員が普通救命講習を受講し救命資格を保持しています。</p>
V ・組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> ・提案書に従った職員配置をおこない、業務を効率的に遂行しています。責任者である所長、副所長以下3名の常駐職員の他、事務サポート、受付職員、トレーニングスタッフと業務を分担しています。 ・誰でも対応できるよう業務内容をマニュアル化しています。 ・定例ミーティング時には業務改善を図れるよう問題点等を抽出し検討しています。職員間で報告・連絡・相談を行い業務を遂行できるよう、共有PC上で確認を行っています。 ・効率的な施設経営を行うため、四半期に一度有識者によるアドバイザースタッフミーティングを行い、第三者による改善策などアドバイスを受けています。 	<p>通常は協定書に定められたとおりスタッフを配置しており、その他イベント時や、夜間のフットサル教室開催時など、利用者対応が多くなると予想される際は予めスタッフを多めに配置するなど配慮されています。</p> <p>また研修については、指定管理者本部で、職歴やレベルを加味した研修計画が立てられており、それに則って各職員が研修を受講しています。</p> <p>個人情報保護については、プライバシーマークを取得しているため、その規定に則って個人情報の取得・保管・破棄を適切に実施しています。</p> <p>経理書類は、会計システムを導入して帳票作成をしており、各施設ごとに事業分類を細かく分けて、入力処理しています。</p>
VI ・その他	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の管理運営は、横浜市体育協会事務局にて運營業務の効率化を図れるよう事務総括をしております。 ・モニタリングにおいてお客様への満足度調査を年4回実施し、業務改善を行い満足度の向上を図っています。 ・アルバイトスタッフは地域住民を採用し、地域との連携を深めています。 ・安全管理として、港北警察署警察官の警戒中にスポーツセンターへも巡回していただけるようお願いしています。 ・職員による夜間巡回を行い、近隣の安全管理と施設の安全管理に努めています。職員不在時は、警備会社に委託し対応しています。 ・大豆戸小学校PTAと連携し、児童が安全に通学しやすいよう「子ども110番の家」として協力しています。 	<p>市・区の施策である「子どもの体力向上推進計画」に関する取組みとして小学生向けの教室を積極的に開催したり、高齢者の健康づくりとして介護予防事業への取組みも実施しています。</p> <p>更に、フェスティバルの際に地域農家で野菜の販売を行うなど、地域振興への貢献も積極的に行っています。</p>

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><地域におけるスポーツ振興事業の促進、支援の取組の内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・各種スポーツ教室を開催して、乳児・幼児・小学生、そして高齢者に至る幅広い世代に対してスポーツの楽しさ、運動の必要性と大切さを伝えています。 ・子供の体力向上に貢献できるよう、さわやかスポーツ普及委員と協働で、グラウンドゴルフ、ドッジビー等のスポーツ体験を展開しています。また、定期的に区小学校校長会へ出席し、各校へチラシ配布や小学校への事業協力を依頼しています。 ・区内中途障がい者や高齢者団体を対象にしたスポーツ体験(リハビリ教室)や講座(シニア大学)を開催しています。地域からの指導依頼に対して職員を派遣しています。 ・サッカータウン港北区に貢献できるよう、フットサル教室を実施しています。また、横浜F・マリノスを支援できるようホームゲームでイベントがある際は、事業協力を行っています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>自主事業の講師には、地域からのボランティアを採用するなど地域の振興事業の促進に貢献しています。</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><区、区体育協会等の関係機関及びスポーツセンター利用団体、自治会町内会等の地域団体や地域住民との交流・連携に関する取組の内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・港北スポーツセンター内に港北区体育協会事務局が設置されており、区体育協会主催事業の運営については当該協会職員がサポートしています。 ・スポーツセンターホームページには、区体育協会主催大会を掲載し区民に周知しています。 ・スポーツ・レクリエーションフェスティバル2012においてフットサル元全日本代表選手を招聘しフットサルクリニックを、スポーツセンターご利用のフットサル団体へ周知し、開催しました。 ・地域連携の一つとして、さわやかスポーツ用具の貸し出しを無料で行っています。 ・港北区は農地が点在しており自然豊かな港北をイメージできるよう、農家と連携イベント時に地場野菜を販売しています。 ・「しんよこはま地域活動ホーム」及び「いろえんぴつ」と事業連携しパン販売をイベント時に実施しています。 ・スポーツセンター近隣の菊名地区連合町内会「健民祭」に地域住民との交流の場として出席しています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(スポーツ・レクリエーション・フェスティバル2012)、HP</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>スポーツ・レクリエーションフェスティバル2012では、地域住民との交流として地域の農家からの野菜を販売したり、新横浜地域活動ホームと連携して手作りパンやクッキーの販売も行うなど、地域団体や住民との交流連携を積極的に行っています。</p>

(2) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者アンケート等の実施・対応

① サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 実施内容:利用者満足度調査、実施時期:四半期ごと <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)> 年1回だけでなく四半期ごとにアンケート結果をまとめ、利用者の声を短期間のうちに検討・公表している。	

② 利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。
※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(お客様の声・各種投稿フォルダ) <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者より頂いた声お客様の声はスタッフ内で回覧し情報を共有しています。また、スタッフミーティング時に議題としてあげて解決策の意見交換も実施しています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

※①で実施していない、又は②で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)> 資料(職員ミーティング議事録、アドバイザースタッフ報告書) <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)>	
例えば、館内掲示の煩雑さを指摘する方が多かったため、満足度を高めるためにも掲示の見やすさを改善し、文字の大きさを統一、掲示内容を分野ごとに分けてインフォメーションつきで掲示するなど、対応策を講じています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
誰にでも見えるように館内の大きな掲示板に、「お客様のご意見・ご感想」と大きく明記して、意見の内容及びその回答を掲示しています。	

(2) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> アンケート記載スポット、アンケート回収箱、お客様の声	
<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)> アンケートを記載するスポットは施設内に何箇所か設置しており、いつでもどこでも記載できるように整備しています。また、アンケート回収箱やお客様の声BOXも分かりやすい場所に設置されており、意見を述べやすい環境が整っています。	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(財団法人横浜市体育協会への意見に関する取扱の要綱、意見等に関する処理フロー)	
<仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
メールや電話、文書、FAX、口頭など、苦情を受け付ける場合ごとにフローを定めています。	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>館内掲示</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>苦情の受付は副所長が担当であり、スタッフ内で対応策を検討した後に所長から回答をする仕組みが利用者には周知されています。なお、掲示場所は、ご意見とその回答が公表されている掲示板のすぐ横であり、大変分かりやすくなっています。</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

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

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 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"/> 苦情等が寄せられていない	<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"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>アンケートと同様、寄せられた意見・苦情に関してスタッフミーティングでスタッフの意見を聞くなどして対応策を講じています。なお、卓球とバドミントンの配置については一度苦情が来たが、一部の利用者からの意見である可能性もあるため、他の利用者にもアンケートを実施して意見を取り纏めて検討するなど、慎重に対応しています。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<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(「お客様の声」掲示コーナー) <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(3)公正かつ公平な施設利用

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(研修計画・スケジュール) <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)> 職員は、指定管理者本部が定めた研修計画に則って人権研修を受け、その内容を踏まえて各施設で全スタッフに対して研修を実施しています。スタッフミーティングなどで研修を実施し、欠席者には回覧等で情報共有しています。	

(4) 利用者支援業務(トレーニング室)

①初回利用時に健康調査の問診を行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(トレーニング室 マニュアル)</p> <p><行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者には調査票に健康状態等を記載してもらい、その内容に基づいてトレーニングスタッフは問診を実施することとしています。</p>	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input 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	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(トレーニング室 マニュアル)</p> <p><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ストレッチや器具を用いたトレーニングなど、高齢者等利用者の状態・必要に応じて指導するよう規定しています。</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 type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><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</p> <p><行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地域住民のボランティアを採用するなど、地域との連携も意識して事業を行っています。</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 type="checkbox"/> 網羅していない	<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している <input type="checkbox"/> 網羅していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(秋の定期教室のご案内)</p> <p><網羅していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>乳幼児と保護者、小学生低学年・高学年、中学生、高校生、16歳以上、原則65歳以上など、年齢層を分けて教室を企画することで、各年齢層を網羅した事業運営を実施しています。</p>	

②スポーツ教室事業は多様な種目を網羅しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している <input type="checkbox"/> 網羅していない	<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している <input type="checkbox"/> 網羅していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(秋の定期教室のご案内)</p> <p><網羅していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>イベント時の集客力等調査、ご意見、モニタリングを通して、多様な種目を網羅した事業計画をしており、ニーズに合わせた企画を策定しています。</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 type="checkbox"/> 設定していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設定している <input type="checkbox"/> 設定していない
評価機関 記述	
<p><設定内容について記述して下さい。(100字以内)> スポーツ教室をはじめとする自主事業の設定コマ数</p> <p><設定していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(スポーツ教室応募用紙) <行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>応募用紙には、名前性別のほか、生年月日・学年・住所、市外居住で市内在勤・在学かどうか、過去1年間の希望教室への参加有無などを記載する欄を設けています。</p>	

(7) 広報・PR活動

①広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>広く区民に周知できるよう利用者状況を分析(教室参加者の住所より検出し、参加範囲圏を調査)、分析結果をもとにターゲットを絞った広報媒体や広報手段を検討し、実施しています。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 区内各世帯へ配布される広報よこはま区版へ毎月掲載 2 タウンニュースなどミニコミ誌への定期的な掲載 3 エリアを絞った新聞折り込み 4 近隣小学校への子ども教室のチラシ配布 5 区役所大型モニターを活用したPR 6 適宜更新するホームページによる周知 7 区内の新聞販売店との協力(インターネット周知) 8 区内公共施設へのチラシ配布 9 派遣指導時の利用案内等のチラシ配布 10 市営地下鉄車内吊り広告 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(タウンニュース、各種チラシ)</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>区報やタウンニュース、中刷り広告のほか、校長会での配布等も行い、積極的に広報・PR活動を実施しています。</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><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>お客様に対するホスピタリティマインドを大切に、特に「親切丁寧なもてなし」を基本に、ユニフォーム・名札を着用し、接しています。</p> <p>1 サポートスタッフ・アシスタント指導員研修 (1)接遇及び個人情報研修を年3回(4・9・2月)実施。 (2)お客様からのご意見と改善策をスタッフ間で共有。</p> <p>2 職員 (1)ミーティング時を活用し、接遇等をチェックしています。 (2)研修の報告内容を活用した現場確認を行い、改善策を検討し実施しています。</p> <p>3 障がい者への配慮 コミュニケーションボード、筆談ボードを用意し、言葉だけでなく、どなたにもやさしい施設運営を行っています。</p> <p>4 子供への配慮 安心安全な場所として子供の居場所づくりとしても機能しています。子供目線に立ち対応しています。</p> <p>5 高齢者の配慮 老眼鏡の配置や見やすい掲示を進めています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>接遇研修は年3回実施しており、その他スタッフミーティングの中で電話対応などのロールプレイングを行い、接遇の向上に努めています。</p>

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>1 利用実績の分析・対応 各月、四半期、年間の報告書を作成すると同時に、前年度との比較検討や利用状況などの分析を行い、効果的な広報等を含め利用者拡大を図っています。また、四半期ごとの事業評価会で他施設のとの状況比較を行い課題を抽出し、対応策を講じています。</p> <p>2 ご意見・苦情等 館内にご意見箱を用意し、投函頂いています。お客様の立場になり、改善内容を職員間で検討し、書面での回答を掲出する他、ワンストップサービスとなるように、解決できるものは、掲出をする以前に迅速に対応します。</p> <p>3 満足度調査について 四半期ごと調査を実施し、満足度調査をグラフ化して分析、全職員が確認できるよう報告・回覧しています。満足度の低い項目は、早期改善に努めています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用状況分析報告書で、利用者数等に基づく分析を行うと共に、スポーツ教室参加者からのアンケートに基づくデータ分析も実施するなど、積極的に検討しています。</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)>

コミュニケーションボードや筆談のための整備など、障害者への配慮も行っています。

<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)>

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)>	
消防設備点検を実施して不適合箇所が見つかった際は、施設内で再確認すると共に他の消防会社にも現地調査してもらって検討するなど、適切な点検及び対応をしています。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。

日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

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

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p><(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>原則、全ての備品は横浜市所有のものであり、新規購入をした場合は年度末に市に寄付する形となっています(ただし、3万円以下の消耗品は指定管理者のものとして管理しています)。</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><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>新規購入した備品を中心に、揃っているかどうかの確認を行いました。備品は常に安全点検チェックが成されており、できる範囲でスタッフ自身が修理をするなど経費削減にも努めています。</p>	

③利用者が直接使うスポーツセンターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>トレーニングスタッフが1日3回ローテーションしているが、その都度トレーニング機器の安全チェックをしており、不具合があった際は職員や次の担当スタッフに引き継ぎをするなど、徹底しています。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

※定期的に館内のゴミを回収しているかを資料により確認し、ゴミ容器等から汚臭・汚液等が漏れないよう管理しているかを現場確認する。また、集めたゴミが館内外に長期間放置されていないかも現場確認する。

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

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><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>日常巡回・清掃や業者委託により施設を清潔で利用しやすい環境づくりに日々努めています。</p> <p>1 一日6回の施設巡回を行い、施設・設備の状況を確認しています。</p> <p>2 軽微な修繕は随時職員が対応しています。</p> <p>3 掲示物は、色あせ・破れ等で清潔感をなくすため、パウチフィルムを使用し掲示しています。</p> <p>4 外部団体や地域情報などのポスター及びチラシのゾーニングに配慮し、掲示板やラックを配置し、見やすい掲示を心掛けています。</p> <p>5 植栽は、業者へ委託し年4回実施、加えて職員による草刈り、落ち葉回収、簡易剪定を季節に応じ実施しています。</p> <p>6 トイレ、洗面所、シャワールームなどの水回りの清掃は一日最低6回実施しています。また、トイレのにおい対策として清掃に加えて芳香剤を設置しています。</p> <p>7 更衣室や体育室、トイレ利用時は土足をご遠慮願ひ、清潔な環境を保っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、資料(業務日誌、更衣室・トイレの清掃表、清掃表)</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>スタッフで頻繁に施設内の巡回及び清掃チェックを実施しており、常に施設内が清潔な状態に保たれています。また、トイレ内にスニーカーのままでも履けるスリッパを用意することで、トイレ内及びトイレ使用後の衛生面にも気を配っています。</p> <p>誰でも利用できる談話室も清潔に保たれ、チラシや掲示物も整備されています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>本施設ではテニスコートも完備されており、管理が非常に大変なクレイコートではありますが、日々適切な管理をしているため、地面の凸凹もなく、利用者が快適にプレーできる環境を整えています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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 type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
非常時対応マニュアルが整備されており、火災や地震などシチュエーション別に作成されています。また、多言語表示シートも整備しており、外国人の利用者にも対応できるように備えています。	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input 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 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"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。>	
<input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
機械警備を設置しており、機械警備会社との契約も締結しています。また、スタッフにて盗難・盗撮・所有物の紛失防止のためのチェックリストが日報にあり、毎日チェックしています。施設内でカメラ撮影をする場合は、撮影者に名札をつけてもらうなど、配慮が行き届いています。	

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 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	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(鍵およびセキュリティカード管理簿) <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>鍵やセキュリティカードの管理簿を整備しています。なお、スタッフ雇用時に鍵を貸し、その旨も管理簿に記録しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<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
評価機関 記述	
<p><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>トレーニング機器及び施設内外の盗難・盗撮・紛失防止に関してチェックリストに基づき毎日実施しています。また個人情報保護に関する巡回も併せて実施しています。</p>	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input 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)>	

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)>	
研修テーマ:危機管理・リスクマネジメント研修会、研修対象者: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)>	
危機管理意識の向上、危機管理能力の習得を目的とした研修を実施しており、その後スタッフ研修を実施して全職員にも周知するなど工夫しています。	

(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)> AEDは受付カウンター横に設置されています。	

②AED(自動体外式除細動器)の操作研修を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない <input type="checkbox"/> AEDを設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない <input type="checkbox"/> AEDを設置していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(研修年間計画)、ヒアリング <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 港北スタッフの全体研修にAEDの操作方法の練習も組み込まれています。また、AEDの操作方法は絵で分かりやすく解説し、救命処置の手順としてマニュアル化されています。	

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)> 研修テーマ:心肺蘇生方法に関する研修、研修対象者:全スタッフ <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)> 年4回、心肺蘇生法及びAED操作の研修を実施する予定としており、全スタッフを対象に計画・実施されています。	

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)> 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)>	
スタッフ間の連絡網など整備されています。なお、各スタッフの電話番号・住所等が記載されており個人情報に当たるため、普段は金庫の中に保管されています。スタッフ間の連絡網だけでなく、指定管理者本部との連絡網、市役所・区役所・近隣病院・警察署の連絡網も整備されています。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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 type="checkbox"/> 作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
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)>	
年1回実施しており、直近では平成24年2月に2回に分けて実施しています。1回目:非常放送機器を使用した訓練、2回目:地震避難訓練。実施記録にて確認。	

(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)>

<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 type="checkbox"/> 配置されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 配置されている <input type="checkbox"/> 配置されていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(事業計画書、職員勤務割振表)</p> <p><配置されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員、トレーニング室スタッフ、サポートスタッフ・テニス職員など、分野に分けて割振表が作成されています。なお、開館時間中は常時1名の責任者が配置されています。</p>	

②協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

※訪問調査当日の職員の出勤状況と訪問日以外の出勤簿等の両方で確認する。なお、必要な職員体制がとれていないことについて、横浜市と調整できている場合はとっていると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている <input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている <input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p><協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>所長1名、副所長1名、管理・運営担当者3名、受付スタッフ6名、テニスコートスタッフ1名、トレーニングスタッフ3名を、2012年9月分にて確認。また、随時シフトを調整しており、シフト表に変更後の内容も記入できるように欄を設けています。更に、休館日の際の対応者はローテーションで実施しており、事前に担当月を決めてシフト表に記載するなど工夫しています。</p>	

③協定書等のおりに開館しているか？

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

※指定管理者の責に抛らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等のおりに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"/> 協定書等のおりに開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のおりに開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>協定書には9:00～21:00の開館で月1回(第3月曜日)が休館日となり、年末年始は12月28日～1月4日まで休みと規定されているが、横浜市への開館申請を平成23年11月29日に実施し、12月28日と1月4日は開館しています。また開館時間についても、横浜市へ事前に申請し月～金(祝祭日は除く)は7:30～9:00の早朝枠を設けています。</p>	

④事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※ホームページや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やホームページ等で周知していれば、公表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"/> 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	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>談話室での自由な閲覧</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>誰もが利用できるスペースである談話室の書架エリアに、自由に閲覧できるよう、事業計画書及び事業報告書のフォルダが設置されています。</p>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>指定管理者本部にて職種・経験年数に応じた研修計画がマトリックス形式で作成されています。また施設独自で実施する研修に関する計画も策定されています。</p>	

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><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)> 個人情報への取扱い、スタッフ接遇研修、災害時の訓練、人権研修、他・・・全スタッフ採用にあたっての留意事項、個人情報の取扱い・・・新規スタッフ</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>新規と従来からのスタッフに分けて研修計画を策定し実施しています。また、指定管理者本部にて作成した研修には主に職員が参加し、その内容をスタッフミーティングや回覧を通して全スタッフに周知しています。</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><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)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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(トーマツイノベーションセミナー)へも経験年数別に参加するなど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。 ・当協会事務局からの研修情報の提示により、研修時間は、勤務時間内で調整でき、複数日から選択できるよう配慮されています。 ・自己研鑽のため、自己啓発研修(有給職免)制度があり、大学通学や、その他講習会などの受講も可能なように配慮されています。 ・スポーツセンターの休館日を活用し、全職員を集めた集合研修を行っています。各職員の共通事項の理解を深める場面として設定しています。 ・経理等の事務、運動指導実技等、職種別の研修を実施し、スキルアップに努めています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(研修計画・スケジュール、勤務割振表)</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>研修計画では実施予定月まで計画されており、勤務割振表にも事前に研修日のことを明記するなど、事前の情報提供を心掛けています。また、シフト調整も柔軟に実施しており、職員が研修を受講しやすい体制を整えています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<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 <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)> <評価で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窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

※マニュアルは冊子化されていなくても、対応方法・手順が記されたものであれば作成していると判断する。
 ※活用については、実際に活用しているかどうかをヒアリングにより確認する(新品の使われていないマニュアルが用意されているだけでは該当しない)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> スタッフマニュアルは各自が所有しており、施設外には持ち出さないようにロッカーにしまっています。また、随時内容を追加するなどして最新の内容にして活用しています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>施設の所長、副所長は、事業計画に基づき、MBO(目標による管理)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行っています。Plan(計画)→Do(実行)→Check(評価)→Act(改善)を上席者と伴に行い、目標達成に取り組めます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各職員別に研修に参加した場合、事前に回覧で報告した後、ミーティング時に報告会を行っています。回覧と報告会を実施することで受講していない職員の能力向上を促しています。 ・連絡簿をデジタル化し、職員は情報を共有化できるよう配慮しています。 ・外部のビジネスワーク研修、人権研修、広報関係研修、指定管理関係研修等受講しています。 ・サポートスタッフ、トレーニングスタッフなどアルバイトには年間3回の研修の他、必要に応じOJTなどの方法で研修しています。 	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>ヒアリング</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>指定管理者記述欄にもある通り、連絡簿はデジタル化されており、スタッフ間で共有できるようになっています。なお、必要な場合はプリントアウトしてスタッフに回覧しています。</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)>	
日常業務でのルールを策定しており、個人情報取得時、机上の整頓、漏洩の防止等定められています。また個人情報保護マネジメントシステムに違反した場合のペナルティも規定されています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？

※管理責任者を明確化し、全職員に周知しているかを確認する(複数の職員に質問する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化している <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化している <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
施設での管理責任者は所長であり、スタッフもしっかり認識しています。なお、指定管理者単位でプライバシーマークを取得しており、その教育が徹底されています。	

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)>	
研修は4～5月の年度初めに、全スタッフに対して実施しています。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p><一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>年1回の研修実施時及び新規採用時に誓約書を取っています。なお、誓約書は横浜市指定書式とPMS指定書式での取得をしています。</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>プライバシーマークでの規定等に則り、適切な手段で収集しています。 利用者の個人情報を取得した場合は、鍵のかかるキャビネットに保管し、各帳票で定められた期間保管した後、適切に処分しています。</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 type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>プライバシーマークの規定に則り、目的以外に使用しないことが帳票に明記されています。また、プライバシーマークの取得について窓口に掲示もされています。 プライバシーマークでは、各帳票で取得できる情報が定められており、PMS台帳で管理しています。</p>	

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

※個人情報を適正に管理するため、離席時のコンピュータのロック、コンピュータや個人情報の含まれた書類等の施錠保管、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)> 離席時のコンピュータのロック、パスワードの設定等、書類の施錠保管、書類廃棄の際のシュレッダー利用など、適切な措置を講じています。	

(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？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 施設内では副所長が担当しており、別途、指定管理者本部でも経理担当が配置されており、役割分担を明確にしています。	

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)> 資料(会計帳票類)、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)> 指定管理者が運営管理している各施設で共通した会計システムを使用しており、各施設別になるようシステム設定が成されています。各施設が会計システムで入力した内容は指定管理者本部の担当課に流れ、確認の後、本部の経理課に流れる仕組みとなっています。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 文化系教室の収入、自主事業の収入・支出、管理に関する支出について伝票を確認しました。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><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</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>通帳と印鑑を別々の場所に施錠保管するなど、適切に管理しています。</p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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)></p> <p>経費削減の取組みを積極的に実施しています。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 内部資料の印刷は、裏紙を使用しています。 2 電灯は必要箇所以外は消灯し、男女トイレ及び更衣室の電灯を人感センサー対応とし、節電を図っています。 3 ホール電灯をLED電球に変え、電気量削減に努めています。 4 体育備品は長持ちできるよう点検修理して使用しています。 5 設備機器は、長寿命化を図れるよう職員による定期的な見回りを実施し、小破で済む修繕を心掛けています。 6 教室事業に必要な器具は、購入前提でなく近隣スポーツセンター等より借用し共同で活用しています。 7 男女トイレ及び更衣室の洗面台を自動栓化にし節水を図っています。 8 ヨコハマ3R夢プランに貢献するため、事業系ゴミの経費削減に向け、お客様にゴミの持ち帰りの協力いただいています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>所長会で省エネ研修会を開催し、その内容をスタッフミーティングで共有するなどし、省エネの意識向上にも努めています。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1 「子どもの体力向上推進計画」への貢献 (1)年1回小学生を対象に、区地域振興課、スポーツ推進委員、区体育協会と連携し、スポーツ体験のイベントを開催しています。 (2)小学生を対象とした多種目のスポーツ教室を開催しています。 (3)連携担当者を中心に区内小学校の中休みにスポーツ体験を実施しています。</p> <p>2 健康福祉局「健康横浜21」市民の健康づくり事業貢献運動療法施設として認定を受け健康管理を目的にしたスポーツ教室を開催しています。</p> <p>3 区内小学校・中学校との連携 (1)小学生まち探検 (2)中学校の職業体験受入れ</p> <p>4 緑のカーテンプロジェクト2012</p> <p>5 さわやかスポーツ普及委員会と協力し区民祭りへ出店することで、区民との交流の場を設定しています。</p> <p>6 区のスポーツ普及振興の協力として横浜F・マリノス選手が使用した用具等の展示やポスター掲示でチームを支援しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>子どもたちのスポーツを振興することで体力づくりに繋がり、病院や怪我の減少にもつながります。そのため、運動療法としての事業もいくつか開催し、保険料の軽減に貢献しています。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>地域団体、組織と連携することで区民が利用しやすい、足を運びやすい安心安全のスポーツセンターを目指しています。また、スポーツ教室は、新規利用者の獲得はもちろん、継続利用者への配慮も怠らぬようバラエティに富んだ教室内容を提供しています。</p> <p>1 コミュニティ形成の場として機能 2 スポーツと文化の融合 3 教室参加者居住分布分析による周知方法の検討 4 地域貢献事業の展開(派遣指導・職業体験等) 5 緊急時の救命に備えて施設内には、AEDを設置しています。操作は、全職員が対応できるよう研修を開催しています。 6 救命講習会の開催として、城郷小学校にて水泳授業と夏の水泳機会に着目した、AED講習会を教員及びPTAに対し実施し、安全管理の重要性を伝えています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>スポーツ・レクリエーション・フェスティバルを開催して、多くの利用者に様々なスポーツを体験してもらう機会を設けるだけでなく、そのイベントには参加できないような小学生向けのスポーツフェスティバルも開催して、年齢層問わずスポーツに触れられるよう活動しています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

◆参考:評価に必要な資料・評価項目の根拠

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

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

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
II. 利用者サービスの向上	(1) 利用者アンケート等の実施・対応	① サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？	レ 年1回以上実施している	レ 年1回以上実施している	レ アンケート
			実施していない	実施していない	その他
		② 利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している	
			課題を抽出していない	課題を抽出していない	
			特に課題がない	特に課題がない	
		③ 利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している	
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない	
			対応策を実施していない	対応策を実施していない	
		④ 利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している	
			公表していない	公表していない	
			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) 公平な施設利用	① 人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
			一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない	
			研修を実施していない	研修を実施していない	
	(4) トレーニング室(利用者支援業務)	① 初回利用時に健康調査の問診を行っているか？	レ 行っている	レ 行っている	
			行っていない	行っていない	
		② 利用者が快適にトレーニング機器を使えるよう、利用方法や注意事項に関する説明を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している	
			実施していない	実施していない	
(5) サービス事業(託児)	① 託児サービスを行っているか？	レ 行っている	レ 行っている		
		行っていない	行っていない		
(6) スポーツ教室事業	① スポーツ教室事業の対象者は、各年齢層を網羅しているか？	レ 網羅している	レ 網羅している		
		網羅していない	網羅していない		
	② スポーツ教室事業は多様な種目を網羅しているか？	レ 網羅している	レ 網羅している		
		網羅していない	網羅していない		
	③ スポーツ教室の設定数等を、優先利用枠の範囲内で設定しているか？	レ 設定している	レ 設定している		
		設定していない	設定していない		
	④ 初心者の市民(在勤・在学を含む)を優先する抽選方法や往復ハガキスタイルの申込方法を行っているか？	レ 行っている	レ 行っている		
		行っていない	行っていない		
不備の数			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
Ⅲ 施設・設備の維持管理	基(づ)く協定の書遂行に	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している
			レ 協定書等のとおり管理していない	レ 協定書等のとおり管理していない
		②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない
	(2) 備品管理業務	①指定管理者所有の備品と区別した、スポーツセンター(市所有)の備品台帳があるか？	レ ある	レ ある
			レ ない	レ ない
		②スポーツセンター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？	レ 揃っている	レ 揃っている
			レ 揃っていない	レ 揃っていない
		③利用者が直接使うスポーツセンターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？	レ 安全性に関わる損傷等がない	レ 安全性に関わる損傷等がない
			レ 安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がある
	(3) 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
Ⅳ 緊急時対応	(1) 緊急時対応の仕組み	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ 作成している	レ 作成している
			レ 作成していない	レ 作成していない
	(2) 防犯業務	①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない
		②鍵を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
			レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない
		③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？	レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている
			レ 定期的に行っていない	レ 定期的に行っていない
	(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	①AED(自動体外式除細動器)を設置しているか？	レ 設置している	レ 設置している
			レ 設置していない	レ 設置していない
		②AED(自動体外式除細動器)の操作研修を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
			レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない
		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 AEDを設置していない	レ AEDを設置していない
			レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
	④事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	
		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 作成している	レ 作成している	
		レ 作成していない	レ 作成していない	
		レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設	
	②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している	
レ 実施していない		レ 実施していない		
不備の数			0	0

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
V	(1) 業務の体制	①スポーツセンターの開館時間中は、常時1名の責任者が配置されているか？	レ 配置されている 配置されていない	レ 配置されている 配置されていない	
		②協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？	レ 協定書等の職員体制をとっている 協定書等の職員体制をとっていない	レ 協定書等の職員体制をとっている 協定書等の職員体制をとっていない	
		③協定書等のとおりに開館しているか？	レ 協定書等のとおり開館している 協定書等のとおり開館していない	レ 協定書等のとおり開館している 協定書等のとおり開館していない	
		④事業計画書・事業報告書を公表しているか？	レ 公表している 公表していない	レ 公表している 公表していない	
	(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 作成しており不備がない 作成しているが不備がある 作成していない	レ 作成しており不備がない 作成しているが不備がある 作成していない	
		②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	
		④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？	レ 情報共有している 情報共有していない	レ 情報共有している 情報共有していない	
		⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？	レ 作成し、活用している 作成しているが、活用していない 作成していない	レ 作成し、活用している 作成しているが、活用していない 作成していない	
		(3) 個人情報保護・守秘義務	①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？	レ 整備している 整備していない	レ 整備している 整備していない
	②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？		レ 明確化している 明確化していない	レ 明確化している 明確化していない	
	③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)		レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	
	④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)		レ 全ての職員から取っている 一部の職員から取っていない 取っていない	レ 全ての職員から取っている 一部の職員から取っていない 取っていない	
	⑤個人情報を収集する際には必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？		レ 適切に収集している 適切に収集していない	レ 適切に収集している 適切に収集していない	
	⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？		レ 適切に使用している 適切に使用していない	レ 適切に使用している 適切に使用していない	
	⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？		レ 適切な措置を講じている 一部適切な措置を講じていない 適切な措置を講じていない	レ 適切な措置を講じている 一部適切な措置を講じていない 適切な措置を講じていない	
	(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？	レ 適切に作成している 一部適切ではない書類がある 適切に作成していない	レ 適切に作成している 一部適切ではない書類がある 適切に作成していない	
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ 役割分担を明確にしている その他けん制機能を設けている 仕組みを設けていない	レ 役割分担を明確にしている その他けん制機能を設けている 仕組みを設けていない	
		③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？	レ 明確に区分している 明確に区分していない	レ 明確に区分している 明確に区分していない	
		④収支決算書に記載されている費用に関し、伝票が存在するか？	レ 存在する 存在しない	レ 存在する 存在しない	
		⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している 適切に管理していない	レ 適切に管理している 適切に管理していない	
	不備の数			0	0
	不備の合計			0	0