

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市泉スポーツセンター 評価シート

評価機関名：SOMPOリスクマシナリ株式会社

平成30年12月

目次

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

評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・地域及び地域住民との連携	<ul style="list-style-type: none"> ・区民ニーズを踏まえ多世代対象の教室を54種開催 ・区民還元イベントの実施 ・サークル情報の館内掲示 ・さわやかスポーツ普及委員会の事業への協力 ・さわやかスポーツの用具や体育備品を無料貸出 ・スポーツ指導者としての地域人材の育成 ・地域等へ訪問型運動指導を実施 ・中学校職業体験、インターンシップ等の受け入れ ・区体育協会主催大会の開催をサポート ・子育て家庭支援サイト「ハマハグ」への登録 ・地域ボランティアと協働による託児サービスの実施 ・障害者団体のパン等の販売に協力 ・障害者団体から消耗品物品の購入 ・地元町内会に所属して地域との交流・連携強化 ・自治会町内会等の依頼で運動指導を実施 ・地域の高等学校、中学校の部活動生徒と連携したイベントの開催 	<ul style="list-style-type: none"> ・泉区民スポーツレクリエーションフェスティバル(泉区体育協会と共催)を実施し、区民還元の参加無料イベントとして、テコンドー、跳び箱、ダブルダッチなどを体験してもらい、のべ3,000人を集客しています。同日に隣接する泉寿荘がお祭り(泉寿祭り)を行い、お客様の行き来を生み、集客数の相乗効果が出ています。このイベントに参加することにより、利用者増加につながっています。 ・大会開催にあたって主催者と2か月前までに打合せを実施し、無理無駄のない運営をサポートしています。 ・所長が「泉寿荘」の運営委員として会議に出席し、相互協力ができるように、特に健康系の内容については意見・情報を提供しています。 ・掲示板にサークル内容の紹介など、営利目的にならない程度の情報提供および募集の告知に利用していただいています。 ・PTAなどからの依頼で姿勢測定や健康に関する講師派遣を行っています(依頼件数は年7件程度)。
II ・利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> ・区内関係機関等へチラシ配布 ・四半期ごとチラシの作成および、広報よこはま泉区・、新聞折込を活用した広報の実施 ・ホームページを活用したタイムリーな情報発信 ・WEBやロビーでのポスター掲出による事業の周知PR ・横浜市スポーツ情報サイトとの連携 ・インターネットによるスポーツ教室の申込およびクレジット決済 ・接客に対する共通認識を図るためコンシェルジュを配置し、職員研修を実施。 ・タブレット端末による利用案内のほか、サービス介助士取得職員配置により「介助技術」の向上 ・職員間における意見・要望等の情報共有や定期的アンケート実施による利用者サービス改善 ・お客様アンケートの分析による改善 ・HP、館内でご意見を聴取できるスペースを設置し、改善方法や回答を速やかに返信または掲示 ・メールマガジン等を活用した情報提供 	<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの挨拶、整理整頓、話を聞かないなどの利用者満足度が低くなるが多いため、普段から挨拶、受付カウンター内の私語は厳禁などアンケートでの指摘になり易い点を周知しています。 ・オープンミーティング(利用者会議)の際、苦情および対応等の内容をフィードバックしています。発表内容に対し、様々な意見をいただくこともあり運営に生かしています。 ・泉区保育ボランティア「マミー」と提携し、研修室を託児室としてサービスを行っています。子育て世代の利用が見込める教室にサービスを限定しています。昨年の利用者は74人です。 ・ジュニア期の個性を考慮し、イベントとして多様な種目を用意しています。当日教室として、トランポリン、インラインスケートなどを設定しています。夏季には苦手克服教室も実施しています。 ・第三体育室の空調についての要望には、スポットクーラー設置で対応しお褒めの言葉をいただいています。
III ・施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・開館前、開館中、閉館時に6回以上の清掃を実施 ・シャワー室等水回りは定期清掃時に重点清掃 ・一日1回以上、建物周囲のゴミ拾いの実施。 ・チェックリストを用い、実施漏れのないよう館内の点検や清掃を実施。 ・お客様にも、モップ掛け等の協力依頼の掲示。 ・月に1回、専門業者による定期清掃の実施及びその際の職員による立会、清掃状況の確認を実施 ・異常等が発見された場合は直ちに職員が現認し、復元復旧可能なものについては早急に対応。解決が困難な場合は、協力会社に対応を依頼する体制を整備 ・設備機器の定期点検・法定点検等は協力会社に委託し、より安全な利用を確保するとともに、施設の長寿命化にも貢献 ・専門の植栽業者による除草・刈り込みなどの実施 ・体育機器は職員が適宜目視点検を行い、年1回専門業者による保守点検を実施する等、安全な利用状態を確保 	<ul style="list-style-type: none"> ・閉館時には、点検チェックリストを作成し、適正に点検されています。 ・日常清掃は、職員の交代時の3回実施しています。 ・外構の清掃は、植栽が多いため特に側溝の清掃を定期的に実施しています。 ・高木については、周辺住民と相談し、美観を妨げないように、不快感を持たせないように剪定を行っています。 ・各部屋のフロアモップは、月に2回定期的に交換し、掃除用具のメンテナンスにも気を付けています。 ・休館日には体育室の大型扇風機を分解掃除をしています。 ・老朽化しているシャフルボードコートは利用率が低いいため、区に多目的スペース(仮称:健康ひろば)にすることを提案して、地域の方々はもちろん、多くの方に気軽に足を運んでもらえるように企画しています。 ・築26年が経過しており老朽化が進んでますが、清掃が行きとどいており、清潔に管理できていることを確認しました。

	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"> ・非常時に備えた防災関係・危機管理マニュアルの整備、泉警察署や泉消防署と緊密に連携した危機管理体制 ・夜間等閉館時の機械警備のほか、巡回警備を実施 ・職員がマスターキーを持ち帰ることを禁止とした、鍵の厳重な保管・管理 ・定期的な施設内の巡回、防犯カメラの随時確認による防犯活動及び防犯カメラの録画機能の付設 ・職員全員による心肺蘇生法及びAED操作研修の実施 ・横浜市消防局から応急手当普及員の認定を受けた職員の配置 ・東海地震予知情報発令時を想定した参集訓練及び火災等の発生時を想定した避難訓練の実施 ・消防計画の策定及び自衛消防組織の作成 ・横浜市防災計画における震災時の遺体安置所としての役割を十分に認識し、訓練及び担架やストレッチャー等備品保管への協力 	<ul style="list-style-type: none"> ・現地確認により避難経路マップが館内に掲示されていることを確認しました。 ・一時避難所としての備品(ストレッチャー2台、ブルーシート等)が保管されています。 ・夜間時には不定期に1回警備するように契約しています。所長の考えとして、定期的な巡回だと他の時間を狙って悪いことをする者がいるかもしれないため、あえて不定期で依頼し、万全の防犯体制を敷いていることは評価できます。 ・トレーニング室の機器に不備があった場合、機器不備申し送り票でスタッフに情報共有しています。ねじのゆるみをチェックして、確実に増し締めをしています。 ・避難、誘導、消火訓練を実施し、今年度は利用者にも参加いただく研修を計画しています。 ・横浜市防災計画における施設の役割を認識し、対応訓練や備品の保管などを行っています。 ・センター内に設置した自動販売機のうち、1機を災害用ベンダー機能を備えたものを設置しています。
V ・組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> ・市体協総務課による年間研修計画に則り、内外への研修に指定管理者の負担で参加 ・資格取得及び更新により職員の資質向上や施設運営の質向上等をサポート、外部機関と契約し、ビジネススキルの向上を目的とした研修を、職歴に合わせて受講 ・健康運動指導士、応急手当普及員、体育施設管理士、サービス介助士の有資格者の配置および、その取得に要する費用を指定管理者の負担で実施 ・「目標共有シート」で自己評価や管理職評価を行い業務に関するPDCAサイクルを実施 ・イントラネットのグループウェアを活用 ・プライバシーマークを取得し、その規定に則った個人情報の取扱と、全職員に対し、年1回の研修を実施。 ・照明の間引き点灯やトイレの自動洗浄の導入による節電、節水の実施 ・消耗品等の一括購入による経費削減 ・エントランス及び男女更衣室、トイレ等の照明をLED型への更新により節電及び電気料金を削減 	<ul style="list-style-type: none"> ・イベントや大会の開催時、また夜間より昼間のスタッフを増員しています。 ・休館日は研修やミーティングを実施するため、全職員出勤としています。 ・外部研修に参加することで、サービス業内の他業種の方との意見交換で気づかされることも多く、接遇の面で新しい刺激を受けています。 ・横浜マラソン、世界トライアスロン、シーサイドトライアスロン、ビーチフェスタなどの運営補助に従事し、大会運営のノウハウを学んでいます(警備およびボランティアの管理、受付補助)。 ・年に1回秋、アルバイト(学生から高齢者、主婦まで)には意向調査として、面接を実施します。その際、悩み事、困っている事および今後の業務改善などの意見交換を実施し、コミュニケーションを図っています。 ・機器類は小破修繕を心がけ、卓球台の足、トレーニング室の懸垂棒の固定など職員のできるものは対応しています。できないものは設備業者に依頼しています。
VI ・その他	<ul style="list-style-type: none"> ・濱ともカードの協賛店として登録し高齢者の健康増進を推進 ・ウォーキング・ランニングステーションとしての利用提供の他、ウォーキングポイント事業協力として、歩数計受付窓口とリーダーを設置。 ・18種類の当日受付教室を対象とし、「横浜健康スタンプラリー」にも協力 ・当協会が泉スポーツセンターを運動型健康増進施設として申請し、認定されています。 ・横浜スポーツ医会と協力した無料のスポーツ医事相談等を実施。 ・姿勢測定プログラムの開発により、姿勢の測定と分析を実施 ・泉区体育協会の交流事業(仙台市との交流事業)に、会場として用具や準備運動指導などで協力 ・日本の季節感をかもし出し、四季を感じ取ってもらえるような館内装飾 	<ul style="list-style-type: none"> ・横浜市老人クラブ連合会(横浜シニア大学)からの依頼で健康づくりの側面で講師として指導を行っています。 ・泉区の「総合型スポーツクラブ(緑園スポーツクラブ)」の運営の支援や用具の貸出、イベントに協力しています。 ・泉寿荘とのコラボを検討しており、現在は健康系の講師派遣、会場提供やお祭りの合同開催を実施しています。 ・神明台の集いでは、子ども向けのかけっこ教室を隼人高校の陸上部の協力で実施しています。 ・スポーツ市民意識調査を行い、この調査結果をもとに今後のイベントや教室の創出につなげています。 ・姿勢測定会を始めて6年が経ち、1回平均10~14人の参加者があり、姿勢デザイン教室につなげています。 ・ロビーにて区内地域作業所4か所による食料および物品販売の場を提供し、障がい者の就労支援に寄与しています。 ・端午の節句、七夕、ひな祭りなどの館内装飾を季節に合わせて作成しています。

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"> ・区民還元イベントとして、年に1回、参加者無料のイベント・スポーツレクリエーションフェスティバルを実施しています。 ・サークル情報掲示板等、区民のニーズに合わせた情報を提供しています。 ・毎年、横浜市教育委員会からの依頼の「企業等リーダーシップ開発研修派遣」において、教員の研修受入れに協力しています。 ・団体利用では施設主催教室等と重複使用しない限り、体育備品(体操用マット、跳び箱、エバーマット等)の貸出を行うとともに、横浜市の「さわやかスポーツ」に関する用具を、各町内会や小・中学校等のイベント時に貸出ししています。 ・区内で活動できる指導者の紹介や各町内会の会合に出席しています。 ・泉区保健センターからの派遣指導や地元自治会からのイベント補助等を積極的に行っています。 	<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>資料(イベントチラシ)およびヒアリングで確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>泉区民スポーツフェスティバル(泉区体育協会と共催)を実施し、区民還元の参加無料イベントとして、テコンドー、跳び箱、ダブルダッチなどを体験してもらい、のべ3,000人以上を集客しています。同日に隣接する泉寿荘がお祭り(泉寿祭り)を行い、お客様の行き来を生み、集客数の相乗効果が出ています。またこのイベントに参加することにより、利用者増加につながっています。</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"> ・大会開催前には必ず打合せを行い、準備物や当日の流れを確認します。 ・隣接する「老人福祉センター横浜市泉寿荘」の運営委員として会合に出席し、相互協力できるよう積極的に情報交換を行っています。 ・地元自治会の夏祭りへスポーツセンターのイベント提供として、賑わいの創出に貢献しています。 ・スポーツセンターのイベント開催時には、泉区連合自治会町内会の後援を依頼していると共に、町内会掲示板に掲出を依頼し、広く区民に周知をしています。 ・年に1回開催する「スポーツレクリエーションフェスティバル」を、泉区体育協会と共催し、広く市民、区民の方々に泉区体育協会の活動を知ってもらう機会にしています。 ・年に1回の「泉区体育協会総会」に出席し、地域との交流を図っています。 ・区内中学校(4校程度)課外授業の職場体験実習を受け入れています。 	<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(教室スケジュール、優先利用)およびヒアリングで確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・大会開催にあたって主催者と2か月前までに打合せを実施し、無理無駄のない運営をサポートしています。 ・所長が「泉寿荘」の運営委員として会議に出席し、相互協力ができるように、特に健康系の内容については意見・情報を提供しています。 ・「泉区体育協会総会」に出席し、主要利用団体の方との意見交換を行っています。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・掲示板にサークル内容の紹介など、営利目的にならない程度の情報提供や募集の告知に利用していただいています。 ・イベント開催・告知では、各自治会(掲示板分)8,000部のチラシを配布しています。 ・PTAなどからの依頼で姿勢測定や健康に関する講師派遣を行っています(依頼件数は年7件程度)。 ・区内4校の中学校(各4人程度)の職業体験実習を受け入れています。 <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)> 四半期ごとに市体育協会オリジナルのアンケートを実施し、1回ごとに100～150人分のデータ集計を得ています。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 前年度は4回/年(各100人以上)でしたが、今年度からアンケートの質を向上させるため、初回利用者は必須とすることや大会利用者には施設全体の意見になるようにアンケートの配布、回収方法を工夫して、2回/年(各200人以上)の実施を考えています。	

② 利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(アンケート結果)およびヒアリングで確認しました。	
<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)> アンケート回答では、説明時の専門用語の使用について及び個人情報の取り扱いについての質問に関する回答結果に注意しています。職員の気づきで直せるものなのかなど、結果はミーティングで全職員と意見交換・共有しています。	

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)> ヒアリングで確認しました。	
<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)>	
スタッフの挨拶、整理整頓、話を聞かないなどの利用者満足度が低くなるが多いため、普段から挨拶、受付カウンター内での私語は厳禁などアンケートでの指摘になり易い点をスタッフに周知しています。	

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(館内掲示)およびヒアリングにより確認しました。	
<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)>	
利用者の見やすい位置に館内掲示され、区のホームページにも公表しています。	

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>受付カウンター脇に「ご意見箱」を設置し、その前の掲示ボードにご意見に対する回答を掲出しています。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングにより確認しました。</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>回答・文責の責任者は所長です。回答に関しては早さを重視しています(1週間以内)。内容によって、文案を所長が作成し、職員の意見や周知が必要な場合は回覧・協議・周知のうえ不備のないように回答しています。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>「ご意見箱」の目の前の掲示ボードにご意見に対する回答を掲出しています。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ご意見および回答については、月ごとに整理し電子ファイルで保管しています(紙媒体と併用)。指定管理の初年度に比べ、ご意見は減ってきています。受付へ口頭でいただいたご意見については、受け付けた職員が日誌に記録しています。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングにより確認しました。</p> <p><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>対応策として、更衣室のマットの汚れ、臭いについての意見があり、吸引力の強い掃除機に交換しました。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1 つ以上の媒体（館内掲示・広報紙誌・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><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)> 現地確認(館内掲示)により確認しました。</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>オープンミーティング(利用者会議)の際、苦情等および対応の内容をフィードバックしています。発表内容に対し、様々な意見をいただくこともあり、運営に活かしています。</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><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(LGBT)およびヒアリングにより確認しました。</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>2018年9月25日に外部講師および当事者を講師に呼び、LGBTに関する研修を実施しました。接し方、施設利用における配慮などについて研修しています。</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><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(問診票)およびヒアリングにより確認しました。</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>保管期間は2年間です。半年空いた利用者には再度、問診票の記載をお願いしています。アシスタント指導員は久々の利用の方には、問診だけではなくお話を聞きながらコミュニケーション(確認)を取るように教育しています。</p>	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><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)> 現地確認(ヒューマンtoヒューマン)およびヒアリングにより確認しました。</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>トレーニング室でのスマートフォン利用は苦情の原因になり、タブレットによる利用方法の説明はそのスマートフォンを容認しているように捉えられるため、人と人のコミュニケーションで説明するようにしています。</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 checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(教室チラシ)およびヒアリングにより確認しました。</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>泉区保育ボランティア「マミー」と提携し、研修室を託児室としてサービスを行っています。ヨガ教室、卓球教室などの子育て世代の利用が見込める教室にサービスを限定しています。常時、2,3人の利用がある状況です。昨年の利用者は74人です。</p>	

(6)スポーツ教室事業

①スポーツ教室事業の対象者は、各年齢層を網羅しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している	<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している
<input type="checkbox"/> 網羅していない	<input type="checkbox"/> 網羅していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(教室チラシ)およびヒアリングにより確認しました。</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>親子、幼児、ジュニア(小学生)までを対象にした多くの教室があります。年齢別のわかりやすい、親しみやすいパンフレットを作成しています。スポーツに興味の無い方にも施設に足を運んでいただくことを目的に文化系(和のアロマ講座)の教室を開催しました。</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><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(教室チラシ)およびヒアリングにより確認しました。</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>・ジュニア期の個性を考慮し、選択できるように多様な種目を用意しています。イベントとして、トランポリン、インラインスケートなどを設定しています。夏季には苦手克服教室も実施しています。</p> <p>・他の施設には無いプログラムで、屋上では青空ヨガを開催し、10月には「新月ヨガ」も予定しています。</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 type="checkbox"/> 設定している	<input checked="" type="checkbox"/> 設定している
<input checked="" type="checkbox"/> 設定していない	<input type="checkbox"/> 設定していない
評価機関 記述	
<p><設定内容について記述して下さい。(100字以内)></p> <p>空調が設置された部屋の稼働率が優先利用枠を超えています。</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>教室対象者を考慮し、空調の設置がある部屋を選択せざるを得ない状況で、稼働率が高い研修室を確保したため上限を超えた状況となっています(本件においては、区役所了承済みです)。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>夏季の暑さ対応として、区役所に了承のうえ利用者のことを考え、予約した部屋を空調の設置された部屋に変更するなどの臨機応変な対応を実施している点について評価できます。</p>	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(教室チラシの往復ハガキ申込の説明)およびヒアリングにより確認しました。 <行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>基準を設定し、市民の初心者が優先されるようにしています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・スポーツ教室開催のチラシは見栄えや広報媒体を工夫し、作成しています。 ・区内の広域に施設のPR並びに教室開催を周知し、受付カウンター周辺にも教室のプログラムを掲示し、参加者に対し教室内容を分かりやすく説明しています。 ・スポーツ教室開催については、定期的に広報よこはま泉区版に掲載しています。 ・人通りの多い1階ロビーにはパンフレットラックを設け、様々な情報案内を心がけています。 ・ホームページには、現在の体育室の空き情報を定期的(定時)に情報更新しています。 ・29年度は「いずみ自慢～直売所マップ」に広告を掲載し、泉スポーツセンターのPRをしました。 ・メールマガジンを配信し、教室講師の代行のお知らせや、イベント案内等のタイムリーな情報提供を行っています。 	<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>資料(教室チラシ)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・印刷業者と協議し、見易いチラシを作成しています。 ・経験上、区役所封筒の広告枠に効果があり、その枠の状況を注視しています。 ・メールマガジンは約140件の登録者があり、内容は事前申込み教室の申込状況や降雪状況など配信しています。SNSについてはツイッターの開設を検討中です。

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・全職員名札・ユニフォームを着用し、お客様に安心してご利用いただけるような雰囲気を作るようにし、お客様に接する機会が多い受付やトレーニングスタッフは、スポーツセンターらしく、さわやかで元気なあいさつ、行動ができるよう研修やOJTを行っています。 ・接遇、個人情報、人権啓発等、体育協会職員の研修に参加し平等公平への意識向上やサービスの向上に努めています。 ・初めてのお客様に安心してご利用いただくために、職員が更衣室や各室へ案内、誘導をしています。 ・各時間帯のサポートスタッフは2名体制で運営し、ローテーションで清掃しています。 ・ユニバーサルデザインを推進しており、筆談具や老眼鏡を用意しています。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・行動規範を考えて、行動するように職員に伝えています。 ・利用者と並列な立場で接することができると思っています。利用者との距離感を常に意識して接するように指導しています。 ・筆談具および外国人利用者対応では、タブレットを使用しユニバーサルデザインの推進をしています。 ・公共サービス従事者研修(条例解釈勉強会)を全スタッフに実施しています。

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日計データを基に、月次、四半期毎に区役所に報告し、協会本部との月次執行会議にて分析や他施設との情報共有することで経営改善を図っています。 ・「施設利用者アンケート」を四半期ごとに集計し、課題抽出や改善策を講じ、内容については玄関フロアに掲示しています。 ・モニタリング担当職員から緊急を要する案件が提起された場合は、緊急職員会議で対策を協議し対応しています。 ・施設内にご意見箱を設け、お客さまからの要望・苦情は施設内に掲示し、対応策を公表しています。 ・モニタリングの結果は、区に内容を四半期毎報告し、施設内では、解決、改善の可否に関わらず迅速に対応しています。 ・ご意見ダイヤルについては泉区と協議の上、公表しています。(過去1件) ・教室参加者に対して運営や内容などについてのアンケートを実施し、常にニーズにあった教室運営を心がけています。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・月次、四半期毎に区役所へ状況を報告しています。協会の所長会で他施設の報告内容を分析、情報共有し本施設の経営改善を行っています。 ・ご意見ダイヤルやアンケート、ご意見箱などでいただいた要望、苦情については重要度により、区と協議のうえ対応しています。 ・第三体育室の空調についての要望には、スポットクーラー設置で対応しお褒めの言葉をいただいています。

(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)>

- ・トイレ、更衣室が暗いとの要望には、照明をLEDに交換しています。
- ・研修室前談話コーナーと1階ロビー中庭でグリーンカーテンを設置しています。
- ・インラインスケート教室は、保護者からも「なかなかできないスポーツなので定期化して欲しい」など、大変好評を得て、他の施設には無いユニークな教室を開催していることは評価できます。

<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)>	
日常の点検は1日6回以上、部屋、施設別に点検チェックリストを使用してチェックしています。	

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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・閉館時には、点検チェックリストを作成し、適正に点検されています。 ・設備業者が定期的に点検し、清掃、修繕などのうえ総合管理点検報告書を見て、今後の修繕提案をしてもらっています。 	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p><(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>備品管理台帳でしっかり管理されていることを確認しました。</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>現地確認により、高額な資産が適正に使用されていることを確認しました。</p>	

③利用者が直接使うスポーツセンターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>現地確認により、備品に安全性に関わる損傷がないことを確認しました。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・ゴミはお持ち帰りをお願いしています。 ・時期によって、敷地内にある資源回収ボックス(資源循環局)に回収物(古紙・古着等)が多くなる場合があります。これについて、利用者からご意見をいただくこともあります。管轄外のため周辺の清掃を行い回収業者に任せています。 	

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)>	
職員用は廃棄物業者に依頼しマニフェストで管理しています。現地確認で適切に分別され、ゴミ箱からも汚臭・汚液などの漏れはないことを確認しました。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常清掃は、職員・サポートスタッフが中心となり1日3回以上実施し、大会開催時などは大会主催者に体育室・ロッカー・トイレ等をチェックしてもらっています。 ・定期清掃は専門業者に委託していますが、作業には必ず職員が立会い、清掃状況の確認を行っています。 ・事業計画に則り、チェックシートによる1日6回以上の館内外チェックを行い、異常等が発見された場合は直ちに職員が現認し、復元可能なものについては早急な対応を行っています。 ・外構清掃では、主に落ち葉の清掃や植え込み内のゴミの撤去、設備の破損有無の確認を行っています。 ・除草・草刈り・剪定は、施設周囲の美観を保つよう、高木の剪定については、近隣住民の方々と相談し木陰を無くさぬように配慮しています。 ・お客様に清掃時の不快感が発生しないよう、各室のフロアモップは月に2回定期的に交換しています。 	<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>ヒアリングにより確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常清掃は、職員の交代時の3回実施しています。 ・外構の清掃は、植栽が多いため特に側溝の清掃を定期的に実施しています。 ・高木については、周辺住民と相談し、美観を妨げないよう、不快感を持たせないように剪定を行っています。 ・各部屋のフロアモップは、月に2回定期的に交換し、掃除用具のメンテナンスにも気を付けています。 ・休館日に体育室の大型扇風機を分解掃除しています。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・老朽化しているシャフルボードコートは利用率が低いとため、区に多目的スペース(仮称:健康ひろば)にすることを提案して、地域の方々はもちろん、多くの方に気軽に足を運んでもらえるように企画しています。 ・築26年が経過しており老朽化が進んでますが、清掃が行きとどいており、清潔に管理できていることを確認しました。 ・体育館の床のネジの突出部の修理を職員で実施しています。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・現地確認により避難経路マップが館内に掲示されていることを確認しました。 ・一時避難所としての備品(ストレッチャー2台、ブルーシート(第1体育館用))が保管されています。</p>	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)</p> <p><協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>夜間時には不定期に1回警備するように契約しています。所長の考えとして、定期的な巡回だと他の時間を狙って悪いことをする者がいるかもしれないため、あえて不定期で依頼し、万全の防犯体制を敷いていることは評価できます。</p>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><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)> 現地確認およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>現地確認により、鍵は適正に管理されていることを確認しました。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>点検報告書および業務日誌により、適正に巡回していることを確認しました。</p>	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<p><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)></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>設備点検報告書で確実に管理しています。トレーニング室の機器に不備があった場合、機器不備申し送り票でスタッフに情報共有しています。ねじのゆるみをチェックして、確実に増し締めをしています。</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><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)></p> <p>所長会資料を回覧後、ヒヤリハット集として『苦情・要望・事故発生対応報告』を抜粋</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>所長会の資料より、他の施設のヒヤリハット事例をミーティングで全職員に報告・周知しています。</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)> 資料(研修実施報告書)およびヒアリングにより確認しました。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
講師は職員が行い、AED操作研修と救命救急の研修を行っています。画像で研修の様子を記録・保管しています。	

③その他事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 所長会内の『事故事例紹介』を全ての職員が対象。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
子供のケガ、熱中症、ノロウィルス、救急対応などを季節に合わせて実施しています。	

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)> ヒアリングにより確認しました。	
<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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・関連行政施設の連絡先は事務所に掲示されて、事故発生時にも冷静に対応が可能です。 ・横浜市体育協会のマイウェブの中に職員の連絡先が見えるページ(パスワードあり)があり、非常時に確認できる体制も整っています。 	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
区より保管要請があった遺体安置所設置時における使用物品の内容及び保管場所などについて、全スタッフで共有を図っています。	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・避難、誘導、消火訓練を実施し、今年度は利用者にも参加いただく研修を計画しています。 ・消防署にアテンドいただき、全職員で施設外の「市民防災センター」へ見学(疑似体験)に行き、有事の際の対応に役立てています。防災センターの休館日に対応していただいています。 	

(6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

- ・消防計画に自衛消防組織の作成しています。
- ・横浜市防災計画における施設の役割を認識し、対応訓練や備品の保管などを行っています。
- ・センター内に設置した自動販売機のうち、1機を災害用ベンダー機能を備えたものを設置しています。

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

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①スポーツセンターの開館時間中は、常時1名の責任者が配置されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 配置されている	<input checked="" type="checkbox"/> 配置されている
<input type="checkbox"/> 配置されていない	<input type="checkbox"/> 配置されていない
評価機関 記述	
<p><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(勤務管理票)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><配置されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・イベントや大会に合わせて人数を増やしています。夜間より昼間の人数を多くしています。 ・休館日は研修やミーティングを実施するため、全職員出勤としています。 	

②協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p><協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③協定書等のとおり開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>機械警備の開錠および施錠情報で確認しました。</p>	

④事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※館内で公表しているかどうかを確認する。希望者のみに閲覧させている場合、事業計画書や事業報告書を閲覧できる旨をポスター等で周知していれば、公表していると判断する。
 ※ホームページでも公表している場合は、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)> 館内に閲覧できる旨のポスターを掲示しています(希望者のみ閲覧可能)。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
横浜市体育協会の研修として、年次のカテゴリーによって研修項目が示されています。外部研修(トーマツ)も必須になっています。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(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)およびヒアリングにより確認しました。</p> <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)> 職員全員に対し、心肺蘇生・AED操作研修、ノーマライゼーション研修、人権研修、個人情報保護研修、接遇研修を行っています。</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>	

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"> ・年度計画に基づいた研修計画を、協会本部より通知し研修を実施しています。 ・研修日程は1か月以上前にウェブ上で通知されています。 ・職員の資格更新費用は協会負担とし、また職員を積極的に外部研修に参加させて、他業種の思考やアイデアを吸収し、施設運営に反映しています。 ・内部研修の開催日については、サポートスタッフ(受付スタッフ等)やアシスタント指導員(トレーニング室担当)が参加しやすい施設点検日にしています。 ・新採用職員には、積極的に内部研修(接遇・指導業務等のOJT含む)を行い、技術と自信をつけさせています。また、実務研修(指導実践)として、教室指導担当を義務付けているほか、積極的にトレーニング室での指導(ショートプログラム指導やトレーニング補助など)を実践しています。 ・協会主催、共催している国際大会やイベントに従事し、大会運営のノウハウを勉強しています。 	<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>ヒアリングにより確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・外部研修に参加することで、サービス業内の他業種の方との意見交換で気づかされることも多く、接遇の面で新しい刺激を受けています。 ・横浜マラソン、世界トライアスロン、シーサイドトライアスロン、ビーチフェスタなどの運営補助に従事し、大会運営のノウハウを学んでいます(警護、警備およびボランティアの管理、来賓対応、受付補助)。

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している
<input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングにより確認しました。</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>個別に参加した会議や研修は、参加報告書を作成し、回覧しています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している
<input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない	<input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>接遇基本マニュアルをもとに作成した受付業務対応マニュアルは受付に備えています。追加や変更により、随時更新しています。</p>	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員間(職員・受付職員)の情報・伝達・指示の連絡は、コンピュータ上の共有サーバーに伝言ファイルを設定するとともに、連絡ノートを活用し、毎回出勤時に必ずチェックするよう徹底しています。 ・原則月2回職員ミーティングを開催し、常に意見交換を行い、効果的、合理的に事業や管理を運営できる体制を職員全員で検討し、常に問題意識を持つように心がけています。 ・事業担当者での話し合いを頻繁に行い、伝達ツールを活用してその内容が全員に伝わるよう徹底しています。 ・アルバイト職員等については、連絡ノートや文書回覧、パソコンでの情報共有により全員に指示、周知を図っています。 ・全ての教室において指導日誌の記載を徹底し、教室指導者との連絡もその日誌を活用しています。 ・職員、アルバイトが孤立しないよう、コミュニケーションが取れやすい環境づくりに配慮しています。 	<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>現地確認(伝言ファイル)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・常に問題意識を持つように心がけるため、原則月2回職員ミーティングを開催し、常に意見交換を行っています。効果的、合理的に事業や管理を運営できる体制を職員全員で検討しています。 ・年に1回秋、アルバイト(学生から高齢者、主婦まで)には意向調査として、面接を実施します。その際、悩み事、困っている事および今後の業務改善などの意見交換を実施し、コミュニケーションを図っています。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
横浜市体育協会はプライバシーマークを取得しており、本スポーツセンター内では個人情報受領等記録簿にて整理されています。	

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)>	
年1回、全職員および外部講師に対し個人情報保護に関する研修を実施しています。	

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 checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p><一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>承諾書、誓約書、同意書に署名してもらっています。個人情報保護に関する研修受講記録で管理しています。</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 checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>教室チラシに注意書きが記載されています。使用については大雪や大雨などで教室中止を連絡した際に使用したことがあります。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現地確認(PCロック)およびヒアリングにより確認しました。	
<一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・離席時のコンピューターのロック、廃棄書類のシュレッダー使用および溶解処理、メール送付時にはパスワードを付けた圧縮ファイルで送付するなどの措置を取っています。 ・メールで個人情報を受ける場合、事前にパスワードを付けるように依頼しています。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

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

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングにより確認しました。</p> <p><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)></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>・小口現金処理の際も購入前に所長へ確認することを原則としています。 ・通常、購入は伝票処理をするため、チェックも本部との2重になり、けん制機能が効いています。</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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングにより確認しました。</p> <p><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)></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>横浜市体育協会の経理は本部で実施しており、本スポーツセンターとは別になります。</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><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤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)> 現地確認(キーボックス)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>適正に管理されていることを確認しました。</p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用の無い体育室等は、こまめに消灯しています。 ・冷暖房については、過度にならないよう調整し、お客様にも協力をお願いしています。エアコンも夏季と冬季に、職員によるフィルタ清掃を実施しています。 ・事務所内での裏紙利用を徹底し、さらに、プリントミスや過度な印刷をしないよう各職員に注意喚起しています。 ・消耗品等は協会事務局で一括購入することで、経費削減に努めています。 ・ロビー等の共有スペースや、常時点灯しているトレーニング室にLED照明を導入し、電気料金を削減しました。 ・備品類の長寿命化の一環として、設備点検をこまめに行い、小破修繕については、職員が安全性に十分配慮したうえで工夫しながら修繕しています。 ・当協会の管理施設で使う消耗品等を一括購入(入札)し、経費を抑制しています。また、電気代削減のために、平成30年度から新電力事業者との契約を入札のうえ決定しました。 	<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>現場確認およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・冷暖房については、機能が十分発揮できるように、職員によるフィルタ清掃をこまめに実施しています。 ・ロビーの共有スペースやトレーニング室、トイレをLED照明を導入しています。 ・機器類は小破修繕を心がけ、卓球台の足、トレーニング室の懸垂棒の固定など職員でできるものは対応しています。できないものは設備業者に依頼しています。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・年末年始の開館を12月28,29日と翌年1月4日の3営業日を拡大しています。 ・健康運動指導士(1名)、応急手当普及員(4名で今年度中に全員取得予定)、体育施設管理士(2名)、サービス介助士(1名)の取得者がおり、資格所得の教育体制が整っています。サービス介助士により全職員に対し「介助技術」の向上に向けての教育を行っています。障がい者対応研修として、障がい者の疑似体験や介助方法を学んでいます。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設長は居住区のスポーツ推進委員でもあり、地域のスポーツ活動や健康づくりや街づくりのため精力的にボランティア活動をしています。 ・横浜市老人クラブ連合会からの依頼指導(横浜シニア大学)や泉区の総合型スポーツクラブに対し積極的に支援し、協力しています。 ・横浜市が誘致する国際イベント、大規模イベント(世界トライアスロン・横浜マラソンなど)に、大会スタッフとして職員を派遣する体制を整えています。 ・地元泉区が主催する「泉区民まつり」「深谷通信隊跡地イベント」、連合自治会が区と共催している「神明台の集い」などの事業運営協力や、泉区スポーツ推進委員イベントにおける会場提供や用具貸出等を行っています。 ・選挙においては開票所として、利用団体の調整を行うとともに、会場設営や開票当日の立会いなど、可能な範囲で協力しています。 	<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>ヒアリングにより確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市老人クラブ連合会(横浜シニア大学)からの依頼で健康づくりの側面で講師として指導を行っています。 ・泉区の「総合型スポーツクラブ(緑園スポーツクラブ)」を運営の支援や用具の貸出、イベント協力しています。 ・泉寿荘とのコラボを検討しており、現在は健康系の講師派遣、会場提供やお祭りの合同開催を実施しています。 ・神明台の集いでは、子ども向けのかげっこ教室を隼人高校の陸上部の協力で実施しています。
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・協会として、市民のスポーツ実施率の向上への一助として『市民意識調査』を実施しています。 ・姿勢測定プログラムを開発し、市民の姿勢の状況を測定、分析及び助言する事により、市民の健康増進につなげています。 ・横浜市スポーツ情報センターと協力し、区民、市民の方々へ様々なスポーツ関連情報を提供しています。 ・横浜市体育協会は、泉スポーツセンターをはじめ、大規模施設(新横浜公園等)、スポーツセンター(16区)、スポーツ医科学センター、屋内プールなど多様なスポーツ施設を管理運営し、国際大会から市民レベルまで、あらゆるスポーツ事業を網羅しており、横浜マラソンや世界トライアスロン等の国際大会等には、スタッフとして当館職員を派遣する体制を整えています。 ・ラブラドル募金箱の常設や赤い羽根共同募金への協力など、視覚障がい者の支援活動及び盲導犬の啓発運動推進や、地域福祉活動に協力しています。 	<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>ヒアリングにより確認しました。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・スポーツ市民意識調査を行い、この調査結果をもとに今後のイベントや教室の創出につなげています。 ・姿勢測定は始めて6年経ち、1回平均10～14人の参加者があり、上位の姿勢デザイン教室につなげています。 ・ロビーで区内地域作業所4か所による食料および物品販売の場を提供し、障がい者就労支援に寄与しています。 ・端午の節句、七夕、ひな祭りなどの館内装飾を季節に合わせて作成しています。 <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> <p>2階の屋外スペースにおいて、体操や家庭用のプールを利用した親子教室を企画しているようですが、アイデアを職員全員で考えて他の施設にはない独自の教室を是非とも考えて欲しいと思います。</p>