

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 横浜市金沢スポーツセンター 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)

平成25年2月

# 目次

評価結果の総括	2
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>	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
<b>II. 利用者サービスの向上</b>	6
(1) 利用者アンケート等の実施・対応	6
(2) 意見・苦情の受付・対応	8
(3) 公正かつ公平な施設利用	10
(4) 利用者支援業務(トレーニング室)	11
(5) 託児サービス事業	11
(6) スポーツ教室事業	12
(7) 広報・PR活動	13
(8) 職員の接遇	14
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	14
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	15
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>	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
<b>IV. 緊急時対応</b>	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
<b>V. 組織運営及び体制</b>	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
<b>VI. その他</b>	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"> <li>・スポーツ推進委員や青少年指導員、地域スポーツ指導者で構成している「金沢区さわやかスポーツ普及委員会」や金沢区内で活動している総合型地域スポーツクラブ「金沢スポーツクラブ」と連携を図り、スポーツ教室事業の開催、体育の日や八景島でのイベント開催の運営補助を含め協働しており、区民へスポーツ活動の機会を提供しています。</li> <li>・近隣町内会等や地域団体のイベント時には、気軽に楽しめる「さわやかスポーツ用具」の貸出を行い、スポーツ活動への支援をしています。</li> <li>・区内施設「リネツ金沢(プール)」と連携して、スポーツセンターの「ウォーキング教室」で水中ウォーキングプログラムを組み入れています。</li> <li>・区民の健康体力づくりやスポーツ活動の機会提供のため、区役所や区内公共施設主催の健康関連講座や自治会主催の教室や運動会へスポーツセンター職員が体操指導に出向いています。</li> </ul>	<p>区民へのスポーツ促進・支援のため、金沢区スポーツ普及委員会や金沢スポーツクラブと連携し、運営企画に関わりつつ、職員は企画したスポーツの応援指導の支援等を行っています。</p> <p>さわやかスポーツ普及委員と連携し、区内小学校の中休みに職員が訪問しさわやかスポーツ普及活動の推進を行っています。また、区内中学校や高校の職業体験の受け入れも積極的に行うなど、地域との連携も積極的に行われています。</p>
II ・利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様へのサービスとして「開館時間の拡大」を月曜日から土曜日までは9時から23時まで、日曜日と祝日は7時30分から1時間30分の早期営業を行いました。また、12月28日と1月4日の2日間の営業拡大をしました。</li> <li>・広報よこはま金沢区版、新聞掲載やチラシ折込、タウン誌、施設HP等幅広い媒体を用いて広く情報提供をしています。</li> <li>・施設HPにおいて個人利用予定表を翌々月分まで掲載し、毎日開館時刻に当日及び翌日の体育室空き状況を更新し、インターネットの速報性を生かしてタイムリーで正確な施設情報を提供しています。</li> <li>・区におけるスポーツ活動の拠点として、市内公共施設のチラシ設置や、利用者から提供されたサークルメンバー募集やイベント情報の掲示等の情報提供も行っています。</li> <li>・あいさつ、身だしなみ、言葉遣いや説明のわかりやすさ、待ち時間短縮など、接客体制に常に留意し、お客様の満足度向上を目指しています。</li> </ul>	<p>利用者サービスの向上として、仕事帰りの利用者への利用促進として開館時間の拡大を行うなど工夫しています。指定管理者の自主事業においては、地域ボランティア団体と協力し、平成23年度は託児所付きの教室を3つ開催しています。</p> <p>また自主事業では、金沢区の高齢化率を考慮し、高齢者を対象とした体操教室の充実化を図っています。施設の広報においても、他施設へのパンフレットの設置協力や幼稚園・小学校、自治会・町内会への資料配布を行い、施設の利用促進への広報活動も積極的に行っています。</p>
III ・施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設設備の最適化を図るために、施設点検記録や光熱水使用料などの情報をデータ管理し、効率的に運営を行いました。</li> <li>・日常管理では、館内及び建物外回りは1日2回以上職員が巡回し、清掃・点検を行い、敷地内などの安全確認や衛生管理を行っています。</li> <li>・清掃・点検結果は「日常点検チェックシート」に記録をし、職員間で情報共有が出来るようにしています。</li> <li>・お客様にも互いに気持ちよく利用していただくために館内美化へのご協力をお願いしています。</li> <li>・館内に感染症予防の注意喚起の掲出や消毒液を設置しています。</li> <li>・職員による花壇やグリーンカーテンの整備を行い環境保全・美化に努めています。</li> </ul>	<p>施設管理及び清掃は事業計画書に則って実施しています。</p> <p>施設内は衛生的に保たれており、職員による朝、夕方、夜、閉館時に分けて清掃点検チェックを行っています。職員によるグリーンカーテンの整備や外構にある花壇を利用したチューリップの栽培などを行い外構美化にも努めています。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急時には、消防計画また金沢区防災計画に基づき対応することとしており、計画に従い避難誘導や消火機材の使用などの訓練を実施しています。</li> <li>・緊急時の連絡先として消防、警察をはじめ医療機関、区役所など関係機関を事務所に掲示しています。また、救急救命有資格者を常駐し、AED操作方法や心肺蘇生法訓練を行い、緊急時に備えています。</li> <li>・設備などの危険箇所の確認、故障箇所の有無については専門業者による毎月の定期点検を受けています。併せて、職員による施設巡回点検を実施し、AEDについて異常などがすぐに分かるように、「日常点検チェックシート」などで確認及び記録を取るようになっています。</li> <li>・職員退出後の夜間緊急事態に備え機械警備による監視に加え、警備会社による夜間巡回を実施し火災、侵入者など防火、防犯に対応しています。</li> </ul>	<p>施設の防犯は、機械警備会社による深夜巡回を行っています。事故や犯罪を未然に防止する為、職員が館内を定期的(朝、夕方、夜、深夜)に巡回して防犯に努めています。</p> <p>指定管理者が管理している他の施設の所長との間で行われている所長会で事故報告などの情報共有をしています。その情報は館長により施設の職員間へ周知を行い事前の事故防止策の研修の一環としています。</p> <p>緊急時の対応は、消防計画等に基づき整備しています。また、緊急時においては消防、警察などの関係機関の連絡先一覧や、設備不具合発生時に円滑な修理手配が行えるように点検会社連絡先一覧の整備も行っています。</p>
V ・組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当体育協会の研修計画に基づき、各種研修へ職員を参加させています。</li> <li>・日常業務でも常にOJTを意識して、職員間で指導や助言を行っています。</li> <li>・職員が研修に参加しやすいように、勤務時間や交通費負担など協力体制を構築しています。</li> <li>・固有職員についてはMBOを実施し、個人ごとに設定した年度業務目標に対して中間期と年度末に振り返りを行い上司の評価を受けています。目標設定と振り返りの内容については所管課長と所長・副所長・区連携担当職員とのミーティングを行い情報共有を図っています。</li> <li>・嘱託職員については所長との個人面談において業務目標等について話し合いの場をもっています。</li> <li>・アルバイトを含めて職員間の連絡事項については体育協会内のイントラネット「MyWeb」の活用や連絡ノート、口頭などにより随時情報共有を図っています。</li> </ul>	<p>指定管理者本部作成の充実した研修計画に則り研修を受講し、その内容はスタッフミーティング等で全職員に共有しています。</p> <p>事務所内には、役割ボードを設置しており、毎日危機管理責任者を定めています。</p> <p>組織体制としては、職員のAED研修にかかる費用については指定管理者が負担するなど、研修に参加しやすい環境が整備されているほか、運動指導士、サービス介助士を所長、副所長に配属させるなどの運営体制になっています。</p> <p>個人情報の取扱いは、プライバシーマークを取得しているため、その規程に則り適切な取扱い・保管・処理を実施しています。</p> <p>経理関係は、指定管理者共通のシステムを用いており、適切な帳票類の作成・管理をしています。</p>
VI ・その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区主催の介護予防講座、高齢者向け体力向上プログラム、生活習慣改善セミナー等にスポーツセンター職員が講師として出向き、体操指導や講義を行っています。その他区内公共施設での健康講座や、近隣町内会やNPO主催の健康講座や運動会でも同様に施設職員が出向いて体操指導を行い、区民の健康体力づくりに貢献しています。</li> <li>・近隣住民で構成しているNPO法人らしく並木、近隣特別支援学校聖星学園などと地域団体と協働で「シーサイド・カルチャークラブ」を設立し、月2回の歌声喫茶の会を開催する他、文化教室や子ども工作教室の運営など地域住民交流や子どもの居場所づくりの場を提供しています。</li> <li>・地域と積極的に協働することで、スポーツセンターが地域住民交流の場として広く親しまれることを目指しています。</li> </ul>	<p>定期的にアドバイザー契約を締結している学識経験者を招き、スポーツや健康に関わる情報を学ぶミーティングが開催され、各職員の知識向上の機会を設けています。</p> <p>金沢区スポーツ普及委員会や金沢スポーツクラブと連携し、地域事業への協力も積極的に行われており、施設の広報も新聞折込や地域関係施設への配布などを行い情報発信も行っています。</p> <p>施設内にあるボランティア団体交流スペース「オフィスかなざわ」の利用団体と協働し、特別支援学校が行う物品販売するコミュニティカフェのポスターを館内に掲示しています。</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>&lt;地域におけるスポーツ振興事業の促進、支援の取組の内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・幼児から高齢者まで幅広い年代を対象に定期スポーツ教室を開催しています。教室内容も、卓球・バドミントン等のスポーツ種目系、リハビリや生活習慣病予防等の健康系、子ども新体操や剣道等の子ども向けと多岐にわたって開催しています。</li> <li>・当日受付で気軽に参加ができるヨガやエアロビクス等の教室を開催しています。平日は主婦層、土曜朝は社会人のお客様に多く利用されています。</li> <li>・金沢区内で活動している総合型地域スポーツクラブ「金沢スポーツクラブ」の事業に指導者を派遣し、相互に事業連携を図っています。</li> <li>・市で推進する生涯スポーツ「ヨコハマさわやかスポーツ」について、当スポーツセンターでも、近隣町内会や地域団体へ用具の貸し出しを行いイベントサポートなどを行っています。</li> <li>・ロビー掲示板上には専用スペースを設けて、利用団体からのサークルメンバー募集案内などを掲示し、スポーツ活動の情報提供をしています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>金沢区さわやかスポーツ普及委員会関連資料、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>市で推進する「ヨコハマさわやかスポーツ」を通し、近隣の小学校、公園等の協力を得て、他の団体と連携し、指導応援等を通じてスポーツの普及や促進に努めています。</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>&lt;区、区体育協会等の関係機関及びスポーツセンター利用団体、自治会町内会等の地域団体や地域住民との交流・連携に関する取組の内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・金沢区さわやかスポーツ普及委員会の定例会議に毎回所長・副所長が出席して情報共有を図っています。</li> <li>・区内小学校の中休みにさわやかスポーツ普及委員とスポーツセンター職員が訪問し、さわやかスポーツ普及活動の推進を図っています。</li> <li>・毎年体育の日に開催しているスポーツセンターのイベント「横浜元気！！スポーツ・レクリエーションフェスティバル」でさわやかスポーツ体験会と金沢スポーツクラブのダンス発表会を協働で開催し、好評を得ています。</li> <li>・毎年10月に八景島で開催している体験イベントや金沢区いきいきフェスタでは、スポーツセンター職員がさわやかスポーツ体験や体力測定等の運営補助をしています。</li> <li>・区役所や区内公共施設主催の健康講座や、自治会主催の健康教室に職員が出向き、体操指導を行っています。</li> <li>・区内の中学校や養護学校生徒の職業体験の受け入れを行っています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>地域ケアプラザ、保健センターへ体操指導を行っています。区内の中学校や高校の職業体験等の受け入れにも積極的に対応をしています。</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>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>地域で活動する団体と協働して、事業の運営・企画に関わりつつ、そのイベントのスポーツ応援指導のサポートを行っています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>



## 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)> 年4回(四半期毎)アンケートを実施している。配布期間は2週間で100枚程度配布している。	
<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)> 利用者アンケート以外にも「体力測定に関するアンケート調査(1/7～1/31)」を実施し、新たな測定事業等の発掘に努めています。	

#### 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)> 所長会ミーティング、平成23年度年間事業報告書	
<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)> アンケート集計結果を四半期毎に、指定管理者が管理している他のスポーツセンター所長と所長会を開催し、アンケート結果をもとに話し合い、調査結果の分析や課題を抽出しています。また、そのミーティングの中で他の施設で発生した苦情や要望についても情報共有しています。	

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 <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)> 毎月行われているスタッフミーティングの中で対応策を検討しています。 また、3ヶ月に1度の頻度で専門家を交えたアドバイザーミーティングを開催し、スポーツに関する新しい情報などの意見交換を行うなど課題対応策の検討、改善に活かしています。	

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)> 施設内に掲示されています。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	



## (2) 意見・苦情の受付・対応

### ①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している
<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある	<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<p>&lt;一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>施設内に、ご意見ダイヤルのポスターを掲示しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>アンケート回収箱を設置しています。 (※利用者アンケートとは異なる)</p> <p>&lt;設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

### ③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>接遇基本マニュアル(苦情対応の流れ)</p> <p>&lt;仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>「お客様の声」掲示までの流れ」として施設に掲示しています。</p> <p>&lt;周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

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

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>毎月行われるスタッフミーティング内で話し合いが行われ、改善に向けた取り組みを行っています。また、施設のみで対応できない事柄に関しては、区への月次報告に記載し関係機関へ報告を実施しています。</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	
<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、施設内に掲示。 <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)>  「お客様の声」として頂いたご意見・苦情については、1週間以内に責任者より施設内掲示板にて回答をしています。 (掲示期間は、1ヶ月～2ヶ月程度の期間掲示をしています)	

(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	
<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)> 平成24年度公益財団法人横浜市体育協会 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)>  外部講師を招き全職員が研修を受講しています。	

#### (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 checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      トレーニング室研修マニュアル(基本)、初回者指導、問診表                      &lt;行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>健康調査を記載した問診表は、個人情報に留意し鍵のかかる箇所に適切に保管しています。</p>	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      ヒアリング、マニュアル                      &lt;実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>トレーニング室研修マニュアル(ウエイトマシン、有酸素運動等)が常備しており、利用方法や注意事項を記載しています。</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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      現場確認、平成24年度事業計画書、平成23年度事業報告書                      &lt;行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>地域のボランティア団体と連携し、平成23年度は3つの自主事業教室を対象として託児サービスを行っています。</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 checked="" type="checkbox"/> 網羅している
<input type="checkbox"/> 網羅していない	<input type="checkbox"/> 網羅していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      平成24年度事業計画書                      &lt;網羅していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>金沢区の高齢化率をもとに、高齢者を対象とした体操教室を充実させるなど工夫しています。</p>	

### ②スポーツ教室事業は多様な種目を網羅しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している	<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している
<input type="checkbox"/> 網羅していない	<input type="checkbox"/> 網羅していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      平成24年度事業計画、平成23年度事業報告書                      &lt;網羅していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>スポーツ教室以外にも、水墨画教室、絵手紙教室、子供書道、子供工作教室等の文化系教室を実施しています。</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 checked="" type="checkbox"/> 設定している
<input type="checkbox"/> 設定していない	<input type="checkbox"/> 設定していない
評価機関 記述	
<p>&lt;設定内容について記述して下さい。(100字以内)&gt;                      平日は1/3以下(設定数:3/10)、土曜日は1/6以下(設定数:1/10)、日曜・祝祭日は1/2以下(設定数:0/30)                      &lt;設定していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; ヒアリング</p> <p>&lt;行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>申込みは往復はがき、インターネットを用いた方法で受付ています。また初心者の市民を優先する抽選方法を用いていることをヒアリングにて確認を致しました。</p>	

(7) 広報・PR活動

①広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「広報よこはま金沢区版」に毎月「施設からのお知らせ」を掲載しています。</li> <li>・定期教室募集時期やイベント等の開催に合わせて神奈川新聞広告掲載及び新聞折込、タウン誌(タウンニュース、はまかぜ、ぱど)への情報掲載を行っています。広告効果を測定するために、イベント申込者に対してどの媒体で情報を得たかをヒアリングし、周知方法の改善を図っています。</li> <li>・個人利用予定表は翌々月分まで施設HPに掲載するほか、毎月利用方法等の情報発信として「かなスポ通信」を配布しています。</li> <li>・毎日開館時刻に当日及び翌日の体育室空き状況を施設HPに掲載して利用促進を図っています。また、教室参加者募集等の情報も随時掲載しています。</li> <li>・館内パンフレットラックにはスポーツセンターだけでなく、市内公共施設やスポーツ団体のチラシを設置しています。</li> <li>・掲示板には、利用者から寄せられたサークルメンバー募集やイベントの情報を掲示しています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング、資料(ちらし、ホームページ)</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>幼稚園・小学校への配布、地域自治会・町内会への配布、掲示板の活用を行っているほか、新聞折り込みを活用するなど幅広く広報活動をしています。</p> <p>また、イベントの問合せには、どの広告媒体を経て情報を得たのかヒアリングを行い、広報への改善を随時行っています。</p>



## (8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・金沢区が取り組んでいる「金沢まごころ運動」をスポーツセンターでも推進しています。窓口では明るく「あいさつ」をすること、スタッフ全員が体育協会貸与ユニフォームと顔写真入り名札を着用するなど「身だしなみ」を考慮し、相手の立場になり「言葉遣い」や「説明のわかりやすさ」を常に留意することで、お客様の満足度向上を目指しています。</li> <li>・受付窓口が混雑している際には、事務室職員が受付業務のサポートを行い待ち時間を短縮するなどの運営を行っています。</li> <li>・窓口には筆談具や老眼鏡を常備して、障がい者や高齢者にも不便のないように配慮をしています。また、ロビーに椅子やソファを多数設置し、利用の合間にお客様同士で談笑スペースとして活用していただいています。</li> <li>・接遇や個人情報の取り扱い・人権についてはマニュアルを作成するとともに、協会として集合研修やOJTにて教育を行っています。</li> </ul>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>接遇研修を年1回実施しているほか、服装も統一されており名札も着用しています。電話対応も施設名・職員名を名乗った上対応していることも確認できました。</p>

## (9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。&gt;(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設利用実績は、月次・四半期ごとに金沢区へ報告しています。</li> <li>・四半期ごとに当協会で開催する事業評価会には、体育協会が指定管理者となっている市内15スポーツセンターの所長が出席し、互いに利用実績の分析や情報共有を行い改善策を検討しています。</li> <li>・利用者アンケート調査は四半期に1回行い、グラフ化して分析をして、評価結果やお客様からのいただいた内容を元に、ご要望にお応えできるように改善を図っています。</li> <li>・「お客様の声」に寄せられたご意見や苦情等については直ちに現場確認や担当者へのヒアリングを行って改善策を策定し、回答を館内に掲示しています。</li> <li>・毎回定員に対して2倍の参加申込があった水曜フラダンス教室について、参加者からの要望にお応えして、平成24年度第4期からクラス増設を行いました。</li> </ul>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>四半期毎に利用状況分析報告書を作成し、利用状況の分析を行っています。また指定管理者として管理している他の施設との情報共有・意見交換を実施しています。</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)>

施設の開館時間を延長するなどし、多くの方に利用できるような工夫がされています。利用者アンケートの以外にも、「体力測定に関するアンケート調査」を行い、新たな測定事業等の発掘に努めています。また、職員に対する接遇研修も年1回行い、利用者に対しての対応サービスの向上も行っています。

<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)>	
平成24年12月分の実施状況を確認しました。協定書に記載の通り、巡回点検(12/25)、定期清掃(12/25)、水質検査(12/26)、害虫防除(12/25)、貯水槽清掃(12/25)が実施されています。※()内は実施日を記載。	

##### ②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
日常の清掃状況は、スタッフにより朝、17時～19時、19～21時、閉館時に点検チェックしています。	

## (2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p>&lt;(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>指定管理者共通のシステムで管理しています。</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>&lt;揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>各備品はバーコード管理されており、備品シールに備品名称・備品番号及びバーコードを記載しています。</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>&lt;安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

### (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)>	
原則、利用者の方へはゴミの持ち帰りをお願いしています。事務所内等のゴミについては適切な分別・管理を行っています。	

#### 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)>	
横浜市のルート回収を行っています。	

#### (4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレ・更衣室・シャワー室・ロビーは、「日常点検チェックシート」に基づき、開館前と開館中に職員が巡回して清掃・点検を行っています。</li> <li>・駐車場等建物外回りについても開館前と夕方に職員が巡回し、清掃や異常の有無の確認を行っています。</li> <li>・清掃及び点検は「日常点検チェックシート」に基づき、点検記録を職員が行っています。</li> <li>・お客様にも体育室利用後のモップ清掃や、トレーニング室ではマシン使用後は汗をふき取っていただくこと、更衣室は靴を脱いで利用していただく等、お客様同士が互いに気持ちよく利用していただくために、ご協力をお願いしています。</li> <li>・専門業者による総合管理業務(定期清掃含む)は毎月1回休館日に実施しています。年間計画に基づき設備巡視点検、水質検査、害虫駆除、ガラス清掃等を行っています。</li> <li>・外溝・植栽は専門業者による除草・草刈に加えて、職員による花壇やグリーンカーテンの整備を行っています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>トレーニング室の清掃も適宜スタッフで実施されており、清潔に保っています。また、職員によるグリーンカーテンの整備やチューリップ等を庭で栽培するなど工夫しています。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「日常点検チェックシート」を用いて職員による巡回が朝、夕方、夜、閉館時に行われ清掃状況や施設設備の異常のチェックを行っています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>



## IV. 緊急時対応

### (1) 緊急時対応の仕組み整備

#### ①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p>&lt;作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>指定管理者本部で危機管理基本マニュアルを作成しており、災害・事故・事件並びに健康危機、不祥事が発生した際の対応について明記しています。</p>	

### (2) 防犯業務

#### ①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p>&lt;警備の内容についてチェック又は記述して下さい。&gt;</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: )</p> <p>&lt;協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>1/2に誤報による機械警備の出動報告書を確認しました。また毎日施設閉館後の深夜に警備会社による巡回をしています。</p>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; ヒアリング</p> <p>&lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>マスターキーは施設外に持ち出すことが無いような仕組みで管理しています。セキュリティカードは職員のみ所持している他、鍵の管理責任者は所長となっています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>スタッフにより毎日巡回しています。(日常点検チェックシート、トレーニング器具日常点検チェックシート) また機械警備会社による深夜の巡回チェックもしています。</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)> 毎月行われている所長会での事故報告の情報を施設のスタッフミーティングで勉強会、回覧等を行い課題の抽出を行っています。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(4) 事故対応業務

①AED(自動体外式除細動器)を設置しているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
受付窓口横の分かりやすい箇所に設置しており、操作マニュアルも常備しています。	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない <input type="checkbox"/> AEDを設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない <input type="checkbox"/> AEDを設置していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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)>	
研修時に操作マニュアルは全員に回覧するほか、AEDの操作指導免許は所長が取得しています。	

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)>	
全職員を対象に所長会で報告に挙げた事例をもとに研修を行っています。(熱中症等)	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④事故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)> 消防計画 <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)>	
電話の側に、近隣の関連施設の連絡先を記載しています。(ケアプラザ、地区センター等) その他、施設内の設備(電気、自動ドア等)の点検会社の連絡先も一覧表にし、緊急時及び設備不具合時の連絡先が明確になっています。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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)>	
平成24年4月1日に改訂した消防計画を確認しました。	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
消防計画には年2回の教育、年1回の訓練を明記しています。消防訓練は平成24年2月20日に実施しています。	

(6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

事務所内には、役割ボードを設置しており当日出勤している職員の中から、危機管理責任者を明確にしています。その他、設備の不具合対応用に、点検会社の連絡一覧表も作成しています。

<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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; シフト表</p> <p>&lt;配置されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>毎日出勤者の中から、所長・副所長を中心に危機管理責任者を定めています。</p>	

②協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p>&lt;協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>所長1名、副所長1名、管理運営担当3名、受付12名、トレーニング担当13名を確認しました。事務スタッフ5名に対し、評価時は退職者が発生した為3名で運用されていましたが、職員募集中のものをヒアリングにより確認できました。</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>&lt;協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>協定書では、9:00～21:00となっていますが、利用促進を目的とし、事業計画書にて時間延長(月～土は9:00～23:00の2時間の延長、日・祝は7:30～21:00までの1時間30分の延長)を計画し、運用しています。</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 checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p>&lt;公表方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>施設内に閲覧用ファイルを常備しています。区のホームページでも閲覧が可能です。</p> <p>&lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

## (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 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"/> 作成しているが不備がある
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>指定管理者本部にて常勤職員用の研修計画を作成しています。職種や経験年数に応じて、マネジメント・技術・ビジネス・資格に関する研修の実施を計画しています。また、非常勤職員については年度初めに全体研修を計画すると共に、職員ごとの所持資格の更新等について施設ごとで計画しています。</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>&lt;研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)&gt;            個人情報の取扱い、スタッフ接遇研修、災害時の訓練、人権研修、他・・・全職員            採用にあたっての留意事項、個人情報の取扱い・・・新規職員</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当協会の研修計画に基づき、内部及び外部研修へ職員を参加させています。</li> <li>・内部研修では、文書・経理、広報、コンプライアンス研修などを、職員が受講し日常業務の確認を行いました。</li> <li>・外部機関主催の研修では、勤続年数や職種に応じた選択性の研修を受講しました。</li> <li>・日常業務でも常にOJTを意識して指導や助言を行っています。</li> <li>・健康運動指導士等の資格取得について、受講料と受講に係る交通費を当協会が負担しています。</li> <li>・研修や資格取得のための講座受講については、勤務時間内となるようあらかじめ他の職員との勤務割を調整し、研修先への交通費も内容に応じて施設管理費や職員研修費から支出しています。</li> <li>・アルバイト職員に対しては、接遇研修や個人情報取り扱いに関する研修、トレーニング室アシスタント指導員対象のトレーニング研修を行っています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>職員のAED研修に関わる交通費を支給するなど、職員が研修に参加しやすい環境を整備しています。</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>&lt;その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・固有職員はMBOを実施し、個人ごとに設定した年度業務目標に対して中間期と年度末に振り返りを行い、上司の評価を受けています。</li> <li>・MBOの目標設定と振り返りについては所管課長と所長・副所長・区連携担当職員とのミーティングを行い、情報共有を図っています。</li> <li>・嘱託職員は、所長との個人面談において業務目標を話し合い、仕事効率の向上を図っています。</li> <li>・アドバイザースタッフとのミーティングを四半期ごとに行い、施設事業に関する助言を得たり、スポーツ・健康づくり関連の専門知識の情報共有と意見交換を行い、職員の資質向上に役立てています。</li> <li>・職員間の連絡事項は、当協会内のイントラネット「MyWeb」の活用や口頭などにより常に情報共有を図り業務へ反映させています。</li> <li>・受付職員、トレーニング室スタッフへの日常業務の連絡事項は、それぞれの連絡ノートで、必要事項の情報共有を図り、対応方法などの徹底をしています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>目的達成評価シート(MBO)を用い、個人ごとに目標を定め、四半期毎に振り返りを行い資質向上に努めています。また、外部からの専門家によるアドバイザーミーティングを四半期毎に行い、専門知識の向上、情報の共有を定期的に行っています。</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)>	
指定管理者本部で共通した個人情報保護に関するマニュアルを整備されています。また、プライバシーマークも取得しており、それに則ったルールを策定しています。	

#### ②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？

※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)>	
職員へヒアリングを行い確認しました。所長を責任者として明確にしており、職員に周知しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報保護マネジメントシステムの研修を年1回実施しています。(平成24年11月19日、22日、30日)	

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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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



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

※個人情報を適正に管理するため、離席時のコンピュータのロック、コンピュータや個人情報の含まれた書類等の施錠保管、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)> 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)>	
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を帳票に明記しています。	

#### (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)>	
指定管理者共通のシステムにて経理書類を作成しています。小口現金、施設使用料収入、事業費支出、その他雑費などについて、適切な経理書類を作成しています。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

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

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)> 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)>  指定管理者で共通の会計システムにて入力しており、その際に施設ごとに区分できるようになっています。	

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)>  事業活動収入の利用料金収入、支出として消耗品費、使用料・賃借料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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; ヒアリング</p> <p>&lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>通帳、印鑑は分けて保管しています。</p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・光熱水費削減のため、職員全員で館内のこまめな消灯を心掛け、トイレと更衣室の照明は人感センサーを設置しました。また、夏場の日よけにグリーンカーテンやブラインドを活用し、冷暖房設定温度を夏季28度、冬季18度としました。給湯システムは太陽光を利用し、トイレの洗面台は、節水をするために自動水栓式へ変更しました。</li> <li>・お客様へも掲示物にて節電、節水への協力を呼びかけています。</li> <li>・設備や体育機器は、できる限り日常点検によって異常箇所を発見し、職員で小破修繕を行うことにより、修理費用を抑えています。</li> <li>・人件費については、超過勤務が発生しないように勤務割や業務分担を調整するほか、一部の教室では施設職員が指導をすることで外部指導者への謝金支出を抑えています。</li> <li>・教室消耗品や販売用物品を協会本部で一括契約によりコストを抑える他、協会内の電話はIP回線を使用することで協会全体で経費削減に取り組んでいます。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング、現場確認</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>経費削減の目的で施設内の照明の間引きを行っているほか、太陽光パネルによりボイラーにかかる給湯熱量のおよそ25%を太陽熱利用で賄っています。太陽光パネルについては、施設内に設置しているモニターでも紹介しています。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>職員のAED研修にかかる費用については指定管理者が負担するなど、研修に参加しやすい環境が整備されているほか、運動指導士、サービス介助士を所長・副所長に配属させるなどの運営体制になっています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区主催の介護予防講座、高齢者向け体力向上プログラム等にスポーツセンター職員が講師として出向き、体操指導や講義を行っています。同様に近隣町内会やNPO主催の健康講座や自治会運動会へも体操指導を行い、区民のスポーツへの関心を高め、健康体力づくりに貢献しています。</li> <li>・隣接する長浜公園主催のウォーキングイベントにおいては、集合、休憩場所として会場を提供し、スポーツセンター職員が体操とウォーキング指導を行いました。</li> <li>・近隣住民が構成している「NPO法人らしく並木」、近隣の特別支援学校聖星学園など、地域団体と協働で「シーサイド・カルチャークラブ」を設立し、月2回の「歌声喫茶の会」を開催しています。</li> <li>・スポーツセンター教室事業として、水墨画や絵手紙などの文化系教室、子ども工作教室の運営など、地域住民交流や子どもの居場所づくりの場などコミュニティづくりにも貢献しています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>さわやかスポーツ地域指導者勉強会の実施場所の提供やその際の指導応援等積極的に行い、スポーツ振興の促進・支援を行っています。</p>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・金沢スポーツセンターの特色は、スポーツ活動や健康体力づくりなどの地域事業へ積極的に取り組んでいることです。</li> <li>高齢者の介護予防やリハビリ、生活習慣病予防の運動指導へスポーツセンター職員が区内各所に出向き、区民の健康・体力づくりに貢献しています。</li> <li>・スポーツセンター内にあるボランティア団体交流スペース「オフィスかなざわ」の利用団体との協働事業にも貢献しています。スポーツに限らず、文化系イベントにスポーツセンター職員の特技を生かして連携をして事業開催をしているほか、備品貸出や設営補助等で支援しています。これらを通じて、スポーツ活動のみならず地域住民交流の場・コミュニティの場として広く親しまれることを目指しています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>近隣にある公園遊具を有効活用した健康指導や、ゲートボール、グラウンドゴルフの備品貸与等を行い、区民への健康・体力づくりの支援を行っています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>