

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 横浜市鶴見スポーツセンター 評価シート

評価機関名：横浜市立大学CSRセンターLLP

平成30年8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情報交換	4
(2) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	5
<b>II. 利用者サービスの向上</b>	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>・多世代対象のスポーツ教室を開催</li> <li>・鶴見区体育協会やNPO法人横浜健指連等と協働による教室実施</li> <li>・区福祉保健センター主催「ひざひざわっくん指導者養成講座」での地域指導者育成実施</li> <li>・保健活動推進員と連携し、ウォーキング事業実施</li> <li>・区民還元イベントの実施</li> <li>・ヨコハマさわやかスポーツ用具の無料貸し出し</li> <li>・サークル情報の館内掲示</li> <li>・鶴見区ランニングフェスタ実行委員会メンバーとして、区制90周年記念イベントの運営協力</li> <li>・区役所と連携し、区制推進の一環としてウォークイベントでの体操講師</li> <li>・市場地区連合自治会、鶴見市場地域ケアプラザ、コミュニティハウス共催のゆうづる夏祭りに協力</li> <li>・運動と健康についての講座「シニア大学」を区の老人クラブ連合会と協力して実施</li> <li>・区内はまっこ・キッズクラブ主催の運動会に場所の提供と運営協力</li> <li>・鶴見区さわやかスポーツ普及委員会及び鶴見区体育協会総会への事業協力</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 地域及び地域住民との情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・下記事業にセンター所長及び職員を派遣し体操等の講義と実技の指導を実施している点。</li> <li>①保育士向け研修</li> <li>②自治連合会婦人部研修会③元気づくりステーションリーダー養成研修④「区包括」の看護師、保健士向けハマトレ指導者養成研修</li> <li>・鶴見区ランニングフェスタ実行委員会に当センターで運営マニュアルを作成し事業を推進した点。</li> <li>・つくの商店街の催しに当センター職員が参加し握力測定やスポーツセンター利用のPRを担当した点。</li> <li>・横浜市老人クラブ連合会の依頼で、高齢者の健康づくりに関する指導を担当した点。</li> </ul> <p>(2) 地域及び地域住民との連携全般</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・盲導犬育成募金をセンター内で行っている点。</li> <li>・就労支援事業所「麦の家」にパン売り場を提供し、障がい者就労を支援している点。</li> <li>・横浜市教育委員会職員や区内5中学校の生徒にスポーツセンターの運営研修を行った点。</li> </ul>
II ・利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様アンケートの分析による改善</li> <li>・チラシの作成及び広報よこはま鶴見区版、新聞折り込みを活用した広報の実施</li> <li>・インターネットによる教室申込及びクレジット決済</li> <li>・ホームページを活用した空き状況や個人利用及び駐車場の混雑状況等タイムリーな情報発信</li> <li>・Twitterを開設し、イベント等の情報発信</li> <li>・区民祭り(サマーフェスティバル)でのうちわ配布</li> <li>・区民還元及び測定イベントの集客アップのため、タウンニュース鶴見区版に掲載</li> <li>・施設PRのため、鶴見区役所電子番号表示機放映広告を実施</li> <li>・接遇基本マニュアル及びコンシェルジュマニュアルに基づき、職員研修の実施</li> <li>・タブレット端末による利用案内</li> <li>・お客様のご意見は施設職員の他、所長会で情報共有</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 利用者アンケート等の実施・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケート結果及び課題の対応策を館内掲示及びホームページの2カ所で公表している点。</li> </ul> <p>(7) 広報・PR活動</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・広報誌、タウンニュース等の紙媒体の他、SNSによるPRを強化し、スマートフォン対応のホームページも新たに開設した点。</li> <li>・区民祭りなどのイベント向けにセンターの情報が載ったうちわを作成、配布している点。</li> <li>・平成30年5月1日より鶴見区役所電子番号表示機放映広告に毎日60回程度PR画像を出広し、市民にPRしている点。</li> </ul> <p>(9) 利用者サービスに関する分析・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人本部と月次執行会議(所長出席)で状況分析を行い、法人が管理する他施設と比較分析しながら、情報共有と経営改善を図っている点。</li> </ul> <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・トレーニング室利用者への対応を迅速に行うため、トレーニング室利用者調査票は名前順などに整理して保管するとよい。</li> </ul>
III ・施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日常点検チェックシートに基づき、開館前、開館中、閉館後と1日6回清掃を実施</li> <li>・一日1回以上を駐車場等建物外回り、清掃・点検の実施</li> <li>・利用者に体育室利用後のモップ清掃協力及びゴミの持ち帰りの依頼掲示</li> <li>・月1回、専門業者による定期清掃の実施</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 協定書等に基づく業務の執行</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・建物・設備の保守業者より、写真を添付した修繕箇所の報告書を受け、計画的に修繕を実施している点。</li> <li>・施設・設備に関する「年間作業予定及び実施表」によって、業者による保守・点検業務日程を「見える化」している点。</li> </ul> <p>(2) 備品管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「鶴見スポーツセンタートレーニング器具日常点検表」及び「教室物品、貸出品チェックリスト」で備品の安全性が確保されている点。</li> </ul> <p>(4) 利用者視点での維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・教室の終了時職員が現場で自転車の流れを整理し、利用者の歩行スペースを確保している点。</li> </ul> <p>(5) 施設・設備の維持管理全般</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・玄関横の金具が破損している自転車置き場撤去し、新たな自転車の蔵置対策を検討している点。</li> <li>・平成30年7月10日から8月31日の間、キッズルーム内にクールステーションを立ち上げ利用者の暑気対策を図っている点。</li> </ul>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員がマスターキーを持ち帰ることを禁止し、鍵の厳重な保管と管理</li> <li>・非常時に備えた緊急時マニュアルの作成</li> <li>・夜間等職員不在時についても専門業者による機械警備の導入</li> <li>・定期的な施設内の循環、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</li> <li>・職員による心肺蘇生法及びAED操作の実施</li> <li>・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</li> <li>・消防計画の作成及び自衛消防組織の作成</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 緊急時対応の仕組み整備</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人の「危機管理マニュアル」を基に、施設の環境に特化した「横浜市鶴見スポーツセンター災害対応マニュアル(H30.4.1版)」を作成している点。</li> </ul> <p>(3) 事故防止業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・体育室の入り口に設置した温度計付近にレベル別の室温を示す「熱中症予防運動指針」や「運動実施の際の自己チェック表」を掲示し、利用者に注意喚起をしている点。</li> <li>・ホールのクールステーションの掲示に詳細な熱中症の兆候を表示し、身体を冷やすための部屋の利用案内をしている点。</li> <li>・法人が管理運営する全施設の事故事例をまとめた「事故発生対応報告(H29年度)」に基づき、実際の事例(H29.6.23教室利用中に捻挫した利用者アイシングを実施して保険申請を行った例など)を取り上げ、研修時には職員全員でディスカッションしている点。</li> </ul>
V ・組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当協会総務課による年間研修計画に則り、内外への研修へ職員を公費で参加</li> <li>・施設内研修は年間計画を定め、実施</li> <li>・健康運動指導士、応急手当普及員等の有資格者職員の配置</li> <li>・集合研修時の資料等の回覧またはOJTの実施</li> <li>・職員の業務に対する目標管理を行うMBO制度を導入</li> <li>・伝達日誌による業務の引き継ぎ、情報共有</li> <li>・イントラネットの導入により、協会職員全体の速やかな情報伝達</li> <li>・PMS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</li> <li>・消耗品や電力等の一括購入(契約)による経費削減</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 業務の体制</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・金曜日と土日祝日の営業時間を拡大し、年末年始も3日間の営業拡大を実施している点。</li> </ul> <p>(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公共サービス従事者研修(H30.2.13)において、スポーツセンターの設置目的、指定管理者制度の趣旨、スポーツ基本法など全体的な内容を研修している点。</li> <li>・月次の職員会議で利用者数、利用料金収入等の数値目標の達成度を確認し情報共有を図っている点。</li> </ul> <p>(3) 個人情報保護・守秘義務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報保護マネジメントシステムに基づいて個人情報を取り扱い、管理している点。</li> </ul> <p>(4) 経理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・チェックリストを用いてトレーニング室の器具、体育室の備品の破損状況等を毎日確認し、破損を早期発見、修繕することで修繕費を抑えている点。</li> <li>・H30年度より新電力事業者と契約し電気料削減を実現した点(H30年度5～7月は前年比約2割減)。</li> </ul>
VI ・その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区運営方針の「ぬくもり」あるまちづくりの鶴見区高齢者はつらつ生活応援事業及びヘルスアッププランの事業協力</li> <li>・「濱ともカード」の協賛店として登録</li> <li>・ウォーキング・ランニングステーションとしての施設利用</li> <li>・「横浜ウォーキングポイント」歩数計受付窓口業務</li> <li>・障がい者サークル「にこにこ会」の用具保管</li> <li>・横浜スポーツ医会と連携し、無料のスポーツ医事相談実施</li> <li>・姿勢測定プログラムを開発し、測定事業を実施</li> <li>・区制90周年事業「鶴見区ランニングフェスタ2017」への運営協力</li> <li>・開館30周年への取り組みとして、パネルを作製</li> <li>・オリンピック・パラリンピックの機運醸成へ向けて千羽鶴プロジェクト事業やロビーコンサートの実施</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>①市・区の施設としての事業協力の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の連携で首都直下地震に備える鶴見区「災害医療訓練」(医療災害訓練 遺体安置所訓練)を当センターで実施した点。</li> <li>・東京2020パラリンピック応援プログラムのイベントとして、「鶴見スポーツセンターロビーコンサート」を当センターで企画・実施し150名の来場を得た点。また、オリンピック応援プログラムとして「千日前に千羽鶴を作ろうイベント」を当センターで実施し、モニュメントを作成した点。</li> </ul> <p>②その他特記事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・鶴見市場地域ケアプラザを始め地区保健活動推進委員会との関わりで高齢者等を対象に所長や職員がウォーキングや介護予防運動などの指導を9地域に亘って実施した点。</li> <li>・平成29年度より姿勢デザイン教室を開催。写真撮影によって姿勢を把握しトレーニングメニューを作成して所長が改善を指導するプログラムを提供している点。</li> </ul>

# I. 地域及び地域住民との連携

## (1) 地域及び地域住民との情報交換

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;地域におけるスポーツ振興事業の促進、支援の取組の内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・多世代対象のスポーツ教室を開催。一部プログラムは鶴見区体育協会やNPO法人横浜健指連等と協働で企画しているほか、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。</li> <li>・鶴見福祉保健センター主催「ひざひざわっくん指導者養成講座」での地域指導者育成事業として、講師を務めました。</li> <li>・保健活動推進員と連携し、ウォーキング講座で講師を務めました。また、気軽に参加できるお散歩ウォーキングの実施支援をしました。</li> <li>・スポーツレクリエーションフェスティバルを区民還元イベントとして、サークル発表会や教室の無料体験を行いました。また、オリンピック森田淳悟さんや宇佐美彰朗さんを招き、バレーボール及び走り方レッスンを行いました。</li> <li>・ヨコハマさわやかスポーツ用具の無料貸し出しやイベントで種目を指導しました。</li> <li>・館内にサークル募集や活動情報を掲示し、地域スポーツの活性を促進しています。</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>資料「体操等指導の事業報告シート(H30.6.15、26)」、「リーダー養成記録」、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・鶴見区役所の要請で下記事業にセンター所長及び職員を派遣し体操等の講義と実技の指導を実施している点。             <ol style="list-style-type: none"> <li>①保育士向け研修(H30.6.15)幼児クラスの保育士対象。</li> <li>②自治連合会婦人部研修会(H30.6.26)に移動機能講座。</li> <li>③鶴見区運動方針に沿った元気づくりステーションリーダー養成研修(H30.7.10、24)④「区包括」の看護師、保健士向けハマトレ指導者養成研修(H30.5.30)。</li> </ol> </li> </ul>

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;区、区体育協会等の関係機関及びスポーツセンター利用団体、自治会町内会等の地域団体や地域住民との交流・連携に関する取組の内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・鶴見区ランニングフェスタ実行委員会メンバーとして、区制90周年記念イベントの運営協力をしました。</li> <li>・区役所と連携し、区制推進の一環としてウォークイベントでの体操講師を務めました。</li> <li>・市場地区連合自治会、鶴見市場地域ケアプラザ、コミュニティハウス共催のゆうづる夏祭りに参加しました。</li> <li>・運動と健康についての講座「シニア大学」を区の老人クラブ連合会と協力して実施しています。</li> <li>・区内はまっこ・キッズクラブ主催の運動会に場所の提供と運営に関するアドバイスを行っています。</li> <li>・鶴見区さわやかスポーツ普及委員会及び鶴見区体育協会総会に出席し、地域との交流や情報交換を図っています。</li> <li>・区内中学校の職業体験の受入を実施し(5校10人)鶴見区内の学校教育に貢献しています。</li> <li>・区民大会のサポートとして、事前打ち合わせ、備品等の前日準備等運営の円滑化を図っています。</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>ランニングフェスタ運営マニュアル(H29.12.8)、つくの商店街連携事業報告(H29.12.17)</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・鶴見区ランニングフェスタ実行委員会に当センターで運営マニュアルを作成し事業の推進に貢献した点。</li> <li>・つくの商店街の催しに当センター職員が参加し握力測定やスポーツセンター利用のPRを担当した点。</li> <li>・横浜市老人クラブや鶴見区老人クラブ連合会の依頼で、高齢者の健康づくりに関する指導を当センター職員が担当した点。</li> <li>・中途障がい者のスポーツ参加支援として、ニコニコ会の見学やトレーニング室利用説明を行った点。</li> </ul>

(2) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・下記の社会貢献事業を実施している点。</li> <li>①日本盲導犬協会の盲導犬育成募金をセンター内で行っている点。</li> <li>②就労支援事業所「麦の家」にパン売り場を提供し、障がい者就労を支援している点。</li> <li>③鶴見川サマーフェスティバルにセンター30周年記念の記念団扇500本を寄贈し、翌日は川底のゴミ上げ等の清掃に協力した点。</li> <li>④横浜市教育委員会職員や区内5中学の生徒にスポーツセンターの受付等運営についての研修を行った点。</li> </ul> <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)> H30年度第1四半期(4月1日～6月30日)、1064枚配布、301枚回収 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・アンケート回収ボックスを1階のホールのほかに第1体育室の館内2カ所に設置し、利用者に投函を促している点。 ・利用者アンケートは各教室でインストラクターへの声かけ依頼、手配りを行い、回収率の向上を図っている点。	

#### 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「平成30年度第1四半期利用者満足度評価」、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・アンケートに寄せられた意見や回答について、スタッフミーティングにおいて議論し、全員で回覧して情報共有している点。 ・アンケート項目にある自由記述欄の苦情要望については、別途まとめている点。 ・アンケートの集計結果には、集計数値のみならず視覚的に把握しやすいようカラー円グラフを付している点。	

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)> 資料「平成30年度第1四半期利用者満足度評価における課題と対応策(H30.7.17)」 <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・アンケートの意見及び対応策については、資料「平成30年度第1四半期利用者満足度評価」にまとめ全員回覧している点。 ・苦情・要望16件に対して、対応策を検討、記録している点。 ・ヨガマットに衛生上の不満があるとの要望に対し、平成30年7月9日(月)より定期的な消毒を開始した点。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認「平成30年度第1四半期利用者満足度評価」の掲示物、ホームページ、ヒアリング <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)> ・アンケート結果及び課題の対応策について、館内掲示およびホームページの2カ所で公表している点。 ・対応策については写真入りで公表しており、利用者の理解が容易になっている点。	



## (2) 意見・苦情の受付・対応

### ①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>「お客様の声回収ボックス」がロビーの机の上に筆記用具(鉛筆4本)とともに設置されている。</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> <p>・ご意見箱のほか、ホームページでもメールにより苦情・問い合わせを受け付けている点。</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>資料「お客様の声」掲示までの流れ、「苦情要望に関する取り扱いについて」(H30.7.1)</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> <p>・館内掲示物のフロー図(ラミネート化)において、苦情の受付担当者(副所長)、回答担当者・区への報告担当者(所長)を明示している点。</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」掲示までの流れがロビーにフォーチャート化されて掲示されている。</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> <p>・「お客様の声 提示までの流れ」のフロー図(ラミネート化されたA3版カラー表示)をご意見箱上部に掲示し「頂いた貴重なご意見・ご要望には14日以内に対応します」と迅速な対応を示している点。</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・利用者から直接口頭により受付けた意見や質問を、「お客様からの情報記録簿(受付)」綴にまとめている点。          ・毎月、法人が管理する全施設の苦情要望を資料「苦情要望事故発生対応報告」(日付、場所、内容、通報者、対応者、対応、現状の顛末を記載)にまとめ、他施設の情報をも共有化している点。</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>資料「みんなの声への回答」、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>・毎月のスタッフミーティングで対応協議と他施設の苦情事例を共有している点。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      現場確認(1階ロビー、チケット販売機、受付内看板)、ヒアリング                      &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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ご意見箱及びホームページに寄せられた意見とその回答を、館内掲示にて公表している点。</li> <li>・回答について、物品整備など、記録可能なものについては写真付きで掲示している点。</li> <li>・利用者の投稿をそのままコピーして掲示することで、利用者自身が自らの意見であることを認識しやすくしている点。</li> </ul>	

(3)公正かつ公平な施設利用

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      資料「人権研修(H30.5.14)」「人権・接遇研修(H29.12.11)」、ヒアリング                      &lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成30年度は「LGBTのお客様に対応する(H30.5.14)」、平成29年度は「障害のある方への接遇(H29.12.11)」と毎年、異なるテーマの研修を実施している点。</li> <li>・研修の際、全員でグループワークを行い意見交換を行っている点(H30.5.14)。</li> </ul>	

#### (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間診を行っているか？

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;                      現場確認、資料「トレーニング室利用者調査票」、ヒアリング                      &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>・問診票「トレーニング室利用者調査票」には、個人情報保護取扱いの注意書きがあり、既往症の有無、怪我、服薬、喫煙習慣などを具体的なチェック項目を印刷して、利用者が回答しやすいよう配慮している点。</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;                      資料「トレーニング室利用案内」、現場確認(トレーニング室内、廊下掲示、各マシン掲示)、ヒアリング                      &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>・館内の様々な場所に掲示を行い、トレーニング室利用案内や説明書を掲示し、利用者が安全快適に設備を利用できるよう工夫している点。                      ・希望者に対し、利用者のトレーニング記録となる、「トレーニングレコード」を提供保管している点。</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;                      資料「平成29年度託児事業実績報告」、ヒアリング                      &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>・保育ボランティアの協力のもと、子育て世代の利用者が参加しやすいよう、3つの定期教室(金曜親子のびのび体操教室(2歳児～3歳児)、火曜親子わくわく体操(3歳児～4歳児)・月曜ヨガ教室(16歳以上))において、託児サービスを提供している点。</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;            資料「平成29年度スポーツ教室実施状況」「夏の定期教室参加者募集チラシ(平成30年7月～9月)」            &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>・乳幼児からのベビーマッサージ、親子ヨガ、1歳児からの親子リトミック、2歳からの親子のびのび体操、3歳児からの親子わくわく体操、4歳児からのすくすく幼児体操、5歳児からのわんぱく幼児体操など、就学前児童向けの教室を12事業展開している点。            ・ワンコイン500円プログラム(当日参加教室)を16教室用意し、気軽にスポーツを楽しみたい利用者への要望に応じている点。</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;            資料「平成29年度スポーツ教室実施状況(定期教室)」 「平成30年秋の定期教室参加者募集」チラシ            &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>・多様な種目を網羅しており、同種目の中にもさらに運動強度や目的を異にする教室を設けている点。</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;            資料「平成30年度教室事業週間スケジュール」にて、平日155コマに対し、51コマを設定、土曜35コマに対しては、4コマを設定、日祭日は設定なしであり、いずれも優先利用枠の範囲内にあることを確認した。            &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> <p>・研修室の稼働率改善のため、平成30年度より新たに定期教室と当日教室を追加している点。</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;                      資料「2018年10月スタート秋の事前受付教室の記載」、教室申込用紙、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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自動抽選システムを導入し、市内・初回申込者であること等を優先項目として、機械的に公平に抽選を行っている点。</li> <li>・「定期教室参加者募集」のチラシ(H30年度夏期)において、市内在住、在勤、在学及び初参加者を優先として、応募者が定員オーバーの場合は抽選となる旨を明記している点。</li> <li>・事前受付教室は、往復はがき、インターネットによる申し込みが可能であり、利用者の便宜を配慮している点。</li> </ul>	

(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>・定期教室の申込期間に併せて、新聞折り込みチラシを実施し、約3万5千世帯へ配布しています。</li> <li>・定期教室及び当日受付教室は広報よこはま鶴見区版に毎月掲載しています。</li> <li>・定期教室の応募はインターネット申し込みのシステムを構築し、クレジット決済を可能にしています。</li> <li>・ホームページでは、空き状況や個人利用及び駐車場の混雑状況等タイムリーな情報発信をしています。また、Twitterを開設し、イベント等のお知らせをしています。</li> <li>・施設PRとして、区民祭り(サマーフェスティバル)において、うちわを配布しています。</li> <li>・区民還元イベントや測定イベントでは、タウンニュース鶴見区版に掲載し、集客を図っています。</li> <li>・施設PRのため、鶴見区役所電子番号表示機放映広告を実施しています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料「広報よこはま鶴見区版2018年8月号」「タウンニュース鶴見区版2017年9月7日号」</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成29年度よりTwitterによる広報を開始し、利用者に迅速な情報提供を図っている点。</li> <li>・区民祭りなどのイベント向けにセンターの情報が載った「ミニうちわ」を作成、配布している点。</li> <li>・平成30年5月1日より鶴見区役所電子番号表示機放映広告に毎日60回程度PR画像を出広し、市民にPRしている点。</li> <li>・平成30年度は折込みチラシを、新聞未購読者向けに対しても3,050部配布し、広報を拡張している点。</li> </ul>



## (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>・接遇や個人情報の取扱い・人権尊重に関するマニュアルを整え、集合研修やOJTにてスタッフ教育を行っています。</li> <li>・当協会接遇基本マニュアルやスポーツセンターコンシェルジュマニュアルを整備し、接遇トレーナーによる研修を実施しています。</li> <li>・お客様へタブレット端末を使用して、初めてのお客様などに事業案内を行っています。</li> <li>・「耳マーク」を掲示し、筆談具や老眼鏡を用意するほか、外国人のお客様に対してもタブレット端末による説明をおこなっています。また、障がいのある方へ車いすの貸出をしています。</li> <li>・外国人の利用に不便がないよう、室場等の館内サインを日本語のほか英語、韓国語、中国語の4ヶ国語で表記しています。</li> </ul>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「鶴見スポーツセンターコンシェルジュマニュアル」を用いて職員の接遇の標準化を実現している点。</li> <li>・タブレット端末を導入し、受付の多様化や迅速化に対応している点。</li> <li>・英文のサービスマニュアルを受付に用意し、外国人利用者に対応している点。</li> <li>・館内掲示は、日・英・中・韓の4カ国語表示になっているほか、視覚的にわかりやすいピクトサインで表記されている点。</li> <li>・副所長が「サービス介助士」資格を有している点。</li> </ul>

## (9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。&gt;(400字以内)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日計データをもとに、月次・四半期・年次で区役所に遅延なく報告しています。また、毎月、協会本部と月次執行会議で状況分析を行い経営改善を図っています。</li> <li>・「お客様の声」ボックスの常設や、四半期毎にお客様アンケートを実施することで、課題抽出や改善策を講じています。また、その回答をロビーに掲示しています。</li> <li>・お客様からの意見は、職員ミーティング等で情報共有する他、所長会にて他施設と内容の共有を図っています。また、回答内容は毎月、区に報告しています。</li> <li>・「お問合せメール」でお客様からの意見・要望を聴取し、営業時間外でも問い合わせが受けられる環境を整えています。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・教室分析システムにより教室毎の事業分析(リピーター分析、売上推移、年齢別構成比等)を行っている点。</li> <li>・法人本部と月次執行会議で状況分析を行い、法人が管理する他施設と比較分析しながら、情報共有と経営改善を図っている点。</li> <li>・目標管理シート(利用者数、教室参加者数、トレーニング室利用者数、ホームページアクセス数、利用料金収入、教室事業収入)を用いて毎月、目標と実績値を比較分析し進捗管理している点。</li> </ul>

## (10) 利用者サービスの向上全般（その他）

### 評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

- ・1階のホールに日本と世界の記録表示(走り幅跳び、三段跳び、棒高跳び等)を設置し、利用者が記録を体感できるよう工夫している点(リオ・オリンピック開催応援時より表示)。
- ・平成30年7月10日から8月31日の間、多目的スペースを託児教室のない時間帯に「クールステーション」として開放し、空きスペースの有効活用とともに利用者の熱中症対策に役立っている点。

<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)>

- ・「利用者の声」については、投稿者に対し、館のスタンス(原則公開もしくは投稿者が公開を認めた場合のみ公開など)を示し、投稿者の意思を事前に確認するとよい。
- ・トレーニング室利用者への対応を迅速かつ適切に行うため、トレーニング室利用者調査票は名前順などに整理して保管するとよい。

### 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 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 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)>

・建物・設備のメンテナンス業者より、写真を添付した修繕箇所の報告書を受け、費用対効果と施工時期を勘案しながら計画的に修繕を実施している点。  
 ・施設・設備に関する「年間作業予定及び実施表」によって、業者による保守・点検業務日程を「見える化」し、作業の漏れを防止するとともに、支出予算執行とリンクしている点。

##### 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 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
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)>	
・トイレ等衛生設備や体育室の日常清掃は1日4回以上行い、さらに「日常点検表」によって館内に清掃を含め問題はないか点検している点。	

## (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>	

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>・バレーボール支柱1セット、スポーツミラー2枚、洗濯機1台、ポータブルワイヤレスマイク1台、キンボール1個、掃除機1台、卓球台2台を検証。管理台帳と一致するシールを貼付して管理している点。</p>	

③利用者が直接使うスポーツセンターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p>&lt;安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・鶴見スポーツセンタートレーニング器具日常点検(チェック)リスト(H30.8.19分)を検証し、安全性が確保されていることを確認した。              ・教室物品、貸出品(レンタル)チェックリスト(H30.8.19分)を検証し、安全性に係る損傷のないことを確認した。</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)>	

#### ②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

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

#### (4) 利用者視点での維持管理

##### ①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「日常点検チェックシート」に基づき、開館前、開館中、閉館後と全6回、館内を職員が巡回して清掃・点検を行い、点検結果を記録しています。</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>・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回施設点検日に実施し、設備巡視点検、水質検査、害虫駆除等の法定点検を年間計画に基づき行っています。省エネにもつながる空調機清掃は毎月フィルターを清掃しています。</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>現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・こども教室と成人向け教室の終了時が混雑して自転車が交通上の障害になるとき、職員が現場に出て自転車の流れを整理し、利用者の歩行スペースを確保している点。</li> <li>・体育室に使用後の清掃方法の掲示物とともにモップ立てと掃除機をきちんと配置し、整理整頓に配慮している点。</li> <li>・受付横にスポーツ用具の販売、レンタル物品の種類と単価をカラー写真パネルで掲示し、利便性に配慮している点。</li> </ul>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者から第3体育室天井の壁紙が剥がれているとの意見(H30.5.14)に対し、ミーティング後、建物・設備のメンテナンス業者へ打診し、4mの高所作業を迅速に実施した点(H30.6.11)。</li> <li>・自転車置き場の破損したステンレス金具を撤去し、新たな自転車の蔵置対策を検討している点。</li> <li>・キッズルーム内に空調によるクールステーションを立ち上げ利用者の暑気対策を図っている点(H30.7.10～8.31)。</li> </ul> <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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・第3体育室では社交ダンスの教室が開かれているが、第1、第2体育室に比べて凹みなど床の損耗が多いように見受けられる。入り口手前の掲示には使用上の注意事項としてハイヒールの踵に「ヒールカバー」の着がけが掲げられているが、実行状況について日ごろの目配りが望まれる。</li> </ul>





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;                      現場確認(鍵保管場所)、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>・開館・閉館時の鍵所有者、(仮にA・Bと区分して)A鍵箱内で設備対応等重要箇所とそれ以外の箇所に分けて分納、B鍵箱は部屋の出入り等日常使用の鍵収納、金庫の鍵の収納等機能と安全性を図って管理している点。</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>・日常点検チェックシートによって、1日6回館内の「汚れ、破損、衛生用品、不要点灯、排水口、不審者、放送設備」等を点検している点(H30.8.18検証)。</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)>           ・日常点検表のほか「防火管理確認簿」で火気施設等12項目の点検を行っている点(H30.8.18検証)。 ・体育室の入り口に設置した温度計付近にレベル別の室温を示す「熱中症予防運動指針」や「運動実施の際の自己チェック表」を掲示し、利用者に注意喚起をしている点。 ・ホールのクールステーションの掲示に詳細な熱中症の兆候を表示し、身体を冷やすための部屋の利用案内をしている点。	

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)>           「苦情・要望・事故発生対応報告」に基づく事例研修を全員を対象に実施(H30.3.10)。	
<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)>           ・法人が管理運営する全施設の事故事例をまとめた「事故発生対応報告(H29年度)」に基づき、所長が説明・問いかけした後、全員でディスカッションして事故防止策を検討している点。 ・上記報告書を全員で回覧することで、他施設の事故発生事例とその対応策について情報共有している点。	

#### (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「出勤簿 CPR・AED実施日(H30年度分)」、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)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月1回、AEDの操作研修とともに心肺蘇生法を全員が研修している点。</li> <li>・各職員の出勤簿と受講管理簿をセットでファイリングし、受講後に責任者が押印することにより、全員の受講確認を行っている点。</li> </ul>	

##### 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)> 毎月1回、心肺蘇生法を全員を対象に研修。「苦情・要望・事故発生対応報告」に基づく事故事例について全員を対象に研修(H30.3.10)。	
<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)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・法人が管理運営する全施設の事故事例をまとめた「事故発生対応報告(H29年度)」に基づき、実際の事例(H29.6.23教室利用中に捻挫した利用者アイシングを実施して保険申請を行った例など)を取り上げ、研修時には職員全員でディスカッションしている点。</li> </ul>	

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)> 現場確認 <体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・横浜市との取り決めで、地震発生の後対応内容である「地震発生における被害状況報告書」を、地域振興課に提出している点(H30.1.6報告書確認)。	

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)>	
・避難訓練時の当施設の安否確認情報を法人本部で最終的に集約して情報管理する仕組みを整備している点。	

(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)>

- ・ホールに「災害情報のサイン板」を設置し、利用者に警報、注意報等の情報提供を行えるようにしている点。
- ・入り口に掲示された地域防災掲示図に現在地が表示され、災害時に利用者が避難する広域避難所、地域防災拠点等への経路が記入されている点。

<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)>

- ・体育室の天井が高いので職員が工事の完了検収時等2メートル以上の箇所立つときは、労働安全衛生規則第518条に準拠して、墜落時の安全のために保護帽(ヘルメット)の着用が望まれる。



## 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;            資料「職員勤務割振(8月分)」、「業務日誌(8月分)」、ヒアリング</p> <p>&lt;配置されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

②協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

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

③協定書等のとおり開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<p>&lt;協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・開館時間を拡大している点:協定書上は開館時間を9時～21時と定めているが、金曜日は9時～23時、土日祝日は7時30分～21時まで開館している(「H30年8月分出勤簿」確認)。            ・年末年始の営業を拡大している点:協定書上は12月28日～翌年1月4日まで8日間の休館日を定めているが、12月28日、29日、1月4日の3日間を営業している(「業務日誌H29.12.28.29、H30.1.4」確認)。</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)> 館内の掲示物に事業計画書・事業報告書を閲覧できる旨を記載し、ホームページの「運営方針」の末尾にも同様の案内を記載している。受付に事業計画書・事業報告書を設置している。 <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)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・全員対象の研修に関しては、職員が参加しやすいよう休館日に実施している点。</li> <li>・外部講習及び内部研修について、体系的な年間計画を作成している点。</li> </ul>	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            資料「研修資料・出席簿(H29.12.11)」、ヒアリング</p> <p>&lt;研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)&gt;            ①心肺蘇生・AED操作(毎月1回)、②ノーマライゼーション③人権④接遇(H29.12.11)、⑤個人情報保護(適宜)、⑥公共サービス従事者(H30.2.13)を全員対象に実施</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・公共サービス従事者研修(H30.2.13)において、スポーツセンターの設置目的、指定管理者制度の趣旨、スポーツ基本法など全体的な内容を研修している点。</p>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>・当協会総務課が年間研修計画を定め、内外への研修へ職員を公費で参加させています。施設内研修は年間計画を定め、実施しています。本部集合研修の場合は、施設の勤務シフトに負担のないよう1か月以上前にウェブ上で通知されています。</p> <p>・職員のビジネススキル向上を目的とした研修は、当協会本部が外部機関と契約し、職歴に合わせて選択する仕組みとなっています。</p> <p>・健康運動指導士、応急手当普及員等の有資格者の職員を配置しています。必要な資格の取得、外部研修の受講に関する費用及びその交通費を当協会が負担し、職員が参加しやすい環境を作っています。</p> <p>・集合研修時の資料等の回覧またはOJTの実施により、必要な職員への周知を図り、資質向上に努めています。</p>	<p>&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>資料「旅費規程(H26.7.1改定)」、イントラネット掲示板(H30.8.20)、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>・「自己啓発研修事務取扱要領(H23.7.1改定)」を定め、必要に応じて通年で半日単位4回までの自己啓発のための職免を認めている点。</p> <p>・外部研修において、職員の入社年度、年代、職歴に応じて、必要なビジネススキルを選択して学ぶ体系的なカリキュラムを設けている点。</p> <p>・資格取得の受講に関する費用及びその交通費を法人が負担している点。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している
<input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      資料「研修資料・出席簿(H29.12.11)」「回覧簿(H29.12.11)」、ヒアリング</p> <p>&lt;情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・人権研修や事故対応研修等において、所長が説明を行った後、全員でグループワークを行い意見交換している点。</li> <li>・所長が出席した外部研修資料「公共建築物の保全に関する研修(H28.7.1)」を職員で回覧し情報共有を図っている点。</li> </ul>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している
<input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない	<input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p>&lt;活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人が作成したマニュアルの雛型を施設独自で改訂した「鶴見スポーツセンターコンシェルジュマニュアル(2017.2.1)」を受付に常備し、随時参照してサービス向上を図っている点。</li> <li>・上記マニュアルを、毎年見直して更新している点。</li> </ul>	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の業務に対する目標管理を行うMBO制度を導入し、各職員が目標達成を意識した業務を遂行することで、当館全体の持続的な成長を図っています。</li> <li>・伝達日誌による業務の引き継ぎを行い、誤りのない正確な業務に役立て、情報共有の漏れがないようにして、事故の再発防止に努めています。</li> <li>・当協会職員全体への情報提供・共有は、イントラネットを導入し、タイムリーな情報伝達を行っています。</li> <li>・月1回職員ミーティングでは、職員間の情報共有のほか、鶴見スポーツセンターとしての目標達成度を共有しています。</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>資料「H30年度目標管理シート」「月次会議議事録(H30.7.31)」、イントラネット「伝達日誌」</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・月次の職員会議に法人本部の課長及び当施設職員全員が出席し、法人・施設・職員間で、利用者数・教室参加者数、利用料金収入、教室事業収入等の数値目標の達成度を確認し、情報共有を図っている点。</li> <li>・月次会議の詳細を議事録に残し、全員で回覧している点。</li> <li>・ネットワーク上に伝達日誌を作成し、情報の種類(緊急性、教室、事故等の区分)、処理について記録し、職員が回覧後確認マークを記している点。</li> </ul>

### (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)>           ・個人情報保護マネジメントシステムを法人が運用しており、それに準拠する「個人情報の保護に関する組織管理要綱」(H27.10.1最新改訂)、「個人情報取扱要領(H27.10.1)」等のマニュアルを整備し、職員は法人内のイントラネット上で常時参照できる点。 ・法人で一括してプライバシーマークの認定を取得し、年1回各施設の内部監査を実施し運用状況を確認している点(H30.2.6)。	

#### 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)>           ・教室参加者募集案内チラシ、参加申込書、トレーニング室利用者調査票、ホームページの「お問い合わせ」フォーム、及び館内掲示物等の複数媒体において、個人情報保護の取り組みや管理責任者を明示した「個人情報の取り扱いについて」という記載を掲載している点。 ・受付の壁面に「個人情報保護方針」を掲示し、さらに受付カウンター上にも掲示している点。	

#### 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回の全職員対象の個人情報保護研修(H30.5.14)のほか、新しい職員が配属されると適宜、個人情報保護研修を実施している点(H30.7.27、7.29)。	



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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・職員・スタッフ・指導員・外部教室指導者ら全員に個人情報保護・取扱いに関する研修後(H30.5.14、7.29等)、個人情報保護に関する誓約書に全員から署名をもらい、遅滞なく区役所に提出している点。	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・個人情報の収集に関するマニュアルに従い、個人情報は「トレーニング室利用者調査票」「用具貸出票」「貴重品ロッカーご利用受付票」など最小限に抑えている点。	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「トレーニング室利用者調査票」「用具貸出票」「貴重品ロッカーご利用受付票」「スポーツ教室応募用紙」において、個人情報の取り扱いを記載し、利用者からその内容に同意する旨の署名を得ている点。	

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	
<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(コンピューター、シュレッダー、書庫、鍵保管場所等)、資料「個人情報管理台帳」、ヒアリング            &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・個人情報管理のため①適宜シュレッダー利用、②3重に施錠された書庫へのファイル保管、③コンピューターのパスワードロック、④毎月のパスワード更新、⑤のぞき見防止フィルター設置、⑥ワイヤーロック等を実施している点。            ・「個人情報管理台帳」において、データの種類、保管場所、リスク、廃棄期限、廃棄方法、第三者への提供制限等を記載し、個人情報保護マネジメントシステムに基づいて個人情報を管理している点。</p>	

#### (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	
<p>&lt;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)&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>・現金自動集計器、券売機等を活用して、収入の事務の迅速化、集計ミス防止を図っている点。            ・施設の券売機とレジ、法人本部の経理システムがオンラインで接続され、入力作業の効率化、受付の負担軽減を図っている点。</p>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に: ) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「横浜市体育協会経理規程(H29.4.1最近改正)」「小口現金取扱い要領(H28.8.1)」 <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)>	
・発注伺いについて、起案者(全員)と決裁者(所長)が異なっており、相互牽制が図られている点(なお、金額10万円以上の場合は法人本部6人が押印を行い、さらに入念な確認プロセスを実施している。「発注伺いH30.6.11」確認)	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「平成30年度執行管理表(6月)」「発注伺い綴」「料金納入状況一覧(8月)」、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)>	
・法人が管理運営する他施設の利用料収入を当施設の窓口で取り扱っているが、出納システム上で他施設の収入金額を区分して明示している点。 ・「平成30年度執行管理表(6月)」により、毎月、法人が管理運営する全施設の収入、支出の一覧を作成して管理している点。	

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)>	
以下の収入、支出項目の伝票を確認した。 ①H29年度自主事業収入その他(H30.2.10)、②会費及び負担金(H29.9.22)、③LED器具取替修繕にかかる修繕費(H29.8.18)	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      現場確認(事務所内の通帳・印鑑管理場所)、ヒアリング                      &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>・預金通帳と印鑑は分けて保管し、それぞれ別の担当者が管理することで、内部牽制に配慮している点。</p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>・体育室の照明は、必要な照度を確保した上で間引き点灯やこまめな消灯を実施しています。またキッズルーム及び第2体育室の一部の電球をLED照明に交換しています。                      ・設備や体育機器等は日常点検により破損を最小限にし、修繕費の節約に努めています。また、設備協力会社による自主的な設備劣化診断に基づき、修繕計画を作成しています。計画に基づいた適正な修繕を実施することで、経費削減に努めています。                      ・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。                      ・毎月決算を行い、執行状況を正しく把握することで、計画的な支出を行っています。</p>	<p>&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>資料「日常点検チェックリスト(H30.8.18)」「電力売買契約書(H30.4.1)」「事業報告書」                      &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>・「日常点検チェックリスト」を用いて、トレーニング室の器具、体育室の備品の破損状況、がたつき、汚れ等を毎日確認し、破損を早期発見、修繕することで修繕費を抑えている点。                      ・毎年、設備協力会社に自主的に設備劣化診断を依頼し、修繕計画を「見える化」し、計画的に修繕している点。                      ・H30年度より新電力事業者と入札により契約し、電気料削減を実現した点(H30年度5～7月は前年比で約2割削減)。</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>・目標管理シートにおいて、毎月の執行状況を予算及び前年同期比較、達成率を分析しながら進捗管理し、職員全員で共有化している点。</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>・鶴見区の運営方針にある、「ぬくもり」あるまちづくりの鶴見区高齢者はつらつ生活応援事業及びヘルスアッププランの事業協力をしています。主に、介護予防事業や運動普及啓発事業において事業協力をしています。</li> <li>・横浜市健康福祉局高齢健康福祉課で実施している「濱ともカード」の協賛店として登録し、高齢者の健康増進の助力になるように努めています。(H29年実績:357人)</li> <li>・ウォーキング・ランニングステーションとしての施設利用(H29年実績:58人)や、ウォーキングリーダーの設置、区内ウォーキングマップの掲示により、区民のウォーキング活動を推進しています。</li> <li>・「横浜ウォーキングポイント」歩数計受付窓口業務を行うほか、歩数計の無料配布事業に協力しました。</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>平成29年度体育協会防災訓練結果報告書(H30.1.21)、オリンピック応援プログラム実施報告書</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の連携で首都直下地震に備える鶴見区「災害医療訓練」(医療災害訓練 遺体安置所訓練)を当センターで実施した点。</li> <li>・東京2020パラリンピック応援プログラムのイベントとして、「鶴見スポーツセンターロビーコンサート」を当センターで企画・実施し150名の来場を得た点。また、オリンピック応援プログラムとして「千日前に千羽鶴を作ろうイベント」を当センターで実施し、モニュメントを作成した点。</li> </ul>
<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>・障がい者サークルの用具保管などの活動支援を行っています。</li> <li>・指定運動療法施設、運動型健康増進施設の認定を受けるスポーツ施設として、横浜スポーツ医会と連携し、無料のスポーツ医事相談を行っています。</li> <li>・姿勢測定プログラムを開発し、区民の姿勢を測定、分析及び助言をすることにより、健康増進につなげています。</li> <li>・区制90周年事業「鶴見区ランニングフェスタ2017」への運営協力をしました。また開館30周年への取り組みとして、パネルを作製しました。</li> <li>・オリンピック・パラリンピックの機運醸成へ向けて千羽鶴プロジェクト事業やロビーコンサート(鶴見区民文化センターサルビアホール協力)を実施しました。</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>資料「チラシ(ぶらり鶴見お散歩ウォーキング)」、現場確認、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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・鶴見市場地域ケアプラザを始め地区保健活動推進委員会との関わりで高齢者等を対象に所長や職員がウォーキングや介護予防運動などの指導を9地域に亘って実施した点。</li> <li>・ウォーキング・ランニングステーションの一環としてロッカーとシャワーを100円で使用できる点。</li> <li>・平成29年度より姿勢デザイン教室を開催。写真撮影によって姿勢を把握しトレーニングメニューを作成して所長が改善を指導するプログラムを提供している点。</li> </ul> <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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新規利用者獲得のため、鶴見川至近という立地特性を活かした教室や文科系教室などを検討するとよい。</li> <li>・利用者数増のため、平成30年度から実施している新たな広報活動の効果を測定し、有効性を検証するとよい。</li> <li>・開館から30年が経過し、施設内外の什器備品の劣化や思わぬ故障が今後発生することが予想されるので、設備維持協力会社と緊密な連携のもと、設備予防保全に努め、横浜市に早期に報告・相談するとよい。</li> </ul>