

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市南スポーツセンター 評価シート

評価機関名：総合システム研究所(株)

令和7年3月

目次

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

評価結果の総括

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

協定書等で定めるとおり(標準的な水準)の管理運営については記載していません。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域 及び 地域 住民 との 連携	<input type="checkbox"/> 幼児～高齢者まで幅広く77種のスポーツ教室実施。 <input type="checkbox"/> NPO法人や区体育協会と協働でスポーツ教室実施。 <input type="checkbox"/> 区民還元イベント実施『南なんデー』の実施。 <input type="checkbox"/> さわやかスポーツの普及推進。 <input type="checkbox"/> 中学校職業体験等の受入。 <input type="checkbox"/> 区民利用施設連携事業「まるごとみなみ」参加。 <input type="checkbox"/> 横浜市心臓リハビリテーション登録事業者認定。 <input type="checkbox"/> 子育て家庭支援サイト「ハマハグ」への登録。 <input type="checkbox"/> 南区スポーツ協会主催スポーツフェスタ開催。 <input type="checkbox"/> 南区スポーツ協会賛助会員としての協会支援。 <input type="checkbox"/> 賀詞交歓会等の横浜市主催事業協力。 <input type="checkbox"/> ジョギングしながらの清掃活動『プロキング』の実施。	【評価できる点】 (1) 地域及び地域住民との情報交換 スポーツの日などを活用した施設の無料開放や、毎週土曜日の高校生以下を対象とした無料利用により、スポーツへの関心を高めるきっかけを提供しています。また、ランニング&ウォーキングステーションの設置やスポーツ団体の情報を掲示し、活動の活性化を支援しています。さらに、南区スポーツ協会や大岡地域ケアプラザが主催するイベントへの協力など、多面的な取り組みを通じて、地域全体のスポーツ振興と交流の推進に寄与しています。 (2) 地域及び地域住民との連携全般 地域の中学校から職業体験を受入れ、職業体験が有意義なものとなるプログラムにしています。また、「まるごとみなみ施設関連事業」の交流会に参加し、各施設が抱える課題の確認や意見交換を行っています。そのほか、スタッフがジョギングしながら清掃活動を行う『プロキング』を実施しています。
II ・ 利用者 サービス の 向上	<input type="checkbox"/> 公共性・公平性な利用:適正な減免利用、公共事業者従事研修・接客接客研修・人権研修を実施。 <input type="checkbox"/> 多言語化の取組み:AI音声通訳機、多言語サイン、英語対応可能な職員の明記。 <input type="checkbox"/> 障害者利用支援の取組み:初級障害者スポーツ指導員の配置、合理的配慮の提供。 <input type="checkbox"/> 利用者本位のサービス提供:お客様声BOX,利用者アンケート,HPからの意見聴取と改善。受付のコンシェルジュ機能、苦情・トラブル対応マニュアル設置。教室の成果発表会や各種サークル団体の情報提供。トレーニングマシンの全面リニューアル、利用回数券の販売。WEB教室申込による利便性向上。チラシ・広報誌・SNS等を活用した広報・利用促進活動。地区センター・ケアプラザとの連携・情報共有。	【評価できる点】 (2) 意見・苦情の受付・対応 利用者のご意見・ご要望に対して、1週間以内に回答を行っています。改善の完了予定日も記載し、利用者に安心していただける対応ができています。 (6) スポーツ教室事業 幅広い対象に応じた、各種のスポーツ教室を実施しています。令和5年度は延べ60,001名の参加があり、地域のスポーツ振興に貢献しています。また、団体利用・一般利用、教室事業がバランス良く行われており、高い稼働率で運営できています。 【不足している点】 (2) 意見・苦情の受付・対応 利用者目線に立った記入場所と回答場所の見直しが必要です。 【管理運営ができていない点】 (5) 託児サービス事業 託児サービス事業が実施できていません。常設の前に母親対象の運動教室を開催し、子どもを預かるという方法を提案します。

<p>Ⅲ・施設・設備の維持管理</p>	<p>□ISO9001品質マネジメントシステム、ISO14001環境マネジメントシステム取得企業による専門性の高い施設維持管理の実施。 □始業前/日次点検チェックリストによる日常点検実施。 □清掃専門職員配置によるきめ細かな日常清掃の実施。 □年間スケジュールに沿った定期清掃・設備点検実施。 □仕様書を上回る修繕費予算計上し、予防保全型の維持管理を実施。 □専門取引先による体育備品・体育室床面メンテナンス研修会の開催。 □横浜市一般廃棄物処理基本計画に沿って「市役所ごみゼロ」の取組み推進。 □市の規則に則った備品管理。</p>	<p>【評価できる点】 (1) 協定書等に基づく業務の遂行:建物および設備の管理は、日次点検シートおよび始業前点検シートを用いて確認をしています。 (2) 備品管理業務:備品には、「物品管理簿」の管理番号が記載された物品管理シールを貼付しています。各種の点検シートを活用し、備品の安全を確認しています。トレーニング機器やスポーツ用備品は、種別ごとの安全基準による点検項目で確認しています。点検記録の作成により、点検漏れを防止しています。 【不足している点】 (4) 利用者視点での維持管理:一部のごみ箱がいっぱいになった状態がありました。 【評価機関からの推奨】 (5) 施設・設備の維持管理全般(その他):施設の巡回は、シフトや日報に巡回業務を組み込み、定期的かつ確実に確認する体制を整えることを推奨します。物品管理簿の日付が更新されていませんので修正することが望ましいです。</p>
---------------------	---	---

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
<p>Ⅳ・緊急時対応</p>	<p>□窓口を一本化し区への報告体制を構築。 □緊急時対応マニュアルの整備。 □大岡健康プラザ3館合同の防災訓練を年2回実施。 □緊急連絡先の整備と自衛消防組織に基づく緊急時の役割分担の明確化。 □自動体外式除細動器(AED)を受付横に設置し月1回の器具点検実施。 □全従業員のスポーツ救急員認定プロバイダーライセンスの取得。 □災害時対応型の自動販売機を設置し災害時に提供できる環境整備。 □緊急時対応シミュレーション訓練の実施。</p>	<p>【評価できる点】 (1) 緊急時対応の仕組み整備:事務室に緊急連絡網や緊急時対応フローチャートを掲示し、各種のマニュアル等は一つのファイルにまとめ、職員に周知を徹底しています。 (3) 事故防止業務:各種チェックシートを活用した点検や、事故防止に向けた事前対策の研修を全職員に行っています。 (4) 事故対応業務:AEDのバッテリーチェックを毎日行っています。職員全員が救急救命の資格を取得し、熱中症等の知識や事故等の緊急時の対応を学んでいます。 (5) 防災業務:防災計画に基づく訓練は、参加できなかった職員に訓練のシナリオや課題等を共有しています。 (6) 緊急時対応全般:子ども対象の教室は、開催を中止する基準を設け安全に配慮しています。地域の防災情報を施設内に掲示しています。 【管理運営ができていない点】 (2) 防犯業務:日中の巡回が少ないため、時間や確認箇所を明確にして行う必要があります。</p>
<p>Ⅴ・組織運営及び体制</p>	<p>□支配人は防火管理者の資格を保有し施設運営経験豊富な者を配置。 □開館時間中は責任者を配置するとともに、欠員が発生しない体制を整備。 □シフト制勤務の為、連絡ノートや伝言板を活用。 □各種教室備品や消耗品については本社一括取扱いの集中購買システムを活用し、安価で無駄のない購入を実現。 □インターネットを活用した、個人情報理解度テスト、ITセキュリティ理解度テストを定期的の実施。安否確認の緊急メールシステムを運用。</p>	<p>【評価できる点】 (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組 他 公共施設・スポーツ施設従事者として必要な研修を集合研修・オンデマンド研修で効果的に行っており、100%の受講が達成できています。また、研修ツール、個人情報保護管理体制、経理業務において、施設と代表企業本社が連携して、高いクオリティで効率的な運営が実現しています。 【不足している点】 (1) 業務の体制 開館時間に常時責任者を配置していますが、責任者の役割を担う職員が2名のため、時間外勤務が発生しています。新たな責任者の育成が必要です。 【評価期間からの推奨】 (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組 個人情報保護理解度テストの仕組みを他の研修項目でも確立し、研修→理解度チェック・現場でのチェック→フォローアップにより、持続的に成長する仕組み作りを推奨します。</p>

<p>VI ・ そ の 他</p>	<p> <input type="checkbox"/>多言語対応かつデザインを統一したサインの更新。 <input type="checkbox"/>『スポーツフェスタ』ではトップアスリート(高野進氏)による走り方教室を実施。 <input type="checkbox"/>全世界100ヶ国以上で展開されているレズミルズプログラムの導入。 <input type="checkbox"/>トッププロバスケットチーム 横浜ビーコルセアーズによる子供向けバスケット教室の開催。 <input type="checkbox"/>濱ともカードの協賛店として登録し高齢者の健康増進を推進。 <input type="checkbox"/>ウォーキング・ランニングステーションとしての利用提供。またウォーキングポイント事業協力として、歩数計リーダーを設置。 <input type="checkbox"/>総合型地域スポーツクラブ弘明寺くらぶの事業協力。 <input type="checkbox"/>パラスポーツ備品の無料貸出し。 </p>	<p> 【評価できる点】 ・地域のスポーツ拠点としての認知も高く、市区のスポーツ振興の活動も十分に連携ができています。 【評価期間からの推奨】 ・「第3期横浜市スポーツ推進計画(案)」の26の取組の内、具現化できる施策は積極的に取組むことを推奨します。利用者には、シニア世代が多い状況ですが、「取組3:働く世代と子育て世代の親と子が楽しむスポーツの充実」の具現化に向けて、平日夜に働く世代の利用者増に向けたプログラムの充実、平日朝・昼に子育て世代の利用者増に向けたプログラムの展開を検討していただきたいと考えます。 </p>
-----------------------------------	---	---

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><地域におけるスポーツ振興事業の促進、支援の取組の内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p><input type="checkbox"/> 幼児から高齢者まで幅広く77種のスポーツ教室実施。NPO法人横浜健指連や南区体育協会、プロスポーツチームと協働した教室を展開。WEB申込システムも導入し利便性向上。</p> <p><input type="checkbox"/> 卓球・バドミントンの一般開放、毎週土曜日は高校生以下無料開放実施。</p> <p><input type="checkbox"/> トレーニング室のマシン全面リニューアルを行い初心者でも使いやすい環境に整えました。</p> <p><input type="checkbox"/> 南区スポーツ協会主催スポーツフェスタでは元トップアスリート(高野進氏)をお招きし子供対象に走り方教室を開催しました。</p> <p><input type="checkbox"/> ヨコハマさわやかスポーツ普及活動として用具の無料貸出。</p> <p><input type="checkbox"/> ランニングステーションとして機能を設置しました。</p> <p><input type="checkbox"/> 区内スポーツ団体の情報を掲示し活動活性化の支援実施しました。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「地域における事業報告(写真付き)」、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・スポーツの日や横浜港の開港記念の一環で、施設の無料開放や体組成測定を行っています。 ・横浜市の取り組みに協力し、毎週土曜日に高校生以下への開放利用を行いスポーツ振興を図っています。 ・ヨコハマさわやかスポーツで用具の無料貸し出しを行い、ニュースポーツの普及に貢献しています。 ・ランニング&ウォーキングステーションとして施設を活用できるようにしています。

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><区、区体育協会等の関係機関及びスポーツセンター利用団体、自治会町内会等の地域団体や地域住民との交流・連携に関する取組の内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>□南区福祉保健課主催「南なんデー」、南区スポーツ協会主催の「スポーツフェスタ」開催にあたって事前打ち合わせ、会場・用具の貸出しを行いました。</p> <p>□各スポーツ協会、区民大会のサポート、大会利用者の入館時間前倒しなど柔軟な対応を実施しました。</p> <p>□近隣中学校の職業体験受入を行い学校教育に貢献。</p> <p>□「まるごとみなみ施設交流会」へ参加し区内施設と連携、課題解決に取り組みました。</p> <p>□地区センター、ケアプラザと連携したイベントの開催しました。</p> <p>□南区主催行事、賀詞交換会の会場協力しました。</p> <p>□横浜市心臓リハビリテーション登録事業者に認定。</p> <p>□子育て家庭支援サイト「ハマハグ」に登録。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「地域における事業報告(写真付き)」、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・南区スポーツ協会の賛助会員となり、協会が主催するスポーツフェスタへの協力などを行っています。 ・区内のスポーツ団体の情報をコミュニティボードに掲示し、活動活性化の支援をしています。 ・大岡健康プラザで合同のクリスマスイベントを開催しています。 ・大岡地域ケアプラザによるボッチャ大会でコート設営などの協力を行っています。 ・横浜市心臓リハビリテーション登録事業者に認定されて

(2) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地域の中学校2校から2年生計8名の職業体験を受入れ、職業体験が有意義なものとなるようプログラムを設計しています。また、「まるごとみなみ施設関連事業」の交流会に参加し、各施設が抱える課題の確認や意見交換を行っています。そのほか、SDGs週間に合わせて、休館日にスタッフ7名がジョギングしながら清掃活動を行う『プロキング』を実施し、地域を周回して約3キロのゴミを回収しました。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者アンケート等の実施・対応

① サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 年に1回、期間を定めてアンケートを実施しています。令和6年度は164件、令和5年度は111件、令和4年度は327件のアンケートを取得しています。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
令和6年度からQRコードを使用して、Webからのアンケート取得も行っており、令和5年度より回答数が増加しています。	

② 利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「アンケート集計結果表」、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)>	
アンケートを集計し、管理職の職員間で検証を行っています。令和6年度は、接客接遇面での評価が前年度より下がったこと、施設のクレンネスに対してのご不満が多かったことを課題として上げています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

※①で実施していない、又は②で課題を抽出していない、特に課題がない、にチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input 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"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 接客接遇自己評価シート、日常チェックシート、ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>接客接遇の向上のため、職員毎のチェックシートで自己評価と支配人評価を行い、OJTにより改善を図っています。クリネスに関しては、維持管理担当企業に任せっぱなしにするのではなく、運営担当の代表企業の職員も行き、日常チェックシートで実施状況を記録しています。</p>	

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・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 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"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> アンケート集計結果、ヒアリング</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(2) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>「お客様の声」BOXはロビーに設置しています。ホームページで「お問合わせフォーム」を設定しています。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「ホームページでも「お問合わせフォーム」を設定し、利用者の声を取得できるようにしています。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「苦情発生時等の解決プロセス」、ヒアリング</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

代表企業は苦情発生時の解決プロセスの仕組みを構築しており、それに基づいた対応ができています。

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>受付フロント横の掲示板に「お客様の声への回答」と併せて、対応の手順を案内しています。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者のご意見・ご要望に対しては、1週間以内に回答ができています。回答内容もトレーニングマシンの故障に対してのご意見において、完了予定日を記載している等、利用者に安心を与える回答ができています。</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者からいただいた苦情等ご意見は、すべて「お客様の声への回答」として掲示回答を行っており、それを記録として保管しています。また、「苦情・要望対応報告書」を作成し、四半期毎の苦情等と対応を記録・保管できています。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「お客様の声への回答」、資料「苦情・要望対応報告書」、ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

利用者からいただいた苦情等ご意見は、すべて対策を明確にしています。対策は管理職の職員間で話し合っ決めて、朝礼、連絡ノート、全体ミーティングで全職員に共有しています。

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・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

<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>

資料「お客様の声への回答」、現場確認、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)>

受付フロント横の掲示板で苦情等ご意見に対してひとつずつ回答をしています。対策が必要な回答は完了予定日を記載して、利用者に安心感を与える内容になっています。

(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)>

資料「研修報告書」、資料「研修受講者記録」、資料「人権研修資料」、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)>

代表企業の研修体制が整っています。研修内容は法律に即して、職員に必要なことを整理したレベルの高い内容です。年に1回の集合研修を行い、欠席者はオンデマンドで視聴しています。受講者の記録のあり、全員が受講できていることが管理できています。

(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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「トレーニング室初回利用アンケート」、ヒアリング <行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>初回利用者には「トレーニング室初回利用アンケート」を記入していただき、それに基づいて運動のアドバイスをを行っています。また、希望者にはトレーニングマシン使用方法の説明を行っています。</p>	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング <実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>使用方法を誤れば、大きな事故につながるフリーウエイトゾーンでの注意を重点的に行っています。</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 type="checkbox"/> 行っている	<input type="checkbox"/> 行っている
<input checked="" type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p><行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者のニーズが低いこと、適切な託児する場所がないことから未実施となっています。南区へは報告しているとのこと です。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	



(6) スポーツ教室事業

① スポーツ教室事業の対象者は、各年齢層を網羅しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している	<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している
<input type="checkbox"/> 網羅していない	<input type="checkbox"/> 網羅していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 年次事業報告書、ホームページ、パンフレット、ヒアリング</p> <p><網羅していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>期間教室は大人対象が30教室、親子・子ども対象教室は16教室、都度教室は17教室が設定されており、子ども、大人、親子、高齢者を対象とした内容を網羅できています。令和5年度は年間2,687教室を行い、延べ60,001名の参加、1教室あたりの平均参加人数が22名と高い水準となっています。</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><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)> 年次報告書、ホームページ、パンフレット、ヒアリング</p> <p><網羅していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>期間教室は大人対象はヨガ・調整系、スポーツ系、カルチャー系、健康づくり、ダンス、親子・子ども対象は体操、ダンス、バレエ、フットサル、バスケットボール、都度教室はエアロビクス、体操、ZUMBA、ヨガ、太極拳、バスケットボール、バレーボールと多様な種目を実施ができています。令和5年度は年間2,687教室を行い、延べ60,001名の参加、1教室あたりの平均参加人数が22名と高い水準となっています。</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><設定内容について記述して下さい。(100字以内)> 業務の基準に基づいて、平日は1/3以下、土曜日は月6コマ以下、日祝日は年30日以下の設定ができていますことを確認しました。</p> <p><設定していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

基準内の優先利用枠を確保した上で、多数の教室参加者を確保しており、一方、令和5年度は利用可能コマ数の12,456コマに対して、11,533コマの利用があり、稼働率は93%と高い水準になっています。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ホームページ、パンフレット、現物、ヒアリング</p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>期間教室は「事前受付教室」として、館内に往復ハガキを用意しており、パンフレットに申込み方法をわかりやすく記載しています。さらにホームページでも案内しています。</p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p><input type="checkbox"/> ホームページ、チラシ、SNS、広報よこはま南区版、地域情報誌、タウンニュースなど様々な手段で広報を実施するメディアミックスにより、より多くの施設情報を発信しております。</p> <p><input type="checkbox"/> ホームページは誰もが見やすく気軽に情報収集できるよう、スマートフォン対応でウェブアクセシビリティに対応する事で閲覧しやすくしております。</p> <p><input type="checkbox"/> 本施設独自のSNSを運用し南区民ニーズに沿った情報発信を行っています。</p> <p><input type="checkbox"/> 広報よこはま(南区版)に毎月その時期に沿った情報を掲載しております。また、地域情報誌タウンニュースに施設イベント等の記事を掲載し本施設での取り組みを多くの方に届けてます。</p> <p><input type="checkbox"/> 弘明寺商店街掲示板へチラシを貼らせていただいています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、広報物、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> 代表企業のノウハウと施設責任者の経験を生かした、クオリティの高い広報活動ができています。 広報紙ではスポーツセンターでのスポーツ振興・地域振興につながる内容の発信、ホームページでは、施設紹介、事業紹介、手続き方法がわかりやすく、さらに「お知らせ」で旬な情報の提供ができています。 弘明寺商店街と連携した広報活動により地域に根差した施設の認知を高めています。

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p><input type="checkbox"/> 受付職員はコンシェルジュとして高いホスピタリティを発揮しております。</p> <p><input type="checkbox"/> 社内研修制度の活用、身だしなみ基準、接客接遇マニュアルを遵守した接遇を実施しております。</p> <p><input type="checkbox"/> 電話対応マニュアルを作成し電話対応の標準化とわかりやすい案内を実施しております。</p> <p><input type="checkbox"/> 事業部内の接客品質プロジェクトチームによる接客品質向上施策(会話を広げる活動、電話対応マニュアル、電話対応選手権等)の活用により個々の対応レベルの向上を図っております。</p> <p><input type="checkbox"/> 英語対応可能なスタッフは名札に「An Englishi Speaker」と分かるように表示を実施しております。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎年全職員に対して、クオリティの高い接客接遇研修を実施しており、受講履歴も管理しています。 ・受付での応対だけでなく、見学者に対しての館内案内の内容も明確になっていること、電話応答時に適切は情報提供ができるように必要情報をファイリングした冊子を備えています。 ・利用者アンケートで接客接遇の評価が下がったことに危機感を持ち、OJTの強化を図っています。

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。> (400字以内)</p> <p><input type="checkbox"/> 利用実績については毎月の月度報告書にて集計・分析を行っております。現状の体育室・研修室の稼働率は90%を超えており地域のスポーツ・レクリエーションの振興と区民の心身の健全な発達に大きく貢献しております。</p> <p><input type="checkbox"/> アンケート・ご意見からの分析として、教室の増設や時間に関するご意見、清掃に関するご意見が目立ちます。教室では人気教室の増設や実施時間の変更などが多くあり、講師の方と協議しながら改善に努めております。また当施設は築30年を超えた施設ですが古くても清潔な施設の維持・管理を更に推進していく事が重要です。構成企業による維持管理業務だけに頼らず、スポーツセンターの職員一人ひとりが cleanliness に対する意識を高め日々取り組んで行くことが重要と考えております。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の築年数が長く、老朽化が目立っています。その上で「古くても清潔な施設」と評価をいただけるように、掲示物の貼り方やゴミ箱の回収等の細部に渡る cleanliness への取り組みをしっかりと行っていただきたいと考えます。 ・施設の稼働率が高く、対象や種目を細分化した各教室の展開と高い集客人数ができており、高水準でのサービスが実現しています。 ・それらの活動を広報で適切に発信しており、地域のスポーツ振興に貢献しています。

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

接客接遇に関して、アンケートの評価が下がっていることに危機感を持っていますが、複数日に視察をした限りでは、さわやかな接客をされていると感じています。種々の対策により、さらにレベルの高い接客接遇を期待します。

<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)>

接客接遇の向上のために、職員が気付きとそれが行動につながるような、「気付き→直行」事例の収集とフィードバックによる職員の意識向上、定期的に利用者から「No.1スタッフ」の投票を行っていただき、それを表彰する仕組み(館内でも案内する)の構築を提案します。

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)> 建物および設備の管理は、施設年間業務計画に基づき共同事業体である維持管理会社が行い、定期点検後は職員が確認を行っています。日常点検については、日次点検シートおよび始業前点検シートを用いて職員が確認をしています。これらの取り組みにより、異常の早期発見や迅速な対応が可能となり、適切かつ徹底した管理が実現されています。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

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

(2) 備品管理業務

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

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

②スポーツセンター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

※評価対象年度に購入した新規備品に関しては、書類上記載されたものが存在するかどうかを確認する。
 その他の備品に関しては、任意で5つの備品(高額備品を優先する)を備品台帳から抽出して、存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「物品管理簿」から抽出した備品5点について、台帳と実際の物品を照合した結果、いずれも管理番号が記載された物品管理シールが貼付されています。</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。
 ※すでに対応済みの場合は、「安全性に関わる損傷等がない」と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>始業前点検シートや日次点検シートを活用し、日常的に備品の安全性を確認しています。トレーニング機器やスポーツ用備品については、種別ごとの安全基準に基づき、点検項目を設定して確認しています。さらに、点検記録を作成し次回点検時期を明記することで、点検漏れを防止し、高い安全管理を維持しています。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

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

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p><input type="checkbox"/>清掃専門スタッフを配置し、開館前はロッカー、トイレ、エントランスを中心とした一斉清掃を実施しております。また、開館中も利用者ゾーンを中心に清掃を実施しております。</p> <p><input type="checkbox"/>清掃にあたっては床材や用途の特性に合わせ洗剤や清掃用具を使い分け効率よく汚れが落とせるよう実施しております。</p> <p><input type="checkbox"/>トレーニング室利用者には汗拭き用タオルをお渡し、設置されている消毒液を用いてマシン清掃に協力頂いております。</p> <p><input type="checkbox"/>日常清掃ではできない清掃は、休館日を利用した定期清掃(ワックス・防鼠・防虫等)を実施しております。</p> <p><input type="checkbox"/>始業前点検表・日次点検シートに基づき日々の点検・チェックを実施しております。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「始業前点検シート」「日次点検シート」、ヒアリング、目視</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>清掃スタッフによる日常清掃や、始業前点検表・日次点検シートで定められた点検項目に基づく職員の確認により、施設内は概ね清潔な状態を保っていますが、一部のごみ箱であふれそうな状態が見受けられました。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

(5) 施設・設備の維持管理全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の巡回は、始業前点検表や日次点検シートを活用して行われていますが、職員による日中の巡回や気づいた点に対する簡易清掃が十分でない状況があります。そのため、シフトや日報に巡回業務を組み込むことで、定期的かつ確実な確認が行われる体制を整えることを推奨します。 ・物品管理簿の日付が更新されていないので、確認をした最新の日付に修正することが望ましいです。

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>事務室には緊急連絡網や緊急時対応フローチャートを掲示し、迅速な対応が可能な体制を整えています。また、「南スポーツセンター災害対応マニュアル」「地震初動対応フロー(横浜市南スポーツセンター)」「有事対応ハンドブック」「災害・緊急時に利用できるフリーWi-Fiサービスの案内」を一つのファイルにまとめ、職員に周知を徹底しています。</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><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)</p> <p><協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(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)>	
始業前点検シート、日次点検シート、トレーニングマシンの安全基準チェック表、スポーツ用備品の定期点検表など、各種チェックシートを活用し、細かく定められた点検項目を確実に確認することにより、安全性の確保と管理の徹底を実現しています。	

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)>	
・資料「屋内スポーツフロアの維持管理」、研修対象は全ての職員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
スポーツ施設で考えられるさまざまな危機的状況を想定し、事故防止に向けた事前対策の研修を全職員に実施しています。この取り組みにより、利用者の安全確保と管理を徹底しています。	

(4) 事故対応業務

①AED(自動体外式除細動器)を設置しているか?

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>AEDのバッテリーチェックを毎日実施し、日次点検シートに記録しています。</p>	

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 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
<input type="checkbox"/> AEDを設置していない	<input type="checkbox"/> AEDを設置していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員全員が日本スポーツ施設協会のスポーツ救急員認定プロバイダー資格を取得しており、講習でCPRやAEDの取り扱いについて研修を受けています。</p>	

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 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><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>・資料(「CPR&AED講習」「受講者リスト」、ヒアリング)</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

職員全員が日本スポーツ施設協会のスポーツ救急員認定プロバイダー資格を取得しており、熱中症等の知識やスポーツ施設における不測の事故等の緊急時の対応を学んでいます。さらに毎年1回、救急救命に関する研修を受講しています。この取り組みにより、緊急時の対応能力を向上させ、利用者の安全確保を行っています。

④事故発生時の連絡体制を確保しているか？

※連絡網や連絡先が事務室内に掲示され(もしくは各職員に配布され)、だれもが迅速に連絡できるようになっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している	<input 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 type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・現場確認(事務所内に掲示) <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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>防災体制図、緊急連絡網、緊急時対応フローチャートを事務室に掲示することで、職員が迅速に対応できる体制を整えています。また、施設内の各所には現在位置を明記した緊急避難経路図を掲示しており、利用者に安全と安心を提供しています。</p>	

(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 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 type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>緊急時マニュアルとして、「南スポーツセンター災害対応マニュアル」「地震初動対応フロー(横浜市南スポーツセンター)」「有事対応ハンドブック」「災害・緊急時に利用できるフリーWi-Fiサービスの案内」をファイルにまとめ、職員に周知しています。また、災害対応マニュアルは、大規模災害が発生した際に対策を反映して更新する方針となっており、2024年1月の能登半島地震を受けて内容を改訂しています。</p>	

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 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><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

防災計画に基づき、大岡地区センター、大岡地域ケアプラザ、南スポーツセンターの合同で防災訓練や自衛消防訓練を実施しています。訓練にはできるだけ多くの職員が参加できるよう調整を行い、参加できなかった職員に対しては、訓練のシナリオや実施で判明した課題や対策を共有することで、すべての職員が成果を理解し活用できるよう努めています。

(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)>

子どもを対象とした教室では、学校の休校時や警報発令時点で開催を中止する基準を設け、教室の中止連絡を迅速に行うとともに、既に施設に到着している子どもについては保護者への連絡を徹底するなど、安全に配慮した対応を行っています。また、地域の避難所一覧、ハザードマップ、横浜市危機管理室が提供する防災情報Eメールサービスなどを施設内に掲示し、利用者が有事の際に必要な情報を得られるよう取り組んでいます。

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

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①スポーツセンターの開館時間中は、常時1名の責任者が配置されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 配置されている	<input checked="" type="checkbox"/> 配置されている
<input type="checkbox"/> 配置されていない	<input type="checkbox"/> 配置されていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「基本シフト表」、ヒアリング</p> <p><配置されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>協定書で定められているとおり、開館時間は責任者(支配人)または副責任者のいずれかが配置されています。</p>	

②協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p><協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>協定書では4名以上の職員体制と1名の責任者を配置となっていますが、規定どおりの配置がされています。なお、4名の役割は責任者1名、受付スタッフ2名、トレーニング室1名となっており、責任者が臨機応変に行動しています。</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><協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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 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><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>ホームページ(横浜市南区、横浜市南スポーツセンター)</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>南区のホームページで公表されていますが、自施設のホームページよりアクセスできるようになっています。</p>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない	<input 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><不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>公共施設・スポーツ施設の職員として習得が必要な内容を年間研修計画として作成しています。</p>	

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している
<input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「研修報告書」、ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>器具備品の取引先による器具取扱い研修の未受講者に対して、参加者よりフォローアップを行っています。また、外部の初級パラスポーツ研修を受講した施設責任者より、研修内容の共有を行っています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している
<input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない	<input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>受付対応マニュアルは諸々の業務の受付手順と金銭取扱いの方法を明確にしています。電話対応マニュアルは応対時に対応できるように冊子になっており、質問に対して必要な情報をピックアップしやすくなっています。</p>	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>□職員一人ひとりに社内情報が行きとどくように「デジタルワークプレイス」の社内システムを活用しております。</p> <p>□施設責任者からの指示・情報共有については連絡書を作成、ファイリングし職員が出社時に確認、押印しております。また個別に口頭でのフォローも実施しております。</p> <p>□職員間の情報伝達・引継ぎ事項についてはセクション毎に連絡ノートを活用し、ご利用者にご迷惑をお掛けしない体制を構築しております。</p> <p>□半期に1回、アルバイトも含めた全体ミーティングを開催し運営方針の確認、研修、防災訓練を行い施設職員の資質向上を図っております。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>連絡ノート、資料「全体ミーティング議事録」、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・非常勤職員が多いため、情報共有には連絡ノートを活用し、確認したことがわかるように押印をしています。また、責任者、副責任者のコミュニケーション能力も高く、職員の資質向上に努めています。</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 checked="" type="checkbox"/> 整備している
<input type="checkbox"/> 整備していない	<input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>代表企業はプライバシーマークを取得しており、個人情報保護に関しては、厳しい基準で対応しています。南スポーツセンターにおいても、全社共通の個人情報取扱いマニュアルを展開しています。</p>	

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 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"/> 明確化しているが周知していない
<input type="checkbox"/> 明確化していない	<input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③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 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><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>年に1回の研修に加え、四半期毎に理解度テストを実施しており、PDCAサイクルの確立ができています。</p>	

④個人情報の取扱いについて、誓約書を取っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 取っている
<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><取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>入社時に個人情報保護に関する規定も含まれた誓約書を取得しています。特に誓約書は身元保証人の署名もあり、各職員自身の責任感を促す仕組みができています。</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>個人情報を取得しているものは、教室申込書と団体利用申込書です。鍵のかかるキャビネで保管をしており、施錠には暗証番号が必要です。代表企業が設定した基準を満たした職員が、鍵取扱い管理者として任命されています。</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><適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>個人情報を取得する場合は、使用目的を周知して記入者のご理解を得ています。また、使用目的以外の使用はありませんでした。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> <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)> 利用者の個人情報は、鍵のかかるキャビネで保管をしており、施錠には暗証番号が必要です。代表企業が設定した基準を満たした職員が、鍵取扱い管理者として任命されています。また職員の個人情報の保護に関しては業務用パソコンにセキュリティパスワードを設定して漏洩を防止しています。	

(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)> 施設では券売機とレジで利用料等の入金管理をしており、日次で精算をしています(レジクライアント精算表、券売機精算日報、駐車場精算機日報、stera決済端末表貼布台紙、売上入力チェックリスト、営業日報、売上金管理表、回数券販売レシート貼付台紙)。帳票を確認したが、不備等は見当たりませんでした。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている 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)> ①で記載の各種帳票、金銭取扱者名簿、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)>	
施設責任者が経理責任者として日次での経理をチェックしています。出納は代表企業が規定している基準を満たした職員が金銭取扱者として約10名が任命されており、受付フロントでの入出金の対応を行っています。	

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)>	

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)>	
売上に関しては、代表企業の管理システムに入力し、データで管理をしています。費用に関しては、代表企業の本社で一元管理を行い、備品や消耗品も集中購買システムで対応しているため、伝票はありません。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 通帳、ヒアリング</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>売上金を入金する入金口座の通帳があり、金庫で保管しています。施設では印鑑は使用していません。</p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p><input type="checkbox"/> 消耗品は自社の集中購買システムを活用し安価で購入。 <input type="checkbox"/> 空調設定温度はECO温度基準を上回る独自の設定温度基準を設けて管理・運用。 <input type="checkbox"/> 体育室照明は半分点灯を基本として運用。 <input type="checkbox"/> ご利用者に節水協力のご案内掲示。 <input type="checkbox"/> 時間外勤務が発生しないよう、業務量に応じて変形労働時間制を導入。また閉館30分以内に職員は退社する事を徹底し労務時間超過を防止しております。 <input type="checkbox"/> 地区センター・ケアプラザとの3館会議にて、電気・ガス・水道の使用量情報共有を行い、課題確認、対策等について3館合同で省エネに取り組んでおります。 <input type="checkbox"/> 屋上室外に遮熱塗装を行い空調の運転効率向上を図り使用量を抑える取組を実施しております。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>集中購買システム、現場確認、勤務シフト表、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・要員配置において、開館時間中、責任者を配置していますが、2名の責任者では、必然的に時間外勤務が発生している状況です</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・代表企業の集中購買システムにより消耗品の費用が低減できています。光水熱費に関しては、同じ施設にある地区センター、ケアプラザと連携し、情報交換を行い、省エネに取り組んでいます。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>代表企業の現場と本社が一体となって連携が取れる仕組みにより、効率的で安定した運営が実現しています。職員の教育では多数の施設で培ってきたノウハウが活用されており、個人情報保護等のリスク管理、経理・金銭管理においても適切に行われており、事故を予防する仕組みができています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

職員の教育においては、個人情報保護テストの様に、他の研修に関しても、研修後の理解度テストやOJTでの評価を行い、フォローアップができる仕組みを提案します。責任者の配置に関しては、時間外勤務が発生しないように、金銭取扱い者や鍵管理者の仕組みを応用し、その場の責任者の認定制度を確立することを提案します。

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>□横浜市及び南区のスポーツ振興施策に沿った取組み ◎健康づくりの機会の充実:ウィーキングイベントや爽やかスポーツの推進、スポーツフェスタの開催会場提供。横浜ウォーキングポイントリーダーの設置。◎親子が楽しむスポーツの充実:親子体操教室の実施。◎児童・生徒・高齢者向けのスポーツ機会の充実:多世代に向けた教室の開催。◎医療機関との連携:横浜市心臓リハビリテーション登録事業者認定施設。◎障害者スポーツの推進:初級パラスポーツ指導員の配置とパラスポーツ体験会の開催。◎インクルーシブスポーツ等の推進:ボッチャ・ファジーテニス・グランドゴルフ等の用具の無料貸出し。◎トップスポーツチームと連携したスポーツの魅力発信:横浜ビー・コルセアーズによるジュニアバスケット教室、Y.S.C.Cによるジュニアサッカー教室の実施。◎市民参加型スポーツイベントの告知・案内。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「イベント実施報告書」、チラシ、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域のスポーツ拠点としてすでに認知が高いこともあり、市区と連携した活動も参加者が多く、活況があります。 ・職員が初級パラスポーツ指導員の資格を取得しており、一層のダイバーシティへの取組みに期待ができます。
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>□施設利用者数は令和4年度15万人、令和5年20万人、令和6年度24万人(見込)と増え続けており地域の皆様の心身の健康増進、スポーツ振興に寄与ができており、今後も更に地域の方に愛される施設運営を行って参ります。 □障害のある方にも安心してご利用いただけるようホームページにてバリアフリー等の施設情報を掲載しております。 □栄養面のサポートとして代表企業のオリジナル健康飲料等の販売を実施しております。 □レンタル用品充実させ利用の利便性向上を図っております。 □トレーニング室のマシンのワイヤーは1年(一部マシンは半年)毎に交換を行い安心・安全なトレーニングができる環境を提供しております。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「事業報告書」、ヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者が多く、施設稼働率、教室参加者数も他の公共体育館と比較しても高水準にあります。 ・一般の利用者はシニア世代が多い状況です。「第3期横浜市スポーツ推進計画(案)」の「取組3:働く世代と子育て世代の親と子が楽しむスポーツの充実」に推進に向けた、具体的なプログラムの展開を提案します。

