

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：SOMPOリスクマネジメント株式会社

令和6年11月

目次

評価結果の総括	2
I. 地域及び地域住民との連携	4
(1) 地域及び地域住民との情報交換	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	<p>①地域の自治会町内会への派遣指導を実施しています。</p> <p>②区内のサークル情報を館内掲示しています。</p> <p>③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しています。</p> <p>④鶴見区老人クラブ連合会と協力し、ポッチャ大会を実施しています。</p> <p>⑤鶴見区スポーツ推進委員など地元団体等が行う大会に会場提供・用具の貸出を行っています。</p> <p>⑥鶴見区さわやかスポーツ普及委員会に事業協力しています。</p> <p>⑦区内中学校の職業体験や小学校の社会科見学、専門学校生のインターンシップの受入れに協力しています。</p> <p>⑧森永製菓、横浜F・マリノス、鶴見区役所と連携しプロギング活動をしています。</p>	<p>定期教室・ワンデーレッスン・イベント等の情報は、ホームページや館内での掲示および近隣住民へのポスティング等多様なツールが利用され、積極的に発信していることを確認しました。</p> <p>高齢者対象のフレイル測定付き教室および出張運動教室の開催等を通じて、シニア世代の生きがいや健康づくりに励んでいます。また、子育て中の働き盛り世代を支援するため、Jr・親子空手教室を土曜日に開催し、好評を博しています。</p> <p>ヨガやダンス等の運動教室の定期開催、また地元団体のイベントにヨコハマさわやかスポーツ用具の無料貸出等が行われており、地域住民の体力増強および運動習慣の促進に努めています。</p> <p>毎年区内中学校の職業体験や専門学校生のインターン等の活動に協力しており、地域青少年の成長支援を継続しています。</p> <p>地元企業や区役所等と連携して毎年実施のプロギング活動を通じ、地域住民の良好な生活環境の維持に取り組んでいます。</p>
II ・利用者サービスの向上	<p>①子育て世代の方が来やすい環境づくりのため、キッズルームの開放を実施したりファミリープログラムを開催しています。</p> <p>②ご意見箱やお問合せメールを設置し、寄せられたご意見は職員間で話しあい改善しています。また結果の掲示を希望される場合には、結果を館内掲示板に掲示しています。</p> <p>③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、職員研修の実施をしています。</p> <p>④広報よこはま鶴見区版やポスティングを活用した広報活動を実施しています。</p> <p>⑤トレーニング室の初心者を対象とした説明会を月1回実施しています。</p> <p>⑥年末年始(12月28日、12月29日、1月4日)の3日間を開館しています。</p> <p>⑦運動の動機づけとして、株式会社マクニカと協同し、フレイル体力測定会を開催しています。</p>	<p>今年度では、年4回開催の49の定期教室および当日参加できる17のワンデー教室が計画され、各年齢層の地域住民の幅広いニーズに対応されています。</p> <p>ご意見箱やホームページでのお問い合わせメール等複数のツールが用意されており、利用者が苦情や意見を述べやすい環境が整備されています。</p> <p>利用者から寄せられたご意見等について、職員の間で対応策を検討し、速やかに実施しています。また、ご意見の内容および施設の回答を全スタッフにも情報共有し、注意喚起を促すとともに、業務改善に努めています。</p> <p>全スタッフを対象とする接遇研修、個人情報保護研修および人権研修は、年1回以上行われており、多様な利用者に安全・安心・気持ちよく活動できる環境を提供し続けています。</p> <p>土曜日の早朝営業や年末年始の3日間の拡大営業を実施しており、働き世代を含む利用者全員により多くの利用機会を創出しています。</p>

<p>Ⅲ 施設・設備の維持管理</p>	<p>①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回清掃を実施しています。また、1日1回以上、駐車場等建物外回りの清掃・点検を実施しています。</p> <p>②年間計画に基づき、専門業者に定期点検を委託しています。その際、職員は施行前・施行中に確認を行い、施行後は検査及び確認をして業務品質を維持しています。</p> <p>③設備協力会社には設備全般の保守・定期点検と技術相談をしています。</p> <p>④機械警備業務は、夜間警備対象の火災・盗難・その他不法行為等の予防・拡大防止を図るとともに、財産の保全を図ることを含め業務を委託しています。</p> <p>⑤利用者が使用する備品は、日々のセッティング時に点検し、軽微な破損や不具合は可能な限り職員が適宜修理の対応をしています。職員で対応できない修理は速やかに専門業者へ依頼しています。</p> <p>⑥植栽については、専門の業者が年1回の刈込み、年3回の除草等を実施しています。</p>	<p>建物内外の日常点検・清掃は、「日常点検チェックシート」を用いて1日6回以上実施されているため、作業漏れを防げるだけでなく、設備の破損や汚れ等の早期発見と対応ができ、利用者に常に安全かつきれいな利用環境を提供しています。</p> <p>建物・設備の定期点検は専門業者に依頼しており、不具合が発見された場合は、区役所への報告および修繕対応を行っています。また、年間計画に基づき、建物等の修繕を実施していますが、日常点検で発見した破損等については、職員による小破修繕を実施したり、設備会社に修理を依頼する等、計画的に行われています。</p> <p>敷地外周の植栽管理も専門業者に委託され、年間計画の通りに樹木の剪定や除草等の作業が実施され、また職員による花壇やグリーンカーテンの整備が行われているため、施設の美観確保のみならず、防災・防犯の観点から施設の安全性も強化されています。</p>
-------------------------	---	--

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
<p>Ⅳ 緊急時対応</p>	<p>①鶴見区役所との「災害時における施設利用の協力に関する協定」に基づき、災害対応マニュアルを作成しています。また、事業継続計画書(BCP)を作成し、災害時に備えています。</p> <p>②夜間等職員不在時についても万全を期すため、専門業者による機械警備を導入しています。</p> <p>③お客様に安心して利用していただけるよう、定期的な施設内の巡回を行うとともに、防犯カメラを設置し、事件の発生を予防しています。</p> <p>④横浜市消防局の応急手当普及員、普通救命講習を職員が受講し、認定を受けた職員が講師となり職員研修(アルバイト含む)として心肺蘇生の訓練を実施しています。</p> <p>⑤不測の事態に備え、災害対策品や防災備品、食料を自主的に備蓄し、災害対応型の自動販売機を設置しています。</p>	<p>休館日・閉館後の夜間では、建物は機械警備により防護され、火災警報等の発報を受信した場合は、提携警備会社の警備員が現場に駆け付け、状況確認および緊急対応を行っています。また、機械警備のほか、警備員による施設内外の巡回も実施されており、火災や犯罪等の早期発見と対応は可能です。</p> <p>職員・スタッフによる日常点検は、開館前・開館中および閉館後に計6回実施されており、建物や設備の汚れまたは破損等の不具合に対する早期発見と対応は可能です。</p> <p>全職員を対象のAED使用と心肺蘇生法等の応急救護訓練は毎月、消火・参集・避難訓練は年1回行われており、また応急手当普及員資格を有する職員がおり、万一の対応体制が整備されています。</p>
<p>Ⅴ 組織運営及び体制</p>	<p>①当協会の年間研修計画に則り、内外への研修に参加しています。</p> <p>②当協会内での集合研修は、受講者からの資料回覧やOJTの実施により、職員間で共有しています。また、研修に参加できなかった職員には資料配布の上、個別にフォローアップ研修を実施しています。</p> <p>③健康運動指導士、応急手当普及員、サービス助手士、初級パラスポーツ指導員の有資格者を配置しています。</p> <p>なお、資格の更新費用は指定管理者が負担しています。</p> <p>④MBO制度を導入し、職員の意識向上を図っています。</p> <p>⑤プライバシーマークを取得し、その規定に則って個人情報を取り扱っています。また、全スタッフに対し、年1回の個人情報保護研修を実施しています。</p> <p>⑥交替勤務のため、業務日誌や連絡ノートなどを活用し、随時情報共有を図っています。</p>	<p>各時間帯においては、常勤職員1名以上が配置される勤務体系で施設運営を行っています。</p> <p>年間計画に基づき、全職員を対象の接遇・人権・個人情報保護等の研修が実施され、また職員の間で外部研修資料が共有されており、利用者により良いサービスの提供に努めています。</p> <p>全職員の間では業務日誌、トレーニング室のスタッフの間では連絡ノート等のツールを通じて、勤務時の問題点や連絡事項等の情報を共有し、業務に活かしています。また、施設内外で発生した事件やトラブル等を基にヒヤリハット資料が作成され、全職員に回覧することで、再発防止と改善を図っています。</p> <p>個人情報は、各種教室やトレーニング室の利用申込み、または教室やイベントの開催に関するお知らせ等、特定の目的に限定し、厳格に収集または使用されています。なお、現地調査を通じて、個人情報は適切に管理されていることを確認しました。</p>

<p>VI ・ そ の 他</p>	<p>①指定運動療法施設、運動型健康増進施設として医療費控除や横浜スポーツ医会と連携し、スポーツ医事相談を行っています。</p> <p>②就労継続支援事業所、就労サポートセンターへの物品販売を依頼し、障害者の就労支援に寄与しています。</p> <p>③健康福祉局の「優待施設利用促進事業」への協力として、濱ともカードの協賛店に登録し、月2回、高齢者を対象とするトレーニング室利用料金の割引を実施しています。</p>	<p>トレーニング室の高齢者利用を促進するため、65歳以上の方に対し、濱ともカード提示で毎月2回100円割引で利用可能です。</p> <p>ホームページや館内表示の多言語化、窓口での翻訳アプリの利用等を通じて、外国人利用者とのコミュニケーションをとり、利用拡大につなげています。</p> <p>館内では、WiFiスポットの設置、バリアフリー卓球台の配備、窓口でのマルチキャッシュレス決済(12月稼働予定)等、施設の利便性を向上する取組が多数見受けられます。</p> <p>ウォーキング・ランニングステーションとして、利用者にロッカー・シャワーを提供しており、体育室等主要施設以外の利用拡大のための自主事業が開拓されています。</p> <p>現地調査を通じて、消耗品や水道光熱費の協会本部による一括購入と契約、LED照明や人感センサーの取付、協会内電話のIP回線の利用等、省エネと経費削減対策が徹底されていることを確認しました。</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>①乳幼児から高齢者まで多世代を対象に教室を実施しています。卓球・バドミントン等の種目系教室をはじめ、幼児や小学生を対象とした体操教室など全49教室を開催しています。また、当日受付で参加できるヨガやエアロビクス等の17教室を開催しています。</p> <p>②子育て世代のために、土曜日に親子で参加できる「ジュニア・親子空手教室」や「ファミリープログラム」を開催しています。</p> <p>③スポーツ・レクリエーションフェスティバルでは、区民への還元イベントとして、利用団体や教室参加者の日ごろの成果を披露する「SHOW TIME」を開催したほか、鶴見区さわやかスポーツ普及委員会と連携し、ボッチャやモルック体験をおこないました。</p> <p>④地元団体などが行う地域イベントにてヨコハマさわやかスポーツ用具などの貸出をしています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(事業計画書)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>フレイル測定付きの教室および出張運動教室等、高齢者の健康づくりのための教室やイベントが多数計画、実施されています。また、子育て世代を対象の親子リトミック教室や働き盛り世代を対象の夜バドミントン、土曜日のワンデーレッスン等が実施されており、幅広い年齢層の地域住民の運動支援に励んでいることが評価できます。</p>

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><区、区体育協会等の関係機関及びスポーツセンター利用団体、自治会町内会等の地域団体や地域住民との交流・連携に関する取組の内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①多世代にむけた幅広い内容のスポーツ教室を展開するために、NPO法人横浜健指連、市卓球協会や市太極拳協会など当協会加盟団体へ講師を依頼しています。</p> <p>②区民還元型イベントとして、開館35周年感謝祭を開催しました。</p> <p>③鶴見区さわやかスポーツ普及委員会と協力し、ゆうづる夏祭りにおいて体験ブースの運営をおこなったほか、地域の方に向けて、さわやかスポーツ用具貸し出す業務を行っています。</p> <p>④近隣中学校の職業体験の受入れを行っており、鶴見区内の子どもたちへの学校教育に貢献しています。</p> <p>⑤区民大会のサポートとして、事前打ち合わせ、備品等の前日準備のほか、当日は大会利用者の入館時間を早めて大会運営の円滑化を図っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(教室事業一覧等)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>毎年受け入れている区内中学校(矢向、市場、生麦)の職場体験では、受付・清掃および教室サポート等の業務を体験させています。また近隣小学校の社会見学および専門学校生のインターンシップの実施場所としても提供しており、スポーツ以外の活動を通じて、区内外青少年の成長を支援している点が評価できます。</p>

(2) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>高齢者向けの出張運動教室の開催、親子リトミック教室やJr・親子空手教室の開催、地元団体のイベントにヨコハマさわやかスポーツ用具の貸出、障がい者団体の自主サークル活動への協力等、少子高齢化、子育て世代と働き盛り世代の運動不足等の地域課題を解決するための取組が継続的に実施されている点が評価できます。</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>

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)> 個人利用者(トレーニング室等)および団体利用者(定期教室等)を対象に、年4回(四半期に1回)紙媒体のアンケートが実施されています。	
<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)>	

② 利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(お客様アンケート結果)およびヒアリングにより確認しました。	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ご意見はトレーニング室の器具の利用時間制限(原則20分)に対するものが多く、スタッフの接遇に対するものが少ないことから、利用者へ寄り添ったスタッフの対応は一定の評価を受けているものと判断し、評価できます。	

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)> ヒアリングにより確認しました。</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>平日の夜では、仕事帰りの利用者が多く、「フリーウェイトコーナーやランニングマシン等の利用時間を長くしてほしいまたは制限してほしい」とのご要望に対して、トレーニング室のスタッフは、利用者の多い時は20分ごとにアナウンスしたり、利用者の少ない時は継続利用させること等で、臨機応変に対応している点が評価できます。</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)> 現場確認(掲示板、ホームページ)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>アンケートの集計結果は、センター内の掲示板(直近1回分)およびホームページ(過去2年分)に公表されており、利用者が確認しやすい点が評価できます。</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> <p>ご意見ダイヤルの利用方法は、1階ホールの階段付近の壁に掲示されているのを目視確認しました。</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>1階ホールの階段付近の利用者が見やすい場所にご意見箱が設置されています。また、センターのホームページには問い合わせフォームが設定されており、24時間問合せ可能な状態になっています。</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>複数の提出方法(ご意見箱、ホームページ等)が用意されているため、利用者としては、ご意見等を述べやすい状況になっている点が評価できます。</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>現場確認(館内掲示板)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

苦情の解決責任者は所長であり、所長・副所長を含む職員の間で協議し、対応策はスタッフ内で共有したうえ回答しています。周知が必要な内容については、毎月の全体会議で取上げ、話し合いを行っている点が評価できます。

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>苦情解決の仕組みをフロー図にして、1階ホールの階段付近の壁に掲示しています。</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>分かりやすい苦情解決の仕組み(フロー図)が館内に掲示されている点が評価できます。</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>寄せられた苦情および施設からの回答は、職員より電子ファイル「苦情・要望・事故発生対応報告」に転記されていることを確認しました。</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ついては、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(苦情・要望・事故対応報告)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

ワンデー教室の追加開催や人気の臨時教師による教室を設定してほしいというご意見が多く、センターとしては、調整可能な範囲で教室の追加開催または次年度以降の教室計画に盛り込む等に対応しています。会場や指導者等に制限がある中、利用者のご要望になるべく応えられるよう、常に最善策を検討している点が評価できます。

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	
<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(掲示板)およびヒアリングにより確認しました。 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></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>公表を希望するご意見については、お褒めの言葉や苦情を問わず、施設側の回答・対応策とともに、館内掲示されており、利用者と真摯に向き合う姿勢が感じられ、評価できます。</p>	

(3)公正かつ公平な施設利用

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(職員年間研修計画)およびヒアリングにより確認しました。 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></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>全職員を対象とする人権研修は年1回(今年度は12月予定)行われており、また毎年研修の内容を変えて(23年度では職業差別に関する研修)実施しているため、研修効果の向上に寄与できる良い取組と判断し、評価できます。</p>	

(4) 利用者支援業務(トレーニング室)

①初回利用時に健康調査の問診を行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(お客様トレーニング室利用調査表)およびヒアリングにより確認しました。 <行っていない場合は、その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>問診の結果、持病等でトレーニング室の器具を使用できない方についても、健康運動指導士(副所長)の指導のもと、ストレッチや体操を案内する等で、利用できない人がでない体制を整備している点が評価できます。</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)> ヒアリングおよび資料(トレーニング室利用案内)により確認しました。 <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>初回利用時に、インストラクターによる注意事項の説明、各マシンに写真付きの利用注意点の掲示、および廊下の掲示板上に小学生以下の利用注意事項と使用可能な器具写真の掲示等、様々なツールを通じて、利用者の注意喚起を促している点が評価できます。</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>現在、提携できる保育者団体を探しています。</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)> 資料(教室事業一覧表)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><網羅していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>教室に参加可能な年齢は、1歳～上限なしになっていますが、各年齢層(特に幼児・小学生・高齢者)の運動能力に相応した教室内容を設定しています。また、各年齢層が参加しやすくするため、あえて細かく制限しない教室(16歳以上)が開催されています。利用者にとって最適なサービスの提供に励んでいる点が評価できます。</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)> 資料(教室事業一覧表)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><網羅していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>バレーボール、バスケットボール、フットサル、バドミントン、卓球等激しい運動となる競技系スポーツ教室およびヨガ、美筋BODY MAKE、体力アップ、体幹エクササイズ、減量等のエクササイズ系教室が設定されているほか、子育て世代や働き世代の運動支援となるJr・親子空手、親子リトミック等の教室も計画されており、地域住民の様々な運動需要に応えられる教室の継続開催および新規開発に努めている点が評価できます。</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)> 優先利用枠は、平日10コマ以内、土曜日は毎月最大12コマ以内に設定されていることを、週間スケジュール表およびヒアリングにより確認しました。</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>	

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)> ヒアリングおよび資料(定期教室応募用ハガキ等)により確認しました。</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>①市内の経験なし⇒②市内の経験あり⇒③市外の経験なし⇒④市外の経験ありの優先順位が決まっており、往復はがきによる申し込みもスタッフがシステムに打ち込み、インターネット申し込みと合わせて自動くじ引きにより、順番を決定しています。システムは協会で作成されたものですが、公平性が担保された抽選方法であり、評価できます。</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>①定期教室の申込期間に合わせて、年2回チラシのポスティングを実施しています。</p> <p>②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。</p> <p>③定期教室の応募はインターネット申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。</p> <p>④ホームページでは、トレーニング室の空き状況や個人利用可能日などの情報発信をしています。また、Xにてイベント等のお知らせをしています。</p> <p>⑤施設PRとして、ゆうづる夏祭りにおいて、うちわを配布しました。</p> <p>⑥区民還元イベントや測定イベントでは、区内公共施設等へチラシを配布し、集客を図っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(春・冬2回分のチラシ配布リスト、宣伝用うちわ)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ホームページでは、定期教室やイベントの開催情報および2時間ごとのトレーニング室の混雑情報等が掲載・更新され、またSNS(X)への投稿も行われており、積極的かつ適時な情報発信に励んでいます。</p> <p>定期教室やイベント等のチラシは年2回近隣住民へのポスティング配布および区内小学校等の公共施設への配架が実施され、紙媒体の利用が多い地域住民を配慮した取組として見受けられ、評価できます。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①受付カウンター周辺に個人利用予定表やトレーニング室利用案内などを設置し、初めて来館された方にもわかりやすい案内を心がけています。</p> <p>②全スタッフを対象とする接遇、個人情報の取扱いや人権等についての研修は、当協会では整備したマニュアルや資料を使用して定期的を実施しています。</p> <p>③施設予約システムの間合せで窓口に来たお客様には、タブレット端末を使用して、操作方法などの説明を行っています。</p> <p>④受付には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。</p> <p>⑤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か国語で表記しています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設の利用案内は、受付およびトレーニング室付近に用意され、また、ホームページにもより詳細な内容が掲示されており、利用者がアクセスしやすい状況です。全職員を対象の接遇、人権、ノーマライゼーションおよび個人情報保護等の研修が毎年行われており、サービス質の平準化および向上を図っています。訪問調査時には、利用者の問い合わせ等に対して、職員・スタッフは笑顔で丁寧に対応していることを確認しました。</p>

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>①ロビーにご意見箱を常設しています。いただいたご意見のなかで、回答を希望するものがあれば、館内で掲示します。</p> <p>②四半期毎にお客様アンケートを実施し、課題抽出や改善策を講じています。</p> <p>③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ほか、所長会にて他施設と内容の共有を図っています。また、毎月、回答内容を区に報告しています。</p> <p>④HP内の「お問合せメール」からは営業時間外でもお客様からのご質問・ご要望を受けられる環境を整えています。</p> <p>⑤施設別・時間帯別の利用状況は、日計データをもとに、四半期・年次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。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者から寄せられたご要望等については、迅速に対応策の協議や検討を実施しているほか、所長会を通じて入手された他施設の事故事例も全職員の間で情報共有し、業務改善に努めている点が評価できます。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般 (その他)

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

幼児向けの親子リトミック教室およびすくすく幼児体操教室等が平日に開催され、また土曜日の早朝にJr・親子空手教室も計画されており、幼児とその親の運動不足解消、とくに子育て中の働き世代の運動促進につながる良い取組として見受けられ、評価できます。

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

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のおとり建物・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"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のおと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)>	
専門業者による建物や設備の定期点検時に発見した不具合は、区役所に報告したうえ、計画的に修繕または更新を実施しています。また、職員・スタッフによる施設内外の点検や清掃が毎日6回行われているため、破損等の早期発見と対応が可能となり、安全・安心・きれいな利用環境の維持に励んでいる点が評価できます。	

②協定書等のおと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"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のおと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)>	
外部業者による定期清掃および植栽の手入れが計画的に実施されています。また、施設内外の日常清掃は毎日6回で、確実に実施されていることを、日常点検チェックシートの記録を確認しました。	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p><(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>備品台帳の各項目が明確に作成され、また保管場所も記載されており、所在を確認しやすい点が評価できます。</p>	

②スポーツセンター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>事務室の耐火金庫、体力相談室のデジタル印刷機および第1体育室倉庫のミニバスケットボールゴールなどを調査時に確認しました。すべて備品には、所在場所・品名・バーコード・品番が記載されたシールが貼られているため、維持・管理しやすく、評価できます。</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>備品は目視により、安全性に関わる損傷がなく、適切に管理されていることを確認しました。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input 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><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>事務所以外にゴミ箱が設置されておらず、利用者のゴミは持ち帰りになっています。また、事務室や清掃時に発生したゴミは、燃えるゴミ・プラスチック・小さな金属に分別・収容され、ゴミ箱の周辺は清潔かつきれいに維持されていることが確認できました。</p>	

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	
<p><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)></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>事務室と屋外廃棄物置場のゴミ置場については、適切に分別・整理されていることを確認しました。</p>	

(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>①「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。</p> <p>②駐車場等建物外回りについても職員または受付スタッフが巡回し、清掃や異常の有無の確認を行っています。</p> <p>③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など、お客様同士が互いに気持ちよく利用していただくよう、協力をお願いしています。</p> <p>④設備協力会社による建物総合管理業務として、施設点検日には、定期清掃、害虫駆除、設備巡視点検、水質検査等を実施しています。</p> <p>⑤外溝・植栽管理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。</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>現場確認およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者には、体育室や研修室使用後のモップがけおよびトレーニング室マシン使用後のタオル拭き等のご協力をお願いしていますが、スタッフの声掛けと、掃除用具置場の付近にモップがけ時の作業手順が記載された写真付きのラミネートカードの掲示等を通じて、共に気持ちよく使用することへの意識付けを行っており、良好な利用習慣の養成につながる良い取組として、評価できます。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>本スポーツセンターは設置から35年程度が過ぎています。建物と設備の一部に経年劣化が見られたものの、通常の損耗範囲と判断します。また、施設内外は、整理・整頓・清掃が行き届いており、職員・スタッフの日々の努力により、利用者へ安全・安心・きれいな施設環境を提供し続けています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
緊急時のマニュアル「危機管理基本マニュアル」のベースは、協会で作成し、本スポーツセンターの実情に合わせて内容を追加・変更して運用されています。また、毎年の防災訓練時には、マニュアルの内容を検証し、必要に応じて見直しを行っているとのこと。	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。>	
<input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input checked="" type="checkbox"/> その他(具体的に: 巡回警備)	
<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)>	
提携警備会社の警備員による館内外の巡回は毎日実施されており、敷地内の防犯体制を強化している点が評価できます。	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(キーボックス)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>鍵類については、2段階の施錠が必要になり、適切に管理されていることを確認しました。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員・スタッフによる施設内外の点検・清掃は、毎日の開館前、開館中、閉館後の計6回実施されており、また日常点検チェックシートを用いて行っているため、確認漏れを防げる良い取組として、評価できます。</p>	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
体育室での用具入れ替え作業時、トレーニング室の機器は1日の中で日常点検チェックシートを用いて点検を行っており、設備の安全面に気を付けて確認作業が行われている点が評価できます。	

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)>	
本センターで発生したヒヤリハット事案や協会の所長会を通じて入手した他施設で発生した事故・事例について、回覧資料を作成し共有されており、また全体会議時に全職員に周知されています。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
本施設のみならず、他のスポーツセンターで発生した事案についても、ヒヤリハット集の回覧や全体会議での情報共有と対応策の検討を通じて、リスクの感受性および緊急対応力の強化を図っていることが見受けられ、評価できます。	

(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は受付(事務所)付近のロッカー(常時開放)に設置されており、万一の際はスタッフ誰もが対応しやすい状況になっています。</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>資料(職員年間研修計画)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>毎年の防災訓練時には、全職員を対象のAEDの使用訓練および心肺蘇生法訓練を行っており、心肺停止時の現場での一時救命処理力を高められています。</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>全スタッフを対象にケガ等の軽症者に対する応急手当研修を実施しています。また、職員全員が応急手当普及員の資格を取得しました。</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

毎年、夏前の熱中症防止対策研修等季節的な研修を行うほか、協会全体で特定なテーマ(今年度は頭部外傷を想定)についての研修も実施されているため、全職員の緊急時対応力の向上につながる良い取組と判断し、評価できます。

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)> 資料(緊急時の連絡体制図)およびヒアリングにより確認しました。 <体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></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>一部に個人情報の記載があるため掲示はしていませんが、事務所内の全スタッフが確認できる場所(周知されている)に収納されている点が評価できます。</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>本スポーツセンターは、大規模災害時の対応を記したマニュアルを作成し、区に提出されています。</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> <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>	

大地震を想定した避難訓練は、開館日に全職員および協力をいただいた教室参加者(23年度は太極拳教室)により実施されており、利用者視点の問題発見および改善策の検討が行われています。また、同日に鶴見消防署の方が立会いの下で、水消火器による消火訓練が実施されており、災害時の対応力を強化している点が評価できます。

(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)>

協会として各スポーツセンターに独自の備蓄品(災害対応職員用)を保管されているとのことで、災害時の対応をイメージした良い取り組みであり、評価できます。

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

今までは、消火栓による放水訓練が実施されていなかったとのことです。放水ノズル(銃)にて放水する際、水圧で一定の反力が発生するため、暴れる放水ノズルや放水された水が人に当たってケガをさせるおそれがあります。今後は、消防署員の立会いの下、安全に消火栓による消火活動ができるように実際の放水訓練を行ってはいかがでしょうか。

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(職員勤務割振表)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><配置されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>各時間帯においては常勤職員1名以上が配置されている状況です。教室のスケジュール(準備対応)や利用者が多い時間帯等で人員を調整している点が評価できます。</p>	

②協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p><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>職員が2班制で1～2名、スタッフが3シフト制で2～3名の体制を確保して運営しており、適切な職員体制を維持していることを確認しました。</p>	

③協定書等のとおり開館しているか？

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

※指定管理者の責に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>	

開館時間は月～金・祝9:00(8:45から受付)、土7:30(7:15から受付)であり、利用者の方が利用開始できるように準備を含め、朝番の職員は早めに出勤されていることが日常点検チェックシートの記録により確認しました。

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>受付での閲覧および市のホームページにより公表されています。</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) 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>協会として、スポーツセンター職員用、全体職員用、所管部署用と複数計画されており、また市や区主催のものに参加することもあり、手厚い研修計画が組まれている点が評価できます。</p>	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(年間研修計画)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 全スタッフを対象に、心肺蘇生・AED操作、ノーマライゼーション、人権、個人情報保護、コンプライアンス、接遇研修、またトレーニング室の指導職員やスタッフに対するインストラクター研修が実施されています。</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>全職員に研修は行われています。また、参加した外部研修資料の持ち帰りおよび回覧、必要に応じてスタッフ会議での意見交換を行い、職員・スタッフ全員の視野拡大と知識や情報の取得につながる取組であり、評価できます。</p>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①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参加させています。内部の集合研修は、施設の運営に支障が出ないよう、1ヶ月以上前にはウェブで通知されます。</p> <p>②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>③健康運動指導士、応急手当普及員、サービス介助士、初級パラスポーツ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>④施設内研修は、アルバイトスタッフも含め、全スタッフを対象に、接遇研修・個人情報保護研修等を年間計画を定めて実施しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(年間研修計画)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>外部研修のうち、集合研修のほか、オンラインやEラーニング等場所や時間を制限しない研修も利用可能です。また、施設内の集合研修に参加できなかったスタッフについては、研修資料の個別配布による自己学習や回覧等が行われており、スタッフの状況に合わせて全員受講できる体制が整備されている点が評価できます。</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>①当協会は職員研修計画に基づき、入社年次、職制、部門別等に研修体系を定め、職員は研修に参加しています。</p> <p>②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、職員の持続的な成長を図っています。</p> <p>③自施設や他施設で発生した事件・事故・トラブル等については、ヒヤリハット資料を職員が確認し、再発防止に努めています。</p> <p>④職員及びアルバイトスタッフは、業務日誌、連絡ノート等に伝達事項を記載し、出勤時には確認することを徹底しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(年間研修計画、目標共有シート)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員が常に一緒に業務を実施している訳ではない運営下での情報共有は、非常に難しいと感じます。一方、全職員間は業務日誌、トレーニング室のスタッフ間は連絡ノート等の複数ツールを使用して、日々の施設運営に関する情報が共有されており、円滑に業務を進められていることを確認しました。</p>

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
協会としてプライバシーマークを取得し、個人情報の規程および取扱要綱などを整備、周知している点が評価できます。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報に関する研修は、年1回(今年は5月)、全職員・スタッフを対象に実施されています。今年は問題集形式で研修を実施したことを、ヒアリングにより確認しました。	

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>職員、アルバイトスタッフおよび教室講師は、それぞれ個別に誓約書を取っています。</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>申込書等の個人情報を記載する用紙(インターネットなら利用者登録画面)には、個人情報の収集・使用に対する説明事項が記載されています。</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>個人情報収集時の取り扱い説明には、使用目的を明示しています。使用目的としては、参加当落や開催中止等に係る連絡、健康状態の把握、有事の際の連絡等に限定し、適切に使用されていることをヒアリングにより確認しました。</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	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現地確認およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><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)></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>個人情報の管理について、情報書類の保管期間(自主事業は実施後1年間)は書類毎に設定し、施錠可能なストレージに収納、不要になった場合はシュレッダー処理を行い、溶解処理サービスも活用しています。協会として個人情報が保存されているフォルダーにはアクセス権を付与する対策を取っており、評価できます。</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><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>指定管理料、利用料金等は協会本部での経理処理を実施しており、各センターでは伝票等の作成業務を行わず、協会本部が一括作成ということで適正な経理書類が作成されており、評価できます。</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)> ヒアリングにより確認しました。	
<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)>	
経理業務が協会本部になり、小口現金による出納については所長判断になり、2,3重の目を通して確認作業は行われているため、適切な相互けん制の仕組みは構築されている点が評価できます。	

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)> ヒアリングにより確認しました。	
<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)>	
協会で指定管理されている施設の経理を協会本部で行っており、それぞれ項目分け(口座別で管理)も実施されており、明確に区分されていることを確認しました。	

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)>	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>通帳および印鑑は、所長管理の下別々に保管されていることを確認しました。</p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①館内の照明のLED化や洗面台の自動水栓の導入による節電、節水を実施しています。また体育室の照明はこまめな消灯を実施しています。</p> <p>②消耗品や販売用物品を協会本部で一括契約することによりコストを抑えるほか、協会内の電話はIP回線を使用することで協会全体の経費削減に取り組んでいます。</p> <p>③毎月、所長・副所長等で執行状況等を確認する月次報告会を実施し、収支が予定と異なる場合はその対策を立てています。</p> <p>④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。</p> <p>⑤設備機器は、協力会社による定期的な保守点検を実施することにより、不具合の早期発見、設備の長寿命化に努めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングにより確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館内照明のLED化、自動水栓の導入、トイレに人感センサーの設置、夏場のセンター正面ガラスでのグリーンカーテンの活用等の省エネ、節水および室温上昇に対する対応策を講じています。また、物価上昇に対し複数施設の運営を行っている協会のスケールメリットを生かした一括購入、委託業者との契約等多くの経費削減策に取り組まれている点が評価できます。</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>開館時間について、年末年始(12/28,29,1/4)の営業拡大、土曜日7:30からの早朝営業、物販・レンタル事業等、協会として利用者ニーズに応える取組みが行われている点が評価できます。</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>



VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①「横浜市スポーツ推進計画」の目標や取組から、当協会の役割や責任を踏まえ、行動しています。 ②健康福祉局で実施する「優待施設利用促進事業」への協力として、濱ともカード協賛店として登録し、月2回、高齢者を対象としたトレーニング室利用料金の割引を実施しています。 ③地域団体への運動指導や地域スポーツイベント等へ協力しています。 ④鶴見区コーディネーター連絡会との共催で支援学校・個別級等に通う児童を対象とした事業を実施しています。 ⑤国際交流フロンティア・鶴見中央コミュニティハウスと連携して、国籍や年齢、障害に関わらずスポーツが体験できるイベントをおこないました。</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>ヒアリングにより確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>高齢者のトレーニング室の利用促進策として、毎月2回利用料金の100円割引を行っています。また、障がい者団体の活動を支援するため、ボッチャ等のスポーツ用具の貸出やニュースポーツの紹介等を実施しています。さらに、子育て世代と働き世代の運動支援のため、親子リトミック教室(平日)やJr・親子空手教室(土、早朝)等が開催されている等、市のスポーツ推進計画に沿った多数の取組が見受けられ、評価できます。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①スポーツセンター本来の機能に加え厚生労働省の運動型健康増進施設の認定及び指定運動療法施設の指定を受けています。 ②「ヨコハマさわやかスポーツ」を鶴見区さわやかスポーツ普及委員会や人材登録者と協働して、区内の地域イベントで実施するとともに、運動指導等のツールとして活用しています。 ③横浜スポーツ医会と連携し、スポーツ医事相談(無料)を開催しています。 ④スポーツセンター周辺をランニング、ウォーキングする方に対し、更衣室とシャワールームを利用できる「ランニング・ウォーキングステーション」のサービスを行っています。 ⑤ラブラドル募金や使用済切手、インクカートリッジの回収による社会貢献活動を推進しています。 ⑥開館35周年を迎え、お客様への還元イベントを開催しました。 ⑦オリンピック・パラリンピックの機運醸成へ向けて「オリンピックトーチ」の展示を行いました。</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>ヒアリングにより確認しました。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館内では、WiFiスポットの設置、バリアフリー卓球台の配備、窓口でのマルチキャッシュレス決済(12月稼働予定)等、施設の利便性を向上する取組が多数見受けられます。ウォーキング・ランニングステーションとして、利用者に更衣室・ロッカー・シャワーを提供しており、体育室等主要施設以外の利用を拡大するための自主事業が開拓されている点が評価できます。</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> <p>本スポーツセンター南側の駐輪・駐車場の一角に、監視カメラが設置されていますが、周辺の樹木や外灯の影響でカメラがあったことにすぐ気づきませんでした。当該場所は、建物の裏で人の往来が少ないエリアであり、防犯効果を高めるため、建物の外壁や柱等わかりやすい場所に「監視カメラ作動中」のステッカー掲示を検討してはいかがでしょうか。</p>

