

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市金沢スポーツセンター 評価シート

評価機関名：横浜市立大学CSRセンターLLP

平成29年12月

目次

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

評価結果の総括

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

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・地域及び地域住民との連携	<ul style="list-style-type: none"> ・スポーツ推進委員や青少年指導員、地域スポーツ指導者で構成される「金沢区さわやかスポーツ普及委員会」や金沢区内で活動する総合型地域スポーツクラブ「金沢スポーツクラブ」とはスポーツ教室事業の運営補助等で連携を図り、各団体とともに区民のスポーツ活動の活発化を進めています。 ・近隣町内会等や地域団体のイベント時には、気軽に楽しめる「さわやかスポーツ用具」の貸出を行い、スポーツ活動への支援をしています。 ・区民の健康体力づくりやスポーツ活動の機会提供のため、区役所や区内公共施設主催の健康関連講座や自治会主催の教室や運動会へスポーツセンター職員が体操指導に出向いています。 ・中学生の職業体験やインターンシップ、教職員の研修の受入をしています。 ・ロビー掲示板には専用スペースを設けて、利用団体からのサークルメンバー募集案内などを掲示し、スポーツ活動の情報提供をしています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 地域及び地域住民との情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> ・健康づくり系教室で、健康体の基本である「姿勢デザイン教室」に力をいれている点。 ・金沢区主催である「いきいきフェスタの健康ウォーキング事業」に参加して海の公園にブースを出し、テニスボールを用いる疲労ほぐしを実技指導した点。 ・ヨコハマさわやかスポーツの一環で、自治会・町内会にスポーツ用具の貸出をしている点。 ・所長が金沢区中部保健活動推進委員会で「ロコモ予防運動」や金沢区保育士研修会で「怪我予防、用具を使った運動」などの講師を務めた点。 ・横浜スポーツ医会と横浜市体育協会の連携事業であるスポーツ医事相談を開催し、市民の健康づくりをサポートしている点。 <p>(2) 地域及び地域住民との連携全般</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「歌声と喫茶の会」やロビーでの「バルコンサート」に会場を提供して地元団体との連携を深めている点。
II ・利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> ・「開館時間の拡大」を月曜日～土曜日は21:00～23:00、日曜日と祝日は7:30～9:00の営業を行いました。また、12月28日、29日、1月4日の3日間の営業拡大をしました。 ・広報よこはま金沢区版、新聞掲載やチラシ折込、タウン誌、施設HP等幅広い媒体を用いて広く情報提供をしています。 ・施設HPにおいて個人利用予定表を翌々月分まで、体育室空き状況は当日及び翌日を掲載し、タイムリーで正確な施設情報を提供しています。 ・区におけるスポーツ活動の拠点として、市内公共施設のチラシや、お客様から提供されたサークルメンバー募集やイベント情報の掲示等の情報提供を行っています。 ・あいさつ、身だしなみ、言葉遣いや説明のわかりやすさ、待ち時間短縮など、接客体制に常に留意し、お客様の満足度向上を目指しています。 ・小さいお子さまがいる方でも教室に参加できるように、5教室で託児教室を開催しています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2) 意見・苦情の受付・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎月、法人が管理する全施設の苦情要望を資料「苦情要望事故発生対応報告」(内容、対応者、対応、現状の顛末等を記載)にまとめ、他施設の情報をも共有化している点。 (4) 利用者支援業務(トレーニング室) ・利用者の身体状況から分析された運動内容を紹介する「トレーニングサポートシート」を希望者に提供している点。 (9) 利用者サービスに関する分析・対応 ・教室分析システムにより教室毎の事業分析(リピーター分析、売上推移、年齢別構成比等)を行っている点。目標管理シート(利用者数、教室参加者数、トレーニング室利用者数、ホームページアクセス数、利用料金収入、教室事業収入)を用いて毎月、目標と実績値を比較分析し進捗管理している点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・Web媒体の広報を強化するため、Twitterやインスタグラムなどを活用するとよい。
III ・施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・施設設備の最適化を図るために、施設点検記録や光熱水使用料などの情報をデータ管理し、効率的に運営を行いました。 ・日常管理では、館内及び建物外回りは1日6回以上職員が巡回し、清掃・点検を行い、敷地内などの安全確認や衛生管理を行っています。 ・清掃・点検結果は「日常点検チェックシート」に記録をし、職員間で情報共有が出来るようにしています。 ・お客様にも互いに気持ちよく利用していただくために館内美化へのご協力をお願いしています。 ・館内に感染症予防の注意喚起の掲出や消毒液を設置しています。 ・職員による花壇やグリーンカーテンの整備を行い環境保全・美化に努めています。 ・設備協力会社に設備全般の保守、定期点検、技術相談をしています。 	<p>(1) 協定書に基づく業務の遂行</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフが館内外を1日6回清掃している点。 ・高所の体育室のキャットウォークから累積した塵が床面に落下することを防止するため、職員で清掃を遂行した点。 (4) 利用者視点での維持管理 ・1階水飲み場の給水機上の壁にラミネート版の「飲料水検査結果報告書」が貼付されている点。 ・玄関までのアプローチの左右をプラスチックのチェーンで仕切り、自転車等がはみ出さずに整理されている点。 ・中学生の職業体験で11月に2校を受入れ、シャワー室やマットの清掃業務を体験した点。 (5) 施設設備の維持管理全般 ・日常点検チェックシートとは別の専用チェックリストで男女シャワー室および周辺設備の日常点検を行っている点。 <p>【参考意見】受付前のスポーツウエアや栄養食品などの商品の側にPOPや商品説明をつけることによって、ロコミで内容が伝わるし、仕入品目の拡充にも繋がるものと考えられる。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時には、消防計画また金沢区防災計画に基づき対応することとしており、計画に従い避難誘導や消火機材の使用などの訓練を実施しています。 ・緊急時の連絡先として消防、警察をはじめ医療機関、区役所など関係機関を事務所に掲示しています。また、救急救命有資格者を常駐し、AED操作方法や心肺蘇生法訓練を行い、緊急時に備えています。 ・設備などの危険箇所の確認、故障箇所の有無については専門業者による毎月の定期点検を受けています。併せて、職員による施設巡回点検を実施し、AEDについて異常などがすぐに分かるように、「日常点検チェックシート」などで確認及び記録を取るようになっています。 ・職員退出後の夜間緊急事態に備え機械警備による監視に加え、警備会社による夜間巡回を実施し火災、侵入者など防火、防犯に対応しています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> (4) 事故対応業務 <ul style="list-style-type: none"> ・「心肺蘇生法・AED研修および救命処置の流れ」人形を使って、練習機で実施している点。 (5) 防災業務 <ul style="list-style-type: none"> ・防災・避難訓練(訓練内容:通報訓練、避難訓練、初期消火訓練(水消火器))を金沢消防署幸浦消防出張所員の指導により参加者は障害者、脳疾患者含む計21名で実施した点。 (6) 緊急時対応全般(その他) <ul style="list-style-type: none"> ・「自衛消防隊」体制を作り、毎日(避難誘導班、通報連絡班、消火班、救護・警戒班)の(本日の防災担当者の役割分担(シフトを組んで)見回り、確認を実施している点。 ・「体育協会防災訓練」の内、「参集および安否情報の確認訓練」に年1回参加している点。 <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・体協の毎月行われる所長会議で得た「事件・苦情等」の中でヒヤリハットの部分を集めて「金沢スポーツセンター」のヒヤリハット集を作成し、研修テーマにするとよい。
V 組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> ・当体育協会の研修計画に基づき、各種研修へ職員を参加させています。 ・日常業務でも常にOJTを意識して、職員間で指導や助言を行っています。 ・職員が研修に参加しやすいように、勤務時間や交通費負担など協力体制を構築しています。 ・固有職員についてはMBOを実施し、個人ごとに設定した年度業務目標に対して中間期と年度末に振り返りを行い上司の評価を受けています。目標設定と振り返りの内容については所管課長と所長・副所長との月1回のミーティングを行い情報共有を図っています。 ・アルバイトを含めた職員間の連絡事項については、連絡ノート、口頭などにより随時情報共有を図っています。また、常勤職員は、月1回ミーティングやイントラネット「MyWeb」、作業手順等は動画を活用して情報共有をしています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組 <ul style="list-style-type: none"> ・「金沢スポーツセンターコンシェルジュマニュアル」(H29.2.1)を作成し、タブレット端末を使ったワンストップサービスを徹底することで、お客様の満足度向上を図っている点。 ・「目標共有シート」を用いて職員個人の年度目標にそった業務遂行、評価(所属長及び2次評価者)、個人の改善のプロセスを通じて、職員の持続的成長を促している点。 (4) 経理業務 <ul style="list-style-type: none"> ・硬貨選別器、紙幣集計器、券売機(平成28年4月導入)等を活用して、収入事務の迅速化、集計ミス防止を図っている点。 ・施設の券売機とレジ、法人の経理システムがオンラインで接続され、入力作業の効率化、受付の負担軽減を図っている点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・(現状では通帳と印鑑が同じ場所に保管されているため)通帳と銀行印を別々に管理して相互牽制機能を高めるとよい。
VI その他	<ul style="list-style-type: none"> ・区主催の介護予防講座、高齢者向け体力向上プログラム、ロコモティブシンドローム予防セミナー等にスポーツセンター職員が講師として出向き、体操指導や講義を行っています。その他区内公共施設での健康講座や、近隣町内会やNPO主催の健康講座や運動会でも同様に施設職員が出向いて体操指導を行い、区民の健康体力づくりに貢献しています。 ・近隣住民で構成しているNPO法人らしく並木等、地域団体と協働で「シーサイド・カルチャークラブ」を設立し、月2回の歌声喫茶の会を開催する他、文化教室や子ども工作教室の運営など地域住民交流や子どもの居場所づくりの場を提供しています。 ・地域と積極的に協働することで、スポーツセンターが地域住民交流の場として広く親しまれることを目指しています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市体育協会の講師派遣等事業で、所長、副所長がリハビリ教室(ストレッチ、ゲーム)、シニア大学(高齢者の健康づくり運動)、さくら並木の会体操指導(高齢者の健康体操)の指導を実施した点。 ・金沢区の健康体力づくりインストラクター養成講座が当施設の健康体操教室で行われ、地域で指導を担当できる実習者養成研修をサポートしている点。 ・横浜市スポーツ医科学センターと連携し、平成29年度より当施設内で運動療法指導を実施している点。 ・深夜時間帯(21時～22時50分)のトレーニングナイトパス(1カ月定期券)を発行して、利用者の便宜を図っている点。 ・ウォーキングやランニングの着替え、休憩、交流の場としてウォーキング&ランニングステーションの役割を果たしている点。

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><地域におけるスポーツ振興事業の促進、支援の取組の内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・幼児から高齢者まで多世代を対象に定期教室を開催。卓球・バドミントン等の種目系、リハビリや生活習慣病予防等の健康系、子ども対象教室と全48教室開催しています。また、当日受付で気軽に参加ができるヨガやエアロビクス等の教室を開催しています。平日は主婦層、土曜朝は社会人のお客様が多く、年間5万人以上利用されています。 ・横浜市健康体力づくりインストラクター養成講座の受講生の実習を受け入れ、地域指導者の実践の場として育成に協力しています。 ・区内で活動する総合型地域スポーツクラブ「金沢スポーツクラブ」は、当館イベントにご協力いただくなど相互に事業連携を図っています。 ・横浜市の「ヨコハマさわやかスポーツ」について、近隣町内会や地域団体へ用具の貸し出しのほか、イベントサポートなどを行っています。 ・ロビーに区内サークルのメンバー募集案内などを掲示し、スポーツ活動の情報提供をしています。 	<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「29年度事業計画書」、館内掲示チラシ、館内バナー</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"> ・健康づくり系教室で、健康体の基本である「姿勢デザイン教室」に力をいれて、住民の健康増進を図っている点。 ・親子子ども向け教室で、バドミントンクラスの小学生が、進学に当りバドミントン部のある中学への編入について支援している点。 ・金沢スポーツクラブ主催の中学生、小学生野球教室の開催を館内でPRし支援している点。・さわやかスポーツとの連携で、自治会・町内会にスポーツ用具の貸出をしている点。

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><区、区体育協会等の関係機関及びスポーツセンター利用団体、自治会町内会等の地域団体や地域住民との交流・連携に関する取組の内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・金沢区主催のいきいきフェスタ、ロードレース、健康ウォーキング、関東学院大学の創造祭等では、職員がさわやかスポーツや体力測定等の運営協力をしています。また、金沢区主催のつながりの森ウォーキングでは、コース作成やガイド等の運営を受託しています。 ・区役所や区内公共施設主催の健康講座や、自治会主催の健康教室に職員が出向き、運動指導をH28年度は47回行いました。 ・区内の中学校や養護学校生徒の職業体験をH28年度は5校から21名受け入れました。 ・老人クラブ連合会主催のシニア大学事業に講師として協力しています。 ・金沢区さわやかスポーツ普及委員会の会議に所長が出席する他、区内小学校の中休みにさわやかスポーツ普及委員と職員が訪問し、子どもの体力向上を図っています。 ・毎年体育の日に開催するイベント「スポーツ・レクリエーションフェスティバル」でさわやかスポーツ体験会を協働で開催しています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「健康ウォーキング・スポーツ医事相談・中高年のためのロコモ予備運動」の各種チラシ</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"> ・金沢区主催である「いきいきフェスタの健康ウォーキング事業」に参加して海の公園にブースを出し、テニスボールを用いる疲労ほぐしを実技指導した点。 ・所長が金沢区中部保健活動推進委員会で「ロコモ予防運動」や金沢区保育士研修会で「怪我予防、用具を使った運動」などの講師を務めた点。 ・横浜スポーツ医会と横浜市体育協会の連携事業であるスポーツ医事相談を開催し、市民の健康づくりをサポートしている点。

(2) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・冬休み子ども教室スペシャルで、子どもとのつながりを計画してPRしている点。 ・NPO法人やカルチャークラブに協力し、「本物の竹で新年の門松を作ろう」と地域に呼びかけている点。 ・ウエルカフェ&シーサイドカルチャークラブの「歌声と喫茶の会」やサニーアベニューのロビーベルコンサートに会場を提供して地元と団体の連携を深めている点。 ・関東学院大学の「創造祭」に参画して体力測定などの出展を行った点。 <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"> ・年末から正月にかけて子どもを対象とした計画が組まれています。良い機会ですので、子どもさんの感想文をお願いして意見と評価をいただき、掲示をすることができれば、センターとの親近感がより深まるように考えられる。

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)> 毎年四半期毎にアンケートを実施。平成29年度第2四半期(7-9月)の回収枚数108枚、150枚配布(回収率72%)。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・年4回の利用者アンケートに加えて、区民還元イベントや一部の教室においてもアンケートを実施している点。 ・アンケート回収ボックスを館内2カ所に設置し、記入用紙に番号を付して抽選の当選者にプレゼントし、利用者へ投函を促している点。 ・利用者アンケートは各教室で職員による声かけ、インストラクターへの声かけ依頼、手配りを行い、回収率の向上を図っている点。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館内掲示「利用者満足度調査結果・ご意見および回答(平成29年7月～9月)」、ヒアリング	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・アンケートに寄せられた意見や回答について、スタッフミーティングにおいて議論し、全員で回覧して情報共有している点(「スタッフミーティング議事録(H29.11.8)」)。 ・アンケートの集計結果には、集計数値のみならず視覚的に把握しやすいようカラー円グラフが付されている点。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<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「スタッフミーティング議事録(H29.11.8)」 「アンケート結果H29年第2四半期」 <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>・アンケートの意見および対応策については、資料「利用者満足度調査結果・ご意見および回答(平成29年7月～9月)」にまとめられ全員閲覧している点。 ・市・区等関係機関につないでいる事例:「シャワーの水温が低い」というアンケート意見(H28年第3四半期)に対して、ボイラー機器のメンテナンスを区に相談し、施設側で負担して応急修繕を行った(H28.11.28)。</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・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<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「H29年度第2四半期利用者満足度評価結果、ご意見および回答」の掲示物、HP、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)></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>・アンケート結果及び課題の対応策について、館内掲示物(B4サイズ、ラミネート化)、およびホームページの2媒体に公表している点。</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 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 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"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・ご意見ダイヤルの利用方法はカラー印刷でラミネート化されており、館内掲示板の利用者の皆様の声および回答を掲示するコーナーの上に掲示されている点。	

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 type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)>	
ご意見箱は、ロビーに記入用紙・筆記具とともに記入台の上に設置している。	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・ご意見箱(木製)は、横浜市体育協会のキャラクターのイラストと共に、カラーでラミネート化された「お客様の声」のポスターが貼られ、より多くの利用者の投稿を促すよう配慮している点。 ・ご意見箱のほか、ホームページでもメールによる苦情・問い合わせを受け付けている。	

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 type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
現場確認「お客様の声 提示までの流れ」のフロー図の館内掲示、ヒアリング	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・館内掲示物のフロー図(ラミネート化)において、苦情の受付担当者(副所長)、回答担当者・区への報告担当者(所長)が明示されている点。	

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>掲示板に「お客様の声 提示までの流れ」のフロー図(B4版ラミネート資料)を掲示している。</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>・「お客様の声 提示までの流れ」のフロー図(B4版ラミネート資料)に、「皆様からいただいた貴重なご意見・ご要望には迅速かつ的確に対応します」という一文が明記されている点。</p> <p>・苦情解決の仕組みは、館内掲示板の利用者の皆様の声および回答を掲示するコーナーの上に掲示されている点。</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><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>・利用者から直接口頭やメールにより受付けた意見や質問を、「お客様の声」という情報記録簿に記録管理している点。</p> <p>・毎月、法人が管理する全施設の苦情要望を資料「苦情要望事故発生対応報告」(日付、場所、内容、通報者、対応者、対応、現状の顛末を記載)にまとめ、他施設の情報をも共有化している点。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><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「苦情要望事故発生対応報告(H29.8月)」、「スタッフミーティング記録(H29.10.04)」</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>・「お客様の声」という情報記録簿に苦情の内容及び対応策を記載し、全員で回覧して情報共有している点。</p> <p>対応事例:「トレーニング室が混雑しており危険なので人数制限をした方が良い」という意見(H29.9.17)に対して、利用時間は30分を目安とするというルールを作りトレーニング禁止ゾーンを作るよう検討した(「スタッフミーティング議事録(H29.10.4)」)。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input 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 checked="" type="checkbox"/> 公表している <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
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)> 館内掲示物「お客様の声の回答(H29.10.30)」、「利用者懇談会要旨(H29.3.11)」 <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)>	
・ご意見箱およびホームページに寄せられた意見とその回答を、館内掲示にて公表している点。	

(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 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	
<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「人権研修記録(H29.9.25)」、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)>	
・法人がプライバシーマーク(個人情報保護)の認証取得をしており、毎年内部監査を実施し、その結果を法人に報告している点。	

(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)> 現場確認、資料「トレーニング室利用者調査書」および「調査書ファイル」、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>・問診票「トレーニング室利用者調査書」には、個人情報保護取扱いの注意書きがあり、既往症の有無、怪我、服薬、喫煙習慣などを具体的なチェック項目が印刷されており、利用者が回答しやすいよう配慮されている点。</p>	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><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、資料「トレーニング室利用案内」「初回者対応マニュアル」、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>・利用者の身体状況から分析された運動内容を紹介する「トレーニングサポートシート」を希望者に提供している点。 ・英語版のトレーニング室利用案内を作成して配布している点。 ・トレーニング室で15分程度のショートプログラムを開催しインストラクターによるトレーニング指導を行っている点。 ・トレーニングスタッフ3人にマシンの利用方法についての研修を実施している点(H29.5.22)。</p>	

(5) 託児サービス事業

①託児サービスを行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「平成28年度託児事業実績報告」「平成29年度冬期教室事前受付リーフレット」、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>・保育ボランティアの協力のもと、子育て世代の利用者が参加しやすいよう、4つの定期教室(朝ヨガ、コースヨガ、親子リトミック、親子体操)および1つの当日受付教室(らくらくエアロビクス)において、託児サービスを提供している点。</p>	

(6) スポーツ教室事業

①スポーツ教室事業の対象者は、各年齢層を網羅しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している	<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している
<input type="checkbox"/> 網羅していない	<input type="checkbox"/> 網羅していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「平成28年度事業報告書」「平成29年度冬の定期教室」「当日受付教室(H29年7月～9月)」 <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>・2歳半からの親子リトミック教室や、親子体操教室、こども教室(5・6歳、小学1～2年生、1～4年生、小学生の教室)、16歳以上の教室、40歳以上、60歳以上、65歳以上の、幅広い年齢層を対象とした教室(全73教室)が設けられている点。</p>	

②スポーツ教室事業は多様な種目を網羅しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している	<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している
<input type="checkbox"/> 網羅していない	<input type="checkbox"/> 網羅していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「平成28年度事業報告書」「平成29年度冬の定期教室」「当日受付教室(H29年7月～9月)」 <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>・多様な種目を網羅しており、同種目の中にもさらに運動強度や目的を異にする教室が設けられている点。(例えば、エアロビクスの当日受付教室は4教室あり、初心者向けから経験者向けまで運動強度の目安を3段階の星印で表示している。)</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)> 資料「平成29年度スケジュール表」「スポーツ教室事業週間スケジュール表」、ヒアリング <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> <p>・土曜日1コマ内にて教室を2種類開催して、優先利用枠の範囲内で利用者を増加する工夫をしている点。 ・稼働率の低い1時から3時の時間帯に、文化系教室(健康マージャン、水墨画、水彩画、絵手紙教室など)を開催して、空き部屋の稼働率向上を図っている点。</p>	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><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「冬期教室参加申込方法の注意事項の記載」、教室申込用紙、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> <ul style="list-style-type: none"> ・自動抽選システムを導入し、市内・初回申込者であること等を優先項目として、機械的に公平に抽選を行っている点。 ・「定期教室参加者募集」のチラシ(H29年度冬期)において、市内在住、在勤、在学及び初参加者を優先として、応募者が定員オーバーの場合は抽選となる旨を明記している点。 ・事前受付教室は、往復はがき、インターネットによる申し込みが可能であり、利用者の便宜を配慮している点。 	

(7) 広報・PR活動

①広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「広報よこはま金沢区版」に毎月「施設からのお知らせ」を掲載するほか、教室・イベント募集時は、開催に合わせて新聞折込、タウンニュースへの情報掲載を行っています。広告効果を測定するために、イベント申込者に対してどの媒体で情報を得たかをアンケートを実施し、周知方法の改善を図っています ・子ども対象イベントちらしは、近隣小学校に許可をとり、配布しています。 ・館内パンフレットラックにはスポーツセンターだけでなく、市内公共施設やスポーツ団体のチラシを設置しています。 ・ロビーの掲示板を活用し、サークルメンバー募集のほか、イベントの情報を掲示しています。 ・施設ホームページは個人利用予定表を翌々月分まで、体育室空き状況は当日及び翌日を掲載し、タイムリーで正確な施設情報を提供しています。ホームページはスマートフォン対応に改修し、閲覧数の約6割はスマホからとなっています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「広報よこはま金沢区版(2017年12月号)」、各種イベントのチラシ、ホームページ</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"> ・広報誌、タウンニュース等の紙媒体のPRの他、WebによるPRを強化し、スマートフォンの閲覧数を考慮してスマートフォン対応のホームページを開設した点。 ・ホームページで個人利用予定表(翌々月分迄)及び体育室の空き状況(当日及び翌日分)を公表している点。 ・フリーWiFiが利用可能となり、利用者の便宜を考慮している点。 ・ブログ「かなスポ日記」を随時更新しイベントや教室等の情報提供を行っている点。

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・接遇や個人情報の取扱い・人権啓発についてはマニュアルを整え、集合研修やOJTにて教育を行っています。 ・スポーツセンターコンシェルジュマニュアルに基づき、タブレット端末を使ったワンストップサービスを徹底することで、お客様の満足度向上を図っています。受付窓口の混雑時には、事務室職員が受付のサポートを行い、待ち時間を短縮するなどの運営を行っています。 ・副所長を接遇トレーナーとなり、全スタッフ参加の接遇研修を年1回以上行っています。初めて来館するお客様にはサービスカタログを用いてわかりやすく説明できるよう研修しています。 ・窓口・トレーニング室には筆談具や老眼鏡を常備して、障害者や高齢者にも不便のないように配慮しています。小さなお子さまには、洋式トイレを使いやすいように幼児用便座を設置しました。また、ロビーに椅子やソファを設置し、お客様同士で談笑スペースとして活用していただいています。 	<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"> ・「金沢スポーツセンターコンシェルジュマニュアル」は職員の接遇のマニュアルであり、スタッフの誰もがスムーズに受付業務ができるよう、お客様をお待たせず、気持ちよく施設を利用し、満足できるようにタブレット端末導入して活用している点。 ・タブレット端末を用いて、初めての利用者に対しても画像でわかりやすく説明できるよう工夫している点。

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設利用実績は、遅延なく月次・四半期・年次集計を金沢区へ報告しています。集計内容は、体育協会本部にて利用実績の分析や他のスポーツセンターとの情報共有を行い、自施設の運営に反映させています。 ・利用者アンケート調査は四半期に1回行い、グラフ化して分析をして、評価結果やお客様からのいただいた内容を元に、ご要望にお応えできるように全スタッフで共有し、改善を図っています。 ・「お客様の声」に寄せられたご意見や苦情等については直ちに現場確認や担当者へのヒアリングを行って改善策を策定し、回答を館内に掲示しています。 	<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"> ・教室分析システムにより教室毎の事業分析(リピーター分析、売上推移、年齢別構成比等)を行っている点。 ・法人本部と月次執行会議で状況分析を行い、法人が管理する他施設と比較分析しながら、情報共有と経営改善を図っている点。 ・目標管理シート(利用者数、教室参加者数、トレーニング室利用者数、ホームページアクセス数、利用料金収入、教室事業収入)を用いて毎月、目標と実績値を比較分析し進捗管理している点。

(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)>

- ・館内の案内看板は、日・英・中国語の多言語対応になっている他、視覚的にわかりやすいピクトサインで表記されている点。
- ・受付に筆談器、3強度の老眼鏡が設置され、利用者に配慮している点。
- ・従来のスポーツ用具(シャトル・卓球ボール)の他に、物販を拡大し利用者ニーズに対応した点。

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

- ・Web媒体の広報を強化するため、Twitterやインスタグラムなどを活用するとよい。

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常保守管理及び定期点検の実施状況を確認するため、評価対象期間のうち任意で1カ月分を抽出し、記録が存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input 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)>	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・スポーツセンターは利用者の出入りが著しいので、清潔度を維持するためスタッフが第1～第3体育室、トイレ、更衣室、シャワー室、施設外構の14箇所を1日に6回にわたって清掃している点。 ・体育室のキャットウォークは高所にあるが、累積した塵が床面に落下することが予想される。センターは第一体育室5月22日、第二体育室を10月23日に清掃しており、「業務の基準、2-(2)(3)」の責務を職員で遂行した点。 	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<(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)>	
<評価で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	
<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)>	
<評価で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	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・日常点検チェックシートは安全点検も兼ねており、機械室、ガス検知器、照明、壁、建物金具、放送室、床の点検が行われていることを確認した。 ・運動用具については、保守業者により年1回保守され、日常点検は1日3回スタッフによってチェックリスト方式で点検していることを検証した。	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

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

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・分別に関する4種類のマニュアル(ルート回収分別早わかり図、29年度ルート回収分別一覧表(1)～(3)、分別排出の手引き、ルート回収新担当者の方へ)で分別業務を実行している点。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「日常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。 ・駐車場等建物外回りについても開館前と夕方に職員が巡回し、清掃や異常の有無の確認を行っています。 ・お客様にも体育室利用後のモップ清掃や、トレーニング室ではマシン使用後は汗をふき取っていただくこと、更衣室は靴を脱いで利用していただく等、お客様同士がお互いに気持ちよく利用していただくために、ご協力をお願いしています。 ・専門業者による総合管理業務(定期清掃含む)は毎月1回施設点検日に実施し、設備巡視点検、水質検査、害虫駆除等の法定点検を年間計画に基づき行っています。省エネにもつながる空調機清掃は毎月フィルターを清掃しています。 ・外溝・植栽は専門業者による除草・草刈に加えて、職員による花壇やグリーンカーテンの整備を行っています。 	<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「業務日誌(中学生受入職業体験H29.11.22、11.30)」、現場確認</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"> ・運動用レンタルシューズが薬品消毒と日光消毒の併用が行われている点。 ・1階水飲み場の給水機上の壁にラミネート版の「飲料水検査結果報告書」が貼付されており、利用者の安心に訴求している点。 ・玄関までのアプローチ舗道の左右をプラスチックのトラチェーンで仕切り、自転車等がはみ出さずに整理格納されている点。 ・中学生の職業体験で11月に2校を受入れ、シャワー室やマットの清掃業務を体験していただいた点。

(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常点検チェックシート以外に、別の専用チェックリストで男女シャワー室、更衣室、ロッカー、大小便器、ブース床・壁、ブース排水溝、ブースカーテンの点検を行っている点。 <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"> ・受付前にスポーツウエアや栄養食品など運動にフィットする商品が陳列されている。法人の取扱なので利用者の商品品質への信頼度も高いものと推測される。商品の側に、POPや商品説明をつけていただければ、ロコミで内容が伝わるし、仕入品目の拡充にも繋がるものと考えられる。

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>・横浜市体育協会作成の「災害対策マニュアル(平成26年9月1日)」を基に、地域事情を踏まえ、「金沢スポーツセンターマニュアル(平成29年4月1日)」が作成され、活用されている点。</p>	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)</p> <p><協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・機械警備は警備業者による保全コールセンターで365日対応できる体制をとっている点。</p>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<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(鍵保管ボード)、資料「鍵管理台帳」、ヒアリング <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)>	

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 type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<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
評価機関 記述	
<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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・毎日9時から約2時間毎に閉館時23時まで、設備の点検・安全性(AED、各種器具等)、館外は防火、防犯、清掃状況を兼ねて巡回・点検をしている点。また、その結果を「日常点検チェックシート」に記録している点(H29.10.1の記録確認)。	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<p><一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・「トレーニング器具日常点検チェックリスト」を使用して毎日(午前、午後、夜の3回)、安全やサービスを確認している点。 ・年1回、専門業者による各設備のチェック(チェック項目は毎日点検と同じ)を実施している点(H29.11.27の記録確認)。</p>	

②ヒヤリハット集等を使用して、事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※事故防止策について全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。スタッフミーティングの中で、事故防止策をテーマとして職員同士で勉強会等を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ: 苦情・要望・事故発生対応報告(毎月)。スタッフミーティングでの勉強会に全員出席(H29.11.27)</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)> ・横浜市体育協会(16施設)からの「苦情・要望・事故発生対応報告(毎月)」(ヒヤリハット集)を事故防止策の研修教材として実施している点。</p>	

(4) 事故対応業務

①AED(自動体外式除細動器)を設置しているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「日常点検チェックリスト」により毎日、AEDの動作確認チェックをしている点。 ・正面玄関と駐車場からの入口にAEDのポスターを掲示し、AEDを利用者の目をひくよう正面玄関を入ったところに設置している点。	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない <input type="checkbox"/> AEDを設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない <input type="checkbox"/> AEDを設置していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「心肺蘇生法」「AED研修研修議事録」およびヒアリング	
<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)>	
・「心肺蘇生法・AED研修および救命処置の流れ」人形を使って、練習機で実施している点。 H28.12.26全員出席	

③その他事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:横浜市体育協会の「事故事例紹介」。対象:全ての職員(平成29.10.15)	
<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)>	
・横浜市体育協会から月1回、「事故事例紹介」を入手し、全員に回覧している点。 ・「事故報告書」における転んで左手を裂傷した事例について、スタッフミーティングにて職員同士で勉強会を行った点(H29.10.15)。	

④事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務所内の掲示物) <体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・事務所内の緊急連絡先の掲示物のほか、各体育室やトレーニング室、廊下などに現在位置が記入された「緊急避難経路図」を掲示し、利用者の安全・安心に配慮している点。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。
 ※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「横浜市体育協会災害対応マニュアル」を基に、地区の事情を踏まえ、「横浜市金沢スポーツセンター災害対応マニュアル」(平成29.4.1)を作成している点。	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・通報訓練、避難訓練、初期消火訓練(水消火器)等を金沢消防署幸浦消防出張所員による指導のもと、参加者(スタッフ10名、利用客11名(障害者、脳疾患患者含む計21名))で実施した点(「防災・避難訓練報告書」平成29.10.10)。	

(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)>

- ・避難誘導班、通報連絡班、消火班、救護・警戒班からなる「自衛消防隊」体制を作り、毎日シフトを組んで見回り、確認を実施している点。
- ・「体育協会防災訓練」のうち、「参集および安否情報の確認訓練」に年1回参加している点。

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

- ・毎月行われる所長会議で得た「事件・苦情等」の中でヒヤリハットの部分を研修テーマとしているが、これらの中から金沢スポーツセンターのヒヤリハット集を作成し、同施設の「知識・財産」にして、事故対応時の研修テーマにするとよい。

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「職員勤務表」(H29.12分確認)、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>・平日の利用客が多い時には責任者である職員以外にも職員を配置し、バックアップ体制を確立している点。</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>	

③協定書等のとおりの開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「日常点検チェックリスト」において、スタッフや職員が入館した時刻と氏名、閉館した時刻と氏名がそれぞれ記入されているのを確認した(H29.12.1)。</p>	

④事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※館内で公表しているかどうかを確認する。希望者のみに閲覧させている場合、事業計画書や事業報告書を閲覧できる旨をポスター等で周知していれば、公表していると判断する。

※ホームページでも公表している場合は、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)> 閲覧できる旨を館内掲示物(ポスター)で周知し、希望者のみに閲覧している。また、ホームページにも同様の案内を示している。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・年間計画が作成され、スタッフ全員が出席する研修(6項目)、指導者が出席する研修(2項目)があり、研修が参加しやすいように休館日に設定している点。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「研修計画」、ヒアリング</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)> 全員対象:①心肺蘇生・AED操作研修②ノーマライゼーション研修③人権研修④個人情報保護研修⑤公共サービス従事者研修⑥接遇研修。その他:⑦インストラクター研修⑧マネジメント研修</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・当協会総務課が年間研修計画を定め、内外の研修へ職員を参加させています。内部研修では、文書・経理、広報、コンプライアンス研修など日常業務に活かせる実践的なもの、外部機関主催の研修では、勤続年数や職種に応じた選択性の研修を受講しています。</p> <p>・健康運動指導士等の資格取得について、受講料と受講に係る交通費を当協会が負担しています。</p> <p>・研修や資格取得のための講座受講については、勤務時間内となるようあらかじめ他の職員との勤務割を調整し、研修先への交通費も内容に応じて施設管理費や職員研修費から支出しています。</p> <p>・アルバイトスタッフには、副所長が接遇トレーナーとなり、接遇研修や個人情報取り扱いに関する研修、トレーニング室アシスタント指導員対象のトレーニング研修を行っています。</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「個人情報保護議事録(H29.9.25)」ほかマニュアル等、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>・研修は基本的に休館日に行い全員参加するようにしている点。</p> <p>・健康運動指導士等の資格取得について、受講料と受講に係る交通費を負担している点。</p> <p>・年間研修計画を定め、内部研修では、文書・経理、広報、コンプライアンス研修など日常業務に活かせる実践的なもの、外部機関研修では、勤続年数や職種に応じた選択性の研修を受講している点。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
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「研修会議議事録」綴、ヒアリング <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)> <評価で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 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 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"/> 作成していない
評価機関 記述	
<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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・「金沢スポーツセンターコンシェルジュマニュアル」(H29.2.1)を作成し、タブレット端末を使ったワンストップサービスを徹底することで、お客様の満足度向上を図っている点。 ・受付窓口の混雑時には、事務室職員が受付のサポートを行い、待ち時間を短縮するなど利用者に配慮している点。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員はMBOを実施し、個人の年度目標(P)にそって業務を行い(D)所属長及び2次評価者による評価(C)を実施し、個人の改善(A)サイクルの仕組みを設けています。MBOの目標設定と振り返りについては所管課長と所長・副所長とのミーティングを行い、情報共有を図っています。 ・スポーツセンター全スタッフへの連絡事項は、連絡ノートにより情報共有を図っています。また、常勤職員は、月1回ミーティングやイントラネット「MyWeb」、作業手順等は動画を活用して情報共有をしています。 ・指導経験が浅い職員が、指導経験が長い職員の教室への参加することでOJTを行っています。 ・お客様からのご意見等を「苦情・要望・事故発生対応報告書」として毎月集計し、全スタッフと共有する他、金沢区に報告しています。また、同報告書は当協会が運営するスポーツセンター16館分のものを共有しています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「目標共有シート(H29.4.1)」、ヒヤリング</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"> ・「目標共有シート」を用いて職員個人の年度目標にそった業務遂行、評価(所属長及び2次評価者)、個人の改善のプロセスを通じて、職員の持続的成長を促している点。 ・MBOの目標設定と振り返りについては所管課長と所長・副所長によるミーティングにて情報共有を図っている点。 ・他施設を含む「ヒヤリハット集苦情要望事故発生対応報告」を回覧共有し、サービス水準の向上に約立っている点。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・横浜市体育協会が個人情報保護マネジメントシステムを整備しており、協会内ネットを利用して職員全員が常時、参照できるようにしている点。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・教室参加者募集案内チラシ、参加申込書、トレーニング室利用者調査票やホームページ等の複数媒体において、個人情報保護の取り組みや管理責任者を明示した「個人情報の取り扱いについて」という記載を掲載している点。 ・館内にも「個人情報保護方針」を掲示している点。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・年間計画通り「個人情報保護研修」を実施(平成28.12.26)し全員参加を確認した。 ・所長が講師となり、プライバシーマークのマニュアルに沿って職員全員がディスカッションを行い実践的な研修を行った点。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「申し込み方法と注意点」に個人情報の取り扱いを記載している点。 ・「トレーニング室利用者調査票」においては、個人情報の取り扱いを記載し、利用者がその内容に同意する旨の署名を得た上で保管している点。	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「トレーニング室利用者調査票」により収集した個人情報は、トレーニング室受付の鍵のかかるキャビネットに保管され、健康状態や病気やけがの状態等の情報について安全なトレーニング室運営のために利用されている点。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<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 <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)> ・個人情報を適正に管理するため、シュレッダー利用や鍵がかかる書庫、コンピューターのロック、決まったホルダー保管などを実施している点。	

(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)> ・硬貨選別器、紙幣集計器、券売機(平成28年4月導入)等を活用して、収入の事務の迅速化、集計ミス防止を図っている点。 ・施設の券売機とレジ、法人の経理システムがオンラインで接続され、入力作業の効率化、受付の負担軽減を図っている点。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「横浜市体育協会経理規程(H29.4.1最近改正)」「小口現金取扱い要領(H28.8.1)」 <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・発注伺いにおいて、起案者(全員)と決裁者(所長)が異なっており、3人が押印を行い相互牽制が図られている点(なお、金額10万円以上の場合は9人が押印を行い、さらに入念な確認プロセスを実施している)。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「総勘定元帳」「小口現金用普通口座通帳」「平成28年度執行状況表」「発注伺い綴」 <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)> ・支出伝票は原本を本部保管、発注伺いは現場保管と、書類の保管場所が異なり、指定管理者本部と施設の役割分担が明確である点。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。
 なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 下記の費目の伝票の実在性を確認した。 ①自主事業による経費「その他」(H28.1.19)、②会費及び負担金(H28.4.6、H28.7.25、H28.8.23、H28.3.31)、③広告事業収入(H29.7.10、10.12)	

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 type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<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(事務所内の通帳および印鑑管理場所)、ヒアリング <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)>	

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
<経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)> ・光熱水費削減のため、館内のこまめな消灯を心掛け、トイレと更衣室の照明は人感センサーを設置しました。また、夏場の日よけにグリーンカーテンやブラインドを活用し、冷暖房設定温度を夏季28度、冬季18度としました。トイレの洗面台は、節水をするために自動水栓式へ変更しました。また、お客様へも掲示物にて節電、節水への協力を呼びかけています。 ・設備や体育機器は、できる限り日常点検によって異常箇所を発見し、職員で小破修繕を行うことにより、修理費用を抑えています。 ・人件費は、超過勤務が発生しないように勤務割や業務分担を調整するほか、一部の教室では施設職員が指導をすることで外部講師への謝金支出を抑えています。 ・教室消耗品や販売用物品を協会本部で一括契約によりコストを抑える他、協会内の電話はIP回線を使用することで協会全体で経費削減に取り組んでいます。	<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「収支状況内訳シート」、「H28光熱水費執行状況表」「入札てん末書(H29.3.2)」 <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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・部屋別・時間別等の個別空調や人感センサー設置、LED導入等により電気代の節約に努めている点。 ・100万円以上の全経費は入札による最低価格での一括契約により経費削減を図っている点。 ・H28年度は上記の経費削減努力による維持管理運営費用減(前年比213万円減)に加え、自主事業収入の増加(前年比119万円増)に尽力した結果、全体収支が黒字化した点。

(5) 組織運営及び体制全般 (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)> ・収支状況内訳シートにおいて、毎月の執行状況を予算および前年同期比較、達成率を分析しながら進捗管理している点。 <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)> ・(現状では通帳と印鑑が同じ場所に保管されているため)通帳と銀行印を別々に管理して相互牽制機能を高めるとよい。

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・区主催の介護予防講座、高齢者向け体力向上プログラム等に職員が講師として出向き、体操指導や講義を行っています。同様に近隣町内会やNPO主催の健康講座や自治会運動会へも体操指導を行い、区民のスポーツへの関心を高め、健康体力づくりに貢献しています。 ・隣接する長浜公園を会場としたイベントでは、集合、休憩場所として会場を提供し、職員が体操とウォーキング指導を行いました。 ・NPO法人らしく並木等のスポーツセンター近隣の住民の方で構成される「シーサイド・カルチャークラブ」について、開催プログラムの受付など運営を支援しています。 ・スポーツセンター教室事業として、水墨画や絵手紙などの文化系教室、子ども工作教室の運営など、地域住民交流や子どもの居場所づくりの場などコミュニティづくりにも貢献しています。また、作成した作品を展示したり、季節の飾りつけをしたりと施設の魅力づくりに取り組んでいます。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「地域スポーツ振興部 講師派遣等事業状況報告書」、「スポーツセンター等教室実習希望日調査票」</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市体育協会の講師派遣等事業で、所長、副所長がリハビリ教室(ストレッチ、ゲーム)、シニア大学(高齢者の健康づくり運動)、さくら並木の会体操指導(高齢者の健康体操)の指導を実施した点。 ・金沢区の健康体力づくりインストラクター養成講座が当施設の健康体操教室で行われ、自治会、町内会、地区連合会などで指導を担当できる実習者養成研修をサポートしている点。
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・金沢スポーツセンターの特色は、スポーツ活動や健康体力づくりなどの地域事業へ積極的に取り組んでいることです。 ・高齢者の介護予防やリハビリ、ロコモティブシンドローム予防の運動指導へ職員が区内各所に出向き、区民の健康・体力づくりに貢献しています。 ・スポーツセンター内にあるボランティア団体交流スペース「オフィスかなざわ」の利用団体との協働事業にも貢献しています。スポーツに限らず、文化系イベントに連携をして事業開催をしているほか、備品貸出や設営補助等で支援しています。これらを通じて、スポーツ活動のみならず地域住民交流の場・コミュニティの場として広く親しまれることを目指しています。 ・トレーニング室の21:00～23:00限定の1か月定期券、近隣をランニング・ウォーキングをする方へロッカー・シャワーのみ使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。 	<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「医学的運動療法のチラシ」およびヒアリング</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> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市スポーツ医科学センターと連携し、平成29年度より当施設内で運動療法指導を実施している点。 ・深夜時間帯(21時～22時50分)のトレーニングナイトパス(1か月定期券)を発行して、利用者の便宜を図っている点。 ・ウォーキングやランニングの着替え、休憩、交流の場としてウォーキング&ランニングステーションの役割を果たしている点。 <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"> ・運動療法の希望者が増えた際に対応できるよう、協会全体で資格者の増員等、仕組みの構築を検討することが考えられる。

◆参考: 評価に必要な資料・評価項目の根拠

※評価全体を通して確認する書類: 基本協定書、仕様書、事業計画書等(必要に応じて公募要項)

評価項目	必要書類	根拠
I. 地域及び地域住民との連携		
(1) 地域及び地域住民との連携	-	業務の基準におけるスポーツ振興事業の促進、支援に関するこの項目
(2) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	-	-
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	利用者アンケート等関係資料	基本協定書における自己評価の項目
(2) 意見・苦情の受付・対応	苦情・要望等の仕組みや対応策の資料	業務の基準における苦情・要望等取り扱い業務の項目
(3) 公正かつ公平な施設利用	人権擁護に関する研修資料	公募要項における人権擁護への取り組みの項目
(4) 利用者支援業務(トレーニング室)	説明用マニュアル等	業務の基準におけるトレーニング室の項目
(5) 託児サービス事業	事業報告書	業務の基準における託児サービスへの提供の項目
(6) スポーツ教室事業	事業計画書、事業報告書	業務の基準におけるスポーツ教室等の提供の項目
(7) 広報・PR活動	パンフレット、チラシ、広報誌	業務の基準における広報とスポーツ情報の提供の項目
(8) 職員の待遇	-	-
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	-	-
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	-	-
III. 施設・設備の維持管理		
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	点検等報告書	基本協定書・仕様書・事業計画書における維持管理の項目
(2) 備品管理業務	備品台帳	基本協定書における備品等の扱いの項目
(3) 施設衛生管理業務	-	基本協定書における廃棄物の対応の項目
(4) 利用者視点での維持管理	-	-
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	-	-
IV. 緊急時対応		
(1) 緊急時対応の仕組み整備	緊急時マニュアル等	業務の基準における緊急時の対応の項目
(2) 防犯業務	機械警備等の契約内容等がわかる資料、実施状況がわかる資料	業務の基準における保安警備業務の項目
(3) 事故防止業務	事故防止に関するマニュアル、研修等資料	公募要項における発生した事故への対応の項目及び業務の基準における緊急時の対応の項目
(4) 事故対応業務	事故対応に関するマニュアル、研修等資料	業務の基準における急病等への対応の項目
(5) 防災業務	指定管理者災害時対応マニュアル、消防計画届出書	業務の基準における緊急時の対応の項目
(6) 緊急時対応全般(その他)	-	-
V. 組織運営及び体制		
(1) 業務の体制	事業計画書、業務日誌	公募要項における職員配置の項目及び、業務の基準における休館日と施設点検日の項目・事業報告書の作成の項目
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	研修計画、窓口等の対応手順マニュアル	公募要項における職員配置(職員研修・訓練等)の項目
(3) 個人情報保護・守秘義務	個人情報に関する研修資料	公募要項における個人情報保護の留意事項の項目
(4) 経理業務	事業計画書、収支決算書	-
(5) 組織運営及び体制全般(その他)	-	-
VI. その他		

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック		
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？	レ 年1回以上実施している	レ 年1回以上実施している	レ アンケート	
			実施していない	実施していない	その他	
		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？	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している		
			課題を抽出していない	課題を抽出していない		
			特に課題がない	特に課題がない		
		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？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している		
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない		
			対応策を実施していない	対応策を実施していない		
		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？	レ 公表している	レ 公表している		
			公表していない	公表していない		
		(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？	レ 情報提供している	レ 情報提供している	
				情報提供しているが、一部不備がある	情報提供しているが、一部不備がある	
	情報提供していない			情報提供していない		
	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？		レ 設置している	レ 設置している		
			設置していない	設置していない		
	③苦情解決の仕組みがあるか？		レ 仕組みがある	レ 仕組みがある		
			仕組みがない	仕組みがない		
	④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？		レ 周知している	レ 周知している		
			周知していない	周知していない		
	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？		レ 記録している	レ 記録している		
			記録していない	記録していない		
			苦情等が寄せられていない	苦情等が寄せられていない		
	⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？		レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している		
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない		
			対応策を実施していない	対応策を実施していない		
	⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？		レ 公表している	レ 公表している		
			公表していない	公表していない		
			苦情等が寄せられていない	苦情等が寄せられていない		
	(3) 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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している		
			一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない		
			研修を実施していない	研修を実施していない		
	(4) トレーニング室(利用者支援業務)	①初回利用時に健康調査の問診を行っているか？	レ 行っている	レ 行っている		
			行っていない	行っていない		
		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？	レ 実施している	レ 実施している		
			実施していない	実施していない		
	(5) サービス事業(託児)	①託児サービスを行っているか？	レ 行っている	レ 行っている		
			行っていない	行っていない		
	(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？	レ 網羅している	レ 網羅している		
			網羅していない	網羅していない		
		②スポーツ教室事業は多様な種目を網羅しているか？	レ 網羅している	レ 網羅している		
網羅していない			網羅していない			
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？		レ 設定している	レ 設定している			
		設定していない	設定していない			
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？		レ 行っている	レ 行っている			
		行っていない	行っていない			
不備の数			0	0		

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
Ⅲ・施設・設備の維持管理	基(づ)く業務の遂行に協定の書等	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？	レ 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	レ 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
			レ 協定書等のとおり管理していない	レ 協定書等のとおり管理していない
		②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？	レ 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	レ 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
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない
	(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？	レ ある	レ ある
			レ ない	レ ない
		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？	レ 揃っている	レ 揃っている
			レ 揃っていない	レ 揃っていない
		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？	レ 安全性に関わる損傷等がない	レ 安全性に関わる損傷等がない
			レ 安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がある
	(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？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
			レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない
		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？	レ 適切に分別している	レ 適切に分別している
			レ 適切に分別していない	レ 適切に分別していない
	不備の数			0
Ⅳ・緊急時対応	対(1)緊急時整備の仕組み	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ 作成している	レ 作成している
			レ 作成していない	レ 作成していない
	(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？	レ 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	レ 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
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない
			レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設
		②鍵を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
			レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない
		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？	レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている
	レ 定期的に行っていない		レ 定期的に行っていない	
	(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？	レ チェックしている	レ チェックしている
			レ 一部チェックに不備がある	レ 一部チェックに不備がある
		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)	レ チェックしていない	レ チェックしていない
			レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
	(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？	レ 全ての職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
		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)	レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない
			レ AEDを設置していない	レ AEDを設置していない
		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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
		④事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない
			レ 体制を確保している	レ 体制を確保している
	レ 体制を確保していない	レ 体制を確保していない	レ 体制を確保していない	
		(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？	レ 評価対象施設であり、作成している
	レ 評価対象施設だが、作成していない			レ 評価対象施設だが、作成していない
	レ 評価対象外施設である			レ 評価対象外施設である
②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	レ 実施している		レ 実施している	
	レ 実施していない	レ 実施していない		
不備の数			0	0

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
V	(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？	レ 配置されている 配置されていない	レ 配置されている 配置されていない	
		②協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？	レ 協定書等の職員体制をとっている 協定書等の職員体制をとっていない	レ 協定書等の職員体制をとっている 協定書等の職員体制をとっていない	
		③協定書等のとおりに開館しているか？	レ 協定書等のとおり開館している 協定書等のとおり開館していない	レ 協定書等のとおり開館している 協定書等のとおり開館していない	
		④事業計画書・事業報告書を公表しているか？	レ 公表している 公表していない	レ 公表している 公表していない	
	(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)	レ 作成しており不備がない 作成しているが不備がある 作成していない	レ 作成しており不備がない 作成しているが不備がある 作成していない	
		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)	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	
		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？	レ 情報共有している 情報共有していない	レ 情報共有している 情報共有していない	
		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？	レ 作成し、活用している 作成しているが、活用していない 作成していない	レ 作成し、活用している 作成しているが、活用していない 作成していない	
		(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？	レ 整備している 整備していない	レ 整備している 整備していない
	②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？		レ 明確化し、周知している 明確化しているが周知していない 明確化していない	レ 明確化し、周知している 明確化しているが周知していない 明確化していない	
	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)		レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	
	④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)		レ 全ての職員から取っている 一部の職員から取っていない 取っていない	レ 全ての職員から取っている 一部の職員から取っていない 取っていない	
	⑤個人情報を収集する際には必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？		レ 適切に収集している 適切に収集していない	レ 適切に収集している 適切に収集していない	
	⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？		レ 適切に使用している 適切に使用していない	レ 適切に使用している 適切に使用していない	
	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？		レ 適切な措置を講じている 一部適切な措置を講じていない 適切な措置を講じていない	レ 適切な措置を講じている 一部適切な措置を講じていない 適切な措置を講じていない	
	(4) 経理業務		①適切な経理書類を作成しているか？	レ 適切に作成している 一部適切ではない書類がある 適切に作成していない	レ 適切に作成している 一部適切ではない書類がある 適切に作成していない
			②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ 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 仕組みを設けていない	レ 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 仕組みを設けていない
			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？	レ 明確に区分している 明確に区分していない	レ 明確に区分している 明確に区分していない
		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？	レ 存在する 存在しない	レ 存在する 存在しない	
		⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している 適切に管理していない	レ 適切に管理している 適切に管理していない	
	不備の数			0	0
	不備の合計			0	0