

横浜市指定管理者第三者評価制度

港南スポーツセンター
評価シート

評価機関名：東京海上日動ファシリティーズ

平成 30 年 8 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乳幼児から高齢者まで幅広い年齢を対象とした教室を行い、地域住民の健康づくり等を支援しています。</p> <p>②地域の子育て支援団体と連携し、託児サポートを実施。</p> <p>③港南区連携担当職員と協働して生活体力測定の実施、地域住民への運動指導、地域イベント等への助言などを実施しています。</p> <p>④スポーツレクリエーションフェスティバルでは、港南地区センターや地域子育て支援拠点「はっち」と共同開催し、多種目、多世代向けのイベントを実施しています。</p> <p>⑤運動の動機づけとして、四半期に一度のペースで姿勢測定会を開催しています。</p> <p>⑥港南区健康ランニング大会への協賛や体組成測定アドバイスなど事業協力をしています。</p> <p>⑦地元団体等が行う大会に会場提供・用具貸し出ししています。</p> <p>⑧区内中学校の職業体験や小学校の社会見学の受け入れに協力しています。</p>	<p>指定管理者様記述の通り、蓄積されたノウハウを十二分に活かして、幅広く地域および地域住民と連携を図っておられます。</p> <p>スポーツレクリエーションフェスティバルで、教室参加者や利用団体の日頃の練習成果を披露する発表会を行ったり、「シニア大学」講師や食生活等改善推進員協議会への運動実技指導や、地区センター等から依頼を受け、当センター職員を派遣して幼児～小学生対象の運動指導を行ったりと、当スポーツセンターから飛び出して、地域全域で活動を展開しておられます。</p> <p>町内会や、自治会の活動にも参加しておられ、地域での存在感は大変高いと思われれます。</p>
II ・ 利用者サービスの向上	<p>①港南スポーツセンター運営方針に基づき、「区民を元気にするスポーツセンター」をコンセプトとしてサービスを提供しています。</p> <p>②初めてのお客様には、施設の利用方法を丁寧に説明いたします。</p> <p>当協会「コンシェルジュマニュアル」に基づき、おもてなしの心を持ったお客様対応をしています。</p> <p>③半期ごとに利用者アンケートを実施し、結果から課題抽出、対応策の検討を行い、運営に反映します。また、集計結果をホームページや館内掲示板に掲載して公開しています。</p> <p>④ご意見箱やお問い合わせメールを設置し、得られた意見に対する対応方法について職員間で話し合いを行い、結果を館内掲示板に掲示しています。</p> <p>⑤条例時間外(早朝、夜間)及び年末年始(12月28日、1月4日)も営業しています。</p> <p>⑥教室の募集や案内等については、年4回チラシの作成や幼稚園、小学校、区役所への配布しています。</p>	<p>利用者アンケートや、コミュニケーション・カード、また受付カウンターでの直接聴取内容等、幅広く意見を集めて、『苦情・課題抽出対応記録』に一元的に管理されていることは、大変有益と評価出来ます。</p> <p>コンシェルジュ・マニュアルは、詳細に作成されており、スタッフさんのサービスの向上と水準の同質化に役立っていると考えます。</p> <p>利用者へのサービス向上のために、条例の開館時間の前後を広げる運営は、歓迎されていることと思います。特に夏季シーズンなどは、猛暑の中で開館を待たずに入館出来ることは健康面でもプラスに働いている事でしょう。</p> <p>託児サポート対応可能日を、広く、平日3日に亘って設定されておられることも、利用者目線です。</p>
III ・ 施設・設備の維持管理	<p>①施設管理業務水準の維持の観点から、年間計画に基づき専門業者に定期点検を委託し、職員が施工前・施工中に確認を行い、施工後には、内容を検査・確認し、業務品質を維持しています。</p> <p>②1日6回の職員巡回や備品等の日常・定期点検等のメンテナンスを行うとともに、目視・触診等により何らかの異常が発見された場合は、お客様の安全を第一に考え、使用禁止措置による安全性を維持しています。</p> <p>③日常清掃及び定期清掃などにおける、カーペット・窓ガラス・照明器具清掃・給水・排水・消防水槽に関する清掃・雨水槽に関する簡易清掃・樹木維持管理業務を委託しています。</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・拡大防止をはかると共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利用者の使用備品については日々のセッティング時に点検し、軽微な破損や不具合等は、可能な限り職員が適宜対応して修繕しています。</p>	<p>昭和55年10月開所以来38年を経た公共施設ですが、階段に僅かな損傷が見られる程度で目立った損傷は無く、十分なメンテナンスが施されております。</p> <p>レジオネラ症対策でシャワーヘッドの交換を定期的に行う等により、衛生状態も良好に保たれています。</p> <p>原則として入館者様にはゴミをお持ち帰りいただき、発生量は最小限です。</p> <p>汚れや土砂が擦り込まれがちなワックスも、美観が保たれており、剥離洗浄が適切な頻度で行われているものと判断します。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>①危機管理マニュアルを整備し、港南警察署や港南消防署と緊密に連携した危機管理体制を構築しています。</p> <p>②非常時や緊急時において、お客様の安全確保を第一とした適切な対応を可能にするため、避難誘導訓練や初期消火訓練などを実施しています。</p> <p>③誰もが見つけやすい受付脇に、自動体外式除細動器(AED)を設置しています。</p> <p>④横浜市消防局の応急手当普及員、上級救命講習を職員が受講するとともに、職員研修(アルバイト含む)として心肺蘇生法の訓練を実施しています。</p> <p>⑤区民の初期避難拠点として、災害対策品や防災備品、食糧を自主的に備蓄しているほか、災害対応型の自動販売機を設置しています。</p> <p>⑥他管理施設で起きた事故状況を協会内ネットワークへの掲載と、月例会議で事故状況をとりまとめた資料を配布し、類似事故防止のために情報を共有しています。</p>	<p>指定管理者体育協会本部の作成した『危機管理基本マニュアル』には、危機の態様が場合分けして詳述されており、対応が明確です。</p> <p>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、対象箇所を変えて1日6回もの巡回チェックをしております。</p> <p>実施者、実施ルートを変えることは、牽制効果を高めていると評価出来ます。</p> <p>事故防止のため、「日常点検・清掃チェックリスト」「トレーニング機器点検チェックシート」「用具等点検チェックシート」の3点を用いて施設、設備、用具の点検を実施しております他、血圧計2台を設置して健康管理に活用していただいたり、各教室での事前体調確認の徹底、また各室場冷風機・ヒーターの設置による環境整備に至るまで、キメ細かく対処しております。</p> <p>夏季は温度計により室温を記録していただけることは、大変手数がかかるものの、効果が大きいと考えます。</p>
V 組織運営及び体制	<p>①提案書に基づき、常時1名の責任者(職員)と受付スタッフ・トレーニング室スタッフを配置しています。業務内容についてはマニュアルに基づき運営しています。</p> <p>②交替勤務のため、業務日誌、連絡ノート、メール等に伝達事項を記載し確認しています。</p> <p>③年間計画のもと業務、共通研修、所属、事業所別、階層別、専門研修に分けて各種研修を実施し、受講する際は勤務扱いとし、全費用を協会が負担します。</p> <p>④全職員を対象に研修を行い、職員間の共通認識を図るとともに、日常業務で発生する課題の抽出、改善を討議し、業務の効率化やサービスの向上を図っています。また、研修に参加できなかった職員に対しては、資料配布のうえ、個別にフォローアップ研修を実施しています。</p> <p>⑤各施設で発生した事件・事故等について情報共有し、再発防止に努めています。</p> <p>⑥体育協会本部が、港南スポーツセンターの管理運営業務をサポートしています。</p>	<p>職員、スタッフの研修については、協会本部主導で、計画的かつ組織的な運用がなされています。</p> <p>窓口等の対応については、詳細なコンシェルジュ・マニュアルが活用されており、サービス水準の維持・向上に役立てております。</p> <p>目標共有シートによって各自のいわゆるPDCAが行われており、モチベーションの醸成に効果を発揮していると考えます。</p> <p>収集した個人情報とは、管理台帳にて管理し、使用フロー&リスク評価表を作成の上、厳格に運用されています。</p> <p>厳格な管理のため現金収受機が設置され、開閉鍵を当該機取扱業者のみが保管し、また収納金額と売上日報とを協会本部でチェックする仕組みも、牽制効果があります。</p> <p>これにより費目別の売り上げ日報が作成されて所長が最終確認していただける他、収支状況内訳シートを出力して毎月の費目執行状況や、予算、執行、差引について目標管理シートで管理しております。</p>
VI その他	<p>①港南区政運営方針の施策「一人ひとりが元気に暮らせるまちづくり」としてウォーキングや介護予防事業を実施しています。</p> <p>②港南区区民利用施設会議などに参加し、各施設の事業の情報交換や、コンプライアンスの取り組みについて共有化を図っています。</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、毎月2回、高齢者を対象にトレーニング室利用料金の割引を実施しています。</p> <p>④ヨコハマさわやかスポーツを港南区さわやかスポーツ普及委員会、人材登録者と協働して、区内の地域イベントで実施しています。</p> <p>⑤高齢者の健康維持・介護予防の重要性が高まっていることを受け、運動を通した健康づくりが実践できるように高齢者向け健康体操「はまちゃん体操」の普及啓発に努めています。</p> <p>⑦港南区シルバークラブ連合会シルバースポーツ大会や近隣町内会等にて毎年体力測定の実施協力を実施しています。</p>	<p>指定管理者記述の通り、広範な分野に亘って事業協力しております。</p> <p>気軽に行えるウォーキングの教室や講座、イベントを区内全域において実施し、正しい歩き方や楽しいウォーキングを指導していただけること等、高齢化社会の進展に対応して、介護予防、普及、啓発に、大きな効果を生んでいることと推察します。</p>

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜地域におけるスポーツ振興事業の促進、支援の取組の内容について記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>①乳幼児から高齢者まで幅広い年齢を対象に教室を行い、地域住民の健康づくり等を支援しています。</p> <p>②子育て世代のお客様のために、地域の子育て支援団体と連携し、平日週3日一部教室で託児サービス行っています。</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教室参加者や利用団体の日頃の練習成果を披露する発表会や港南区体育協会、港南区さわやかスポーツ普及委員会等と連携開催し、区内の地域スポーツ振興に寄与しています。</p> <p>④小学校や地元団体等が行う大会に体育用品(体力測定器具等)やさわやかスポーツ用具の貸出しています。</p> <p>⑤「シニア大学」講師や食生活等改善推進員協議会への運動実技指導を行っています。</p> <p>地域子育て支援拠点「はっち」と連携し、子育て世代への支援事業を実施しています。</p> <p>⑥地区センター等からウォーキングや体力測定等の依頼を受け、当センター職員を派遣しています。</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>『事業報告書』、チラシ、『教室事業一覧』</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>①HIPHOPやフラダンス等、トレンドを取り入れ好評とされます。</p> <p>③スポーツレクリエーションフェスティバルでさわやかスポーツ普及委員、区体育協会と連携し体験プログラムを提供されました。</p> <p>④体力測定器具、輪投げ、ラダーゲッター、ストラックアウト等多数貸出しされました。</p> <p>⑤子育て世代への運動の動機づけとして、ストレッチ・プログラム『ママ・プチ・リフレッシュ』を実施しました。</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バドミントン教室、小学生対象のスポーツ教室は区体育協会へ指導を依頼し実施しています。(3教室各40回)</p> <p>②託児サービスは、港南区一時保育協力者グループ「ひまわり」に依頼しています。(190回)</p> <p>③区内中学校の職業体験実習や、小学校の社会見学の教室として受入れています。(8校)</p> <p>④ロビーに情報コーナーを設置し、区体育協会や区スポーツ推進委員連絡協議会、地域団体の情報を提供しています。</p> <p>⑤遠方の地区センターにおいて、小学生対象のかけっこ・逆上がり教室等の派遣指導を行い、広くスポーツ教室参加の場を提供しています。</p> <p>⑥健康ランニング大会実行委員会に協力し、大会参加者へのさわやかスポーツ体験をゴールイベントして実施しています。</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>ヒアリング、チラシ、HP</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>指定管理者様記述の通り、区体育協会等の関係機関、区内の有資格者団体、ノウハウを有する事業者等を有効に活かして、多数の取組みを実施しておられます。</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>花壇や中庭の植栽は、地元区内の就労継続支援B型事業所フラワーロードに依頼し、連携を図っておられます。また、当スポーツセンターが加入する吉原南町内会の「おはよう清掃」(月1回)、日野第一自治会で行う「ハマロードサポーター活動」に参加(四半期に1回)しておられます。</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)> 毎半期最終月に各1回実施し、269件および251件回収。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 年2回と高頻度で利用者の声を聞いておられます。	

② 利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 『苦情・課題抽出対応記録』確認	
<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)> 課題の認識手段、課題の種類、その対応等を記録したリストが作成されており、非常に活用し易い運用がなされています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 『苦情・課題抽出対応記録』確認 <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
課題の認識手段、課題の種類、その対応等を記録したリストが作成されており、非常に活用し易い運用がなされています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ファイルリングして、館内に掲示 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
アンケート結果はグラフ化し、自由解答欄についてもコメントを記載しています。 結果については館内掲示、閲覧ファイル、HPの3媒体で公表しています。	

(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)>	
壁面にポスターが掲示され、電話番号等すべての情報が明示されています。 また、直接当センターに伝えられるように、『コミュニケーション・カード』という名称の、簡易に書き込めるオリジナル様式のカードが設置され、利用者様に活用されています。	

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)>	
『コミュニケーション・カード』という名称の、簡易に書き込めるオリジナル様式で、利用者様に活用されています。	
<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)>	
提出された『コミュニケーション・カード』に記されたご意見については10日以内に回答を書き添えて、一定期間掲示しておられます。また、受付で頂いたご意見はノートへ記載し、対応する他、HPからも『問い合わせ』の形でメールを受け付けておられます。	

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)>	
壁面に『意見等に関する処理フロー』が掲示	
<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)>	
苦情内容は副所長が聞き取り・分析・対応の検討を行い、所長が回答・業務への反映を行い、公表するという苦情解決の仕組みフロー図を作成し、掲示しておられます。	

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 type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 壁面に『意見等に関する処理フロー』が掲示 <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)>	

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 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 checked="" type="checkbox"/> 記録している <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
評価機関 記述	
<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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> コミュニケーションボードへお寄せいただいたご意見はファイルにまとめ、受付で頂いたご意見はメモして『運営日誌』に記入するなど職員で共有しておられます。	

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 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"/> 苦情等が寄せられていない	<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"/> 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)> 休館日ミーティング議事録 <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ミーティングの記録は詳細で、欠席者が出勤日に内容を容易に確認できるレベルです。 また、所内で発生した苦情に留まらず、横浜市体育協会管理の他施設への苦情一覧も所長会にて共有し、施設に戻り全職員に回覧しています。	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1 つ以上の媒体（館内掲示・広報紙誌・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）> 提出された『コミュニケーション・カード』に記された苦情に回答を書き添え、一定期間掲示 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）>	
苦情・ご意見については10日以内に公表しておられます。 掲示後もファイリングされ、利用者様が容易に検索可能です。	

(3)公正かつ公平な施設利用

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input 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）> 休館日に全職員を集めた実施研修参加者名簿に各自自署を確認 <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）>	
平成29年2月27日にはLGBTについて、同年9月25日には障がい者差別法とノーマライゼーションについて研修を行っておられ、手厚い対応です。	

(4) 利用者支援業務(トレーニング室)

①初回利用時に健康調査の問診を行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
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 <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)> 初回利用時にはトレーニング室利用者調査票に記入していただき、希望者には指導員が作成した心拍数や運動強度など各々の利用者に適した運動プログラムを指導しています。 内科・外科的にリスクが予想できた利用者様には、健康運動指導士(職員)のアドバイスを受け指導しておられます。 尚、利用者のファイルはすべて、施錠したキャビネットに保管しておられます。	

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 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	
<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)> 調査票提出者に、『機器使用時は指導する』旨を伝え、マニュアルに沿って説明 <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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
平日は常時指導員が1名以上在室し、土日祝日や休館日明けの混雑時には2名を配置する体制は、信頼できます。 また、職員が応援する対応も取られています。	

(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 type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
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)> 教室募集チラシ、HP等 <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)>	
火曜、水曜、木曜と平日に3日も設定されており、チラシには教室名の冒頭に(託)と表示して、利用者様に認知され易い工夫が見られます。 初回登録時にはお子様の普段の様子や呼び方などを記入していただき、保育者が活用しておられます。	

(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 type="checkbox"/> 網羅していない	<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している <input type="checkbox"/> 網羅していない
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)> 『教室日程一覧』 <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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 『教室日程一覧』には、未就学児から65歳以上まで、幅広い対象年齢が明示しており、しかも適度に分散しています。教室の申し込みにあたっては事前受付だけでなく、当日申込OKの教室やお試し教室など手軽に参加できる機会を増やしています。 (定期教室:64、当日受付教室:7、お試し:16、イベント:12)	

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 type="checkbox"/> 網羅していない	<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している <input type="checkbox"/> 網羅していない
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)> 『当日受付教室のお知らせ』『事前受付教室』 <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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 各種ヨガはもちろん、ズンバ、ウェルビクス、ピラティス、ベリーダンス、フラダンス、フィットネス、HipHop、リトミック、各種体操、各種コンディショニング、等、勝敗を競わない健康増進目的の教室が多数開催され、同種目中にもさらに運動強度や目的などによって分けられています。また健康マーシャンや歌声サロン等文科系の教室も開かれています。	

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 type="checkbox"/> 設定していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設定している <input type="checkbox"/> 設定していない
評価機関 記述	
<設定内容について記述して下さい。(100字以内)> 平日1/3以下、土曜日1/6以下、日曜・祝祭日1/2以下の範囲上限付近まで設定しておられます。 <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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
優先利用枠を有効に活用すべく、1コマに2教室、2コマに3教室を入れるなど時間調整をしておられます。	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
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)> 事前受付教室の募集チラシ、HP、ヒアリング <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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
自動抽選システムを導入し、市内・初回申込者である事等を優先項目としてコンピュータが公正に抽選を行っており、公平性が担保されています。	

(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
<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)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
①教室の参加者募集要項及び当日受付教室は四半期毎に2,500部作成し、配布しています。	『事前受付教室募集要項』『当日受付教室のお知らせ』『ハマスポ』『コースガイド港南区発』、HP等
②毎月広報よこはま港南区版(約9万3千世帯)に定期教室や当日受付教室、イベントを掲載するとともに年2回の教室案内広告(有料)を行っています。	<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)>
③近隣小学校(2校/全校生徒数分)へ、スポット開催のイベント教室や子供向けに企画した当日受付教室の募集要項を配布しています。	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
④ホームページで、スポーツ教室や追加募集案内、イベントの募集案内等を掲載し、お客様への利用促進を図っています。	指定管理者記述の通り、あらゆる媒体を通じて積極的に広報・PR活動を展開し、来館者だけでなく港南区民全体へ情報を発信しておられます。
⑤ウォーキングステーションを設置し、ウォーキング愛好者に情報を提供しています。	教室の参加者募集要項及び当日受付教室は四半期毎に2,500部作成し、館内配布の他、派遣指導の際に持参したり他の区民利用施設に置く等でキメ細かいルートで配布しておられます。
⑥横浜市スポーツ情報サイト「ハマスポ」で、施設やサークル等の情報を提供しています。	
⑦港南スポーツセンターメールマガジン「ひまわりメール」を発行し、お客様へのタイムリーなイベント案内や施設情報をお知らせしています。	

(8) 職員の待遇

※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港南スポーツセンターの管理運営の基本方針を名札にいれ、管理運営のコンセプトの「いつまでも元気！活力あふれるスポーツセンター」を実現するために全員研修を定期的に実施しています。</p> <p>②電話対応は、施設名と氏名をお伝えし、コール2回以内で取るように心がけ、3回以上のコールの場合は、「お待たせいたしました」と出るように職員に電話対応を徹底しています。</p> <p>③受付カウンター周辺に総合案内パンフレット、個人利用予定表、トレーニング室利用案内等を設置し、初めてのお客様にわかりやすい案内を心がけています。</p> <p>④全職員が共通の顔写真入り名札とジャージを着用して施設職員とわかるようしています。</p> <p>⑤副所長を接遇トレーナーとして定期的な研修や確認テストを実施しています。</p> <p>⑥受付に老眼鏡・拡大鏡・筆談ボード・コミュニケーションボードを設置し、高齢者や障がい者でも利用し易いよう配慮しています。</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>利用者様にはタブレット端末を利用して、画像でわかりやすく説明しておられます。 副所長様は接遇トレーナー研修を本部で受講され、全員ミーティングの際に皆様にフィードバックしておられます。 接遇研修のテーマは毎年変更されています。 またコミュニケーション・カードに記入されたご指摘も活かして、継続的に取り組んでおられます。</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体育室、研修室など利用場所、時間帯別に日々の利用者数を集計し毎月、四半期、年間実績を対目標値、前年同期比を用いて分析しています。</p> <p>②利用者アンケートを年2回実施し、アンケート結果をグラフ化して分析。自由記述で得られた要望・ご意見等は、速やかに対応するなど、業務改善に反映しています。</p> <p>③利用者アンケートは区へ報告するとともに、当協会のスポーツセンター所長会で他施設と情報共有を行い、改善につなげています。</p> <p>④お客様からご意見箱に寄せられた要望は、対応策について職員間で話し合い、回答を10日以内にロビーに掲示する等、できる限り迅速に対応して業務改善に反映しています。</p> <p>⑤その場で解決できる事案については、ワンストップサービスとなるよう迅速に対応しています。</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>経営状況分析表を用いて年間目標と照合しながら課長・所長・副所長にて月次執行会議で確認しておられます。 各室場の時間帯別、曜日別の利用者数分析や各期ごとの教室参加者を分析し、教室編成に反映され、ユーザー・ニーズの変化へ素早く対応することに役立てておられます。</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)>

猛暑となる8月は高齢者向けの教室を自粛したり、運動強度の低いメニュー、中年以下向けの教室に振替えており、その対応は非常にキメ細かいと、評価出来ます。

<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"/> 協定書等のおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等の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)>	
総合管理の委託業者が作成する年間管理内訳表にて、年間の実施予定及び実施状況をわかりやすくしています。	

② 協定書等の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"/> 協定書等のおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等の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)>	
定期清掃については年間管理予定表に基づき実施されていることを、実施報告書にて確認出来ました。 日常清掃については『日常点検・清掃チェックシート』により記録しています。	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある <input type="checkbox"/> ない	<input checked="" type="checkbox"/> ある <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 type="checkbox"/> 揃っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている <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 type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<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
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)>	
トレーニングマシン、バスケットゴールは損傷すると非常に危険なため、専門知識を有するメーカーによる定期点検を実施しておられます。	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
原則として入館者様にはゴミをお持ち帰りいただきしており、発生量は僅少です。	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

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

(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清掃点検はチェックシートに基づき、職員が一日3～6回実施しています。また、目視・触診等により行い異常箇所や遺失物の早期発見に努めています。異常が発見された場合は、お客様の安全を第一に考え「触れない」「近寄らない」などの使用禁止措置による初動体制を徹底しています。</p> <p>②日常清掃の他、床のワックス塗布や高所での窓拭きなどは専門の清掃業者へ委託し毎月の施設点検日に実施。定期清掃終了後には職員が検査を行っています。</p> <p>③トイレ・洗面所等の水回り清掃は、職員が一日3～6回実施し、清潔な環境を保持しています。</p> <p>④建物・設備機器のメンテナンスは、設備協力会社との包括的な契約を締結し、ファシリティ・マネージメント体制を強化しています。</p> <p>⑤樹木の剪定作業は、専門業者に作業を委託し景観を維持しています。</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>チェックシート、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> <p>昭和55年10月開所以来38年を経た公共施設ですが、目立つ損傷はほとんど無く、階段に僅かな損傷が見られる程度です。 レジオネラ症対策でシャワーヘッドの交換を定期的に行う等により、衛生状態も良好に保たれています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価で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>汚れや土砂が擦り込まれがちなワックスも、美観が保たれており、剥離洗浄が適切な頻度で行われているものと判断します。</p> <p>緊急に修繕が必要な場合には、早急に見積もりを取り高額なものに関しては区に相談して実施しています。</p> <p>例：第3体育室空調機(平成29年8月28日)、トレーニング室空調機(平成29年12月25～29日)</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)>	
指定管理者体育協会本部の作成した『危機管理基本マニュアル』に、危機の態様を場合分けして記述されています。また、港南区役所との「災害時における施設利用の協力に関する協定」に基づき、地域事情を踏まえ「港南スポーツセンター災害対応マニュアル」を作成し、地震等に備えておられます。	

(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 その他(具体的に:)	
<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)>	
機械警備に加えて、警備員が每晚1回巡回しており、万全です。	

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 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)> ヒアリングし、現場確認 <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)>	
金庫は終日施錠、個人情報等保管棚は夜間閉館時施錠し、鍵はキーボックスに保管、そのキーボックスの鍵を暗証番号にて施錠されたボックスに格納しておられます。	

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)>	
対象箇所を変えて1日6回の巡回チェックをしておられます。 実施者、実施ルートを変えることは、牽制効果を高めています。	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「日常点検・清掃チェックリスト」「トレーニング機器点検チェックシート」「用具等点検チェックシート」の3点を用いて施設、設備、用具の点検を実施しておられます。 血圧計2台の設置、各教室での事前体調確認の徹底、各室場冷風機・ヒーターの設置をしておられます。 夏季は温度計により室温を記録しておられます。	

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)>	
<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)>	
『事故防止のための8か条』を使って読み合わせしておられます。 全体研修時には実際の事例を用いて問題点を洗い出し、改善策等を共有しています。 他施設に起きた事例をもスタッフ全員に回覧し、注意喚起しておられます。	

(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 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)> AEDは事務所入り口横に目立つよう設置されており、緊急時にも迷わずに使えるようになっています。 また、毎日バッテリー(動作)を確認し、業務日誌に記録しています。	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない <input type="checkbox"/> AEDを設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない <input type="checkbox"/> AEDを設置していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 平成29年5月22日に『操作研修』を行った研修記録にて確認 <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)> 全職員に加えて教室講師、地域指導者も含めて研修しておられます。	

③その他事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 平成29年5月22日に『救護法研修』を行った研修記録にて確認 <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)>	

全職員に加えて教室講師、地域指導者も含めて研修しておられます。

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 type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認 <体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
港南区役所との「災害時における施設利用の協力に関する協定」に基づき、防災計画、遺体安置所および帰宅困難者一時避難所に位置付けされ、地域事情を踏まえ「港南スポーツセンター災害対応マニュアル」が作成されています。	

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)>	

平成30年2月5日に実施しておりますが、敢えて開館日に行い、お客様にお声掛けして参加していただいたことは、高く評価出来ます。

(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)>

港南警察署に協力いただき高齢者向け教室開始時に防犯の講話を実施されました。平成29年11月28日
体育室やトレーニング室には緊急避難経路図が掲示され、また事務所内には緊急時フローを掲示し、万全の体制をとっています。

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

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)> 出勤シフト表にて確認 <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>正職員1名が責任者として、各時間帯を網羅していました。</p>	

②協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p><協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>6月分の出勤シフト表にてスタッフ数の充足を確認致しました。 また、土日祝日のトレーニング室や教室参加料の支払がある繁忙期にはスタッフを増員し、万全の体制を整えておられます。</p>	

③協定書等のとおり開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>運営日誌に、閉館時間と開館時間が記録されています。防止費は閉館時間を10時30分から10時55分までとされていますが、運用では8時45分から開館し、閉館も状況を見て最大9時15分まで延長して、規定の開館時間を利用者がフルに利用できるようにしております。 また、大会時には役員さんの準備時間が十分取れるように、限定的に8時30分から入場出来るように開錠しております。</p>	

④事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>事業計画書や事業報告書を閲覧出来る旨を、ポスター等で周知しておられます。</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>指定管理者体育協会の本部による強力なマネジメントのもとに、充実した研修計画が確立され、運用されています。</p>	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 事業報告書にて確認 <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)> 事業報告書の通り、多数実施 <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)>	

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
<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)> ①研修は、年間計画に基づき、共通、専門・技術系などに分類して実施。また、外部機関が実施している研修会にも積極的に参加。研修で修得したスキルは、各施設で施設内研修やOJTを積極的に推進し職員間で共有するなど、常にスキルアップに努めています。 ②個人情報の保護や人権問題、ユニバーサルデザイン・サービスへの取組、心肺蘇生法及びAED操作の実技研修などをテーマに研修を実施しています。 ③研修受講に当たっては業務扱いとし、研修費用、交通費などを当協会が負担しています。 ④施設内研修は、全員が参加しやすい休館日に実施し、アルバイト職員含め、全職員が参加。なお、参加できなかった職員には資料配布及びポイント説明を行うなどのフォローをしています。 ⑤経理事務や運動指導実技等の職種別研修を実施し、スキルアップに努めています。 ⑥本部研修はイントラネットで1か月以上前に通知され、勤務調整に配慮しています。	<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)> ヒアリングにて確認 <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)> 職員・サポートスタッフ・アシスタント指導員全員が研修に参加できるよう休館日に実施しています。 職員はイントラネット、サポートスタッフ・アシスタント指導員には、連絡帳等で研修予定を周知しています。

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)> ヒアリングにて確認 <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)>	
回覧した場合は、回覧者からの質問に受講者がお答えされておられます。 重要な研修内容については、ミーティングで全員に発表する場合もあるとの事でした。	

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)>	
指定管理者である協会により統一的に作成された全28ページに及ぶ『スポーツセンター・コンシェルジュ・マニュアル』が作成されており、研修でも活用される他、カウンターに常備もされており、万全です。	

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当協会は年度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ています。また、全職員が応急手当普及員の資格を取得し安全を確保する体制を維持します。</p> <p>②施設点検日に全体研修を実施し、参加できないスタッフには、資料を回覧し、全員の共通理解を図っています。</p> <p>③職員は人事考課を実施し、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。人事考課の目標設定と振り返りについては所管課長とのミーティングを行い、情報共有を図っています。</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業務日誌、連絡ノート、パソコンメール等に伝達事項を記載し、出勤時に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>『目標共有シート』</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>目標共有シートで上司と相談の上で年間の目標を設定し取り組み、上司が評価することで、職員の能力開発や意欲の向上に繋がっていることは、良い取組みと評価します。職員ミーティングやイントラネットを通じた伝言板、日誌、連絡ノートでの情報共有も、有意義です。また、各スポーツセンターで発生した事件、事故、トラブル等の発生状況や対応方法を体育協会が集約し、各スポーツセンターで情報共有する取り組みも評価出来ます。</p>

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 『港南スポーツセンター 個人情報管理台帳』が整備され、台帳という名称ながら、個人情報の取扱いルールが具体的に、かつ詳細に明定されています。また、体育協会では個人情報保護マネジメントシステム(PMS)を運用し、それに準拠する「個人情報の保護に関する規定」、「取扱要領」等のマニュアルも整備されています。協会は、プライバシーマークも取得しておられます。	

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)>	
全ての職員のみならず、パート・スタッフを含めて研修を受講していることを、『個人情報保護に関する研修受講記録』により確認出来ました。	

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)>	
正規職員の方は契約書に誓約の文言が記述されています。職員・スタッフ・外部教室指導員全員に個人情報保護・取り扱いに関する研修後、個人情報保護に関する誓約書を提出してもらってられます。	

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)>	

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)>	
掲示物、およびホームページ、いずれにも明示しておられます。 収集した個人情報は、管理台帳にて管理し、使用フロー&リスク評価表を作成の上、厳格に運用されています。	

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)> 『個人情報受領等記録簿』 <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)> 横浜市体育協会は個人情報保護マネジメントシステム(Pマーク)の認証を取得しておられ、年2回の自主点検(6ヶ月ごと)と年1回の内部監査を受けています。離席時はコンピューターをロックし、個人情報の含まれた書類は施錠保管、またコンピューター内の個人情報は専用サーバーに保管し、アクセス権を付与された人しか開けません。またアルバイトスタッフによる協会のイントラ・ネットへのアクセスを制限しておられます。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

※出納帳等の帳簿において、指定管理料、利用料金、自主事業における実費収入等明確にしているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 現金收受機が設置され、費目別の売り上げ日報を作成して所長が最終確認しておられます。収支状況内訳シートで月ごとの費目執行状況を確認するとともに予算、執行、差引についても目標管理シートで管理しておられます。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 責任者は所長であり、出納係は最終退所者との役割分担をヒアリングしました。 <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)>	
現金収受機の開閉鍵を当該機取扱業者のみが保管する仕組みは、効果的です。 収納金額と売上日報とを協会本部でチェックする仕組みも、牽制効果があります。	

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)> <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
広報費、保険料、通信運搬費を確認しました。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input 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)> 現場にて、通帳と印鑑が別個の箇所へ施錠保管されていることを確認しました。 <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)> ①事務局と施設間に光回線を使用したIP(インターネット回線)電話を導入し、通信費を削減しています。 ②消耗品等を当協会が一括購入(入札)し、経費を抑制しています。また、平成30年度から新電力事業者との契約を入札のうえ決定し、電気代削減の効果が出ています。 ②受付、ロビー、廊下等LED照明や、トイレに人感センサーを設置し節電に努め、第3体育室やトレーニング室の窓にグリーンカーテンを実施するなど、室温上昇を抑制しています。 ③裏紙利用を徹底し、プリントミスや過度な印刷をしないよう各職員に注意喚起し事務用品費を削減しています。 ④施設点検記録や光熱水使用量などの管理情報を一元管理し、施設の品質や状態を的確かつ迅速に把握することで、コスト削減に取り組んでいます。 ⑤設備機器は、設備協力会社による定期的な保守点検を実施し、小破修繕での対応に努める等により長寿命化を図っています。	<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)> ヒアリング、電力料金請求書 <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)> 目標管理シートに基づき、毎月の執行状況を予算及び前年同期と比較し達成率を明示し進捗管理をしておられ、指定管理者記述の通り、出来ることは全て実行しておられると評価します。 新電力起用の効果も確認出来ており、今後が期待されます。

(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)> 全国健康保険協会神奈川支部が制度化したかながわ健康企業宣言「健康優良企業」の認定を受け、健康増進のための拠点運営者としての自覚も窺えます。 <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)>

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4つの目標『子どもの体力向上方策の推進』『地域スポーツの振興』『高齢者・障害者スポーツの推進』『トップスポーツとの連携・協働の推進』に基づき、当協会としての役割や責任を踏まえ、以下について連携・協働しています。</p> <p>②区高齢・障害支援課と協力し、介護予防事業「ワークアップ港南」を実施しています。</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、毎月2回、高齢者を対象にトレーニング室利用料金の割引を実施しています。</p> <p>④近隣小学校への運動指導や地域スポーツイベント等への助言、地域の高齢者・障害者への運動指導、地域指導者の発掘・養成しています。</p> <p>⑤毎年、窓面にゴーヤを育成して緑のカーテンを設置し、横浜市が推進する「緑のカーテン事業」に協力しています。</p> <p>⑥港南区福祉保健課共催事業として「親子ウォーキング」を実施しています。</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>ヒアリングと、HP上の告知等で確認しました。</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>指定管理者記述の通り、広範な分野に亘って事業協力しておられます。高齢化社会の進展に対応して、介護予防普及啓発のために、気軽に行えるウォーキングの教室や講座、イベントを区内全域において実施し、正しい歩き方や楽しいウォーキングを指導しておられることは、大きな効果を生んでいることと推察します。</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。</p> <p>②「ヨコハマさわやかスポーツ」を港南区さわやかスポーツ普及委員会、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ます。</p> <p>②横浜スポーツ医会と連携し、無料スポーツ医事相談を開催しています。</p> <p>③高齢者の健康維持・介護予防の重要性が高まっていることを受け、運動を通じた健康づくりが実践できるように高齢者向け健康体操「はまちゃん体操」の普及啓発に努めています。</p> <p>④東京2020オリンピック・パラリンピック開催に向け、カウントダウンボードの設置やトップアスリートによるオリンピックイベントを行い、賑わいを創出しています。</p> <p>⑤ラブラドール募金やペットボトルキャップ回収によるワクチン募金協力など社会貢献活動を推進しています。</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><評価で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>指定管理者団体として、高齢者向けの「はまちゃん体操」を開発して、市内全域に普及しておられることも、高く評価されます。</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>小学生、中学生への運動習慣への動機付けや、高齢者の健康維持、介護予防への取り組みは、大きな効果を発揮していると考えます。今後、働き盛り世代、30代から50代に対する運動習慣の動機づけについての取り組みに期待します。</p>