

横浜市指定管理者第三者評価制度

港北スポーツセンター
評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

平成31年3月

目次

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

評価結果の総括

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

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・地域及び地域住民との連携	<p>施設や事業にご理解いただくため、町内会・子ども会・近隣学校・保育園・学童・図書館・地区センター・活動支援センターなどへパンフレットや活動チラシを配布しております。</p> <p>各施設での活動を伺い、どのような協力体制が整えられるか社内で検討しました。例として、近隣小学校の『まめど学習交流会』への協力を受け入れました。また、それを元とした近隣小学校の公開授業案内を館内に掲示。菊名子ども会ではヨガ講師の人員派遣、活動支援センターとは、パンの販売協力を実施しました。</p> <p>スポーツ推進・普及の観点では、区体協やスポーツ推進委員との共催で「小学生スポーツフェスティバル」も開催しました。</p> <p>地域住民との連携については、日頃から「利用者の声」というご意見箱を設置しご意見感想等を幅広く受け付けています。また落ち葉・騒音・駐車駐輪マナーという、同じエリアで生活する方ならではの思いを真摯に受け止め、改善に努めております。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区や体育協会と小学生スポーツフェスティバルを共催したり、地域の中学校PTAへスポーツ指導員を派遣するなど地域の団体と連携し、スポーツ振興に貢献しようとしている点。 ・地元大豆戸町内会にも入会し、防犯パトロールやもちつき大会、夏祭り、賀詞交換会に参加するなど、地域や地域住民と積極的に交流を図ろうとしている点。 ・ロビーに利用団体のポスターを掲示するための掲示板を設置したり、大規模改修の際には、当施設の代替となる活動拠点を紹介するなど、利用団体と積極的に交流を図ろうとしている点。 ・職場・就業体験として児童や生徒を受け入れたり、PTAや警察と連携し、当施設を「子ども110番の家」として登録するなど地域や地域住民に積極的に貢献しようとしている点。 <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用案内や広報紙を地元町内会やその上部団体の連合町会で回覧してもらえよう依頼してはどうか。
II ・利用者サービスの向上	<p>託児付教室、親子教室から高齢者向け教室等、幅広い展開で子育て支援や健康増進への取組を行い、あらゆる年代の方でも気軽にスポーツに親しむことができる教室運営を行っております。利用者の意見・要望を把握し、その要望を教室運営に反映させサービスを提供しております。その一環として、教室休講期間を利用した体験教室を実施し需要を検討し、新設教室の参考としています。</p> <p>トレーニング室では、毎週トレーニング室の利用料金のみで受講できるサービスプログラムを実施し、施設の継続的な利用を促しております。</p> <p>施設の認知度向上の為にホームページを活用し日々更新し、情報提供を行っております。Twitterを活用しよりタイムリーな施設状況を提供するなど心がけています。</p> <p>トレーニング室の回数券、駐車場専用プリペイドカードの有効期限を2021年3月31日までとし使用できる期間を増やし、利便性を向上させました。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情対応マニュアルが整備されている点。 ・スポーツ教室で、全ての世代を対象に、バラエティに富んだ種目を開講している点。 ・施設の継続利用を促進するため、トレーニング室で無料のサービスプログラムを提供している点、 ・ホームページできめ細かな情報を提供する他、ツイッターでリアルタイムの空き情報を提供するなど、インターネットを積極的に活用している点。 ・業務マナーチェックリストでマナーや身だしなみの点検を年に数回実施している点。 ・利用者の利便性を向上させるため、トレーニング室利用回数券等の有効期限を年度末から2021年3月までに変更した点。 <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用団体の活動をサポートするため、掲示板以外にホームページでも利用団体を紹介するページを作成してはどうでしょうか。 ・アンケートの回収率を上げるため、アンケート用紙を窓口で配布することも検討してみてください。
III ・施設・設備の維持管理	<p>日常、法定、定期的年間計画に基づいて、東急ファシリティサービスが委託した専門業者による定期点検を実施しております。</p> <p>清掃は、開館前、営業時間内に巡回により実施をし、専門スタッフによるきめ細やかな清掃を行っております。日々の清掃で賄えない分は、月1回の休館日を利用して清掃しております。</p> <p>植栽に関しては、みどり豊かな環境を、適切な維持管理することにより守り育て、区民や利用者へ安全で快適な環境と景観を提供するため、年数回(夏期・冬期)、適切な方法による樹木の維持管理を行いました。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレ、更衣室は汚れやすいので、高頻度で清掃・点検を行っている点。 ・備品を管理しやすいよう、備品台帳の項目設定が工夫(整理番号、大分類、中分類、備品名称、メーカー、品番、保管場所、金額)されている点。 ・故障したトレーニングマシンを早期復帰させるため、トレーニング室故障リスト・引き継ぎノートで管理している点。 ・スポーツ情報・地域情報などのパンフレット、ポスター・チラシは見やすいように談話室にまとめて設置している点。 ・体育室等諸室の「モップ掛け・掃除機かけ」などの清掃は、館内放送を使って利用者自身にお願いしている点。終了前に館内放送がかかるので、利用者は忘れずに清掃できる点。 <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トレーニングマシンの始業点検について、誰が担当しても同じように点検できるよう、点検個所のチェックリストを作成してはどうでしょうか。

	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>利用者の事故や怪我・盗難・自然災害・設備事故・等への事前対策が重要なリスクマネジメントであるため、これらの事象に対し迅速且つ効果的な対応を実現させるため危機管理マニュアルを配備することで実現しております。</p> <p>災害や事故発生等の緊急時に、利用者の安全な場所への誘導等迅速な対応ができる体制を確立するために、消防署等と連携をしつつ防災訓練を定期的に行い、緊急時の実践的な研修を行うことで確立しております。</p> <p>施設内に「災害救援ベンダー」の自動販売機を配置し、大規模な災害が発生し停電・断水になった場合無料提供されます。</p> <p>スタッフ退出後の夜間は、専門の警備会社に機械警備を依頼し無人状況下においても万全の緊急体制を構築しております。また、上記の場合緊急時には警備会社より、近隣在住スタッフに即座に連絡が入る運びとなっております。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・鍵使用時の持出しの際は、鍵受領・返却確認表に、ネームプレートを貼り誰が使用しているか、すぐ把握出来るよう工夫している点。 ・危機管理研修は、本社危機管理室社員が講師で、最近の危機管理情勢や他現場の事故事例等を組み入れた内容を提供。本社危機管理室から社内メールを活用して「危機管理だより」を不定期に情報発信しスタッフへの情報共有を図っている点。 ・事故発生時対応として、休館日・夜間等の犯罪時/盗難・破損時/口論・喧嘩時/傷病者発生時/不審物/不審者/火災の場合等々事象別に行動手順や連絡先を明記したフローチャートを作成している点。 <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・防犯対策は、やや手薄な感じがします。カラーボールやサスマタ等の防犯グッズの用意など検討されることをお勧めします。避難経路図は、玄関入り口とホールに掲示していますが、各部屋や廊下などにも掲示することをお勧めします。
V 組織運営及び体制	<p>開館時間中は、常時責任者を配置し、各セクション欠員が出ないよう体制を整えております。</p> <p>休館日に防災訓練や各種研修を実施し全スタッフが、同レベルで接客できるように体制を整えています。</p> <p>外部への研修会は、勤務扱いで参加をし研修に参加しやすい環境を整えております。</p> <p>引継ぎノートを活用し各種情報の共有を図っております。</p> <p>近隣類似施設や本社・支店と連携をとりバックアップ体制を敷いております。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・港北スポーツセンター現場個人情報管理一覧を作成。入手情報の記載物名称・保管場所・使用場所等に区分され、適切に収集・保管管理されている点。 ・削減可能項目を洗い出し、電力会社の変更による電気使用料や更衣室の節水シャワーヘッドの交換による水道使用料等を削減した点。 ・月曜日～金曜日は、7:30～21:00開館。年末年始休館日は、12月28日17:00以降から1月4日13:00までと協定書を上回る運営管理を行っている点。 ・券売機の導入で窓口での現金取り扱いを最小限にした点。 <p>【参考事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業報告書には、一部数値目標が設定されていますが、他の項目でも定量的に設定する内容があります。具体的数値目標は、次年度計画を立てる時の参考やスタッフが行動する際の方向性のヒントにもなります。帰宅時、ノートPCは一括保管を、デスクトップPCは盗難防止用チェーンをお勧めします。
VI その他	つ	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市主催の「スポーツレクリエーションフェスティバル」を当施設でも協力・開催した点。 ・区主催の「ヨコアリくんまつり」に出展し、輪投げや握力などの体力測定コーナーを設け事業協力に取り組んでいる点。選挙のある年は、選挙会場としての提供・協力を努めている点。 ・鴨居中、上の宮中、新田中、樽町中や鶴見養護学校、横浜リゾート&スポーツ専門学校等々の職業体験を積極的に受け入れている点。 ・男女トイレには、温水便座付き洋式トイレを、男女更衣室には空気清浄機を指定管理者負担で設置した点。 <p>【参考事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地元の地域ケアプラザや地区センター、社会福祉協議会等では、高齢者や子育て層の方々も利用者として集客しています。普段あまり交流のない公共施設とも連携すると、新たな利用者の創出に繋がると思われます。

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>港北区体育協会主催のタグラグビー教室への協力、スポーツシンポジウムへの協力をおこないました。港北区さわやかスポーツ普及委員会を支援し用具の貸出や軽微な補修等を行い連携・協力を図りました。港北区体育協会・スポーツ推進委員と共催で「小学生スポーツフェスティバル」を開催しました。地域の学校へ指導員を派遣しヨガ教室を実施しました。「スポーツレクリエーション・フェスティバル」にて、横浜マリノスの親子フットサル教室を開催しました。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(事業報告書)、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>地域の団体と積極的に連携し、地域のスポーツ振興に貢献していこうとする姿勢が評価できます。具体的には体育協会主催のタグラグビー教室への協力、港北区さわやかスポーツ普及委員会が推進するさわやか用具貸出への協力、区や体育協会と小学生スポーツフェスティバルの共催、地域の中学校PTAへのスポーツ指導員(ヨガ教室)派遣などです。</p>

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><区、区体育協会等の関係機関及びスポーツセンター利用団体、自治会町内会等の地域団体や地域住民との交流・連携に関する取組の内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>催事の際、飲料の協賛(提供)、運営の人的支援等を行ってまいりましたが、更に連携を強化するため、今年度途中より町内会に入会し、スポーツ事業、イベント、夜間パトロール等での連携を実施しました。</p> <p>さわやかスポーツでのニュースポーツ普及活動において備品管理と貸出管理を行い、使用方法や利用可能会場等の情報提供をすることで利用頻度(人数)が増えました。利用団体へは活動ポスターを積極的に制作してもらい館内に掲示することで、新規利用者増へつながりました。大規模修繕の際には、地域での活動情報を得ていたため、代替となる活動拠点の紹介等を円滑に行えました。</p> <p>区体協主催のスポーツシンポジウムに協力しました。大豆戸小学校PTAと連携をし、子どもたちの安心、安全確保のため「子ども110番の家」として登録しております。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(利用団体ポスターの館内掲示)、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>地元大豆戸町内会にも入会するなど、地域や地域住民と積極的に交流を図ろうとする姿勢が評価できます。地元町内会では、防犯パトロールやもちつき大会、夏祭りに参加したほか、賀詞交換会や新年会にも参加しました。利用団体に対しては、ロビーにポスターを掲示するための掲示板を設置し、会員勧誘等に利用してもらえるようにしました。また大規模改修の際には、当館の代替となる活動拠点を積極的に紹介しました。</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>地域や地域住民に積極的に貢献しようとしている点が評価できます。具体的に地元の小・中学校に協力し、職場・就業体験として児童や生徒を多数受け入れています。また大豆戸小学校PTAや警察と連携をし、当施設を「子ども110番の家」として登録しています。そのほか、区体協主催のスポーツシンポジウムに協力しました。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・利用案内や広報紙を地元町内会やその上部団体の連合町会で回覧してもらえるようにすることで、地域に一層浸透でき、利用者や教室参加者の増加を期待できます。・地元町内会にニュースポーツなど、誰でも気軽に参加できるスポーツ大会の開催と場所の提供を提案してみてもどうでしょうか。、</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 checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない <input type="checkbox"/>
評価機関 記述	
<p><実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 諸室の前にアンケート用紙を設置し、ロビーに設置した回収箱で回収しました。実施期間は平成30年4月の1か月間で、64件を回収しました。</p> <p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>アンケート用紙に教室に無料で参加できる抽選券を付け回収率を上げる工夫をしています。</p>	

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 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"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(H29年度お客様アンケート集計結果、H29年度アンケート結果の課題 今後の対応)、ヒアリング</p> <p><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)></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>「やや不満」、「不満」の多い項目を課題として抽出しています。</p>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(H29年度お客様アンケート集計結果、H29年度アンケート結果の課題 今後の対応)、ヒアリング <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)>	
職員ミーティング等の中で対応策を検討し改善に向け取組を行っています。また、区とも連絡を取り合い、アンケート結果と今後の対応についての報告を行っています。	

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)> 現場確認(談話室) <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)>	
談話室に設置されたマガジンラックにアンケート結果の集計ファイルを設置し、いつでも閲覧できるようにしています。	

(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 checked="" type="checkbox"/> 情報提供している
<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある	<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<p><一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ロビーの目につきやすいところに設置されたご意見箱の上部の壁面に掲示しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>ホームページ上にお問い合わせフォームを設置し、苦情や意見を述べやすいようにしています。またご意見箱は入り口近辺のわかりやすい場所に設置しています。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ご意見箱、ご意見ダイヤル、意見・苦情と対応策、ご意見箱対応フローチャートが同じ場所に設置されているためよく目立ちます。そのためご意見箱には週2、3件程度の意見が入っています。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(社内苦情対応マニュアル)</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>苦情対応マニュアルには「クレーム対応表」と言う書式があり、書式に従って対応を記入すれば適切な対応ができるとともに、報告書もまとめられるようになっています。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)> ロビーにはご意見箱対応フローチャートを掲示、ホームページにはお問い合わせ対応フローチャートを設置し、苦情解決の仕組みが一目でわかるようにしています。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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>毎月、「クレーム・ご意見箱・問い合わせについて」と言う資料を作成し、日時・対応者・苦情の内容・対応方法などについて記録しています。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(12月度クレーム・ご意見箱・問い合わせについて)</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>毎月「クレーム・ご意見箱・問い合わせについて」と言う資料を基に、月一回の職員ミーティングで協議し対応策を検討しています。具体的には教室の諸室変更や定期教室の追加レッスンなど利用者の意見に沿った教室事業を企画するなどの対応をしています。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><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(ロビー) <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>寄せられた意見を集約し、職員ミーティング等で調整・検討したのちにロビーに設置されたご意見箱の横に掲示しています。</p>	

(3)公正かつ公平な施設利用

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(人権研修資料)、ヒアリング <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員が外部の研修会(人権教育啓発推進センターが実施する「企業と人権」研修)に参加しています。参加出来なかったスタッフに関しては、研修資料及び理解度チェックシートのついた要約版を回覧し情報共有を行っています。</p>	

(4)利用者支援業務(トレーニング室)

①初回利用時に健康調査の問診を行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(初回問診表、トレーニング室利用案内) <行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>初回利用者には、トレーニングの目的や健康状態に関する問診を行っています。</p>	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(トレーニング室ご利用案内)、現場確認(トレーニング室)、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>初回利用時には必ず、トレーニング室ご利用案内を渡し、トレーニング機器の利用方法や注意事項等を説明します。希望者には、トレーニングメニューを作成しています。また、戸惑っている利用者がいれば声掛けし、利用方法を説明しています。トレーニング室には「利用時の注意事項」が掲示されています。</p>	

(5)託児サービス事業

①託児サービスを行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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(託児事業実績報告)、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>港北区子育て支援ボランティア団体「ポケット」と連携をして事業を実施しています。</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(定期教室の案内)、ヒアリング <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>乳幼児、幼児、親子、小学生、中学生、16歳以上(一般)、高齢者を対象とした定期教室を開催し、あらゆる年齢層を網羅しています。</p>	

②スポーツ教室事業は多様な種目を網羅しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している	<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している
<input type="checkbox"/> 網羅していない	<input type="checkbox"/> 網羅していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(定期教室の案内)、ヒアリング <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>競技種目(テニス、バドミントン、空手、フットサル、バスケットボール、卓球、バレーボール、太極拳、社交ダンス等)、健康体操、親子体操、ヨガ、エアロビクス、ピラティス、こども教室、カルチャー教室等多様な種目を網羅しています。</p>	

③スポーツ教室の設定数等を、優先利用枠の範囲内で設定しているか？

※「スポーツセンター業務の基準」で示す優先利用枠(平日1/3以下、土曜日1/6以下、日曜・祝祭日1/2以下)の範囲内で設定しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設定している	<input checked="" type="checkbox"/> 設定している
<input type="checkbox"/> 設定していない	<input type="checkbox"/> 設定していない
評価機関 記述	
<p><設定内容について記述して下さい。(100字以内)> 優先利用枠内(平日1/3以下、土曜日1/3以下、日曜・祝祭日1/2以下)の範囲内で教室事業を展開しています。 <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)></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>比較的団体利用の少ない時間帯を選び教室事業を設定しています。</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(教室チラシ)、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)></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>在勤、在学は申込はがきにて確認します。初心者かどうかはPCに登録された過去の参加者情報と申込者情報を照合して判断し、初心者が優先となるよう抽選を行っています。</p>	

(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> <p>施設独自の機関誌を発行し、施設情報を提供しております。 イベントのPRの際には、近隣施設への紙ベースでの掲載依頼や、子育て支援サービスのメール配信機能を活用させていただきました。反響の大きい広報よこはま(区版)には定期的に掲載しております。 ホームページ作成に関しては、初回利用前でもわかりやすく、日々利用している方にも最新情報が届けられるよう更新しております。 またTwitterを活用し広く情報を配信しております。 町内会の掲示板へも施設案内、事業案内等のチラシを配架しております。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(広報紙 港北スポーツセンターNEWS)、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・ホームページを定期的に更新するほか、ツイッターでリアルタイムの空き情報を発信しています。広報紙「港北スポーツセンターNEWS」を毎月発行し、館内で配布しています。また広報よこはま港北区版に定期的に掲載する他、近隣施設にパンフレットや教室案内を配架したり、子育て支援サービスのメール配信サービスに当施設の案内を掲載しています。 町内会掲示板にも当施設の施設案内、事業案内を配架しています。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>スタッフに対し「おはようございます」「こんにちは」等の挨拶を徹底して行わせます。 電話への対応は、3コール以内で対応するよう心がけております。 障がい者や高齢者への対応・サービスに関しては、障がいのある方が窓口を利用される際には配慮すべき事項を示した「公共サービス窓口における配慮マニュアル」を活用したハートフルな対応をしております。 また、近年英語話者の来館が増えているため、スムーズな受付案内サポートとして英文の各種案内を館内に配置しています。 混雑が予想される日は、予めスタッフの人数を増員し待ち時間が少なくなるようしております。 身だしなみに関しては、業務マナーチェックリストを活用し身だしなみの確認を行うようにしております。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「公共サービス窓口における配慮マニュアル」を全スタッフで回覧しています。回覧の確認はチェックリストで行っています。 また、独自で作成した業務マナーチェックリストを使ったマナーや身だしなみの点検を年数回、抜き打ちで実施しています。 そのほか窓口でのあいさつを徹底しています。</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>日々部屋別、時間帯別に利用人数を集計し月次、年間等で過去のデータと比較検討を行い、諸室ごとの稼働率等の分析結果を元に、広報活動に活かし、区報だけでなく地域情報誌への掲載も加え利用者拡大を図っています。 アンケートは、年度末とスポーツレクリエーションフェスティバル時に実施。 ご意見・苦情等は、窓口、館内設置のご意見箱、ホームページ等からいただいております。頂いたご意見を元に社内でも検討し改善策を公表しております。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>第一、第二体育館で、稼働率が90%以上、第三体育館でも80%以上の稼働率です。稼働率を100%に近づけ、利用実績を上げるため、各室の空き状況をツイッターで発信しています。 より多くの人に情報を発信し、利用実績を上げるため地域情報誌「ばど」に広告を掲載しています。</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)>

利用者の利便性を向上させるため、トレーニング室利用回数券、駐車場プリペイドカードの有効期限を年度末から全て2021年3月までに変更しています。利用環境の向上に関しては、更衣室内に空気清浄機を設置し心地よい環境を整えた他、夏場の体育室内の室温上昇を少しでも抑えるため7月～9月の間第一体育室に冷風機を2台、第二体育室に冷風機を1台設置し室温上昇を抑える取り組みをしています。

<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)>

利用団体の活動をサポートするため、掲示板以外にホームページでも利用団体を紹介するページを作成してはどうでしょうか。

アンケートの回収率を上げるため、アンケート用紙を窓口で配布することも検討してみてください。

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)>	
維持管理は年間計画を立てて実施していますが、「ゴキブリ発生時には害虫駆除を多めにやる」など、臨機応変に対応しています。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
トイレ・更衣室は汚れやすいので、清掃チェックリスト(清掃作業日報)を用いて一日数回清掃を実施しています。	

(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 checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p><(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>指定管理者所有の備品は数が少ないため1枚の備品台帳の中に集約しています。 備品台帳は年に一度更新しています。</p>	

②スポーツセンター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>備品台帳は、「整理番号、大分類、中分類、備品名称、メーカー、品番、保管場所、金額」の各項目が記載されており、目的の備品を簡単に探し出せるようになっています。</p>	

③利用者が直接使うスポーツセンターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>トレーニングマシンは、毎朝、スタッフが始業点検を行っています。また、トレーニング室故障リスト・引継ぎノートを作成しており、故障中の備品の「器具名」、「発注状況」、「現在の状況」、「修理予定日」、「備考」の各項目を担当者が確認しています。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input 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)>	
団体利用の入替え時にスタッフが各諸室を確認し、ゴミ等落ちていたら回収を行っています。 自動販売機横に設置してあるゴミ箱は、満杯にならないよう毎日回収しています。	

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>日常清掃は、毎日実施し、休館日を利用し定期清掃・ガラス清掃等を実施しております。 植栽管理は、最適な時期に、適切な作業方法樹木・草花の維持管理を行いました。外構の落ち葉掃きは、スタッフで行いました。 トイレ、洗面台等の水周りの清掃は、2時間毎に点検を行い実施しております。 スポーツ情報・地域情報のポスター・チラシ類は、一箇所に集約し見やすい掲示を心がけています。 飲み終わったペットボトルは、毎日夜に回収し一箇所にまとめています。さらに、自販機の業者とも年間の回収月を輪番で決めて補充や商品入替えなどで来館した時に回収していくようお願いしております。 また、各自動販売機業者に輪番でない時も声をかけて随時回収をお願いし清潔な状態を保つ努力をしております。また屋外の駐車場に設置してあるトイレも毎日チェックしております。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(年間維持管理計画)</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>トイレ、更衣室などの点検・清掃は、2時間おき(団体の入替時)に行っています。 スポーツ情報・地域情報などのパンフレット、ポスター・チラシは見やすいように談話室にまとめて設置しています。</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>体育室等諸室の「モップ掛け・掃除機かけ」などの清掃は、館内放送を使って利用者自身をお願いしています。終了10分前になると館内放送がかかるので、利用者は忘れずに清掃できます。なお掃除機の紙パックの交換は休館日に職員が実施しています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>トレーニングマシンの始業点検について、誰が担当しても同じように点検できるよう、点検個所のチェックリストを作成してはどうでしょうか。</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(事務室内)、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)>	
鍵使用時の持ち出しについては、鍵受領・返却確認表に、ネームプレートを貼り誰が使用しているか、すぐ把握出来るよう工夫しています。鍵の責任者は、所長です。	

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)>	
1日に3回(開館前、昼休み、閉館後)「巡回点検確認表」を、休館日には「休館時点検表」で施設内外を巡回し不審者、不審物の点検・確認を行っています。	

(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)>	
犯罪予防や施設不具合予防等は、「事故予防マニュアル」で点検・確認を行っています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
「危機管理研修」を全スタッフ対象に実施しています。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
年1回休館日を利用し、本社危機管理室社員が講師となり危機管理研修を実施しています。最近の危機管理情勢や他現場の事故事例等を組み入れた内容を提供しています。また、本社危機管理室から社内メールを活用して「危機管理だより」を不定期に情報発信しスタッフへの情報共有を図っています。欠席者へは、資料の回覧でフォローしています。	

(4) 事故対応業務

①AED(自動体外式除細動器)を設置しているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input 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)>	
受付横の机に1台設置してあります。	

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)> 資料(防災訓練報告書)、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)>	
年1回の避難訓練時に、地元港北消防署の指導でAED操作研修を実施しています。	

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)>	
本社専門スタッフが講師となり、外傷処理・エイド・危機管理等の研修を全スタッフ対象に、休館日に実施しています。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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(事務室内)、資料(危機管理体制図)、ヒアリング <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)> 危機管理体制図には、行政関連先から施設運営サポート先、警備会社、近隣の医療機関そして内部スタッフ先が不備なく網羅されています。なお、一部個人情報が含まれていることから、事務室内の金庫に保管してあります。スタッフ各自には連絡先一覧を配布し、迅速に連絡できるようにはなっています。危機管理責任者は、所長です。	

(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)> 「防災マニュアル」と「危機管理マニュアル」を作成しています。また、館内放送機器の横には、非常時に対応した館内放送用フローと伝達文言マニュアルが用意されています。	

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)> 毎年3月頃休館日を利用し、地元港北消防署の協力の下、避難訓練を実施しています。毎回スタッフの約8割が参加しています。また、自衛消防隊を編成しスタッフの任務も整理されています。常時46名ほどのスタッフが働いていることもあり、スタッフ用に災害時安全キットが用意されています。	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

事故発生時対応として、休館日・夜間等の犯罪時/盗難・破損時/口論・喧嘩時/傷病者発生時/不審物/不審者/火災の場合等々事象別に行動手順や連絡先を明記したフローチャートを作成しています。事象別に迅速かつ効果的な対応ができる環境は評価できます。当施設は、災害時に遺体安置所や一時帰宅困難者受け入れ施設となりますが、それらに対応した市主催の講習会へは、協力的に参加。災害救援ベンダーを2台設置しています。

<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)>

防犯対策は、やや手薄な感じがします。カラーボールやサスマタ、受付カウンター下に防犯ブザーの設置など検討されることをお勧めします。避難経路図は、玄関入り口やホールに掲示していますが、各部屋や廊下などにも掲示することをお勧めします。当館は、様々な年齢層の方々が利用されます。スタッフは分かっている方も初めての方などは、いざという時戸惑ってしまうことも想定されます。きめ細かい避難案内は重要かと思えます。

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 type="checkbox"/> 配置されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 配置されている <input type="checkbox"/> 配置されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(勤務予定表、WEB出退勤管理)、ヒアリング <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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 責任者や受付スタッフ、トレーニング室スタッフ、テニスコートスタッフをセクション別の勤務表で作成・管理しています。常時責任者も含め4～6名を配置。夜間は清掃担当者を含め5名の配置体制です。	

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 type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<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
評価機関 記述	
<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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 責任者や副責任者各1名、受付スタッフ5名、トレーニング室スタッフ3名、テニスコートスタッフ1名の配置体制をとっています。スタッフの採用に関しては、極力地域住民の方々を雇用するよう努力し、現在区民雇用比率8割を維持。地域人材の積極的な活用を図っています。	

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 type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<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
評価機関 記述	
<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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 現場業務日報(ディリーレポート)より確認できます。なお、平日の月曜日～金曜日は、7:30～9:00を基本時間外として開館。休館日は、第三月曜日を休館日とし、年末年始は、12月28日は17:00まで、1月4日は13:00から開館と協定書を上回る運営管理を行っています。	

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	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)> 談話室にあるマガジンラックに置いてあり、誰でもが、いつでも、自由に閲覧できるようになっています。	
<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 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	
<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)>	
港北スポーツセンター研修計画(平成30年度)を作成し実施しています。	

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(平成29年度事業報告書)、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)> 理念研修、コンプライアンス研修、個人情報保護研修、エイド研修、接客・マナー研修、危機管理研修:対象者は、全員 受付研修、事務研修、トレーニング研修:対象者は、各セクションスタッフ</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>一般的なマナー研修、個人情報研修等は全員行っています。トレーニング研修は、毎月本社が管理する類似施設に集まり専門的なトレーニング指導の研修を行っています。</p>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・資格取得奨励制度があり、勤務時間内で受講参加が可能となっており、交通費を含め会社が負担をしております。自己研磨のため各種研修会への参加も可能となっております。</p> <p>・トレーニング室スタッフは、他施設での勉強会に参加し、スキルアップ向上に努めております。</p> <p>・取得資格に応じ、昇給を行いスタッフのモチベーション維持にも繋がっております。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>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>研修会情報は、回覧したり、メール回覧で全員に伝わる仕組みはできています。研修受講は、勤務時間扱いとなっており、研修費用は、会社で全部又は一部負担をしています。交通費は、全額会社負担です。なお、アルバイトから正社員へ登用する人事制度が整備されています。資格取得による時給加算などへも反映し、スタッフのモチベーション向上へも繋げています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input 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(会議・講習会ファイル)、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)>	
研修会や勉強会で使用した資料は、「会議・講習会」ファイルに整理されています。研修資料は、その都度回覧していますが、「会議・講習会」ファイルは、全員がいつでも閲覧できるようキャビネットに保管されています。	

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)>	
「受付接客マニュアル」を作成し、研修時に活用しています。	

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>・外部の通信講座の受講、eラーニング(インターネットを用いた学習形態)の受講により職員の資質を向上させております。</p> <p>・情報共有に関しては、引継ぎノートを活用し全スタッフが同じ情報を共有しております。</p> <p>時と場所を選ばない自己啓発手段として、通信教育講座の受講も可能となっております。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(Web上○月度eラーニング受講について)、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>職場環境の配慮から、eラーニングや通信教育を導入しています。eラーニングは、本社より月1回研修テーマを配信。受講履歴は、本社が把握する仕組みになっています。社内外研修等に積極的に参加し資質向上に努めています。研修会等で得た情報は、職員用「引継ぎノート」、アルバイト用「受付・要望・伝言ノート」、トレーニング室専用「トレ室連絡ノート」等を活用し、情報共有の徹底化を図っています。</p>

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input 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)>	
「特定個人情報取扱マニュアル(規程編)」を整備しています。	

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)>	
プライバシーマークを取得している認定企業です。個人情報の取り扱いに関する総括責任者は、副所長です。総括管理責任者を事務室内に掲示し、他スタッフに対し周知しています。また、ホームページにも個人情報保護方針等の詳細が掲載されています。	

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)>	
毎年2月～3月頃、本社専門スタッフが講師となり全スタッフに対し、個人情報保護研修会テキストを用いて2時間程度研修会を実施しています。	

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)>	

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)>	
「港北スポーツセンター現場個人情報管理一覧」が作成されており、入手情報は記載物名称・保管場所・使用場所等にそれぞれ区分され、適切に収集・保管管理されています。	

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)>	
「定期教室のご案内」パンフレットやレンタルロッカー利用申請書、レンタル受付などに明記されています。	

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)> 現場確認(事務室内)、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)> 個人情報記載済み書類などは、鍵のかかるキャビネットに保管・管理されています。書類破棄の場合は、シュレッダーを利用し適切な処置を講じています。また、FAX送信時は、ダブルチェックを行い、離席時は、コンピューターにロックを掛ける習慣が浸透しています。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 当施設では、小口現金は持ち合わせていません。券売機の両替用のみしか用意していません。本社の経理システムで一元管理・運用されています。	

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 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(業務日誌)、ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 当日の経理責任者(所長又は副所長)と当日の出納担当者の役割分担が明確になっており、ダブルチェック機能が働いています。	

③当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(現場別原価実績表)、ヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 当施設に係る経理は、コードで区分しています。	

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)> 平成29年度経費ファイルより確認しました。	

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 checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務室内)、ヒアリング</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当施設では、通帳のみを保管・管理し、印鑑は、本社にて保管をしています。</p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費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)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・電力会社の変更をし電気料金の削減を行いました。 ・更衣室内のシャワーを節水タイプのシャワーヘッドに交換をし水道使用量の削減を行いました。 ・内部資料は、裏紙を使用しております。 ・スタッフが固定化されたセクションや業務の範疇にとらわれることなく柔軟に従事する、マルチジョブシステムを採用しております。 ・定期的な巡回点検による設備監視で不良箇所を発見、素早い対応をすることで、不要な修繕コストを削減しております。 ・第一体育室壁面の「ゴーヤ」を植え遮光・遮熱による省エネを行いました。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(施設内)、資料(応募時事業計画書、平成29年度事業報告書)、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>管理運営経費の中で削減可能な項目の洗い出しを行っています。例えば、電力会社を変更することによる電気料金の削減。更衣室の節水シャワーヘッドへの交換。トイレや更衣室の感知式照明への変更。教室外部指導員担当を内部スタッフが一部担当と謝金の削減を進めています。また、本社との連携による集中購買システムによる事務用品の安価購入や広告出稿料の半額削減などで着実に成果を上げています。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>事業計画書や報告書の素案は、セクション別担当者が作成する参画型を取っています。その後、所長・副所長、支店、本社が確認する仕組みが構築されています。券売機を導入。窓口での現金取り扱いを最小限にし、金銭取り扱いリスクを減らす業務改善に取り組んでいます。本社編成のセーフティーチームは、適正な労務管理(安全面や衛生面も含んだ労働環境)の状態を定期的に訪問・確認し、当施設を支援する体制は確立しています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>事業報告書の重点項目は、数値目標を設定していますが、他の項目でも定量的に設定する内容もあります。例えば、利用者アンケートの回収数や委託料・謝金などです。具体的数値目標は、次年度計画を立てる時の参考やスタッフの行動の方向性のヒントにもなります。帰宅時のノートPCは、キャビネットなどに一括保管・管理を。デスクトップPCには盗難防止用チェーンをお勧めします。</p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>横浜市主催のスポーツ・レクリエーションフェスティバルを当施設は、毎年11月に開催しております。幅広い市民を対象にした誰でも気軽に参加できるスポーツ・レクリエーション事業として開催しております。</p> <p>港北区主催の「ヨコアrikくんまつり」に出展をし施設のPR活動を行いました。</p> <p>区体協主催のタグラクビー教室への協力、ラクビーワールドカップ2019のPR活動の協力、東京2020のPR活動の協力を行いました。</p> <p>近隣小学校・中学校の職業体験、障がい者支援学級の就業体験、近隣専門学校の職場体験受け入れなど積極的に取り入れております。</p> <p>港北区さわやか普及委員会と連携をし、スポーツ振興策として、用具の貸出を行っております。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(ヨコアrikくんまつりチラシ、スポーツ・レクリエーション・フェスティバルチラシ)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>市の施策に対しては、市主催の「スポーツレクリエーションフェスティバル」を当施設でも協力・開催しています。「ヨコハマウォーキングポイント事業」のリーダーを設置。区主催の「ヨコアrikくんまつり」では出展し、輪投げや握力などの体力測定コーナーを設けたりなど積極的に事業協力に取り組んでいます。また、選挙のある年は、選挙会場としての提供・協力を努めています。</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>・夏期の熱中症予防のため、冷風機を導入し空調の利かない第一体育室、第二体育室に配備しました。</p> <p>・福祉団体と連携し定期的にパンの販売会を実施しております。</p> <p>・空き時間帯の通知サービスとして、Twitterを活用し施設の空き情報や混雑状況を配信しております。</p> <p>・PR・広報活動として、区報への掲載、地域情報誌への掲載、地元ケーブルテレビへの情報の投げかけ等を行い多くの区民に対し情報を伝達されるよう工夫し施設・事業の認知度を高めていきました。</p> <p>・使いやすい施設にするため、男女のトイレの一部を温水便座付の洋式トイレへ変更いたしました。また、更衣室内には、空気清浄機を設置しました。</p> <p>・横浜Fマリノスと連携をし親子・キッズのフットサル教室を開催しました。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(トイレ、更衣室、談話室)、ヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地域との結びつきとして、学校関係施設との係りを深めています。例えば、鴨居中、上の宮中、新田中、樽町中や鶴見養護学校、横浜リゾート&スポーツ専門学校等々の職業体験を積極的に受け入れ地元で根ざした連携を展開しています。快適施設の一環として男女トイレには、温水便座付き洋式トイレを、男女更衣室には空気清浄機を指定管理者負担で設置。利用団体向けに、有料・1カ月単位のレンタルロッカーが設置され好評です。</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>地元の地域ケアプラザや地区センター、社会福祉協議会等では、高齢者や子育て層の方々も利用者として集客しています。普段あまり交流のない公共施設とも連携すると、新たな利用者の創出に繋がると思われます。</p>

◆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) 職員の接遇	-	-
(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 その他
			実施していない	実施していない	
		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	
			非該当	非該当	
		(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) 公平な施設か	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) 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) 託児サービス	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	(1) 協定書等に基づく業務書の遂行	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	0
Ⅳ・緊急時対応	(1) 緊急時対応の準備	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
			レ チェックしていない	レ チェックしていない
		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 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
			レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない
	(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 設置している	レ 設置している
			レ 設置していない	レ 設置していない
		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 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
			レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない
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	
		レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	
④事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ 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		
(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	
		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？	<input checked="" type="checkbox"/> 配置されている <input type="checkbox"/> 配置されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 配置されている <input type="checkbox"/> 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？	<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 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	
		③協定書等のとおりが開館しているか？	<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 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	
		④事業計画書・事業報告書を公表しているか？	<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	
	(2) 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)	<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	
		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)	<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	
		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？	<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	
		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？	<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	
		(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？	<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
	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？		<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	
	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)		<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	
	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)		<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	
	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？		<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	
	⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？		<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	
	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？		<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	
	(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？	<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	
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	<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 <input type="checkbox"/> 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？	<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	
		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？	<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	
		⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	<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	
			不備の数	0	0
			不備の合計	0	0