

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市南スポーツセンター 評価シート

評価機関名：横浜市立大学CSRセンターLLP

平成29年11月

目次

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

評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域及び地域住民との連携	<ul style="list-style-type: none"> ○多世代にむけた72種のスポーツ教室の実施。 ○NPO法人横浜健指連や区体育協会との協働によるスポーツ教室の実施。 ○区民還元イベントの実施。 ○サークル情報の館内掲示。 ○さわやかスポーツ普及委員会の事業への協力。 ○区福祉保健課と連携したウォーキング事業の実施。 ○区こども家庭支援課と連携した保育士研修の実施。 ○スポーツ指導者としての地域人材の育成。 ○競技団体等の大会利用者に対する円滑な大会運営の協力。 ○中学校職業体験、インターンシップ等の受け入れ。 ○区福祉保健センター主催事業への協力。 ○区民利用施設連携事業「まるごとみなみ交流会」に参加し、情報共有及び連携事業の実施。 ○子育て家庭支援サイト「ハマハグ」への登録 ○地域ボランティアと協働による託児サービスの実施。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 地域及び地域住民との情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スポーツレクリエーションフェスティバルにおいて、スポーツ用品メーカーとの協働によるかけっこ教室や全プログラムの無料開放などにより、延べ1157名が参加した点(平成29年9月23日)。 ・ウォーキング講座の運動指導において、職員が講習会講師を務め、232名の参加者を動員した点(平成28年度)。 ・「まるごとみなみ施設交流会」の19施設参加によるスタンプリーイベントにて、景品交換所として参加して地域交流に貢献した点(平成29年11月2日より約4ヶ月間)。 <p>(2) 地域及び地域住民との連携全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・派遣事業の一環として、老人クラブ連合会にて職員が姿勢改善指導やロコモ予防などの講師を務め、高齢者の健康増進に貢献した点。
II ・ 利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> ○お客様アンケートの分析による改善。 ○HP、館内でご意見を聴取できるスペースを設置し、改善方法や回答を速やかに返信または掲示。 ○四半期ごとチラシの作成および、広報よこはま南区版、新聞折込を活用した広報の実施。 ○地下鉄弘明寺駅・蒔田駅における広告の掲出。 ○区イベントで施設PRうちわ及び教室チラシの配布。 ○HPやツイッターを活用したこまめな情報発信。 ○インターネットによるスポーツ教室の申込およびクレジット決済。 ○接遇基本マニュアル及びコンシェルジュマニュアルに基づき、職員研修の実施。 ○タブレット端末による利用案内のほか、サービス介助士取得職員配置により「介助技術」の向上。 ○お客様のご意見は施設職員その他、所長会で情報共有。 ○地区センター・地域ケアプラザと連携し、施設の運営に関する情報の共有。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 利用者アンケート等の実施・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケート回収ボックスが1階ロビー、2階廊下、トレーニング室の3カ所に設置され回収率を高める工夫をしている点。 (6) スポーツ教室事業 ・幅広い年齢層を対象とした72教室が設けられ、多様な種目を網羅しており、同種目の中にもさらに運動強度や目的を異にする教室が設けられている点。 (7) 広報・PR活動 ・スマートフォン対応のホームページを開設し、Twitterにより毎日情報発信している点。 (9) 利用者サービスに関する分析・対応 ・利用統計システムを活用し、毎月、達成率と前年度比の数値を全職員で情報共有している点。 (10) 利用者サービスの向上全般(その他) ・館内表示がピクトサインと日英中韓と多言語対応になっており、さらに英語で利用法・注意等が掲示されている点。 <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・託児サービスの利用拡大に取り組むとよい。
III ・ 施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ○開館前、開館中、閉館時に6回以上の清掃を実施。 ○一日1回以上、建物周囲のゴミ拾いの実施。 ○チェックリストを用い、実施漏れのないよう館内の点検や清掃を実施。 ○利用者に、モップ掛け等の協力及びゴミの持ち帰りの依頼掲示。 ○月に1回、専門業者による定期清掃の実施及びその際の職員による立会、確認と、大岡健康プラザ全体での情報共有。 ○横浜市より指針が示されたレジオネラ症対策への対応としてシャワーヘッドの交換。 ○年2回専門の植栽業者による刈り込みなどの実施。 ○設備、機器破損等については、協力会社による保全コールセンターで365日対応できる体制。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 協定書等に基づく業務の遂行</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内の清掃を6回/日又、館外の清掃を1回/日実施している点。 (2) 備品管理業務 ・開館前と閉館時にトレーニング器具各1点づつ視・触診等の安全性に関わる損傷の有無を確認している点。 (4) 利用者視点での維持管理 ・衛生面でレジオネラ症対策でシャワーヘッド(15個)の交換を定期的実施している点。 (5) 施設・設備の維持管理全般(その他) ・各種管理業務を一括して管理業者に業務委託しています。保全コールセンターが365日対応できる体制を取っている点。 ・専門業者による「防火対象物点検」を実施している点。

	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>○非常時に備えた緊急時マニュアルの作成。 ○夜間等職員不在時についても万全を期すため、専門業者による機械警備の導入。 ○職員がマスターキーを持ち帰ることを禁止するような鍵の厳重な保管・管理。 ○定期的な施設内の巡回、防犯カメラの随時確認による防犯活動及び防犯カメラの録画機能の付設。 ○職員全員による心肺蘇生法及びAED操作研修の実施。 ○横浜市消防局から応急手当普及員の認定を受けた職員の配置。 ○東海地震予知情報発令時を想定した参集訓練及び火災等の発生時を想定した避難訓練の実施。 ○消防法に規定する防火対象物点検の実施。 ○消防計画の策定及び自衛消防組織の作成。</p>	<p>【評価できると感じられる点】 (3) 事故防止業務 ・体育協会(16施設)からの「苦情・要望・事故発生対応報告」をヒヤリハット集として研修教材としている点。 (4) 事故対応業務 ・「AED」の動作確認(含むバッテリーチェック)を毎日実施している点。 ・各体育室やトレーニング室には「緊急避難経路図」(現在位置も記入)が掲示されている点。 (5) 防災業務 ・「大岡健康プラザ防災訓練実施計画」に従って3築合同で「避難誘導訓練」等を大岡消防署の指導のもと連携して実施した点。 (6) 緊急時対応全般(その他) ・高齢者や体の不自由な利用者が安心して利用できるよう、サービス介助士の資格を所長が取得している点。 【提案事項】 ・会議の議事録や報告書の記録はありますが記録の中に当日使用した資料や写真を入れ又、反省点や次回へのアクション項目も入れておくと次回への見直しに繋がり、継続的改善(PCDA)になる。</p>
V ・ 組織運営及び体制	<p>○市体協総務課による年間研修計画に則り、内外への研修に指定管理者の負担で参加。○外部機関と契約し、ビジネススキルの向上を目的とした研修を、職歴に合わせて受講。○健康運動指導士、応急手当普及員、体育施設管理士、サービス介助士の有資格者の配置および、その取得に要する費用を指定管理者の負担で実施。 ○体育協会内での集合研修は、受講者からの資料回覧やOJTの実施によりスキルの共有。 ○MBO制度の導入による職員の意識の向上。 ○ノートによる業務引き継ぎ、回覧による情報の共有。 ○イントラネットの導入により、協会職員全体の速やかな情報共有。 ○PMSを取得し、その規定に則った個人情報の取扱と、全職員に対し、年1回の研修を実施。 ○照明の間引き点灯やトイレの自動洗浄の導入による節電、節水の実施。 ○計画の策定及び点検の実施による修繕費の低減。 ○消耗品等の一括購入による経費削減。</p>	<p>【評価できると感じられる点】 (1) 業務の体制 ・「業務の基準」に定める12月28日から1月4日までの8日間の休館日を、12月30日から1月3日までの5日間とし、3日間の営業日拡大を実施している点。 (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組 ・個人別「目標共有シート」を用いることで、被評価者自身の持続的成長を促している点。 (3) 個人情報保護・守秘義務 ・個人情報保護マネジメントシステムを指定管理者が運用しており、それに準拠する各種のマニュアルが整備され運用されている点。 (4) 経理業務 ・光水熱費に関して、利用者人数、一人あたり利用料金、一人あたり利用量について、年度別に算出している点。 【提案事項】 ・通帳と印鑑はそれぞれ別々に保管することが望ましい。 ・スタッフと職員の研修参加記録は一本化することが望ましい。</p>
VI ・ その他	<p>○リハビリグループ「スポリハみなみ」活動協力。 ○南区の運営方針に沿ったスポーツ振興を実施している。 ○濱ともカードの協賛店として登録し高齢者の健康増進を推進。 ○ウォーキング・ランニングステーションとしての利用提供の他、ウォーキングポイント事業協力として、歩数計受付窓口とリーダーを設置。 ○総合型地域スポーツクラブ弘明寺くらぶの事業に協力している。 ○20種類の当日受付教室を対象とし、「横浜健康スタンプラリー」に協力。 ○指定運動療法施設、運動型健康増進施設認定スポーツ施設として、横浜スポーツ医会と協力した無料のスポーツ医事相談を実施。 ○姿勢診断プログラムの開発により、姿勢の測定と分析を実施。 ○日本公共スポーツ施策推進協議会主催「ボトムアップ提案」において、タブレット端末を用いたサービスの取組が最優秀賞として表彰される。</p>	<p>【評価できると感じられる点】 ・館内にウォーキングマップの提示や地図の配布を行い、ウォーキングを奨励している点。 ・「横浜ウォーキングポイント」事業に歩数計の申請受付と配布・配送業務を行う形で協力した点(本年度実績は56人に配布)。 ・指定運動療法施設、運動型健康増進施設の認定を受けた点。 ・横浜スポーツ医会との連携により、スポーツ医事相談を実施し(平成28年2月3日、3月3日)、内科や整形外科の相談に対応した点。 ・姿勢診断プログラムを本部と業者が共同開発し、姿勢状況の測定分析結果とともに症状別に有効なストレッチが表示されるように改善した点。また実際にプログラムを活用して姿勢診断と姿勢改善ストレッチの教室を実施している点。 【提案事項】 ・最優秀グランプリを受賞した、タブレット端末を活用した新たなお客様対応の取組を、積極的に実行、展開し、PRするとよい。</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>○多世代の区民ニーズを考慮し72種のスポーツ教室を開催。一部プログラムはNPO法人横浜健指連や南区体育協会と協働で企画しています。</p> <p>○区民還元イベントのスポーツレクリエーションフェスティバルは、教室の無料体験や横浜市出身のオリンピック吉田孝久さんを招き走り方レッスンを行いました。</p> <p>○館内に区内スポーツ団体の活動情報専用スペースを設け、活動の活性化・仲間作りを支援しています。</p> <p>○ヨコハマさわやかスポーツ用具の無料貸し出しやイベントで種目指導をしました。</p> <p>○福祉保健課主催「ウォーキング講座」の運動指導や地域でのウォーキング事業活性化につながる企画運営研修の講師を務めました。また、幼児期からの体力づくり事業として保育園への運動指導や保育士研修の講師を務めました。</p> <p>○横浜市健康体力づくりインストラクター養成講座の受講生の実習を受け入れて、スポーツの地域指導者の育成に協力しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「平成29年度教室指導者一覧表」「講習会指導兼実施報告書」「サークルポスター掲示について」</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・スポーツレクリエーションフェスティバルにおいて、スポーツ用品メーカーとの協働によるかけっこ教室や全プログラムの無料開放などにより、1157名が参加した点(H29年9月23日)。 ・ウォーキング講座の運動指導において、職員が講習会講師を務め、232名の参加者を動員した点(平成28年度)。 ・職員3名が保育士50人に対して幼児期からの体力づくりについて講師を務めた点(H29年7月5日)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><区、区体育協会等の関係機関及びスポーツセンター利用団体、自治会町内会等の地域団体や地域住民との交流・連携に関する取組の内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>○南区福祉保健課主催「南なんデー」において、会場としての協力のほか、南区さわやかスポーツ普及委員会と協力してヨコハマさわやかスポーツ体験ブースを運営しました。</p> <p>○区民大会のサポートとして、事前打ち合わせ、備品等の前日準備のほか当日は大会利用者の入館時間を早めて運営の円滑化を図っています。</p> <p>○近隣中学校の職業体験の受入を実施し(4校17人)、南区内の学校教育に貢献しています。</p> <p>○大岡第2町内会催事会場としてピロティを開放しました。</p> <p>○南区体育協会主催「スポーツフェスタ」開催にあたり、必要な用具の貸出を行いました。</p> <p>○「まるごとみなみ施設交流会」に参加し、区内施設との連携と情報交換を行っています。</p> <p>○多目的トイレにおむつ替えシートを設置、区内子育て支援機関の紹介を館内掲示して地域の子育て家庭を応援しています。託児サービスは、区内子育て支援団体「保育ボランティアみなみ」と協力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>資料「南なんデー」「まるごとみなみ」等のチラシ、「中学校職業訓練の実施記録と感想文」、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>・区民大会において、事前打合せ、備品等の事前準備を行い、大会当日は8時半に開館して区民大会に協力している点。・「まるごとみなみ施設交流会」の19施設参加によるスタンプラリーイベントにて、景品交換所として参加して地域交流に貢献した点(H29年11月2日より約4ヶ月間)。・南区福祉保健課主催の「南なんデー」において、全館貸切、トレーニング室の無料開放、スポーツ体験ブースの運営等の協力をした点。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・中学校の職業体験(受付、教室参加、片付け、用具の清掃など)を受け入れ、地域住民との交流・連携を行った点。 ・近隣町内会や南センターに職員を派遣して「美と健康講座」や「ペタンクの講習」を開催し、地域連携を図った点。 ・派遣事業の一環として、老人クラブ連合会にて職員が姿勢改善指導やロコモ予防などの講師を務め、高齢者の健康増進に貢献した点。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者アンケート等の実施・対応

① サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 毎年四半期毎に利用者アンケートを実施し、平成29年度第2四半期(7-9月)は200枚配布、152枚回収。その他「南まつりアンケート」を実施(平成29年7月22日、23日)し200枚配布、182枚回収。	
<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)> ・利用者アンケートを四半期毎に実施している点。また、利用者アンケートの集計時には、各教室で職員による声かけ、インストラクターへの声かけ依頼、手配りを行い、回収率の向上を図っている点。 ・アンケート回収ボックスは、1階ロビー、2階廊下、トレーニング室の3カ所に設置され、横浜市体育協会のイメージキャラクターのイラストが掲示され、より多くの利用者の目を引き回収率を高めるよう工夫している点。	

② 利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館内掲示「利用者満足度調査結果・ご意見および回答(平成29年7月～9月)」、ヒアリング	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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「区別ミーティング議事録(平成29年7月18日)」、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)> ・アンケート結果を全スタッフで回覧し、共有している点。(例えば、平成29年度第1四半期(4-6月)の利用者満足度は89パーセントと高かったが、清掃状況の満足度が低かったため清掃を行うよう注意事項を伝達している。)	

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(「H29年度第2四半期利用者満足度評価結果、ご意見および回答」の掲示、HP)、ヒアリング <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・アンケート結果を館内掲示およびホームページの2媒体に公表している点。	

(2) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している
<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある	<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<p><一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・ご意見ダイヤルの利用方法は、カラー印刷でラミネート化され、利用者の目を引くよう、1階ロビーのご意見箱の後ろに掲示している点。</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>ご意見箱は、1階ロビーおよび2階廊下に記入用紙とともに記入台の上に設置している。ホームページでもメールによる問い合わせを受け付けている。</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>・ご意見箱の「お客様の声とその回答」を、1階のご意見箱の背面にある掲示板に掲示している点。 ・ご意見箱には、横浜市体育協会のキャラクターのイラストと共に、カラーでラミネート化された「お願い 本施設のよりよい運営のために皆様の声をお寄せください」というメッセージが掲示され、より多くの利用者の投稿を促すよう配慮している点。また、1階と2階の2カ所にご意見箱を設置している点。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認「ご意見 ご要望のゆくえ」のフロー図の館内掲示、ヒアリング</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・苦情内容をスタッフが受け付け、スタッフミーティングにより検討・対応を行い、対応状況・結果をお知らせする、という苦情解決の仕組みを明示するフロー図を作成している点。</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)></p> <p>ご意見箱の後ろの掲示板に「ご意見 ご要望のゆくえ」のフロー図(A3版ラミネート資料)を掲示している。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「ご意見 ご要望のゆくえ」のフロー図(A3版ラミネート資料)には、「10日以内にご回答します」と黄色でハイライトされた一文が明記されている点。</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・利用者から直接口頭で、またはメールにより受けた意見や質問を、「お客様の声」という情報記録簿にまとめて管理している点。</p> <p>・イントラネットにより、利用者から寄せられた苦情の情報を横浜市体育協会全体で共有化している点。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「お客様の声」ファイル、「苦情要望事故発生対応報告(9月)」、ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「お客様の声」という情報記録簿に対応を記載し、職員全員で回覧している点。対応事例として、「体育館の冷房が寒かった」という苦情に対して教室の先生に伝え、空調を切った(平成29年10月11日)。</p> <p>・苦情要望事故発生対応について、毎月の協会本部の会議にて、他館の苦情対応と合わせて情報共有している点。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(「お客様の声」の館内掲示)、ヒアリング <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・1つの「お客様の声」に対してA4版1枚(カラー印刷)の回答を提示している。 ・「お客様の声」とその回答について、実施結果の写真と合わせて掲示板に掲示している点。 	

(3)公正かつ公平な施設利用

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「職員研修ファイル」、「人権研修資料-LGBTのお客様に対応する」、「H28年度勤務表」 <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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・全員対象の人権研修を年2回実施している点。(1回目はLGBT(平成29年2月20日)、2回目はノーマライゼーション(平成29年6月19日)) ・人権研修時には参加者がディスカッションを実施し、研修報告書を全員で回覧して理解を深めている点。 	

(4) 利用者支援業務(トレーニング室)

①初回利用時に健康調査の問診を行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「トレーニング室利用者調査書および調査書ファイル」、ヒアリング <行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・問診票「トレーニング室利用者調査書」には、個人情報保護取扱いの注意書きがあり、既往症の有無、怪我、服薬、喫煙習慣などを具体的なチェック項目が印刷されており、利用者が回答しやすいよう配慮されている点。</p>	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認「トレーニング室利用のご案内」の掲示とリーフレット、資料「トレーニング室運営マニュアル」 <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>・英語のラミネート版の案内や、カラー写真付きの利用案内のファイル(B4版)を使って、利用者に視覚的に説明している点。 ・初めての利用者が安心してインストラクターに指導を受けられるよう、トレーニング室利用者対象にストレッチタイムを1日2回(平日のみ)実施している点。 ・トレーニング室運営マニュアル(アシスタント指導員用)により、トレーニング室の運営・指導方法がマニュアル化されている点。</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「保育の記録」、「平成29年度冬期教室事前受付リーフレット」、ヒアリング <行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「保育の記録」に、子供の人数、時間、保育協力者人数、保育児の様子、気づいたことを記載して情報共有している点。 ・2つの事前受付教室において、託児サービスを提供している点。</p>	

(6) スポーツ教室事業

①スポーツ教室事業の対象者は、各年齢層を網羅しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している	<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している
<input type="checkbox"/> 網羅していない	<input type="checkbox"/> 網羅していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「教室事業一覧(H29年度)」「平成29年度事前受付教室のご案内」、ヒアリング</p> <p><網羅していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・2-3歳児と保護者、幼児(年中・年長)、小学生(体の成長に合わせて、低学年と高学年別)、16歳以上、40歳以上、50歳以上、55歳以上、60歳以上、65歳以上の、幅広い年齢層を対象とした72種の教室が設けられている点。</p>	

②スポーツ教室事業は多様な種目を網羅しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している	<input checked="" type="checkbox"/> 網羅している
<input type="checkbox"/> 網羅していない	<input type="checkbox"/> 網羅していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「教室事業一覧(H29年度)」「平成29年度事前受付教室のご案内」、ヒアリング</p> <p><網羅していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・多様な種目を網羅しており、同種目の中にもさらに運動強度や目的を異にする教室が設けられている点。(例えば、エアロビクスの当日受付教室は4教室あり、初心者向け、中級者向け、最も運動量が多いなどの教室の内容紹介と合わせ、運動強度の目安がマークで表示されている。)</p>	

③スポーツ教室の設定数等を、優先利用枠の範囲内で設定しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設定している	<input checked="" type="checkbox"/> 設定している
<input type="checkbox"/> 設定していない	<input type="checkbox"/> 設定していない
評価機関 記述	
<p><設定内容について記述して下さい。(100字以内)></p> <p>資料「平成29年度南スケジュール表」「スポーツ教室事業週間スケジュール表」、ヒアリング</p> <p><設定していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・平日1/3以下、土曜1/6以下、日祝 ゼロで設定していることを確認した。 ・社会人の利用が多いバスケットボールは夜に設定したり、親子対象の教室は子どもが通いやすい午前中に設定するなど、稼働率を高める教室設定としている。</p>	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「冬期教室参加申込方法の注意事項の記載」、教室申込用紙、ヒアリング <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>・自動抽選システムを導入し、市内・初回申込者であること等を優先項目として、機械的に公平に抽選を行っている点。</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>○定期教室の申込期間に併せて広報よこはま南区版に掲載する他、新聞折込チラシを実施し、約4万世帯へ配布しています。当日受付教室のチラシは、四半期毎に約4000枚を配布しています。</p> <p>○施設PR広告として、区のイベント(南まつり、南なんデー)等でうちわを配布しています。また、地下鉄弘明寺駅及び蒔田駅に広告を設置しています。</p> <p>○有料広告の効果測定として、お客様アンケートに利用のきっかけになった広報をたずねています。</p> <p>○ホームページはスマートフォン対応です。個人利用や駐車場の混雑状況のタイムリーな情報発信のほか、Twitterを開設し、イベント等のお知らせを行っています。教室応募はインターネット申込のシステム構築し、クレジット決済を可能にするなど、市民への周知及び利便を図っています。</p> <p>○納涼会のイベントでは、タウン誌や新聞社へのプレスリリースを行い、集客を図っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>HP(ブログ、Twitter画面)、資料「チラシ配布実績表(H29年7月30日)」、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・新聞折り込みチラシについて地区別に枚数を集計し定期的に配布している点(毎3万7000部)。四半期毎に教室案内を配布している点(約4000部) ・ホームページで体育室の空き状況を毎朝更新して公表している点。 ・スマートフォン対応のホームページを開設し、Twitterにより毎日情報発信している点。

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>○当協会接遇基本マニュアルやスポーツセンターコンシェルジュマニュアルを整備し、接遇トレーナーによるマニュアルに基づいた全従業員対象の研修を実施しています。</p> <p>○ユニフォーム及び名札(裏面に運営方針記載)を着用し、身だしなみの向上に努めています。</p> <p>○「耳マーク」を取得するなど、ユニバーサルデザインを推進しています。筆談具、老眼鏡を用意するほか、外国人のお客様には、タブレット端末による説明を行っています。また、サービス介助士(所長)をトレーナーとして障がいのある方や高齢者への「介助技術の向上」を研修しています。</p> <p>○トレーニング室の初回利用者には、安全利用のためにタブレット端末や専用のご案内ファイルを用いて視覚的にわかりやすい説明に工夫しています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者に対して、タブレット端末や写真付きのファイルB4版、英語版リーフレット等を用いて明快に説明している点。 ・接遇研修を全スタッフに実施(H29年6月19日)し、その際、ケーススタディ、テストを実施して理解を深めている点。 ・トレーニングルーム入口にウェルカムボードを設置し、スタッフが毎日手書きでメッセージやワンポイントアドバイスを書き込み、情報伝達を工夫している点。

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>○日計データをもとに、月次・四半期・年次で区役所に遅延なく報告書しています。また、毎月、協会本部と月次執行会議で状況分析を行い経営改善を図っています。</p> <p>○「お客様の声」ボックスの常設や、四半期毎にお客様アンケートを実施することで、課題抽出や改善策を講じています。また、その回答をロビーに掲示しています。</p> <p>○お客様からの意見は、職員ミーティング等で情報共有する他、所長会にて他施設と内容の共有を図っています。また、回答内容は毎月、区に報告しています。</p> <p>○「お問合せメール」でお客様からの意見・要望を聴取し、営業時間外でも問い合わせが受けられる環境を整えています。</p> <p>○大岡健康プラザ全体にかかわる事故・事案は、大岡地区センターや大岡地域ケアプラザに情報共有しています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・利用統計システムを活用し、毎月、達成率と前年度比の数値を全職員で情報共有している。 ・協会本部と月次執行会議で状況分析を行い、指定管理者の他の施設と比較分析しながら、情報共有と経営改善を図っている点。

(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)>

・トレーニング室に小型冷蔵庫が設置され、利用者が自由に飲料を保冷できる点。・外国人利用者のために館内表示が日英中韓の多言語対応になっており、さらに英語で利用法・注意・お願い等が掲示されている点。また看板にはピクトサインが表示され、ユニバーサルデザインとなっている点。・配布チラシはサークル・イベント等のコーナーにより区分されクリアポケットを利用して入れ替えがしやすいよう工夫されている点。

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

・平成28年度の託児事業収入実績は予算達成率34%であり、託児事業収入の予算達成率の向上のため、アンケートやヒアリング等による託児サービスのニーズの調査やホームページでのPRにより、託児サービスの利用拡大を図るとよい。

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・建物・設備の管理は総合管理会社に委託しているが、建物・設備の定期的点検時には終了後、職員が点検し、その情報を大岡健康プラザで共有している点。 ・日常点検チェックシートに基づいて、点検項目と回数、ルート等を定め、職員が1日6回以上視・触診等を行い、点検を実施している点。	

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)> ・日常点検チェックシートに基づき、開館前、開館中、閉館時に館内の清掃状況の点検を毎日6回以上又、館外の清掃を毎日1回実施している点。・トイレは臭気が染みつきやすくなっていますが芳香剤を使用して臭気をなくし、利用客にとってトイレを使いやすくしている点。・トイレに「点検・清掃確認表」が掲示され、確実に清掃が実施できる工夫されている点。	

(2) 備品管理業務

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

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

②スポーツセンター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「物品管理簿」(2017.08.25)の中の高額備品5点を抽出し、整理番号と物品を照合して備品管理シールが貼付されていることを現物確認した点。</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>・毎朝8時30分に体育室及び研修室を「日常点検チェックシート」で又、閉館時に「トレーニング器具日常点検・業務確認チェックリスト」で各種部品1点ずつ、チェックシートに基づき安全性に関わる損傷の有無を確認している点。</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)>	

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)>	
・利用者に、使用后モップ掛け等のご協力とゴミの持ち帰りを掲示依頼している点。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>○日常清掃はチェックリストを用いて、開館前、開館中、閉館時に6回以上点検しています。お客様へのモップ掛け・ゴミの持ち帰りにご協力いただいています。屋外については、一日1回以上、建物周囲のゴミ拾いを実施しています。</p> <p>○床ワックス塗布や高所清掃などの専門性を要する清掃は、設備協力会社による定期清掃を行っています。終了後に職員が点検し、清掃・点検に関する情報を大岡健康プラザで共有しています。</p> <p>○衛生面では、横浜市より指針が示されたレジオネラ症対策にシャワーヘッドの交換等の対応しています。また、省エネにもつながる空調機清掃は毎月フィルターを清掃しています。</p> <p>○年2回専門の植栽業者による刈り込みなどを実施しています。</p> <p>○設備、機器の破損などで職員での対応が困難なものは、設備協力会社による保全コールセンターで365日対応できる体制を整えています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>・資料「日常点検チェックシート」「定期清掃業務作業完了報告書」・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>・衛生面ではレジオネラ症対策でシャワーヘッド(15個)の交換を定期的に行っている点。・省エネ面では空調機のフィルター清掃を毎月行っている点。・床ワックス塗布や高所清掃などの専門性を要する清掃は専門業者に依頼し、定期的に行っている。この清掃・点検に関する情報を大岡プラザ運営委員会(大岡地区センター、大岡地域ケアプラザ、南スポーツセンター)会議で共有している点。</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>・「建物保守」、「環境衛生」、「清掃」、「警備」そして「機械」の各管理業務を一括設備業者に業務委託しているので緊急時の連絡先の対応は1ヶ所で済み又、保全コールセンターで365日対応できる体制なので職員にとって安全や信頼が得られている点。</p> <p>・専門業者による「防火対象物点検」(1階事務所・スポーツ練習場、2階スポーツ練習場)(H29.7.31)を実施した点。</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 checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・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、「南スポーツセンター災害対応マニュアル」(H29.4.1)が作成され、活用されている点。</p>	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

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

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input 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(事務所内掲示板下にカギボックス)、資料「カギ台帳」 <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>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・毎日9時～2時間毎(9・11・13・15・17・19・21時)の時間帯で、設備の点検・安全性(AED、各種器具等)、防火、防犯、清掃状況等を兼ねて7回巡回・点検を実施している。結果は「日常点検チェックシート」に記録している点。 ・施設内に防犯カメラ(録画機能付き)16台設置している点。</p>	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<p><一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・毎朝8時30分に体育室及び研修室を「日常点検チェックシート」で又、閉館時に「トレーニング器具日常点検・業務確認チェックリスト」で施設・設備の安全性に関わる損傷の有無を確認している点。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>・資料「苦情・要望・事故発生対応報告(毎月)」。対象:全ての職員(H29.6.19)</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>・横浜市体育協会(16施設)からの「苦情・要望・事故発生対応報告(毎月)」(ヒヤリハット集)を事故防止策の研修教材として実施している点。</p>	

(4) 事故対応業務

①AED(自動体外式除細動器)を設置しているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <ul style="list-style-type: none"> ・正面玄関と駐車場からの入口に「AED」ポスターを掲示し、「AED」を利用者が目立つ正面玄関を入ったところに設置してある点。 ・「AED」の動作確認(含むバッテリーチェック)を毎日実施(管理運営業務日報H29.8.1)している点。 	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない <input type="checkbox"/> AEDを設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない <input type="checkbox"/> AEDを設置していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> <ul style="list-style-type: none"> ・資料(「安全管理簿」(AED操作研修))。全ての職員(H29.6.19) <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)> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市消防局から「応急手当普及員」の認定を受けた職員が4名いる点。 ・職員全員による人形を使って、心肺蘇生法及びAED救急法の実施訓練(H29.6.29)を行って効果を高めるよう工夫している点。 	

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)> <ul style="list-style-type: none"> ・資料:横浜市体育協会の「事故事例紹介」。全ての職員(H29.6.19) <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)> <ul style="list-style-type: none"> ・人形を使った心肺蘇生法及びAED救急法の実施訓練(H29.6.29)を職員全員が行って効果を高めるよう工夫している点。 	

④事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・現場確認(事務所内に掲示) <体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・各体育室やトレーニング室には「緊急避難経路図」(現在位置も記入)が掲示され、利用者の安全・安心になっている点。 ・事務所内に「自衛消防組織図」および「緊急時連絡体制について」がカラーのフローチャートによりわかりやすく明示されている点。 ・機械室などの電話横に、防災センター連絡要領が見やすく設置されており、緊急時対応がなされている点。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・横浜市体育協会災害対応マニュアルを基に、地区の事情を踏まえ、「横浜市南スポーツセンター災害対応マニュアル」(H29.4.1)を作成している点。	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・「大岡健康プラザ防災訓練実施計画」に従って大岡地区センター、大岡地域ケアプラザ、南スポーツセンター合同で「避難誘導訓練」、「消火栓ポンプの扱い」、「消火器取扱い」等を大岡消防署の3名の署員の指導のもと、当日出勤職員21名と連携して(H29.2.20)実施した点。 ・東海地震予知情報発令時を想定した体育協会防災参集訓練(H29.9.1)を実施した点。	

(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)>

- ・大岡健康プラザ(3館合築(地区センター、地域ケアプラザ、スポーツセンター)は施設・設備の維持管理や緊急時対応についてお互いの情報を共有し、連携しあって管理運営しています。「大岡健康プラザ運営会議」の幹事役として南スポーツセンターの所長が務めている点。
- ・高齢者や体の不自由な利用者が安心して利用できるよう、サービス介助士の資格を所長が取得している点。

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

- ・会議の議事録や報告書の記録はありますが記録の中に当日使用した資料や写真を入れ又、反省点や次回へのアクション項目も入れると次回への見直しに繋がるとともに、継続的改善(PDCA)になる。

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①スポーツセンターの開館時間中は、常時1名の責任者が配置されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 配置されている	<input checked="" type="checkbox"/> 配置されている
<input type="checkbox"/> 配置されていない	<input type="checkbox"/> 配置されていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「平成29年度勤務表」およびヒアリング</p> <p><配置されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・平日の多客時には責任者である職員以外にも職員が配置され、バックアップ体制が確立している点。</p>	

②協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

※訪問調査当日の職員の出勤状況と訪問日以外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>・受付、トレーニング室、サポートそれぞれの業務に合わせたスタッフのシフトが組まれている点。</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>・「業務の基準」に定める12月28日から1月4日までの8日間の休館日を、12月30日から1月3日までの5日間とし、3日間の営業日拡大を実施している点。</p>	

④事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)> ・受付後方に「閲覧の際はお声がけ下さい」の旨の掲示がある。また、ホームページにも同様の案内が示されている。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・全員対象のスタッフ研修に関しては、参加しやすいよう休館日に設定している点。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「研修記録(H29.6.19およびH29.2.2)」 「業務日報(職員)」およびヒアリング</p> <p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 全スタッフ対象:①心肺蘇生・AED操作研修、②ノーマラーゼーション研修、③人権研修、④個人情報保護研修、⑤公共サービス従事者研修、⑥接遇研修、その他:⑦インストラクター研修、⑧マネジメント研修</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>○当協会総務課が年間研修計画を定め、内外への研修へ職員を公費で参加させています。施設内研修は年間計画を定め、実施しています。本部集合研修の場合は、施設の勤務シフトに負担のないよう1か月以上前にウェブ上で通知されています。</p> <p>○職員のビジネススキル向上を目的とした研修は、当協会本部が外部機関と契約し、職歴に合わせて選択する仕組みとなっています。</p> <p>○健康運動指導士、応急手当普及員、体育施設管理士、サービス介助士等の、有資格者の職員を配置しています。必要な資格の取得、外部研修の受講に関する費用及びその交通費を当協会が負担し、職員が参加しやすい環境を作っています。</p> <p>○集合研修時の資料等の回覧またはOJTの実施により、必要な職員への周知を図り、資質向上に努めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「外部研修報告書」、「南SC職員研修報告書(H29.6.19)」およびヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・外部機関のセミナーを含む研修案内は個人のPCや連絡帳上で容易に確認できる点。 ・研修受講者が受講後、外部研修報告書を作成回覧させることで当該職員の意欲向上を図っている点。 ・全員対象のスタッフ研修に関しては、参加しやすいよう休館日に複数プログラムを実施している点。

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している
<input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「外部研修報告書」、「南SC職員研修報告書(H29.6.19)」およびヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・外部研修:「統計研修」「サービス介助士研修」など研修受講報告と共に、受講資料も関係者に回覧して共有を図っている点。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

※マニュアルは冊子化されていなくても、対応方法・手順が記されたものであれば作成していると判断する。

※活用については、実際に活用しているかどうかをヒアリングにより確認する(新品の使われていないマニュアルが用意されているだけでは該当しない)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している
<input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない	<input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・南SC用にカスタマイズされた「スポーツセンターコンシェルジュマニュアル第2版」のほか、受付で「申し送り帳」をスタッフが回覧確認することで一定の対応水準を保っている点。</p>	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>○職員の業務に対する目標管理を行うMBO制度を導入し、各職員が目標達成を意識した業務を遂行することで、当館全体の持続的な成長を図っています。</p> <p>○ノートによる業務の引き継ぎを行い、誤りのない正確な業務に役立てています。事故報告等は全スタッフへの回覧にチェック欄を設けることで、情報共有の漏れがないようにして、事故の再発防止に努めています。</p> <p>○当協会職員全体への情報提供・共有は、イントラネットを導入し、タイムリーな情報伝達を行っています。</p> <p>○月1回職員ミーティングでは、職員間の情報共有のほか、南スポーツセンターとしての目標達成度を共有しています。</p> <p>○トレーニング室にてアルバイトが行うストレッチ指導の参加者数を毎月集計することでポジティブマネジメントを推進しています。</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>資料「目標共有シート(平成29年版)」、「ストレッチタイム集計結果(平成28年度)」およびヒアリング</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>・個人別「目標共有シート」で業務目標のみならず、能力開発・能力活用に関する目標や職務に関する適性・やりがい・難易度を記述することで被評価者自身の持続的成長を促している点。・「ストレッチタイム集計結果」をグラフ化し、トレーニング室のスタッフの継続的なモチベーション向上に役立っている点。・他施設を含むヒヤリハット集苦情要望事故発生対応報告を回覧共有し、サービス水準の向上に役立っている点。</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)>	
・個人情報保護マネジメントシステムを指定管理者が運用しており、それに準拠する「個人情報の保護に関する規程」(H24.10.1最新改訂)、「取扱要領(H25.11.1)」等のマニュアルが整備されている点。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・①参加申込書「個人情報の取扱について」への記載、②ホームページ「お問い合わせ」、③館内に「個人情報の保護について」の掲示と複数箇所周知がなされている点。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・職員研修報告書でH28.2.20PMS応用研修(22名受講)、H29.6.19(20名受講)を確認した。 ・資料に沿った説明に加え、個別テーマ(教室受付事務でのルールを確認)にもとづくディスカッションをおこなうなど、実践的な内容を取り入れている点。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

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)>	
・南SC個人情報管理台帳にて個人情報の管理を厳格に運用している点。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・資料「南SC個人情報管理台帳」、「文書事務基本マニュアル7(4)」およびヒアリング <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)> ・①コンピュータは離席時ロックが求められている点。②ファイルを鍵付きキャビネットに保管している点。③ネットワーク担当者(PMS)が定められている点。④私用パソコンの持込が禁止されている点。⑤ファイルについては暗号化ソフトによるやりとりがなされている点。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・小口、売上日報(金庫内現金確認表)、発注伺、内訳書、納品書、見積書を元に確認した。 ・センター内の起案者は担当ごとに行い、迅速性が図られている点。・収支状況内訳シートで月ごとの費目別で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を用いて管理されている点。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<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:横浜市体育協会経理規程(平成29年4月1日最近改正)、小口現金取扱い要領(平成28年8月1日) <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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・起案者と決裁者が異なっており相互牽制が図られている点。 ・支出伝票と発注伺い書類の保管場所が異なり、指定管理者本部と施設の役割分担が明確な点。 	

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	
<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:総勘定元帳、小口現金用普通口座通帳およびヒアリング <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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設と指定管理者のそれぞれの経理システムがオンラインで接続されているため、入力や転記の省力化が図られている点。 	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・備品、修繕、広告の3費目につき、平成29年度中の32取引にかかる証憑と総勘定元帳を突合し、実在性を確認した。 	

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:事務所内該当箇所およびヒアリング <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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑥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> <p>○体育室の照明は、必要な照度を確保した上で間引き点灯やこまめな消灯を実施したほか、男女シャワー室照明LED化により節電しました。また、節水シャワーやトイレに自動水栓を導入した結果、H28年度利用者一人あたりの光熱水費は対前年度比14%削減しました。</p> <p>○設備や体育機器等は日常点検により破損を最小限にし、修繕費の節約に努めています。また、設備協力会社による自主的な設備劣化診断に基づき、修繕計画を作成しています。計画に基づいた適正な修繕を実施することで、経費削減に努めています。</p> <p>○当協会が管理するスポーツ施設で使う消耗品等を一括購入(入札)し、消耗品費を抑制しています。</p> <p>○職員のタイムマネジメントにより残業時間の削減(第1四半期:H28よりH29年度は10時間減)に努めています。</p> <p>○毎月決算を行い、執行状況を正しく把握することで、計画的な支出を行っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料:収支状況内訳シート、水道光熱費分析資料、複合3施設管理に関する協定書およびヒアリング</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>・光水熱費に関して、利用者人数、一人あたり利用料金、一人あたり利用量について、年度別に算出している点。・収支状況内訳シートに基づき、毎月の執行状況を予算および前年同期と比較し達成率を明示し進捗管理をしている点。・トレーニング室、第三体育室、男女更衣室に個別空調機器を増設ないし既存設備を修繕し、電気代の節約に努めている点。・グリーン電力の購入をおこない資源節減に貢献している点。</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>・目標管理シート(利用者数、教室参加者数、トレーニング室利用者数、ホームページアクセス数、利用料金収入、教室事業収入)を用いて毎月進捗管理している点。・施設内にセキュリティが掛けられたオンライン現金自動入金機が設置されており、防犯および計上ミス防止の観点から非常に効果を発揮している点。・H28年度は指定管理者事業支出、自主事業経費ともに抑制した結果、両事業とも黒字化し、全体収支も黒字化した点。</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>・情報管理の一元集約の観点から、スタッフと職員の研修参加記録様式は統一することが望ましい。</p> <p>・通帳と印鑑はいずれも鍵付き金庫内に保管されているが、防犯上の見地からそれぞれ別々に保管することが望ましい。</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>○南区の運営方針にある、運動習慣の定着や健康寿命の延伸等ライフステージに応じたスポーツ振興を施設内外で実施しています。</p> <p>○横浜市健康福祉局高齢健康福祉課で実施している「濱ともカード」の協賛店として登録し、高齢者の健康増進の助力となるように努めています。(H28実績:549人)</p> <p>○ウォーキング・ランニングステーションとしての施設利用(H28年実績:14人)や、ウォーキングリーダーの設置、区内ウォーキングマップの掲示により、区民のウォーキング活動を推進しています。</p> <p>○南区のスポーツ振興のため、総合型地域スポーツクラブ「弘明寺くらぶ」の会議等へ出席し運営へのアドバイスをを行っています。</p> <p>○「横浜健康スタンプラリー」に協力し、20種類の当日受付教室を対象事業としています。</p> <p>○「横浜ウォーキングポイント」歩数計受付窓口業務を行うほか、歩数計の無料配布事業に協力しました。</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「弘明寺クラブ運営会議議事録(平成29年4月8日)」、「スポリハみなみ」チラシ等、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・館内でウォーキングマップの提示や地図の配布を行い、ウォーキングを奨励している点。・総合型地域スポーツクラブ「弘明寺くらぶ」の会議には、出席者である地域の町内会会長や地区会長らに対して、地域のスポーツ教室の運営のアドバイスを行い、地域スポーツ振興を助成している点。・「横浜ウォーキングポイント」事業に歩数計の申請受付と配布・配送業務を行う形で協力した点(本年度実績は56人に配布)。</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>○リハビリグループ「スポリハみなみ」の優先利用や用具保管などの活動支援を行っています。</p> <p>○指定運動療法施設、運動型健康増進施設の認定を受けるスポーツ施設として、横浜スポーツ医会と連携し、無料のスポーツ医事相談(H28実績:11件)を行っています。</p> <p>○姿勢診断プログラムを開発し、市民の姿勢の状況を測定、分析及び助言することにより、市民の健康増進につなげています。(H28実績:81人)</p> <p>○協会として、大規模施設(新横浜公園等)、スポーツセンター(16区)、スポーツ医科学センター、屋内プールなど多様なスポーツ施設を管理運営し、国際大会から市民レベルまで、あらゆるスポーツ事業を網羅しています。</p> <p>○日本公共スポーツ施策推進協議会主催「ボトムアップ提案」においてタブレット端末を用いたサービスの取組が、最優秀賞として表彰されました。</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「指定運動療法施設認定書」「平成28年度スポーツ医事相談施設別実績表」、各種チラシ等、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>・指定運動療法施設、運動型健康増進施設の認定を受けた点。・横浜スポーツ医会との連携により、スポーツ医事相談を実施し(平成28年2月3日、3月3日)、内科や整形外科の相談に対応した点。・姿勢診断プログラムを本部と業者が共同開発し、姿勢状況の測定分析結果とともに症状別に有効なストレッチが表示されるように改善した点。また実際にプログラムを活用して姿勢診断と姿勢改善ストレッチの教室を実施している点。</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>・タブレット端末を活用した新たなお客様対応の取組みが日本公共スポーツ施策推進協議会主催の「ボトムアップ提案」において、最優秀グランプリを受賞した。地域住民、利用者視点を今後とも重視しながら、この取組みを実行、展開し、館内掲示、ホームページ、チラシ、その他の各メディアを活用して積極的にPRするとよい。</p>