

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 横浜市磯子スポーツセンター 評価シート

評価機関名：横浜市立大学CSRセンターLLP

平成30年7月

# 目次

評価結果の総括	2
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>	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
<b>II. 利用者サービスの向上</b>	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
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>	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
<b>IV. 緊急時対応</b>	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
<b>V. 組織運営及び体制</b>	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
<b>VI. その他</b>	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"> <li>・磯子区民駅伝大会の事務局として、連合町内会、スポーツ推進委員連絡協議会、青少年指導員連絡協議会、PTA連絡協議会、小学校長会、中学校長会、消防署、警察署等地域の方々と地元企業などの協力のもと実施しております。</li> <li>・近隣町内会等や地域団体のイベント時には、気軽に楽しめる「さわやかスポーツ用具」の貸出を行い、スポーツ活動への支援をしています。</li> <li>・区民の健康体力づくりやスポーツ活動の機会提供のため、区役所や区内公共施設、自治会主催の健康関連講座や教室等体操指導に出向いています。</li> <li>・中学生の職業体験やインターンシップ、教職員の研修の受入をしています。</li> <li>・ロビー掲示板には専用スペースを設けて、利用団体からのサークルメンバー募集案内などを掲示し、スポーツ活動の情報提供をしています。</li> </ul>	<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"> <li>・杉田南部自治会と連携した新杉田公園でのラジオ体操は平均20名が参加し8年間継続しているが、祝祭日を問わず、雨天の場合はスポーツセンター又は南部自治会館で、毎週水曜日に実施している点。</li> <li>・磯子区主催のさわやかスポーツ普及委員会に所長が毎回出席し、各種イベントの推進を支援している点。</li> <li>・PCソフトの活用によって利用申し込み時の問診表で利用者の身体状況の分析・カロリー等を計測しトレーニングプログラムとして提示している点。</li> <li>・平成30年で10回となる磯子区民駅伝大会の主催者として、毎年磯子区内「IHI工場内」で開催される大会の企画、運営、管理業務を積極的に推進している点。</li> <li>・毎回10名以上が参加する障がい者フットサル教室を年間11回実施。その上で障がい者団体の協働事業であるフットサルスポーツ大会の支援を行っている点。</li> </ul>
II 利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「開館時間の拡大」を月曜日～土曜日は21:00～23:00、日曜日と祝日は7:30～9:00の営業を行っています。また、12月28、29日、1月4日の3日間の営業拡大しています。</li> <li>・広報よこはま磯子区版、新聞掲載やチラシ折込、タウン誌、施設HP等幅広い媒体を用いて広く情報提供しています。</li> <li>・施設HPにおいて個人利用予定表を翌月分まで、当日の体育室空き状況を、タイムリーに施設情報を提供しています。</li> <li>・区におけるスポーツ活動の拠点として、市内公共施設のチラシや、お客様から提供されたサークルメンバー募集やイベント情報の掲示等の情報提供を行っています。</li> <li>・毎朝の朝礼にてあいさつ、身だしなみ、言葉遣いや説明のわかりやすさ、待ち時間短縮など、接遇体制に常に留意し、お客様の満足度向上を目指しています。</li> <li>・小さいお子さまがいる方でも教室に参加できるように、7教室で託児付教室を開催しています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2) 意見・苦情の受付・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月、法人が管理する全施設の苦情要望を資料「苦情要望事故発生対応報告」(内容、対応者、対応、現状の顛末等を記載)にまとめ、他施設の情報をも共有化している点。</li> </ul> <p>(7) 広報・PR活動</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・広報誌、タウンニュース等の紙媒体の他、SNSによるPRを強化し、スマートフォン対応のホームページも新たに開設した点。</li> </ul> <p>(9) 利用者サービスに関する分析・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・教室分析システムにより教室毎の事業分析(リピーター分析、売上推移、年齢別構成比等)を行っている点。目標管理シート(利用者数、教室参加者数、トレーニング室利用者数、ホームページアクセス数、利用料金収入、教室事業収入)を用いて毎月、目標と実績値を比較分析し進捗管理している点。</li> </ul> <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・トレーニング室利用者への対応を迅速に行うため、トレーニング室調査票は名前順などに整理して保管するとよい。</li> </ul>
III 施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設設備の最適化を図るために、施設点検記録や光熱水使用料などの情報をデータ管理し、効率的に運営を行っています。</li> <li>・日常管理では、館内及び建物外回りは1日6回以上職員が巡回し、清掃・点検を行い、敷地内などの安全確認や衛生管理を行っています。</li> <li>・清掃・点検結果は「日常点検チェックシート」に記録をし、職員間で情報共有が出来るようにしています。</li> <li>・お客様にも互いに気持ちよく利用していただくために館内美化へのご協力(ゴミの持ち帰り等)をお願いしています。</li> <li>・館内に感染症予防の注意喚起の掲出や消毒液を設置しています。</li> <li>・職員による花壇やグリーンカーテンの整備を行い環境保全・美化に努めています。</li> <li>・設備協力会社に設備全般の保守、定期点検、技術相談をしています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2) 備品管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフが、30種類のトレーニングマシンの日常点検を「トレーニング室日常チェックリスト」で行い、加えて12項目の危険度の高いワイヤー、ウエイトの点検とグリス注油の状況を10日、20日、月末に点検してチェック記入している点。</li> </ul> <p>(4) 利用者視点での維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・1階受付カウンターの隣の柱にラミネート版の「飲料水検査結果」を掲示しており、利用者の安心に込んでいる点。</li> <li>・体育室の消火器、非常口誘導灯、2階廊下誘導灯に透明アクリル板とステンレス製枠の保護カバーを取り付けており、利用者の見易さと器具の破損防止を行っている点。</li> </ul> <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・トレーニング室の窓ガラスにトレーニングマシン利用後の汗ふきを利用者にご提供するステッカーが貼られているが、気持ちよく使うためにもう1ヶ所見易い所に掲示することが望まれる。</li> </ul>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急時には、消防計画また磯子区防災計画に基づき対応することとしており、計画に従い避難誘導や消火機材の使用などの訓練を実施しています。</li> <li>・緊急時の連絡先として消防、警察をはじめ医療機関、区役所など関係機関を事務所に掲示しています。また、応急手当普及員を常駐し、AED操作方法や心肺蘇生法訓練を行い、緊急時に備えています。</li> <li>・設備などの危険箇所の確認、故障箇所の有無については専門業者による毎月の定期点検を受けています。併せて、職員による施設巡回点検を実施し、AEDについて異常などがすぐに分かるように、「日常点検チェックシート」などで確認及び記録を取るようになっています。</li> <li>・職員退出後の夜間緊急事態に備え機械警備による監視に加え、警備会社による夜間巡回を実施し火災、侵入者など防火、防犯に対応しています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 緊急時対応の仕組みの整備</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・非常災害用の飲料水・食料品、毛布を始め防災用品17品目を1階物置に備蓄しているが、在庫数を記入して管理している点。</li> <li>(2) 防犯業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・「防火管理確認簿(電源、ガス、施設等対象)」と「戸締まり点検チェックシート」で2重に館内外の見回り、巡回、退館時最終確認を実施している点。</li> <li>(3) 事故防止業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・横浜市磯子スポーツセンタートレーニング室運営マニュアルに基づき「アシスタント指導員用日常点検チェックシート」によってサービス内容をチェックしている点</li> <li>(4) 事故対応業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・チェックリストによって毎朝AED本体機能と、吸マスク、レスキューセット備付け備品の確認を行っている点。</li> <li>・スポーツ教室の外部依頼講師にも、着任一週間以内に心肺蘇生法とAED操作法を習得していただき、その旨出席簿に調印している点。</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> </li></ul>
V 組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当体育協会の研修計画に基づき、各種研修へ職員を参加させています。</li> <li>・日常業務でも常にOJTを意識して、職員間で指導や助言を行っています。</li> <li>・職員が研修に参加しやすいように、勤務時間や交通費負担など協力体制を構築しています。</li> <li>・常勤職員については人事考課を実施し、個人ごとに設定した年度業務目標に対して中間期と年度末に振り返りを行い上司の評価を受けています。目標設定と振り返りの内容については所管課長と所長・副所長との月1回のミーティングを行い情報共有を図っています。</li> <li>・アルバイトを含めた職員間の連絡事項については、連絡ノート、口頭などにより随時情報共有を図っています。また、常勤職員は、月1回ミーティングやイントラネット「MyWeb」、作業手順等は動画を活用して情報共有をしています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 業務の体制</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・協定書上の職員体制4名に対し、常時、最低でも5名多客時には7名の職員を配置している点。</li> <li>・平日は9時から23時まで、土日祝日は7時30分から21時まで開館し、年末年始も3日間の営業拡大を実施している点。</li> <li>(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組 <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>(3) 個人情報保護・守秘義務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・「個人情報管理台帳」において、データの種類、保管場所、リスク、廃棄期限、廃棄方法等を記載し、個人情報保護マネジメントシステムに基づいて個人情報を管理している点。</li> <li>(4) 経理業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成29年度に全館LED化、平成30年度より新電力事業者と契約したことで、電気料削減を実現した点。</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> </li></ul>
VI その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・天井工事休館中に区内公共施設で行っていた出前教室を引き続き3施設4教室を実施します。</li> <li>・区内公共施設でゴールデンウィーク中に「いそっぴゴールデンウィーク」のイベントを開催し、スタンプラリーに参加します。</li> <li>・近隣の公共施設(新杉田公園、南部療育センター、地域活動ホームいぶき)で開催する「すぎたからつな5(ごー)」をスポーツクレーションフェスティバルと合わせて行います。</li> <li>・フリースペースを活用した文化教室の運営など地域住民の交流の場を提供します。</li> <li>・地域と積極的に協働することで、スポーツセンターが地域住民交流の場として広く親しまれることを目指しています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>①市・区の施策としての事業協力の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・磯子区福祉保健センター福祉保健課健康づくり係が平成29年度6月3回にわたり区役所会議室で行った保健活動推進員の研修会に当センター職員が実技講義を行い市民の健康づくりに貢献した点。</li> <li>②その他特記事項 <ul style="list-style-type: none"> <li>・スポーツセンターの天井工事を契機に開始した出前教室を平成30年度も継続し、4月より屏風ヶ浦地域ケアプラザ、上笹下地域ケアプラザ、根岸中学校コミュニティハウスで、当センター職員が延べ34回の予定で健康体操、肩腰膝予防体操、ヨガ、ピラティスなど区民の健康機能向上の指導を行っている点。</li> </ul> </li> </ul> <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成29年7月から平成30年3月までの9ヶ月にわたる天井工事休館ののち、平成30年4月の再開館以降の利用者動向の変化に合致した教室事業へと柔軟に対応できるよう、常に最新情報を整理分析することが望まれる。</li> </ul>

# 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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎週水曜日に新杉田公園でラジオ体操を開催し、近隣住民の方々の健康づくりを推進しています。</li> <li>・乳児と保護者の親子教室から高齢者まで多世代を対象に卓球・バドミントン等の種目系、転倒予防等の健康づくり系、子ども対象教室と全50定期教室を開催しています。また、当日受付で気軽に参加ができるヨガやフットサル等の教室を開催しています。</li> <li>・横浜市健康体力づくりインストラクター養成講座の受講生の実習を受け入れ、地域指導者の実践の場として育成に協力しています。</li> <li>・横浜市の「ヨコハマさわやかスポーツ」について、近隣町内会や地域団体へ用具の貸し出しのほか、イベントサポートなどを行っています。</li> <li>・ロビーに区内サークルのメンバー募集案内などを掲示し、スポーツ活動の情報提供をしています。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料「さわやかスポーツ普及委員会30年度事業日程(H30.7.6)」「トレーニングプログラム図」</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・杉田南部自治会と連携した新杉田公園でのラジオ体操は平均20名が参加し8年間継続しているが、雨天の場合はスポーツセンター等で、毎週水曜日に実施している点。</li> <li>・磯子区主催のさわやかスポーツ普及委員会に所長が毎回出席し、各種イベントの推進を支援している点。</li> <li>・PCソフトの活用によって利用申し込み時の問診表で利用者の身体状況の分析・カロリー等を計測しトレーニングプログラムとして提示している点。</li> </ul>

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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スポーツセンターが事務局となっている磯子区民駅伝大会を区のシンボルとなるように展開をします。また、磯子区さわやかスポーツ普及委員会とともに体験会(11回,新杉田公園)を行っています。</li> <li>・区さわやかスポーツ普及委員会の会議に所長が出席する他、区内小学校の中休みにさわやかスポーツ普及委員と職員が訪問し、子どもの体力向上を図っています。また、毎年体育の日付近に開催するイベント「スポーツ・レクリエーションフェスティバル」でさわやかスポーツ体験会を協働で開催しています。</li> <li>・地域ケアプラザと協働で、自治会単位の健康教室を実施しています。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>チラシ:区制90周年第9回磯子区民駅伝大会・第36回杉田マラソン大会、フットサル平成29年度活動予定</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成30年で10回となる磯子区民駅伝大会の事務局として、毎年磯子区内「IHI工場内」で開催される大会の企画、運営、管理業務を積極的に推進している点。</li> <li>・杉田町内会、スポーツ推進委員・青少年指導員が主催する杉田マラソン大会運営のサポートを行っている点。</li> <li>・毎回10名以上が参加する障がい者フットサル教室を年間11回実施。その上で障がい者団体の協働事業であるフットサルスポーツ大会の支援を行っている点。</li> </ul>

## (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>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・健康福祉局の障がい者就労支援への協力として「ぱんやのおやじ」と「ドーナツ」の2店のパン販売に月3回程度ロビーに場所提供している点。</li> <li>・ウォーキングイベントとして、平成30年のゴールデンウィークに、ラジオ体操参加者に呼びかけ、区内の区役所、図書館等公共施設巡りのポイントラリーを行った点。</li> </ul> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・盲導犬育成事業の支援として平成28年9月より「ラブラドル募金箱」を受付において協力しているが、視力障がい者と盲導犬への社会的理解の向上の機会として、盲導犬の活動の写真の掲示や子どもへキャラクターシールプレゼントなどの働きかけが考えられる。</li> </ul>

## 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)> H29年度第1四半期(4月～6月)の回収枚数96枚、H30年度第1四半期は364枚 H28年度第1四半期92枚、第2四半期71枚、第3四半期68枚、第4四半期68枚 <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)> ・アンケート回収ボックスを館内2カ所に設置し、利用者に投函を促している点。 ・利用者アンケートは各教室で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。 ・スタッフ教室&トレーニング室体験アンケートでセルフチェックを試みている点。	

#### 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)> 資料「平成29年度8月磯子スポーツセンター・連携担当職員ミーティング」(平成29年8月14日) <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・アンケートに寄せられた意見や回答について、スタッフミーティングにおいて議論し、全員で回覧して情報共有している点。 ・アンケートの集計結果には、集計数値のみならず視覚的に把握しやすいようカラー円グラフを付している点。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<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8月磯子スポーツセンター・連携担当職員ミーティング」(平成29年8月14日) <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)> ・アンケートの意見および対応策については、資料「平成29年度第1四半期利用者満足度評価」にまとめ全員回覧している点。 ・卓球のラケットが壊れているので修理してほしいとの要望に対し、入替を実施した点。	

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「平成29年度第1四半期利用者満足度評価」の掲示物、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)> ・アンケート結果及び課題の対応策について、館内掲示物(A3サイズ2枚分、カラーラミネート化)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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・ご意見ダイヤルの利用方法をカラー印刷でラミネート化し、受付前と館内掲示板の利用者の皆様の声および回答を掲示するコーナーの上の2カ所に掲示している点。</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>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>ご意見箱は、ロビーに記入用紙・筆記具とともに記入台の上に設置している。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・ご意見箱上に、横浜市体育協会のキャラクターのイラストと共に、カラーでラミネート化された「お客様の声」のポスターを貼り、より多くの利用者の投稿を促すよう配慮している点。</p> <p>・ご意見箱のほか、ホームページでもメールによる苦情・問い合わせを受け付けている。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認「ご意見への対応フロー」の館内掲示、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・館内掲示物のフロー図(ラミネート化)において、苦情の受付担当者(副所長)、回答担当者・区への報告担当者(所長)を顔写真入りで明示している点。</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 type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 掲示板に「ご意見への対応フロー」を担当者の顔写真入りで掲示している。	
<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)> ・苦情解決の仕組みを、館内掲示板の利用者の皆様の声および回答を掲示するコーナーの上に掲示している点。	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・利用者から直接口頭やメールにより受付けた意見や質問を、「みなさんの声をお聞かせください」綴りにまとめている点。 ・毎月、法人が管理する全施設の苦情要望を資料「苦情要望事故発生対応報告」(日付、場所、内容、通報者、対応者、対応、現状の顛末を記載)にまとめ、他施設の情報をも共有化している点。	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「みなさんの声をお聞かせください」、「ヒヤリハット・わたしの提案」、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)> ・毎月のスタッフミーティングで対応協議と他施設の苦情事例を共有している点 ・平成28年度第3回磯子スポーツセンターオープンミーティング(利用者会議・平成29年3月29日実施)でウエイトリフト室に女子用シャフトの設置要望があり、それに対応した点。	

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:1階ロビー前の「お客様の声掲示板」 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  ・ご意見箱およびホームページに寄せられた意見とその回答を、館内掲示にて公表している点。 ・利用者の投稿をそのままコピーして掲示することで、利用者自身が自らの意見であることを認識しやすくしている点。	

(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 type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input checked="" 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)> 研修資料「人権研修(H29.2.16)」「研修受講確認(H30年度)」、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)>  人権研修を平成30年7月入社の職員1名に実施していなかった。 理由:人権研修を全員対象にH30.9.10に実施予定のため。  <評価で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28年度は「LGBTのお客様に対応する」、平成29年度は「サイバー空間をめぐる脅威の情勢」、平成30年度は「心のバリアフリー」と毎年、異なるテーマの人権研修を実施している点。	

#### (4) 利用者支援業務(トレーニング室)

①初回利用時に健康調査の問診を行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;                      現場確認、資料「トレーニング室利用者調査票」、ヒアリング                      &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・問診票「トレーニング室利用者調査票」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を印刷して、利用者が回答しやすいよう配慮している点。</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>&lt;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)&gt;                      資料「トレーニング室利用案内」「トレーニング室初回者マニュアル」、ヒアリング                      &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・利用者の要望に応じて、トレーニング(60分)の説明を実施している点。                      ・利用者のトレーニング記録となる、「トレーニング記録」を個人別に保管している点。</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>&lt;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)&gt;                      資料「託児記録」「託児申込書」「平成29年度託児事業実績報告」、ヒアリング                      &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・保育ボランティアの協力のもと、子育て世代の利用者が参加しやすいよう、7つの定期教室(火曜・金曜親子体操、火曜・木曜ヨガ、木曜エアロビクス、初心者テニススクール)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>&lt;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)&gt;            資料「平成29年度スポーツ教室実施状況」「夏の定期教室参加者募集チラシ(平成30年7月～9月)」            &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・乳幼児からのベビーマッサージ&amp;ヨガタイム、2歳からの親子体操教室、こども教室(5・6歳、小学1～2年生、1～4年生、小学生の教室)、16歳以上、18歳以上、55歳以上の、幅広い年齢層を対象とした教室(全50教室)を設けている点。</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>&lt;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)&gt;            資料「平成29年度スポーツ教室実施状況(定期教室)」 「定期教室参加者募集」チラシ            &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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を設けている点。</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>&lt;設定内容について記述して下さい。(100字以内)&gt;            資料「磯子スポーツ教室等事業 週間スケジュール」、ヒアリング            &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・稼働率の低い1時から3時の時間帯に、文化系教室(絵手紙教室、歌声サロン)を開催したり、「フリースペース」(旧喫茶室)での当日受付教室を4つ開講し、空き部屋の稼働率向上を図っている点。</p>	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;                      資料「夏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                      &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;                      ・自動抽選システムを導入し、市内・初回申込者であること等を優先項目として、機械的に公平に抽選を行っている点。                      「定期教室参加者募集」のチラシ(H30年度夏期)において、市内在住、在勤、在学及び初参加者を優先として、応募者が定員オーバーの場合は抽選となる旨を明記している点。                      ・事前受付教室は、往復はがき、インターネットによる申し込みが可能であり、利用者の便宜を配慮している点。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>・「広報よこはま磯子区版」に毎月「施設からのお知らせ」を掲載するほか、教室・イベント募集時は、開催に合わせて新聞折込、タウンニュースへの情報掲載を行っています。広告効果を測定するために、イベント申込者に対してどの媒体で情報を得たかをアンケートを実施し、周知方法の改善を図っています</p> <p>・子ども対象イベントちらしは、近隣小学校18校に許可をとり、配布しています。</p> <p>・館内パンフレットラックにはスポーツセンターだけでなく、市内公共施設やスポーツ団体のチラシを設置しています。</p> <p>・ロビーの掲示板を活用し、サークルメンバー募集のほか、イベントの情報を掲示しています。</p> <p>・施設ホームページは個人利用予定表を翌月分まで、体育室空き状況は当日分を掲載し、タイムリーで正確な施設情報を提供しています。ホームページはスマートフォン対応に改修し、閲覧数の約6割はスマホからとなっています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料「広報よこはま磯子区版2018年5月号」「タウンニュース金沢区・磯子区版2018年3月15日号」</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・広報誌、タウンニュース等の紙媒体のPRの他、Web、SNSによるPRを強化し、スマートフォンの閲覧数を考慮してスマートフォン対応のホームページを開設した点。</p> <p>・ホームページで個人利用予定表(翌々月分迄)及び体育室の空き状況(当日及び翌日分)を公表している点。</p> <p>・インターネット申込者からはサイトを知ったきっかけをアンケートで質問し、回答を表計算ソフトで集計している点。</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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・接遇や個人情報の取扱い・人権啓発についてはマニュアルを整え、集合研修やOJTにて教育を行っています。</li> <li>・スポーツセンターコンシェルジュマニュアルに基づき、タブレット端末を使ったワンストップサービスを徹底することで、お客様の満足度向上を図っています。受付窓口の混雑時には、事務室職員が受付のサポートを行い、待ち時間を短縮するなどの運営を行っています。</li> <li>・副所長が接遇トレーナーとなり、全スタッフ参加の接遇研修を年1回以上行っています。初めて来館するお客様にはサービスカタログを用いてわかりやすく説明できるよう研修しています。</li> <li>・窓口・トレーニング室には筆談具や老眼鏡を常備して、障害者や高齢者にも不便のないように配慮しています。小さなお子さまには、洋式トイレを使いやすいように幼児用便座を設置しました。また、ロビーに椅子やソファを設置し、お客様同士で談笑スペースとして活用していただいています。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「スポーツセンターコンシェルジュマニュアル」を用いて職員の接遇の標準化を実現している点。</li> <li>・タブレット端末を導入し、受付の多様化や迅速化に対応している点。</li> <li>・英文のサービスマニュアルを受付に用意し、外国人利用者に対応している点</li> <li>・所長が「サービス介助士」資格を有し、利用者サービスの幅を広げている点。</li> </ul>

## (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>&lt;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。&gt; (400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設利用実績は、遅延なく月次・四半期・年次集計を磯子区へ報告しています。集計内容は、体育協会本部にて利用実績の分析や他のスポーツセンターとの情報共有を行い、自施設の運営に反映させています。</li> <li>・利用者アンケート調査は年2回行い、グラフ化して分析をして、評価結果やお客様からのいただいた内容を元に、ご要望にお応えできるように全スタッフで共有し、改善を図っています。</li> <li>・「お客様の声」に寄せられたご意見や苦情等については直ちに現場確認や担当者へのヒアリングを行って改善策を策定し、回答を館内に掲示しています。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・教室分析システムにより教室毎の事業分析(リピーター分析、売上推移、年齢別構成比等)を行っている点。</li> <li>・法人本部と月次執行会議で状況分析を行い、法人が管理する他施設と比較分析しながら、情報共有と経営改善を図っている点。</li> <li>・目標管理シート(利用者数、教室参加者数、トレーニング室利用者数、ホームページアクセス数、利用料金収入、教室事業収入)を用いて毎月、目標と実績値を比較分析し進捗管理している点。</li> </ul>

## (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)>

- ・体重計1台および血圧計3台の脇に記入用紙と筆記具を備え、利用者が健康管理しやすいよう配慮している点。
- ・1階入口に災害情報のボードを設置し、利用者に迅速に情報伝達できるよう配慮している点。
- ・受付横の廊下に面して貸出靴を棚に収めて整理しているので利用者の選択に役立っている点。
- ・体育室の入口付近にある温度計上に「熱中症予防運動指針」を掲示し、利用者に注意喚起している点。

<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)>

- ・「利用者の声」については、投稿者に対し、館のスタンス(原則公開もしくは投稿者が公開を認めた場合のみ公開など)を示し、投稿者の意思を事前に確認するとよい。
- ・トレーニング室利用者への対応を迅速かつ適切に行うため、トレーニング室調査票は名前順などに整理して保管するとよい。

### Ⅲ. 施設・設備の維持管理

#### (1) 協定書等に基づく業務の遂行

##### ①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

##### ②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。  
 日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

## (2) 備品管理業務

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

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

②スポーツセンター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・高額備品6点(ミニバスケットボールゴール4点、トレーニングマシンのパイプレーター1点、点数電子掲示板1点)を確認したが、いずれも備品台帳と合致するシールの貼付を行っている点。	

③利用者が直接使うスポーツセンターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・スタッフが、30種類のトレーニングマシンの日常点検を「トレーニング室日常チェックリスト」で行い、加えて12項目の危険度の高いワイヤー、ウエイトの点検とグリス注油の状況を10日、20日、月末に点検してチェック記入している点。	

### (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)>	

#### (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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「日常点検チェックシート」に基づき、開館前、開館中、閉館後と全6回、館内を職員が巡回して清掃・点検を行い、点検結果を記録しています。</li> <li>・駐車場等建物外回りについても開館前と夕方に職員が巡回し、清掃や異常の有無の確認を行っています。</li> <li>・お客様にも体育室利用後のモップ清掃や、トレーニング室ではマシン使用後は汗をふき取っていただくこと、更衣室は靴を脱いで利用していただく等、お客様同士が互いに気持ちよく利用していただくために、ご協力をお願いしています。</li> <li>・専門業者による総合管理業務(定期清掃含む)は毎月1回施設点検日に実施し、設備巡視点検、水質検査、害虫駆除等の法定点検を年間計画に基づき行っています。省エネにもつながる空調機清掃は毎月フィルターを清掃しています。</li> <li>・外溝・植栽は専門業者による除草・草刈に加えて、職員による花壇やグリーンカーテンの整備を行っています。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・1階受付カウンターの隣の柱にラミネート版の「飲料水検査結果」を掲示しており、利用者の安心に配慮している点。</li> <li>・体育室の消火器、非常口誘導灯、2階廊下誘導灯に透明アクリル板とステンレス製枠の保護カバーを取り付けており、利用者の見易さと器具の破損防止を行っている点。</li> </ul>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレ前に自動手指消毒器を設置し、利用者の衛生に配慮している点。</li> </ul> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・受付前に栄養食品などスポーツ関連商品を陳列しており、専門的な商品が多く、販売額も月額8万円前後を確保している。商品の棚にPOPや商品説明をつけることで、さらに利用者の利便性、信頼性と購買意欲への向上に繋がるものと考えられる。</li> <li>・トレーニング室の窓ガラスにトレーニングマシン利用後の汗ふきを利用者にお願するステッカーを貼っているが、気持ちよく使うためにもう1ヶ所見易い所に掲示することが望まれる。</li> </ul>



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、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)>	
・鍵箱2ケースを壁掛けにし、一つはセンター職員が使用する各部屋分、他の一つは保守業者等外部者使用分と区別して、使用上の整理を図っている点。	

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)>	
・「防火管理確認簿(電源、ガス、施錠等対象)」と「戸締まり点検チェックシート」で2重に館内外の見周り、巡回、退館時最終確認を実施している点。	

### (3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・日常点検チェックリストによって、トイレ・更衣室・シャワー室・外構・体育室・ロビー・ボイラー・冷温水発生機・自動ドア等20か所を2時間おきに1日9回点検している点。 ・「横浜市磯子スポーツセンタートレーニング室運営マニュアル」に基づき「アシスタント指導員用日常点検チェックシート」によってサービス内容をチェックしている点。	

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)> テーマ: 苦情・要望・事故発生対応報告(毎月)をもって事故防止教材とし、連携担当職員全員ミーティングで研修(H30.6.11)	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・横浜市体育協会16施設からの「苦情・要望・事故発生対応報告(毎月)」を事故防止の教材として研修を実施している点。	

#### (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)>	
・チェックリストによって毎朝AED本体機能と、キューマスク、レスキューセット備付け備品の確認を行っている点。	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない <input type="checkbox"/> AEDを設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない <input type="checkbox"/> AEDを設置していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
・資料「平成29年3月度研修受講リスト」で、3月25日～30日に29名研修終了を確認。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・AED操作とともに避難誘導、心肺蘇生法、止血法の研修を実施している点。 ・スポーツ教室の外部依頼講師にも、着任一週間以内に心肺蘇生法とAED操作法を習得していただき、その旨出席簿に調印している点。	

##### 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)>	
AED研修に併せて心肺蘇生法、止血法を全員対象に研修(資料「平成29年3月度研修受講リスト」確認)。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・パソコンを使用するトレーニングサポートシステムの習得を職員に研修しており、利用者の身体状況に合わせた合理的なトレーニングプログラムを提供することで事故の未然防止を図っている点。	

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:事務所内壁面に掲示 <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)>  ・H30. 7.8、20時30分頃の地震発生に関し、所長が自宅より体育室管理担当者に電話を入れ、担当者が直ちに体育室利用者に状況の報告・連絡を行った点。	

(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)>	

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)>	

## (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)>

- ・事務所の最大駐員は7名であるが、7名分の保安帽を備えている点。
- ・1階受付前に防災担当者を明示し、利用者の緊急時に対する不安を軽減している点。
- ・館内掲示物の貼付に画鋏を使用せず、利用者の安全に配慮している点。

<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)>

- ・地震発生時や火災、人身事故等の緊急時に職員の活動に支障がないように、事務所内の動線を絶えず見直し、確保しておくことが望まれる。

## 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 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「出勤簿」(H30年6月分)、「平成30年度勤務表」(H30年6月分)、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)>	

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)> ・協定書で職員体制を4名と規定しているが、常時、最低でも5名の職員を配置している点。 ・週末の多客時には、受付、トレーニング室、サポート等に職員4名とアルバイト3名の合計7名を配置し、各業務に合わせたスタッフのシフトを組んでいる点(「出勤簿H30.6.30」確認)。	

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)> ・開館時間を拡大している点:協定書上は開館時間を9時から21時までと定めているが、平日は9時から23時まで、土日祝日は7時30分から21時まで開館している(「出勤簿H30.6.30」確認)。 ・年末年始も3日間の営業拡大を実施している点:協定書上は12月28日～1月4日まで8日間の休館日を定めているが、12月28日、29日、1月4日の3日間営業している(「平成29年度および平成30年度勤務表」)。	

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)> 館内の「設置目的と運営方針」の掲示物に「事業計画書・事業報告書が閲覧できます。受付にお申し出ください」と記載している。 ホームページの「運営方針」の末尾にも同様の案内を記載している。 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・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 type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input checked="" 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>&lt;確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            資料「研修受講確認(H30.4.9)」「研修スケジュール(H30.3.23～H30.3.30)」</p> <p>&lt;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)&gt;            全スタッフ対象:①接遇研修、②PMS研修、③実技研修(救急法、避難誘導訓練)、④個人情報保護、⑤コンプライアンス、⑥人権研修、⑦公共サービス従事者研修、⑧受付実技研修等</p> <p>&lt;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)&gt;            人権研修をH30年7月入社の職員1名に実施していなかった。理由は、人権研修を全員対象にH30. 9.10に実施予定のため。</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;            ・工事休館中に所長、副所長、担当職員が講師となり、受付やトレーニング室等の券売機やレジ、予約システム操作など実技研修を実施した点。その際、同テーマの研修を午前と午後の2回実施して職員が出席しやすいように配慮した点(H30.3.23～H30. 3.30)。</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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当協会総務課が年間研修計画を定め、内外の研修へ職員を参加させています。内部研修では、文書・経理(2月28日副所長)、広報、コンプライアンス研修(2月8日所長)など日常業務に活かせる実践的なもの、外部機関主催の研修では、勤続年数や職種に応じた選択性の研修を受講しています。</li> <li>・健康運動指導士等の資格取得について、受講料と受講に係る交通費を当協会が負担しています。</li> <li>・研修や資格取得のための講座受講については、勤務時間内となるようあらかじめ他の職員との勤務割を調整し、研修先への交通費も内容に応じて施設管理費や職員研修費から支出しています。</li> <li>・アルバイトスタッフには、副所長が接遇トレーナーとなり、接遇研修や個人情報取り扱いに関する研修、トレーニング室アシスタント指導員対象のトレーニング研修を行っています。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料「人材育成計画(2018年3月改訂)の職員研修体系図」、「勤務実績報告(H30.6)」</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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(H30.4.9)に複数プログラムを実施している点。</li> <li>・健康運動指導士の資格更新(4年毎)の受講料と受講に係る交通費を協会本部が負担している点。</li> <li>・資格取得の講座受講については、勤務時間内となるよう予め他の職員と勤務割を調整している点。</li> <li>・副所長が講師となって接遇研修やPMS(個人情報マネジメントシステム)研修を実施している点。</li> </ul>

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「心のバリアフリー研修(H30.6.7)」、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)>	
・所長が受講した外部研修の情報を職員ミーティング(H30.6.11)にて、所長からの研修受講報告と共に、受講資料も職員に配布して情報共有を図っている点。	

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)>	
・協会本部が作成した「スポーツコンシェルジュマニュアル(2017.2.1)」を受付に常備し、随時参照し、サービス向上を図っている点。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>・職員は人事考課を実施し、個人の年度目標(P)にそって業務を行い(D)所属長及び2次評価者による評価(C)を実施し、個人の改善(A)サイクルの仕組みを設けています。人事考課の目標設定と振り返りについては所管課長と所長・副所長とのミーティングを行い、情報共有を図っています。</p> <p>・スポーツセンター全スタッフへの連絡事項は、連絡ノートにより情報共有を図っています。また、常勤職員は、月1回ミーティングやイントラネット「MyWeb」、作業手順等は動画を活用して情報共有をしています。</p> <p>・指導経験が浅い職員が、指導経験が長い職員の教室への参加することでOJTを行っています。</p> <p>・お客様からのご意見等を「苦情・要望・事故発生対応報告書」として毎月集計し、全スタッフと共有する他、磯子区に報告しています。また、同報告書は当協会が運営するスポーツセンター16館分のものを共有しています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料「連絡ノート」「トレーニングルーム連絡ノート」「目標共有シート(H30年度)」</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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。</p> <p>・受付やトレーニング室に「連絡ノート」を常備し、日々の連絡事項を記入して回覧することで、情報の共有化を図っている点。</p> <p>・協会の管理運営16施設を含む「ヒヤリハット集苦情要望事故発生対応報告」を回覧しサービス向上に役立てている点。</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 checked="" type="checkbox"/> 整備している
<input type="checkbox"/> 整備していない	<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」(H27.10.1最新改訂)、「取扱要領(H27.10.1)」等のマニュアルを整備し、職員は協会内のイントラネット上で常時参照できる点。 ・協会で一括してプライバシーマークの認定を取得し、年1回各施設の内部監査を実施し運用状況を確認している点。	

#### ②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

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

#### 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 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	
<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)>	
・個人情報の収集に関するマニュアルに従い、個人情報は「トレーニング室利用者調査票」「用具貸出票」「貴重品ロッカーご利用受付票」など最小限に抑えている点。	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「トレーニング室利用者調査票」「用具貸出票」「貴重品ロッカーご利用受付票」においては、個人情報の取り扱いを記載し、利用者からその内容に同意する旨の署名を得ている点。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(離席時のコンピュータのロック、書類廃棄の際のシュレッダー、書庫施錠等)、ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・個人情報を適正に管理するため、①シュレッダー利用、②施錠された書庫へのファイル保管、③コンピュータのロック、④「個人情報管理台帳」に基づく各種データ管理を実施している点。 ・「個人情報管理台帳」において、データの種類、保管場所、リスク、廃棄期限、廃棄方法、第三者への提供制限等を記載し、個人情報保護マネジメントシステムに基づいて個人情報を管理している点。	

#### (4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・現金自動集計器、券売機等を活用して、収入の事務の迅速化、集計ミス防止を図っている点。 ・施設の券売機とレジ、本部の経理システムがオンラインで接続され、入力作業の効率化、受付の負担軽減を図っている点。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に: ) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「横浜市体育協会経理規程(H29.4.1最近改正)」「小口現金取扱い要領(H28.8.1)」 <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・発注伺いについて、起案者(全員)と決裁者(所長)が異なっており、相互牽制が図られている点(なお、金額10万円以上の場合は本部6人が押印を行い、さらに入念な確認プロセスを実施している)。 ・「分任出納員(命免・使用印鑑・改印)届」において、出納に携わる職員が出納・領収業務に使用する印鑑を管理している点。	

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	
<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」「預金通帳」「平成29年度スポーツセンター決算見込」「発注伺い綴」等 <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・支出伝票は原本を本部保管、発注伺いは現場保管と、書類の保管場所が異なり、指定管理者本部と施設の役割分担が明確である点。 ・本部が管理運営する他施設の利用料収入を当施設の窓口で取り扱っているが、出納システム上で他施設の収入金額を区分して明示している点。	

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	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  下記の費目の伝票の実在性を確認した。 ①派遣指導事業収入(H30.5.25)、②レンタル事業支出(H30.4.11)、③会費及び負担金(H30.5.25)	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;            現場確認(事務所内の通帳および印鑑管理場所)、ヒアリング            &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・預金通帳と印鑑は分けて保管し、それぞれ別の担当者が管理することで、内部牽制に配慮している点。</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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・光熱水費削減のため、トイレと更衣室の照明は人感センサーを設置しています。また、夏場の日よけにグリーンカーテンやブラインドを活用し、経費を抑えています。トイレの洗面台は、節水をするために自動水栓式へ変更しました。また、お客様へも掲示物にて節電、節水への協力を呼びかけています。</li> <li>・設備や体育機器は、できる限り日常点検によって異常箇所を発見し、職員で小破修繕を行うことにより、修理費用を抑えています。</li> <li>・人件費は、超過勤務が発生しないように勤務割や業務分担を調整するほか、一部の教室では施設職員が指導をすることで外部講師への謝金支出を抑えています。</li> <li>・協会内の電話はIP回線を使用することで協会全体で経費削減に取り組んでいます。</li> <li>・当協会の管理施設で使う消耗品等を一括購入(入札)し、経費を抑制しています。また、電気代削減のために、平成30年度から新電力事業者との契約を入札の上決定しました。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料「電力売買契約書」「収支状況内訳シート」(H28～30年度)、「光熱水費執行状況」</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・H29年度に磯子区の工事により「全館LED化となり、H30年4月1日より新電力事業者と契約し、電気料削減を実現した点(H30年5月は前年比較で約38万円の削減)。</li> <li>・毎月、光熱水費の金額と使用量の分析表を作成している点。</li> <li>・グリーンカーテンを設置して、光熱費削減に努めている点</li> <li>・H30年度より職員が講師を務める「姿勢デザイン」「金曜楽しく健康体操」を開始し、外部講師謝金を抑えている点。</li> </ul>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・「収支状況内訳シート」において、毎月の執行状況を予算および前年同期と比較して進捗管理を行っている点。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・研修計画書と研修実施のチェックリストを兼ねた「研修受講記録」には、複数研修(例えば、個人情報保護、コンプライアンス、人権)が1行にまとめて表示され研修毎の出欠確認が困難なため、研修毎に表示するようフォーマットを改善するとよい。</p>

## VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区主催の介護予防講座、高齢者向け体力向上プログラム、ロコモティブシンドローム予防セミナー等にスポーツセンター職員が講師として出向き、体操指導や講義を行い、区民の健康体力づくりに貢献しています。</li> <li>・ウォーキングリーダーの設置</li> <li>・オリンピックパラリンピック 1000日前イベントとして折り鶴を参加者に作成してもらいました。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>チラシ「(養成講座)受付開始参加者募集」「磯子区保健活動推進員研修」、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・横浜市体育協会が平成30年度5月より募集した、地域に活躍するインストラクター養成事業で、当センター職員が指導する5教室に申込み者が参加または見学していただくことで養成に協力している点。</li> <li>・磯子区福祉保健センター福祉保健課健康づくり係りが平成29年度6月3日にわたり区役所会議室で行った保健活動推進員の研修会に当センター職員が実技講義を行い市民の健康づくりに貢献した点。</li> </ul>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・天井工事休館中に区内公共施設で行っていた出前(当日受付)教室を引き続き、屏風ヶ浦地域ケアプラザ、上笹下地域ケアプラザ、根岸中コミュニティハウスの3施設で、健康体操、肩腰膝痛予防体操、ヨガ、ピラティスの4教室を実施します。</li> <li>・地域と積極的に協働すること(派遣指導等)で、スポーツセンターが地域住民交流の場として広く親しまれることを目指しています。</li> <li>・トレーニング室21:00～23:00限定利用と当日受付教室ナイトヨガ、ナイトピラティスを利用できる1か月定期券(トレ室のみもあり)の発行、近隣をランニング・ウォーキングをする方へロッカー・シャワーのみ使用できるランニング・ウォーキングステーションのサービスを行っています。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>チラシ「磯子スポーツセンター出前教室」「岡村地区スイッチオン磯子」、ヒアリング</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スポーツセンターの天井工事を契機に開始した出前教室を平成30年度も継続し、4月より屏風ヶ浦地域ケアプラザ、上笹下地域ケアプラザ、根岸中学校コミュニティハウスで、当センター職員が延べ34回の予定で健康体操、肩腰膝予防体操、ヨガ、ピラティスなど区民の健康機能向上の指導を行っている点。</li> <li>・H30.3.29に岡村地区スイッチオン磯子主催の交流触れ合いサロンで、所長が健康体操等の講演・指導を行った点。</li> </ul> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・建物北側ロビーの大ガラス面最上部の排煙窓周りのパッキングが経年劣化のため隙間があいており、台風時など雨水の侵入が推測される。横浜市の修繕対象部分であるが、当館としても漏水やふきこみ状況を撮影しておいて資料として横浜市に提供されることが望まれる。</li> <li>・9ヶ月の天井工事休館ののち、平成30年4月の再開館以降の利用者動向の変化にあった教室事業へに対応できるよう、常に最新情報を整理分析することが望まれる。</li> </ul>