

横浜市指定管理者第三者評価制度

港北スポーツセンター 評価シート

評価機関名：横浜サステナビリティ研究センター

令和6年1月

目次

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

評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域及び 地域住民との 連携	<p>新型コロナウイルス感染拡大に伴い、人と人との結びつき、交流する機会が減っていましたが、徐々に日常を取り戻しつつある中で感染拡大防止に努めながらも地域の交流促進を図った。</p> <p>スポーツレクリエーションでは、通常開催へ戻し多くの方に、お越しいただいた。その他にも地元大豆戸町内会入会、港北ふれあい祭りでのブース設置、賀詞交換会への参加、港北マラソンの運営支援などを行った。</p> <p>区や体育協会との連携では、コロナ禍で中止となった大会を開催するため、今年度工事期間で施設が制限される中でも通常の大会枠で調整した。</p> <p>広報の観点では、区内施設等へ施設の案内チラシや健康づくりの講師派遣案内、オンライン教室のチラシなどを配布した。また、港北区限定のフリーパーパーへの教室案内も行った。</p> <p>また、楽天シニアアプリの活用による地域での健康マイレージを設置し、施設に訪れる機会を多くした。</p>	<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"> ・職員1名をスポーツ推進員として選抜し、毎月1回以上は地区定例会に参加して情報交換に努め、港北駅伝大会、健民祭等の各種イベント行事への運営支援(誘導・準備等)を行っている点。 ・港北区さわやかスポーツ普及活動としてペタンク、ボッチャ等の用具貸出や情報提供等により支援している点。 ・港北区ふれあい祭りにて体成分分析(InBody)や輪投げのブースを出店した点。 ・区内・町内の催事の際に飲料の協賛や運営支援を行っている点。 <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"> ・港北区で発行する「フリーパーパーえがお」との連携により、認知症サポーター養成講座を開催して地域連携を図っている点。
II ・ 利用者サー ビスの向上	<p>託児付教室、親子教室から高齢者向け教室等、幅広い展開で子育て支援や健康増進への取組を行い、あらゆる年代の方でも気軽にスポーツに親しむことができる教室運営を行っている。</p> <p>提供するサービスの向上を図り、利用者満足度の高い運営を行うためには実際に「利用者が何を望んでいるのか」を正確に把握することが大切だと考え、コロナ禍で安全に運動を提供するためにヨガやピラティスなどのオンライン教室を開催した。</p> <p>利用者の要望を把握したうえで、そのニーズを反映し、人々が訪れる機会を増やすことを考える中で、一例として定員超過していたヨガの教室の拡充を行った。利用者の満足度を高め、より多くの方に教室を受けて頂けるようになった。</p>	<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"> ・「ご意見対応フローチャート」は担当箇所を明示のうえ、カラー印刷し、利用者に理解を容易にしている点。 <p>(6) スポーツ教室事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・オムニテニスコート3面を利用したクラス別テニス教室(小中学生向け6クラス、一般向け9クラス)を実施している点。 <p>(9) 利用者サービスに関する分析・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平日昼間にある年中クラス、年長クラスに加え、年少クラスを新設し、未就学児の利用者増加に取り組んでいる点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「お客さまの声とその対応策」の掲示は半年でまとめているが、利用者サービス向上の観点から、投函の都度、回答掲示するよう変更するとよい。 ・ホームページには「通常版」と「ウェブアクセシビリティ対応版」があるが、「ウェブアクセシビリティに配慮すること」を公募要項が要求しているため、「ウェブアクセシビリティ対応版」への一本化を検討するとよい。
III ・ 施設・ 設備の 維持管理	<p>日常、法定、定期的年間計画に基づいて、専門業者である東急プロパティマネジメント株式会社が定期点検を実施している。清掃は、開館前、営業時間内に巡回により実施をし、専門スタッフによるきめ細やかな清掃を行っている。日々の清掃で賄えない分は、月1回の休館日を利用して清掃している。</p> <p>植栽に関しては、みどり豊かな環境を、適切な維持管理することにより守り育て、区民や利用者へ安全で快適な環境と景観を提供するため、年数回、適切な方法による樹木の維持管理を行っている。</p> <p>また、修繕費が1件 100万円を超える事案に対しては、迅速に区担当者に報告し、来るべき時期に備えた管理を行っている。</p>	<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執行</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トレーニング室の清掃点検はマシンや机・消毒液補充・ペーパー補充等のチェック欄を設けた「日常清掃チェック」のリストを用いて、実施を記録している点。 <p>(2) 備品管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「トレーニング室故障リスト・引継ぎノート」に故障中の備品の器具名、発注状況、現在の状況、修理予定日等を記入・確認して点検の徹底に留意している点。 <p>(3) 施設衛生管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務所横に分別コーナーを設置し、保管ボックスに品目別のラベルを貼って管理を徹底している点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・備品管理シールを新規購入備品のみならず、過去分にも貼って棚卸し管理するとよい。 ・トイレの清掃について、清掃箇所別にチェック欄を設けた清掃チェックリストを作成して、清掃漏れがないよう配慮するとよい。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 緊急時対応	<p>利用者の事故や怪我・盗難・自然災害・設備事故等への事前対策が重要なリスクマネジメントであるため、これらの事象に対し迅速且つ効果的な対応を実現させるため危機管理マニュアルを配備することで実現している。</p> <p>災害や事故発生等の緊急時に、利用者の安全な場所への誘導等迅速な対応ができる体制を確立するために、消防署等と連携をしつつ防災訓練を定期的に行い、緊急時の実践的な研修を行うことで確立している。</p> <p>スタッフ退出後の夜間は、専門の警備会社に機械警備を依頼し無人状況下においても万全の緊急体制を構築している。また、上記の場合緊急時には警備会社より、近隣在住スタッフに即座に連絡が入る運びとなっている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)防犯業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・機械警備による24時間の防犯体制に加え、「防犯カメラ作動中」のタグ、「防犯カメラ録画中」「施設職員による巡回警戒実施中」等の掲示物によって防犯効果向上に努めている点。 (4)事故対応業務 <ul style="list-style-type: none"> ・緊急時や災害時にスタッフが適切な行動をとれるよう消防署と連携を取って防災訓練やAED操作研修を行っている点。 ・館内放送機器横に非常時の館内放送用フローと伝達文言マニュアルを用意し迅速・的確に館内に情報提供できる工夫している点。 <p>(6) 緊急時対応全般</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本社の公共施設運営実績を元にリスク分析を行いマニュアルや帳票を整備し事故防止や緊急時対応に取り組むとともに、本社のバックアップ体制を構築している点。
V ・ 組織運営及び体制	<p>開館時間中は、常時責任者を配置し、各セクション欠員が出ないよう体制を整えている。</p> <p>休館日に防災訓練や各種研修を実施し全スタッフが、同レベルで接客できるよう体制を整えている。</p> <p>外部への研修会は、勤務扱いで参加をし研修に参加しやすい環境を整えている。</p> <p>引継ぎノートを活用し各種情報の共有を図っている。</p> <p>近隣類似施設や本社・支店と連携をとりバックアップ体制を敷いている。</p> <p>通常営業は7:30～21:00開館。年末年始休館日は、12月28日21:00以降から1月4日13:00までと協定書を上回る運営管理を行っている。</p> <p>受付にキャッシュレス決済を導入し、幅広い支払い方法を提供している。</p>	<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"> ・協定書等で求められる以上の開館を実施している点。 <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リスクマネジメント系については全員が、トレーナー研修や受付システム研修のように業務特性に応じたスキルが求められる研修は担当スタッフが受講し、研修効果を上げる工夫をしている点。 ・職員の業務負担や金銭的負担を軽減するために、勤務時間内の受講、外部研修の場合資格取得費の全額・一部会社負担を図っている点。 ・資格取得を時給加算に反映させスタッフのモチベーション向上を図っている点。 ・組織内コミュニケーションを促しリスクマネジメント効果を上げている点。 <p>(3)個人情報保護・守秘義務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・JISQ15001に準拠し水準の高い個人情報保護の取り組みを進めている点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・JISQ15001の文書管理ノウハウをグループ内で共有するとよい。
VI ・ その他	<p>スポーツレクリエーションフェスティバルや港北ふれあい祭りなどで無料教室やインボディ測定会を実施した。スポーツレクリエーションフェスティバルでは、横浜マリノスによる親子フットサル体験、防災スポーツ体験、陸上クラブによるかけっこ教室、ヨガ、ピラティスなどの各種教室、テニスコートではテニス体験、ノルディックウォーキング体験などコロナ前全盛期と同等のイベントを開催した。</p> <p>小学生～大学生までの幅広い職業体験・実習の受け入れを行った。</p> <p>テニスコートをクレイコートからオムニコートや更衣室内ロッカーの改修工事を計画し実施した。</p> <p>弊社主催のイベントとして空き施設を利用し、ストレッチの無料体験会と、誰でも参加できるポッチャの体験会、当社管理栄養士による健康運動、栄養サポート講座を実施した。</p> <p>選挙のある年は、選挙会場としての提供・協力を行った。</p> <p>全てにおいて感染拡大防止に努めながら、運営を行った。</p>	<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"> ・横浜市主催の「YOKOHAMAスポーツ・レクリエーションフェスティバル」を毎年11月に開催しスポーツ振興に協力している点。 ・ウォーキングポイントの歩数計リーダー及び楽天シニアアプリのリーダーを設置し、健康増進に努めている点。 ・近隣小学校の施設見学、中学校の職業体験、専門学校のインターンシップ実習、大学の実習等を積極的に受け入れている点。 <p><②その他特記事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害用ベンダー、バリアフリー対応の自動販売機を設置して利用者サービスに努めている点。 ・港北区をホームタウンとする横浜マリノス、横浜GRITSのグッズの展示コーナーを設けて、地域のスポーツチームを応援している点。

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><地域におけるスポーツ振興事業の促進、支援の取組の内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員1名をスポーツ推進員として選抜し、1か月に1回以上、地区定例会へ参加をしている。スポーツ大会、こどもフェスティバル、健民祭、港北区ふれあい祭り、港北マラソンなど多数のイベント行事への運営支援を行い、区のスポーツ推進に貢献している。 ・区内限定のフリーペーパー発行事業者と連携し、フリーペーパー内に本施設の活動状況を掲載する一方で、当該事業者が実施している認知症サポーター養成講座を本施設の研修室にて定期開催し、相互連携を図っている。 ・高齢者のニーズ把握をするため、区内地域ケアプラザへ訪問調査を行った(その結果、今後教室指導派遣等を行う予定)。 ・区内陸上団体との連携により、かけっこ教室を実施した。 ・港北区をホームタウンとする横浜Fマリノスや横浜GRITSと連携を図り、イベントを開催した。 ・港北区スポーツ協会主催のスポーツシンポジウムへの参加と協賛を行った。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(「菊名地区スポーツ推進委員定例会次第」、チラシ、フリーペーパー等)、ホームページ、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"> ・職員1名をスポーツ推進員として選抜し、毎月1回以上は地区定例会に参加して情報交換に努め、港北駅伝大会、健民祭等の各種イベント行事への運営支援(誘導・準備等)を行っている点。 ・区内陸上団体との連携によりかけっこ教室を実施した点。 ・近隣の地域ケアプラザへ訪問調査を行い、教室指導派遣等を企画している点。

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><区、区体育協会等の関係機関及びスポーツセンター利用団体、自治会町内会等の地域団体や地域住民との交流・連携に関する取組の内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・区内、町内、関係団体各催事の際に、飲料の協賛や運営の人的支援を継続して行った。 ・区の各スポーツ団体との優先利用調整会議や大会前には綿密な打ち合わせを行うなど、交流・連携を図った。 ・菊名地区の定例会へ月に1度参加している。 ・区内の小学生へ施設見学や施設体験等の受け入れを行っている。 ・さわやかスポーツでのニュースポーツ普及活動において備品の貸出管理を代行して行い、使用方法や利用可能会場等の情報提供をすることで、利用増につながった。 ・利用団体に作成いただいた団体活動を記載したポスターを館内に掲示することで、団体の会員増及び施設の利用者増につながった。 ・区のスポーツ協会主催のスポーツシンポジウムに協力した。 ・大豆戸小学校PTAと連携し、「子ども110番の家」として登録している。 	<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(「さわやか備品貸出簿」、チラシ等)、ホームページ、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"> ・港北区さわやかスポーツ普及活動としてペタンク、ボッチャ等の用具貸出や情報提供等により支援している点。 ・港北区ふれあい祭りにて体成分分析(InBody)や輪投げのブースを出店した点。 ・区内・町内の催事の際に飲料の協賛や運営支援を行っている点。 ・大豆戸小学校PTAと連携し、「子ども110番の家」として登録している点。

(2) 地域及び地域住民との連携全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・港北区で発行する「フリーペーパーえがお」との連携により、認知症サポーター養成講座を開催して地域連携を図っている点。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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 type="checkbox"/> 実施していない
	<input checked="" type="checkbox"/> アンケート <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)> 「港北スポーツセンターお客様アンケート」(令和4年3月1日～3月31日)、回答数160通 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・年単位で実施するアンケートのほか、教室事業、イベント等についてもアンケートを実施している点。	

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)> 資料「R4年度お客様アンケート集計結果」、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)> ・「R4年度お客様アンケート集計結果」から、館内整理整頓へのさらなる対応が必要と認識している点。	

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、改善に向けに取り組んでいるかを確認する。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がって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 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"/> 非該当	<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)> 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)> ・館内整理整頓へのさらなる対応として、清掃担当者の増員ないし担当時間の増加ができないかを検討している点。	

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・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 checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<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(トレーニング室前)、施設ホームページ(アンケート) <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) 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>	

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>ロビー掲示板脇机にご意見箱を設置している。ホームページ上にお問い合わせフォームを設置している。</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>・ご意見箱脇の隣に用紙と筆記具を用意し、意見を記入しやすいようにしている点。</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>資料「事故・トラブル報告書報告ルール(2023.2.1)」、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>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)> ロビー掲示板に「ご意見対応フローチャート」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>・「ご意見対応フローチャート」は担当箇所を明示のうえ、カラー印刷し、利用者に理解を容易にしている点。</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>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「苦情対応受付報告」、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>・体育室の冷暖房設備利用料金は令和5年度より原則徴収にしているが、利用者の要望に応じて個別対応をしている点。</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・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 checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(ロビー脇掲示板の掲示物「お客様の声・ご意見ありがとうございました」(R5.4~9月)) <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(3)公正かつ公平な施設利用

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 職員へのインタビュー、資料「人権擁護研修実施報告書」「受付連絡ノート2023.6月」「人権擁護」 <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>・引き継ぎノートに研修予定を記載して周知するとともに、研修資料を事務所内ホワイトボードに掲示し、欠席者のフォローと受講者の振り返りが容易にできるようにしている点。</p>	

(4) 利用者支援業務(トレーニング室)

①初回利用時に健康調査の問診を行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「初回調査票」、ヒアリング</p> <p><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>	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「トレーニング室ご利用案内」、現場確認(トレーニング室)、ヒアリング</p> <p><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・初回利用者に対し、職員が機器の使用方法の説明を行っている点。</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「令和4年度事業報告(様式7:託児事業実績報告)」、ヒアリング</p> <p><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>・令和4年度定期教室のうち、4教室で56回実施し、延べ67名の利用があった点。</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「2023年度港北スポーツセンター冬の定期教室のご案内」、ヒアリング <網羅していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・定期教室を、乳幼児、幼児、親子、小学生、中学生、大人(16歳以上、60歳以上、65歳以上)向けに幅広く開催している点。</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「2023年度港北スポーツセンター冬の定期教室のご案内」、ヒアリング <網羅していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・オムニテニスコート3面を利用したクラス別テニス教室(小中学生向け6クラス、一般向け9クラス)を実施している点。 ・定期教室にない種目(バレーボール、バスケットボール、エアロビクス等)を当日参加教室に加え、利用者の増加に繋げている点。</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><設定内容について記述して下さい。(100字以内)> 一般利用の設定数が優先利用枠を超えないようにシステム上で設定している(3か月単位)。 <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>	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「2023年度港北スポーツセンター冬の教室のご案内」注意事項、ヒアリング <行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・データベースに申込者情報を登録し、過去に申込があったかどうかを照合し初心者の判定を行っている点。	

(7) 広報・PR活動

①広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
市内主要施設と連携して、パンフレット・チラシを配布し、館内でのポスター掲示を行うと共に施設内では直接説明や口コミ効果、「情報コーナー」を設置している。 機関誌の発行や市広報へ掲載、区役所待合室にて施設PR動画をデジタルサイネージにて配信をしている。 施設ホームページには、年間事業スケジュール、募集掲載、新着情報更新、問い合わせ受付け(メール受信)を掲載おり、X(旧Twitter)のバナーも設置している。 地元ケーブルテレビと連携を図り、夏休みに実施した短期教室をケーブルテレビにて配信するとともに、You tubeにおいても配信した。 SNSは、X(旧Twitter)、Instagram、You tubeにて、施設の情報をはじめ配信している。 港北区限定フリーペーパーへ教室情報の掲載などを行っている。	資料「広報よこはま港北区版(2023年8月)」「広報分析用書類」、各種フリーペーパー <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	・近隣地域の世帯向けの広報として、施設概要、アクセス地図、教室案内などを掲載している点。 ・Instagram、X(旧Twitter)のQRコードを示したポスターを館内に掲示して利用者への情報提供に配慮している点。

(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>受付接客マニュアルを用いて、研修を行っている。定期的に研修会や施設情報の共有や利用案内についてのすり合わせを行っている。</p> <p>挨拶、身だしなみ、姿勢、接客態度・心がけ、メモの活用、情報共有、利用者対応・窓口業務、電話対応、クレーム対応、ケガ人対応などの項目を実施している。</p> <p>身だしなみに関しては、ユニフォーム着用基準、髪の毛、爪、化粧などの基本を随時確認している。施設全体のイメージを左右することを十分に認識し、スポーツ・健康増進施設にふさわしい身だしなみを心がけている。</p> <p>また、受付動画マニュアルを用いて、誰でも実践的なイメージをつけることができた。コロナ禍で感染拡大防止を行いながらの研修が可能となった。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「受付接客マニュアル」(2021.4.1)、「クレーム対応マニュアル」(2021.4.1)を用いて、新入社員向けに接遇研修を行っている点。 ・「傾聴チェックシート」の10項目を確認して傾聴態度の向上に努めている点。 ・「受付動画マニュアル」(2021.9)により、実践的な受付フローや注意点等について動画での確認を可能としている点。 ・電話は3コール以内で取るように努めている点。

(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>日々部屋別、時間帯別に利用人数を集計し、月次、年間で過去のデータと比較検討を行い、諸室ごとの稼働率等の分析結果をもとに、広報活動に活かし、区報だけでなく地域情報誌への掲載も加え、利用者拡大を図っている。</p> <p>アンケートは、年度末とスポーツレクリエーションフェスティバル時に実施。</p> <p>ご意見・苦情等は、窓口、館内設置のご意見箱、ホームページ等からもいただいている。いただいたご意見を踏まえ、社内で検討し改善に向けた取り組みを行っている。</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"> ・平日昼間にある年中クラス、年長クラスに加え、年小クラスを新設し、未就学児の利用者増加に取り組んでいる点。 ・より多くの人に情報を発信し、利用実績を上げるため地域情報誌などに掲載している点。

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

- ・トレーニング室に飲み物保管のために番号を記載した机を配置して利用者の利便性向上に努めている点。
- ・テニスコートをオムニコート化して(令和4年度)、利便性向上と職員の省力化を図っている点。
- ・男子更衣室に混雑状況を示すマグネットボードを設置して、利便性向上のため工夫している点。

<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)>

- ・「お客さまの声とその対応策」の掲示は半年でまとめているが、利用者サービス向上の観点から、投函の都度、回答掲示するよう変更するとよい。
- ・ホームページには「通常版」と「ウェブアクセシビリティ対応版」があるが、「ウェブアクセシビリティに配慮すること」を公募要項が要求しているため、「ウェブアクセシビリティ対応版」への一本化を検討するとよい。

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)>	
・「施設管理計画・実績表」(令和5年度)及び設備点検実施に関する巡回設備点検、電気工作物点検、機械警備等の記録(令和5年9月)を確認し、計画通り実施されていることを確認した。	

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)>	
・日常清掃員を配置して毎朝清掃するほか、スタッフがトイレ・更衣室を定期的に清掃している点。 ・トレーニング室の清掃点検はマシンや机・消毒液補充・ペーパー補充等のチェック欄を設けた「日常清掃チェック」のリストを用いて、実施を記録している点。 ・障がい者を雇用して清掃箇所を明示したマニュアルに基づいて清掃業務を行っている点。	

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・該当期間の新規購入備品(ベンチ、ワイヤレスシステム、CDプレーヤー、マイク、アンプ等音響機器、防犯カメラ用HDDレコーダー等)の存在を確認した。 ・その他、任意で高額備品5項目(バスケットボールゴール3組、ミニバスケットボール4組、新体操マット)を確認した。 	

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> <ul style="list-style-type: none"> ・トレーニングマシンは、毎朝、スタッフが始業点検し、「トレーニング室故障リスト・引継ぎノート」に故障中の備品の器具名、発注状況、現在の状況、修理予定日、備考の各項目を担当者が記入・確認して点検の徹底に留意している点。 	

(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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・団体利用の入替時にスタッフが各室を確認しゴミ等を回収して衛生に配慮している点。 ・自動販売機横に設置してあるペットボトル・缶専用のゴミ箱は毎日スタッフが回収し、業者による回収日まで保管場所にて管理している点。 	

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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・事務所横に分別コーナーを設置し、保管ボックスに品目別のラベルを貼って見える化して保管管理し、分別を徹底している点。 	

(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、毎日実施し、休館日を利用し定期清掃・ガラス清掃等を実施している。 植栽管理は、最適な時期に、適切な作業方法樹木・草花の維持管理を行った。外構の落ち葉掃きは、スタッフで行いました。トイレ、洗面台等の水周りの清掃は、定期的に点検を行い実施している。 スポーツ情報・地域情報のポスター・チラシ類は、一箇所に集約し見やすい掲示を心がけている。 飲み終わったペットボトルは、毎日夜に回収し一箇所にまとめている。さらに、自販機の業者とも年間の回収月を輪番で決めて補充や商品入替えなどで来館した時に回収していくようお願いしている。 また、各自動販売機業者に輪番でない時も声をかけて随時回収をお願いし、清潔な状態を保つ努力をしている。 また屋外の駐車場に設置しているトイレも毎日チェックしている。さらに、昨年度新たにサンタリーボックスを設置し毎日チェックを行っている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、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"> ・コロナ期間中に体育室、更衣室等の各所にアルコール消毒と消毒用ペーパーを設置して、利用者の衛生に配慮している点。 ・男女トイレに室内用シューズのまま履ける大きなスリッパを備え、男女シャワー室にキャスター付きのバスケット棚を配置して、利便性と衛生面向上に努めている点。 ・テニスコートや体育室に利用後の清掃用具の収納方法を図示するポスターを掲示して、テニスコートや体育室の維持管理に努めている点。

(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・男女更衣室のロッカー入替と空調更新、トレーニング室の新規マシンや体成分分析装置(InBody)のリース、第1体育室の音響設備購入、オムニコートへの改修などにより施設・設備の維持管理に努めている点。</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>・備品管理シールを新規購入備品のみならず、過去分にも貼って棚卸し管理するとよい。 ・トイレの清掃について、清掃箇所別にチェック欄を設けた清掃チェックリストを作成して、清掃漏れがないよう配慮するとよい。</p>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・本社でも「緊急事態対応マニュアル」を作成し、施設へのバックアップ体制を構築している点。 ・本社のノウハウを反映するとともに施設独自の留意項目を盛り込んで水準の高い取り組みにつながる「危機管理マニュアル」を作成している点。 	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。>	
<input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・機械警備によって24時間の防犯体制をとっている点。 	

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(事務室内)、職員へのインタビュー、資料「鍵管理簿」 <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・鍵の管理を確実にするために、「鍵受領・返却確認」の表を運用し鍵の持ち出し者を把握できるようにしている点。 ・業務を依頼した業者への貸出の際は、「鍵貸出簿」によって厳格に管理している点。</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>・防犯や事故回避の効果を高めるために、「巡回点検確認表」「港北スポーツセンタートレーニング室日誌」等を運用するとともに、休館日にも職員が点検する工夫を行っている点。</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	
<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)>	
・本社が行ってきた公共スポーツ施設の管理運営の経験为背景としたリスク分析に基づいていると思われる「危機管理マニュアル 防災マニュアル BCP計画」を運用している点。	

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)>	
①【周知】「事故防止・トラブル等の報告について」「危機管理だより」 対象者:職員全員、②資料「3.1トレーナーマニュアル」による研修 対象者:全職員	
<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)>	
・施設休館日に本社危機管理室社員が講師となり、最近の危機管理情勢を共有したり、他で発生した事件事例から学ぶ効果的な研修を実施している点。 ・職員の危機意識継続のため、本社危機管理室から社内メールを通して不定期に情報発信している点。	

(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 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>・目立つようにパネルを貼って表示している点。</p>	

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 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
<input type="checkbox"/> AEDを設置していない	<input type="checkbox"/> AEDを設置していない
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「(AED/CPR実地訓練の)履行報告書」、職員への構造化インタビュー</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>・消防署の協力を仰ぎ、緊急時に確実な操作ができるよう消防署の指導の下でAED操作研修を実施している点。</p>	

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 checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><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)> ①「応急手当・蘇生法確認」救命措置の研修 対象者:全職員、②資料「3.1トレーナーマニュアル」による事故対応研修 対象者:全職員</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>・休館日に実施し、全員が受講しやすいように、また、研修体験を共有し、緊急時に意思の疎通を図りやすいように工夫している点。</p>	

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 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 type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務室内)、資料「危機管理体制図」、掲示「救急連絡先」、職員への構造化インタビュー</p> <p><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)></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"> ・本社における公的スポーツ施設の運営経験を元に連絡先を網羅した危機管理体制図を作成している点。 ・事務所内では危機管理体制図を金庫内に保管し個人情報保護に配慮する一方、緊急時にスタッフが迅速確実に連絡行動ができるよう、各スタッフに連絡先一覧を配布し、個人情報保護と危機管理情報共有との両立を図る工夫をしている点。 	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input 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 type="checkbox"/> 評価対象外施設である
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> <ul style="list-style-type: none"> ・館内放送機器横に「機器操作マニュアル」と「地震発生時の対応マニュアル」を掲示し、迅速かつ的確に館内に情報提供できるよう工夫されている点。 	

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 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><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> <ul style="list-style-type: none"> ・消防署の協力を得て、地域連携の下で避難訓練を実施している点。 ・スタッフ用に災害時安全キット(備蓄食料、非常持ち出しセット)が用意されている点。 	

(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)>

- ・第1体育室に設置した温度計の横にレベル別の室温を示す「WBGT値表」を掲示し、利用者に注意喚起している点。
- ・「防犯カメラ作動中」のタグ、「防犯カメラ録画中」「施設職員による巡回警戒実施中」などの掲示物、入口の「警察官巡回施設です」のポスター掲示によって、防犯効果の向上に努めている点。
- ・ロッカー転倒防止措置や画鋲の不使用、飛び出している釘の処理を講じている点。

<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)>

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「勤務予定表」各月版、職員へのインタビュー</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>	

②協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p><協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・地域人材の積極的な活用を図るため、極力地域住民をスタッフとして雇用するよう努力している点。</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。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・7:20～21:00で開館し、年末年始は12/29～1/3を休館としており、協定書を上回る運営管理を行っている点。</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)> ハードコピー、タブレット(受付)での表示、QRコードでのアクセス、ホームページ	
<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)> ・閲覧希望者が、ハードコピーや受付のタブレット、QRコードなど様々な媒体を通して事業計画書・事業報告書に容易にアクセスできるようにしている点。 ・ホームページに区役所の掲載ページへのリンクを貼って公表している点。	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

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)> ・事業体一般及びスポーツ施設に求められるスキルとコンピテンシーを考慮した計画が立てられている点。	

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(各研修の「履行報告書」「実施報告書」)</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)> トレーナー研修(トレーニングスタッフ)、受付システム研修(受付スタッフ)、広報・マーケティング研修会(責任者・広報担当)、チームワーク向上プログラム研修会(正社員・契約社員)</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> <ul style="list-style-type: none"> ・リスクマネジメント系の取り組みについては全員が研修を受け、トレーナー研修や受付システム研修のように業務特性に応じてスキルを上げねばならない研修は担当スタッフが受ける形をとり、研修効果を上げる工夫をしている点。 ・施設外での研修を受けた職員が講師となり、研修内容の組織内展開を図っている点。 	

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> <ul style="list-style-type: none"> ・資格取得奨励制度があり、勤務時間内で受講参加が可能となっており、交通費を含め会社が負担をしている。自己研磨のため各種研修会への参加も可能となっている。 ・トレーニング室スタッフは、他施設での勉強会に参加し、スキルアップ向上に努めている。 ・取得資格に応じ、昇給を行いスタッフのモチベーション維持にも繋がっている。 	<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>職員へのインタビュー</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の業務負担や金銭的負担を軽減するために、①勤務時間内の受講、②外部研修の場合資格取得費の全額・一部会社負担、を図っている点。 ・資格取得による時給加算などへも反映し、スタッフのモチベーション向上を図っている点。

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「受付連絡ノート」、職員へのインタビュー <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>・一部の職員しか受けられない外部での研修については、研修を受けた職員が講師となることによって研修を受けた職員の内容理解を深めるとともに、研修内容の組織内展開を図っている点。</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>・「受付接客マニュアル」動画を作り、職員がみないつでも視聴できるようにし、接客スキルの向上を図っている点。</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>・外部の通信講座の受講、eラーニング(インターネットを用いた学習形態)の受講により職員の資質を向上させている。</p> <p>・情報共有に関しては、引継ぎノートを活用し全スタッフが同じ情報を共有している。時と場所を選ばない自己啓発手段として、通信教育講座の受講も可能となっている。</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>職員へのインタビュー、区役所からの案内メール</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>・業務による時間制約の影響を少なくし、受講しやすいように、eラーニングや通信教育を導入している点。</p> <p>・研修の幅を広げ職員の資質向上を図るために、社内研修だけではなく、社外研修を積極的に活用している点。</p> <p>・研修内容は、職員用「引継ぎノート」、アルバイト用「受付・要望・伝言ノート」、トレーニング室専用「トレ室連絡ノート」等を活用し、共有する工夫をしている点。</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)>	
・JISQ15001 7.5に基づいた監査に耐えられる規程類の整備をしている点。 ・個人情報保護方針と個人情報の取り扱いについて定め、ホームページで開示している点。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・管理責任者(副所長)を、JISQ15001 5.3.2に準拠して選定している点。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・個人情報保護を推進するためのスタッフの力量を確実にするために、ISQ15001 7.2 及び 7.3に基づいて研修を実施している点。	

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 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"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p><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)></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>・緊張感が最も高まっていると思われる入社時に誓約書を取り、情報セキュリティ・個人情報保護の意識を高めている点。</p>	

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 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 type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>・JISQ15001 7.5.1.1に基づいて、「個人情報管理台帳」を作成し、必要最小限の情報収集を行い、入手情報を記載物名称・保管場所・使用場所等に区分し、適切に収集・保管管理している点。</p>	

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 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 type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>・JISQ15001 7.5.1.1に基づいて規程類を整備し、個人情報の適正利用を徹底する取り組みを行っている点。 ・個人情報保護法第二節「個人情報取扱事業者の義務」に基づき、個人情報の目的外使用の制限に関する但し書きを「定期教室応募用紙」や「定期教室支払用紙」などに明記している点。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務室内)、職員へのインタビュー <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)> ・JISQ15001 6.2.2、6.2.3、7.4.3に基づいたリスク管理及びクライシス対応の観点から、個人情報記載書類の施錠キャビネットでの保管・管理、シュレッダー用いた書類破棄、FAX送信時のダブルチェック、離席時のコンピューターロックなど情報漏洩や滅失等がおこらないよう管理を徹底している点。 ・本社員が訪問しJISQ15001と個人情報保護法に基づいた監査を行っている点。	

(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)> ・ICカードによるキャッシュレス決済を導入して受付業務における現金処理の負担を軽減している点。 ・事務所に自動現金入金機を導入し、警備会社が定期的に回収・預金口座入金まで担うことで職員の現金処理の負担軽減とミス削減を図っている点。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<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「日誌」「月次現金受注報告書」「経理規程」(H30.4.1)、ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・当日の経理責任者(所長または副所長)と当日の出納担当者の役割分担を明確にし、2名によりダブルチェックしている点。</p>	

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(「分析元帳(現場別原価実績表)」、他団体と締結した覚書・協定書等)、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> <p>・当該施設の会計については施設コードと科目コードを分けて明確に他施設と区分して管理している点。 ・施設内で活動する他団体の経理については、費用負担割合を電気・通信・ゴミ廃棄物等の費用負担を明示した覚書を毎年締結して明確化している点。</p>	

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> <p>・以下の伝票の存在を確認した。 ①修繕費(修繕)②会費及び負担金③備品購入費</p>	

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(金庫)、資料「通帳」、ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></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>・通帳は責任者を明確にしたうえで金庫で保管し、印鑑は施設で保管せず本社にて保管することでリスク分散を図っている点。</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><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・更衣室内のシャワーを節水タイプのシャワーヘッドへ交換し、水道使用量の削減を図った。 ・不使用施設の電気、空調設備OFFを心がけている。 ・修繕、消耗品等の相見積もり(市内中小企業中心に発注)を実施している。 ・空調省エネ機器を設置している。 ・スタッフが固定化されたセクションや業務の範疇にとらわれることなく柔軟に従事する、マルチジョブシステムを採用している。 ・定期的な巡回点検による設備監視で不良箇所を発見、素早い対応をすることで、不要な修繕コストを削減している。 ・第一体育室壁面の「ゴーヤ」を植え遮光・遮熱による省エネルギー対策を行った。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、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"> ・固定の業務にとらわれずにマルチジョブ化し、所長・副所長が小机スポーツ会館とも兼務し業務を行うことで業務効率化と人件費削減に務めている点。 ・本社との連携による集中購買システムによる事務用品の安価購入や広告出稿料半減を図っている点。 ・定期的巡回点検により設備の不良箇所を早期発見・対応することで修繕コスト削減と長寿命化に努めている点。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書や報告書の素案をセクションの担当者が作成し、現場の情報や考えを重視している点。 ・券売機を導入によって窓口での現金取り扱いに伴うリスクを提言している点。 ・本社のセーフティーチームが適正な労務管理を支援する体制を確立している点。 ・障がい者を雇用して横浜市の施策(横浜市障害者活躍推進計画)に呼応している点。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・JISQ15001の文書管理ノウハウをグループ内で共有するとよい。 ・職員間の情報共有を確実にするため、議事次第と議決事項等を明記した職員ミーティングの議事録を毎回作成することが望まれる。 ・現場の出納確認に漏れがないよう経理のマニュアルを作成するとよい。

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>横浜市主催のスポーツ・レクリエーションフェスティバルを開催し、当施設は、毎年11月に開催している。幅広い市民を対象にした誰でも気軽に参加できるスポーツ・レクリエーション事業として開催している。</p> <p>R5年5月5日にはチビリンピック開催当日は体育施設の貸出や備品の準備を行い、事前にはタイムスケジュールの確認作業などを行った。</p> <p>近隣小学校・中学校の職業体験、障がい者支援学級の就業体験、近隣専門学校の職場体験受け入れなど積極的に取り入れている。</p> <p>港北区さわやか普及委員会と連携をし、スポーツ振興策として、用具の貸出を行っている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、資料(各種学校の受入実績資料、チラシ等)、ホームページ、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"> ・横浜市主催の「YOKOHAMAスポーツ・レクリエーションフェスティバル」を毎年11月に開催しスポーツ振興に協力している点。 ・ウォーキングポイントの歩数計リーダー及び楽天シニアアプリのリーダーを設置し、健康増進に努めている点。 ・近隣小学校の施設見学、中学校の職業体験、専門学校のインターンシップ実習、大学の実習等を積極的に受け入れている点。
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・トレーニング室の混雑状況をホームページを通じ配信している。 ・PR・広報活動として、区報への掲載、地域情報誌への掲載、地元ケーブルテレビへの情報の投げかけ等を行い多くの区民に対し情報を伝達されるよう工夫し施設・事業の認知度を高めていった。 ・より使いやすい施設にするため、男女のトイレハサニタリーボックスを設置した。また、更衣室内のロッカーをリニューアルした。 ・港北区をホームタウンとする横浜Fマリノスや横浜GRITSと連携し、毎年親子・キッズのフットサル教室をはじめとするイベントの開催や、選手のシューズ、ユニフォームの展示などを行っている。 	<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、ヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害用ベンダー、バリアフリー対応の自動販売機を設置して利用者サービスに努めている点。 ・港北区をホームタウンとする横浜マリノスや横浜GRITSのグッズの展示コーナーを設けて、地域のスポーツチームを応援している点。 ・ほじょ犬マーク、ハマハグ、濱ともカード、ハートマーク、ウォーキングポイント、子ども110番の家、楽天シニアアプリ等のシールを入口に表示して、利用者に啓蒙している点。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>