

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市旭スポーツセンター 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有限責任事業組合

令和5年11月

目次

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

評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域及び地域住民との連携	●中途障がい者支援の一環として、多目的広場を優先的に確保し、リハビリスポーツの機会を提供しています。 ●地域連携担当職員と協力し、地域で活動できる指導者の紹介や、地域に根ざした活動として、各町内会の会合への出席や区内にある総合型地域スポーツクラブの運営に協力することで、地域の活性化やスポーツ、文化の振興のお手伝いをしています。 ●旭スポーツセンターの遠方にお住まいの区民で、施設に足を運べない方々への健康づくりやスポーツ機会提供のため、区内地区センターと連携して出張講座を実施しています。 ●区内中学校の職場体験実習を受入れ、中学校における課外授業に協力しているほか、近隣の小学校の「まち探検(社会見学)」にも協力しています。 ●年4回開催される「旭区合同館長会・所長会会議」に積極的に参加し、他施設や他団体との連携・情報の交換しています	【評価できると感じられる点】 (1)地域及び地域住民との情報交換 ・NPO法人横浜市中途障害者地域活動センター「フェニックス旭」が主催する旭区リハビリ教室の会場と講師を提供している点。 ・出張講座として希望が丘地区センターで年間18日開催する「軽スポーツ&ストレッチ体操教室」に指導職員を派遣している点。 ・スポーツ協会職員と「旭区健康づくり団体連絡会」へ出席し、活動者の紹介、健康課題、スポーツ活動の実績報告、総合型地域スポーツクラブの運営への協力などを話し合い、地域のスポーツ、文化の振興を支援した点。 ・雨天のため中止となったが、地元左近山商店街の桜祭りではポッチャ体験会を準備したり、川島町西町内会夏祭りの運営に携わった点。 【参考意見】 ・近隣の数か所の地域ケアプラザで、主として高齢者が集まる歌の会を再開しているが、非常に好評でほぼ満員の状況である。研修室の活用方法として検討するとよい。
II ・ 利用者サービスの向上	●四半期ごとチラシの作成および、広報よこはま旭区版・施設HP・SNS等、様々な媒体を用いて広く情報提供をしています。 ●ロビー掲示板に専用スペースを設け、利用団体からのサークルメンバー募集案内を掲示しています。また市内公共施設のチラシ配架や、情報提供を行っています。 ●利用当日の案内として、見やすく目につきやすいサイネージを導入し、活用しています。 ●冷水機に幼児用の踏み台を、男女トイレにはサニタリーボックスを設置しています。 ●接客に対する共通認識を図るためスタッフに対して接遇研修を行うとともに、「スポーツセンターコンシェルジュマニュアル」を用いてスタッフの接遇の標準化を図っています。 ●職員間における意見・要望等の情報共有や定期的アンケート実施と、アンケート結果の分析による改善 ●HP、館内でご意見を聴取できるスペースを設置し、改善方法や回答を速やかに返信または掲示。	【評価できると感じられる点】 (6)スポーツ教室事業 ・NPO法人横浜市中途障害者地域活動センター「フェニックス旭」主催の旭区リハビリ教室(グラウンドゴルフ)参加者を主な対象とする、ニコニコ機能体操教室を開催している点。 (10)利用者サービスの向上全般(その他) ・開館40周年事業として、「トレーニングポイントカード」や「ワンダーレッスンポイントカード」発行を実施している点。 【参考意見】 ・利用者アンケート結果は、属性(利用形態、利用場所、種目等)別にクロス分析をおこなうとよい。 ・事業分析および事業計画策定に際し、SNSのエンゲージメント数を教室やイベントのKPI(重要業績指標)に加えるとよい。 ・イベントアンケートは教室事業アンケートなどと同様、オンラインアンケートシステムを活用し回答率の向上と集計作業の軽減を図るとよい。
III ・ 施設・設備の維持管理	●施設管理業務水準の維持の観点から、年間計画に基づき協力会社に定期点検を委託。また、職員が施工前・施工中に確認を行うとともに、施工後に内容を検査・確認し、業務品質を維持しています。 ●職員による施設巡回点検を実施し、「日常点検チェックシート」で確認及び記録を取るようになっています。 ●日常清掃では対応できない床のワックス塗布や高所での窓拭きを専門業者が月に1回実施しています。 ●異常等が発見された場合は直ちに職員が現認し、復元復旧可能なものについては早急に対応。解決が困難な場合は、協力会社の保全コールセンターに対応を依頼する体制を整備しています。 ●専門の植栽業者による除草・刈り込みなどの実施 ●緊急時には、消防計画また旭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。	【評価できると感じられる点】 (1)協定書等に基づく業務の執行 ・館内7か所の清掃箇所をスタッフ12名の3交代制(深夜開館の場合は4交代制)によって1日6回行い「サポートスタッフ掃除・点検チェック表」に記録している点。 (2)備品管理業務 ・スタッフ3名が20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、加えて危険度の高いワイヤー、ウェイトの点検を行い、機器の定期保守点検を専門業者に委託している点。 (3)施設衛生管理業務 ・ゴミは利用者の持帰りを徹底しゴミボックスがない。ゴミ持帰りのポスターを館内に掲示して利用者の協力を得ている点。 ・不要なバドミントン・卓球のラケットを回収し、子供向け教室にリユースしている点。 (4)利用者視点での維持管理 ・更衣室やトレーニング室に清掃用のタオルと消毒用アルコールを用意して利用者の衛生に配慮している点。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 緊急時対応	●非常時に備えた防災関係・危機管理マニュアルを整備し、旭警察署や旭消防署と緊密に連携した危機管理体制を構築。非常時や緊急時想定した訓練や研修を実施しています。 ●職員退勤後の夜間緊急事態に備え、機械警備及び巡回警備の導入し、防火、防犯に対応しています。 ●定期的な施設内の巡回、防犯カメラの随時確認による防犯活動及び防犯カメラの録画機能の付設 ●心肺蘇生法及びAED操作研修をスタッフ及び教室講師も含め訓練を行い緊急時に備えています。 ●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。 ●東海地震予知情報発令時を想定した参集訓練及び火災等の発生時を想定した避難訓練を実施しています。 ●横浜市防災計画における震災時の遺体安置所としての役割を十分に認識し、訓練及び担架やストレッチャー等備品保管の協力をしています。	【評価できると感じられる点】 (1)緊急時対応の仕組み整備 ・災害からの事業再開マニュアル「事業継続計画書」を備えている点。 (2)防犯業務 ・警備会社による夜間零時から1時過ぎまでの巡回警備を実施。巡回点検表に記入して巡回結果を報告している。 ・職員2名による午前午後の交代体制で更衣室をはじめ19か所の施設巡回・点検を2時間おき(1日6回)に実施し、日常点検チェックシートに記入している点。 ・トレーニングマシンの清掃と使用状況を「トレーニング室清掃一覧表」と「所感・伝達事項チェックリスト」に記入してサービスの維持向上を図っている点。 (4)事故対応業務 ・毎月1回自己研修により心肺蘇生法研修を各自で実施している点。 ・練習用AEDトレーナーと心肺蘇生法練習人形があり、各自練習している点。
V ・ 組織運営及び体制	●当協会本部による年間研修計画に則り、内外への研修に職員を参加させています。 ●資格取得及び更新により職員の資質向上や施設運営の質向上等をサポート、外部機関と契約し、ビジネススキルの向上を目的とした研修を、職歴に合わせて受講させています。 ●「目標共有シート」で自己評価や管理職評価を行い業務に関するPDCAサイクルを実施 ●施設の管理運営や今後の事業実施等について、所管課長と施設職員で、最低月1回のミーティングを実施し、情報共有を図っています。 ●プライバシーマークを取得し、その規定に則った個人情報の取扱と、全職員に対し、年1回の研修・定期点検を実施しています。 ●経費節減の取組として、事務用品全般の経費削減を図るため、当協会で消耗品等の一括購入を実施しています。 ●事務室及び体力相談室照明のLED型への更新により節電及び電気料金削減に努めています。	【評価できると感じられる点】 (2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組 ・全職員が事業計画に基づいた「目標共有シート」を作成し、業務遂行、自己評価、上席者と面談、改善のプロセスを通じて、職員の持続的成長を促している点。 (4)経理業務 ・インターネット活用によるペーパーレス化・情報共有の迅速化を図っている点。 【不足している点】 (3)個人情報保護・守秘義務 ・職員1名の個人情報保護誓約書がなかった点。 【参考意見】 ・個人情報誓約書を研修時に全員貰うことで受領漏れを防ぐとよい。 ・研修実施の内容・テーマ・形式等をまとめた年間研修実施報告書を作成して法人・施設間で情報共有し、今後の研修計画策定に活かすとよい。 ・光熱水費は物価変動の影響を受けない「利用者1人あたりの利用量」を月次推移・過年度比較をグラフにしてエネルギー削減効果を見える化し、施設・法人本部間で情報共有するとよい。
VI ・ その他	●濱ともカードの協賛店として登録し高齢者の健康増進、体力づくりに貢献しています。 ●ウォーキング・ランニングステーションとしての利用提供の他、ウォーキングポイント事業協力として、歩数計受付窓口とリーダーを設置し区民の健康体力づくりに貢献しています。 ●疾病予防や健康づくり機能を拡充するために、健康増進施設及び指定運動療養施設の認定を受けています。横浜スポーツ医会との連携事業としてスポーツ医事相談を実施しています。 ●旭区スポーツ祭(ボッチャ・卓球など)、旭区青少年指導員主催・小学生「大縄跳び大会」に会場提供や用具貸出、準備運動指導などで協力しています。	【評価できると感じられる点】 <①市・区の施策としての事業協力の取組> ・旭区主催旭区民スポーツ大会、旭区ふれあいスポーツ協議会主催大会、旭区青少年指導員連絡協議会主催旭区大なわとび大会の開催に第1体育室等会場を提供し、ふれあいボッチャ競技では審判員を担当した点。 <②その他特記事項> ・「指定運動療法施設」として、横浜スポーツ医会、横浜市スポーツ協会との連携事業である無料スポーツ医事相談会を実施した点。 ・「YOKOHAMAスポーツ・レクリエーションフェスティバル」では、0～1歳児が参加できる「はいはいレース」やオリンピックを招いての「かけっこ教室」などを企画実施し500人が来場した点。 【参考意見】 ・親子向け定期教室は他の類型と比べ開催教室数が少なく、託児サービスつき教室の開催も新型コロナウイルス感染症が流行した令和2年以降見送ったままなので、これらの教室の拡大・再開が期待される。

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
＜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)＞ ○多世代を対象にスポーツ種目系や、生活習慣病予防等の健康系、マージャン等の文化系、全63教室を開催。そのうち、17教室は当日受付で気軽に参加ができるワンデーレッスンとして開催しています。 ○「スポーツ・レクリエーションフェスティバル」を区民還元イベントとして行い、教室参加者が日頃の練習成果を披露する場として教室発表会を開催しています。また「かながわアスリートネットワーク」登録のオリンピックを招いた教室を開催しています。 ○館内壁面にサークルメンバー募集用のエリアを設け、活動の活性化や仲間作りを支援しています。 ○「横浜市健康体力づくりインストラクター養成講座」の受講生を受け入れ、地域指導者の育成に協力しています。 ○地元町内会に所属し地域でのお祭りや防災訓練に参加するなど連携を図っています。 ○「旭区民スポーツ祭」や「旭区精神障害者スポーツ大会」の会場提供や準備体操指導をしています。	＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞ 資料「秋の定期教室募集案内」(令和5年10月～12月)、「2023年度旭区リハビリ教室予定表」 ＜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)＞ ・NPO法人横浜市中途障害者地域活動センター「フェニックス旭」が主催する旭区リハビリ教室(無料)の会場と講師を提供している点。 ・遠方で当館を利用できない区民のために、出張講座として希望が丘地区センターで年間18日開催する「軽スポーツ&ストレッチ体操教室」に指導職員を派遣している点。

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
＜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)＞ ○大会開催前に主催団体と打合せを行い、準備物や当日の流れを確認します。 ○旭区スポーツ協会と協力し、地域住民や保健活動推進員等を対象に年に2回「普通救命講習会」を開催しています。 ○開館前の駐車場や玄関前を、地域の方々に太極拳等の活動の場として開放しています。 ○地元自治会の夏祭りの運営補助や防災訓練に参加し、相互の交流をはかっています。 ○地元ショッピングセンター祭りへ定期的に出店し、障害のある方でも気軽に参加できるスポーツ種目の体験会を行い、スポーツをする機会の場を提供しています。 ○四半期に1度開催される「旭区合同館長・所長会」へ出席し、他施設や他団体との連携・情報交換を行っています。 ○区内中学校(8校程度)課外授業の職場体験実習を受け入れています。	＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞ 資料「旭区健康づくり団体連絡会通知書」「テニスコート台帳」「桜祭り」「依頼書夏祭りについて」 ＜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)＞ ・スポーツ協会地域連携課職員と旭区健康づくり団体連絡会へ出席し、スポーツ活動の実績報告、総合型地域スポーツクラブの運営への協力などを話し合い、地域のスポーツ、文化の振興を支援した点。 ・雨天のため中止となったが、地元左近山商店街の桜祭りでボッチャ体験会を準備したり、川島町西町内会夏祭りの運営に携わった点。

(2) 地域及び地域住民との連携全般(その他)

評価機関 記述
＜評価で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YMCAスポーツ専門学校のスポーツトレーナー夏季実習一年コース(R4.7.26～9.21)より実習生1名受入。 ・中学校生徒の職場体験として、都岡中学校より2名(R4.8.30)、左近山中学校(R4.11.16)より1名、西谷中学校(R4.10.27)より1名を受入。 ・横浜市立学校教員「企業等前期中堅教員研修派遣」で鶴ヶ峯小学校教諭・左近山中学校教諭各1名研修受入。 ＜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)＞ ・近隣の数か所の地域ケアプラザで、主として高齢者が集まる歌の会を再開しているが、非常に好評でほぼ満員の状況である。研修室の活用方法として検討するとよい。

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
☒ 年1回以上実施している	☒ 年1回以上実施している
☐ 実施していない	☐ 実施していない
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)> 半期ごとに実施、R5年度第1回8月末～9月末、有効回答数200 <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)> ・半期ごとに利用者アンケートを実施するほか、イベント(例:YOKOHAMAスポーツ・レクリエーションフェスティバル2023.10.1)でのアンケートも別途実施している点。 ・記入スペースや投函箱を館内6か所に設置し、回収率を高める工夫をしている点。 ・各教室で講師による声掛けを行うなどして、回収率を高める工夫をしている点。	

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
☒ 課題を抽出している	☒ 課題を抽出している
☐ 課題を抽出していない	☐ 課題を抽出していない
☐ 特に課題がない	☐ 特に課題がない
☐ 非該当	☐ 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「利用者満足度調査(前期)」「R5_連絡帳」、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)> ・集計結果は項目を円グラフ化、自由記述を課題としてまとめ、職員間で回覧している点。 ・他施設との所長ミーティングで情報を共有することで課題の蓄積が進んでいる点。	

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
☒ 対応策を実施している	☒ 対応策を実施している
☐ 一部対応策を実施していない	☐ 一部対応策を実施していない
☐ 対応策を実施していない	☐ 対応策を実施していない
☐ 非該当	☐ 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年度事業報告書」、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)> ・第三体育室空調の効きが悪いとの課題に対して修繕を実施した点。(R4上半期アンケート、R4.8対応) ・冬場にトイレの便座が冷たいとの課題に対して暖房便座に更新した点。(R4下半期アンケート、R5.3対応)	

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
☒ 公表している	☒ 公表している
☐ 公表していない	☐ 公表していない
☐ 非該当	☐ 非該当
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「R5年度上半期利用者満足度評価」、館内掲示、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)> ・自由記述欄を除く利用者アンケート結果は回答分布を示す円グラフをカラー印刷し、館内2か所とホームページに掲載し、利用者に興味を持たせている点。	

(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
☒ 情報提供している	☒ 情報提供している
☐ 情報提供しているが、一部不備がある	☐ 情報提供しているが、一部不備がある
☐ 情報提供していない	☐ 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・「ご意見ダイヤル」をラミネート化し、1階「コミュニケーションボード」コーナーおよび2階ロビーの2か所に掲示し、利用者の目にとまりやすくしている点。	

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
☒ 設置している	☒ 設置している
☐ 設置していない	☐ 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> 1階ロビーにご意見箱を設置し、ホームページの「お問い合わせ」も用意している。 <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)> ・コミュニケーションカード(『お客さまの声』)に関する掲示可否欄を用意し、利用者みずから掲示するか否か判断できる点。 ・ご意見箱を必ず利用者が通るロビー中央に設置して、目にとまりやすくしている点。	

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
☒ 仕組みがある	☒ 仕組みがある
☐ 仕組みがない	☐ 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「公益財団法人横浜市スポーツ協会への意見等に関する取扱要綱」(R2.4.1改正)、ヒアリング <仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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
☒ 周知している	☒ 周知している
☐ 周知していない	☐ 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)> 苦情の対応手順を記載した「ご意見・ご要望のゆくえ」(フローチャート)をご意見箱「みなさんの声」の横に掲示している。 <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)>	

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
☒ 記録している	☒ 記録している
☐ 記録していない	☐ 記録していない
☐ 苦情等が寄せられていない	☐ 苦情等が寄せられていない
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)>	

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
☒ 対応策を実施している	☒ 対応策を実施している
☐ 一部対応策を実施していない	☐ 一部対応策を実施していない
☐ 対応策を実施していない	☐ 対応策を実施していない
☐ 苦情等が寄せられていない	☐ 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「職員ミーティング議事録」(議題「苦情要望より」)、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)> ・「ご意見受付簿ファイル」の内容を基に、職員ミーティングにて解決に向けて検討する仕組みを構築している点。 ・「敷地外の街路樹が歩行の妨げになっている」という要望に対して、区役所や所管部局へ連絡し、すみやかに伐採を依頼するなど対処した点。(R5.5.21受付→5.22電話依頼)	

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、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。利用者会議等で公表している場合は、議事録の記載内容を確認する。また、当該利用者のプライバシーを侵害しないよう配慮しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 公表している	☒ 公表している
☐ 公表していない	☐ 公表していない
☐ 苦情等が寄せられていない	☐ 苦情等が寄せられていない
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(ロビー掲示板「コミュニケーションボード」コーナー) <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(3) 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
☒ 全ての職員に実施している	☒ 全ての職員に実施している
☐ 一部の職員に実施していない	☐ 一部の職員に実施していない
☐ 研修を実施していない	☐ 研修を実施していない
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「人権啓発研修テキスト」「回覧資料」「受講報告書」「事業計画書(R5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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・「広報よこはま人権特集」をテーマとした人権研修(R4.12.15)および合理的配慮をテーマとした「ノーマライゼーション研修」(R4.6.19)等を実施している点。 ・サービス介助士・初級パラスポーツ指導員資格をもつ副所長が講師となり、パラリンピック種目体験や高齢者疑似体験研修を行った点(R5.6.19)。	

(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
☒ 行っている	☒ 行っている
☐ 行っていない	☐ 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「トレーニング室利用調査票」、現場確認、ヒアリング <行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・初回利用者には「トレーニング室利用調査票」を用いて健康状態・利用目的等の問診を行い、希望に応じて目的に合ったトレーニングメニューの提案や、機器使用方法の説明をしている点。	

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
☒ 実施している	☒ 実施している
☐ 実施していない	☐ 実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「トレーニング室利用調査票」「トレーニング室利用案内」、現場確認 <実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・トレーニング室利用の注意事項は、日本語と英語を併記掲示している点。 ・トレーニング室利用前の確認として、当日の体調のセルフチェック項目を一覧掲示し、利用者に体調管理を促している点。	

(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
☐ 行っている	☐ 行っている
☒ 行っていない	☒ 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「平成31年度春期定期教室チラシ」、ヒアリング <行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> 平成31年度まで実施していた(2教室)が、令和2年度以降は新型コロナウイルス感染症対策のため実施していない。 <評価で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)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
☒ 網羅している	☒ 網羅している
☐ 網羅していない	☐ 網羅していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「秋の定期教室募集案内(令和5年10月～12月)」「ワンデーレッスンちらし」、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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・大人向け24(シニア向け8)教室、子ども向け15教室、親子向け1教室、計44定期教室(スポーツ系)を実施している点。 ・シニア向け定期教室(健康づくり)として、転倒骨折予防や、初心者向け軽スポーツ、中級者以上向け筋力トレーニングなど様々な運動強度が異なる教室を開催している点。 ・事前申込不要のワンデーレッスンを全17教室開催し、利用者がより気軽にスポーツを楽しめる機会を創っている点。	

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
☒ 網羅している	☒ 網羅している
☐ 網羅していない	☐ 網羅していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「秋の定期教室募集案内(令和5年10月～12月)」、ホームページ「教室・プログラム」 <網羅していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・ホームページ「教室・プログラム」では教室ごとに実施内容や日程等の詳細を紹介し、利用者へ情報提供している点。 ・NPO法人横浜市中途障害者地域活動センター「フェニックス旭」主催の旭区リハビリ教室参加者を主な対象とする、ニコニコ機能体操教室を開催している点。 ・スポーツ教室のみならず、文化教室も5教室開催している点。 ・ワンデーレッスンでは強度の目安をチラシに示し、利用者の理解を容易にしている点。	

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
☒ 設定している	☒ 設定している
☐ 設定していない	☐ 設定していない
評価機関 記述	
<設定内容について記述して下さい。(100字以内)> 資料「令和4年度教室事業週間スケジュール」にて、平日30コマ、土曜6コマ、日祝日は設定なしとし、いずれも優先利用枠の範囲内にあることを確認した。 <設定していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・教室の開催状況を踏まえ、年度の週間スケジュール表を調整し、区役所と協議している点。 ・フリースペースである多目的室で文化系教室やイベントを開催し、空きスペースを有効活用している点。	

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
☒ 行っている	☒ 行っている
☐ 行っていない	☐ 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「秋の定期教室募集案内(令和5年10月～12月)」、教室・イベントWeb申込システム、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)> ・申込方法には、来館や往復ハガキのほか、Webシステム(クレジット対応可)を導入していることにより申込時の利便性を高めている点。	

(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)> ○事前受付教室の申込期間に併せて広報よこはま旭区版に掲載する他、区内施設へのチラシ配架や近隣住宅へのポスティングを実施しています。 ○近隣小学校へは対象教室のチラシを作成し、家庭数分の配布を依頼しています。 ○施設PR広告として、区のイベントである旭区民祭や近隣のイベントであるショッピングセンターや町内会での祭においてうちわやチラシの配布をしています。 ○ホームページはスマートフォン対応で、様々なデバイスで閲覧しやすいレスポンシブデザインのものに改修しました。個人利用予定表やトレーニング室混雑状況を情報発信し、市民への周知及び利便を図っています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「広報よこはま旭区版」、「タウンニュース旭区版5月18日号」、Webページ、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・スマートフォン閲覧数を考慮したWebページに改修した点。 ・広報分析用資料を作成し、ホームページの訪問者数やSNSツイート数などから利用者ニーズの把握を試みている点。 ・近隣の左近山団地周辺に職員がチラシ(1000部)のポスティングを行い、周知を図っている点。

(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
＜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)＞ ○SCコンシェルジュ制度を整備し、接遇トレーナーによるマニュアルに基づいた全従業員対象の研修を実施しています。 ○ユニフォーム及び名札(裏面に運営方針記載)を着用し、身だしなみの向上に努めています。 ○「耳マーク」を取得するなど、ユニバーサルデザインを推進しています。筆談具、老眼鏡を用意するほか、外国人のお客様には、タブレット端末による説明を行っています。また、サービス介助士をトレーナーとして、障がいのある方や高齢者に対する「介助技術向上」の研修を実施しています。 ○初めてのお客様には、安心してご利用いただくために、職員が更衣室や各室へご案内、ご誘導をしています。 ○各時間帯のサポートスタッフ1～2名体制で運営し、必ずどの時間帯においても担当する箇所を念入りに清掃し、お客様をお迎えしています。	＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞ ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞ ・「スポーツセンターコンシェルジュマニュアル」を定めて接遇の標準化を図っている点。 ・サービス介助士がトレーナーとなって介助技術向上のための研修を実施し、高齢者や障害者など多様なニーズをもつ利用者に配慮している点。 ・館内の案内看板を4か国語表示(日英中韓)するほか、視覚的なピクトサインを活用している点。 ・「耳マーク」やサービス介助士の資格取得などサービス向上に努めている点。

(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
＜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)＞ ○施設利用実績は日計データをもとに、月次・四半期・年次で区役所に遅滞無く報告書を提出しています。また、毎月、協会本部と月次執行会議で状況分析を行い経営改善を図っています。 ○「お客様の声」ボックスの常設や、お客様アンケートを実施することで、課題抽出や改善策を講じています。また、その回答をロビーに掲示しています。 ○お客様からの意見は、職員ミーティング等で情報共有する他、所長会にて他施設と内容の共有を図っています。また、回答内容は毎月、区に報告しています。 ○ホームページの「お問合せフォーム」でお客様からの意見・要望を聴取し、営業時間外でも問い合わせが受けられる環境を整えています。	＜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)＞ ・教室ごとの参加者数および収入が把握できる「教室分析システム」を用いた事業分析にもとづき、教室事業計画に反映している点。 ・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、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。

(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)＞ ・更衣室に旭区キャラクターと健康に関するメッセージを記載したステッカーを貼り、利用者に親近感をアピールしている点。 ・受付脇にデジタルサイネージを設置して、利用者への情報提供に努めている点。 ・開館40周年事業として、「トレーニングポイントカード」や「ワンデーレッスンポイントカード」発行を実施している点。 ＜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)＞ ・利用者アンケート結果は、属性(利用形態、利用場所、種目等)別にクロス分析をおこなうとよい。 ・事業分析および事業計画策定に際し、SNSのエンゲージメント数を教室やイベントのKPI(重要業績指標)に加えるとよい。 ・イベントアンケートは教室事業アンケートなどと同様、オンラインアンケートシステムを活用し回答率の向上と集計作業の軽減を図るとよい。

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(１) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 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	☒ 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
☐ 協定書等のとおり管理していない	☐ 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)> ・法人本部と建物総合管理会社との業務委託契約に基づく設備・清掃に関する報告書9月分の記録を点検・修繕業務内容に沿って確認し、実施されていることを検証した。	

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
☒ 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	☒ 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
☐ 協定書等のとおり実施していない	☐ 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)> ・館内7か所の清掃箇所をスタッフ12名の3交代制(深夜開館の場合は4交代制)によって1日6回行い、「サポートスタッフ掃除・点検チェック」に記録している点。	

(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
☒ ある	☒ ある
☐ ない	☐ 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)> ・施設内の備品管理システムにより、備品の在庫管理・棚卸・帳票出力などを行っている点。	

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
☒ 揃っている	☒ 揃っている
☐ 揃っていない	☐ 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)> ・例年、年度末に職員で備品台帳と備品の確認を行い、データの更新をしている点。 ・令和4年度及び審査当日までの新規購入備品はない。高額備品として、耐火金庫、ウォータークーラー、油圧式ダブルニーマシン、油圧式アームカールマシン、バレーボール支柱一組、いずれも管理シートの貼付を確認した。	

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
☒ 安全性に関わる損傷等がない	☒ 安全性に関わる損傷等がない
☐ 安全性に関わる損傷等がある	☐ 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3名が20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、加えて危険度の高いワイヤー、ウェイトの点検もしている点。また、トレーニング機器の保守を専門業者に定例点検を依頼している点。	

(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
☒ 適切に管理している	☒ 適切に管理している
☐ 適切に管理していない	☐ 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)> ・自動販売機に併設しているペットボトル・缶専用のゴミ箱は、定期的な確認により中身が満杯になる前に回収し、業者の回収日まで敷地内に設置している回収ボックス内に保管している。	

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
☒ 適切に分別している	☒ 適切に分別している
☐ 適切に分別していない	☐ 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)> ・ゴミは利用者の持ち帰りを徹底しているので、ゴミボックスはない。ゴミ持ち帰りのポスターを館内に掲示し、利用者の協力を仰いでいる点。 ・スポーツ用品のリユースとして、不要なバドミントン・卓球のラケットを回収し、子供向け教室に活用している点。	

(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
<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)> ○日常清掃は、チェックリストを用いて、開館前、開館中、閉館時に6回以上点検しています。お客様にはモップ掛け・ゴミの持ち帰りにご協力いただいています。屋外については、一日1回以上、建物周囲のゴミ拾いを実施しています。 ○お客様に清掃時の不快感が発生しないよう、各室のフロアモップは月に2回以上定期的に交換しています。また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等、お客様同士がお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。 ○床ワックス塗布や高所清掃などの専門性を要する清掃は、設備協力会社による定期清掃を行っています。終了後に職員が立ち会い、清掃状況の確認を行っています。 ○専門の植栽業者による除草・草刈り・剪定は、施設周辺の美観を保つよう、高木の剪定については隣接する中学校と相談し木陰を無くさぬように配慮しています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(体育室、更衣室、トイレ、掲示物等) <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)> ・体育室使用後の清掃方法を掲示し、モップ立てと掃除機をきちんと整理整頓している。 ・更衣室やトレーニング室に清掃用のタオルと消毒アルコールを用意して利用者の衛生に配慮している。 ・トイレ内に便座消毒用アルコールを用意している。 ・点検項目以外に毎朝駐車場のゴミ除去を職員が実施している ・2階トイレの入り口段差に注意喚起の縞テープを貼っている。 ・掲示物をカバー付きの画鋐で留めて掲示している。

(5) 施設・設備の維持管理全般（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2体育室の壁にフックが出ているので、利用者が衝突して怪我をしないように縞テープで目立つように処置した点。 <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)> ・修繕に関し予防保全とコスト管理は背反するので、予算作成時法人本部の管財職能者と現場施設長、施工予定業者の3者により施工の適切性を把握するとよい。管財職能者は、予算時各スポーツセンターを横断的に訪問して折衝に当たるとともに修繕計画進捗の様子を見届けるとよい。 ・第1体育室西側の搬出入用プラットフォーム両端の鉄製コーナーが捲れて尖り、通行者が引っかけると大怪我の恐れがあるので修復処置を望む。

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
☒ 作成している	☒ 作成している
☐ 作成していない	☐ 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)> ・法人の「危機管理基本マニュアル」を備え、加えて災害からの事業再開を目指したマニュアル「横浜市旭スポーツセンター事業継続計画書第5版」(2023年4月)を備えている点。	

(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
☒ 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	☒ 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
☐ 協定書等のとおり実施していない	☐ 協定書等のとおり実施していない
☐ 評価対象外施設	☐ 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。> ☒ 機械警備 ☐ その他(具体的に:) <協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・機械警備と合わせて、警備会社からの派遣による夜間零時から1時過ぎまでの巡回警備を実施。「チェックシート(巡回点検表)」を記入して「巡回結果報告書」を所長に提示している点。 ・令和4年5月所長と本部職員が旭警察を訪問し、事故発生時の適切な行動について教示を得ている点。	

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
☒ 適切に管理している	☒ 適切に管理している
☐ 適切に管理していない	☐ 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(鍵ボックス)、資料「鍵台帳」、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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・「鍵台帳」で鍵番号、鍵名称、品質形状、施錠箇所、交付先、返却日を管理している点。 ・鍵の交付者が所長で管理者が明確である点。	

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
☒ 定期的に行っている	☒ 定期的に行っている
☐ 定期的に行っていない	☐ 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)> ・職員2名による午前午後の交代体制で更衣室をはじめ19か所の施設巡回・点検を2時間おき(1日6回)に実施し、「業務日誌(日常点検チェックシート)」に記入している点。	

(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
☒ チェックしている	☒ チェックしている
☐ 一部チェックに不備がある	☐ 一部チェックに不備がある
☐ チェックしていない	☐ 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)> ・ウォータークーラー横に「簡易専用水道検査済証」を貼付して利用者が安心して使用できるよう配慮している点。 ・トレーニングマシンの清掃を、手が触れる場所とそうでない場所に雑巾を分けて実施し「トレーニング室清掃一覧表」に毎日記入。またマシンの稼働に関し「所感・伝達事項、初回使用者、申送り事項」等を記載した運行上のチェックリストを記入してサービスの維持向上を図っている点。	

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
☒ 全ての職員に実施している	☒ 全ての職員に実施している
☐ 一部の職員に実施していない	☐ 一部の職員に実施していない
☐ 研修を実施していない	☐ 研修を実施していない
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)> 内容:「ヒヤリ・災害事例集」「苦情・要望・事故発生対応報告」の情報共有(毎月)。対象者:全員 <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)> ・法人の全管理運営施設の「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。 ・職員は毎月の所長会での「苦情・要望・事故発生対応報告」の内容を、回覧資料、口頭、またはイントラネットで情報共有している点。	

(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
☒ 設置している	☒ 設置している
☐ 設置していない	☐ 設置していない
評価機関 記述	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・AEDの設置場所付近と受付正面に「AED」と表示して緊急時にすぐ場所が分かるように配慮している点。 ・毎朝、AEDの「チェックリスト」(業務日誌)を用いて本体機能や電源機能を点検している点。	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 全ての職員に実施している	☒ 全ての職員に実施している
☐ 一部の職員に実施していない	☐ 一部の職員に実施していない
☐ 研修を実施していない	☐ 研修を実施していない
☐ AEDを設置していない	☐ 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「AED研修テキスト」「AEDトレーニング実施記録 管理簿」	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・毎月1回自己研修により心肺蘇生法研修を各自で実施している点。 ・練習用AEDトレーナーと心肺蘇生法練習人形があり、各自練習している点。 ・集合研修として、AED操作とともに避難誘導、心肺蘇生法の研修を実施している点(R5.2.20)。 ・スポーツ教室の外部依頼講師も毎月1回自己研修により心肺蘇生法とAED操作法を習得し、管理簿で実施を確認している点。	

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
☒ 全ての職員に実施している	☒ 全ての職員に実施している
☐ 一部の職員に実施していない	☐ 一部の職員に実施していない
☐ 研修を実施していない	☐ 研修を実施していない
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)> 内容:救急訓練法、体調急変時の対処法に関する研修、対象者:全員	
<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)>	
・AED・心肺蘇生法の研修の際、施設で多い怪我(突き指・捻挫)の対処法、救急車を呼ぶまでのフローを研修している点(R5.2.20)。 ・地域住民を対象とした研修として、普通救命講習会(心肺蘇生法・AED操作)を旭区スポーツ協会と共催で年2回実施し、職員も参加している点(R5.2.25、R5.9.24)。	

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
☒ 体制を確保している	☒ 体制を確保している
☐ 体制を確保していない	☐ 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)> ・事故発生時の「緊急連絡先(連絡網)」を、各職員に配布している点。 ・本部、警察、病院、旭区役所の連絡先を記載した「旭スポーツセンター緊急連絡体制」をラミネートに収めて事務室内に掲示し、緊急時にすぐに連絡できるようにしている点。	

(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
☒ 評価対象施設であり、作成している	☒ 評価対象施設であり、作成している
☐ 評価対象施設だが、作成していない	☐ 評価対象施設だが、作成していない
☐ 評価対象外施設である	☐ 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)> ・旭区と締結している「災害時等における施設利用の協力に関する協定」に定められた協力体制の整備等について、「旭スポーツセンター災害対応マニュアル」を作成している点。	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 実施している	☒ 実施している
☐ 実施していない	☐ 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)> ・横浜市スポーツ協会事務局本部及び全事業所対象の安否状況伝達訓練、参集訓練、安否情報・参集状況・施設状況の伝達・情報収集訓練を実施した(R4.9.1)。 ・旭消防署の協力により、旭スポーツセンター所属12名により消火訓練を実施した(R5.2.20)。	

(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)> ・避難経路図に消火器の設置位置を明示している点。 ・体育室に設置した温度計の横に、レベル別の室温を示す「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。 ・現在地と避難経路の矢印を赤字でカラー印刷した避難経路図を各室に掲示し、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)>

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
☒ 配置されている	☒ 配置されている
☐ 配置されていない	☐ 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「職員勤務割り振り表」、現場観察(事務所内掲示物)、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)> ・遅番・早番等のシフトをカラー表示した「職員勤務割り振り表」を月毎に作成し、職員が常時見ることができるよう事務所内の壁に掲示している点。	

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
☒ 協定書等の職員体制をとっている	☒ 協定書等の職員体制をとっている
☐ 協定書等の職員体制をとっていない	☐ 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)> ・協定書の規定では常時1名以上の職員体制のところ、常勤職員を1日2名以上と受付・トレーニング室に常時1名以上配置している点。 ・受付、トレーニング室それぞれの業務に合わせてスタッフのシフトを組んでいる点。	

③協定書等のとおりに開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 協定書等のとおり開館している	☒ 協定書等のとおり開館している
☐ 協定書等のとおり開館していない	☐ 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: 協定書上の開館時間は9時～21時のところ、金曜日は9時から23時まで開館している。 ・年末年始の営業を拡大している点: 協定書上の休館日は12月28日～翌年1月4日のところ12月28日、12月29日、1月4日の3日間を開館して、営業拡大により利用者の利便性向上につなげている。	

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
☒ 公表している	☒ 公表している
☐ 公表していない	☐ 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)> 受付窓口に事業計画書・事業報告書を設置。施設ホームページにて事業計画書・事業報告書が閲覧可能な旨を記載し、区ホームページへのリンクを掲載。 <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)> ・事業計画書・事業報告書を館内で閲覧できる旨を、施設ホームページの「設営目的と運営方針」の末尾に記載して周知を図っている点。 ・施設ホームページにて、区ホームページの事業計画書・事業報告書の掲載箇所をリンクして閲覧を容易にしている点。	

(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
☒ 作成しており不備がない	☒ 作成しており不備がない
☐ 作成しているが不備がある	☐ 作成しているが不備がある
☐ 作成していない	☐ 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)> ・全員対象の研修に関しては、職員が参加しやすいよう休館日の実施を計画している点。 ・法人本部が策定している「人財育成計画」に基づき、法人本部、施設所管部署、施設について、それぞれで体系的な年間計画を作成している点。	

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
☒ 全ての職員に実施している	☒ 全ての職員に実施している
☐ 一部の職員に実施していない	☐ 一部の職員に実施していない
☐ 研修を実施していない	☐ 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「研修受講記録(R4年度)」「研修出欠表」「事業報告書(R4年度)」、ヒアリング <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心肺蘇生・AED(月1回)②人権(R4.12.15他)③個人情報保護(R5.9.19)④コンプライアンス・公共従事者・個人情報保護・安全管理(応急手当・AED)・接遇(R4. 6. 20)、全員対象 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・全員対象の研修は職員が参加しやすいよう休館日に実施している点。 ・研修欠席者には資料の配布と課題シートの提出を求め、確実に全員受講するよう努めている点。	

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
<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)> ○当協会では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。施設内研修は年間計画を定め、実施しています。本部集合研修の場合は、施設の勤務シフトに負担のないよう1か月以上前にイントラネット上で通知されています。 ○職員のビジネススキル向上を目的とした研修は、当協会本部が外部機関と契約し、職歴に合わせて選択する仕組みとなっています。 ○健康運動指導士、応急手当普及員、体育施設管理士、サービス介助士等の、有資格者の職員を配置しています。必要な資格の取得、外部研修の受講に関する費用及びその交通費を当協会が負担し、職員が参加しやすい環境を作っています。 ○集合研修時の資料等の回覧またはOJTの実施により、必要な職員への周知を図り、資質向上に努めています。	<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「資格取得等研修事務手続要領」(R5.6.1)、イントラネットによる各種情報画面、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・研修費用の支援、研修受講を勤務時間として認知している点。 ・充実したプログラムを備えている点。 ・全職員対象のプログラムのほか、職歴等に応じてプログラムを選択して学べる体系的なカリキュラムを設けて職員のスキルアップを図っている点。 ・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。 ・研修情報をイントラネット・連絡帳等により周知している点。

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 情報共有している	☒ 情報共有している
☐ 情報共有していない	☐ 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「研修報告書」、回覧資料、現場確認(イントラネット画面)、ヒアリング <情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・研修受講者は研修報告書をイントラネットにて提出する仕組みとしている点。 ・受講者は、受講理由、気づき、具体的に業務にどのように生かすか等を記載した研修報告書を提出し、所長のコメント記載によるフィードバックを得ることにより、研修受講による効果向上を図っている点。	

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
☒ 作成し、活用している	☒ 作成し、活用している
☐ 作成しているが、活用していない	☐ 作成しているが、活用していない
☐ 作成していない	☐ 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)> ・法人本部が作成した「スポーツセンターコンシェルジュマニュアル」を旭スポーツセンター版に改訂(2022.11.1)し、カラー印刷したファイルを受付にて常備し、随時参照できる状況にして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
<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)> ○職員の業務に対する目標管理を行う人事考課制度を導入し、各職員が目標達成を意識した業務を遂行することで、当館全体の持続的な成長を図っています。 ○職員間(職員・受付スタッフ)の情報伝達・指示の連絡はコンピューター上の共有サーバーに伝言ファイルを設け、毎回出勤時に必ずチェックするよう徹底しています。 ○アシスタント指導員に関しては、連絡ノートや文書回覧により指示、周知を図っています。 ○事業担当者での話し合いを頻繁に行い、その内容が全員に伝わるよう徹底しています。 ○当協会職員全体への情報提供・共有は、イントラネットを導入し、タイムリーな情報伝達を行っています。 ○月1回の月次ミーティングでは、本部及び職員間の情報共有のほか、旭スポーツセンターとしての目標達成度を共有しています。	<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5年度目標共有シート」「職員人事考課実施要領(H31.4.23)」、イントラネット画面 <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)> ・スポーツ施設運営に有効な資格(健康運動指導士、応急手当普及員、サービス介助士、パラスポーツ指導員等)を職員が所有し、取得・更新時等の職務を免除している点。 ・全職員が事業計画に基づいた「目標共有シート」を作成し、業務遂行、自己評価、上席者と面談、改善のプロセスを通じて、職員の持続的成長を促している点。 ・「連絡ノート」回覧、職員間のイントラネット活用により情報共有を図っている点。

(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
☒ 整備している ☐ 整備していない	☒ 整備している ☐ 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)> ・法人が管理運営する施設共通の個人情報保護マネジメントシステムに準拠した「個人情報の保護に関する規程」「個人情報取扱要綱」などの規程を整備している点。 ・法人がプライバシーマーク(個人情報保護)の認証を取得し、平成20年より継続維持している点。 ・年1回、法人本部による内部監査を実施し(R5.3.10)、施設で年2回の自主点検を実施している点(R5.7月、R4.12～1月)。	

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
☒ 明確化し、周知している ☐ 明確化しているが周知していない ☐ 明確化していない	☒ 明確化し、周知している ☐ 明確化しているが周知していない ☐ 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、館内掲示物、ホームページの「お問い合わせ」フォーム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。 ・受付カウンターに「個人情報保護方針」を掲示して管理責任者を明記している点。	

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
☒ 全ての職員に実施している ☐ 一部の職員に実施していない ☐ 研修を実施していない	☒ 全ての職員に実施している ☐ 一部の職員に実施していない ☐ 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)> ・年1回、アルバイトスタッフ対象に「個人情報研修」(R5.9.19)を実施し、法人本部主催で個人情報保護に対する意識と知識を高めることを目的とした動画視聴の研修(R4.2月～3月)を実施している点。 ・個人情報保護研修の後に、常勤職員はWeb確認テスト、アルバイトはレポート提出を実施して効果を確認している点。	

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
☒ 全ての職員から取っている	☐ 全ての職員から取っている
☐ 一部の職員から取っていない	☒ 一部の職員から取っていない
☐ 取っていない	☐ 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)> 職員1名分の誓約書がない。理由:取り忘れによる。 <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 適切に収集している	☒ 適切に収集している
☐ 適切に収集していない	☐ 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)> ・個人情報保護に関する各種規程に従い、個人情報は利用者入会票、用具貸出票、トレーニング室利用者調査票など最小限に抑えている点。 ・トレーニング室の「お客様利用調査票」に利用者が個人情報を記入する際には、「個人情報の取り扱いについて」というラミネート化したポスターを提示して利用者から同意を得ている点。	

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
☒ 適切に使用している	☒ 適切に使用している
☐ 適切に使用していない	☐ 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)> ・「個人情報管理台帳(R5.7.20)」にて取得文書ごとに利用目的を定めて運用している点。 ・「トレーニング室利用者調査票」により収集した個人情報は、トレーニング室受付の鍵のかかるキャビネットに保管し、健康状態や病気やけがの状態等の情報について安全なトレーニング室運営のために利用している点。 ・6か月に1度の自主点検(R5.7月、R4.12～1月)で運用状況を確認している点。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 適切な措置を講じている ☐ 一部適切な措置を講じていない ☐ 適切な措置を講じていない	☒ 適切な措置を講じている ☐ 一部適切な措置を講じていない ☐ 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「個人情報管理台帳」、現場確認(離席時のPCロック、シュレッダー、書庫の施錠、溶解用書類) <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、シュレッダー、離席時のコンピュータのロック、施錠された書庫へのファイル保管、機密文書溶解サービス等を活用している点。 ・「個人情報管理台帳(R5.7.20)」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
☒ 適切に作成している ☐ 一部適切ではない書類がある ☐ 適切に作成していない	☒ 適切に作成している ☐ 一部適切ではない書類がある ☐ 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、ICカード対応の券売機等を活用して、職員の現金処理の負担軽減と迅速化、集計ミス防止、現金輸送時のリスク軽減(週2回の業者回収)を図っている点。 ・施設の券売機とレジ、法人本部のサーバーをオンラインで接続して、入力の実務の効率化や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
☒ 役割分担を明確にしている	☒ 役割分担を明確にしている
☐ その他けん制機能を設けている	☐ その他けん制機能を設けている (具体的に:)
☐ 仕組みを設けていない	☐ 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「経理規程」(R2.4.1改正)、「小口現金取扱い要領」(R5.10.1)、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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・法人の「経理規程」及びその関連規程により、経理責任者・経理事務担当者・出納員の役割分担を明確にしている点。 ・発注・支払い・小口現金精算等の会計処理事務は、すべて法人本部所管課で担い、法人内でも相互牽制を図っている点。 ・起案者と決裁者が異なっており、相互牽制を図っている点。	

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
☒ 明確に区分している	☒ 明確に区分している
☐ 明確に区分していない	☐ 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「事業区分及び勘定科目一覧表」、総勘定元帳、預金通帳 <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)> ・資料「事業区分及び勘定科目一覧表」のとおり、法人内で会計区分・事業区分・収入科目を施設ごとに設定しており、各収入・費用を明確に区別して会計処理を行っている点。	

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
☒ 存在する	☒ 存在する
☐ 存在しない	☐ 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)> ・以下の伝票の存在を確認した。 ①会費及び負担金(神奈川県暴力追放推進センター賛助会費)②修繕費(駐車場発券機修繕) ③委託料(印刷代)	

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
☒ 適切に管理している	☒ 適切に管理している
☐ 適切に管理していない	☐ 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)> 資料「経理事務基本マニュアル(R5.4.1改訂)」、ヒアリング、現場確認 <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・キャッシュカードを作成しないことで盗難防止や内部牽制等に配慮している点。	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)> ○お客様の安全面を考慮しつつ、利用のないエリアはこまめに消灯している他、事務室・相談室の照明をLED化の導入等により光熱水費を削減しました。 ○設備や体育機器等は日常点検により破損を最小限にし、修繕費の節約に努めています。また、設備協力会社による自主的な設備劣化診断に基づき、修繕計画を作成しています。 ○当協会が管理するスポーツ施設で使う消耗品等を一括購入し、消耗品費を抑制しています。 ○事務所内での裏紙利用を徹底し、事務用品費の削減を徹底しています。 ○毎月、執行状況を正しく把握することで、計画的な支出を行っています。	<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5年執行管理資料」、現場確認、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・事務所や相談室などを個別にLED化し、使用しない箇所の消灯に努めて節電を図っている点。 ・トイレの洗面台を自動水栓とし節水を図っている点。 ・法人が管理する施設共通の消耗品を法人本部にて一括購入することで経費削減を図っている点。 ・回覧等の情報伝達にはイントラネットを活用してペーパーレス化を図っている点。

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・令和5年執行管理資料「目標管理シート」において、毎月の収入・費用等の執行状況、利用者数(教室収入、利用料金収入)を予算・目標および前年同期比較、達成率を分析しながら進捗管理して、毎月・各施設で情報共有している点。 <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)> ・個人情報誓約書を研修時に全員貰うことで受領漏れを防ぐとよい。 ・研修実施の内容・テーマ・形式等をまとめた年間研修実施報告書を作成して法人・施設間で情報共有し、今後の研修計画策定に活かすとよい。 ・光熱水費は物価変動の影響を受けない「利用者1人あたりの利用量」を月次推移・過年度比較をグラフにしてエネルギー削減効果が見える化し、施設・法人本部間で情報共有するとよい。

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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)> ○旭区健康づくり団体連絡会(区保健活動推進委員会、区食生活等改善推進委員会、区内の町ぐるみ健康教室、区内各地域ケアプラザ、旭区役所他)にオブザーバーで参画しています。 ○旭区が主催する『旭区民スポーツ祭(ボッチャ・卓球など)』や旭区青少年指導員主催・小学生「大縄跳び大会」に会場提供や用具貸出、体操指導等で協力しています。 ○ウォーキング・ランニングステーションとしての施設利用やウォーキングリーダーの設置、区内ウォーキングマップの掲示により、区民のウォーキング活動を推進しています。 ○健康福祉局の「優待施設利用促進事業」への協力として、毎月2回、高齢者を対象にトレーニング室利用料金の割引を実施しています。 <②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)> ○指定運動療法施設、運動型健康増進施設の認定を受けるスポーツ施設として、横浜スポーツ医会と連携し、無料のスポーツ医事相談を行っています。 ○障がい者と健常者が共に触れ合えるパラリンリアンふれあいイベントや、商店街祭りでのパラスポーツ体験イベントを開催し、誰もがパラスポーツに触れ合える事業を展開しています。 ○大規模スポーツイベント(横浜マラソン、世界トライアスロン等)の大会スタッフとして、職員を派遣する体制を整えています。 ○ラブラドル募金箱の常設や赤い羽根共同募金への協力など、視覚障がい者の支援活動及び盲導犬の啓発運動推進や、地域福祉活動に協力しています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現物確認(回収ボックス)、ホームページ、競技会関係のWebサイト <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)> ・横浜市資源循環局の「小型家電回収ボックス」を玄関風除け室内に設置し、縦15cm・横30cm内の使用済み携帯電話、小型充電式電池、デジタルカメラ等の回収に協力している点。 ・旭区主催旭区民スポーツ大会あさひボッチャ、旭区ふれあいスポーツ協議会主催旭区ふれあいスポーツボッチャ大会、旭区青少年指導員連絡協議会主催旭区大なわとび大会の開催に第1体育室を提供しボッチャ競技では審判員を担当した点。 <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:チラシ「無料相談整形外科」「無料相談特別講演会」「YOKOHAMAスポレクフェスティバル」 <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・健康増進施設認定制度に基づく「指定運動療法施設」として、横浜スポーツ医会、横浜市スポーツ協会との連携事業である無料スポーツ医事相談会(内科講演会、整形外科相談会)を実施した。 ・「YOKOHAMAスポーツ・レクリエーションフェスティバル」(R5.10.1)では、0～1歳児が参加できる「はいはいレース」やオリンピックを招いての「かけっこ教室」などを企画実施し、500人が来場した点。 <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)> ・親子向け定期教室は他の類型と比べ、教室数が少なく、託児サービスつき教室の開催も見送ったままである。子育て支援拠点への告知により実施した「はいはいレース」を今後も継続するのであれば、定期教室での親子向け教室や託児サービス付教室の拡大・再開が期待される。