

**【横浜国際プール】  
第三期指定管理者業務評価表**

<評価基準>

- A(著しく優れている):業務基準・目標水準を遥かに上回っている。  
 B(適正):業務基準・目標水準を達成できている(※標準点)  
 C(改善の必要有):業務基準・目標水準に満たない。又は一部未達成。

<コメント欄>

- A:数値・具体的な事項等を記入のこと。当初予定していなかった事業を実施し効果をあげたり、目標を遥かに上回った理由を記入。  
 B:目標通り達成できている場合は特にコメント不要。目標と違う方法でも同様の効果が得られた場合はその様に記載。  
 C:目標に達しなかった理由や今後の改善策を記載のこと。

基本方針	特記 (提案事項要旨)	目標水準(年度計画)	自己評価	総括コメント	行政評価	総括コメント	外部評価	総括コメント
1 横浜のスポーツ・レクリエーションの拠点として、水泳をはじめとした各種スポーツの振興・普及を図るとともに、アスリートから一般の市民まで幅広く満足と感動を与える施設を目指す。 2 スポーツ大会や各種イベントにおいて、主催者等の多様なニーズに応え、効率的・効果的な施設運営及び施設PR・周辺環境への配慮を行う。 3 スポーツ関係団体や関係者との連携強化による大規模スポーツイベントの誘致、管理運営方法や新たな事業の提供、サービスの向上を行う。	これまで成果を上げている、多くの大規模大会の開催と、多様なニーズがある地域のお客様の両立を図り、多機能性を発揮します。【P.10】  基本方針1 横浜国際プールの機能を最大限に発揮します  基本方針2 連携・協力・協働により施設を運営します  基本方針3 健康で心豊かな市民生活をサポートします		B	提案書の内容に沿って、着実に実施しています。特に第3期期間における新規提案事項は150項目ありますが、現時点で132項目実施済みであり、残りの18項目についてできる限り今年度中に実施しようと考えています。 また、単なる項目達成に終わることなく、提案していない新たな取り組みについても積極的に実施したいと考えています。特に、英国水泳チームの事前合宿については、合宿に参加した選手が最大限のパフォーマンスを発揮できるように国際プールの最大限の「おもてなし」ができるように努めます。	B	提案書どおり着実に事業を実施しており、大規模イベントや英国水泳チームの合宿についても積極的に取り組んでいる。	B	提案書に基づく新規事業が確実に実施できている。またこれに限らず、実情に即した独自の取り組みや提案を行い、利用者サービスの向上に努めている。今後は英国事前合宿の成功に向けた確実な準備と、大規模イベントの更なる誘客のための協力体制づくりの検討を期待したい。

(1)事業目標	特記 (提案事項要旨)	目標水準(年度計画)	自己評価	コメント	行政評価	コメント	外部評価	コメント
利用者の支援・スポーツ教室等の計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多種多様なプール教室の展開【P.45】</li> <li>・多種多様なスポーツ教室の展開【P.47】</li> <li>・ラジオ体操教室の実施【P.49】</li> <li>・高齢者向けの教室・イベント・介護予防講座の開催【P.49】</li> <li>・子どもの体力向上プログラム【P.49】</li> <li>・親子向けプログラム【P.49】</li> <li>・トップアスリートの指導による教室・イベント【P.50】</li> <li>・レストランでのサーキットトレーニング教室【P.50】</li> <li>・多彩な文化プログラム【P.51】</li> </ul>	子どもから高齢者、さらには文化的な教室まで幅広い市民ニーズにこたえるため、プール教室、スポーツ教室、カルチャー教室を実施します。また、収益性の低いレストランのスペースをサーキットトレーニングスペースとし、有効に施設を活用します。	B	幅広い市民ニーズに合わせ、各種教室を開催しました。平成30年度冬の教室では、プール教室(58)、スポーツ教室(112)、カルチャー教室(72)計242教室を実施しています。 さらに、元全日本代表の選手によるバレーボール教室等も開催しています。 レストランスペースでは、平日に毎日、サーキットトレーニング教室を実施しています。 市民の健康増進を目的としたラジオ体操講習会もかねば生命と協力し、29年・30年と実施しています。	B	提案に基づいた教室の開催や新たな取り組みが行われている。また、利用者の意見や要望を踏まえ、プログラムの変更などが適宜行われている。		多種多様な教室の展開や、開館時間の拡大など、利用機会の増加と利用者の定着に向けた施策に取り組んでいる。また、様々な大規模大会の受け入れや市民参加型大会を開催していることは評価できるが、「みる」スポーツの場の提供という観点からも、誘客にかかる更なる協力体制を構築できないか等、検討を期待したい。
自主事業の計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>・開館日、開場時間の拡大及び早朝・深夜の開館時間延長(継続)【P.52】</li> <li>・付帯サービスの充実(パブリックビューイングの実施、貴重品ロッカーの設置など)【P.52】</li> <li>・施設の有効活用(ウォーキングコースの設定やローのコミュニケーションスペース化、ドラマ・CM等の撮影協力など)【P.55】</li> </ul>	営業時間や開館日の拡大等、各種サービスの充実を図ります。また、歳時記イベントやプロスポーツチームとの協働事業を展開します。	B	昨年同様、営業時間の延長や開館日の拡大を実施しています。平日深夜22:30まで、休日早朝7:30から、12月29・30日を営業できる限りの市民ニーズにこたえています。パブリックビューイングについては、英国の事前キャンプと絡めての展開を検討しています。NPO法人日本の竹ファンクラブとの共催で「竹灯籠まつり」の開催、ピーコルセアズとの協働事業として、チア教室やバスケット教室を実施しています。撮影については、毎年100件近い問い合わせがあり、28年・29年では28件ずつの撮影が行われました。本年度は、これまでに23件が行われています。	B	開館時間延長により、市民のスポーツに触れるニーズに対応している。撮影協力について、利用者に迷惑が掛からないような条件を示しつつ積極的に受け入れを行い、施設PRを行っている。	B	年間を通じて様々な大会を開催し、スポーツ・レクリエーションの拠点づくりにつとめている。英国水泳チームの事前キャンプについても、受け入れに向けた協力体制を市と築きながら、独自のシグナールも検討するなど積極的な動きができています。
大規模スポーツイベントの誘致	<ul style="list-style-type: none"> <li>・JOCや中央競技団体との協力【P.59】</li> <li>・市民対象の水泳大会開催【P.59】</li> <li>・横浜国際プール名誉館長の設置【P.59】</li> <li>・安全かつ円滑な大会・イベント運営【P.60】</li> <li>・東京2020オリンピックパラリンピックに向けた取組【P.60】</li> </ul>	日水連等の中央競技団体との連携を密にし、大規模大会の誘致を進めます。また、市民向けの水泳競技大会も随時実施します。東京2020オリンピック・パラリンピックでの英国水泳協会の事前キャンプ受入に関する協議や機運醸成事業を進めます。	A	全日本ライフセービング、日本知的障害者水泳大会、日本学生選手権、ジャパンパラ、シンクローメイドカップ、テニス日本リーグ等を多数開催しています。 市民参加型の大会では、市民大会や記録会などを実施しています。記録会については、今後、日水連の公認を取得し、プリティッシュカップ(仮称)と称し、オリンピックレガシーとしての定着も考えています。 英国機運醸成事業では、都筑区地域振興課や市民局オリンピック・パラリンピック推進課とともに北山田大階段に階段装飾やのぼり旗の掲示等を実施したり、選手との交流会を実施し、今後も積極的に取り組んでいきます。 また、英国チームの条件にWi-Fi環境の整備がありますが、グループの交渉により、市費の投入をすることなく設置しました。	A	年間を通じて様々な大会を開催し、スポーツ・レクリエーションの拠点づくりにつとめている。英国水泳チームの事前キャンプについても、受け入れに向けた協力体制を市と築きながら、独自のシグナールも検討するなど積極的な動きができています。		市費負担なくWi-Fi環境を整備したことは、高く評価したい。

(2)運営目標	特記 (提案事項要旨)	目標水準(年度計画)	自己評価	コメント	行政評価	コメント	外部評価	コメント
公共性・公平性に基づいた利用の確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員教育の徹底【P.23】</li> <li>・優先利用調整会議の開催と利用方針の遵守(イベント等の優先利用)【P.24】</li> <li>・個人利用における平等の確保【P.24】</li> <li>・障がいをお持ちの方も利用しやすい施設づくり【P.26】</li> <li>・高齢者の利用を促す事業展開【P.26】</li> <li>・子どもや子育て中の保護者も利用しやすい施設づくり【P.26】</li> <li>・外国の方も気軽に利用できるサービス提供【P.27】</li> <li>・だれにでも気軽にお立ち寄り頂ける施設【P.27】</li> </ul>	一般市民の利用よりも早く確定する優先利用については、有識者・関係者による優先利用調整会議を実施し、公平性を担保します。また、常にお客様を尊重する態度と立場に立ち、接客・接遇ができるように定期的に職員及びスタッフの教育を行います。	B	優先利用については優先利用調整会議を実施しました。今回は英国チームの受け入れがあり、方針案の変更に対するご助言もいただきました。また、月に1回の各社によるミーティングや研修を開催し、利用者ファーストの考え方や人権啓発研修等を実施しています。 2017年は、授乳室をロビーに設置し、乳児がいらいやの方の利用促進にも努めました。 インクルーシブ推進の観点から、まずは、障がい者でも施設をご利用できるように知的障がいをお持ちのお子様と親御様用の水泳教室を開催しています。	B	横浜ピーコルセアズのホームアリーナとなったことで優先利用について難しい調整も出てくるなか、個人利用とのバランスも考慮した対応を行っている。ジャパンパラ大会の会場でもあったことから障がい者スポーツについても注視しており、障がい者向け教室の開催など機運醸成に寄与している。		
関連法令の遵守体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公共サービス従事者としての自覚と責任を持たせる研修の実施【P.29】</li> <li>・個人情報取得時の徹底事項(利用目的の明確化)【P.30】</li> <li>・定期的な研修及び理解度テストの実施【P.30】</li> <li>・個人情報保護に関する内部監査の実施【P.30】</li> <li>・適正な経理体制【P.31】</li> <li>・コンプライアンス活動【P.32】</li> </ul>	法令遵守に留まらないコンプライアンス活動を実施するため、定期的に研修を実施します。また、個人情報保護や適切な公金管理を積極的に進めるために定期的な内部監査等にも取り組みます。	B	プライバシーマーク取得事業者として、個人情報の取得や管理を徹底するため、職員研修や内部監査を年2回実施しました。また、コンプライアンス研修や事業執行内部監査も実施しています。	B	プライバシーマークにかかる監査などでも問題となる指摘は受けておらず、関連法令の遵守ができています。		障がい者向け教室の実施や授乳室の設置など、多様化するニーズに対応していくという姿勢が伺える。LGBTの方への対応など、今後も時流に即したきめ細かな対応ができるよう、柔軟に取り組んでほしい。
利用者本位のサービス提供・利用者の支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>・接客接遇向上に向けた様々な取組【P.34】</li> <li>・誰もがわかりやすい案内の実施【P.34】</li> <li>・トラブル・苦情への真摯な対応【P.34】</li> <li>・利用者ニーズに応じた事業見直し【P.35】</li> <li>・「スポーツコンシェルジュ」としての機能を発揮【P.36】</li> <li>・開館日・開場時間の拡大【P.37】</li> <li>・用具の貸出・設営補助【P.37】</li> <li>・健康増進施設・指定運動療法施設としてのサービス【P.37】</li> <li>・貴重品ロッカーの設置【P.37】</li> </ul>	利用者目線に立った運営を心がけ、より利便性を向上させていきます。そのために各社による職員研修を月1回テーマを決め実施し事業等に反映します。	B	コナミについては、お客様に最初に接する受付業務やトレーニングルームを担当として担っているため、毎週ミーティングを開催し、向上に向けて取り組んでいます。 利用促進計画として、5月・10月・3月の休館日を閉館したり、年末の営業日も1.5日拡大しています。 健康増進施設認定のために現在、厚生労働省の審査を受けています。	B	貴重品ロッカーや月極ロッカーの設置など、利用者に対応した対応が行われている。スタッフ対応によるクレームも減少傾向にあり、接遇向上のための努力が認められる。	B	
広報・利用促進活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>・様々な媒体による広報活動【P.38】</li> <li>・スポーツ関連情報の提供【P.39】</li> <li>・スマートフォンアプリの活用【P.40】</li> <li>・人的サポートによる利用促進【P.40】</li> <li>・水泳相談の実施【P.41】</li> <li>・スポーツ環境の整備による利用促進【P.41】</li> <li>・トレーニングマシンの更新【P.41】</li> <li>・新たなトレーニングベンチの設置【P.41】</li> <li>・地域と連携した利用促進【P.42】</li> </ul>	知名度向上や利用者増加のために多面的な広報を行います。若年者向けにはSNSを活用した情報発信や定期的な情報発信を行います。	B	市営地下鉄グリーンラインの車内広告やスタッフによるブログの発信など各種広告媒体への掲載を行いました。若年者向けのSNSツールであるFacebookについては今年度中に開設できるように業者と調整中です。また、読み物としても楽しめる定期的な健康通信も発行しています。 また、国際プールの円形広場を活用し、フリーマーケットや骨董市など地域と連携しながら進めています。	B	様々な広告媒体を用いた認知度向上施策を実施している。フェイスブックなどの展開はこれから着手すること、SNSを活用した情報発信の更なる充実が望まれる。		
業務履行体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・明確な業務実施体制【P.61】</li> <li>・意思決定体制【P.62】</li> <li>・責任者の配置【P.62】</li> <li>・最適な職員配置【P.63】</li> <li>・経理処理体制【P.64】</li> <li>・業務委託【P.64】</li> <li>・研修計画【P.64】</li> <li>・グループ3社のバックアップ体制【P.65】</li> </ul>	管理運営に必要な事項は、3者による年度協定書においてリスク分も含め、協議し決定します。	B	3社による年度協定書を確実に履行しています。年度協定書に明記されていないこと等については、毎週行われる3社運営会議により検討し、解決を図っています。また、適切に公金を運用するために内部監査制度を設け、経理処理についても確実に実行しています。	B	3者間で定期的な情報共有の場を設け協議を行う体制を整えているほか、経理処理の監査についても問題となるような指摘は受けていない。		

**【横浜国際プール】  
第三期指定管理者業務評価表**

(3)維持管理目標	特記 (提案事項要旨)	目標水準(年度計画)	自己評価	コメント	行政評価	コメント	外部評価	コメント
メンテナンス	<ul style="list-style-type: none"> <li>省エネ・環境保全に配慮した維持管理【P.83】</li> <li>研修体制【P.86】</li> <li>日常点検【P.87】</li> <li>法定・定期点検保守計画【P.88】</li> <li>簡易修繕対応・長寿命化【P.89】</li> <li>中長期修繕計画【P.89】</li> </ul>	<p>省エネや環境保全に配慮し、施設の維持管理を行います。</p> <p>研修については、設備・警備・清掃の各部門において、必要な研修を実施します。</p> <p>また、日々の点検を確実に実施し、法定で定められた定期点検も確実に実施します。</p> <p>簡易修繕については、設備管理の担当であるトリーツが計画的に修繕を実施します。</p>	B	<p>省エネについては、施設の利用状況を把握しながら、照度調整や冷暖房設定管理を実行しています。また、プールカバーや遮熱フィルムの導入も実施しています。また、指定管理者のみならず、節電のお願いを利用者にもお願いしながら対策しています。</p> <p>年度の計画修繕のみならず、突発的な修繕についても、施設運営に支障をきたすことなく適切に対応しています。</p>	B	<p>提案書にも具体的な省エネ施策が示されており、いずれも既に実行済みであり省エネに努めている。</p> <p>竣工後20年が経過し設備の老朽化が目立ち始めているが、引き続き計画的な修繕を行い施設の長寿命化に注力いただきたい。</p>		
清掃・外構植栽管理計画、環境保持・環境配慮	<ul style="list-style-type: none"> <li>作業計画(日常・定期)【P.90】</li> <li>特別清掃【P.93】</li> <li>インスペクション(品質管理システム)【P.93】</li> <li>外構植栽の計画的な管理【P.93】</li> <li>環境衛生管理業務(空気環境測定・害虫駆除・水質検査)【P.94】</li> <li>廃棄物処理業務【P.95】</li> <li>警備業務【P.96】</li> <li>備品管理業務【P.96】</li> <li>地球温暖化対策【P.96】</li> </ul>	<p>お客様に気持ち良く施設を利用していただけるように日常及び定期的な清掃を実施します。また、国際プールは広大な保存緑地も存在し、外構植栽の管理も計画的に行います。</p> <p>お客様が安全に安心してご利用いただけるように、24時間警備を実施します。</p> <p>また、公的財産である備品についても、すでにデータベース化はしていますが、さらに確実に効率的な管理を行うために備品管理システムの新規導入も検討します。</p>	B	<p>清掃については、汚れの性質を考慮し、除去方法を定め、清掃資材・器具を選定し、良好な衛生環境を維持しています。</p> <p>台風等の自然災害により保存緑地の倒木が発生した際も、安全管理を重視し、迅速に対応しています。</p>	C	<p>清掃及び植栽管理については、大きなクレーンも無く、良好な環境を維持できている。</p> <p>備品管理については、大規模大会練習中にコースロープが破損したことがあり、より積極的な備品更新を願いたい。</p>	B	<p>適切な施設の維持管理、外構管理、環境保全が行えている。死亡事故なども起きておらず、利用者の救急・緊急時対応といった安全管理もしっかりと行えている。</p>
安全管理(平常時及び緊急時の体制)	<ul style="list-style-type: none"> <li>保安警備体制【P.97】</li> <li>プールの安全管理【P.98】</li> <li>安全利用のための機器等の使用説明・サイン・利用前のチェック体制【P.100】</li> <li>AEDの増設【P.101】</li> <li>全職員の認識・訓練【P.102】</li> <li>防災への取組【P.103】</li> <li>災害対応備品の設置【P.104】</li> <li>緊急時や急病者の対応【P.105】</li> <li>緊急連絡体制【P.106】</li> <li>災害発生後の事業継続計画(BCP)の策定【P.107】</li> <li>補償体制の確保【P.107】</li> <li>緊急時の組織的なバックアップ体制【P.107】</li> <li>顧問弁護士確保【P.107】</li> </ul>	<p>警備員が受付、出入管理、施設内外の巡回等を実施することにより、本施設における盗難等の事件及び火災等の事故の発生を警戒し、防止します。</p> <p>また、災害時における横浜市との協約を締結するほか、帰宅困難者の受入れも積極的にまいります。</p> <p>さらに、不測の事態が起きても、3社の本社も対応するようなバックアップ体制も築きます。</p>	A	<p>警備員の出入管理や巡回等を実施し、大きなトラブルは発生していません。また、都筑区が実施する帰宅困難者の対応訓練には3社の責任者がすべて参加する等、意識高く取り組んでいます。</p> <p>8月に起きた不測の事態(ゲリラ豪雨による大規模浸水)についてもトリーツ本社が責任を持って改修工事を実施し、お客様の利用を制限することがなく運営しています。</p> <p>都筑消防署等関係各所と共同して行っているテロを想定した総合対策訓練も実施しており、今年度については、英国の事前キャンプ中としての訓練を行います。</p> <p>また、これまでのテニスコート雨キャンセルの無料化に加え、酷暑によるキャンセルを無料とするなど熱中症対策にも取り組んでいます。</p>	A	<p>不審者情報もなくなり、警備の強化が行われていることがうかがえる。また、各種避難訓練や英国事前キャンプを踏まえたテロ対策訓練への協力など、安全管理体制の構築に積極的に取り組んでいる。</p> <p>また、今夏連日の猛暑を踏まえ、独自に屋外テニスコート利用判断の基準を設けるなど、熱中症対策について先行して対応した点も評価できる。</p>		
(4)収支目標	特記 (提案事項要旨)	目標水準(年度計画)	自己評価	コメント	行政評価	コメント	外部評価	コメント
効率的な管理運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>実績に基づいた収入計画【P.70】</li> <li>無駄を削ぎ落した支出計画【P.74】</li> </ul>	<p>平成25年実績を基に算出した収入及び支出計画通りに遂行するだけでなく、さらなる収入増及び支出削減に取り組みます。</p>	B	<p>Bリーグ(横浜ビー・コルセアーズ)の観客動員数が好調のため、収入については増加しています。ただし、毎年、残留争いでギリギリであり、B2に降格したらこの収入は見込めなくなります。入札制度を活用し、支出の削減をはかりながら、削減分については小破修繕費に充当する等、市民へ還元しています。</p>	B	<p>Bリーグホームアリーナとなったことで収支は大きく改善している。</p> <p>小破修繕を含め、余剰があるうちに施設の更なる魅力づくりに尽力いただき、万が一横浜ビー・コルセアーズが降格したとしても多くの方が来場されるような施設となるよう、ご協力願いたい。</p>	B	<p>収支状況は改善傾向にあるが、外的要因によるところが大きい。しかしながら、市内中小企業への発注優先など実施しながら、独自の支出削減策も実行している。</p>
適正な委託・調達・雇用	<ul style="list-style-type: none"> <li>業者選定方法【P.79】</li> <li>委託先の監理体制と労働関係法令等の遵守【P.80】</li> <li>適正な雇用(地域人材の雇用促進)【P.81】</li> </ul>	<p>100万円以上の案件(工事については、250万円以上)については原則として指名競争入札等の方法により契約を行います。</p> <p>また、「横浜市中小企業振興基本条例」の趣旨を踏まえ、横浜市内事業者を第一として、横浜市の経済活性化に貢献します。</p> <p>さらに、地域人材を積極的に雇用します。</p>	B	<p>横浜市体育協会契約規定を遵守し、業者選定や契約行為を行っています。また、契約の際には、市内中小企業を第一義的に選定しています。</p> <p>また、アルバイト雇用についても都筑区在住者を多く採用しています。</p>	B	<p>市内中小企業への優先発注など、市の意向も踏まえた調達や雇用の体制がとられている。</p>		
(5)その他目標	特記 (提案事項要旨)	目標水準(年度計画)	自己評価	コメント	行政評価	コメント	外部評価	コメント
地域支援・地域連携・地域貢献	<ul style="list-style-type: none"> <li>「都筑野菜」の活用貢献【P.108】</li> <li>障がい者地域作業所の製作品販売に協力【P.108】</li> <li>総合型地域スポーツクラブ支援【P.108】</li> <li>市内公共プールとの連携【P.109】</li> <li>市内プロスポーツチームとの協働事業【P.109】</li> <li>横浜国際プール懇談会を開催【P.110】</li> <li>地元NPOとの協働による竹林整備とイベント開催【P.110】</li> <li>学校等との連携【P.111】</li> <li>「つづき人(びと)交流フェスタ」など地域行事に参加し交流促進【P.111】</li> <li>子育て家庭に嬉しいサービスを充実【P.111】</li> <li>地域情報掲示板の設置【P.112】</li> <li>地域住民の方々を積極的に採用【P.112】</li> </ul>	<p>都筑区に設置された施設として、地域への支援や連携・貢献活動を実施し、賑わいのある施設運営を目指します。</p>	B	<p>都筑野菜については、地元JAや都筑区役所とも検討を進めていますが、農家の高齢化により思い通りには進んでいません。今年度は初の開催となる地域懇談会を開催し、地域の方々から国際プールの新たな取り組みや施設の可能性についての意見を賜りました。</p> <p>また、引き続き北山田防犯バトロールには参加をし、地域の安全・安心にも協力しています。</p>	B	<p>地域懇談会の開催など、地域とのつながりを強め、連携してこうという意識が感じられる。</p> <p>都筑野菜の販売については、野菜の販売だけに限らず、地産地消の観点で異なる施策があるか、検討を願いたい。</p>	B	<p>地域連携、地域支援への配慮が行えている。</p> <p>利用者が意見しやすい仕組みづくりが構築できており、またそれを踏まえた改善を行おうという姿勢も伺える。</p>
自己評価・第三者評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>外部機関によるモニタリングの実施【P.114】</li> <li>団体等による評価【P.115】</li> <li>お客様のご意見の収集と反映【P.116】</li> </ul>	<p>お客様からのご意見や外部機関によるモニタリングを実施し、管理運営に反映します。</p>	B	<p>お客様からの声や横浜市コールセンターからの問い合わせについては、1週間以内を原則に対応しています。また、施設内アンケート等から得られた改善要望についてもできる限り実践できるように取り組んでいます。</p>	B	<p>お客様からのご意見には必ず回答しており、市にも定期的に報告がされている。また外部機関による評価も今年度実施予定であるとのこと。</p>		

# 【横浜文化体育館】 第三期指定管理者業務評価表

**<評価基準>**

A(著しく優れている):業務基準・目標水準を遥かに上回っている。  
 B(適正):業務基準・目標水準を達成できている(※標準点)  
 C(改善の必要有):業務基準・目標水準に満たない。又は一部未達成。

**<コメント欄>**

A:数値・具体的な事項等を記入のこと。当初予定していなかった事業を実施し効果をあげたり、目標を遥かに上回った理由を記入。  
 B:目標通り達成できている場合は特にコメント不要。目標と違う方法でも同様の効果が得られた場合はその様に記載。  
 C:目標に達しなかった理由や今後の改善策を記載のこと。

基本方針	特記 (提案事項要旨)	目標水準(年度計画)	自己評価	総括コメント	行政評価	総括コメント	外部評価	総括コメント
1 「する」「観る」のバランスのとれた施設にします。 2 安全・安心・快適な施設にします。 3 市民の健康づくりを支援します。 4 2020年オリンピック・パラリンピック東京大会を盛り上げます。 5 地球にやさしい施設にします。	[P.12~14] ・利用日程調整基本方針の遵守 ・教室・プログラムを年間60教室以上実施 ・年末年始の興行誘致(1回/年) ・施設の総利用者数425,000人以上 ・修繕計画を策定し年間756万円以上の計画的な修繕を実施 ・お客様満足度において、「満足」「やや満足」の割合を85%以上にする ・地域連携・支援事業を年間3回以上実施 ・トップアスリートを招聘したイベントの実施(1回/年) ・オリンピックメモリアルコーナーの開設 ・1人あたりの年間CO2排出量目標789.89g ・看板広告収入の増設、教室増設、共購誘致により、指定管理料を5年間で1,000万円削減(平成26年度指定管理料基準)		A	・利用日程調整基本方針の遵守をしながら、市民スポーツや興業をバランスよく調整して、年1回の利用調整会議で承認を受けている。 ・教室プログラムを年間60教室以上実施している。 ・年末年始の興行誘致目標は1回のところ、29年度は1回(ボクシング世界タイトルマッチ)、30年度は2回(コンサート)開催した。 ・施設利用者数の目標値の425,000人を超えて、28年度は432,005名、29年度は443,231人であった。それぞれ目標より1.6%増、4.3%増であった。 ・修繕は、856万円が目標であったが、740万円の実績(業務の基準の500万円以上の執行額は達成)となり、残予算金額を市へ返還した。 ・お客様満足度は、29年度第4四半期で利用団体調査で、満足度が100%になるなど、毎四半期で90%以上をキープしている。 ・オリンピック事業では、メモリアルコーナーの設置だけではなく、カウントダウンボードの設置と、1964年東京オリンピックの歴史を編集してホームページに掲載した。 ・1人あたりのCO2排出量目標789.89gから、28年度に757.53gに削減されている。 ・本館等の利用稼働率アップにより、予定通り指定管理料を3年間(28-30年度)で、869万円を削減した。(5年間で1,173万円の削減予定)	B	再整備を控え、最後の指定管理期間の中で、全体的に適切な管理を行っている評価できる。 長年の実績に基づく円滑な利用調整、積極的な興行誘致、教室事業の拡大により、施設利用者数の増に繋げることができている。 同時に高いお客様満足度を維持し、「量」「質」とも高い水準で目標を達成できていると評価できる。 残された指定管理期間の中で実施できることを捨選択しながら、今後も「質」と「量」の両方の側面において、高水準で管理されることを期待したい。	A	積極的な興行の誘致や教室事業の実施により、高い稼働率を維持し施設の利用機会の増加に努められている。 利用者目線にたったきめ細かな対応も行っており、質的、量的双方の面からも高水準な管理運営が行われている。

(1)事業目標	特記 (提案事項要旨)	目標水準(年度計画)	自己評価	コメント	行政評価	コメント	外部評価	コメント
利用者の支援・スポーツ教室等の計画	・大会・興行等主催者への支援(イベントパッケージサービスの提供等)【P.55】 ・教室・プログラムの年間60教室以上実施【P.57】	・主催者が人員を確保できない場合は、各種設営は施設職員が、舞台装置や音響設備は専門業者に委託するなど、利用者支援サービスで完全サポートをする。 ・新規事業として「ミスノ卓球」「フランコ」の中級を増設するほか、「ミスノバドミントン」を開始する。 ・お客様の声と満足度アンケートの実施をす	A	・本館利用団体がスムーズに運営できるように床養生・音響と照明と舞台技術・警備・清掃等についてすべての団体を支援した。 ・新規教室は、左記の3つのほかに、①スマートフォンから一眼レフカメラの写真教室・②野球ミットづくり教室、③バネン教室を実施して、合計で6つ増設した。 ・平成30年10月に指導者と参加者両方にアンケート調査を行い、その結果を指導者参加者にフィードバックしながら、教室の改善を促した。	B	支援を行うパッケージがあることで、イベント運営に不慣れな主催者からの利用促進につなげることができている。 教室の指導者・参加者双方のアンケートを実施するだけでなく、内容改善に役立てるなど、運営のPDCAサイクルを確立できている。		きめ細かな利用者支援サービスにより、利用者数の増と高い利用者満足度を維持している点が評価できる。 オリンピックのみならず、パラリンピックに向けての機運醸成策についても、行政と連携しながら推進してもらいたい。
自主事業の計画	・オリンピックの機運醸成(トップアスリートによるイベントの企画等)【P.63】 ・基本開館時間以外の施設貸出、スポーツ教室等事業の実施【P.64】 ・スポーツ用品の販売、飲料・軽食の自動販売機設置【P.1】	・次のオリンピックに向けた活性化を図る。 ・基本開館時間以外の施設貸出等事業の実施 ・物品販売、自動販売機の設置、レンタル事業、WiFiサービス、駐車場事業を実施する。	A	・1964年東京オリンピックの歴史を掲載する。H29・30年度オリンピックのイベント(フットサル・卓球・バドミントン)の実施をしていく。 ・コンサートや大会では、必要に応じて設営撤去のために基本時間外(6時~24時)での利用貸出を実施している。 ・「足型測定」「ミスノスポーツ用品の割安販売、シューズの貸出、24時間駐車場営業、飲食の自動販売機16台を設置している。 ・平成29年度からWiFiサービスを実施している。	A	オリンピックの機運醸成としては、イベントや教室事業の実施だけでなく、施設ホームページで特集を組むなど、工夫があった。 神奈川新聞社提供の写真とともに横浜文化体育館と1964年東京オリンピックの歴史を掲載することで、施設のブランディングにも貢献している。	A	
大規模スポーツイベントの誘致	・国際級スポーツ大会の誘致【P.44】 ・プロスポーツ・実業団スポーツの会場誘致【P.45】 ・全日本級の大会誘致【P.45】 ・市民向け競技大会の誘致【P.45】 ・ラジオ体操イベント・定期プログラムの実施【P.46】 ・市民が楽しむ・市民で賑わう興行、コンサート等の誘致【P.47】	・大規模スポーツ大会やスポーツイベントの誘致 ・みるスポーツや文化イベントの興業誘致 ・全国から市民大会までの幅広いスポーツや文化イベントの開催	A	・世界ボクシングタイトルマッチ、ITTF・ATTUアジアカップ横浜(卓球) ・B1リーグ横浜ビー・エス・シー開幕戦他3試合、皇后杯全日本女子柔道選手権大会、バドミントンSリーグ、パレーボールVリーグ ・JOCジュニアオリンピック杯(レスリング・体操) ・武道、卓球、バスケットボール等の各種スポーツ競技会、ラジオ体操指導者講習会、理容競技大会 ・ゆず、松原のぶえ、あんさんぶるスターズコンサート等	A	世界レベル、全日本レベルの大会・興行や著名アーティストのイベントを実施できている。 興行誘致目標としては、30年度は目標数値以上の件数(2件)を達成しており、日頃の安定的な運営が誘致に結びついた点が評価できる。		

(2)運営目標	特記 (提案事項要旨)	目標水準(年度計画)	自己評価	コメント	行政評価	コメント	外部評価	コメント
公共性・公平性に基づいた利用の確保	・人権研修の実施【P.20】 ・指定管理者研修【P.24】 ・適正な優先利用調整の実施【P.24】 ・自主事業等の実施日の配慮【P.26】 ・教室・興行等の申込方法の複数手段の確保【P.26】	・人権尊重の取組 ・公共サービス従事者としての指定管理者研修の実施 ・減免利用ルールの徹底 ・優先利用を定める利用調整会議の開催	B	・高齢者、障害者、LGBTの人権研修と接遇研修を実施している。 ・法規、個人情報保護、コンプライアンス研修、避難訓練等を実施している。 ・毎年度3月に利用調整会議の実施や学校や障害者等への減免基準の適用により公平性を担保している。 ・団体利用に影響がないように、毎週月・火曜日を教室実施日に定めて、年間30週程度を行っている。 ・教室には、ホームページ、往復はがき、電話及び直接受付で対応している。	B	多様性を尊重することが求められる社会情勢の中、時流に即した研修を実施することで、万人に開かれた公共施設運営を実現している。 また、利用調整会議では、長年の経験に基づき、スムーズな調整を実施できている。		
関連法令の遵守体制	・横浜市スポーツ施設条例の遵守【P.31】 ・労働関係法規の遵守【P.31】 ・個人情報保護体制の構築・運用【P.31】 ・適正な経理処理の実施【P.32】 ・職員向けコンプライアンス研修の実施【P.21】 ・内部監査・外部監査の実施【P.33】 ・反社会的勢力との関係排除【P.33】	・地方自治法、横浜市市民活動推進条例、横浜市スポーツ施設条例及び同施行規則研修の実施 ・自己評価、事業評価会、内部監査、外部機関による評価の実施 ・反社会的組織への対応	B	・左記法令等を遵守するために、年間計画に基づき委託会社を含めて、研修を行っている。 ・法令等に改定がある場合は、職員に回覧をして周知するとともに、必要なものは事務所に保管して閲覧できるようになっている。 ・月、四半期ごとの事業評価を行うとともに、年に1回の内部監査では是正項目がなく良好であった。H30年度には外部機関による評価を実施している。 ・横浜市から「横浜健康経営認証クラスAAA」を認証された。(H31.1.15) ・反社会的組織への対応として、「暴力団追放ステッカー」を掲示して、毅然とした態度で対応できるように研修を行っている。	B	職員への回覧の徹底など、職員一人ひとりの知識の浸透と意識の向上をはかる工夫がなされている。		
利用者本位のサービス提供・利用者の支援	・ユニバーサルデザインの導入【P.37】 ・バリアフリー対応の実践【P.37】 ・クレジット・電子決済の導入【P.38】 ・点字表示の整備【P.38】 ・託児サービスの実施【P.38】 ・駐車場・駐輪場の利便性確保【P.39】 ・障がい児・者や高齢者にやさしい環境づくり【P.26】	・ユニバーサルデザインを踏まえたサービス提供 ・障がい児・者や高齢者等にやさしい環境づくり(補助犬同伴利用の対応、多言語のサイン)	A	・看板にピクトグラムや英字の標示、印刷物にUDフォントの使用、弱視者へのメガネ貸出、車椅子の貸出、筆談ボードの設置等を実施している。 ・自動販売機での電子決済を導入した。 ・手すりや事務所入口等の点字表示している。 ・教室時に託児所を開設している。 ・駐車場・駐輪場は24時間の運営にしている。 ・利用者の要望に応じて、平沼記念レストハウスの予約開始を1か月前から2か月前に早めてサービス向上に努めた。 ・利用者の立場にたったホスピタリティあふれる接客態度を研修により徹底している。 ・補助犬の同伴や車いすのご案内は主催者と協力して、適切に対応している。	B	社会的弱者であっても利用しやすい施設となるよう、ハード・ソフト両面から適切に対応を行うことができている。	B	研修を重ねることで、高齢者・障がい者・LGBTの方への理解を深め、適切な対応が取れるよう、施設職員間で徹底されている。 オストメイトを備えたトイレやLGBTの方への更衣室等、設備面の拡充は、再整備を控え実現は難しいと思うが、公共施設として、社会的要請に応える必要があるのではないかと。改修・修繕をともなわない解決策を検討してもらいたい。
広報・利用促進活動	・広報媒体を活用した効果的・効率的な情報発信【P.40】 ・月別年間広報計画の策定【P.40】 ・報道機関への情報提供【P.42】 ・年末年始の営業日の拡大【P.42】 ・利用時間の拡大【P.43】 ・新規教室プログラムの導入【P.43】 ・地域イベントへの協力【P.43】	・効果的な広報計画の策定(広報よこはま、インターネット、SPORTSよこはま、地域情報誌等の活用と連合町内会との協力) ・年末年始の営業日の拡大 ・利用時間の拡大 ・新規教室プログラムの導入 ・地域イベントへの協力	A	・ホームページをリニューアル(トップページなど検索しやすい画面作り、58年の軌跡等4つのコンテンツの増大)した。 アクセス件数:前年度同期=166.1% 平成29年度(4~12月):321,307件 平成30年度(4~12月):533,751件 ・神奈川新聞と連携した事業(文体ヒストリー編集と写真教室の実施)を行った。 ・回覧版を毎月利用、広報よこはま中区版の広告枠の活用、施設周辺600m以内へのポスティング、会議室.com媒体を活用した。 ・年末年始の興業誘致目標は1回のところ、平成30年は、2回コンサートを開催した。 ・コンサートや大会などの準備や撤去作業で、開館時間を6~24時(通常9~22時)まで拡大している。 ・新規6教室を実施した。 ・伊勢佐木警察署・中区消防署・中区役所と消防防災訓練の実施と、日枝神社の謝祭に協力した。 ・障害者団体がパンの販売に定期的に活動している。	A	開館時間の拡大、新規の教室開始など、運営の工夫により、利用者増につなげることができている。 また、再整備を見据えたホームページのリニューアルにより、「現・横浜文化体育館」の魅力向上につなげただけでなく、再整備の認知向上及び「新・横浜文化体育館」への期待感の醸成にも成功していることが、アクセス数の向上から判断できる。		
業務履行体制	・ローテーション・委託等による効率的かつ円滑な履行体制の確立【P.65】 ・経理規程・経理事務マニュアルによる適切な経理管理【P.67】 ・職場内研修の実施【P.68】	・職員ローテーションによる運営実施体制 ・委託等による効率的かつ円滑な履行体制の確立 ・経理規程・経理事務マニュアルによる適切な経理管理 ・職場内研修の実施 ・個人情報プライバシーマークの取得	A	・交代制勤務の実施と勤務ローテーションの工夫により、有給取得率をアップした。(29年度と30年度の4~12月同時期:3.5→7日) ・施設設備、清掃、警備、舞台音響装置等は、常勤の委託対応としている。 ・経理規程・経理事務マニュアルによる起案、伝票を作り、決裁をとった上で執行するなど、適切な管理を行っている。 ・年間計画に基づき、年4回の職場内研修を実施している。(館長によるOJTは随時実施) ・個人情報のプライバシーマークを更新して継続している。	A	ローテーションの見直しにより有休取得数が倍になるなど、職員のワークライフバランスが確保されており、施設の安定運営につながっている。 一層体制を見直すことで、さらなる有休取得数の向上につなげることを期待したい。		

**【横浜文化体育館】  
第三期指定管理者業務評価表**

(3)維持管理目標	特記 (提案事項要旨)	目標水準(年度計画)	自己評価	コメント	行政評価	コメント	外部評価	コメント
メンテナンス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日常点検の実施【P.82】</li> <li>・定期点検の実施【P.83】</li> <li>・南北のゲート路面の改善【P.84】</li> <li>・LED交換（レストハウス、事務所等）【P.84】</li> <li>・小破修繕の迅速な対応【P.85】</li> <li>・空調設備のきめ細かいメンテナンス【P.86】</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日常点検の実施</li> <li>・定期・法定・指定点検の実施</li> <li>・機能維持点検の実施</li> <li>・南北のゲート路面の改善</li> <li>・LED交換（レストハウス、事務所等）</li> <li>・小破修繕の迅速な対応</li> <li>・空調設備のきめ細かいメンテナンス</li> </ul>	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設チェック日報に基づき、職員による巡回点検を行っている。</li> <li>・横浜市建築局保全推進課が策定する「維持保全の手引き」施設管理者点検マニュアルに基づき、施設設備の定期点検を行っている。</li> <li>・バスケットボールコートや駐車場設備、舞台設備などの機能維持点検を1年に1度以上実施している。</li> <li>・南北ゲートの路面段差解消の工事を28年9月に実施した。</li> <li>・レストハウス、ロビー、事務所の照明をLEDに年度ごとに段階的に交換している。</li> <li>・1件100万円未満の小破修繕は、856万円が29年度目標であったが、740万円の実績（業務の基準の500万円以上の執行額は達成）となり、残予算金額を市へ返還した。</li> <li>・空調設備は、月に1度行っている清掃に加え、必要に応じたメンテナンスを行っている。</li> </ul>	B	小破修繕等、スピード感のある対応を行っている。 また、再整備を見据え、必要な修繕を見極めて実施しており、指定管理料の削減につなげている。		
清掃・外構植栽管理計画、環境保持・環境配慮	<ul style="list-style-type: none"> <li>・館内・外及び外構の清掃実施（毎日）【P.88】</li> <li>・アリーナ床面点検実施（毎日）【P.88】</li> <li>・外構・植栽の適切な管理【P.89】</li> <li>・事務所等、館内蛍光灯のLED化【P.90】</li> <li>・アリーナLED照明の積極的な活用【P.90】</li> <li>・省エネに関する啓発活動の強化【P.91】</li> <li>・光熱水費使用量の毎月の把握と比較検証【P.92】</li> <li>・空調機・給湯器の設定温度の適正化【P.92】</li> <li>・1人あたりの年間CO2排出量【P.91】</li> <li>・ゴミの減量化【P.91】</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・館内・外及び外構の清掃実施（毎日）</li> <li>・アリーナ床面点検実施（毎日）</li> <li>・定期・臨時特別清掃</li> <li>・外構・植栽の適切な管理</li> <li>・事務所等、館内蛍光灯のLED化</li> <li>・アリーナLED照明の積極的な活用</li> <li>・省エネに関する啓発活動の強化</li> <li>・光熱水費使用量の毎月の把握と比較検証</li> <li>・空調機・給湯器の設定温度の適正化</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・館内外及び外構は、毎日清掃を実施。特に更衣室やシャワー室等の水回りは、清掃後チェック表を用いて美化を徹底している。</li> <li>・アリーナ床面は、清掃の時に、異常を発見した場合は、衛生面安全面から、最適な状態に維持している。</li> <li>・サーカスの後の動物糞尿、体操競技の炭酸マグネシウムなどの臨時清掃を行っている。</li> <li>・外構・植栽は、除草・散水、落ち葉等の処理、剪定等を行い適切に管理している。</li> <li>・事務所等、館内蛍光灯のLED化を年度ごとに段階的に進めている。</li> <li>・競技に準じてアリーナのLED照明を適切に活用している。</li> <li>・省エネに関する啓発活動の強化（節水・節電の掲示等）をしている。</li> <li>・光熱水費使用量の毎月の把握と比較検証を行い、削減に努めるとともに、電力入札を行い、経費を削減している。 (27年度14,266千円 → 29年度11,713千円)</li> <li>・1人あたりのCO2排出量目標789.89gから、28年度に757.53gに削減した。</li> <li>・ゴミの減量化 平成29年度廃棄量57.9kg、資源化量282.7kg 資源化率83.0%になっている。</li> </ul>	A	大会・興行の特性に応じて、適切な清掃を実施できている。 省エネについても見直しを行ったことで、二酸化炭素排出量の削減に繋げており、本市の温暖化対策へ貢献している。	A	築57年を迎える施設であるが、適切かつ、きめ細やかなメンテナンスを行い、施設運営に支障のない状態を維持できている。 再整備前であるが、利用者目線に立ったバリアフリー対策も行うなど、よりよい施設を目指す姿勢を評価したい。
安全管理（平常時及び緊急時の体制）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・危機管理体制の整備【P.92】</li> <li>・催事開催時の体制の整備【P.99】</li> <li>・AED（自動体外式除細動器）の設置及び点検の実施【P.101】</li> <li>・階段昇降機の購入【P.101】</li> <li>・感染症対策の啓発活動【P.101】</li> <li>・事業継続計画の策定【P.102】</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・危機管理体制の整備</li> <li>・催事開催時の体制の整備</li> <li>・マニュアルの整備</li> <li>・AED（自動体外式除細動器）の設置及び点検の実施</li> <li>・感染症対策の啓発活動</li> <li>・事業継続計画の策定</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当協会が「危機管理運営マニュアル」「震災対応マニュアル」を整備している。災害対策本部・災害対策警備本部の設置及び広報担当を配置している。</li> <li>・催事開催時は、主催者と我々施設管理者が協力して、警察・消防・中区役所と連携しながら対応する。</li> <li>・AEDの2台設置（毎日点検済み）と常勤5名の救急救命の資格取得、アルバイトと委託会社を含む全職員が心肺蘇生法の研修を受講して対応に備えている。</li> <li>・階段昇降機の購入は、現在の車椅子リフトで十分との判断をして、設置を取りやめた。</li> <li>・感染症対策の啓発活動として、マスクや消毒液の設置と、うがいや手洗いの掲示をしている。</li> <li>・事業継続計画は、帰宅困難者対応施設及び横浜市物資集配の拠点として、スムーズに運営できるように、「災害対応マニュアル」の中に策定している。災害物資集配拠点後は、出動できる職員体制、施設・設備の安全確認後、速やかに開館する。</li> </ul>	B	第3期指定管理期間で大きな事故等は発生していないが、必要な資格取得や日頃の訓練、マニュアルの整備を適切に行い、有事に備えることができている。		
(4)収支目標	特記 (提案事項要旨)	目標水準(年度計画)	自己評価	コメント	行政評価	コメント	外部評価	コメント
効率的な管理運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>・専門業者への委託による業務効率向上【P.79】</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設設備の総合管理者や舞台音響操作・管理者への委託による管理体制</li> <li>・平沼記念レストハウスの利用コマ充足率 65%以上</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・機械や電気、空調設備の管理、清掃等は、常勤で委託対応としている。</li> <li>・舞台や照明等技術に関する業務は、常勤で委託対応としている。</li> <li>・必要な点検は、法令に準じて、すべて行っている。</li> <li>・平沼記念レストハウスの充足率は、ホームページとパンフレットのリニューアル、広報よこはま広告枠の活用でコマ充足率が向上した。 平成29年度(4～12月) 66.5% 平成30年度(4～12月) 69.3%</li> </ul>	B	常勤職員内で内製できる業務、専門知識を要し委託が適切である業務を長年の実績から判断し、効率の良い運営を行っていることと評価できる。 平沼記念レストハウスの利用率については、年々上昇しているものの、まだ7割を下回る状況となっている。潜在ニーズを探ることで、対象となる層への訴求策を立案していくことを残りの指定管理期間で期待したい。	B	全体的に質の高い運営ができているが、平沼記念レストハウスの稼働率の向上が残された課題となっている。既存の利用者へのアンケート調査や稼働率の高い類似施設の利用傾向等を分析することで、利用率の向上につなげてもらいたい。
適正な委託・調達・雇用	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公正かつ適正な業者の指名【P.79】</li> <li>・市内中小企業の優先的な選定【P.79】</li> <li>・地域人材の雇用促進【P.80】</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公正かつ適正な業者の指名</li> <li>・市内中小企業の優先的な選定</li> <li>・地域人材の雇用促進</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公正かつ適正な業者の指名を行うため、100万円以上の契約の場合は、業者選定委員会の承認を得て入札を行っている。</li> <li>・「横浜市中企業振興基本条例」に則り、市内中小企業の優先的な選定を行っており、ミス以外の市外業者の取引はない。</li> <li>・常勤職員を含む従事者25名中、21名が市内在住で、公共施設サービス従事経験は9.8年と長い。</li> </ul>	B	専門知識・技術を要することについては、適切な業者に委託を行い、施設運営の安定につなげることができている。 また、積極的な市内中小企業の選定、地域人材の雇用を行うことで、地域経済の振興に貢献できている。		
(5)その他目標	特記 (提案事項要旨)	目標水準(年度計画)	自己評価	コメント	行政評価	コメント	外部評価	コメント
地域支援・地域連携・地域貢献	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域との会合の実施【P.103】</li> <li>・地元町内会への参加【P.103】</li> <li>・市民還元イベントを開催【P.103】</li> <li>・地域におけるウォーキング事業の推進【P.103】</li> <li>・外構植栽管理を通じた地域から愛着の持たれる施設づくり【P.104】</li> <li>・地元住民の方々の雇用【P.104】</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地元の「埋地七ヶ町連合町内会」の会員として活動</li> <li>・横浜体操フェスティバルの実施。</li> <li>・ウォーキングイベントの実施</li> <li>・地元住民の雇用</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地元の「埋地七ヶ町連合町内会」の会員として、回覧板作業・町内会掲示板の管理、祭りの協力を行った。</li> <li>・ダンスと体操の市民発表会である横浜体操フェスティバルを横浜市体操協会と毎年11月に共催で行っている。</li> <li>・ウォーキングイベントは、年に1回実施しており、30年度は、馬堀海岸→観音崎の散策を行った。</li> <li>・関内駅の近くでありながら、樹木も多い敷地で、市民の憩いの場所になっている。</li> <li>・常勤職員を含む従事者25名中、21名が市内在住で、公共施設サービス従事経験は9.8年と長い。（再掲）</li> </ul>	B	地域行事への貢献、また地域住民を対象としたイベントの開催を通じ、地元との関係を深めることができている。 施設の正面入り口側の敷地をオープンスペースとして活用する等、より地域に開かれた施設となることを期待したい。	A	利用者の声に迅速に対応し、改善を図ろうとする姿勢が、高い利用者満足度につながっていると評価できる。 再整備後の横浜文化体育館へ受け継ぐレガシーとして、残りの指定管理期間においてもPDCAの実践を継続してもらいたい。
自己評価・第三者評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・月例ミーティングによる情報共有【P.112】</li> <li>・事業評価会による状況・課題の共有【P.112】</li> <li>・お客様の声の反映【P.113】</li> <li>・第三者機関による評価の実施【P.115】</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・月例ミーティングの開催と情報共有</li> <li>・事業評価会の実施とPDCAの実践</li> <li>・お客様の声の反映</li> <li>・30年度に外部評価を実施</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・月例ミーティング等を通して、改善すべき事項を全スタッフが理解して、改善内容を決定後、外部教室指導者や業務委託先従業員に教示する体制を整えている。</li> <li>・四半期に一度、館長を中心とした常勤職員全員で事業評価会を実施している。</li> <li>・ホームページの問合せメール、意見箱、アンケートにより、お客様の声をいただいた場合は、迅速に対応している。</li> <li>・平成30年度に外部評価を実施した。（A評価以上取得）</li> </ul>	A	自己評価、利用者からの意見をもとに課題を導き出し、PDCAサイクルを回し、改善につなげることができている。 また、安定的な運営をもとに、外部評価で高い評価を得ることができている。		

# 【横浜市平沼記念体育館】 第三期指定管理者業務評価表

＜評価基準＞

A(著しく優れている):業務基準・目標水準を遥かに上回っている。  
 B(適正):業務基準・目標水準を達成できている(※標準点)  
 C(改善の必要有):業務基準・目標水準に満たない。又は一部未達成。

＜コメント・理由欄＞

A: 数値・具体的な事項等を記入のこと。当初予定していなかった事業を実施し効果をあげたり、目標を遥かに上回った理由を記入。  
 B: 目標通り達成できている場合は特にコメント不要。目標と違う方法でも同様の効果が得られた場合はその様に記載。  
 C: 目標に達しなかった理由や今後の改善策を記載のこと。

基本方針	特記 (提案事項要旨)	目標水準(年度計画)	自己評価	総括コメント	行政評価	総括コメント	外部評価	総括コメント
<p>1 市民の多様化するニーズに的確に応え、より多くのスポーツ団体、市民が気楽にスポーツに親しむことができることと、様々なスポーツ活動の拠点として利用されることをもって、市民のスポーツ・レクリエーションの普及・振興を図られることを目指す。</p> <p>2 スポーツ関係団体や関係者等との連携を強め、スポーツに日頃から親しんでいる人だけでなく、接する機会を持つことが難しい人、関心の薄い人も含め、子供から高齢者まで、より多くの市民がスポーツ振興に興味と関心を持つことができる多様な機会と場を提供する。</p>	<p>『するスポーツ』の振興の他、『観るスポーツ』『学ぶスポーツ』『支えるスポーツ』も意識し、事業を展開します。また、『市民の健康づくり』『スポーツの振興』を推進する新たな自主事業を展開し、施設価値の向上と収益源の創出を進めていきます。【P.13】</p> <p>施設の設置目的と理念、特徴、取り巻く環境、行政施策などを踏まえ、「市民・お客様」「財務」「成長・発展」「地域・社会」の4つの視点から管理運営の基本方針を策定【P.13】</p>		B	<p>・管理運営の基本方針とそれに踏まえた10チャレンジ(目標)に基づく運営を実施。</p> <p>・利用時間の拡大や地下会議室をスポーツスタジオ2としてお客様に利用いただく。</p> <p>・総合型地域スポーツクラブとの活動連携ではY.S.C.CのF2リーグ参戦に伴い、ホームコート(観戦イベント)として早朝開館・延長営業に協力し、観る・支えるスポーツとして協力。</p> <p>・30近い事前受付(定期)教室にて幼児から高齢者の幅広い年齢層を対象とした教室を実施し、スポーツの機会提供を実施。</p>	B	<p>休眠スペースであった地下会議室のスタジオ化や、ランニングステーションとしての個人利用の設定等、新たな利用者層の発掘や利用機会の拡大ができています。</p> <p>また、Y.S.C.CのF2リーグ参戦に伴う、ホームコートとしての協力等、新たな施設価値の創出へ積極的に取り組んでいる。</p> <p>残りの指定期間では、提案時に設定した10の目標を着実に達成していくとともに、引き続き適切な施設の維持管理に努めてほしい。</p>	B	<p>厳しい収支状況が続く中、諸室の用途変更や新たな施設の利用形態の模索など、利用者の増加及び利用機会の増加に向けた施策の実施に努めている。</p>

(1)事業目標	特記 (提案事項要旨)	目標水準(年度計画)	自己評価	コメント	行政評価	コメント	外部評価	コメント
利用者の支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>・託児サービスの実施【P.46】</li> <li>・個人利用の設定【P.46】</li> <li>・地下会議室のスポーツスタジオ化【P.46】</li> <li>・物品保管サービス【P.47】</li> <li>・大会時の早期開場・延長開閉【P.47】</li> <li>・体育器具等のセッティング支援【P.50】</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・託児サービスの実施(28年度)</li> <li>・個人利用の設定(30年度～)</li> <li>・地下会議室のスポーツスタジオ化(29年度～)</li> <li>・物品保管サービス(31年度実施予定)</li> <li>・大会時の早期開場・延長開閉(28年度～)</li> <li>・体育器具等のセッティング支援(28年度～)</li> </ul>	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・子育て世代の方々へスポーツをする機会を提供するため託児サービスを実施(28年度)。29・30年度は、委託先都合により未実施であるが、31年度からの再開を目指す。</li> <li>・平沼記念体育館をステーションとし、三ツ沢公園をウォーキング・ランニングする方におロッカー、シャワー設備を利用いただける個人利用を実施(H30～)。</li> <li>・地下会議室をスタジオ2として改装し、一般団体に貸出し、また教室事業も展開。</li> <li>・大会時に主催者と事前打合せを行い、必要場合は早朝開場、延長営業を実施し、利用者の利便性の向上に努めている。</li> </ul>	B	<p>大会時の早期開場・延長営業、体育器具等のセッティング支援を行い、利用者の利便性の向上につながっている。また、託児サービスの実施や新たにウォーキング・ランニングステーションとしての個人利用を設定する等、気軽にスポーツができる環境を提供している。</p> <p>委託先都合により29・30年度の実施ができなかった託児サービスについては、再開できるように取り組んでほしい。</p>		<p>大会時の早朝・深夜帯の営業やウォーキング・ランニングステーションとしての個人利用の設定等、利用者のニーズに合わせた施設運営が行われている。託児サービスは子育て世代にもスポーツに親しんでもらうために、再開できるよう取り組んでほしい。</p>
スポーツ教室等の計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スポーツ教室の定期的実施【P.15,P.54～55】</li> <li>・健康維持を図るための小規模教室実施【P.15,P.54～55】</li> <li>・託児サービス付きスポーツ教室事業【P.15,P.46】</li> <li>・老若男女すべてを対象とした多種多様なスポーツ教室プログラム【P.54～55】</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スポーツ教室の定期的実施(28年度～)</li> <li>・健康維持を図るための小規模教室実施。</li> <li>・29年度からは地下会議室(スタジオ2)でも教室を開催(29年度～)</li> <li>・託児サービス付きスポーツ教室事業(28年度)</li> <li>・多世代多目的の教室プログラム(28年度～)</li> </ul>	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スポーツ教室は事前受付(定期)教室を通常開催。</li> <li>・会議室(スポーツスタジオ)を利用し教室を実施。</li> <li>・28年度はバドミントン教室にて託児サービスを実施。現在は団体未実施。</li> <li>・未就園児の親子から、幼児、小学生、高齢者対象の約30教室を実施。</li> </ul>	B	<p>幼児から高齢者まで幅広い世代を対象とした多種多様な教室が提供されている。</p> <p>また、近隣の近隣小学校、幼稚園等へのチラシ配布等教室参加者を増やすための取組も積極的に行われている。</p>	B	
自主事業の計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大会時の早朝開場・延長開閉【P.47】</li> <li>・基本開館時間外での利用時間帯の拡大【P.47】</li> <li>・地下会議室のスポーツスタジオ化【P.46】</li> <li>・基本開館時間外の教室事業展開【P.55】</li> <li>・イベント事業の展開【P.56】</li> <li>・物販・レンタル事業、自動販売機の設置【P.48～49】</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大会時の早朝開場・延長開閉の実施(28年度～)</li> <li>・基本開館時間外での利用時間帯の拡大(28年度～)</li> <li>・地下会議室のスポーツスタジオ化(28年度設置、29年度～運用)</li> <li>・基本開館時間外の教室事業展開(28年度～)</li> <li>・スポーツ・レクリエーションフェスティバル、三ツ沢公園イベント、平体祭等のイベント事業の展開(28年度～)</li> <li>・物販・レンタル事業、自動販売機の設置(28年度～)</li> </ul>	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・月曜日から土曜日には基本開館時間外の21時から23時まで営業時間の拡大。年末12月29日17時まで営業を実施。</li> <li>・地下会議室を新たにスポーツスタジオとして団体へ貸出(29年7月～)。</li> <li>・基本時間外フットサルタイム等の教室開催。</li> <li>・スポーツ・レクリエーションフェスティバル、平体祭、三ツ沢公園近隣施設団体との事業開催。</li> <li>・スポーツ用品の物販・レンタルを実施。</li> </ul>	B	<p>営業時間の拡大や新たに地下会議室をスポーツスタジオ化することで、市民の利用機会を増やす努力を行っている。</p> <p>また、イベントを開催により、普段利用しない方が施設に訪れる等、新たな利用者獲得のために繋がっている。</p>		

(2)運営目標	特記 (提案事項要旨)	目標水準(年度計画)	自己評価	コメント	行政評価	コメント	外部評価	コメント
公共性・公平性に基づいた利用の確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人権問題に関する研修の実施【P.26】</li> <li>・指定管理者研修の実施【P.27】</li> <li>・適正な利用許可、予約システムの実行体制【P.27～28】</li> <li>・ユニバーサルデザインを踏まえたサービスの提供【P.29】</li> <li>・障がい児・者や高齢者にやさしい環境づくり【P.29】</li> <li>・外国人等も利用しやすい施設づくり【P.29】</li> <li>・情報のバリアフリー化【P.31】</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人権問題に関する研修の受講及び実施(28年度～)</li> <li>・指定管理者研修の受講実施</li> <li>・適正な利用許可、予約システムの実行体制(28年度～)</li> <li>・ユニバーサルデザインを踏まえたサービスの提供(28年度～)</li> <li>・子供、障がい児・者や高齢者にやさしい環境づくり(28年度～)</li> <li>・外国人等も利用しやすい施設づくりとして掲示物の工夫(28年度～)</li> </ul>	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・館長や職員が人権研修に参加し、館長が担当となり、全スタッフに年1回以上人権についての研修を実施。</li> <li>・館内一部掲示物に漢字の振り仮名表記や英語を併記、英語の利用案内等を掲示、配布。</li> </ul>	B	<p>全スタッフへの人権研修を実施する等、人権擁護のための取組みがみられる。</p> <p>また、年齢や障害、国籍等に関わらず、だれもが利用しやすい環境をつくるための様々な工夫がみられる。</p>		
関連法令の遵守体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・内部統制システムの一部としてのコンプライアンス体制【P.32】</li> <li>・コンプライアンス推進計画の策定【P.33】</li> <li>・強固な情報ネットワークセキュリティシステム【P.33】</li> <li>・遵守する関係法令及び規定・マニュアルの整備【P.34】</li> <li>・個人情報の保護に関する法律の規定以上の措置を定めるJISQ15001に適合した個人情報保護体制の構築・運用【P.35】</li> <li>・適正な経理処理と業務監査体制の充実【P.37～38】</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コンプライアンス研修の受講及び実施(28年度～)</li> <li>・個人情報の保護に関する定期点検及び内部監査の履行(28年度～)</li> <li>・適正な経理処理と業務監査体制(28年度～)</li> </ul>	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・館長や職員がコンプライアンス研修に参加し、館長が担当となり、全スタッフに年1回以上コンプライアンスについての研修を実施。</li> <li>・市体育協会がプライバシーマークを認定取得し、平沼記念体育館においても「JISQ15001(個人情報保護マネジメントシステム—要求事項)」に適合した個人情報保護体制を構築・運用。</li> <li>・公益法人会計基準及び横浜市会計経理関係規定等に準じて、経理事務を実施。</li> <li>・当協会内部監査(文書管理、労務管理、経理処理、情報ネットワーク等)要綱に基づく監査を定期的に行い、業務の点検及び改善についての提言を受け、業務の適正化・効率化を図る。</li> </ul>	B	<p>コンプライアンス研修の実施や業務監査の実施により、個人情報保護・法令遵守のための体制が構築されている。</p>		<p>年齢や障害、国籍等に関わらず、だれもが利用しやすい施設とするための、様々な取組みが認められる。今後は、英語だけでなく、多言語による案内も検討してほしい。</p>
利用者本位のサービス提供・利用者の支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様アンケートと利用促進会議の開催【P.39】</li> <li>・託児サービス、物品保管サービス【P.46～47】</li> <li>・ホスピタリティ溢れる応対【P.41】</li> <li>・電子決済の導入【P.48】</li> <li>・ワンストップサービス及び他施設利用料金支払いの受付【P.49】</li> <li>・ユニバーサルデザインとバリアフリーの実践【P.41】</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様アンケートの実施(28年度～)</li> <li>・託児サービスの実施(28年度、31年度中に再開予定。)</li> <li>・物品保管サービス(31年度実施予定)</li> <li>・事前受付(定期)教室のクレジット決済導入(30年度)</li> <li>・ワンストップサービス及び他施設利用料金支払いの受付(28年度～)</li> <li>・ユニバーサルデザインフロントやピクトグラムを活用した掲示物の作成(28年度～)</li> </ul>	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様アンケートを実施し、内容を検討の上、施設運営に適切に反映。</li> <li>・託児サービスが28年度実施。委託先の都合により29・30年度は未実施。</li> <li>・事前受付(定期)教室ではクレジットカード決済を導入し好評。</li> <li>・館内の掲示物ではピクトグラムやユニバーサルデザインフロントを活用する等、わかりやすくユニバーサルデザインを意識し実施。</li> </ul>	B	<p>利用者アンケートの結果を参考に修繕を実施する等、利用者要望を運営に反映する仕組みが構築されている。</p> <p>また、教室におけるクレジットカード決済の導入や予約システム導入他施設の利用料金支払いの受付を実施する等、利用者の利便性向上に取り組んでいる。</p>	B	<p>体育室と記念棟が一体の施設であることが重要と考えるので、体育室だけでなく、記念棟のギャラリーも積極的に活用し、文化的な活動も増えるように。</p>
広報・利用促進活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画的な広報活動の展開【P.50】</li> <li>・各種媒体を利用した広報活動【P.51】</li> <li>・充実したスポーツ情報ネットワークを活かした利用促進【P.52】</li> <li>・情報のバリアフリー化【P.31】</li> <li>・効果的な案内板の設置【P.52】</li> <li>・報道機関への情報提供【P.52】</li> <li>・記念棟への見学推進と目録の再整備【P.58】</li> <li>・主催者との協力を通じた大会情報の事前PR強化【P.60】</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・神奈川県以外西・保土ヶ谷区の広報版への計画的な掲載(28年度～)</li> <li>・近隣幼稚園・小学校へのちらし配布、自治会掲示板への掲示依頼(28年度～)</li> <li>・効果的な案内板の設置として既存の屋外看板を利用したPR実施(28年度～)</li> <li>・記念棟への見学推進と目録の再整備として、3Fギャラリー絵画展示(29年度～)</li> <li>・記念棟の資料目録の再整備(28年度～)</li> </ul>	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画的な広報活動の展開では立地柄、神奈川・西・保土ヶ谷区の広報版を利用、また近隣小学校、幼稚園等へのちらし配布、自治会掲示板へのちらし掲出等、多岐に渡る事業の周知を実施。</li> <li>・横浜スポーツ情報サイト「ハマスポ」や、ホームページ、facebook等を利用したPRを実施。</li> <li>・記念棟のギャラリー利用の推進。</li> <li>・主催者と協力した大会情報、館内ポスターの掲示。ホームページへの情報提供の実施。</li> </ul>	B	<p>チラシの作成や広報よこはまへの掲載、ウェブサイトの活用等、様々な媒体を組み合わせた積極的な広報活動が展開されている。facebook等、SNSでのPRも実施されているが、更新頻度が低いため、今後は積極的な情報発信が期待される。</p> <p>記念棟については、ギャラリーにおいて絵画や書道の展示を実施する等、利用促進のための取組みが見受けられる。</p>		
業務履行体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・安全かつ効率的な業務履行体制【P.65～68】</li> <li>・施設設備の保守点検・管理は、高度の能力を有する施設設備維持管理協力会社や製造会社に委託、安定した業務体制を整える【P.65】</li> <li>・横浜市体育協会事務局本部のサポート体制【P.68～69】</li> <li>・適正な経理処理【P.69】</li> <li>・接遇向上のための研修の実施【P.44】</li> <li>・総合的・体系的な職員研修計画【P.45】</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・鹿島建物総合管理株式会社に一元化した施設設備の保守点検・管理の実施(28年度～)</li> <li>・横浜市体育協会事務局本部のサポート体制(28年度～)</li> <li>・適正な経理処理(28年度～)</li> <li>・接遇向上のための研修の受講及び実施(28年度～)</li> <li>・総合的・体系的な職員研修計画と受講(28年度～)</li> </ul>	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・鹿島建物総合管理株式会社に建物・電気・設備等の保守点検・管理を依頼し、安全安心な管理運営を実施。</li> <li>・接遇研修を館長が受講後、全スタッフ向けに研修を実施。</li> </ul>	B	<p>施設運営や設備管理が適切に行えるような業務履行体制が整えられている。</p> <p>また、よりよいサービスを提供するための職員研修が実施されている。</p>		

**【横浜市平沼記念体育館】  
第三期指定管理者業務評価表**

(3)維持管理目標	特記 (提案事項要旨)	目標水準(年度計画)	自己評価	コメント	行政評価	コメント	外部評価	コメント
メンテナンス	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員による日常の施設内巡回点検【P.81】</li> <li>施設設備維持管理協力会社との連携による適切な維持管理体制の構築【P.83】</li> <li>自主的な建物劣化診断の実施【P.86】</li> <li>整備されたマニュアル【P.86】</li> <li>緊急修繕【P.86】</li> <li>保全コールセンター機能【P.87】</li> <li>中長期的な修繕計画の策定【P.88】</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員による1日6回以上の日常の施設内巡回点検の実施(28年度～)</li> <li>鹿島建物総合管理株式会社と連携した施設設備の保守点検・管理の実施(28年度～)</li> <li>自主的な建物劣化診断の実施(28年度)と結果を受けての修繕実施(28年度～)</li> <li>中長期的な修繕計画の策定と実施(28～32年度)</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員による日常の施設内巡回点検を徹底し、異状の早期発見、事故の未然防止に努めている。</li> <li>施設設備維持管理協力会社との連携による適切な維持管理体制を構築</li> <li>自主的な建物劣化診断の実施、修繕計画を策定。年間300万円以上の修繕を実施。</li> </ul>	B	<p>日常的な点検の実施や協力会社からの報告により、設備機器の異常を早期発見し、修繕等の適切な対応を行うことができている。</p> <p>また、独自の劣化診断に基づく計画を策定し、効率的な計画修繕を実施している。</p>		
清掃・外構植栽管理計画、環境保持・環境配慮	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員による丁寧な日常清掃【P.81】</li> <li>美観を保つ外溝・植栽管理【P.88～89】</li> <li>省エネ推進計画の実行【P.91】</li> <li>二酸化炭素削減目標の設定【P.91】</li> <li>環境にやさしい製品の活用【P.92】</li> <li>グリーン購入の推進【P.92】</li> <li>グリーンカーテンの設置【P.92】</li> <li>ごみの減量化【P.92】</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員による丁寧な日常清掃(28年度～)</li> <li>美観を保つ外溝・植栽管理(28年度～)</li> <li>体育室照明LED化による省エネの推進(28年度～)</li> <li>グリーンカーテンの設置(30年度)</li> </ul>	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>1～2時間ごとに体育室や更衣室、会議室、記念棟などをルート巡回・点検し、日常点検チェックシートに記録を実施。</li> <li>日常的な外構清掃、草刈・中低木剪定の定期的な実施。必要に応じて高木剪定を実施。</li> <li>ロビー等屋外にグリーンカーテンを設置。</li> <li>ペットボトルキャップ回収し、寄贈。</li> </ul>	B	<p>日常のこまめな点検や清掃により良好な衛生環境が維持されている。</p> <p>体育室照明LED化による省エネの推進やグリーンカーテンの設置等、環境保全への取り組みが見られる。</p>	B	<p>老朽化が進む施設について、日常の巡回点検や施設設備維持管理協力会社との連携により効果的・効率的な維持管理を行うことができている。</p>
安全管理(平常時及び緊急時の体制)	<ul style="list-style-type: none"> <li>神奈川県警察署や神奈川県消防署と緊密に連携した危機管理体制の確立【P.93】</li> <li>情報収集報告体制【P.95～96】</li> <li>危機管理マニュアルの整備【P.96】</li> <li>防犯カメラの設置確認と活用【P.98】</li> <li>施設説明・機器等の使用説明【P.99】</li> <li>利用前の準備運動の徹底喚起【P.99】</li> <li>盗難・盗撮防止、お客様トラブル防止策【P.100】</li> <li>熱中症・感染症等の対策【P.101】</li> <li>機械警備、巡回警備による防犯対策【P.101】</li> <li>補償体制の確立【P.101～102】</li> <li>事業継続計画(B C P)の策定【P.102】</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>神奈川県警察署や神奈川県消防署と連携した危機管理体制を確立</li> <li>危機管理基本マニュアルの整備・研修を実施(28年度～)</li> <li>防犯カメラの設置と機械警備、巡回警備による防犯対策(28年度～)</li> <li>利用ルール、マナー等の注意喚起(28年度～)</li> <li>盗難・盗撮防止、お客様トラブル防止策(28年度～)</li> <li>熱中症・感染症等の対策(28年度～)</li> </ul>	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>危機管理基本マニュアルに基づき緊急時等対応。全スタッフ研修で確認。</li> <li>敷地内事故案件で警察署への防犯カメラ画像提供。</li> <li>ロビーエアコン、体育室換気扇を利用した熱中症対策の実施。</li> <li>施設説明等で掲示物を有効利用し、子供障がい者にもわかりやすい表記を実施。</li> <li>24時間機械警備及び巡回警備を実施。</li> </ul>	B	<p>警察や消防との連携、マニュアルの整備等、緊急時の対応を円滑に行うための危機管理体制が構築されている。</p> <p>また、施設利用における事故やトラブル等防止に取組んでいる。</p>		
(4)収支目標	特記 (提案事項要旨)	目標水準(年度計画)	自己評価	備考	行政評価	備考	外部評価	コメント
効率的な管理運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>スケールメリットを生かしたコスト削減【P.74～76】</li> <li>ライフサイクルコスト削減への貢献【P.74】</li> <li>電力入札の実施、省エネ・省コスト化への取組【P.74～75】</li> <li>委託・調達コストの削減【P.75】</li> <li>多彩な自主事業収入の設定【P.72～73】</li> <li>地下会議室のスポーツスタジアム化による収入増【P.72】</li> <li>子供向け教室の新設による収入増【P.71】</li> <li>体育室内広告看板掲出による収入【P.71】</li> <li>質の高い事業評価会【P.71】</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>委託業務でのスケールメリットを生かしたコスト削減(28年度～)</li> <li>電力入札の実施(30年度～)、体育室照明LED化による省エネ・省コスト化の実施(28年度～)</li> <li>地下会議室のスポーツスタジアム化による収入増(29年度～)</li> <li>子供向け教室の新設による収入増(28年度～)</li> <li>体育室内広告看板掲出による収入増加(31年度実施予定)</li> </ul>	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>体育室照明LED化。光熱水費削減(H26=7,584千円⇒H29=3,079千円、約60%削減)。</li> <li>電力入札を実施。</li> <li>地下会議室をスポーツスタジアムとし、団体利用、教室事業等で収入を増加。稼働率H29=22%、H30=30%。</li> <li>小学生対象教室の増加、幼児向け教室等の教室を新設実施。</li> </ul>	B	<p>光熱水費をはじめとしたコスト削減のための努力が見受けられる。また、地下会議室のスポーツスタジアム化やウォーキング・ランニングステーションとしての個人利用の設定等、新たな収入確保のための取組がなされており、引き続き収入確保のための努力を続けてほしい。</p>	B	<p>照明のLED化や電力入札等、コスト削減の努力が図られている。</p> <p>収支差額が毎年赤字となっているため、教室の再編等による収支状況の改善に期待したい。</p>
適正な委託・調達・雇用	<ul style="list-style-type: none"> <li>契約規程に基づき、指名競争入札等により契約【P.76】</li> <li>高い専門性を有する業務については、公共スポーツ施設の設備管理において大変定評のある業者を施設設備維持管理協力会社として委託【P.76】</li> <li>委託業務の適正な監督管理、労働関係法令等の遵守【P.77】</li> <li>横浜市中小企業振興条例の趣旨を踏まえた委託、調達の実施【P.77】</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>契約規程に基づき、指名競争入札等により契約</li> <li>高い専門性を有する業務については、公共スポーツ施設の設備管理において定評のある鹿島建物総合管理会社へ委託(28年度～)</li> <li>委託業務の適正な監督管理、労働関係法令等の遵守(28年度～)</li> <li>横浜市中小企業振興条例の趣旨を踏まえた委託、調達の実施(28年度～)</li> </ul>	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>横浜市内に拠点を持つ中小企業事業者からの調達を第一に考え、競争入札や見積もり合わせを実施し、委託や消耗品等の調達を実施。</li> <li>電気・消防設備・自動ドア等点検については鹿島建物総合管理株式会社を通じて専門の業者による点検、修繕を実施。</li> </ul>	B	<p>横浜市中小企業振興条例の趣旨を踏まえた上で、適切な委託・調達の実施に取り組んでいる。</p> <p>また、地元住民の方々を積極的に雇用する等、横浜市の地域活性化へ貢献している。</p>		
(5)その他目標	特記 (提案事項要旨)	目標水準(年度計画)	自己評価	コメント	行政評価	コメント	外部評価	コメント
地域支援・地域連携・地域貢献	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域との会合の実施【P.104】</li> <li>地域還元イベントの開催【P.104】</li> <li>地元住民の方々の雇用【P.106】</li> <li>地域の犯罪防止、防災への協力【P.106～107】</li> <li>地域の障害者団体の活動支援【P.107】</li> <li>近隣施設との協働【P.108～109】</li> <li>総合型地域スポーツクラブとの活動連携【P.109】</li> <li>神奈川区や西区で活動する「ココハマさわやかスポーツ」の活動支援【P.110】</li> <li>地元小・中学校の社会科見学会【P.111】</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>三ツ沢公園活性化会議への参加(28年度～)</li> <li>スポーツ地域還元イベントの開催</li> <li>地元住民の方々の雇用(28年度～)</li> <li>地域の犯罪防止、防災への協力として地域貢献型電柱広告掲出(30年度～)</li> <li>近隣施設との協働事業開催(31年度～実施予定)</li> <li>総合型地域スポーツクラブとの活動連携としてY.S.C.C.への協力(30年度～)</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域との連合町内会会長会への参加、三ツ沢公園活性化会議へ参加。</li> <li>地域の犯罪防止、防災への協力では、地域貢献型電柱広告を実施。</li> <li>総合型地域スポーツクラブとの活動連携ではY.S.C.C.のF2リーグ参戦に伴うホームコートとして年間を通して協力。</li> <li>スポーツレクリエーションフェスティバル、平体祭、三ツ沢公園連携イベント等の地域還元イベントを開催し、好評を得ている。</li> </ul>	A	<p>連合町内会会長会等の参加や地域還元イベントの開催等、地域と密着した施設運営を行うための努力が見受けられる。</p> <p>また、提案にはなかった地域貢献型電柱広告の実施やY.S.C.C.のF2リーグ参戦に伴うホームコートとしての協力等、積極的な地域貢献の取組がなされている。</p>	A	<p>町内会のイベントへの協力や総合型地域スポーツクラブとの活動連携等、積極的な地域貢献の取組が図られている。</p>
自己評価・第三者評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業内容を継続的に改善するために、PDCAマネジメントサイクルを構築【P.113】</li> <li>ご意見・苦情・要望の積極的な受付と反映</li> <li>セルフモニタリングの実施【P.115】</li> <li>指定管理者独自依頼による第三者評価の実施【P.114～115】</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>お客様の声(ご意見・苦情・要望)投書箱の設置及び反映(28年度～)</li> <li>お客様アンケートの実施(28年度～)</li> <li>指定管理者独自依頼による第三者評価の実施(31年度実施予定)</li> </ul>	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>お客様アンケート等のご意見を積極的に活用し修繕等に反映。</li> <li>ご意見、苦情・要望等を運営に反映。</li> </ul>	B	<p>アンケートや投書箱の設置等により利用者の意見・要望を把握し、施設運営へ反映することができている。</p> <p>今後実施予定の指定管理者独自の第三者評価も必ず実施し、その結果を施設運営の改善に役立ててほしい。</p>		