



横浜市指定管理者第三者評価制度

# スポーツセンター評価シート



施設名：横浜市泉スポーツセンター

指定管理者：財団法人横浜市体育協会

評価機関：特定非営利活動法人  
NPO中小企業再生支援

## スポーツセンター評価シート目次

I. 総則	1
I-1 施設の目的や基本方針の確立	1
I-2 施設目的の達成度	2
I-3 職員の勤務実績・配置状況	3
I-4 職員のマナー	4
I-5 開館の実績	5
II. 施設・設備の維持管理	6
II-1 建物・設備の保守点検	6
II-2 備品の管理	7
II-3 清掃業務	8
II-4 警備業務	9
II-5 外構施設の保守点検業務	10
II-6 植栽・樹木等の維持管理業務	11
II-7 ゴミゼロ推進運動への取組	12
II-8 プール施設の衛生管理業務	13
III. 運營業務及びサービスの質の向上	13
III-1 利用実績	14
III-2 利用しやすい受付案内の実施	16
III-3 適切な利用情報の提供	17
III-4 情報提供の実施	19
III-5 サービス水準の確保	20
III-6 職員間での情報共有化	21
III-7 個人情報の保護	22
III-8 事故防止対策への取組	23
III-9 事故発生時の対応体制の構築	25
III-10 災害発生時の対応体制の構築	26
III-11 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	27
III-12 利用者の苦情解決体制の構築	28
III-13 利用者アンケートの実施	29
III-14 自主事業の適切な実施	30
III-15 自主事業における独自の工夫等	31
III-16 スポーツ教室事業の適切な実施	32
III-17 利用者支援業務の実施（施設全体）	33
III-18 利用者支援業務の実施（トレーニング室）	34
IV. 地域及び地域住民との連携	35
IV-1 地域及び地域住民との交流・連携	35
V. 収支状況	37
V-1 指定管理料の執行状況	37
V-2 収支決算状況	38
V-3 利用料金収入実績	38
V-4 経費節減の取組	39
VI. その他	40
VII. 評価結果のまとめ	42

## I. 総則

### I-1 施設の目的や基本方針の確立

スポーツセンターの設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	職員に対し、スポーツセンターの設置目的に基づいた施設運営上の基本方針が明文化されている。	✓		✓	
	職員が、スポーツセンターの設置目的や施設運営上の基本方針を理解している。	✓		✓	
	利用者に対し、スポーツセンターの設置目的や施設運営上の基本方針を周知している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<b>【アピールポイント】</b> ・横浜市のスポーツ施設条例の設置目的や当協会の寄付行為を踏まえ、地域におけるスポーツの普及・振興の拠点を目指している。各スタッフもこれを理解し、実現に向け努力している。 ・なお、HP上及び館内掲示板にも掲出し周知を図っている。		<b>【特記事項】</b> ・スポーツセンターの設置目的や主旨が要約して受付上部壁面に掲示して利用者へ周知を図っている。 ・特に当施設では、職員・スタッフには行動規範をも含めて記入した文書を、名札の裏にいれ確認できるように徹底している。 ・又 当施設のもう一つの特徴は、挨拶運動の徹底、積極的お出迎え、身障者への積極取り組みを徹底することにより、施設運営上の基本を周知徹底に努めている。			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

I-2 施設目的の達成度

施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	市民のスポーツ実施率向上に対する取組が行われている。	✓		✓	
	地域のスポーツ振興に資する取組が行われている。	✓		✓	
	利用者にとって公平・公正に利用できるシステムを構築している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・広報よこはま区版をはじめ、フリーペーパーなどの広報媒体の利用や、ホームページで最新の情報配信をおこない、多くの区民・市民の方が利用していただけるよう、広報活動を展開している。</li> <li>・広報よこはま区版は「健康のIZUMI」と題したコーナーにおいて、家庭で簡単にできる、健康体づくり活動の情報を発信・定期掲載している。(平成19年度11月号より)、またこの情報については、施設ホームページでも公開している。</li> <li>・団体での利用に関しては、横浜市市民利用施設予約システムを使った利用管理をおこない、公平・公正性を担保している。</li> <li>・教室の参加の決定は、横浜市在住在勤者の初心者者を優先とし、公開抽選会にて選考している。</li> <li>・個人利用において、利用が混雑している際に、団体利用がなく体育室に空きのある時間帯には、個人利用の場所をセットし、混雑緩和と利用促進のため臨機応変に対応している。</li> <li>・学校関係、高齢者福祉施設、地域自治会、老人会などへ健康体づくり派遣指導を積極的に行っている。</li> <li>・区内の小学校の社会科見学、中学校の職場体験学習・実習、体育系大学及び専門学校の教育実習にも積極的に協力している。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スポーツ実施率向上施策として、健康をテーマして取り組んでおり、平成19年11月から「広報よこはま泉区」版「健康のIZUMI」のコーナーに健康体づくりのコラムを定期的に掲載し、その記事をコピーしてプラスチックケースに入れ、館内に掲出し多数の利用者が活用できるよう、実施率向上への取り組みが顕著である。</li> <li>・地域への派遣も19年度16地域へ79回派遣、区内中学校の職場体験が4回と大変積極的に取り組んでいる。</li> <li>・利用システムについては、予定を公表し公平化を図っている。</li> <li>・土曜日の高校生以下の無料開放時のバドミントンや卓球の定員オーバーとなるケースの対応について検討が必要である。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スポーツ施設条例において、土曜日における高校生以下の個人利用の無料開放を行っているが、特にバドミントン・卓球の利用者が多く、定員をオーバーして利用するケースが見られ、有料利用者からのご意見もあり、利用時間を制限するなどの対応に苦慮する場面がある。</li> </ul>					

I-3 職員の勤務実績・配置状況

管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	各業務に対し、必要最低限の職員を配置している。	✓		✓	
	各職員は、他の職員の業務状況を適切に把握している。	✓		✓	
B	事業計画書の職員体制と実際の体制に相違がない。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・統括責任者(所長)をはじめ、管理運営責任者・事業運営責任者、管理運営担当者・事業運営担当者の常勤職員5名を中心として、受付業務を担当するサポートスタッフやトレーニング室指導を担当するアシスタント指導員を配置し、利用者の受付・安全管理や利用説明等をおこなっている。</li> <li>・スタッフ等の人員配置を柔軟におこない、混雑が予想される時はスタッフを増員、シフト変えをするなどサービスの低下を招かないために、適材適所となるよう工夫し配置をおこなっている。</li> <li>・不測の事態に備え、職員は全員の勤務を把握し、万一の場合は、所長に連絡の上、すみやかに対応する。また、全ての職員が開館の手順を把握し対応する。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員は、事業計画どおりに配置され、勤務状況はシフト票、勤務票で確認できるシステムが確認できた。</li> <li>・更にサービスを充実させるためサポートスタッフの増員を検討中である。</li> </ul>			
【改善すべき点・課題等】					

I-4 職員のマナー

利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用者が職員だと判別できるよう、名札を着用している。	✓		✓	
	職員の服装は適切である。	✓		✓	
	電話対応の際、施設名及び職員名を名乗っている。	✓		✓	
	挨拶や対応の際の言葉遣いや態度が丁寧である。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>全職員名札・制服を着用し、利用者に安心して利用いただけるような雰囲気を作っている。</li> <li>利用者対応(接客)については職員間でも随時確認をおこない、「あいさつ運動(あかるく、いつでも、サービス精神を大切に、つぎの利用につながるように)」を慣行し、迅速に明るい対応の慣行サービス向上を図っている。</li> <li>接客に関しては、2007年度「公共施設利用者満足度評価システムPBボード」において、ホスピタリティの向上を目指した接客・接客に取り組んだ結果、接客接客賞を受賞した。</li> <li>体育協会職員研修として・接客、個人情報基礎、人権啓発研修等を実施した。またサポートスタッフやアシスタント指導員対象に接客、個人情報、AED、日常業務研修を行った。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>職員、サポートスタッフの接客については、まったく問題はなく、言葉づかいについての留意点を掲示している。</li> <li>休館日に連絡ノート、サービス介助士のテキストを使用してOJTスタイルの研修を行い接客マナーの向上をはかっている。</li> <li>特に「あいさつ運動(あかるく、いつでも、サービス精神を大切に、つぎの利用につながるように)」を実行していることは評価できる。</li> <li>その努力の結果、2007年度「公共施設利用者満足度評価システムPBボード」接客接客賞を受賞している。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>全職員がホスピタリティマインドをもって、同じ対応、サービスができるようにするに、研修や共通認識をはかり、常に意識を高める。</li> </ul>					

I-5 開館の実績

仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおりを開館しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおりを開館している。	✓	A	✓	A
B	-	/		/	
C	仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおりを開館していない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p><b>【アピールポイント】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・時間外運営については、指定管理初年度に、区役所所管課(地域振興課)から、一定の見解を出すまで保留とされていた。</li> <li>・18年度5月、近隣町内会会長より違法駐車に絡むご意見(施設付近路上駐車しスポーツセンターを利用する車両への指導・対策について)をいただく。</li> <li>・20年度10月に近隣町内会理事会へ、時間外延長のご提案。</li> <li>・基本時間外の開館は周辺住民の理解がまだ得られていないので実施していません。</li> </ul>		<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・仕様書に定められたとおりの開館、閉館の実績である。</li> <li>・時間延長について町内会へ申請し協議しているが、利用者の路上駐車の問題が解決できず、時間延長は保留となっている。</li> <li>・路上駐車の問題は、スポーツセンターのみの問題ではなく、土、日に開催される小学校を使用して開催される大会等、近隣を大きく巻き込んで解決しないとまらない問題のようである。 スポーツセンターとしては、解決のため積極的に行動していることは大いに評価できる。</li> </ul>			
<p><b>【改善すべき点・課題等】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スポーツセンター近隣、路上での駐停車、ゴミ、たばこの吸い殻等のポイ捨て、敷地内へのゴミ等の不法投棄など、利用者を含めたマナー向上。</li> <li>・平成18年6月に施設付近路上に、泉警察了解のもと連名の駐車禁止コーンを置いたことで、違法駐車減ったが、違反車両は近隣の路上に移動し、根本的な解決に至っていない。</li> <li>・時間外延長の住民への理解(説明方法)</li> </ul>					

## Ⅱ. 施設・設備の維持管理

### Ⅱ-1 建物・設備の保守点検

建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	目に見える損傷等がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。	✓		✓	
	発見された不具合が適切に処理されている。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり管理が行われている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日常点検については、チェックシートに基づき実施している。また、その結果異常等が発見された場合は、職員全員が逐次内容を把握し、緊急時対応を万全におこなっている。</li> <li>・委託業務における点検についても、必ず職員が作業状況・内容を把握し、異常の有無等について確認をしている。</li> <li>・体育協会設備課と連携をとり、計画的な保全や迅速な修繕対応をおこなっている。</li> <li>・施設外壁等の多数のクラックは20年度7月から10月までの外壁工事により修復完了。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画書どおり日常点検は、2時間単位で1日6回以上行っており、良好な利用環境の確保が図られている。</li> <li>・点検シート、チェックリスト等内容も整っており、次工程の担当者が確認できるようになっている。</li> <li>・漏水箇所が7～8箇所あり、予算措置を講じて早急な修繕が望まれる。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・予算的に調整が必要な修繕対応が必要。 平成18年度実施の建築物劣化診断報告書にある漏水箇所の修繕などが必要である。</li> <li>・現在の漏水箇所 第1体育室2箇所、第2体育室2箇所、ロビー2箇所、弓道場前1箇所、事務室1箇所、2階ホール壁面2箇所、トイレ前</li> <li>・体育室の室温上昇を防ぐ、天井窓の遮光対策</li> </ul>					



II-2 備品の管理

施設の備品が適切に管理されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	備品台帳に記された備品がすべて揃っている。	✓		✓	
	スポーツセンターの備品に目に見える損傷等がなく、良好な状態を保っている。	✓		✓	
B	スポーツセンターの備品と指定管理者の備品を区別した備品台帳を作成している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・台帳作成については、エクセルデータにて作成・保管しており、購入・廃棄等増減が発生した場合、すみやかに更新作業を実施している。</li> <li>・指定管理者所有備品の台帳は、体育協会事務局にて一括で作成・管理しており、常にグループウェア上に最新のデータが存在するよう努めている。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設内の備品は、備品台帳により適切に管理されている。</li> <li>・トレーニングルームのマシンを中心に 5 品目選択し、備品管理番号の貼付の確認と備品台帳の突合を行い、適切な管理が確認できた。</li> </ul>			
【改善すべき点・課題等】					

II-3 清掃業務

利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	事業計画書のとおり業務が実施されている。	✓		✓	
	目に見える埃、土、砂、ゴミ、汚れ等がない状態を維持し、不快感(見た目、悪臭等)を与えず、衛生的な状態が保持されている。	✓		✓	
	消耗品の補充が適切に行われている。	✓		✓	
	発見された不具合が適切に処理されている。	✓		✓	
B	—				
C	Aに該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日常清掃については、施設職員・サポートスタッフが中心となり清掃を実施し、常に快適な空間となるよう心がけている。また、大会開催時など大人数が利用する際には、主催者に体育室・ロッカー・トイレ等について随時チェックしている。</li> <li>・定期清掃については、専門業者が実施しているが、必ず職員が作業に立会い、各所の清掃状況の確認をおこなっている。</li> <li>・館外清掃については、開館前と開館後(1日2~3回)程度、ゴミ、落ち葉や、不審物等のチェックと併せて実施している。</li> <li>・日常清掃以外でも、常に全職員が気がついた汚れ、ゴミ、破損などに対応している。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が快適に利用できるよう職員、サポートスタッフが事業計画書どおりに日常点検を行っている。</li> <li>・定期清掃は、専門業者に委託しているが、消耗品等の補充も適切に行われている。</li> <li>・全スタッフが日常点検以外でもチェックする姿勢が見て取れる。</li> <li>・洗面所、更衣室等は清潔に保たれており、快適に利用できる。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

II-4 警備業務

安全で安心感のある環境を確保しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	鍵の管理方法が明確になっている。	✓		✓	
	日常、定期的に館内外の巡回を行い、事故や犯罪を未然に防止するように努める。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり業務が実施されている(機械警備の設置状況の確認等)。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>警備開錠用カードキー及びキーボックスの取扱いについては、全職員が把握管理している。</li> <li>夜間警備については、業務委託を契約し、機械警備をおこなっている。</li> <li>体育室等利用施設内監視カメラを6台で監視、ロビー、受付、駐車場、外部敷地内に監視カメラを9台設置し事務所にて監視している。 うち、ロビーから外部敷地までの9台については横浜市防犯ビデオ運用のガイドラインに則り営業時間内に録画記録している。</li> <li>外部カメラについては、「監視カメラ作動中」の文字を入れ、進入禁止サインとともに掲示している。</li> <li>鍵については、鍵管理簿を作り適正に管理している。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>事業計画書どおり機械警備を行っている。</li> <li>定期的巡回と15台の記録式監視カメラで事故や犯罪の防止に努めている。</li> <li>特に閉館後の敷地内進入を防止するため、立ち入り禁止の表示を行い、地元警察署にパトロール強化を依頼し進入防止の実績を上げている。</li> </ul>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>閉館後の施設敷地内へ侵入し、飲食する者がいるため、警察の指導により、閉館後は敷地内「立ち入り禁止」サインをした。しかし、数は減ったが、未だに侵入する者がいるため、時間外について警察へパトロール強化を依頼している。</li> </ul>					

II-5 外構施設の保守点検業務

⇒該当施設のみ評価を実施する

外構施設が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	目に見える損傷等がなく利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。	✓		✓	
	発見された不具合が適切に処理されている。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり業務が実施されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日常点検については、チェックシートに基づき、毎日点検を実施している。また、その結果異常等が発見された場合は、職員全員が逐次内容を把握し、緊急時対応を万全におこなっている。</li> <li>・スポーツセンター敷地内における不適切・違法な駐輪や、敷地内管理についての対策として以下のように実施した。               <ol style="list-style-type: none"> <li>① チラン等による周知</li> <li>② 開館時間前の自転車の撤去・保管</li> <li>③ 営業時間外の、敷地内立入禁止看板の設置。</li> <li>④ 監視ビデオによる確認、録画。</li> </ol> </li> <li>・外部敷地階段が白く足もとが見にくいいため、階段角に色を塗り見やすくした。</li> <li>・2階駐輪場において、雨天時、雨が吹きこみ1階施設入口の利用者動線上が雨でぬれて、スロープが滑って危険なため、2階部分に雨除けの屋根を取り付けぬれずに、滑らずに入館できるようにした。</li> <li>・施設外壁等の多数のクラックは20年度7月から10月までの外壁工事により修復完了。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画書のとおり保守点検が行われている。</li> <li>・特に当施設の場合、路上駐車、違法駐輪などの対策として、チラシ、看板等で啓蒙して安全に務めている。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スポーツセンター近隣、路上での駐停車、ゴミ、たばこの吸い殻等のポイ捨て、敷地内へのゴミ等の不法投棄など、利用者を含めたマナー向上。</li> <li>・平成18年6月に施設付近路上に、泉警察了解のもと連名の駐車禁止コーンを置いたことで、違法駐車は減ったが、違反車両は近隣の路上に移動し、根本的な解決に至っていない。</li> </ul>					

II-6 植栽・樹木等の維持管理業務

⇒該当施設のみ評価を実施する

施設内の植栽・樹木等が適切に管理され、利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	落葉や雑草の繁茂等が放置されておらず、美観が保持されている。	✓		✓	
	植栽に不具合が生じた際は適切に処理されている。	✓		✓	
B 事業計画書のとおり業務が実施されている。	✓	✓			
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日常清掃では、主に落ち葉の清掃や植え込み内のゴミの清掃、設備の破損有無の確認を、開館前と開館後(1日2~3回)程度、並行しておこなっている。</li> <li>・専門業者による作業を年3回実施し、除草・芝刈り・剪定を実施し、施設周囲の美観を保つよう努めている</li> <li>・弓道場等、専門業者での対応では、追いつかないところは職員が適宜除草、芝刈り、剪定を実施している。</li> <li>・日常清掃以外でも、常に全職員が気がついた汚れ、ゴミ、破損などに対応している。</li> <li>・秋以降施設内の外部敷地の落ち葉については、通常ゴミとして集めていたが、今後は敷地内に場所を確保し、隣接する「ふれあい樹木の会」地域住民の管理委託グループと、協力しながら腐葉土を作り、出来上がったものを希望する市民へ提供する。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・植栽・樹木等の維持管理は、事業計画書どおり、日常点検が行われている。</li> <li>・専門業者委託作業以外の除草(弓道場等)は時期により適宜職員が実施している。</li> <li>・敷地内の落ち葉は、近隣の「ふれあい樹木の会」地域住民の管理委託グループと協力し、腐葉土をつくり、市民に提供するなど地域への貢献を重要視している姿勢は評価できる。</li> </ul>		
【改善すべき点・課題等】					

II-7 ゴミゼロ推進運動への取組

横浜G30プランに則ったゴミゼロ推進運動へ取り組んでいるか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	ごみの発生抑制に取り組んでいる。	✓		✓	
	再利用・再使用に取り組んでいる。	✓		✓	
	リサイクルに取り組んでいる。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・飲料水等のペットボトルゴミについては、自動販売機設置業者回収、利用者へゴミの持ち帰りの管理、徹底等をチラシ掲示や館内巡回時におこなっている。</li> <li>・ペットボトルのボトルキャップを分別回収し、「NPO 法人世界の子供にワクチンを日本委員会」に寄付するためエコキャップメイトの活動に参加している。</li> <li>・事務所内に裏紙等の紙分別ボックスを設置し、再利用・再使用・リサイクルへと分別をおこなっている。横浜市のルート回収に参加し処理している。なお、これらにより、ゴミ排出総量の削減に努めている。</li> <li>・教室事業で使えなくなった、テニスボールを、近隣の小学校に提供し、聴覚障害の持つ児童生徒等のために、教室内で異音が出ないように、机・椅子の足にボールをはめて「人にやさしいリサイクル活動」として、再利用してもらっている。</li> <li>・初めて利用する、団体利用者に対しては、利用上の注意等でゴミ持ち帰りを記したものを渡している。</li> <li>・館内放送で、適宜ゴミの持ち帰りを促す放送をしている。</li> <li>・秋以降施設内の外部敷地の落ち葉については、通常ゴミとして集めていたが、今後は敷地内に場所を確保し、隣接する「ふれあい樹林の会」地域住民の管理委託グループと、協力しながら腐葉土を作り、出来上がったものを希望する市民へ提供する。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・紙ごみの発生を抑制するため、コピー使用枚数を記入、共通の連絡はPCで行うなど抑制効果をあげている。</li> <li>・一般ごみは、利用者お持ち帰りをPRし、発生抑制に努めている。 特に初めて利用する団体等には、利用上の注意と共に、ゴミ持ち帰りを記したチラシを渡して徹底を図っている。</li> <li>・消耗品などもアスクルを活用して少量在庫に努め、経費削減を図っている。</li> </ul>		
【改善すべき点・課題等】					

II-8 プール施設の衛生管理業務

⇒該当施設のみ評価を実施する

プール施設の衛生管理が適切に実施され、利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。				
	事業計画書のとおり業務が実施されている。				
	プール水の定期水質検査を月1回以上実施している。				
	プール水の遊離残留塩素を毎日午前中1回以上及び午後2回以上測定し、規定された濃度(0.4mg/l)を保持している。				
	プール水は透明度に常に留意し、底が明確に見える状態であり、危ない。				
B	—				
C	Aに該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】					

該当なし

## Ⅲ. 運營業務及びサービスの質の向上

## Ⅲ-1 利用実績

評価実施直前の2年間の施設稼働率及び利用実績の推移につき、半期毎(4月から9月、及び10月から3月)の状況を確認する。

部屋	半期		団体利用				個人利用		合計	
			一般利用		減免利用		施設稼働率	利用者数	施設稼働率	利用者数
			施設稼働率	利用者数	施設稼働率	利用者数				
第一体育室	H18	4～9月	59%	45735人	10%		4%	940人	73%	46675人
	H18	10～3月	61%	49175人	15%		5%	1237人	81%	50412人
	H19	4～9月	59%	45144人	14%		4%	989人	74%	46133人
	H19	10～3月	61%	46989人	13%		5%	1562人	79%	48551人
第二体育室	H18	4～9月	11%	15700人	9%		80%	6960人	100%	22660人
	H18	10～3月	13%	17181人	9%		78%	7121人	100%	24302人
	H19	4～9月	8%	14046人	11%		77%	7775人	96%	21821人
	H19	10～3月	14%	17696人	8%		69%	7450人	91%	25146人
第三体育室	H18	4～9月	79%	21191人	0%		0%	0人	79%	21191人
	H18	10～3月	83%	20672人	1%		0%	0人	84%	20672人
	H19	4～9月	80%	19642人	0%		0%	0人	80%	19642人
	H19	10～3月	81%	19463人	1%		0%	0人	81%	19463人
研修室	H18	4～9月	21%	8797人	11%		0%	0人	32%	8797人
	H18	10～3月	29%	8463人	11%		0%	0人	40%	8463人
	H19	4～9月	27%	8266人	13%		0%	0人	40%	8266人
	H19	10～3月	33%	8226人	10%		0%	0人	43%	8226人
トレーニング室	H18	4～9月	0%	0人	0%		100%	17655人	100%	17655人
	H18	10～3月	0%	0人	0%		100%	16619人	100%	16619人
	H19	4～9月	0%	0人	0%		100%	17225人	100%	17225人
	H19	10～3月	0%	0人	0%		100%	14595人	100%	14595人
弓道場	H18	4～9月	20%	5514人	3%		76%	3910人	99%	9424人
	H18	10～3月	21%	4589人	0%		78%	4056人	99%	8645人
	H19	4～9月	21%	5372人	3%		68%	3445人	82%	8817人
	H19	10～3月	18%	4272人	0%		69%	3855人	77%	8127人
合計	H18	4～9月		96937人				29465人		126403人
	H18	10～3月		100080人				29033人		129113人
	H19	4～9月	%	92470人	%		%	29434人	%	121904人
	H19	10～3月	%	96646人	%		%	27462人	%	124108人
				386133人				115394人		501528人

注：一般利用者数には、減免利用者数も含まれる。



指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p><b>【アピールポイント】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設利用プログラムに工夫を行い、参加希望の多い教室などは、教室数を増やす対応をした。</li> <li>・年間延べ利用者数は、18～19年度と利用人数の目標は達成できた。</li> </ul>	<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用人員は目標を達成しているが、利用者数の少ない時期や時間帯の利用率向上を図るため、目標管理制度導入を提案した。</li> </ul>
<p><b>【改善すべき点・課題】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者数の少ない時間帯時期の稼働率アップの方策</li> </ul>	

Ⅲ-2 利用しやすい受付案内の実施

利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	受付窓口を設置し、受付スタッフがいる。	✓		✓	
	電話やHP等により、利用相談を受付けている。	✓		✓	
	スタッフが利用者の相談に適切に対応できるよう、対応サービス等の研修体制を確立している。	✓		✓	
	利用者に分かりやすく説明できるよう、説明資料を用意している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>館内の案内表示や掲示について、イラスト等を使用したわかりやすいディスプレイを心がけている。</li> <li>スタッフや職員が、来館者への明るい声かけ、挨拶を常におこない、初めて来館した方でも迷わず利用が出来るよう、様々な情報提供や利用案内をおこなっている。</li> <li>「あいさつ運動(あかるく、いつでも、サービス精神を大切に、つぎの利用につながるように)」を慣行し、迅速に明るい対応の慣行サービス向上を図っている</li> <li>スポーツセンター以外のイベント等についても分類し、提供している。</li> <li>スポーツ情報については、横浜市スポーツ情報センターHP(ハマスポドットコム)掲載情報を検索し、情報提供している。</li> <li>利用しやすい施設環境となるよう努め、利用時間の入れ替え時等混雑時にはすみやかに対応出来るようスタッフ間で柔軟に協力・対応をしている。</li> <li>外国籍の方の利用のためのパンフレットなどは、実態について利用者が少ないので作成していない。</li> <li>障がい者の方への案内は懇切丁寧に行っており、ロッカーへの誘導はもちろん、着替えの介助を必要とする場合など、スタッフが介助・付き添うなど臨機応変に対応している。</li> <li>聾あ障がい者の方へは、受付での対応を含め、トレーニング指導も筆談で応じている。</li> <li>障がい者の介助者については、利用にさいして、「介助者」の名札を渡し利用していただいている。その際利用料金は徴収しない。またトレーニングルーム利用の場合、健常者の利用には服装の制限(運動着の着用)を、お願いしているが、介助者に関しては、介助者本人と一緒に運動を行う以外は、服装に制限はなく利用していただいている。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>当施設の特徴である接遇に関する研修は非常に充実している。</li> <li>研修のカリキュラムも、連絡ノートの活用、指導・接遇マニュアルの活用、スキルアップ研修、当施設の特徴である「あいさつ運動(あかるく、いつでも、サービス精神を大切に、つぎの利用につながるように)」のOJTにより、スタッフ間の共同が図られている。</li> <li>障がい者利用が多いのも当施設のもう一つの特徴であるが、接客等に関しては十分な対応ができています。設備的には、更衣室、ロッカーの点字対応はされているが、バス停からの点字ブロック誘導が未整備であることと、その他必要とされる箇所への点字表示の整備が急がれる。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>当協会主催のイベント情報だけでなく、関係各所、各局からのチラシ・ポスターなどの情報は多く送られてくるので、効率的な、掲示・展示を行う。</li> </ul>					

Ⅲ-3 適切な利用情報の提供

すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	サービスの情報や施設利用案内を記載したパンフレット・掲示物等を作成している。	✓		✓	
	情報提供に当たっては、わかりやすい言葉遣いや写真・図・絵等を活用し、誰にでもわかるような工夫を行っている。	✓		✓	
	見学などの希望に対応している。	✓		✓	
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	指定管理者の名称や指定期間、概要等について館内の掲示板やHP等で利用者に周知している。	✓		✓	
	事業計画書・事業報告書を公表している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>受付カウンター周辺に、利用案内や教室案内等を揃え、初めて来館される方にも常に案内が出来る環境を整えている。</li> <li>HPについては、頻繁に更新し情報の新鮮さを保っている。</li> <li>顔の見える教室・指導という観点から、指導スタッフ及び教室指導者の顔写真を掲示している。</li> <li>接遇に関しては、2007年度「公共施設利用者満足度評価システムPBボード」において、ホスピタリティの向上を目指した接客・接遇に取り組んだ結果、接客接遇賞を受賞した。</li> <li>館内見学や教室見学者については、随時案内を実施している。</li> <li>区内の小学校の社会科見学、中学校の職場体験学習・実習や、体育系大学及び専門学校の教育実習、横浜市高等特別支援学校の職業体験実習、ならびに、横浜市指導者養成講座受講生のスポーツ教室実習などにも積極的に受入れ協力している。</li> <li>トレーニングルームにおいては、気軽に健康体力相談を無料で実施しており、見学時にも運動方法など、いつでも、気軽に利用していただけるよう、対応している。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理者の名称や指定期間、概要等は受付周辺の壁面に掲示してあり利用者への周知が図られている。</li> <li>混雑情報の公表については、館内掲示やホームページ上で適宜公表している。</li> </ul> <p>又 区役所 2 階の待合ロビーの電子表示モニターで施設案内を流すなど情報提供は徹底している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>身障者、特に聾啞者への情報提供が図れるよう新年度開催の文化系教室の手話教室で研修を兼ねて職員を参加の予定である。</li> <li>「筆談ができます」は受付に掲示してあるが、更に充実を図るため手話教室へ参加を予定している。</li> <li>館内の案内は、分かりやすく整理されて提供されている。</li> </ul>			

<p>・聾あ障がい者の方へは、受付で筆談での案内対応や、トレーニング指導も筆談で応じている。</p> <p>・障がい者の介助者については、利用にさいして、「介助者」の名札を渡し利用していただいている。その際利用料金は徴収しない。またトレーニングルーム利用の場合、健常者の利用には服装の制限(運動着の着用)をお願いしているが、介助者に関しては、介助者本人と一緒に運動を行う以外は、服装に制限はなく利用していただいている。</p> <p>・泉区役所2階、待合ロビーにおいて、月～金曜日の朝8時45分～17時15分の間に、15秒間の簡単な施設案内を1日255回電子表示モニターで表示している。</p>	
<p>【改善すべき点・課題等】</p>	

Ⅲ-4 情報提供の実施

当該施設及びスポーツ全般に関する情報提供を実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	広報誌やPR誌を作成する等、施設情報を提供し、積極的に広報・PR活動を実施している。	✓		✓	
	市・区内の各種スポーツ情報を収集・提供する仕組みを構築している。	✓		✓	
	提供されているスポーツ情報は、市民の自主的なスポーツ活動を促進する内容となっている。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・広報よこはま区版をはじめ、フリーペーパーなどの広報媒体の利用や、ホームページで最新の情報配信をおこない、多くの区民・市民の方が利用していただけるよう、広報活動を展開している。</li> <li>・広報よこはま区版では「健康のIZUMI」と題したコーナーにおいて、家庭で簡単にできる、健康体カづくり活動の情報を発信・定期掲載している。(平成19年度11月号より)、またこの情報については、施設ホームページでも公開している。</li> <li>・館内にサークル情報の掲示コーナーを設置し、サークル事態の作成したポスターチラシの期間(最大3か月)掲示や、横浜市スポーツ情報センターのHP(ハマスポドットコム)にデータを提供することにより、スポーツ施設やサークル検索が可能となっており、当施設利用団体に限らず様々な種目・団体について情報を提供している。</li> <li>・ベイスターズをはじめ横浜FCや横浜・Fマリノスの情報コーナーを作り、横浜のプロスポーツを盛り上げている。また、日産スタジアムの試合前日には、のぼり旗を立てて応援している。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・混雑情報の公表については、館内掲示やホームページ上で適宜公表している。</li> <li>・サークル情報の掲示コーナーを充実させ、全般の情報を提供して利用促進を図っている。</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・当協会主催のイベント情報だけでなく、関係各所、各局からのチラシ・ポスターなどの情報は多く送られてくるので、効率的な、掲示・展示を行う。</li> </ul>					

Ⅲ-5 サービス水準の確保

個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないように、施設のサービス水準を確保するための取組を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	施設のサービス水準を確保するため、標準的な業務実施手順や注意点等がわかりやすく明文化(マニュアルの作成等)されている。	✓		✓	
	全職員が一貫した認識を共有した上でサービスを提供している。	✓		✓	
	職員の意見を取り入れながら、標準的な業務実施手順等をスタッフミーティング等において定期的に見直している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>管理運営の手引きをもとに、各マニュアルに基づき業務を遂行している。また、個人情報の取扱いや接客に関する研修等様々な研修を行い水準の向上を図っている。</li> <li>月1回体育協会が管理運営しているスポーツセンター所長会を開催し、協議・検討・情報交換をおこない共通の理解を図り運営に生かしている。</li> <li>月1回アドバイザー・スタッフとして学識経験者とセンター職員が参加するミーティングを実施し、日頃の管理運営に関する相談・アドバイス等を受け運営に生かしている。</li> <li>毎朝、職員朝礼を行い当日の確認、事務連絡などを行い業務にあたっている。また、職員が適宜必要な時にコミュニケーションを取るよう、常に連絡、報告を職場内PCネット・グループウェア等も活用している。</li> <li>口頭書面等での報告、連絡、相談「ホウレンソウ」の徹底。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>当施設の接客・接客研修は大変充実している。管理運営手引きによるマニュアルも整理され、サービス水準の向上に努めている。</li> <li>紙や掲示だけでなくできるだけ対面による意思の疎通を図れるよう「報告」「連絡」「相談」を徹底している。</li> <li>サービス水準の確保を図る手段として、他のスポーツセンターで実施している「所長メモ」の活用を提案した。</li> </ul>		
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-6 職員間での情報共有化

職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	情報の流れが明確にされ、必要な情報が職員に的確に届くような体制が整備されている。	✓		✓	
	職員間で、情報共有を目的とした定期的な会議(スタッフミーティング等)が開催されている。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アルバイトスタッフに関しては、連絡ノートにより全員に取扱いの統一や指示など周知徹底を図っている。</li> <li>・アルバイトスタッフ研修として、接遇、個人情報保護等の研修をおこなった。</li> <li>・職員間においては、5名全員が一同に揃うことが少ないため、グループウェアを使用したEメールや伝言メモ等を活用し、タイムリーに各職員間の意思統一や通知等の周知徹底を図っている。</li> <li>・毎朝、職員朝礼を行い当日の確認、事務連絡などを行い業務にあたっている。また、職員が適宜必要な時にコミュニケーションを取るよう、常に連絡、報告を職場内PCネット:グループウェア等も活用している。</li> <li>・口頭書面等での報告、連絡、相談「ホウレンソウ」の徹底。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報の共有は基本的には、連絡ノートにより、全員に周知を図っている。</li> <li>職員はPCのグループウェアの活用やスタッフミーティングなどが充分活用されている。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ-7 個人情報の保護

個人情報の保護に対する体制が整っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	横浜市が規定する個人情報取扱特記事項について、年1回以上点検・評価を行っている。	✓		✓	
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	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、目的以外に使用していない。	✓		✓	
	個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等が整備され、管理責任者が特定されている。	✓		✓	
	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必要な措置を講じている。	✓	✓		
	個人情報の取扱いについて、職員等に対する研修を年1回以上実施し、個別に誓約書を取っている。	✓	✓		
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>当協会として「プライバシーマーク」を取得し、情報の取扱いについて厳格な規程を定め、それに従った取扱いを実施している。また、常に適正な運用を行っているかについて、当協会の内部監査制度も確立し取扱いについて徹底を図っている。 認定番号 第14200031(01)号</li> <li>全職員を対象に個人情報保護の研修を実施している。</li> <li>パソコンを操作する際は、必ず職員パスワード入力を行わなければならない。保存データは見ることができない。</li> <li>個人情報に係る書類保管は、書庫すべて施錠し管理している。</li> <li>職員を含め、教室指導者にも個人情報に関する誓約書にサインしている。</li> <li>個人情報を取得の際に関しては、利用者向けに掲示案内している。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報の取扱いに関しては、体育協会のマニュアルに基づいて整備されており、収集や保管管理等適切に行われている。</li> <li>個人情報取扱特記事項による点検・評価も行われており、適切に管理されている。</li> </ul>		
【改善すべき点・課題等】					



Ⅲ-8 事故防止対策への取組

事故防止のための体制の構築・取組を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	過去に発生した事故の内容や対応内容(事故発生の例がない場合は、他類似施設等における事例の収集など)をもとに、原因分析を実施し、改善のための対応を行っている。	✓		✓	
	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、必要に応じて改善している。	✓		✓	
	事故防止策の研修等を実施している。	✓		✓	
B	事故防止のチェックリストや事故防止・事故対応マニュアル等を整備している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日常の点検において常に確認することは当然であるが、各方面で過去に起きた事故や、他スポーツセンターで起きている事故等についても、グループウェア上から常に情報を得て、各職員が共有している。また、アドバイザリーミーティング時においても報告・検討し、事故防止へつなげている。</li> <li>・18年度8月17～23日に体育室内の夏期環境温度(WBGT 測定)を実施し、その結果、室内温度が運動に適した温度ではない日が多かったため、各体育室に大型扇風機を複数台購入するとともに、特にバドミントン利用は、風の影響を嫌うため、体育館を締め切ってしまうことが多いので、室内温度28℃を超えた場合は、空調(排風)や入口扉を開ける等の対応をしている。</li> <li>・夏季については、『熱中症予防』『水分補給』について館内放送をおこなっている。また、受付対応時の際にも合わせて周知徹底している。・教室指導者等にも事故への注意を促すとともに参加者に伝えるよう徹底している。</li> <li>・個人利用や団体利用者、地域での派遣指導において、スポーツ傷害保険の加入をPRしている。</li> <li>・市体協管理施設において発生したトレーニング機器の不具合について市体協施設運営課より全施設へ、不具合発生施設から全施設へ点検・対応の指示をおこなっている。</li> <li>・毎朝の朝礼時に、前日に起きた事故や事件につい</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事故防止に関するチェックリストやマニュアルが整備されており、職員、スタッフの研修も行われている。</li> <li>・特に夏季の熱中症予防には充分対応するよう水分補給の徹底を図っている。</li> <li>・当施設は、いろいろな取り組みを行っているが、湿球黒球温度調査(WBGT)の2週間のデータから一週間の平均温度が27度を超え、対策として「緑のカーテン」の検討も考えている。</li> </ul>			

<p>て話題にし、施設内で同様のことが起きないように注意するよう確認し、行動するようになっている。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・体育室等利用施設内監視カメラを 6 台で監視、ロビー、受付、駐車場、外部敷地内に監視カメラを 9 台設置し事務所にて監視している。</li></ul> <p>うち、ロビーから外部敷地までの 9 台については横浜市防犯ビデオ運用のガイドラインに則り営業時間内に録画記録している。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・外部カメラについては、「監視カメラ作動中」の文字を入れ、進入禁止サインとともに掲示している。</li></ul>	
<p><b>【改善すべき点・課題等】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・夏季においては環境温度が、運動に適した、室内温度でないことが多く、18年度調査した1週間の平均27.2で、二本体育協会 WBGT 評価としては「嚴重注意（激しい運動は中止）」のレベルであった。現在は扇風機などの備品を購入や、利用者へ水分補給・休息等、注意を促しており、その対策対応に苦慮している。</li></ul> <p>今後は、施設の事故防止の為の温暖化対策に、予算的な調整が必要な修繕や、施設壁面の「緑のカーテン」等での対応が必要と思われる。</p>	

Ⅲ-9 事故発生時の対応体制の構築

事故発生時の対応体制が確立しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	施設内で、事故対応責任者が明確になっている。	✓		✓	
	発生した事故内容等についての記録を作成している。(ヒヤリ・ハット集の作成)	✓		✓	
	事故対応策の研修等を実施している。	✓		✓	
B	事故発生時の連絡体制を確保している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<b>【アピールポイント】</b> ・AEDの取扱いについては、職員に対し、スタッフ研修時にも研修をおこない徹底を図っている。 ・グループウェア内に他施設で起きてしまった事故の状況や事例集が掲載されており、職員間で常に情報共有をおこなっている。		<b>【特記事項】</b> ・ 事故発生時の連絡体制や、対応策のマニュアルは整備されている。 ・ 体育協会内のヒヤリ・ハット事例を共有して職員間のスキルを図っている。			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

Ⅲ-10 災害発生時の対応体制の構築

災害発生時の対応体制が確立しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	防災マニュアル等に基づき、避難訓練や防災訓練等を最低年に2回は実施している。	✓		✓	
	災害時の連絡体制や職員の役割分担等が明示されている。	✓		✓	
	地域や関連機関との連携体制を整備している。	✓		✓	
B	防災に関するマニュアル等が整備されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
【アピールポイント】		【特記事項】			
<ul style="list-style-type: none"> <li>消防署へ提出している消防計画では、全職員に役割が分担されているが、実際に全職員が揃った際に災害が起きるとは限らないので、最少人数の勤務時等においても臨機応変に対応出来るよう、職員ミーティングの際に確認している。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>当施設の消防計画が作成されており、年2回の訓練が実施されている。</li> <li>災害時の連絡先や連絡体制が明示されている。</li> </ul>			
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-11 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築

利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	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、HPでの受付等)を設置している。	✓		✓	
	利用者からの苦情や意見等が寄せられた際には、内容を記録し、対応策を実施している。	✓		✓	
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	ご意見ダイヤルに意見等が寄せられた場合、その対応方法等につき公表している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<b>【アピールポイント】</b> ・施設内にご意見箱を設置し、常に利用者からの要望・苦情を受付けている。また、その要望については、施設内に定期的に掲示し、その対応を公表している。 ・ご意見ダイヤルについては泉区と協議の上、公表するようにしている。		<b>【特記事項】</b> ・施設内にご意見箱を設置し、常にご意見が出せるように整備されている。 又 寄せられたご意見、苦情、要望などは、対応策を示し、館内掲示板に掲示している。 月次事業報告書とあわせて区役所へも報告し、公表されている。			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

Ⅲ-12 利用者の苦情解決体制の構築

利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用者に対し、苦情等への対応手順、担当者等が明確にされている。	✓		✓	
	苦情解決の仕組みを利用者等に周知している。	✓		✓	
	苦情等の内容を検討し、その対応策を講じている。	✓		✓	
	苦情等への対応策について、利用者へ公表している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>受付カウンターにて対応する場合、まず受付スタッフが対応し、その後職員が引き継ぐよう徹底している。最終的には、施設で判断できることは責任者である所長が対応するなど対応方法を明確に定め、おこなっている。</li> <li>苦情・要望については、職員ミーティング等で検討し対策を講じ、職員が情報を共有し対応している。</li> <li>寄せられた意見・苦情については、区へ毎月提出し、随時報告をおこなっている</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>苦情・要望に関するマニュアルが整理されており、実際に発生した際は、迅速に対応できるよう体制が確立されている。</li> <li>ご意見箱の案内に寄せられたご意見への対応方法が掲示されており周知が図られている。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>できるだけ迅速に対応策を講じ、利用者に公表する。</li> </ul>					

Ⅲ-13 利用者アンケートの実施

サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用者アンケートの結果を公表している。	✓		✓	
	利用者アンケートからサービスに係る課題を抽出している。	✓		✓	
	利用者アンケートから抽出した課題への対応策を講じ、改善している。	✓		✓	
B	サービス全体に対する利用者アンケートを最低、年1回以上実施している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公共施設利用者満足度評価システム「PBボード」を利用し、施設での紙ベースでのアンケートにとどまらず、インターネットからも回答が出来るシステムを用いアンケートを実施している。</li> <li>・上記以外にセンター独自の『定期教室』アンケートを実施し、次期以降の定期教室の開催日程等の見直しを図っている。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者アンケートは年1回実施されている。</li> <li>・PBボードのアンケートは、性別、年齢等が記載されていないので利用者ニーズの把握には十分な効果が発揮できない帰来がある。</li> </ul> <p>当施設は、教室アンケートを積極的に行って見直しを図っている。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ-14 自主事業の適切な実施

⇒該当施設のみ評価を実施する

利用者の望む自主事業を適切に実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	自主事業のサービス内容は、利用者サービスの向上に貢献している。	✓		✓	
	定期的に自主事業の見直しを実施し、地域住民や利用者のニーズを反映させている。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり、事業が実施されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2歳以上～未就学を対象に託児サービスを実施している。</li> <li>・飲料水やアイス、補助食品の自動販売機設置のサービス設置や、地域の障がい者支援の一環として、区内地域作業所利用者の方達による、作業所での制作物(パン・アクセサリー等)の販売展示活動に、週一回施設内ロビーの場所を提供しており、利用者からも好評を得ており障がい者支援と併せてサービス向上の貢献している。</li> <li>・用具の有料レンタル(バドミントン、卓球、フットサル、バスケットボール関係のラケットボール)を行っている。また、有料レンタルとは別に、施設備品を利用者が希望した場合は可能な範囲で、臨機応変に貸出せるように対応している。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・計画書どおりに自主事業を実施しており、利用者サービスの向上を図っている。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					



Ⅲ-15 自主事業における独自の工夫等

⇒該当施設のみ評価を実施する

施設目的を達成するため、施設を最大限活用するため、また利用者ニーズに対応するために独自に工夫している点を抽出する。工夫が見られない場合には、その旨についても記述する。

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p><b>【アピールポイント】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当スポーツセンターにおける自主事業の実施については、利用者の利便性向上を第一に考え、以下の事業を展開している。</li> <li>① 託児サービス 2歳以上～未就学を対象に託児サービスを実施している。 定期教室(2教室)の託児だけでなく、当日受付の教室(1教室)についても行っている。</li> <li>② 用具のレンタル 卓球やバドミントンのラケットをはじめ、フットサルボールやバスケットボールのボール、シューズ等を有料にて貸出ししている。</li> <li>③ スポーツ用品の物品販売 バドミントンシャトルや卓球ボールなど消耗品の販売を行っている。また、横浜市が推進している「さわやかスポーツ」の用具販売(インディアカの羽根球等)もおこなっている。</li> <li>④ 自動販売機の設置 飲料の自動販売機をロビー及び外部敷地内に設置し販売をおこなっている。 また、ライフベンダー機種を設置し、災害時の緊急対策としての飲料水の確保もしている。</li> <li>⑤ 駐車場については、18年度まではゲート式入退場での料金精算であったが、19年度よりフラップ式駐車システムに変更し、受付前での事前清算とした。 システムを変更したことで、雨天時の濡れながらの料金精算や、入退場時の車の渋滞などが緩和された。</li> <li>⑥ 自主事業料金、施設利用料金の支払いすべてを(一部自動販売機を除き)、Suika又はPASMOによる対応を可能とし、キャッシュレスを可能とした。</li> </ul> <p>これらにより得た収益部分については、還元収入として施設運営収入に項目立てし、相対的に指定管理経費の縮減を図っている。</p>	<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の利便性向上のために取り組んでいるが、駐車場については、当施設はフラップ式にして精算を受付前にした。 これによりゲートでの渋滞や雨天でも濡れずに精算ができるようになり好評である。</li> <li>・ホームページ上でニュースポーツのルール等の紹介を「ヨコハマさわやかスポーツ」として紹介されているが、インディアカ等一般的に種目の詳細がよく分からないものは、動画等で紹介し、利用者増を図る提案を行った。</li> </ul>

Ⅲ-16 スポーツ教室事業の適切な実施

利用者の望むスポーツ教室事業を適切に実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	スポーツ教室事業の対象者は各年齢層を網羅し、すべての市民が利用可能な環境づくりを実施している。	✓		✓	
	定期的にスポーツ教室事業の見直しを実施し、地域住民や利用者のニーズを反映させている。	✓		✓	
B	事業計画書で提案された教室実施方針に基づいて各教室が運営されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各世代の方が参加できる事業を実施しているが、さらに参加者の声やアンケートをおこない、寄せられた感想や意見をもとに、事業の見直しを随時実施し(曜日や時間、新規事業の実施)参加者の希望をかなえるべく教室事業を実施してきた。</li> <li>今後も出来る限り柔軟な対応を図り、参加者のニーズに応えるような事業を実施していく。</li> <li>アンケート等の実施だけでな、職員が教室参加者、指導者、施設利用者に直接声かけを行い、要望やご意見等を伺い、施設事業に反映させている。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>事業計画書提案の教室が開催されており、随時のアンケートも含め各世代を取り込むよう見直しを図っている。</li> <li>教室の開講式や閉講式の挨拶にとどまらず、一緒に教室に参加したり、当施設のモットーである声かけを積極的に行い、直接参加者からのご意見を事業に反映させる努力をしている。</li> <li>トレーニングルームでは、利用回数による表彰を行い、参加者の達成感を喚起するためきめ細かいサービスで評価できる。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>当初出された公募要項に、スポーツ教室での利用可能な上限コマ数が定められており、利用者の声を反映した教室が実施出来ない状況である。</li> </ul>					

Ⅲ-17 利用者支援業務の実施（施設全体）

すべての利用者が施設を快適に利用できるよう、利用者支援業務を適切に実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	定期的に利用者支援業務内容の見直しを実施し、地域住民や利用者のニーズを取り入れた工夫がされている。	✓		✓	
	B 事業計画書のとおり、事業が実施されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用団体への言葉がけだけでなく、初めて利用する団体には施設の利方法のお願い、注意点等を記した案内を手渡している。また、大会イベント等の開催前時に、役員関係者との打ち合わせを行い、利用方法等の書面での案内を配布している。</li> <li>・施設利用備品がある際、設置撤収時の事故防止にむけ、受付時に案内の声かけ確認を行っている。</li> <li>・事務室においてモニターをチェックし、常に利用者への気配りを心がけている。その際、セッティングに不安がある場合は職員が器具の設置まで対応している。</li> <li>・セッティングの際の用具チェック(バレーボール支柱等)</li> <li>・フットサルゴール設置撤収の立ち会い。</li> <li>・時間ごとの利用団体の入れ替えがスムーズにいくような、利用場所の割り振り、声かけ。</li> <li>・団体での活動に関する相談や、備品野購入方法等も随時受け、利用方法等アドバイスを行っている。</li> <li>・利用団体が施設備品・用具の借用を希望した場合、施設事業と重ならないときには、可能な範囲で備品・用具の貸し出しを臨機応変に行っている。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が快適に利用できるよう、利用開始前に用具の使用法や取扱等の事前説明にしっかり取り組んでいる。</li> <li>・夏季、冬季など季節により室内温度の調整のため窓明けなどを実施して配慮がなされている。</li> <li>・利用者の安全については、事務室内のモニターでもチェックし安全、快適に利用できるよう気配りがなされている。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ-18 利用者支援業務の実施（トレーニング室）

トレーニング室において、すべての利用者が施設を快適に利用できるよう、利用者支援業務を適切に実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	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。(トレーナーの配置、説明文書の配布など)	✓		✓	
	定期的にトレーニング機器を活用した基礎プログラム内容の見直しを実施し、地域住民や利用者のニーズを取り入れた工夫がされている。	✓		✓	
B	事業計画書で提案されたとおり、事業が実施されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・常駐スタッフが、利用者への声かけをおこない、トラブル・事故について防止に努めている。また、機器点検チェックリストを使い、毎日各機器の安全性に留意している。なお、混雑時や初めて来館された方が多い際には、スタッフの増員や職員がサポートに入るなどサービスの低下を招かないよう柔軟な対応をおこなっている。</li> <li>・プログラム作成や利用者からの意見をもとに、新規器具の導入等についても随時検討している。</li> <li>・腰痛・肩こりなど、利用者の不安や相談に応じ、家庭でも簡単にできる運動や、テーピング、怪我予防方法などアドバイス・指導している。</li> <li>・ショートプログラム(ストレッチタイム等)を行っている。</li> <li>・利用者の運動継続のための一助として、希望者には利用回数を換算し、お名前と利用回数を室内掲示し、100回ごとの利用で表彰している。</li> <li>・随時施設見学者も入室していただき、スタッフが直接対応している。</li> <li>・トレーニングルーム前に、スタッフのプロフィールなど記したボードを掲示し、顔の見える明るい指導を心がけている。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・一斉指導を1日3回行い、利用者の不安や相談に決め細やかに対応している。</li> <li>・初めての利用者には、トレーニング室の説明や指導の有無を確認し準備運動やトレーニング方法を充分説明されている。</li> <li>・トレーニング室の前にスタッフの写真つきのプロフィールを掲示して利用者との信頼関係が図られている。</li> </ul>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

**IV. 地域及び地域住民との連携**

IV-1 地域及び地域住民との交流・連携

地域や地域住民との交流・連携に関する取組を実施し、地域交流の支援を実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	地域住民、町内会、自治会等と情報交換を行っている。	✓		✓	
	地域住民の意見・要望を把握している。	✓		✓	
	人的資源や場所の提供を通し、各種地域活動へ参加している。	✓		✓	
	区内の他施設と連携し、情報交換を行っている。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>横浜市が推進している「さわやかスポーツ」に関する用具を、各町内会や小・中学校等のイベント時に貸出している。</li> <li>地域で活動できる指導者の紹介や、職員が出張し運動指導等をおこない地域での活動に随時参加している。(H19年度16地域79回) なお、当協会の組織において、スポーツ支援係が設置されており、泉区を担当する職員が地域に根ざした活動として、各町内会や小・中学校等の会合に出席し、学校における中休みの子供たちへの指導や学校PTAの活動へも参画している。さらに、地域の総合型スポーツクラブの立ち上げ等をそれぞれ業務の一つとしており、スポーツセンターとも連携して各事業を進めている。</li> <li>区役所福祉保健センター「健康づくり・団塊パワーのいずみ事業」に協力し、地域の健康づくり活動に興味ある方たちへのリーダー研修を行っている。</li> <li>地域の障害者支援の一環として、区内地域作業所利用者らによる、作業所での制作物(パン・アクセサリ等)の販売展示活動に協力し、週一回施設内ロビーの場所を提供しており、利用者からも好評を得ている。</li> <li>区体育指導員、青少年指導員、主任児童委員主体の事業、「青少年の居場所づくり事業」等にも積極的に支援し、中川地区居場所づくり実行委員会のメンバーとして参加している。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>地域からの要望には積極的に参加し、地域への派遣や指導回数は、19年度16地域79回と際立って多い。地域と連携・交流は十分に図られており評価できる。</li> <li>区や町内会等のイベントにも多数取り組んでおり地域との連携は十分に図られており、時間延長も積極的に申し入れ努力している姿勢が伝わっている。</li> </ul>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>・西が岡花の会のメンバー(泉 SC・西が岡小学校・泉寿荘・西が岡三丁目町内会)として、定期的に施設にプランターの提供があり、町の緑化美化に参加している。</li> <li>・19年度のスポーツレクリエーションフェスティバルは、隣接する泉寿荘と共同開催し、施設内に泉寿荘利用者の作品展示や、イベントの人の交流などが行えた。また同日に泉警察による防犯展示なども行い、地域の防犯課都度へ協力した。</li> <li>・必要に応じ、連合町内会議等地域の会合に出席し、区内他施設との連携・情報交換を行っている。</li> <li>・秋以降施設内の外部敷地の落ち葉については、通常ゴミとして集めていたが、今後は敷地内に場所を確保し、隣接する「ふれあい樹林の会」地域住民の管理委託グループと、協力しながら腐葉土を作り、出来上がったものを希望する市民へ提供する予定。また、毎週日曜日職員対応の可能な日に、施設境の路上の落ち葉清掃に協力している。</li> <li>・18年度5月、近隣町内会会長より違法駐車に絡むご意見(施設付近路上駐車しスポーツセンターを利用する車両への指導・対策について)をいただいた。</li> <li>・20年度10月に近隣町内会理事会へ、時間外延長の提案をした。</li> <li>・基本時間外の開館は周辺住民の理解がまだ得られていないので実施していない。</li> </ul>	
<p><b>【改善すべき点・課題等】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スポーツセンター近隣、路上での駐停車、ゴミ、たばこの吸い殻等のポイ捨て、敷地内へのゴミ等の不法投棄など、利用者を含めたマナー向上。</li> <li>・平成18年6月に施設付近路上に、泉警察了解のもと連名の駐車禁止コーンを置いたことで、違法駐車減ったが、違反車両は近隣の路上に移動し、根本的な解決に至っていない。</li> <li>・時間外延長の住民への理解(説明方法)</li> </ul>	

## V. 収支状況

## V-1 指定管理料の執行状況

指定管理料は適正に執行されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、外部の監査を受けている。	✓	A	✓	A
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	適切な経理書類が作成されている。	✓		✓	
	経理を担当する職員を配置している。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	通帳や印鑑などが適切に管理されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<b>【アピールポイント】</b> ・協会独自の会計システムを導入し、書類等の作成から経費の支出までをこれにより行っている。また、支出に関しては、各施設では原則行わず、全て事務局経理課により処理されており、適切な処理が行われていると考える。		<b>【特記事項】</b> ・通帳や印鑑は別々に鍵のかかる金庫や書庫で適切に管理されている。 ・経理書類は体育協会所定の書式により作成されている。			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

V-2 収支決算状況

予算と決算に大幅な相違がないか。収入－支出がプラスになっているか。

確認事項			
(予算収入	101,860,000 円)	－ (決算収入	102,263,910 円) = 403,910 円
(予算支出	101,860,000 円)	－ (決算支出	100,782,800 円) = 1,077,200 円
(決算収入	102,263,910 円)	－ (決算支出	100,782,800 円) = 1,481,110 円
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
<b>【特記事項】</b> 当初の予算計画に比べ、教室事業、駐車場事業、派遣指導事業収入が増となり、人件費、高熱水費などを抑えることができた結果、その収支差額を施設面の改善に充てることができた。		<b>【特記事項】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事業収支全体では黒字であるが、駐車場収入、スポーツ教室収入の増加が大きく貢献している。</li> <li>・ 一方支出面では人件費、光熱水費等経費削減を図り、更衣室、トレーニングルーム等の床面張替え工事を実施した。</li> </ul>	

V-3 利用料金収入実績

事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか。

事業計画書等で示した目標値	達成割合(利用料金収入/目標値×100)
20,884,000 円	99.7%
指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<b>【アピールポイント】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用料金収入は、20,823,574 円 年度末にトレーニングルーム改修工事を行い、同室を閉鎖(15日間)したため収入に影響し目標を上回れなかった。</li> <li>・ 利用者サービスの一環として実施しているレンタル事業収入、自動販売機収入等をはじめ好調であった。</li> <li>・ 今後は、使用者サービスのなかで個人利用回数券(バドミントン・卓球)の検討や、さらに稼働率が上がるよう努力し、これに伴い収入増となるよう努力していく。</li> </ul>	<b>【特記事項】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用料収入は、ほぼ計画通りであったが、トレーニングルームの床張替え工事で15日間閉鎖したのが影響して、僅かに目標を下回った。</li> </ul>
<b>【改善すべき点・課題】</b>	



V-4 経費節減の取組

経費節減のための努力を行っているか。

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p><b>【アピールポイント】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・光熱水費の削減にむけ、利用の無いエリアについてこまめに電気を消すことや天候等により各体育室の照度を調整し、無駄な電気を省いている。</li> <li>・冷房・暖房の設定温度に気を配り、過度とならないよう調整している。</li> <li>・事務室及びロビー照明は雨天等を除き、午後3～4時ごろまで半点灯を実施。</li> <li>・更衣室、トイレは人感センサーを設置し、照明をコントロールしている。</li> <li>・事務所内での書類作成・メモ用紙等には、すでに印刷されたものを裏紙として再利用している。</li> <li>・施設備品の故障・破損、レンタル備品(バドミントンラケット等のグリップ、ガット等)修繕については、修繕可能なところは職員で対応し、極力業者対応の経費をかけないように努力している。</li> <li>・トレーニングルームの電気機器は、閉館時コンセントから抜いて節電に心がけている。</li> <li>・市民利用予約システム、受付レジ以外のPC・コピー機について、使用していないときは電源OFFまたは節モードに切り替えている。</li> </ul>	<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・経費削減についての取り組みは、大変熱心で相当の努力をしていることは評価できる。</li> <li>・特に光熱水費は大幅に削減できており、日常のこまめな消灯や冷暖房の調整が貢献している。</li> <li>・その他の支出項目も削減されており、経費削減に関する取り組みの意識の高さが伺える。</li> <li>・更に自販機の自社補充などへの取り組みについて検討することを提案した。</li> </ul>
<p><b>【改善すべき点・課題】</b></p>	

## VI. その他

I～Vの評価項目では評価しきれなかった特筆事項（施設独自の工夫など）や改善すべき点について。

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p><b>【アピールポイント】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設を利用していただくだけでなく、施設で市民の方達を「待つ」姿勢ではなく積極的に地域へ出向き、学校関係・町内会・自治会・老人会・子供会等へ営業活動を行い、直接指導を行うだけでなく、健康づくり活動や、イベント等企画相談協力も行っている。</li> <li>・地域住民の方々をサポートスタッフ・アシスタント指導員として採用し、地域に根ざした運営を心がけている。また、採用したアシスタント指導員を、当協会支援担当課の地域指導者としても登録（希望者）し、地域の健康体カづくり活動にも協力している。</li> <li>・利用者へ「お客様」としての指導・コミュニケーションだけでなく、健康体カづくり活動への重要性や、地域住民相互の協力など、活動そのものについて案内し、興味のある方たちへは、その活動へ参加していただけるように情報提供している。</li> <li>・毎年開催している、「スポーツレクリエーションフェスティバル（年1回）」において、「泉フェスティバル」と題して、各サークル活動の発表会を継続して行っており、地域のサークル活動活性化の一助となるような場としている。今後もこれを区内のスポーツのお祭りの場として育成する。</li> <li>・施設内階段の一部、外部敷地階段は、階段の足もとが見にくく、視力の弱い方などには危険であったため、階段の角を色塗りし、階段であることを明らかにした。</li> <li>・電話での問い合わせに対して、懇切丁寧に対応しているが、自施設以外の情報についての問い合わせも、その時点で分かる範囲で提供できるよう、インターネットなど活用し最大限努力している。</li> <li>・施設見学・利用料金支払手続・教室受付だけに来館し、施設を利用されない方からは駐車場料金を無料としている。</li> <li>・受付カウンター横に職員手作りの切り絵を掲示し、受付にご来館いただいた方に、少しでも季節感を感じていただけるようにしている。</li> <li>・障がい者の駐車場利用は、施設利用の有無にかかわらず無料、施設利用に関しては本人半額、介助者は無料。なお、介助者も施設を利用する場合は半額としている。</li> <li>・障がい者への対応は適切に、健常者と分け隔てなく利用していただけるよう心がけ、必要によっては職員がロッカーへの案内、着替え等介助している。</li> <li>・泉区役所福祉保健サービス課、泉区内障がい者施設、泉区社会福祉協議会、横浜ラポール（横浜市</li> </ul>	<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設全体が硬いイメージにならないよう、取り組んでいる「あいさつ運動」で積極的に利用者の前に出て行くサービスを心がけている。</li> <li>・アピールポイントにも現在実行している事項を記載しているように多彩な取り組みを行っている。</li> <li>・特に本施設の身障者の利用促進への取り組みは、顕著で大いに評価できる。</li> </ul>

<p>障がい者スポーツセンター)等へ、泉区内の障がいある方、その家族等、誰でも気軽においでいただけるよう営業活動を行った。これまでに、①1作業所の施設内での定期的な制作物の販売、②2作業所の施設2年連続のイベント参加、③施設利用者として、身体障がい者3名、知的障がい者10名(手帳提示で確認にできる範囲)の定着した継続利用となった。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・子供関係の教室において、参加者の中に支援(障がい)の必要なお子様がいる場合等、教室を指導者とともに確認し、本人や保護者へ積極的にこえかけ等を行い、問題がある場合はいち早く発見し、アドバイスや福祉保健センター、社会福祉協議会などを紹介した。その結果これまでに、療育手帳を申請するまでに至ったケースなどがあつた。</li><li>・施設改善として、更衣室ロッカーの新規更新し、コイン返還式から、単純な鍵式の大型ブースも採用した物に変更した。このことで、利用者はロッカー使用時にコイン(100円)を使用する手間を省いた。またシャワーブース、トイレ床面の改修、トレーニングルーム床面の改修を行い、匂いが立ち込めたトイレを改善し、狭かったトレーニングルームを広げ、利用者の利便性向上を図った。</li><li>・視覚障害者対応のため、更衣室ロッカーに点字ナンバーシールを張り、利用の際わかりやすくした。</li></ul>	
<p><b>【改善すべき点・課題】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・現在は屋上設備は、警備安全上の理由から、開放していないが、施設の有効活用として課題がある。</li></ul>	

Ⅶ. 評価結果のまとめ

スポーツセンター評価結果一覧表

施設名： 泉スポーツセンター

評価機関名： NPO中小企業再生支援

評価項目		指定管理者 自己評価結果	評価機関 評価結果
<b>I. 総則</b>		A	A
1.施設の目的や基本方針の確立	スポーツセンターの設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか	A	A
2.施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか	A	A
3.職員の勤務実績、配置状況	管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か	A	A
4.職員のマナー	利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か	A	A
5.開館の実績	仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおり開館しているか	A	A
<b>II. 施設・設備の維持管理</b>		A	A
1.建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか	A	A
2.備品の管理	備品が適切に管理されているか	A	A
3.清掃業務	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか	A	A
4.警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか	A	A
5.外構施設の保守点検	安全性が確保され、良好な機能が保持されているか	A	A
6.植栽・樹木等の維持管理	利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか	A	A
7.ゴミゼロ推進運動への取組み	横浜G30プランに則ったゴミゼロ推進運動へ取り組んでいるか	A	A
8.プール施設の衛生管理業務	プール施設の衛生管理が適切に実施され、利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか	非該当	非該当
<b>III. 運営及びサービスの質の向上</b>		A	A
1.利用実績及び施設の稼働率	-		
2.利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか	A	A
3.適切な利用情報の提供	全ての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか	A	A
4.情報提供の実施	当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者へアピールしているか。	A	A
5.サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組みを行っているか	A	A
6.職員間での情報共有化	職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか	A	A
7.個人情報の保護	個人情報の保護に対する体制が整っているか	A	A
8.事故防止対策への取組	事故防止のための体制の構築・取組みを行っているか	A	A
9.事故発生時の対応体制の構築	自己発生時の対応体制が確立されているか	A	A
10.災害発生時の対応体制の構築	災害発生時の対応体制が確立しているか	A	A
11.利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	利用者が意見や苦情を述べてやすい環境を整備しているか	A	A
12.利用者の苦情解決体制の構築	利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか	A	A
13.利用者アンケート調査の実施	サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか	A	A
14.自主事業の適切な実施	利用者の望む自主事業を適切に実施しているか	A	A
15.自主事業における独自の工夫等	-		
16.スポーツ教室事業の適切な実施	利用者の望むスポーツ教室事業を適切に実施しているか	A	A
17.利用者支援業務の実施(施設全体)	すべての利用者が施設を快適に利用できるよう、利用者支援業務を適切に実施しているか	A	A
18.利用者支援業務の実施(トレーニング室)	トレーニング室において、すべての利用者が施設を快適に利用できるよう、利用者支援業務を適切に実施しているか	A	A
<b>IV. 地域・地域住民との交流連携</b>		A	A
1.地域や地域住民との交流・連携の取組み	地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか	A	A
<b>V. 指定管理料の施行状況</b>		A	A
1.指定管理料の執行状況	指定管理料は適正に執行されているか	A	A
2.収支決算状況	収入-支出がプラスになっているか	+	+
3.利用料金収入実績	事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか	99.7%	99.7%
4.経費節減状況	経費節減のための努力を行っているか		

## スポーツセンター評価総括

項目	指定管理者自己評価	第三者評価機関特記事項
I. 総則	横浜市のスポーツ施設条例の設置目的や当協会の寄付行為を踏まえ、施設の運営方針を明確にして、幅広い層の住民が利用できるスポーツセンターを目ざし管理・運営を行っている。	事業計画書に基づき、設置目的や運営方針が明文化され館内に掲示され、周知されている。スタッフ全員が名札の裏を活用したり、随時研修を行いマナーも明るく好感が持てる接客が行われている。
II. 施設・設備の維持管理	総合管理をはじめ警備・消防・樹木・エレベーター・清掃などについては業者と委託契約し定期的対応している。また日常点検を行い、利用者に迷惑をかけないように、迅速な対応を心がけている。	施設内の日常点検や管理業務は全てマニュアル化され、不具合や発見等を心がけ、迅速な対応が可能な運営がなされている。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	事業計画書に沿い、定期教室、個人種目については、各期に評価し、対応することにより利用者の顧客満足度をあげるべく運営を遂行している。 サービス向上のため職員間のコミュニケーションを密に、研修などを行い、常にホスピタリティーの資向上を図っている。	特に積極的に顧客満足向上のための取り組みが顕著で顔の見えるサービスに徹して評価を上げている。 顧客満足度調査でも高評価を得て、表彰されている実績があり、利用者へのサービス確保を図る施策は評価できる。
IV. 地域及び地域住民との連携	地域支援として、自治会・老人会・子供会・学校関係・障がい者関係など、様々な団体への協力を惜しまず行動し、指導者の紹介や職員が出張し運動指導・企画立案等をおこなっている。	施設周辺から住居にかかる道路の不法駐車対策で近隣と連携して対策に当たっている。自治会、老人会、子ども会、学校等地域との連携は労をいとわず協力している。 早朝、夜間の営業は協議が整っていないので実施できないが、引き続き折衝を重ねている。
V. 収支状況	定期的にチェックし、適正な執行を心がけている。支出に関しては、事務局経理に処理されている。 横浜市体育協会役員による監査を実施している。	経費削減は徹底して取り組んでおり成果が上がっている。 経理担当者も明確になっており、通帳印鑑の管理も指示通りに取り扱われている。
VI. その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の事業を利用していただく「待つ」姿勢ではなく、積極的に地域へ外向き、さまざまな地域ごとの活動を支援している。</li> <li>利用者を「お客様」としてお迎えするだけでなく、地域活動に興味のある方には、地域活動を活性化する担い手になっていただける方として、情報提供などを行っている。</li> <li>障がい者の方への対応は健常者と分け隔てなく利用していただけるようし、必要な場合は可能な限り介助サポートをしている。</li> </ul>	当施設独自の（あかるく、いつでも、サービス精神を大切に、つぎの利用につながるように）の「あいさつ運動」を積極的に取り組んでスタッフ全員が明るく業務に取り組んでおり、利用者からも高評価を得ている。

### 評価結果についての講評

事業計画書に基づき、基本を大事に堅実に利用者本位を心がけた運営がなされている。「あいさつ運動」をスタッフ全員が理解し、実行し、あかるく積極的なサービスが提供されている。  
地域との連携も積極的に取り組んでおり、横浜市のスポーツ・レクリエーションの普及という、本事業の主旨に添った全員の取り組みは評価できる。

### 指定管理者からの意見

今回第三評価機関にご指摘を受けた事項については、速やかに改善に取り組み、安全・安心、快適な施設運営管理を実施し、お客様に満足いただける施設を目指します。  
また今後は、地域のニーズに即した事業展開の充実や、さらなる地域との連携を深め、市民スポーツの普及・振興の拠点となるよう、多くの方に愛される施設づくりを目指し一層努力したいと思います。