



横浜市指定管理者第三者評価制度

# 神奈川スポーツセンター 評価報告書



報告日 平成20年1月8日

横浜市指定管理第三者評価機関

コモンズ21研究所

# 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	14
III-1 利用実績	14
III-2 利用しやすい受付案内の実施	15
III-3 適切な利用情報の提供	16
III-4 情報提供の実施	17
III-5 サービス水準の確保	18
III-6 職員間での情報共有化	19
III-7 個人情報の保護	20
III-8 事故防止対策への取組	21
III-9 事故発生時の対応体制の構築	22
III-10 災害発生時の対応体制の構築	23
III-11 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	24
III-12 利用者の苦情解決体制の構築	25
III-13 利用者アンケートの実施	26
III-14 自主事業の適切な実施	27
III-15 自主事業における独自の工夫等	28
III-16 スポーツ教室事業の適切な実施	29
III-17 利用者支援業務の実施（施設全体）	30
III-18 利用者支援業務の実施（トレーニング室）	31
IV. 地域及び地域住民との連携	32
IV-1 地域及び地域住民との交流・連携	32
V. 収支状況	33
V-1 指定管理料の執行状況	33
V-2 収支決算状況	34
V-3 利用料金収入実績	34
V-4 経費節減の取組	35
VI. その他	36
VII. 評価結果のまとめ	37

**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上及び館内にも掲出し周知を図っている。		<b>【特記事項】</b> ・ かながわスポーツセンターの運営方針を「地域におけるスポーツの普及・振興の拠点ととらえ、全ての区民にとってスポーツに親しみ、喜びを体験できる施設」と明文化がされています。 ・ 職員にはかながわスポーツセンターの設置目的と運営方針については、日々、職員の目に止まるよう受付に貼り、常に認識するよう努めています。 ・ 利用者に対しては、かながわスポーツセンターのホームページにも記載されているとともに、受付に掲示しています。 ・ 受付にある方針等の掲示が少し高い位置にあるため、字を大きくすると見やすくなるでしょう。			
<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を利用し、また、ホームページで最新の情報配信をおこない、ひとりでも多くの区民・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>・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> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の地図を立体的にし、通年を通して平日(日中・夜)や週末の教室案内等を記載したリーフレットを、当施設から2km圏内へ、全国紙(3社)の新聞折込を年に2回行い幅広い情報提供をしています。またタウンニュースにも教室の開催案内を掲載してもらう予定です。</li> <li>・神奈川区は縦長に長いため当施設より離れている区民に対しては、職員が地域に出向いてスポーツ教室を開催することにより、スポーツに親しみ、楽しんでもらえるような機会が持てるよう、工夫がなされています。</li> <li>・様々な教室への地域スポーツ指導者の活用や、指導者養成講座の修了者の地域のスポーツ団体等での活動の場の提供などを通じて、地域のスポーツ振興に取り組んでいます。</li> <li>・インターネットや往復はがきで、各教室の受付をし、参加希望が多かった教室については、初めて参加する利用者以外は抽選を行い、公平・公正な受付方法となっていました。</li> <li>・予約状況がホームページに記載されており、3か月分の予約状況の確認ができるようになっていきます。今後は、館内でも予約状況がわかるようにするとさらに良いでしょう。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

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> </ul>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>常勤者は4週8休体制で5名の交代勤務、サポートスタッフは2名の3交代制、アシスタント指導員は1名の3交代制です。毎月の勤務割振表を職種ごとに作成し、事業計画書とおりの勤務体制でした。</li> <li>サポートスタッフは受付と事務サポートの業務があり、半月交代で行っています。受付窓口には必ずサポートスタッフ1名が常駐し、利用者サービスに対応しています。混雑時は2名で受付業務を行う等、円滑なサービス提供がなされています。</li> </ul>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>常勤者は業務分担表があり、担当業務のほかに定期教室・個人利用等の体育館のセッティング業務もサポートスタッフと一緒にしています。</li> </ul>			

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。	✓		✓	
	電話応対の際、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			
<b>【アピールポイント】</b> ・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。 ・利用者対応(接遇)に関する研修を実施し、サービス向上を図っている。また、職員間でも随時接遇について確認をおこなっている。		<b>【特記事項】</b> ・全職員が制服(ジャージ)とスニーカー・名札を着用し、スポーツセンターらしく動きやすく清潔な服装であり、利用者にもさわやかな印象を与えています。 ・サポートスタッフは、明るく元気で丁寧な対応がなされおり、PBボードアンケート結果においても、大多数の利用者から「接客対応に満足している」と評価されています。 ・常勤職員は19年9月に本部協会において接遇研修に参加しています。サポートスタッフ・アシスタント指導員には、常勤者から個々にOJTとして伝達されています。 ・日常業務マニュアル・トレーニング室スタッフマニュアルに心構えの記載があり、周知されています。			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

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 りに開館している。	✓	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 りに開館していない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】		<b>【特記事項】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>毎月第4月曜日と12月28日から1月4日までの8日間が休館日です。仕様書通り開館(午前9時から午後9時)していることは、業務日誌・日常点検チェックシートで確認しました。</li> <li>基本時間外にも開館することが、計画にうたわれていますが、平成18年1月に行われた住民との話し合いにおいて、開館時間延長に伴う駐車場問題についての折り合いが付きませんでした。その後19年の11月に自治会長と施設側との協議が再開されています。</li> </ul>			
<b>【改善すべき点・課題等】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>基本時間外の開館については、地元住民と協議中です。</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			
<b>【アピールポイント】</b> ・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。 ・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。		<b>【特記事項】</b> ・館内に目に見える損傷はなく、安全な状態が保たれています。 ・事業報告書とおり日常点検は一日6回実施され、異常の早期発見に努め、小破損等の場合可能な限り職員が対応し、早期復旧を行っています。また、修繕が必要な場合専門業者に改修を依頼し、修繕実施内容については事業報告書に記載がありました。スポーツセンターとして保守点検には力をいれており、安全な施設提供がうかがわれます。 ・事業報告書とおり毎月1回ビルメンテナンス業者による設備点検委託を実施し、設備総合巡視・月次点検表の提出を受け、不具合箇所のチェックがされています。緊急性の高い問題については早急に修繕対応し、軽微なものについては予算残額と調整して実施が検討されています。シンドラム製昇降機であることから、他で発生した事故を受けて緊急点検を実施したところ、安全が確認されました。 ・斜面立地のため斜面側の部屋には窓の設置が困難なので、全館冷暖房完備(更衣室含む)でした。			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					



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			
<b>【アピールポイント】</b> ・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。 ・指定管理者所有備品の台帳は、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。		<b>【特記事項】</b> ・ H18 年度の新規購入品と開所以来の備品から高額備品を中心に抽出し確認しました。管理番号ラベルも貼られおり、問題なく使用されています。 ・ 各部屋の備品も目視確認をしましたが、良好な状態を維持していました。			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

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><b>【アピールポイント】</b></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するようお願いしている。</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> </ul>			<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 専門業者による定期清掃が休館日に行われ、担当職員の確認に加え、専門業者から定期清掃作業完了報告書の提出を受けています。</li> <li>・ 日常清掃の実施について、日常点検チェックシートにて1日6回担当者がチェックしています。トイレトペーパー・水石鹼の補充についても記載がされていました。</li> </ul>		
<p><b>【改善すべき点・課題等】</b></p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 館内の清掃は徹底され、整理・整頓され、清潔が保たれていました。見回り点検時に更衣室・シャワー室の掃除を行い問題点等があった場合には、記録し状況がわかるように工夫されています。常に利用者が快適に使用できるよう努力している姿勢がうかがえます。</li> <li>・ 利用者にも各体育館利用後は点検・館内清掃に協力をしてもらい、清潔な状態が保たれています。</li> </ul>		

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>施設入口のナンバーロックキーの取扱いについては、全職員が把握している。</li> <li>夜間警備については、業務委託を契約し、機械警備および警備員による巡回をおこなっている。</li> <li>監視カメラを第1・2・3各体育室および1F廊下、屋上、駐車場に設置し、事務所にて監視している。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設開閉はカードと鍵で行っていましたが、他施設の開館時間遅延事例により、今年の夏よりナンバーロックキーに変更しました。基本的には常勤職員が施設開閉を行います。非常時はスタッフでも開館できる体制作りがなされています。定期的にロックナンバーを変更し安全性を高めていく予定です。</li> <li>各体育室等の鍵は、開館時は常勤職員が持っており、保管庫での保管理方法は明確で、適切に管理されています。業者へは、鍵の「貸し出し簿」を作成し管理しています。</li> <li>スタッフが1日6回巡回し不審者・不審物がないか等の安全点検をしています。警備会社の警備担当者が開館日は夜間、休館日は日中・夜間に施設内外を巡回しています。巡回時刻や異常の有無・確認事項等の報告書が提出されています。夏に屋上広場に侵入者があり、飲酒や街灯・監視カメラの破損等がありました。プライバシーに配慮した上で、施設内外を含め監視カメラの設置台数を増やすことを検討中です。</li> <li>機械警備業務を警備会社に委託し、警報危機の端末感知器を設置し、機械警備発報時は事態の確認を行い、適切な措置が取られています。共通回線を通じて毎日機械設備の機能点検をし、保守点検は定期的に行うことが警備業務仕様書に記載され業務が実施されています。定期的な記録の提出等、機械警備の点検状況が確認できる仕組みがあると良いでしょう。</li> </ul>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

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> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 近隣住宅と隣接しており、防犯上外灯は午後 11 時まで点灯されています。目に見える損傷等はなく、美観は保たれていました。</li> <li>・ サポートスタッフによる一日6回の日常点検により、日常点検チェックシートにて外灯の不点灯・ゴミの散乱・利用者歩行通路の汚れ破損状況を記載し、保守管理されていました。不具合が発生した場合は常勤者に報告し、施設担当者から業者へ修繕が依頼されます。</li> <li>・ 地下駐車場は24台定数のため、満車になることが度々あり、駐車場の要望はご意見ダイヤル・利用者アンケートにも多数寄せられていました。今後の整備が課題となっています。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

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			
<b>【アピールポイント】</b> ・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あわせておこなっている。 ・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。		<b>【特記事項】</b> ・一日6回日常点検チェックシートに基づき、清掃を行い植栽状況(極端な茂り・枝の飛び出し)が確認されていました。 ・仕様書とおり今年度は、6月4・5日、8月20・21日、11月26日に業者が入り、除草・草刈り・刈り込み・薬剤散布がなされ、報告書は法人協会へ一括報告されています。 ・横浜市苗木配布事業に協力し、ツツジの苗木を100本正面玄関前植え込みに移植されました。緑化事業に貢献していることが見て取れます。			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

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がすべてしており、大会時などには参加者へゴミの持ち帰り徹底等をおこなっている。</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> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ゴミゼロ推進運動の取組として、両面コピー・ミスコピーの裏面活用・事務室内の紙ごみの分別など積極的です。また、館内は自動販売機のペットボトル用ゴミ箱のみの設置で、「ごみ持ち帰りのご協力について」のポスター掲示があり、利用者にもゴミの持ち帰りを呼びかけています。</li> <li>・ 本部協会と施設間の事務連絡や通知は、パソコンによるグループウェアの導入によりペーパーレスを心がけています。</li> <li>・ 資源回収ボックスを駐車場入り口付近に設置し、近隣住民の家庭用資源ごみを受け入れ、ゴミゼロ運動推進に貢献しています。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅱ-8 プール施設の衛生管理業務

**該当なし**

⇒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、常にプール底が明確に見える状態であり、危険物等がない。				
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】					

### 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。

※一般利用に減免利用を含む。

部屋	半期		団体利用				個人利用
			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	利用者数
第1体育室	H18	4～9月	71%	47,602人	11%	人	1,864人
	H18	10～3月	69%	40,712人	13%	人	2,896人
	H19	4～9月	83%	45,502人	12%	人	1,840人
		～月	%	人	%	人	人
第2体育室	H18	4～9月	15%	14,059人	8%	人	12,147人
	H18	10～3月	23%	15,508人	8%	人	11,359人
	H19	4～9月	16%	13,281人	9%	人	12,193人
		～月	%	人	%	人	人
第3体育室	H18	4～9月	91%	24,220人	0%	人	0人
	H18	10～3月	90%	21,596人	2%	人	0人
	H19	4～9月	91%	22,717人	1%	人	0人
		～月	%	人	%	人	人
研修室	H18	4～9月	23%	9,680人	8%	人	0人
	H18	10～3月	37%	11,657人	10%	人	0人
	H19	4～9月	31%	10,108人	10%	人	0人
	H	～月	%	人	%	人	人
トレーニング室	H18	4～9月	%	0人	%	人	10,175人
	H18	10～3月	%	0人	%	人	9,039人
	H19	4～9月	%	0人	%	人	9,928人
	H	～月	%	人	%	人	人
その他	H	～月	%	人	%	人	人
	H	～月	%	人	%	人	人
	H	～月	%	人	%	人	人
	H	～月	%	人	%	人	人



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>稼働率・利用者数ともに当初提案書及び事業計画書の目標数値を上回っている。</li> </ul>	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>エアコン使用料が無料なのはスポーツセンターの中では当センターだけということもあり、体育室は常に高い稼働率を保持しています。</li> <li>研修室は会議だけでなく文化系の団体も使えるように、利用目的の幅を広げるにより、多目的に使えるよう工夫されています。</li> <li>トレーニング室の稼働率が横ばいのため、プログラムの改正やマシンのリニューアルを徐々に行っていく予定です。</li> </ul>
<p>【改善すべき点・課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>年間を通じて、駐車場が満車となることが多いため、駐車場の増設について検討中である。</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、来館者への声かけを常におこない、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> </ul>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>広報よこはま・神奈川区のHP上で、電話番号・HPアドレスは公表されていました。</li> <li>対応サービスの研修は常勤者については法人本部で受講しています。サポートスタッフにはOJTで実施していますが、今後は記録に残すことを期待します。</li> </ul>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

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。	✓		A		✓	A
	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、すべての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>施設案内ちらしを作成し配布している。</li> <li>一般見学に加え、小学校から大学までの見学依頼についても対応している。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>住宅街の中で場所が分かり難いため、パンフレットの立体的なイラスト地図には徒歩ルート・車ルートが大きく記載され、工夫がうかがわれます。</li> <li>バス利用者に対してPRのため、車内アナウンス広告を広告代理店と年内契約する予定です。</li> <li>館内配置図が階段横で目に付き難い状況です。現在専門家に掲示コーディネートを依頼中ですが、改善が期待されます。</li> <li>19年の7月に近隣小学校の見学、11月に中学校の職業体験、5月には神奈川工科大学の健康増進機器の体験学習を受け入れ、積極的に見学対応がなされています。</li> <li>指定管理者名称・指定管理期間・事業計画書及び事業報告書の閲覧については、館内掲示がされていました。また、事業計画書・事業報告書は神奈川区のHPにて公表されています。</li> </ul>					
<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		
<b>【アピールポイント】</b> ・区の広報誌へイベント情報を掲載している。また、フリーペーパーや新聞折込を利用し、施設案内ちらしを配布している。 ・区体協主催の大会案内を館内に掲示・配布している。		<b>【特記事項】</b> ・ 広報よこはま神奈川区版に施設情報が毎月掲載されています。またスポーツ教室の開催概要・施設案内のチラシを、全国紙の3社新聞折込広告を半径2キロ以内配布、フリーペーパーの折込広告配布がそれぞれ教室募集時期にあわせ年4回実施され、PR活動に積極的な姿勢がうかがわれます。  ・ ケーブルテレビにイベント時・区大会開催時取材を依頼し放映してもらい、情報発信とともに地域密着度をアピールしています。  ・ 館内には、各種スポーツ大会のポスターが掲示されていました。また、地元サッカーチームー横浜Fマリノスの専用掲示コーナーがあり、詳細な情報が掲示されています。  ・ スポーツセンターのHP上、ハマスポドットこむ・よこはまさわかスポーツ・ハマスポSNSがリンクされており、情報提供がなされています。			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

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><b>【アピールポイント】</b></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遇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>神奈川工科大学准教授を月1回センターへ招き、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活かしている。</li> </ul>		<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>サポートスタッフ用に「日常運営マニュアル」、トレーニング室用に「運営マニュアル」、常勤職員用に「共通業務マニュアル」が作成され、日常業務の統一がされています。</li> <li>施設の業務水準を確保するために、19年4月にサポートスタッフのマニュアルや、トレーニング室のマニュアルを職員の意見を取り入れ見直しをし、改訂されています。</li> <li>トレーニング室スタッフに対しては、心構えと指導に関わる技術についての研修を行い、サービス水準の確保に努めています。</li> <li>サポートスタッフへの研修を個々に行った後、研修を受けた後の確認事項の提出がされ、個々の理解度のチェックし、一貫したサービス提供ができるよう取り組まれています。</li> <li>今後は全職員に対して、利用者のサービス向上に努め、常に地域の施設としてのサービス水準の維持・改善ができるよう研修等も積極的に行っていくとともに、研修実施の記録も整備することを希望します。</li> </ul>			
<p><b>【改善すべき点・課題等】</b></p>					

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		B
	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>・職員間においては常勤職員対象に1ヶ月に1回おこなう職員ミーティングを実施している。また、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> </ul>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・常勤職員の伝達は、グループウェアを使用し、法人からの通達等が常に把握ができる体制をとっています。</li> <li>・非常勤スタッフはローテーション制の勤務体制のため、月に1回以上の全ての常勤・非常勤スタッフが一同に参加するミーティングの開催はされていませんが、連絡ノート等により、情報共有を図っています。</li> <li>・非常勤スタッフに対しての伝達は、口頭や連絡ノートで行い、法人からの情報は印刷して回覧し、確認印を押す仕組みになっています。 連絡ノートの確認の漏れがないように常勤職員がチェックをすると良いでしょう。</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」取得を目指し、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。</li> <li>全職員を対象に個人情報保護の研修を実施した。</li> </ul> <p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>日常管理マニュアルで個人情報の取扱いについて記載があり、サポートスタッフに管理方法・担当者は周知されていました。担当者は所長、管理者は法人所管部長、責任者は法人事業執行部長です。</li> <li>個人情報取扱特記事項のチェックは、今年の7月から10月にかけて全職員対象で実施されていました。</li> <li>19年11月導入のPMSリスク評価表(個人情報に関する評価)について、9月に法人全体会議で常勤者出席のもと、協議されています。</li> <li>事務所内のパソコンはワイヤーで固定され、スクリーンセーバー・起動時パスワードのロックがかかるようになっていました。また受付のパソコンは、利用者に見えないようスクリーンガードが貼ってあり、個人情報保護に対する体制が徹底されています。</li> <li>個人情報の記載がある書類は、シュレッダーで廃棄処分することが徹底されています。</li> </ul>			

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、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。</li> <li>・教室指導者に類似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た。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 18年 8 月の卓球台転倒事故後、常勤者ミーティングにおいて事故対策等について協議され、全職員に対して注意が促されました。</li> <li>・ 危機管理マニュアルを作成し、日常点検チェックシートによる確認で安全管理は徹底されています。</li> <li>・ 7・8月の常勤者ミーティングにおいて、他施設の熱中症・トレーニング室の事故について協議し、施設としての事故防止対策を全職員に徹底しました。しかし、サポートスタッフ・アシスタント指導員への事故防止対策は口頭で伝えており、今後は記録として残すことを期待します。</li> <li>・ また、教室指導者に対してもヒヤリ・ハット事例を配布もしくは閲覧させ、事故防止を徹底することを希望します。</li> </ul>			
【改善すべき点・課題等】					

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			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・AEDの取扱いについては、全職員に対し、スタッフ研修時にも研修をおこない徹底を図っている。</li> <li>・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。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 17箇所スポーツセンター共通のスポーツセンター事故発生状況のヒヤリ・ハット集を作成し、安全管理に努めています。</li> <li>・ 危機管理マニュアルを作成し、所長が事故対応責任者であることがサポートスタッフに周知されました。しかし、事故発生時の対応手順については常勤者への通報までがサポートスタッフの役割とされており、その後の対応手順についての周知はやや不足しています。常勤者が対応できない場合も想定し、今後は非常勤スタッフにも連絡体制がわかるようにしておくことが望まれます。</li> <li>・ 常勤者は本部主催の研修に参加しています。応急手当普及員の資格を持つ所長が、サポートスタッフ・アルバイト指導員へ個々に応急処置について口頭で指導しています。今後は記録を残すことを期待します。</li> <li>・ 緊急時の連絡体制については、事業計画書に記載があり、連絡網は各職員に配布されています。しかし、緊急時即座に対応できる体制を確立するため、掲示等の工夫を期待します。</li> </ul>			
【改善すべき点・課題等】					



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		B
	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			
<p>【アピールポイント】</p> <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>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>災害時の役割分担・連絡体制は事業計画書に記載されています。</li> <li>緊急時の関係機関連絡先一覧表は作成され、災害時の役割が決められています。また、台風時帰宅困難者が出た場合、区からの要請で施設開放がされることになっています。</li> <li>館内にある3台全ての自動販売機は、災害発生時に無停電電源装置(UPS)より必要な電力を供給し、商品を取り出すことが出来る災害救援バンダー仕様になっており、非常時飲料水として利用できます。</li> <li>傾斜面立地のため窓の設置が難しく、非常灯設置はありますが避難経路の掲示はありません。安全管理の面からも施設配置図を各体育室又は各階に設置し、避難経路の記載を期待します。</li> <li>横浜市体育協会としての防災参集訓練に、職員が参加していますが、当センターでの避難訓練の実施が望まれます。</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> ・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。 ・ご意見ダイヤルについては、神奈川県役所と協議の上、公表している。 ・公共施設利用者満足度評価システム(PBポード)に寄せられた意見についてもHP上で公表している。		<b>【特記事項】</b> ・ 利用者が使用するテーブルに「ご意見箱」が設置され、利用者からの意見・苦情が述べやすいよう工夫がされています。 ・ ご意見箱に寄せられた意見・苦情については、対応策や改善点を「苦情・要望・事故発生対応報告書」にまとめ、神奈川県へ報告書を提出しています。			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>		・ ご意見ダイヤルの利用方法についてのポスターが館内に掲示され、寄せられた意見の対応方法も合わせて掲示されています。 ・ ご意見箱の対応結果を利用者に周知するためにも、個人情報に配慮しながら、館内掲示やホームページで公表されることを希望します。			

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		B
	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><b>【アピールポイント】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>アルバイト・パート職員が受け付けたときは、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。クレームの内容によっては顧問弁護士を介するなど、対応方法を明確に定め行っている。</li> <li>寄せられた意見・苦情については、区へ毎月提出する報告書類の中で随時報告を行っている。</li> </ul>		<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>神奈川スポーツセンターのホームページや館内にて「質問用紙」「アンケート」から要望・苦情に対して、サービスの向上や施設の管理に生かすよう積極的に取り組んでいます。</li> <li>利用者の意見・苦情の内容や対応結果は館内に掲示され、利用者に公表されています。</li> <li>センターの前面道路の使用方法については開設当時から、地域の住民との懸案事項になっており、駐車場問題とあわせて、対応策に苦慮しています。</li> <li>職員だけでなく、利用者にも苦情の対応手順や、担当者、責任者を明確にし、利用者にも周知できるよう苦情解決の仕組みを館内掲示されることを望みます。</li> </ul>			
<p><b>【改善すべき点・課題等】</b></p>					

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><b>【アピールポイント】</b></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> </ul>		<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>神奈川スポーツセンターのホームページの「PB ボード(公共施設利用者満足度評価)」アンケートや、同じアンケートを紙ベースにし、トレーニング室利用者からもアンケートを実施しています。利用者の意見・アンケート用紙も常備され、多くの利用者からの意見等の把握が出来るよう努めています。</li> <li>利用者からはシャワー室・更衣室の清掃状況や駐車場について改善して欲しいとの要望が多く、閉館後も更衣室の換気扇を稼働させ、職員も毎日の日常点検で床の掃除や排水口の汚れのチェック等も行い、利用者に快適に利用してもらえるよう努力している様子がうかがえました。</li> <li>駐車場については、近隣住民との話し合いや施設の設備面も含め対応策を苦慮されています。</li> <li>アンケートから出された意見・要望を年1～2回まとめ、神奈川スポーツセンターのホームページで公表しています。「利用者要望への対応・態度の改善」のアンケート項目はやや不満の声がありました。今後はアンケート結果の集計だけでなく、対応策についても、ホームページや館内で公表するとさらに良いでしょう。</li> <li>定期教室終了ごとにアンケートを取りまとめて改善していく等、PDCA サイクルを確立していくことを期待します。</li> </ul>			
<p><b>【改善すべき点・課題等】</b></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> <p>・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と考え、以下の事業を展開している。</p> <p>① 託児サービス 2歳以上～未就学児を対象に、託児サービスを実施している。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>④ 自動販売機の設置 飲料・栄養補助食品の自動販売機をロビーに設置し販売をおこなっている。 また、ライフラインベンダー機種を設置し、災害時の緊急対応としての飲料水も確保している。</p> <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>・ 子育て世代が親子で楽しく過ごせる「親子体操」や「親子リトミック教室」開催時に、小さい子どもを預かる託児サービスを行っています。また、子育て世代が気軽にスポーツ活動を行えるように、託児サービス事業を設け、子育て支援の体制作りをしています。</li> <li>・ 用具レンタルとして、ラジカセ、ボール、ラケット、シューズ等利用者のニーズに合わせて、各サイズを豊富にそろえ対応されています。</li> <li>・ 多世代が実施できる「さわやかスポーツ」の各種用具の貸し出しや、さわやかスポーツイベントの開催、体力作りやストレッチ体操など誰でも参加ができる地域交流イベントの開催等を行い、スポーツに関心の薄い層への積極的なアプローチに努力されています。</li> <li>・ スポーツ用品は共通物品の販売を行っていますが、今後はスポーツ用品を何も用意しなくても、仕事帰り等に気軽にスポーツが楽しめるように、ジャージ、Tシャツ、タオル等の販売ができないか検討中です。</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、事業を見直した。</li> <li>今後も出来る限り柔軟な対応を図り、参加者増となるような事業を実施していく。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>幼児から小・中学生、成人、高齢者まで対象の定期教室と、小学生から高齢者までが対象の特別教室が開催され、すべての市民が利用可能な環境作りをしています。</li> <li>「生活習慣病予防」「転倒予防」「介護予防」の定期教室を開催しましたが、参加が少なく、また10回コースでは長いと意見が多かったため見直し、春と秋の2回のイベントとして実施しました。内容は、ニーズを反映し「生活体力測定」「CSテスト」等に特化しました。「自分の体力を知る」「体の状態や体力の維持」を目的にし、「個別トレーニングプログラム」を作成、フォローできる体制を整えました。「来年も行ってほしい」と利用者の反応は好評でした。</li> <li>「ヨガ教室」「パワーヨガ教室」等人気の高い教室は教室を増やし、社交ダンスは初級編と応用編の2教室行い、スキルアップができるような開催にし、利用者のニーズに対応しています。</li> <li>今後は、利用者の要望やニーズに合わせて、短期の定期教室等の開催も検討していくことを期待します。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

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><b>【アピールポイント】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設利用者が迷うことなく個人・団体利用、教室事業に参加ができるよう、器具、機器のセッティングを職員が行っている。事故防止等にむけ、受付時に案内の声かけをおこなうほか、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。</li> <li>団体での活動に関する相談等も随時受け、利用方法等アドバイスをを行っている。</li> </ul>			<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>交流試合を希望する団体に対して、交流試合のマッチメイクは個人情報の取り扱いのこともあり、センター内での掲示等は難しく、対応について検討がなされています。問い合わせの際には、横浜市スポーツ情報サイト「ハマスポドットコム」内のハナスポNAV内で、サークル情報が公開されていることが情報提供されています。</li> <li>利用者更衣室の汚れ、盗難等の対策として更衣室のロッカーを新しくしたことで、盗難等が減り、施設の美化も図られています。</li> <li>館内放送にて、区分終了案内や水分補給の注意、季節により熱中症予防について放送する等の気遣いがされています。今後も利用者が快適な環境にてスポーツが楽しめるよう利用者サービスの向上・支援が継続して行われることを望みます。</li> </ul>		
<p><b>【改善すべき点・課題等】</b></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><b>【アピールポイント】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・常駐スタッフが、利用者への適切な指導をおこない、事故防止に努めている。また、機器点検チェックリストを使い、毎日各機器のチェックと清掃をおこなっている。</li> <li>・はじめてトレーニングをする利用者については、毎日3回実施する初心者講習会を実施し安全な利用とトレーニング方法についての指導をおこなっている。</li> <li>・様々な利用者のニーズに応えるよう、フリーウエイト講習会、ダンベル講習会や個人に合ったプログラム作成のための体力・形態測定なども実施している。</li> </ul> <p><b>【改善すべき点・課題等】</b></p>		<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ トレーニング室利用案内を作成し、利用方法や注意事項の記載により、快適かつ安全な利用を促しています。また、HP上にも掲載されていました。</li> <li>・ 18年度ご意見箱からの意見で、ランニングマシン順番待ちの苦情対応策として、古いタイプの自走式から電動式に2台入れ替え、さらに同じ有酸素運動機器クロストレーナーが2台導入されました。今年度のアンケートは現在回収中のため、効果の評価は今後検討される予定です。</li> <li>・ 事業計画書で提案されたとおり、初心者問診と説明、個別トレーニングメニューの作成、要予約のフリーウエイト・ダンベル講習会等実施されています。横浜市スポーツセンター中でも狭いトレーニング室ではありますが、初心者から本格的トレーニング者まで対応できるトレーニング機器が設置されていました。ダンベルは1kgから50kgまで多数取り揃えてあり、特色あるトレーニング室となっています。</li> <li>・ 健康講座のイベントで、生活体力測定(歩行動作・起居動作・骨年齢・血管年齢等)をし、参加者の好評を得ました。弱みを強化する個別トレーニングプログラム作成により、イベント後のトレーニング室利用に繋がっています。</li> </ul>			

## 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			
<b>【アピールポイント】</b> ・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している。また、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。 ・地域住民によるサークル、自治会等からの依頼による派遣指導の実施をおこなっている。 ・希望者から申し出があった場合、屋上を無料開放している。		<b>【特記事項】</b> ・年3～4回自治会長と館長の会合により、情報交換がなされています。 ・スポーツセンター敷地内の三ツ沢上町公園で開催される夏祭り・夏休みのラジオ体操には、電力供給・トイレ貸し出しと、地域活動に貢献しています。 ・神奈川区さわやかスポーツ普及会主催の『さわやかスポーツ』、町内会イベント等では、ディスクゴルフ・インディアカ・ペタンク・シャフルボードの用具無料貸し出しが実施されています。 ・地域の障害者リハビリ団体主催の「脳疾患障害者の軽スポーツ」に派遣指導を三年連続で依頼されました。好評であり、定着してきています。 ・福祉保健センターから、託児ボランティアサークルの「こぼし」を紹介してもらい、託児サービスの自主事業が実施されています。今後とも地域と連携し、運営改善に結び付けて行くことを期待します。			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

## 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> ・ 指定管理料、利用料金、自主事業収入等品目別に収入伝票を作成しています。支伝票は、品目ごとに作成し、領収書添付をして費目別に整理し、適正に処理されています。 ・ 法人事務局に経理担当の常勤職員を配置しています。小口現金はスポーツセンターの会計担当者が管理し、法人事務局へ報告し各部署でのチェック後、経理担当にて処理する仕組みで行われています。 ・ 指定管理料に通帳と印鑑は法人事務局で保管しています。小口現金の通帳と印鑑は施設の事務所で別々に施錠、保管しています。 ・ 神奈川スポーツセンターを含め、法人全体の外部監査が公認会計士によって行われています。また今年度は神奈川スポーツセンターの内部監査も実施されています。 ・ 19年4月からスイカ・パスモカードによる支払い方法が導入され、利用者の利便性と会計管理効率化が図られました。			
<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	98,070,000 円)	－ (決算収入	97,055,396 円) = -1,014,604 円
(予算支出	96,093,000 円)	－ (決算支出	92,735,971 円) = 3,357,029 円
(決算収入	97,055,396 円)	－ (決算支出	92,735,971 円) = 4,319,425 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して、スポーツ教室事業収入が大幅な減となっている。また、支出については、人件費が当初計画に比し減となっている。これらの要因により発生した収支差額について、施設面の改善に力を入れることが出来た。		<b>【特記事項】</b> ・18年は指定管理者初年度で利用者に周知されておらず、当初予算に対して教室事業収入減額となっていますが、支出の人件費の減額により残額を勘案の上、施設改善(男女更衣室のエアコン設置・外灯の入れ替え・トレーニング機器の導入)がされました。	

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)
16,198,000 円	111%
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> ・当初計画に比して、各体育室の稼働率が高く、結果収入についても目標を上回ることが出来た。引き続き、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。	<b>【特記事項】</b> ・事業計画に立てた目標値を11%上回る達成率となっており、前年より自主事業を倍に増やす等、職員の大きな努力の結果と受け止められます。 ・各体育室等の空調設備が整っているため、利用者が多く、第一体育室を区切って、多くの利用者が使用できるよう工夫がなされています。 ・利用が低い研修室も、会議・研修だけでなくフラメンコ、フラワーアレンジメント、ギターサークル等文化系や音楽の団体が利用できるよう、利用幅を広げ有効活用ができるように取り組んでいます。 ・シャワー室の換気が悪く、湿気がひどいためカーテンにカビもつきやすく、利用者からも苦情が多いため、男女更衣室にエアコンを取り付けました。洋式トイレが1階に男女とも1箇所ずつしかないため、和式トイレを洋式トイレに改修する等、利用者が快適に利用できるよう施設修繕を行い、利用者へ還元されています。
<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階ロビーの照度を調整し、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> </ul>	<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消耗品は法人本部で一括購入され、コスト削減に繋がっています。</li> <li>・ 紙は再生紙を使用し、ミスコピーの裏紙活用がされていました。</li> <li>・ 施設内はIP電話を導入し、通信費削減に努めています。</li> <li>・ 委託業者契約内容を毎年見直ししています。待機電力の節減を始め、各使用量について日々の検針により常に把握し確認することにより、無駄を省いています。その結果、利用者の増加に比例することなく、光熱費の削減が図られています。</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>・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ます。</li> <li>・利用者の声をもとに、施設のハード面の改造・改良について区役所と相談しながら指定管理経費の中で実施した。 (例:男女更衣室エアコン設置、温水ボイラーオーバーホール)</li> <li>・</li> <li>・</li> </ul>	<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成19年4月より利用料の支払は、東日本のスポーツ施設としては始めてスイカ・パスモ利用対応が始まりました。また、団体利用料金は、当日払いが可能であり、団体利用料金の事前支払は、当法人の17箇所このスポーツセンターでも受領可能である等、利用者の利便性が図られています。</li> <li>・スポーツ教室のインターネットでの予約システムの申し込みが徐々に増えており、電話での問い合わせ等では利用方法について情報提供をしています。</li> <li>・定期教室の申し込みは、往復はがきの利用者が多く、センター内では応募用紙を準備しています。直接受付に出せるため、50円分費用がかからなくてすむと、利用者に好評です。 一度応募用紙を切らせてしまった時は、ご意見箱に苦情として投函されていたので、応募用紙を切らすことのないよう配慮されています。</li> </ul>
<p><b>【改善すべき点・課題】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人利用(トレ室)、教室事業の参加者数が伸び悩んでいる。利用者へのアンケート、広報手段の見直しにより、利用者を増やすよう努力する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・用具の長期保管等のための大型ロッカーやトレーニング室利用者等のシューズロッカーを貸しロッカーとして設置し、利便性が図られています。</li> <li>・託児サービスの実施に伴い、乳児用玩具が整備されています。汚れたときの消毒だけでなく、特に冬季は様々な感染症にかかりやすくなるため、使用前後の玩具の消毒等、感染症予防対策を望みます。</li> <li>・トレーニング室の利用者数の伸び悩みは課題となっています。今後は、健康講座等のイベントと連携し、利用者数の増加に繋がる企画を期待します。</li> <li>・1階事務室上、2階ギャラリーの窓との隙間部分に、子供たちが入り込んで遊ぶことは危険であり、5センチ程の隙間ですがネットを張るなどの対策を希望します。</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： 横浜市神奈川スポーツセンター

評価機関名： コモンズ二十一研究所

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>		<b>A</b>	<b>A</b>
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>		<b>A</b>	<b>A</b>
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		
<b>III. 運営及びサービスの質の向上</b>		<b>A</b>	<b>A</b>
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、潜在的な利用者に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	B
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	B
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	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	B
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>		<b>A</b>	<b>A</b>
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>		<b>A</b>	<b>A</b>
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	A	A
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、幅広い層の住民が利用できるスポーツセンターをめざし管理・運営をおこなっている。	場所や施設利用の広報をHPや新聞折込、フリーペーパー等で積極的に行っています。地域への出前スポーツ教室や障がい者グループへのスポーツ指導員派遣が定着しています。
II. 施設・設備の維持管理	建物総合管理をはじめ、警備、樹木、エレベーター、清掃等については業者と委託契約している。また日常点検をおこない、迅速に対応をできるよう心がけている。	施設内外ともに毎日の巡回点検と掃除、修繕等で安全確保と衛生管理に心がけています。正面玄関前にツツジの苗木を100本植えて緑化にも貢献し、施設周囲の美観が保たれています。
III. 運營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、各期毎に評価し、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研修をおこない、資質向上を図っている。	定期教室・特別教室ともに各年齢層を対象に企画されています。託児サービスの実施や個人トレーニングプログラムが作成され好評です。利用者アンケートは、HP上のPBボードでも実施されています。法人単位の防災参集訓練は実施されていますが、当センターでの避難訓練が望まれます。
IV. 地域及び地域住民との連携	地域支援として、さわやかスポーツ用具の貸出や指導者の紹介をおこなっている、また職員が出張し運動指導をおこなっている。	地域のイベント等にも協力し、地域交流の支援を実施しています。今後は、近隣住民とも協議を重ねてきている駐車場問題の解決が待たれます。
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。	今年度は法人内部監査も受けており、指定管理料の執行状況は適正に行われています。スイカカードの支払いも導入、管理し易くなっています。
VI. その他		資源ごみ回収ポストや無停電電源装置(UPS)、災害時対応型の自動販売機が設置され、いざという時の重要な役割を担っています。

### 評価結果についての講評

当施設は、(財)横浜市体育協会が管理する17スポーツセンター中の1箇所で、スポーツの普及・振興の拠点として、全ての市民がスポーツに親しみ、喜びを体験できる施設をめざし、職員が努力を重ねている姿勢がうかがえます。事故予防の安全管理は徹底されています。今後は更衣室や駐車場の問題について、地域や横浜市とも協議の上、利用者が安全で快適に利用できるよう改善することが望まれます。利用者の要望等にはできるだけ迅速に対応をしていますが、苦情解決の仕組みを掲示して利用者へ周知することが望まれます。さらに、個人利用(トレーニング室)や教室事業の参加者へのアンケートはその都度実施し、PDCAサイクルを確立していくと、より良いでしょう。「接客対応に満足している」との利用者の声が多いですが、今後は非常勤スタッフへも研修機会等を増やし、また各記録の整備をすすめ、さらなるサービスの向上をめざすことを期待します。

### 指定管理者からの意見

当スポーツセンターは、全ての区民にとって、スポーツに親しみ、喜びを体験できる施設となるように職員一同努力しております。今回の第三者評価において、高い評価を得たことは、大変光栄なことではありますが、一方で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・安心な施設を目指します。今後もより一層地域のニーズに即した事業展開の充実や地域との連携を強め、市民スポーツの普及・振興の拠点となるよう多くの皆さんに愛される施設づくりを目指し、努力してまいります。