

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:横浜市瀬谷スポーツセンター

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
I. 総則		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
II. 施設・設備の維持管理		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
III. 運営及びサービスの質の向上		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	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
IV. 地域・地域住民との交流連携		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
V. 指定管理料の施行状況		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	103%	103%
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目指し、管理・運営を行っている。	施設の目的などは明文化されて周知も図られている。職員も笑顔で明るく行動し、仕様書に基づく開館実績が上がっていることについて評価できる。
II. 施設・設備の維持管理	建物総合管理をはじめ、警備（駐車場夜間管理含む）・樹木・自動ドア・清掃等については業者と委託契約している。また日常点検を行い、迅速に対応をできるよう心掛けている。	事業計画書どおりの施設維持管理が行われており、目視による点検でも日常的な不具合は発生していない。
III. 運營業務及びサービスの質の向上	事業計画書に沿い、スポーツ教室、やイベント、個人・団体利用を行い、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上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行い、資質向上を図っている。	事業計画書に基づく運営が行われており、利用者数の統計を取って分析し稼働率向上を図るなどの管理が行われており評価できる。 又職員、アルバイトスタッフ等の連携も図れて質の高いサービスが提供されている。
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行っている。また職員が出張して運動指導等を行っている。	当施設は、住宅地に所在するため、近隣自治会との連携は欠かせない要件であるが、積極的に折衝して連携が図れている。
V. 収支状況	事業計画をもとに、料金収入の確保に努め、支出については施設及び本部にて伝票チェック等を行い、適正な執行に努めている。	稼働率の向上や経費の節減で収支状況は適正に管理されている。
VI. その他		

評価結果についての講評

住宅地域に所在して、駐車場の 24 時間営業という他の施設にはない側面があるが、事業計画書に基づき確実に運営されている。館内の掲示や利用に関する混雑情報など公表も適宜なされており利用者への周知は徹底している。稼働率を統計的に集計、分析して向上を図っていることは大変評価できる。

指定管理者からの意見

今回、評価機関に指摘をうけて事項については速やかに改善に取り組み、サービス水準の向上と快適で安全・安心な施設運営を目指します。また、区民にとって瀬谷スポーツセンターがスポーツ活動の拠点となるよう、地域のニーズに即した事業展開の充実や地域との連携はもちろん、瀬谷区役所や関連団体との連携・協力をさらに深め、より身近で親しみのあるアットホームな施設となれるよう一層努力していきます。