



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：横浜市瀬谷スポーツセンター

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

横 浜 市

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. 運営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.....	16
III-3 適切な利用情報の提供.....	17
III-4 情報提供の実施.....	18
III-5 サービス水準の確保.....	19
III-6 職員間での情報共有化.....	20
III-7 個人情報の保護.....	21
III-8 事故防止対策への取組.....	22
III-9 事故発生時の対応体制の構築.....	23
III-10 災害発生時の対応体制の構築.....	24
III-11 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築.....	25
III-12 利用者の苦情解決体制の構築.....	26
III-13 利用者アンケートの実施.....	27
III-14 自主事業の適切な実施.....	28
III-15 自主事業における独自の工夫等.....	29
III-16 スポーツ教室事業の適切な実施.....	30
III-17 利用者支援業務の実施（施設全体）.....	31
III-18 利用者支援業務の実施（トレーニング室）.....	32
IV. 地域及び地域住民との連携.....	33
IV-1 地域及び地域住民との交流・連携.....	33
V. 収支状況.....	34
V-1 指定管理料の執行状況.....	34
V-2 収支決算状況.....	35
V-3 利用料金収入実績.....	35
V-4 経費節減の取組.....	36
VI. その他.....	37
VII. 評価結果のまとめ.....	38

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			
【アピールポイント】		【特記事項】			
<ul style="list-style-type: none"> ●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。 ●瀬谷スポーツセンター独自の運営方針を定め、マニュアルを整備し、各スタッフもこれを理解し、実現に向け努力している。 ●HP上及び館内掲示板にも掲出し、周知を図っている。 		<ul style="list-style-type: none"> ・施設の目的や基本方針を受付正面の壁面上部に掲示し、又基本方針を明文化したファイルを備え付け、職員及び利用者への周知を図っている。 ・当施設の独自の運営方針、マニュアルが整備されており、全スタッフが方針を理解している。 			
【改善すべき点・課題等】					

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の中いでいずれか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			
【アピールポイント】		【特記事項】			
<ul style="list-style-type: none"> ●広報よこはま区版をはじめ、地域情報誌や新聞折込み等の広報媒体の活用や、交通量の多い中原街道沿いに路上広告看板等を設置し、またホームページにおいて最新の情報配信を行い、一人でも多くの方（市民・区民）に利用していただけるよう広報活動を展開している。 ●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。 ●個人での利用（卓球・バドミントン）については、少しでも混雑時を避けて効率良く利用していただくため、参考までに前月の利用状況を館内に掲示している。 ●教室の参加者決定は、横浜市在住在勤在学の初心者を優先し、公開抽選会にて公平に選考している。 		<ul style="list-style-type: none"> ・派遣指導などを通じて地域のスポーツ振興に取り組んで実績を上げている。 ・団体利用の空き情報は毎日、個人利用の混雑情報は適宜更新し、公平・公正には充分配慮している。 ・又公平・公正の観点から、土曜日の高校生以下無料利用について、混雑時の利用方法のルールを作成中である。 ・周囲が住宅地域であるため電柱看板で施設の案内を行っている。 			
【改善すべき点・課題等】					
<ul style="list-style-type: none"> ●教室の抽選において、市内在住・在勤・在学者が優先されるため、隣接する大和市等に在住の方が初参加で申し込みても抽選対象から外れてしまい対応に苦慮している。 					

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。	✓		✓	
	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			
【アピールポイント】		【特記事項】			
<ul style="list-style-type: none"> ●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行っている。 ●スタッフ等の役割分担は、業務分担表にて明確に分かれているが、相互に協力できるよう常に報告・連絡・相談を徹底している。勤務表において、人員配置を適切に行い、常にサービス低下を招かぬよう配置を行っている。 		<ul style="list-style-type: none"> ・ 職員、サポートスタッフ等は、事業計画書どおりに配置されており評価時点で欠員は生じていない。 ・ 各職員は、業務分担表により、責任者、担当者が明記されており、業務は適切に運営されている。 			
【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			
【アピールポイント】		【特記事項】			
<ul style="list-style-type: none"> ●来館者には常にスタッフから挨拶することを心掛けるとともに、全職員が名札・ユニフォームを着用し、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。 ●スタッフに対し利用者応対（接遇）に関するマニュアルの配布や研修を実施し、サービス向上を図っている。また、職員間でも隨時接遇について確認を行っている。 		<ul style="list-style-type: none"> ・職員は、名札を着用し、服装も適切で、電話等のマナーもよく訓練されており、申し分ない職場である。 			
【改善すべき点・課題等】					

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に開館しているか。

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に開館している。	✓		✓	
B -		A		A
C 仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとお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】 <ul style="list-style-type: none"> ●基本時間外の開館については、地元住民（地元自治会会長）との協議において同意が得られないため、実施しておりません。 ●駐車場については、地域貢献を目的に第1及び第2駐車場を開館時間だけではなく24時間に拡充し、夜間供用というかたちで営業している。また、年末年始の休館期間については無料開放を行っている。 【改善すべき点・課題等】 <ul style="list-style-type: none"> ●特に夜間の施設内（ホール及び休憩コーナー）・外における中学生及び高校生の利用マナー等について改善が必要となっている。 ※休憩コーナーに設置されている椅子・テーブルの一時的な撤去やカードゲーム・携帯ゲーム機器の使用禁止等の対策を講じたことにより、今のところかなり状況が改善され、利用しやすい環境を維持している。 	【特記事項】 <ul style="list-style-type: none"> ・仕様書に定められた基本開館時間で運営しているが、時間外開館は、近隣住民との協議が整っていない。 ・年末年始の休館期間、近隣住民への駐車場の無料開放を行っている。 ・ロビー内の休憩コーナーを利用マナーの悪さから一時的にクローズしていたが、利用を希望する意見が数多く寄せられたため、年明けの1月より開放を再開するとの意向を確認した。 			

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。	✓	A	✓	A		
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】 <ul style="list-style-type: none"> ●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行うとともに、できる限り早急な修繕対応を心掛けている。 ●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。 【改善すべき点・課題等】 <ul style="list-style-type: none"> ●風雨が強い日は、第1及び第2体育室天井の一部から漏水するという状況であるが、規模や費用等から指定管理者による修繕が困難であるため対応に苦慮している。横浜市の修繕下調には申請済み。 	【特記事項】 <ul style="list-style-type: none"> 事業計画書に基づく委託業務については、点検表により管理が行われている。 目視による確認では不具合は発見されなかった。 不具合が発見された場合は担当者が確認し、アルバイトスタッフが確認した場合は職員に連絡する等、対応及び所長への報告体制が整っている。 マニュアルに基づき2時間ごとに日常点検が行われている。 					

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					
【アピールポイント】		【特記事項】					
<ul style="list-style-type: none"> ●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、速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。 ●備品を最良な状態に保つため、損傷等のチェック及びその発見時に修理等の適切な措置を行っている。 		<ul style="list-style-type: none"> ・備品は、備品台帳により適切に管理されている。 ・トレーニングマシンは、正規の台帳とは別にオリジナルの写真付台帳を作成して別途管理している。 					
【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。	✓		✓	
	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)を与えることなく、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。	✓		✓	A
	発見された不具合が適切に処理されている。	✓		✓	
	—				
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】			
<ul style="list-style-type: none"> ●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掛けている。また、大会開催時など大人数が利用した際には、主催者側にも体育室・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。 ●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行っている。 		<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業計画書どおりに業務が実施されており、日常管理は2時間おきに点検が行われていることの記録を確認した。 ・ ロッカー内のゴミは、随時確認するよう申し送りをして、遗漏のない様、留意している。 			
【改善すべき点・課題等】					

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					
【アピールポイント】		【特記事項】					
<ul style="list-style-type: none"> ●施設入口の開錠用カードキー及びキーボックスの取り扱いについては、施設職員及びA区分サポートスタッフのみが把握管理している。 ●来館者へはスタッフからの挨拶や声掛けを実施して、不審者の発見に努めている。 ●夜間警備については、業務委託を契約し、機械警備及び警備員による巡回を行っている。 ●監視（防犯）カメラを各体育室・ホール（休憩コーナー含む）・受付窓口・正面入口・屋外喫煙所・各駐車場に設置し、事務所にて監視している。また、各体育室以外のカメラについては録画機能を搭載させ、防犯強化に努めている。 ●施設内（ホール及び休憩コーナー）・外における小中学生及び高校生の利用マナー等について改善が必要な状態であったが、休憩コーナーに設置されている椅子・テーブルの一時的な撤去やカードゲーム・携帯ゲーム機器の使用禁止等の対策を講じたことにより、今のところかなり状況が改善され、利用しやすい環境を維持している。 		<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書どおり実施されていることを記録により確認した。 ・防犯カメラは、12台設置しているが、外部撮影機能や録画機能をもう少し充実したい。 					
【改善すべき点・課題等】							

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					
【アピールポイント】		【特記事項】					
●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行ってている。		<ul style="list-style-type: none"> 目視による確認では危険な箇所は発見できなかった。 危険箇所が発見された場合は、マニュアルで対応できるよう体制がとられている。 					
【改善すべき点・課題等】							

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					
【アピールポイント】 <ul style="list-style-type: none"> ●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合わせて行っている。また、敷地内に限らず、隣接する歩道やバス停についても落ち葉やゴミの清掃を行っている。 ●専門業者による除草・草刈・剪定等の作業を年3回実施し、施設周辺の美観を保つよう努めている。 ●荒天時に、近隣の住宅団地との境界にある植栽部分から雨水による土砂流出が起きないように監視している。また、万が一土砂流出が発生した場合はできる限り早急な補修で対応する。 	【特記事項】 <ul style="list-style-type: none"> ・植栽・樹木等の管理は、事業計画書どおりに行なわれており、記録も確認できた。 ・住宅地内であるため、荒天時における住宅地との境界にある植栽からの土砂流出の管理には、早急な対応が可能な体制が明確になっている。 					
【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			
【アピールポイント】		【特記事項】			
<ul style="list-style-type: none"> ●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回収しており、大会・イベント時には参加者に対するゴミ持ち帰りの徹底等を行っている。 ●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行っている。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。 ●エコキャップ運動に参加・協力するため、ホールにてペットボトルのキャップ回収を実施している。 ●日常業務におけるペーパーレス化を推進し、紙ゴミの発生抑制に努めている。 		<ul style="list-style-type: none"> ・ゴミゼロ推進運動では、持ち帰りを徹底している。 ・事務所内では、コピー用紙の削減に向けて使用枚数を記録するなど意識高揚を図り、今後は削減目標を明確にして取り組むこととした。 			
【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、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 一				
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】		
※該当なし				
【改善すべき点・課題等】				

III. 運営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	
		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		
第一体育室	H18 4~9月	73%	39,323人	9%	人	492人	
	H18 10~3月	79%	46,653人	9%	人	714人	
	H19 4~9月	76%	46,798人	8%	人	655人	
	H19 10~3月	79%	41,654人	9%	人	913人	
第二体育室	H18 4~9月	12%	10,417人	4%	人	11,913人	
	H18 10~3月	15%	13,504人	5%	人	10,886人	
	H19 4~9月	10%	9,773人	5%	人	11,647人	
	H19 10~3月	12%	11,463人	8%	人	10,178人	
第三体育室	H18 4~9月	74%	20,554人	1%	人	0人	
	H18 10~3月	76%	18,383人	2%	人	0人	
	H19 4~9月	79%	21,155人	0%	人	0人	
	H19 10~3月	87%	21,710人	1%	人	0人	
トレーニング室	H18 4~9月	100%	0人	0%	人	16,960人	
	H18 10~3月	100%	0人	0%	人	15,745人	
	H19 4~9月	100%	0人	0%	人	15,678人	
	H19 10~3月	100%	0人	0%	人	15,104人	
研修室	H18 4~9月	36%	7,573人	6%	人	0人	
	H18 10~3月	41%	14,668人	7%	人	0人	
	H19 4~9月	32%	8,289人	7%	人	0人	
	H19 10~3月	36%	4,042人	6%	人	0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"> ●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。 ●新聞折込等の様々な広報手段を活用し、また教室プログラム等の工夫を行ったことから稼働率増・利用者増となっている。 ●さらなる利用者数の増加を目指し、最寄り駅から施設までのウォーキングマップ付きのリーフレット作成や、路上看板を設置する等、新たな広報手段を展開している。 ●第2体育室については、個人利用がメインのため稼働率が低くなっている。 ●利用状況や稼働率等をグラフ化した一覧を作成し、全職員が管理運営状況を把握・分析できるように努めている。 	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各体育室の稼働率や形態別の利用人員等を「利用状況分析表」として集計・分析し、毎月グラフにして職員に回覧し、季節ごとの利用傾向を確認して、課題形成に取り組んでいることは大いに評価できる。 ・本利用状況分析表は、大変有意義な資料で、季節ごとの利用人員の傾向や教室ごとの利用傾向等が把握でき、事業計画に活用できる資料である。
<p>【改善すべき点・課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●子供の教室を開催している水曜日は、毎回駐車場が満車となり他の利用者に影響が出ている。駐車場を増設することは難しく、対応に苦慮している。 ●研修室については、これまで積極的に少人数による運動での利用PR等を図っているが、やはりスペース上の問題からか今一つ稼働率向上に繋がらない状況である。 	

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、応対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。	✓		✓	
	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			
【アピールポイント】		【特記事項】			
<ul style="list-style-type: none"> ●館内の案内表示や掲示について、イラスト等を使用し分かりやすいディスプレイを心掛けている。また、外国の来館者でも利用しやすいよう英語の案内表示も合わせて設置している。 ●スタッフや職員が、来館者への声掛けを常に行い、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行っている。また、聴覚に障害のある方が来館された際に、筆談で対応できるよう受付には常にメモと筆記用具を準備している。 ●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速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。 		<ul style="list-style-type: none"> ・受付周辺は、案内看板やプレートなどが配置され、分かりやすい案内に工夫が凝らされている。 ・掲示もジャンル別に整理され分かりやすくなっている。 ・英語表記の案内や筆談対応なども充実している。 ・利用継続の観点からは少ないが、点字表記も対応できるように検討して欲しい。 			
【改善すべき点・課題等】					

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			
【アピールポイント】		【特記事項】			
<ul style="list-style-type: none"> ●館内の掲示物はジャンル毎にまとめて掲示し、案内表示とともにイラスト等を使用した分かりやすいディスプレイを心掛けている。また、各種チラシもジャンル別に配置し、分かりやすいように工夫している。 ●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。また、トレーニング室については外国の来室者用に英語版の利用案内を作成している。 ●掲示依頼のあったサークル情報は、より見やすく掲出するためクリアファイルの活用やジャンル別に掲示する等工夫している。 ●事業毎のチラシ等を作成して配布している。 ●一般見学に加え、小・中学校や大学からの社会科見学・体験実習等についても対応している。 ●館内において、電子掲示板を活用して情報提供を行っている。 ●卓球・バドミントンの個人利用については、曜日・時間帯における混雑状況がある程度把握できるように館内掲示板で情報提供を行っている。 ●大会やイベント開催時は駐車場が混雑するため、ホームページで日程等の情報を発信している。 				<ul style="list-style-type: none"> ・ 指定管理者の名盤や期間、概要等は受付周辺に掲示され、又ホームページでも公表されている。 ・ 当施設のサービス情報やパンフレット等は分かりやすく作成、掲示され利用者への周知は図られている。 ・ 社会科見学、インターンシップ等受け付けた記録が確認できた。 	
【改善すべき点・課題等】					

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。	✓		✓	
	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			
【アピールポイント】		【特記事項】			
<ul style="list-style-type: none"> ●区の広報誌へイベント情報を掲載している。また、地域情報誌や新聞折込みを利用し、施設案内チラシを配布している。 ●必要に応じて区内回覧を活用し、教室やイベント情報を周知している。 ●館内にサークル情報の掲示コーナーを設置し、また横浜市スポーツ情報センターのHP(ハマスポーツドットコム)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。 ●館内の掲示コーナーやパンフレットコーナーをジャンル別に分類し、お客様が情報を得やすいように工夫している。 		<ul style="list-style-type: none"> ・定期スポーツ教室の追加募集状況を電子掲示板で情報提供している。 ・広報誌への情報掲載や地域情報誌・新聞折込等を活用して積極的にチラシの配布を行い利用者増に努めている。 ・館内の掲示は見やすく、透明な袋に入れてジャンル別に分かりやすく掲示されている。 			
【改善すべき点・課題等】					

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、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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	A
	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			
【アピールポイント】		【特記事項】			
<ul style="list-style-type: none"> ●横浜市体育協会マニュアル等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様々な研修等を行い水準の向上を図っている。 ●アルバイトスタッフについて、職務別の日常業務マニュアルを作成し、サービス水準の確保に努めている。 ●職員間においては、グループウェアを使用したEメールや伝言メモ、さらに自施設PC上の伝言板等を活用して各職員間の意思統一や通知等の周知徹底を図っている。 ●アルバイトスタッフについて、連絡ノート(申し送りファイル)や文書回覧等により、全員に取扱いの統一や指示等の周知徹底を図っている。 ●神奈川工科大学准教授をアドバイザリースタッフとして月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。 		<ul style="list-style-type: none"> ・基本部分は、体育協会の統一マニュアルが整備されており、当施設独自のマニュアルが整備されている。(サポートスタッフ業務マニュアル、日常運営マニュアル等) ・接遇研修の実施、問い合わせや申し送り事項のマニュアル化などサービス水準の確保は充分図られている。 			
【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の中いでいずれか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			
【アピールポイント】		【特記事項】			
<ul style="list-style-type: none"> ●アルバイトスタッフに関しては、連絡ノート(申し送りファイル)や文書回覧等により全員に取扱いの統一や指示等の周知徹底を図っている。 ●職員間においては、常勤職員を対象とした職員ミーティングを必要に応じて適宜実施している。また、グループウェアを使用したEメールや伝言メモ、さらに自施設PC上の伝言板等を活用し、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。 		<ul style="list-style-type: none"> ・必要な情報は全て所長に集約され、文書にまとめ回覧、掲示を行い周知されている。 ・共有の手段としては、パソコンの伝言板、スタッフ間の「申し送り帳」、ヒヤリハット集などが確認できた。 			
【改善すべき点・課題等】					

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。	✓		✓	
	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			
【アピールポイント】		【特記事項】			
<ul style="list-style-type: none"> ●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。 ●全職員を対象に個人情報保護の研修を実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報に関するマニュアルが整備されており、全職員及び教室指導者から誓約書、同意書を徴求し区役所へも報告している。 ・プライバシーマークの取得に伴い、3ヶ月、6ヶ月ごとの点検が行われ個人情報保護に関する配慮がなされている。 ・個人情報に関する書類は、鍵のかかる書庫で保管されており外部へ流出しないよう管理されている。 ・体育協会内部の監査で指導等見直しや点検が定期的に行われている。 			
【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					
【アピールポイント】		【特記事項】					
<ul style="list-style-type: none"> ●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。また、アドバイザリースタッフとのミーティング時においても報告・検討し、事故の未然防止に努めている。 ●トレーニング室において、各機器のチェックシートを作成して日常点検を実施し、事故の未然防止に努めている。 		<ul style="list-style-type: none"> ・事故防止に関するマニュアルが整備されており、研修も実施されている。 ・他スポーツセンターの事例を分析して、実務研修を行っている。 ・事故の未然防止に関する取り組みは、充分行われており、事故に対する意識の高さが伺える。 					
【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					
【アピールポイント】		【特記事項】					
<ul style="list-style-type: none"> ●誰もが即座に持ち出せるよう受付前にAEDを設置し、緊急時に備えている。 ●応急手当普及員の資格を有する職員が2人おり、AEDの取扱い等については全職員に対して研修を行い、徹底を図っている。 ●他施設で起きた事例一覧ファイルを作成し、職員間で常に情報共有を行っている。 		<ul style="list-style-type: none"> ・事故に対する対応は、マニュアルにより明確になっている。 ・職員に対してCPRやAEDの研修などを適宜実施している。 					
【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	✓	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"> ●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できるよう、職員ミーティングの際に確認している。 ●非常用に飲料水及び非常食(乾パン)を常備している。 ●一部の自動販売機については、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。 		<ul style="list-style-type: none"> ・当施設の防災マニュアルが整備されており、年2回訓練が行われている。 ・災害時の役割分担、自治会、消防署、区役所等地域の連絡体制も明確になっている。 					
【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。	✓		✓	
	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。	✓	A	✓	A
	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			
【アピールポイント】		【特記事項】			
<ul style="list-style-type: none"> ●館内にご意見箱（お客様の声）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、その内容については、希望された場合のみ一定期間館内に掲示してその対応を公表するとともに、可能なものについては改善後の状況報告も行っている。 ●ご意見ダイヤルについては、速やかに回答するとともに、一定期間館内に掲示している。 ●公共施設利用者満足度評価システム（PBボード）に寄せられたご意見についても必要に応じてHP上で公表している。 		<ul style="list-style-type: none"> ・ご意見箱の位置を記入しやすいように工夫して多くのご意見を収集するよう配慮している。 ・寄せられたご意見は、内容とともに回答を記載し、整理されて掲示され、利用者に周知している。 ・掲示は工夫され、きれいで、清潔な感じをかもし出して掲示されているのは評価できる。 			
【改善すべき点・課題等】					

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			
【アピールポイント】		【特記事項】			
<ul style="list-style-type: none"> ●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している。 ●館内にご意見箱（お客様の声）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、その内容については、希望された場合のみ一定期間館内に掲示してその対応を公表するとともに、可能なものについては改善後の状況報告も行っている。 ●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。 ●接遇研修において、苦情への対応等についても確認を行っている。 		<ul style="list-style-type: none"> ・受付方法、対応手順、担当者が明確にされており、ご意見の掲示も担当者を明示して掲示している。 ・ご意見箱に投書されたご意見は、内容をQ&Aにまとめて回覧し、周知を図っている。 			
【改善すべき点・課題等】					

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。	✓		✓	
	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			
【アピールポイント】		【特記事項】			
<p>●公共施設利用者満足度評価システム「P B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。</p>		<ul style="list-style-type: none"> 教室ごとのアンケートを実施し、集計分析して職員に回覧している。 アンケートの回収率を高めるためクオカードやマリノスのゲーム観戦チケット等をノベルティ商品として活用している。 			
【改善すべき点・課題等】					

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					
【アピールポイント】		【特記事項】					
<ul style="list-style-type: none"> ●育児中でもスポーツへの参加機会が得られるよう2歳児から未就学児を対象とした託児サービスを実施している。 ●飲料水だけではなく、アイス・軽食・栄養補助食品の自動販売機を設置して利便性を図っており、利用者にも好評で順調に売り上げている。 ●一部の自動販売機については、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。 ●用具等を持参する負担を軽減するため、レンタルロッカーサービスや各種用具（ラケット・ボール・シューズ・ビブス等）のレンタルを実施している。 ●バドミントンシャトルや卓球ボール等消耗品の販売や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）を行っている。また、自宅においても運動に取り組めるよう、健康体操ビデオやトレーニング用具（セラバンド・ミニジムボール）も販売している。 		<ul style="list-style-type: none"> ・ 参加機会を拡充すべく2歳児から未就学児対象の託児サービスを実施し、また地域住民、利用者サービス向上の視点から、飲料水のみではなく、アイスや軽食、栄養補助食品などの自販機を導入している。 					
【改善すべき点・課題等】							

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>【アピールポイント】</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> <ul style="list-style-type: none"> ① 託児サービス 育児中でもスポーツへの参加機会が得られるよう2歳児から未就学児を対象とした託児サービスを実施している。 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、バレーボール・バスケットボール・フットサルの各種ボール、シューズ・ビブス等を有料にて貸出ししている。 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等消耗品の販売や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）を行っている。また、自宅においても運動に取り組めるよう、健康体操ビデオやトレーニング用具（セラバンド・ミニジムボール）も販売している。 ④ 自動販売機の設置 飲料水・アイス・軽食・栄養補助食品の自動販売機をロビー及び屋外（飲料水：1台）に設置し販売を行っている。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。 ⑤ 派遣指導の実施 地域から依頼があった場合は、出張して運動指導等を行っている。 ⑥ 駐車場の24時間営業 地域貢献を目的に、第1及び第2駐車場を開館時間だけではなく24時間に拡充し、夜間供用というかたちで営業している。また、年末年始の休館期間については無料開放を行っている。 <p>これらにより得た収益部分については、還元收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>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 自主事業については、工夫して取り組んでいるが、当施設の最も大きな特徴は駐車場の24時間営業を実施していることである。 地域貢献のためではあるが、24時間営業での職員への負担が大きくなる可能がある。

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。	✓		✓	
	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			
【アピールポイント】		【特記事項】			
<ul style="list-style-type: none"> ●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各期アンケートを行い、寄せられた感想や意見をもとに、事業の見直し（曜日・時間・新規事業）を行っている。 ●神奈川工科大学（アドバイザリースタッフ）との連携により、学生ボランティアを測定員として配置し、高齢者向けの体力測定（生活体力測定会）を月1回のペースで実施している。 ●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、参加者増となるような事業を実施していく。 		<ul style="list-style-type: none"> ・教室開催後のアンケートや利用者アンケートを実施し、自己評価を行い、見直しを図っている。 			
【改善すべき点・課題等】					

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			
【アピールポイント】		【特記事項】			
<ul style="list-style-type: none"> ●施設利用者が迷うことなく個人・団体利用、教室事業に参加できるよう、器具・用具のセッティング（団体利用については基本的に倉庫からの出し入れのみ）を職員が行っている。また、事故防止に向けて受付時に案内の声掛け等を行うほか、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掛けている。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営まで対応している。 ●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行っている。 ●安全に利用していただくため、暑い日には熱射病にならないように、放送での声掛けや水分補給の掲示をしている。また、貴重品ロッカーの使用を呼び掛けるとともに、置き引きや盗難防止等の掲示をして、安全の自己啓発を推進している。 ●館内の案内表示について、外国の来館者でも利用しやすいよう英語の案内表示も設置している。 ●駐車場について、地域貢献を目的に第1及び第2駐車場を開館時間だけではなく24時間に拡充し、夜間供用というかたちで営業している。また、年末年始の休館期間については無料開放を行っている。 				<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画どおりに事業が実施されており、利用者アンケートや地域自治会長と面談するなど、利用者のニーズを積極的に取り入れている。 ・利用の際のセッティングや、夏季には熱中症予防の声かけなど館内利用者への支援にも配慮している。 	
【改善すべき点・課題等】					

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					
【アピールポイント】		【特記事項】					
<ul style="list-style-type: none"> ●常駐スタッフが、利用者への声掛けや適切な指導を行い、トラブル・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、毎日各機器の安全性に留意している。なお、初回利用者（初心者）の多い時やリスクのある方が来室された場合は、職員がサポートに入る等サービスの低下を招かないよう柔軟な対応を行っている。 ●初回利用者（初心者）については、毎日4回の初回利用者講習を別途設定しており、安全な利用とトレーニング方法についての指導を行うとともに、円滑な対応を心掛けている。 ●1日3回、ストレッチ体操の一斉指導プログラムを設定している。 ●準備体操及びストレッチ体操について、専用のDVDを作成して常時対応できる環境を整えている。 ●利用者の様々なニーズに応えるよう、フリーウエイト講習や個人に合ったプログラム作成のための体力・形態測定等を予約制で実施している。また、新機器の導入等についても隨時検討している。 ●外国の来室者用に英語版の利用案内を作成している。 		<ul style="list-style-type: none"> ・アシスタント指導員をトレーニング室に常時配置し、トレーニング機器の使用方法、使用上の注意事項等事前の説明を行っている。 ・職員4名が指導員であるため利用状況によっては対応がしやすい環境になっている。 					
【改善すべき点・課題等】							

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じ、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			
【アピールポイント】 <ul style="list-style-type: none"> ●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。また、地域で活動できる指導者の紹介や職員が出張して運動指導等を行い、地域での活動に随時参加している。 なお、当協会の組織において、地域スポーツ支援課が設置されており、瀬谷区を担当する職員が地域に根ざした活動として、学校の中休みにおける子供達への指導や学校PTAの活動へも参画している。さらに、総合型スポーツクラブの立ち上げや区体育協会事務局の支援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。 ●地域住民のサークル・自治会・地域関連団体等からの依頼による派遣指導等を行っている。また、サークルのメンバー募集やイベント周知等のチラシ掲示依頼にも対応している。 ●毎朝、隣接する歩道やバス停の落ち葉やゴミの清掃を行っている。 ●必要に応じて地元自治会長との話し合いの場を設定し、情報交換や意見交換を行っている。 	【特記事項】 <ul style="list-style-type: none"> ・当施設は、住宅地に所在するため地域自治会との関係は重要な連携の一つであるため、絶えず連絡を取っている。 ・町内のイベントや小・中学校のイベントには道具の貸出し及び職員による派遣指導等を積極的に行っている。 			
【改善すべき点・課題等】				

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。	✓		✓	
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			
【アピールポイント】		【特記事項】			
<p>●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。</p>		<ul style="list-style-type: none"> ・ 経理を担当する職員も配置され、体育協会指導による適切な会計がなされている。 ・ 通帳、印鑑も別々に保管され適切に管理されている。 			
【改善すべき点・課題等】					

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 102,675,000 円)	－ (決算収入 107,203,740 円) =	4,528,740 円	
(予算支出 102,675,000 円)	－ (決算支出 104,181,011 円) =	-1,506,011 円	
(決算収入 107,203,740 円)	－ (決算支出 104,181,011 円) =	3,022,729 円	
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
【特記事項】		【特記事項】	
<ul style="list-style-type: none"> ●当初の予算計画に比して、駐車場事業収入が大幅な増となっている。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できた。 ●予算収入は、事業計画上の予算収入から自主事業還元収入を差し引いた金額を計上しています。 		<ul style="list-style-type: none"> ・ 収入においては、駐車場収入が大幅な増となり、支出面では人件費が減となっている。 	

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)
19,624,000 円	103%
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"> ●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できた。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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各体育室の稼動が目標稼働率を上回った結果、利用料収入が103%の達成となった。
【改善すべき点・課題】	

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>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●光熱水費の削減に向け、利用の無いエリアについてこまめに電気を消すことや、天候等により各所の照度を調整し、無駄な電気を省いている。また、男女更衣室及び男女トイレについては人感センサーの設置を検討している。 ●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。 ●事務所内の裏紙利用を徹底している。 ●日常業務におけるペーパーレス化を推進し、コピー用紙の消費抑制に努めている。 	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・男女更衣室、男女トイレ、多目的トイレに人感センサーの取り付けを予定しており、夏、冬の室温調整など経費節減には積極的に取り組んでいる。 ・シャワーHEADの節水タイプのものや電化製品の待機電力対応を検討することにより、更に経費削減が期待できる。
<p>【改善すべき点・課題】</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>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●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掛けている。 ●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。 *屋外喫煙所の設置、男女更衣室・シャワー室の改修、各体育室音響設備の改修 等 ●夜間は屋外スロープ周辺が暗く、足元が見づらかったため、安全管理上外灯を外灯した。 ●植え込みによって第1駐車場出入口の見通しが悪かったため、安全管理上カーブミラーを設置した。 ●神奈川工科大学との連携・協力により、主に高齢者を対象とした生活体力測定会や生活体力づくり教室等の事業を展開している。 ●トレーニング室において、利用者の励みとなるよう利用回数番付表や利用回数表彰を実施している。 ●最寄り駅から施設までのウォーキングマップ付きのリーフレット作成や、路上看板を設置する等、新たな広報手段を展開している。 ●同施設内に設置されている区体協事務局と連携・協力し、イベントや事業等を実施している。 ●利用者へのサービス向上の一環として、屋外にも飲料水の自動販売機を設置した。 ●自施設以外の情報に関する問合せについても、インターネット等を活用し、可能な限り情報提供するよう心掛けている。 <p>【改善すべき点・課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●教室事業の特別教室（当日参加型教室）について、近隣にオープンした民間施設の影響からか参加者数が伸び悩んでいる。実施内容の検討や広報手段の見直し等により、参加者を増やすよう努力する。 ●施設は最寄鉄道駅から離れており、また施設までのアクセスは限られたバス路線に頼る等立地に恵まれていないため、現状では近隣住民や自転車・バイクでの来館者が多く、駐輪スペースの問題に苦慮している。また、遠方からの来館手段は車であり、特に大会開催時は駐車場が混雑することもある。今後、利用促進が図られるにつれ、駐車場の問題が拡大する恐れもある。 	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・住宅地域内の施設であるため、地域住民との関係を特に重視して運営しており、地域住民との関連では高評価を得ている。 ・近隣に民間施設が開業した影響が利用者減にならないようアンケートによるニーズの把握に努め、事業内容について対策を検討して欲しい。 ・最寄り駅からバス利用というアクセスの不利から、自転車やバイクの利用が多いので、駐輪場の確保と近隣住民対策が欠かせない要件となっている。

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		
1.施設の目的や基本方針の確立	A	A
2.施設目的の達成度	A	A
3.職員の勤務実績、配置状況	A	A
4.職員のマナー	A	A
5.開館の実績	A	A
II. 施設・設備の維持管理	A	A
1.建物・設備の保守点検	A	A
2.備品の管理	A	A
3.清掃業務	A	A
4.警備業務	A	A
5.外構施設の保守点検	A	A
6.植栽・樹木等の維持管理	A	A
7.ゴミゼロ推進運動への取組み	A	A
8.プール施設の衛生管理業務	—	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	A	A
3.適切な利用情報の提供	A	A
4.情報提供の実施	A	A
5.サービス水準の確保	A	A
6.職員間での情報共有化	A	A
7.個人情報の保護	A	A
8.事故防止対策への取組	A	A
9.事故発生時の対応体制の構築	A	A
10.災害発生時の対応体制の構築	A	A
11.利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	A	A
12.利用者の苦情解決体制の構築	A	A
13.利用者アンケート調査の実施	A	A
14.自主事業の適切な実施	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	A	
17.利用者支援業務の実施(施設全体)	A	A
18.利用者支援業務の実施(トレーニング室)	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	A	A
V. 指定管理料の実行状況	A	A
1.指定管理料の執行状況	A	A
2.収支決算状況	+	+
3.利用料金収入実績	103%	103%
4.経費節減状況		

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. 運営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られている。
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。