

この資料は、指定管理者の提出した報告書をもとに、戸塚区役所が編集したものです。



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



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	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】 ・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。			【特記事項】 ・地域のスポーツ振興および市民スポーツの普及を目指す当施設の基本方針は、職員全員に理解されており、新たな利用者層を狙った教室や託児事業、地域へのスポーツ講師派遣などの事業に反映されています。また利用者も施設のこのような姿勢を受け、積極的に講師派遣への協力やサークルの立ち上げ・会員の募集などを行い、スポーツ振興に協力しています。		
【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"> ・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。 ・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。 ・教室の参加の決定は、横浜市在住在勤者の初心者者优先とし、公開抽選会にて選考している。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当センターの施設やスポーツ教室などの情報はまかせ、区報、リビングなど無料の媒体に積極的に告知しています。また予算の許す範囲内で、フリーペーパーなどに広告も掲載、より多くの区民に周知し、市民のスポーツ実施率の向上や地域のスポーツ振興に努めています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域住民が自主的な活動を行うための交流の場の提供としくみづくり 					

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	
【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おこなっている。 ・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。 ・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。 		<ul style="list-style-type: none"> ・統括責任者1名、管理担当2名、事業担当2名の常勤職員5名の体制で運営しています。常勤職員のほかには、受付業務を担当するサポートスタッフ12名とトレーニング室指導を担当するアシスタント指導員8名を配置しています。 ・これらのスタッフは利用者の多い時間帯には厚く配置するなど利用状況に応じて柔軟に対応しています。しかし早朝・夜間でも常勤職員を最低1名以上(スタッフとあわせて3名以上)配置し、管理に不行き届きがないよう心がけています。 ・その一方で月に3回程度は必ず4~5名体制をとり、職員間のコミュニケーションが図れるようにしています。 <p>また職員以外のスタッフは、緊急時に応援を依頼しやすいよう、地元を中心に採用しています。</p>			
【改善すべき点・課題等】					
<ul style="list-style-type: none"> ・勤務変更に備え、全職員が業務を把握する。交代勤務なので各時間の引継ぎの徹底や連絡帳を活用するなど共通理解を図る 					

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"> ・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)については職員間でも随時確認をおこないサービス向上を図っている ・体育協会職員研修として・接遇、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遇、個人情報、AED、日常業務研修を行った。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付や対応の際の言葉遣いや態度は、丁寧で好感が持てます。特に利用者に対する積極的な挨拶は気持ちよく感じられます。 ・ユニフォームは、赤のトレーニングウェアを着用し、活動しやすい服装です。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全職員が同じ対応、サービスができるようにするに、研修や共通認識をはかる。 					

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。	✓	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		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用促進として基本時間外の開館を実施している。 月～土…21時～23時 日・祝…7時30分～ トレーニング利用・体育室貸室・自主事業を行うことにより、利用者の拡大を図っている。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・すべての時間帯で、常勤職員を1名以上配置し、不測の事態が起こっても開館できるように対応しています。 ・毎朝、開館前から並んでいる人がいますが、雨の日などは少し早めに開館するなど、利用者の立場で気配りを心がけています。 ・事業計画書の通り、開館・閉館時刻を報告書により確認しました。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 21時以降の教室事業の見直し ・ 第3体育室の稼働率アップ 					

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		
【アピールポイント】 ・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。 ・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行っている。			【特記事項】 ・建物・設備で不具合があれば、危険なものについては張り紙で注意を喚起する等の応急措置を行います。そのあと本部の施設運営課に連絡し、適切な処置を行なってまいります。本部からは他施設の設備の不具合についてもメールによる連絡(写真添付)が入るので、そのような設備は自施設でも細かく点検するとともにスタッフにも周知して、取り扱いに注意するように心がけています。 ・開館後23年を経過し、経年劣化が進んでいるため、とくに水周りの不具合に注意しています。		
【改善すべき点・課題等】 ・設備の老朽化に伴う不具合への迅速な対応 ・予算的に調整が必要な修繕への迅速な対応					

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		B
	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"> ・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、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。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・備品は協会所有のものと区の所有のものを別々に管理しています。協会で所有するものはすべてグループウェア上で管理しています。また区の所有のものは EXCEL データ上で管理し、購入 ・廃棄等が発生するたびに更新作業を行なっています。 備品の棚卸は年度が替わる時期(3月)に行い、備品全体の有無のチェックを行なっています。 ・備品台帳に記された備品は基本的には全て揃っています。ただ①廃棄処理をする備品について、登録が遅れたため現物と台帳が合わない、②台帳に保管場所が記入されていないため、確認に手間がかかるなど、管理面で改善すべき点がいくつか見受けられます。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期的な備品の点検を実施する。(8月、12月、3月) 					

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"> ・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。 ・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。 ・館外清掃については、開館前に、不審物のチェックと併せて実施している。 <p>【改善すべき点・課題等】</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常の清掃は常勤職員を含む、スタッフ・職員全員が担当を決めて行なっています。清掃時間は決まっていますが、利用者の混雑状況に配慮し、柔軟に対応しています。清掃頻度は汚れの少ないところは1回ですが、トイレなど汚れやすいところは1日数回清掃するなど、必要性に応じて頻度を変えています。 ・清掃箇所はチェックリストで確認し漏れのないようにしています。最終的には館長がすべてのチェックリストを確認します。 ・定期清掃は第二月曜日に専門業者の清掃が、エレベーターは月1回の点検が行なわれ、実施内容については職員が確認し、報告書に捺印しています。 		

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"> ・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。 ・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。 ・監視カメラを6台設置し、事務所にて監視している。 ・鍵については、鍵管理簿を作り、適正に管理している。 <p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スポーツセンター入口および駐車場内に監視カメラを増設し、警備強化を図るよう検討する。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・23時の閉館まで必ず常勤職員を1名以上配置し、閉館時の施錠は必ず、常勤職員が行なうようにしています。 ・日常の館内の巡回は大体の時間を決めて、清掃を兼ねて行なうようにしています。 ・監視カメラは6台が設置され、安全が確認されています。ただ現状の体制では28台収容できる駐車場まで巡回の手が回りません。職員の目も届かず、バーが破損するという事態も発生しています。またセンターの入口は誰でも自由に出入りできるようになっており、不審者が出入りする可能性もあります。そのため受付や駐車場にも監視カメラを設置することを区や協会本部と相談して検討する必要があります。 			

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"> ・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。 ・スポーツセンター敷地内における違法な駐輪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"> ① 看板やチラシによる周知 ② 開館時間前の自転車の撤去・保管 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外構施設についてはオープン前に異常の有無を点検しています。オープン時に人員体制が十分でない時は、日中に点検するように心がけています。 ・点検時に「水周りが漏れている」、「電灯が切れた」などの不具合が発見された時は、その場で対応できるものは職員が即時対応を行なっています。点字ブロックの破損など修理の必要なものについては、業者に連絡しできるだけ迅速に対応するよう心がけています。 ・駅に近いため、不法駐輪がよくおこなわれます。「夜間の施錠」、「看板やチラシによる啓蒙」、「放置自転車の撤去・保管」などの処置を行なっていますが、完全にはなくなっておりません。自転車がはみ出して通路が狭くなるなどの弊害もあるので、今後も根気よく不法駐輪の排除の努力をおこなっていく必要があります。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場については、教室開催時や雨天時に満車となってしまう。お客様の周知を含め検討が必要である。 ・違法駐輪は、かなり改善してきた。今後は駐輪場の整備をおこなう。 					

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】 ・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。(6月、8月、10月)			【特記事項】 ・植栽は特に目に付きやすいところは、おおむねきれいに管理されています。 ・センター管理外ですが、敷地に隣接する歩道に、駐輪防止用の柵が破損して散乱しています。安全と美観の維持のためにも区の土木課に連絡し、撤去してもらえるよう交渉してみたいかかでしょうか。		
【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"> ・ごみ量を前年度と比較するとほぼ横ばいであるが、利用者数前年度比 110%であることから、利用者一人当たりのゴミ排出量は削減されている。 ・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、徹底等をチラシや館内巡回時におこなっている。 ・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。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・掲示や利用者への声かけにより、ゴミの持ち帰りを徹底しているため、一人当たりのゴミの量は前年に比べ 10%程度減少しています。 ・ただ敷地が広いため建物の外の外溝施設まで目が届きません。そのため植え込みへのゴミの投棄が絶えません。一人が捨てると次々捨てられるので、見つけ次第回収するようにしていますが防ぎきれいていません。対策としてはダミーカメラなどをつけ、ゴミの投棄を抑止することを検討しています。 ・リサイクルの面では、バトミントンの筒状のシャトルパッケージを利用した卓球球拾い器を当センターで開発しました。大会などで大量の球を拾うときに姿勢を変えずに次々と玉を回収できるので非常に画期的なことです。協会本部にも連絡し、協会全体のリサイクル促進につなげて行きたいと考えています。 		
<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】		
非該当					
【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。

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	63%	61,324人	11%		19%	6,812人	93%	68,136人
	H18	10～3月	60%	57,250人	14%		19%	7,157人	93%	64,407人
	H19	4～9月	63%	55,089人	12%		19%	8,027人	94%	63,116人
第二体育室	H18	4～9月	59%	31,312人	9%		15%	3,653人	83%	3,965人
	H18	10～3月	64%	36,690人	10%		15%	3,663人	89%	40,353人
	H19	4～9月	67%	33,341人	8%		18%	3,854人	93%	37,195人
第三体育室	H18	4～9月	74%	21,762人	3%		0%	0人	77%	21,762人
	H18	10～3月	80%	23,622人	3%		0%	0人	83%	23,622人
	H19	4～9月	83%	26,259人	4%		0%	0人	87%	26,259人
研修室	H18	4～9月	38%	8,460人	8%		0%	0人	46%	8,460人
	H18	10～3月	51%	9,812人	7%		0%	0人	58%	9,812人
	H19	4～9月	54%	12,869人	8%		0%	0人	62%	12,869人
トレーニング室	H18	4～9月	0%	0人	0%		100%	25,041人	100%	25,041人
	H18	10～3月	0%	0人	0%		97%	23,688人	97%	23,688人
	H19	4～9月	0%	0人	0%		100%	23,290人	100%	23,290人
弓道場	H18	4～9月	23%	5,608人	3%		74%	4,615人	100%	10,223人
	H18	10～3月	23%	5,292人	1%		73%	4,554人	97%	9,846人
	H19	4～9月	24%	5,509人	3%		73%	4,295人	100%	9,804人
合計	H18	4～9月	%	128,466人	%		%	40,121人	%	168,587人
	H18	10～3月	%	132,666人	%		%	39,062人	%	171,728人
	H19	4～9月	%	133,067人	%		%	39,466人	%	172,533人
							人	%	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>【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。 ・様々な広報手段を使用し、また、教室プログラム等の工夫をおこなったため稼働率増・利用者増となった。 ・年間総利用者延べ人数を比較すると平成17年度236,579人であったのに対し平成18年度は30,315人と1.43倍であった。 <p>【改善すべき点・課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1年を通しての閑散期における対策について 	<p>【特記事項】</p> <p>・ニーズの高い教室プログラムを開催したり、応募者の多いプログラムについては、1コマで2教室開催するなど運営の工夫を行なうとともに広報にも力を入れた結果、稼働率及び利用者数が大幅に増加しました。ただ夏の暑い時期は、主力の第一、第二体育室にクーラーがないことから、利用者数が減少します。また第三体育室は球技ができないため、夜9時以降の利用が減少します。今後はこのような閑散期(8月、12月)や閑散時間帯の利用者数を増やす工夫が必要です。</p>

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"> ・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。 ・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。 ・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。 ・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。 ・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。 <p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>【特記事項】</p> <p>・平成18年度から体育館の利用時間の単位をこれまでの3時間から2時間に変更しました。そのため当初は前の利用者と後の利用者の入れ替え時に混乱が生じましたが、利用終了時間間際に声をかけたり、後の利用者のセッティングを手伝うなど柔軟な対応をおこなった結果、現在ではトラブルはほとんどなくなっています。</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"> 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。 HPについては、頻繁に更新し情報の新鮮さを保っている。 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。 小中学校の職業体験や施設見学、横浜市指導者養成講座受講生のスポーツ教室実習を受け入れている。 18年度については、体験学習として中学校2校計5名を受け入れた。 <p>【改善すべき点・課題等】</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 当年度の事業計画書・前年度の事業報告書は受付に設置し、自由に閲覧できるようにしています。 見学者については、必要があれば同行して館内を案内しています。小中学生の社会科見学などにも応じています。 <p>HPについては担当者を決め、月に1回は定期的に更新しています。そのほか新着情報、センターからのお知らせ事項は随時更新しています。</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"> ・区の広報誌へイベント情報を毎月必ず掲載している。(区内全戸配布)また、さらに、近隣施設へも配布を依頼している。なお、神奈川県市民活動・生涯学習支援システム(PLANET かながわ)へイベント情報のデータを提供している。 ・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。 ・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全日には、のぼり旗を立てて応援している。 ・『SPORTSよこはま』への情報提供 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・はまかぜ、区報、リビングなど無料の媒体は積極的に利用しています。フリーペーパーなどの取材にもできるだけ丁寧に応じています。また予算の許す範囲内で、フリーペーパーなどに広告を掲載し、スポーツセンターや当センターでおこなうスポーツ教室の周知に努めています。さらに横浜PRボックス、当館と兄弟チラシなど、広く館外の情報も収集、提供しています。 ・団体に対しては、掲示板やHPを利用して情報提供するよう、掲示板に掲示して呼びかけています。 ・当施設だけでは利用者の希望に応えきれない場合も考えられます。そこで同様の施設を持つ地区センターなどと空きゴマの情報を交換し、利用者に知らせるなどの工夫も検討されてはいかがでしょうか。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・戸塚区区民利用施設相互の情報交換とネットワークづくり 					

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"> ・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。 ・月一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。 ・月1回アドバイザースタッフとして横浜市大教授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。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・基本方針を具体的な行動レベルにまで落とし込んだ施設独自のスローガンを作り、スタッフを含めた全職員の施設運営に対する認識の統一化を図っています。また業務マニュアルは、受付業務、トレーニング室の管理・運営とも施設独自のものを作り、施設のサービス水準の向上に努めています。 ・また月一回、全職員にアドバイザースタッフを交えてミーティングを行い、所長会の報告、PB ボードなどから集めたお客様の意見についての相談、各担当が抱える課題などについて話し合っています。ミーティングで決定されたことは連絡帳などで、サポートスタッフ・アシスタントスタッフに周知し、業務やサービスの改善に取り組んでいます。 ・また月一回の休館日には非常勤のスタッフ全員を交えた研修やミーティングを行い、サービス向上に対する意識の統一化やスタッフの技能向上に努めています。 		
【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"> ・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。 ・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。 ・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。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本部からの連絡事項は、回覧により職員・スタッフに周知しています。 ・センター内で周知すべき事項が発生した場合は、担当者はまず館長に連絡し館長が連絡帳に記入、回覧により全スタッフに周知しています。周知は、はんこで閲覧を確認することで徹底しています。 ・職員間の連絡は伝言メモでおこなっていますが、個人情報にかかわるものは職場内メールを利用して連絡しています。 ・シフト制になっているため全職員が揃う時間が取れないのが難点ですが、月に3回は4~5人のスタッフが揃うようにシフトを組み情報の共有と意見の交換を図っています。また毎月一度アドバイザースタッフを交えたミーティングを行い、原則として職員全員参加で運営の改善に向けた協議をおこなっています。 ・このほか休館日には年3回ぐらいですが非常勤のスタッフを含めて全員が出勤し、職員が指導員となった研修やミーティングを行い、サービス向上に対する意識の統一化やスタッフの技能向上に努めています。 			
【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。	✓	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"> 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。 全職員を対象に個人情報保護の研修を実施した。 <p>【改善すべき点・課題等】</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 個人情報は協会本部で情報の種類ごとに保存の必要性とリスクの観点から評価をし、保存期間を決めています。当センターではそれに従い保存・廃棄を行っています。 たとえば事前の申込み受付では、申込み情報(連絡先等の個人情報)を記載していただいておりますが、目的終了後は速やかに処分しています。一方教室等の申し込み受付では、協会が決めた規定に従い、一定期間保管の後処分しています。 当日受付分については、従来の住所・氏名・電話番号の記入を変更し、施設の申込み書には「区内・区外・男女の別」だけを記載し、個人情報は記載しないことにしています。 ただ高齢の利用者が多いため、急病など緊急時の対応には不安があると考えられます。「個人情報の保護」は個人情報を収集しないことが目的でなく、確実に保護することが目的です。管理を徹底したうえで、電話番号など緊急時の連絡先だけは記載していただくなど、リスクを最小限にしつつ、サービスレベルを低下させないような工夫が必要です。 		

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(事故発生の場合、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"> ・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。 ・夏期については、『熱中症予防』についてチラシの掲示や館内放送を行った。また、受付対応時の際にも合わせて周知徹底した。 ・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。 ・個人利用や団体利用者に対し再度スポーツ傷害保険の加入を周知徹底した。 ・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た。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設で発生した事故だけでなく、他施設で起こった事故についても、協会のグループウェア上に掲載され、原因を分析し、改善のための対応を行なっています。たとえば、体育室への飲料の持ち込みは禁止していますが、熱中症が発生したため、ふたの付いたペットボトルの持込に限って飲料の持込を認めるよう制度を改善しました。 ・トレーニング室については、利用者に対する指導方法や危機の利用方法など細かく記載した施設独自のマニュアルを作成し、スタッフ全員に施設の安全な管理の徹底を図っています。 			
【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】 ・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。 ・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。		【特記事項】 ・事故発生時の連絡体制は、センター内の連絡体制・本部への連絡体制・救急連絡先が明文化されており、非常勤スタッフを含めた全員が携帯していて、いつでも参照できるようになっています。 ・過去に発生した事故についてはグループウェアに事例集が掲載されており、常時参照できるようになっています。職員以外のスタッフに対しては、事故発生のつど重要なものについて所長が連絡帳に記載し、注意を喚起しています。			
【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		
<p>【アピールポイント】</p> <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出来るよう、職員ミーティングの際に確認している。 災害発生時のため利用者や職員の為の備蓄用食糧等を確保している。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 年一回、利用者にも協力していただいて災害発生時の避難訓練を行っています。また防災協会から講師を派遣してもらい、災害発生時の対応についての講習会を開催しました。 このほか当施設は地震発生時には遺体安置等の役割が与えられており、その対応のための参集訓練を年一回行っています。また協会独自の予算で、災害時に利用者や職員が脱出できないときの非常用として、毛布・水・カンパン40食分などを保管しています。 		
【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			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、施設内に掲示し、その対応を公表している。 ・ヨガ教室の増設、 ・シャワーカーテン交換、シャワー入り口のスリッパの設置 ・開館時間以外の自転車の移動 ・パン販売所の設置 等 ・ご意見ダイヤルについては戸塚区と協議の上、公表している。 ・公共施設利用者満足度評価システム(PB ボード)に寄せられたご意見についてもHP上で公表している。 <p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>.</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当施設では次のような方法で利用者からの意見・苦情の収集に努めています。 1.施設内にご意見箱を設置 2.利用者アンケートを紙ベース・PB ボード合わせて年 4 回実施、毎回300件ぐらい回収 3.PB ボード(公共施設利用者満足度評価システム)からの意見・苦情の収集 4.職員やスタッフの日常の利用者対応時の意見・苦情の収集 ・とくに PB ボードのアンケートは抽選による500円クオカードのプレゼントを付け、回収を促進しています。 			

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	✓	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】 ・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行っている。 ・苦情・要望については、職員ミーティングの際に検討し、対策を講じている。 ・館内にメール BOX ご意見ファイルを設置し、閲覧できるようにする。 ・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。			【特記事項】 ・利用者の意見・苦情については、すぐ対応できるものについては直ちに対応、検討を要するものについては月一回のミーティングで対応を検討し、前頁・第三者評価記入欄の 1.2.4 については掲示板上で、3については HP 上で対応を公表しています。 ・すぐに対応できないものについては「状況を調査し検討する」と言った回答内容になっていますが、「いついつまでに調査し、対応を検討する」と言ったように期限を設けたほうが、利用者に対して親切でしょう。		
【改善すべき点・課題等】 ・できるだけ迅速に対応策を講じ、利用者に公表する。					

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"> ・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。 ・上記以外に平成19年度第2期においてセンター独自の『定期教室』アンケートを実施し、次年度の定期教室の開催日程等の見直しを図る。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートについては、四半期ごとに実施するとともに、PBボード上でも随時アンケートを実施しています。 ・アンケートの結果は、所長が担当職員と相談し、即座に対応できるものについては即座に対応し、館全体の問題および調整の必要なものについては、スタッフミーティングに図り対応しています。 ・またアンケート結果についてはPBボード上のアンケートについてはホームページ上で、利用者アンケートについては掲示板で公表しています。 		
【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		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・戸塚駅に隣接しているという立地条件を生かし、21時以降に『フットサルワンダーリーグ』、『エアロボクシング』などの自主事業やトレーニングの深夜定期券を販売し、利用者の拡大を図っている。 ・2歳以上～未就学を対象に託児サービスを実施している。 ・飲料水やアイス自動販売機や、地域作業所のパン販売を提供し、サービス向上を図っています。併せて地域障害者の自立を支援している。 <p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・託児事業の見直し(対象年齢・料金) 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・戸塚駅に隣接しており、交通の便がよいため仕事帰りに立寄られる利用者も大勢おられます。そこで深夜の自主事業やトレーニングの深夜定期券を発売し、潜在的ニーズの発掘に努めています。 ・その結果自主事業では収入が支出を大幅に上回りました。そこで利益を利用者に還元することの一環として、託児サービスに力をいれ、幼児がいる母親でもスポーツがしやすい環境を整えています。託児サービスの対象は2歳児から6歳児で、ボランティアグループ「きらきらの会」に委託し、研修室等を利用して行っています。利用料金は500円で、四半期で35万円の赤字になっていますが、人気が高く利用者が非常に多いため今後も継続して行う予定です。託児サービスは若い主婦に人気の高い定期教室・親子体操を中心に実施しています。なお2歳児以下の幼児への対応についての要望もありますが、予算の問題もあり、対応できていません。今後の課題と言えます。 		

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> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ① 開館時間の拡大 月曜～土曜は、深夜(21時から23時まで)、日曜・祝日は早朝(7時30分)の開館時間を拡大し、トレーニング室利用及び体育室の貸室をおこなっている。 深夜については、「フットサルワンデーリーグ」や実施し好評を得ている。 ② 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。 ③ 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。 ④ 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。 ⑤ 自動販売機の設置 食品やアイス・飲料の自動販売機を各階ロビーに設置し販売をおこなっている。 ⑥ サークルの育成 教室の参加者が自主的に活動できるサークル作りの支援を行う。(高齢者体操、ヘルシースリム、バスケット個人利用) <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>【特記事項】</p> <p>当施設では自主事業を市民のスポーツ実施率向上・地域スポーツの振興の一環と考え、施設独自の取組みを行います。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 駅に隣接した立地を生かし、月曜から土曜日については深夜まで開館時間を拡大、日曜祝日は早朝に開館時間を拡大し、通常時間帯では利用の困難な利用者にも便宜を図っています。 ・ 託児サービスを実施し、スポーツ参加の機会が少ない若い主婦に対して施設利用の便宜を図っています。 ・ インディアカやソフトバレーの用具を小学校に無料でレンタルし、地域スポーツの普及に努めています。また同競技の大会は当センターで開催し、競技の普及にも努めています。

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"> 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毎のアンケート集計をおこない、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)参加者増へとつなげてきた。18年度については、ヨガ教室(増設)、女性健康体操、夜のジャズダンス、キッズダンスについては、指導者と協議の上、定員を増やす等の対応をした。 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。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 幼児からお年寄りまで、地域の幅広い利用者を対象としたスポーツ教室を実施し、スポーツ実施率の向上・地域へのスポーツ普及に努めています。ただ働き盛りの男性については利用者がやや少なく、施設の目的が十分果たしきれていません。そこで「メタボ講習」などこれらの年代に関心が高いと思わせる教室を開催し、利用を喚起しています。 スポーツ教室で利用可能な上限コマ数が制限されており、利用者の声を反映した教室が十分実施しきれていません。人気の高い教室については、1コマで2教室を実施するなどの工夫をしていますが、それでも対応しきれずキャンセル待ちが大量に発生しています。そこで当センターでは「サークルを作ってもらい、それに参加してもらう」、「既存のサークルに参加してもらう」などサークルに積極的に参加することを勧めしています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 					

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"> ・セッティング時の事故防止にむけ、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。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。 ・初利用団体への言葉がけ ・セッティングの際の用具チェック(バレーボール支柱等) ・フットサルゴール設置の立ち会い ・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。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当センターの利用者支援は大雑把に分けて受付業務に関連する利用者支援とトレーニングルームや体育室での利用者支援があります。 ・受付業務の利用者支援としては、サークル活動のサポートに力を入れています。サークルからのお知らせや会員募集に掲示板を開放しているほか、サークル立ち上げのノウハウ提供なども行っています。 ・体育室での利用者支援では初めての利用団体に対しては道具のセッティングについて、注意深く使用方法などを指導しています。またフットサルのゴールは、大きくて危険なため必ず職員が設置に立ち会うようにしています。 		
<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"> ・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。 ・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。 ・体力測定、腰痛・肩こり予防体操、ストレッチ、フリーウエイト講習会の実施 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トレーニング室については、初回利用者に対する指導方法、小中学生の利用者の利用方法、機器の操作方法などを細かく説明した独自のマニュアルを作成し、高いレベルの支援が行われるよう工夫をしています。 ・スタッフは利用者が使い方を戸惑っていたり、危ない使い方をしていたりする場合には積極的に声かけを行い、使い方を指導しています。 ・トレーニングスタッフについては、詳細なマニュアル、チェックリストが整備され、利用者のトラブル防止に関し細心の注意が払われています。 		
<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"> 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。 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、戸塚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、クローバー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。 必要に応じ、区民利用施設長会議に出席し、区内他施設との連携・情報交換を行っている。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 本部組織と連携して、総合型地域スポーツクラブの育成、小中学校への職員の派遣、障害者のノーマライゼーションの促進、高齢者健康づくり教室の開催、地域ケアプラザ・町内会館でのスポーツ教室の開催などの活動を行い、地域のスポーツ振興に取り組んでいます。 地域スポーツセンターとして地域住民にスポーツの場を提供するだけでなく、自ら地域に出向いて積極的にスポーツの振興を図っています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

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			
【アピールポイント】		【特記事項】			
<ul style="list-style-type: none"> 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。 		<ul style="list-style-type: none"> 経理処理は施設では行わず、全て事務局の経理課で行っています。施設では入金管理および消耗品等に関する出金の管理のみを行っています。 入金の管理では、現金とposレジレシートの照合を2時間ごとに行っています。精算時にはレジレシート、入金機のレシートを必ず照合しています。 出金の管理は、毎日金庫ない現金確認表により伝票と支払金額を照合しています。 監査については、内部監査と外部監査が行なわれています。内部監査は、年一回本部経理担当職員が施設に出向き、必要な書類が揃っているかをチェックしています。それ以外に協会として公認会計士の外部監査が行なわれています。 			
【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	112,956,000 円)	－ (決算収入 121,148,067 円) = 8,192,067 円
(予算支出	110,288,000 円)	－ (決算支出 107,404,091 円) = 2,883,909 円
(決算収入	121,148,067 円)	－ (決算支出 107,404,091 円) = 13,743,976 円
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄
【特記事項】 ・当初の予算計画に比して、駐車場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。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。		【特記事項】 ・かなり大きな収支差額が発生していますが、これは施設の修繕・営繕、および地域スポーツへの還元に使用する予定です。

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)
24,632,000 円	110%
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】 ・指定管理時間内については、利用料金、教室事業、駐車場収入共に10%増となり結果収入についても目標を上回ることが出来た。また、自主事業については、利用料金収入をはじめ、利用者サービスの一環として今年度より実施しているレンタル事業収入をはじめ好調であった。今後は、個人利用の種目の検討や引き続き、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。	【特記事項】 ・第一、第二体育室は時間帯によっては稼働率がほぼ限界に達しています。今後は第三体育室の稼働率の向上が課題です。 ・また第一第二体育室についても、8月、12月の閑散期の稼働率向上が課題です。 ・深夜の稼働率の向上については、若い世代の深夜利用の開拓に取り組んでいます。具体的には第一第二体育室でのバスケットボールの個人利用、第三体育室でヒップホップダンスの利用に力を入れています。
【改善すべき点・課題】 ・個人種目の検討やスポーツ教室事業の見直しを図る。 ・第3体育室の稼働率を上げる。	

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。 ・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。 	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・経費の面では人件費を大幅に削減することができました。人件費の削減は勤務変更でやりくりし、利用者サービスの低下を招かないように配慮して行っています。これまでのところサービス面で利用者の苦情はなく、十分なサービス水準が確保されているものと考えられます。 ・光熱費については、冷房温度を 28 度になるように設定し、省エネを計るとともに経費の削減に努めています。また暖房は冷房ほどの需要がないので、利用者からの要望があればつけるようにしています。 <p>今後も経費節減を実行される際には、支出額の大きい項目の金額から再検討されることが望まれます。</p>
<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がけています。 ・ 戸塚駅から近いという立地条件を生かし、深夜 21 時以降については、トレーニング定期券をはじめトレーニングと教室のセット券、バスケットボール個人利用等の事業を実施している。 ・ スポーツ教室事業については、参加者のニーズを反映させて実施した。 人気教室の増設や新規教室として転倒予防や更年期などを対象とする教室を実施した。 ・ 利用者の声をもとに、施設のハード面については区役所と相談しながら指定管理経費の中で実施した。 (更衣室・トイレの改修、違法駐輪対策、個人利用防球ネットの新設) ・ ・ 	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「食べ物を販売して欲しい」という利用者アンケートにお応えして、今年9月から、毎週火曜日・木曜日に調理パンの販売を行っています。パンは近くの知的障害者の作業所で作られたもので、利用者サービスの向上としてだけでなく、地域貢献・福祉貢献にも役立っています。

<p>【改善すべき点・課題】</p>	
--------------------	--

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：横浜市戸塚スポーツセンター

評価機関名：経営創研株式会社

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	B
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	A	A
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	110%	110%
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ざし管理・運営を行っている。	基本方針に基づく積極的な運営により、施設の設置目的である市民のスポーツ実施率向上・地域のスポーツ振興に大きく貢献しています。
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、迅速な対応を心がけている。	本部と常に情報を共有するなどスポーツ設備の充実と安全面の管理には特に力を入れています。備品の管理については台帳への記入漏れがないよう、徹底する必要があります。
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行い、資質向上を図っている。	「積極的な広報活動」、「利用時間帯の変更」、「新規スポーツ教室の企画」、「開館時間の延長」、「パン販売など新規サービスの実施」といった利用者のニーズに応えるためのさまざまな取り組みを積極的に行っています。
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や職員が出張し運動指導をおこなっている。	スポーツ用具の貸出や、職員による出張指導、スポーツサークル等への指導者の紹介など地域スポーツ振興のための数々の取り組みを行っています。
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。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。	収支の管理は適正です。外部監査のみならず、本部経理担当者による内部監査により、経理業務の適正化の指導が行われています。
VI. その他		

評価結果についての講評

チームワークのよさと、創意工夫を凝らした積極的な運営姿勢、本部や地域団体との密接な連携により評価対象となったほとんど全ての項目で非常に高い運営管理の水準を確保しておられます。今後も現在の運営体制にさらに磨きをかけ、市民のスポーツ実施率向上や地域のスポーツ振興といった「拠点施設」の目的達成に邁進されることを期待します。

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・安心な施設を目指します。今後は、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一層努力したいと思います。