

## 9 モニタリング(様式16)

### (1) 目標達成及び業務水準向上のための仕組み

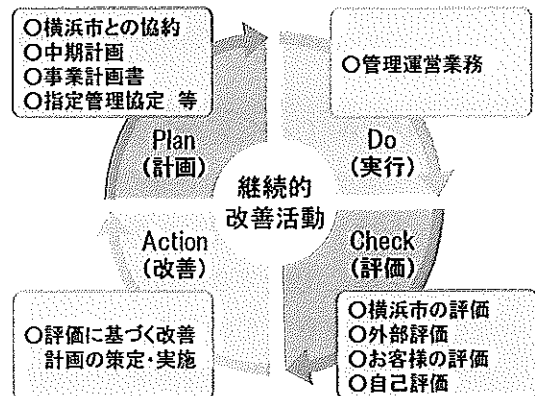
横浜市の指定管理者制度運用におけるモニタリングについては、「横浜市指定管理者制度運用ガイドライン【第8版】」にて、「施設の管理運営の水準等について、日常的・継続的に確認を実施すること」と明示されています。

私たちは、鶴見スポーツセンターの設置目的や協定書・仕様書(業務の基準)を踏まえ、指定管理者として提案内容達成及び業務水準を向上させるために、「モニタリング体制」を構築し、「自己評価」「第三者評価」を実施します。

#### ア 組織的に行うPDCAマネジメント

私たちは、提案内容の達成及び業務水準を継続的に改善するために、PDCAサイクルを実行するマネジメントシステムを構築しており、各年度の事業計画書に基づいた計画的な業務履行と定期的な評価を徹底します。

特に、評価(Check)と改善(Action)に必要なモニタリングを強化し、多様な評価を受けることで、効果的な改善活動を行います。



#### (ア) 組織的な業務管理

指定管理者は、指定管理期間中に提案内容を確実に履行し、お客様などからのご要望に的確に応じていくことが最大の使命であると認識しています。

鶴見スポーツセンターの管理運営にあたっては、所長が統括責任者として施設の運営状況を把握し、事業評価会や職場における実務研修(OJT)などを通じて、当館の業務水準の向上を図ります。

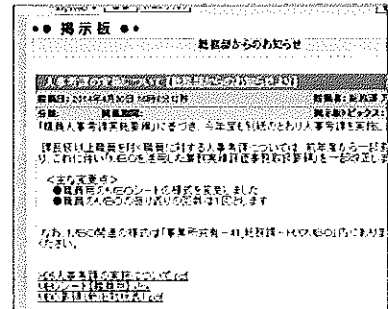


スポーツセンター所長会議

鶴見スポーツセンター年次計画や提案事項は、月次会議や当体育協会管理のスポーツセンター所長会議にて、管理職がその進捗を管理します。

## (イ) 職員の業務管理

事業の改善や目標達成には、業務の適切な管理が何よりも大切です。私たちは、職員対象のMBO（目標管理:Management by Object）制度を整えています。MBOは、定期的に目標到達度とその振り返りを行い、上席による評価を受けることで、組織全体の業務水準の向上を図ります。



職員グループウェアでのMBO実施通知

## (ウ) 会計システムによる収支状況の管理【再掲】

当体育協会では、公益法人会計システムを導入し、各施設とオンラインでの会計処理を行うことで、経理業務の効率化と正確性を確保しています。

また、鶴見スポーツセンターの予算執行状況については、オンラインによって当体育協会本部が随時確認するとともに、毎月の局・部長会で報告をします。収支状況については、四半期に一度鶴見区に報告をします。

## (エ) 利用統計システムによる利用状況の把握と分析

私たちが独自に開発した利用統計システムは、利用状況（人数、コマ数、収納額）を正確に把握でき、利用の調整や収入の状況確認に役立てています。

これにより、団体利用の利用率が高いコマには教室事業を設定しないなど、バランスのとれた利用に反映させるほか、鶴見区への正確な報告にも繋がります。

統計システムから出力される帳票

## イ 鶴見区への確実な報告

モニタリングの集計結果は、お客様からのご意見やクレームと、その対応内容と併せて、月次・四半期・年間の各事業報告で鶴見区に報告します。ただし、緊急性や特別に必要と認められる内容のものは、適宜速やかに報告します。



館内に設置する事業計画・報告ファイル

### ■鶴見区への報告事項

報告書類	内容	報告期限
月次事業報告書	利用実績(利用人数、団体利用数、稼働率、利用料金収入、要望処理報告書等)	翌月末
四半期事業報告書	利用実績、管理業務の実施状況、利用状況分析報告、収支報告書、お客様満足度評価	各四半期の翌月末
年間事業報告書	利用実績、管理業務の実施状況、利用状況分析報告等、収支決算書、お客様満足度評価等	翌年度5月末
事故・災害等発生報告	事故・災害等発生報告	点検後、直ちに

## (2) 自己評価(セルフモニタリング)

### ア 業務文書の適切な保管

指定管理業務に関する文書・記録（文書、図画、写真、フィルム及び電磁的記録）については、文書管理に関する規定を定め、適正に作成し保管します。

文書の種別・保存年数については文書分類表で定め、指定管理関係書類についても規定しています。

#### ■指定管理関係文書の保存年数

指定管理関係書類	5年 1年
年間事業報告書	10年
月次・四半期事業報告書	3年
第三者評価関係書類	5年

### イ 指定管理者としての自己評価

#### (ア) 施設ミーティングによる情報の共有

モニタリングより明らかになった改善点は、鶴見スポーツセンターの常勤職員による施設ミーティングで、情報共有を図っています。非常勤職員である専門スタッフには、スタッフミーティングの随時開催や連絡ノートを用いて情報の伝達を行います。

また、外部講師や委託先従業員に対しても、必要に応じて改善内容の説明機会を設けるなど、当館全体で業務改善が図られる体制を構築します。



施設ミーティング

#### (イ) 月次執行会議による状況・課題の共有

鶴見スポーツセンター所長と本部職員で、事業評価を兼ねた月次執行会議を実施しています。この会議は、利用者数や収入実績の目標達成状況の確認やお客様からのご意見内容等を踏まえた業務評価を行い、課題を共有し改善に繋げる仕組みとします。

#### ■月次執行会議での確認事項

- |                         |
|-------------------------|
| (1) 年度目標数値の達成状況(提案事項含む) |
| (2) 収支計画の執行状況           |
| (3) 修繕計画の履行状況           |
| (4) 職員のお客様対応や施設の美観      |
| (5) 苦情・要望・事件・事故対応報告     |
| (6) お客様満足度の調査結果         |



所長による月次執行会議での報告

#### (ウ) 内部監査【再掲】

私たちは、体育協会内部監査要綱に基づく監査を毎年実施しています。この内部監査は、文書管理、労務管理、経理処理、情報ネットワーク等に関する事務の執行や、現金出納が規定に沿って適正かつ効率的に行われているか監査するものです。

鶴見スポーツセンターでは、この監査により業務の点検及び改善についての提言を受け、業務の適正化・効率化を図ります。

## (エ) 業務改善提案シートの活用と職員表彰

業務を行っていくうえで、安全管理上気づいたこと、お客様サービスの向上に関すること、業務の効率化に関することを職員から募集し、職員ミーティングで情報を共有します。また、優れた提案を行った職員には、所長が表彰します。

職員提案からの改善例
清掃点検時にコードレス掃除機の活用
各体育室のモップを軽いものに更新
各体育室音響設備をiPhone対応(USBコード)に更新
玄関マットの更新
シャワー室に汚れたらすぐに取り換えられる足ふきマットを設置
各種パンフレットを項目ごとに分類し掲出

## ウ お客様の声と満足度の収集

私たちは様々な手法を活用し、お客様からの大切なご意見やご要望を積極的に収集します。また、いただいたご意見やご要望に対してはお客様の立場で、丁寧に対応します。ご意見箱に寄せられたご意見やご要望には、総括責任者である所長自ら回答し、その内容をご意見箱の近くに掲示します。

### (ア) 利用方法に沿ったご意見の収集方法

鶴見スポーツセンターでは、団体・個人のお客様、教室参加者に対して、利用方法に応じたアンケートを実施し、広くご意見を収集します。

また、ご意見箱を設置することで、お客様がいつでも気軽にご意見を届けられるように配慮します。

これらの様々な手法で収集したご意見は、業務や事業の改善活動のデータとして活用します。



館内に設置しているご意見箱

お客様アンケート	<ul style="list-style-type: none"> <li>○利用終了後、団体代表者・個人利用のお客様・教室参加者を対象に四半期ごとに実施</li> <li>○施設サービスや管理状況、教室プログラムや指導方法などの満足度を調査</li> <li>○モニタリング結果を施設内に掲示</li> </ul>
ご意見箱	<ul style="list-style-type: none"> <li>○施設受付付近に、いつでも自由に記載できるようにご意見箱を設置</li> <li>○総括責任者の所長が回答し、10日以内に施設内に掲示</li> </ul>
横浜市コールセンター	<ul style="list-style-type: none"> <li>○横浜市コールセンターに設置されているご意見ダイヤルを積極的にPR</li> <li>○施設内だけでなく、ご意見を自由に寄せることが可能</li> </ul>
ホームページ	<ul style="list-style-type: none"> <li>○電話やファックスだけでなく、問合せ受付メールを整備</li> <li>○施設内のみならず、当体育協会全体でご意見を収集する環境を整備</li> </ul>

### (イ) 接遇研修の実施【再掲】

施設への苦情は、お客様の気持ちや立場になり丁寧に対応します。お客様の声を傾聴するための心構えや姿勢、「おもてなしの心」あふれるサービスの実践方法を学ぶため、接遇研修を実施します。



接遇トレーナーによる研修

## (ウ) お客様の声を反映する体制

お客様のご意見は、施設運営の改善につなげるために所定のルールに則って対応します。小さな苦情であっても、対応した職員は所長に必ず報告します。報告された情報は、ミーティングや報告書ファイルなどにより、職員はもとより委託先も含め鶴見スポーツセンターの運営に係る全てのスタッフ間で共有します。

ご要望や苦情とその対策結果を、総括責任者である所長が10日以内に回答し、その内容を施設内に掲示します。対応後は、事例を施設内のみならず、当体育協会職員が毎日利用するグループウェアで瞬時に知らせ、再発防止に努めます。

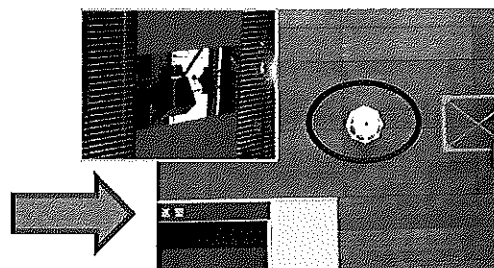
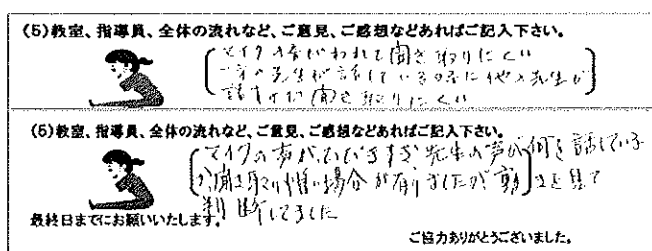
また、必要に応じて対応ルールを改良するとともに、関連する各種マニュアル等を更新します。

### ■ご意見や苦情の対応



## お客様の声を反映しました！

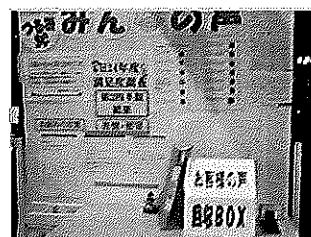
「第1体育室のスピーカーからの音声を聞きやすくしてほしい」とのご要望が多く寄せられるようになりました。このご要望に対し、平成26年度にスピーカーを更新し、お客様の利便性を高めました。



天井のスピーカーを前面に設置

## (エ) お客様への報告・公開

ご要望や苦情とその対策結果を、総括責任者である所長から10日以内に回答し、その内容を施設内に掲示します。ホームページに寄せられたご意見についても、10日以内に回答を返信します。また、モニタリングの結果は、分析結果を館内に掲示するとともに、ホームページにも公表します。



ご意見とお返めの言葉を掲示

## エ 横浜市民スポーツ意識調査【再掲】

鶴見スポーツセンターには、市内全域から多くのお客様が来られることから、市民のニーズをいかに把握し、管理運営に反映していくかが求められます。

そこで、当体育協会で実施する「横浜市民スポーツ意識調査」の最新データを活用して市民ニーズを把握し、鶴見スポーツセンターの管理運営に活かしていきます。

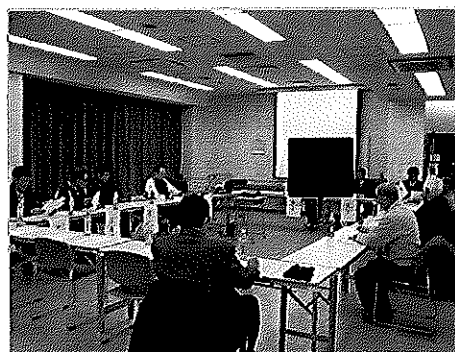
### (3) 第三者評価

#### ア 鶴見スポーツセンターオープンミーティング

私たちは、鶴見スポーツセンターが区のスポーツ振興と健康づくりの推進に有効に機能するよう、地域住民（自治会・町内会・スポーツ推進委員・区体協）やご利用のお客様等、幅広い立場の方からご意見をいただく「鶴見スポーツセンターオープンミーティング」を開催します。

第2期指定管理期間に実施したオープンミーティングでは、普段スポーツセンターをご利用いただいている団体や個人利用のお客様から、サービス向上や運営改善につながるご意見をいただきました。また、区内で活動する地域スポーツ団体の皆さまとは、鶴見区のスポーツ振興に関する意見交換を行うことができました。

いただいたご意見や改善策を館内掲示やホームページに掲載し、会議の内容を公開することで、鶴見スポーツセンターの改善活動をお示しします。



オープンミーティングでの意見交換(H27.2月)

#### イ 横浜市第三者評価の評価とその反映

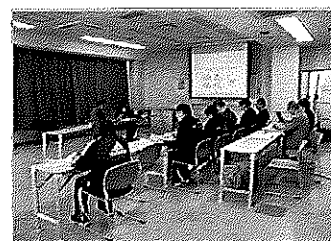
当体育協会は、平成26年2月に鶴見スポーツセンターの横浜市第三者評価を受審しました。評価機関から、「他団体との協働・連携」や「託児サービスの拡大」、また「様々な年代向けに配慮した教室の実施」など、お客様サービスの向上に評価をいただきました。また、ヒヤリハット事例の徹底的な職員共有や緊急時対応の役割ボードなどの安全・危機管理、積極的な地域貢献事業についても評価されました。

第3期の指定管理期間も、公正で客観的な第三者による点検評価を活かして、お客様サービスの向上や業務改善に励み、よりよい施設を目指します。

#### ウ 外部機関による評価の実施

横浜市が実施する指定管理者評価とは別に、私たちの独自の取組による第三者機関による評価を実施します。

実施にあたっては、公共スポーツ施設の運営知識を有し、お客様からのご意見聴取やその分析、ヒアリング等を通じて、専門的な面での的確なアドバイスできる機関を厳選し、当体育協会の負担により行うこととします。



H24.12に外部評価を受審