



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	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			
【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】 ・事業計画において基本方針が明文化されており、ホームページやチラシにて周知に努めている。			
【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】 ・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発信をおこない、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。 ・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。			【特記事項】 ・チラシ、広報よこはま、タウンニュース等の媒体を使って周知に努めている。 ・ホームページの更新で最新の情報発信を行っている。 ・緑区さわやかスポーツ普及委員会等により地域のスポーツ振興に取り組んでいる。 ・利用者管理には横浜市市民予約システムを使い公平性を担保している。		
【改善すべき点・課題等】					

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"> 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。また、業務に支障がおきないよう各業務に担当者、副担当者を配備している。 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。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 職員は事業計画に沿って配置されており、業務分担表により担当職務が明確になっている。 開館時間が長いため職員はシフトローテーションにより、各業務に必要な要員を配置している。 常勤職員5名の他アルバイト14名、トレーニングルーム10名によりサービスと安全の確保に努めている。 		
【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			
【アピールポイント】 ・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。		【特記事項】 ・適宜接遇研修を行っており、その他の職員にも周知徹底を図っている。 ・入り口正面に受付があるので、来館者(利用者)に解りやすいとともに職員も利用者把握が容易である。 ・職員のマナー、接遇は大変良く、全体に気軽に安心して利用できる雰囲気を醸し出している。			
【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 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		
【アピールポイント】 ・基本時間外の開館は周辺住民の理解が得られない 為実施しておりません。			【特記事項】 ・ 事業計画に沿って基本時間の開館が行われている。 ・ 時間外(朝、夜間とも)の開館に対しては、近隣住民より利用 者のマナーの悪さに関する意見書が提出され、時間外開館に ついての同意がえられないため現在は実施していない。		
【改善すべき点・課題等】 ・路上駐車や送迎時の停車、夜間利用者のスポーツ センター外での騒音問題、ゴミのポイ捨て等利用者 マナーなどの問題解決が必要となっている。					

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。			【特記事項】 ・チェックシート、日誌等により点検の実施と異常の周知が行われている。 ・委託管理業務も適切に把握・管理されている。		
【改善すべき点・課題等】					

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】 ・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。		【特記事項】 ・横浜市の書式により台帳管理が適切に行われている。 ・備品の損傷等は見あたらず、良好な状態といえる。 ・会議テーブル、印刷機、耐火金庫及びトレーニングルームの機器5点について台帳との照合を行い確認した。 ・棚卸しは1回/年行われている。			
【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。	✓	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		
【アピールポイント】 ・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。 ・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。			【特記事項】 ・清掃等は日常点検でチェックされており、良好な状態を保っている。 ・ロッカー、トイレ等の目視確認では特に問題はない		
【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】 ・施設入口・事務室入り口の警備解除用カードキー及びキーの取扱いについては、常勤職員5名及びサポートスタッフ2名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。		【特記事項】 ・警備は業者に委託しており、現在は機械警備となっている。 ・カギ台帳により鍵管理は適切に行われている。 ・職員による日常点検で巡回を行っている。			
【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】 ・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。			【特記事項】 ・職員による日常点検で適切に管理されている。 ・事業計画に沿って管理されている。 ・入り口通路階段・スロープ・点字ブロック等特に損傷等問題は見あたらない。		
【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】 ・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。 ・特に落ち葉は隔日で業者に清掃委託を行っている。 ・10月から1月の落ち葉の時期は2回の清掃を行う。			【特記事項】 ・植栽は業者に委託している。		
【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		
<p>【アピールポイント】</p> <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。 ・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"> ・市のG30の手引きに従ってゴミO運動を展開している。 ・紙ベース資料は裏面利用を推進し、再利用を徹底している。 ・飲料等の空容器は自販機横の回収箱により回収し、業者が収集している。 		
<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】		
			当該施設は該当しない。		
【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
			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
第一体育室	H18	4～9月	80%	49,242人	8%	人	704人
	H18	10～3月	80%	50,375人	11%	人	821人
	H19	4～9月	76%	55,704人	13%	人	958人
	H19	～月	%	人	%	人	人
第二体育室	H18	4～9月	19%	10,982人	6%	人	10,121人
	H18	10～3月	20%	12,896人	6%	人	8,955人
	H19	4～9月	19%	12,315人	8%	人	10,169人
	H19	～月	%	人	%	人	人
第三体育室	H18	4～9月	81%	21,173人	0%	人	0人
	H18	10～3月	83%	19,181人	2%	人	0人
	H19	4～9月	87%	20,422人	1%	人	0人
	H19	～月	%	人	%	人	人
研修室	H18	4～9月	38%	7,472人	7%	人	0人
	H18	10～3月	51%	8,419人	9%	人	0人
	H19	4～9月	42%	6,853人	11%	人	0人
	H19	～月	%	人	%	人	人
トレーニング室	H18	4～9月	%	人	%	人	16,193人
	H18	10～3月	%	人	%	人	14,482人
	H19	4～9月	%	人	%	人	15,110人
	H19	～月	%	人	%	人	人
その他	H18	4～9月	%	人	%	人	人
	H18	10～3月	%	人	%	人	人
	H19	4～9月	%	人	%	人	人
	H19	～月	%	人	%	人	人

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】 ・稼働率は当初提案書及び事業計画書の目標数値を上回っている。	【特記事項】 ・直近の利用実績は231,014人で、目標に対して93.9%である。(単純利用者数であり稼働率ではない)
【改善すべき点・課題】	

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			
【アピールポイント】 ・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。 ・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。		【特記事項】 ・受付は入り口正面にありスタッフが常駐している。 ・苦情等はご意見箱その他で受け付けており、連絡ノート・回覧等で職員に周知されている。 ・適直接遇研修が実施されており、他の職員にも周知徹底が図られている。 ・チラシ・パンフレット類は十分整備されており、掲示物も解りやすい。			
【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。	✓		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				
【アピールポイント】 ・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。 ・館内入り口に本日の予定やお知らせ等を出し新鮮な情報提供に努めている。			【特記事項】 ・チラシ・パンフレット類は十分整備されており、掲示物も分かりやすい。 ・本日の予定その他の情報は分かりやすく表示されている。 ・見学は常時自由とのことであるが、幼稚園等の団体の見学記録がある。 ・事業計画その他はホームページ等で公表されている。				
【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。	✓	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。また、教室の開催やトレーニング室の周知の為、タウンニュース等の折込チラシやばどなどに掲載をしている。 ・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。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎月のイベント情報を区の広報への掲載やパンフレットの配布、ホームページへの掲載等幅広く情報提供している。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

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			
【アピールポイント】 ・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。 ・横浜商科大教授を月1回センターへ招き、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。		【特記事項】 ・受付・トレーニング(指導・知識・管理・運営)・一般職用、管理運営、その他のマニュアルが完備されている。 ・マニュアルは分かりやすい場所に保管され、職員はいつでも閲覧できる。(実際にマニュアルの利用率は高いようで、使い込まれている様子が見えた。) ・職員の意見や現場の状況がフィードバックされ適宜追加変更が行われている。			
【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】 ・アルバイトスタッフに関しては、連絡ノート(各業務により異なる)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。 ・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連絡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。 ・		【特記事項】 ・連絡ノートが活用されており、必要な情報は周知されている。 ・パソコン上の伝言メモその他の機能により職員間の情報伝達が図られている。			
【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			
【アピールポイント】 ・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。		【特記事項】 ・個人情報保護に関して職員の同意書を取りまとめ、区役所に提出している。 ・定期的に内部監査が行われている。 ・個人情報保護に関してのフォローアップ研修が行われている。(理解度のテストも行われている) ・利用者の氏名等の情報は鍵のついたロッカーにて管理している。			
【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。 		<ul style="list-style-type: none"> ・ 事故報告書のファイルが整理されており、職員への周知とともに区役所へも報告されている。 ・ 事故の状況により関係機関に報告している。(消防等) ・ 類似事故や他のスポーツセンターでの事例もパソコンにて情報共有している。 			
【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】 ・AEDの取扱いについては、施設開設時から有事に備え設置しており、昨年のスタッフ研修時にもビデオと訓練用機器を使用した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】 ・施設内での事故対応は責任者以下連絡網が明確になっている。 ・パソコンにヒヤリ・ハットのデータを整理・記録している。 ・定期的に防災訓練を行い、AEDの研修も実施している。			
【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出来る訓練を実施している。 		<ul style="list-style-type: none"> 参集訓練、避難訓練を定期的に行っている。 災害時の連絡体制と役割分担が明示されている。 自治会長・警察・消防・区役所との連絡体制が出来ている。 			
【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。	✓	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			
【アピールポイント】 ・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。 ・ご意見ダイヤルについては、まだ意見を寄せられていない。		【特記事項】 ・ご意見箱・ご意見ダイヤル・アンケートによって利用者の苦情や意見を聴取・反映する仕組みが有る。 ・利用者の苦情・意見等は整理されて職員に周知されている。			
【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		
<p>【アピールポイント】</p> <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、難しい場合は、当協会として対応することとなる。こじれた場合など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。 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。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 連絡ノートにより職員間の周知が図られている。 苦情等の対応は最終的に所長の判断で行っている。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</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>【アピールポイント】</p> <p>・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。</p> <p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>【特記事項】</p> <p>・利用者アンケートは2～4回実施されている。</p> <p>・アンケートから抽出した課題は適宜対応策を講じている。</p>			

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】 ・託児サービスは、地域の特性もあり大変利用者が多く、火曜日に実施している「ヨガ」はほぼ毎回定員を満たす参加があり、どちらも非常に好評を得ている。 ・施設周辺に飲食店がないため、自動販売機を飲料水に限らず、アイスや食品と豊富に揃えているが、これらも順調に売り上げている。		【特記事項】 ・ 社交ダンス、マットエアロビクス、リラククスストレッチ等の自主事業(プログラム)が有るが時間外の施設利用に予定していたため(現在時間外開館が出来ない状況であり)必ずしも十分に実施出来ていない。			
【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> <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 託児サービス スポーツ教室参加者を対象に、1歳6ヶ月～未就学児について、サービスを実施している。非常に多くの教室参加者に利用いただき、常に抽選となっている。 また、当日受付のスポーツ教室でも実施し、常に予約で定員を超える状況となっている。 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、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。 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。 ④ 自動販売機の設置 近隣に飲食販売の店舗がないため、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。 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>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> <ul style="list-style-type: none"> ・ 託児サービスは利用者にとって有益であるが、特定の利用者に偏らないように利用回数の制限を設けたり、抽選を行ったりしている。 ・ 用具レンタルは新規利用者・初心者獲得に貢献し、スポーツ振興に一役買っているといえる。 ・ 施設周辺に当該スポーツ用具・消耗品販売の店舗が無いため、また、急な消耗品の不足に対応出来るようにこれらを販売していることは利用者本位の利便性から好ましいといえる。 ・ かつて営業していた喫茶室が閉店している状況から、飲食物の自販機設置は適切な判断といえる。更にライフベンダー機種を設置は災害時の地域貢献に繋がる。 ・ 上記自販機等による収益は運営管理に利用し、結果的に管理費経費削減・利用者への利益還元となっている。

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。	✓	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。 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。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者の年齢としては3～4歳から上として特に制限は設けていない。 利用者のニーズ反映は、具体的にはヨガの時間割を増やしたり、時間変更、団体申し込みを可能にした等アンケートからの利用者要望を実現している。 		
<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、各部屋ごとの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もある。 					

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			
【アピールポイント】 ・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、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。 ・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。		【特記事項】 ・利用者支援業務としては、ロッカーの設置、エントランスホールの整備、初心者診断、利用料金の当日支払い等がある。 ・初心者や希望者には指導員が指導・助言を行っている。			
【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			
<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、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。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者に向けた運動プログラムを作っている。 ・利用法や機器について職員が利用者に説明している。 ・初心者等の利用についてフローチャート式のマニュアルを元にサポートしている。 ・利用者の意見・要望を元に下半身シェイプアップ等のプログラムも随時導入している。 			
【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、緑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、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。 区づくり連絡調整会議に出席し、区内他施設との連携・情報交換を行っている。 毎年中山中学校の職業体験学習の生徒を受け入れています。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> さわやかスポーツ普及委員会その他で地域との連携を図っている。 町内会、小・中学校等へ用具貸し出しを行っている。 体協の指導員等が出張して運動指導を行うなど地域との交流・連携を図っている。 		
【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。	✓	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】 ・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。			【特記事項】 ・経理担当が選任されており、適切な経理書類が整備されている。 ・決算書の費目該当の伝票が確認出来た。 ・通帳と印鑑は別保管とされ、適切に保管管理されている。		
【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 95,183,000 円) - (決算収入 93,131,341 円) =	2,051,659 円
(予算支出 93,579,000 円) - (決算支出 92,297,363 円) =	1,281,637 円
(決算収入 93,131,341 円) - (決算支出 92,297,363 円) =	833,978 円
指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
【特記事項】 ・ほぼ当初の予算計画となっている。また、支出については、印刷製本を自施設で行うことで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、雨漏り対策の修繕に力を入れることが出来た。	【特記事項】 ・収支状況は事業報告書の決算資料を基に、上記のとおり間違いがないことを確認した。 ・収入－支出がプラスになっている。

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)
19,836,000 円	105%
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】 ・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。	【特記事項】 ・稼働率の高さが収入増に繋がっている。
【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、過度とにならないよう調整している。 	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・警備の委託仕様変更、印刷の内製化、機器のリースを買い取りに変更等の施策により、大幅な経費削減が実現した。 ・職員に「冬のライフスタイル実践」のカードを配り意識付けを行っている。 ・館内の照明は集中管理により、適宜ムダ照明を消している。 <p>等々の様々な施策により経費削減を実践している。</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。 ・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。 ・トレーニング室屋根防水工事 ・受付明り取り防水工事 ・旧喫茶室改修工事 ・更衣室ロッカー整備 ・トレーニング室ランニングマシン増設 ・障がい者駐車場移動 	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 受付、トレーニング等の職員は近隣住民を採用している。 ・ 駐車場の変更により、障がい者の利便性・安全性が向上した。 ・ 施設(建物)の老朽化に伴う雨漏り等の修繕には、経費削減や販売等の収益金を当てて、早期修繕を果たしている。
<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：横浜市緑スポーツセンター

評価機関名：特定非営利活動法人 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	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、潜在的な利用者へ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	A	A
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	事業計画書に沿い運営を遂行している。	・事業計画にスポーツ施設の設置目的や管理運営の方針が確立されており、常勤職員以下全員が趣旨を理解し、計画に沿った運営が行われている。
II. 施設・設備の維持管理	事業計画書に沿い維持管理を遂行している。	・築20年を経過した建物であるが維持管理は適切に執行されており良好な機能が保持されている。 ・スポーツ器具をはじめ安全性の確保にも充分配慮されている。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	事業計画書に沿い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。	・四半期ごとにアンケートを実施し、利用者本位のサービスに努めている。
IV. 地域及び地域住民との連携	事業計画書に沿い、当協会が一丸となって事業を遂行している。	・区の会議や地域の会合等へ積極的に参加し、地域との連携は十分に行われている。
V. 収支状況	事業計画書に沿い順調に遂行している。	・利用率・稼働率が高く、目標に対し105%の達成で収支は黒字である。 ・経費節減にも積極的に取り組んでいる。
VI. その他		・体育協会のサポート体制が整っており、会館の運営は良好に行われている。

評価結果についての講評

- ・ 各種書類・書式は十分整備されており、またマニュアル類も良く活用もされている様子がうかがえる。
- ・ 職員はマナーも接遇も良くはつらつとしていてホスピタリティーは十分といえる。
- ・ 施設・機器等の管理は十分といえ、利用者への情報提供も分かりやすくすべての面で行き届いた管理といえる。

指定管理者からの意見

今回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おもいます。