



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：横浜市栄スポーツセンター
指定管理者：財団法人横浜市体育協会

評価機関：経営創研株式会社

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 | 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 | 39 |

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。 ・栄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、研修会を実施し、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】 ○「横浜市スポーツ施設設置条例」や「横浜市スポーツ振興基本計画」で述べられている、設置目的や方針、および財団法人横浜市体育協会の事業計画などに基づき、当施設独自の事業計画(年度計画)を定めています。 ○職員は、施設の基本方針を、口頭で分かりやすく説明することができます。 ○事業計画に盛り込まれた各施策に対し、担当者が実施内容、目標などを設定しています。今後、継続的なPDCAサイクル(計画、実践、評価、見直し)を根付かせることで、高いレベルでの施設の管理運営と利用者サービスの提供が期待されます。 ○将来的には、計画の評価(顛末)を年間事業報告書に盛り込むことが考えられます。評価結果を必要に応じて公表することで、指定管理者としてのアカウンタビリティ(説明責任)を果たすとともに、利用者との意見交換・意思疎通を促進させることなども考えられます。 | | | |
| 【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"> ・広報よこはま区版には、毎月記事を掲載するとともに、年に1回は特集(H20. 2月号ウォーキング特集)に協力してスポーツ実施率の向上に貢献している。また、栄スポーツセンターHPや地域情報誌・ケーブルテレビなど広報媒体を4社を利用して、情報配信をおこない広報活動を展開している。 ・スポーツ実施率向上に向け、スポーツビデオ販売、スポーツ講座の実施、託児サービスの拡大等の事業を行っている。 ・栄区主催のスポーツ振興イベントに協力したり、栄区体育協会と協力して年に2回「栄区スポーツ発表会」を開催している。 ・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。 ・教室の参加者決定は、横浜市在勤在学在住者の初心者を優先し、公開抽選会にて公平に選考している。 | | | <p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○多様な広報媒体を活用するとともに、地域の各種イベントに協力することで、新たな利用者の開拓に努めています。 ○スポーツ振興のための新たな取り組みとして、地域のNPO 団体と連携した“託児サービス”を実施しています。その結果、子育て世代の利用者が増加しています。また、収支の面でも安定的に推移しています。 ○また、区内に発足した“総合型地域スポーツクラブ”に、体育指導者を紹介するなど、地域における新たな活動に対する連携・協力も進めています。 ○今後は、上記のような新たな取り組み・活動に対し、当施設が団体・グループの設立支援や運営方法への助言、リーダーの育成を行うなど、“コーディネート力”を発揮することが期待されます。 | | |
| <p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「栄区スポーツ発表会」をさらに地域住民を巻き込んだ地元のスポーツのお祭りとして育てていく。(第1回参加者約900名) | | | | | |

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"> ・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。 ・スタッフ等の役割分担は、業務分担表にて明確に分かれているが、それぞれが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、常に最高のお客サービスが行われるように配置をおこなっている。 | | | <p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○「管理業務分担」を定め、「勤務シフト表」に従い、業務を遂行しています。 ○混雑時には、勤務予定外のサポートスタッフの協力を得るなど、臨機応変な対応が図られています。 ○責任者は、運営の円滑化のため、必要に応じて受付や清掃、巡回点検などの業務も担当しています。 | | |
| 【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 | | |
| <p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> 常にスタッフとお客様が「気持ちよく」施設を利用してもらえることを運営方針としてマニュアルに整備している。 年に2回程度、全スタッフを対象にしたお客様対応サービスの接客研修を実施している。(ケーススタディやディスカッションも実施) 来館者にはスタッフから最初にあいさつをすることを心がけるとともに、常に全職員が名札・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。 電話や受付対応では、お客様の立場に立った対応を行えるように意識して業務を行っている。 | | | <p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○「日常運営マニュアル」「サポートスタッフ業務マニュアル」を整備するとともに、接客研修を実施し、マナーの向上を図っています。 ○受付や電話での挨拶・応答は明るくハキハキとしており、利用者・来訪者に気持ち良い印象を与えます。 ○近年、利用者(顧客)満足(CS: Customer Satisfaction)の向上にあたり、職員・スタッフ(従業員)満足(ES: Employees Satisfaction)を引き出し、相互の対話・交流を活性化させる、“インタラクティブ(相互的)な関係”の構築が重視されています。今後、職員・スタッフの教育・育成を進める上で、こうした考え方を、今まで以上に取り入れていくことなども考えられます。 | | |
| <p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> 常に初心に帰り、お客様サービスを見直す姿勢を忘れないこと。 | | | | | |

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 | | |
| <p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・第1体育室・第2体育室の稼働率が90%以上に加え、研修室の利用が70%程度(H19. 10月に80%を達成)になっている。研修室の稼働率は、17年度までは、30%程度であった。 ・利用促進として基本時間外の開館を実施している。 土…21時～23時 日・祝…7時30分～ ・基本時間外の開館では、トレーニング室利用・体育室貸室・自主事業(4教室)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"> ○事業計画書に基づいて開閉館をしています。 ○業務日誌には、開閉館の時間が記入されています。 ○今後は、アンケートや日常業務における利用者との対話などから利用者・地域住民のニーズを把握した上で、時間延長を検討することが期待されます。 | | |
| <p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今後平日の開館時間延長の実現に向け、地域住民と栄区役所と前向きに検討している。 | | | | | |

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。小破修繕についても、発見された場合に、早急に的確に対応している。 ・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】 ○事業計画書に定められた、職員および委託による保守点検が行われています。 ○点検結果は、業務日誌やチェックシート、設備管理月報などにまとめています。不具合等があれば、迅速に連絡・報告が入り、対応を図っています。 ○目に見える損傷はなく、安全に利用できる状態を維持しています。 ○横浜市との協議のもと、トイレの床材を張り替えるなど、利用者の満足度を高めようと積極的に対応しています。 ○今後は、例えば、地下共用廊下(栄スポーツセンターの管理所掌範囲外)の、トイレ入り口付近の“張り紙の跡”を取り除くなど、施設の美観の維持・向上をテーマに掲げ、取り組みを進めるなどが考えられます。 | | |
| 【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 トイレの洋式化。 ・予算的に調整が必要な修繕への迅速な対応 体育室の照明設備のリニューアルや雨漏り、屋上の補修など大規模修繕については、横浜市予算として要求している。 | | | | | |

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 | | | |
| <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、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。 | | <p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○スポーツセンターの備品台帳と指定管理者の備品台帳を、それぞれ区分し、管理しています。 ○備品台帳に記載された備品には、品名や整理番号などを記載したシールが貼られています。備品台帳の製品番号とシールの製品番号は一致しています。 ○トレーニング機器類は、点検マニュアルを用い、点検を行っています。特に稼動部分など、消耗度合いの激しい箇所は念入りな点検を心がけています。 | | | |
| <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。 | | | | | |

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"> ・日常清掃は、栄スポーツセンター全スタッフ(施設職員・サポートスタッフ・アシスタント指導員)が、分担をして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した際には、主催者側と一緒に体育室・ロッカー・トイレ等について随時点検チェックを行っている。 ・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。 ・事務所内も机上や書庫など整理整頓に心がけている。 <p>【改善すべき点・課題等】</p> | | | <p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○事業計画書に定められた、職員および委託による清掃業務が行われています。 ○日常の清掃業務では、清掃マニュアルを用いています。日常業務の中から得られた改善点をもとに、清掃業務の見直しを図り、都度、清掃マニュアルを改定しています。 ○特に、汗が付きやすいトレーニング機器は、タオルを備え付けるとともに、常に清掃を心がけています。 | | |

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。 ・来館者へはスタッフからのあいさつや声かけを実施して、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、機械警備をおこなっている。 ・カギは、鍵管理簿を作り、適切に管理している。 ・機械警備の記録は、栄公会堂が一括管理しており、必要に応じて、情報が伝わるシステムになっている。 <p>【改善すべき点・課題等】</p> | | <p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○事業計画書に定められた、職員および委託による警備業務が行われています。 ○毎日複数回、館内外の巡回を実施し、業務日誌に巡回記録をまとめています。 ○当施設は複数フロアにまたがり、死角が多くなっています。そのため、収益の増収分を運用して、カメラシステムを導入しています。 ○受付スタッフは、入場する来訪者に積極的な挨拶・声掛けをすることで、コミュニケーションの活性化に加え、防犯力の向上にも努めています。 | | | |

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。 | | | | |
| | 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 | 非該当 | | | |
| B | 事業計画書のとおり業務が実 | | | | |
| 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】 | | |
| 【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。 | | | | |
| | 落葉や雑草の繁茂等が放置 が保持されている。 植栽に不具合が生じた際は する。 | 非該当 | | | |
| B | 事業計画書のとおり業務が実 | | | | |
| 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】 | | |
| 【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回収、大会時などには参加者へゴミの持ち帰りの管理、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。 ・廃棄物処理及び資源化推進の担当職員を置き、リサイクル率70%を目指して取り組んでいる。(H19. 10月現在のリサイクル率は約82%) | | | <p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○市環境資源局の手引に従い「廃棄物排出マニュアル」を作成し、適正な処理を図っています。 ○今後は、リサイクル率に加え、ゴミ廃棄量について削減目標(数値目標)を設定するなど、“発生抑制(リデュース)”の視点もより取り入れることが期待されます。 | | |
| 【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及び午後2回以上測定し、度(0.4mg/l)を保持している。 | | | | |
| | プール水は透明度に常に留意底が明確に見える状態であり、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】 | | |
| 【改善すべき点・課題等】 | | | | | |

非該当

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 (人) | 施設稼働率 (%) | 利用者数 (人) |
| | | | 施設稼働率 (%) | 利用者数 (人) | 施設稼働率 (%) | 利用者数 (人) | | | | |
| 第二体育室 | H18 | 4～9月 | 42% | 35,972人 | 9% | — | 42% | 12,682人 | 93% | 48,654人 |
| | H18 | 10～3月 | 47% | 38,471人 | 10% | — | 39% | 10,506人 | 96% | 48,977人 |
| | H19 | 4～9月 | 47% | 39,948人 | 8% | — | 39% | 11,002人 | 94% | 50,950人 |
| 第1体育室 | H18 | 4～9月 | 79% | 40,931人 | 10% | — | 0% | 0人 | 89% | 40,931人 |
| | H18 | 10～3月 | 80% | 400,43人 | 12% | — | 0% | 0人 | 92% | 400,43人 |
| | H19 | 4～9月 | 81% | 42,206人 | 8% | — | 0% | 0人 | 89% | 42,206人 |
| 研修室 | H18 | 4～9月 | 39% | 13,643人 | 7% | — | — | — | 46% | 13,643人 |
| | H18 | 10～3月 | 53% | 14,579人 | 10% | — | — | — | 63% | 14,579人 |
| | H19 | 4～9月 | 61% | 17,817人 | 6% | — | — | — | 67% | 17,817人 |
| トレーニング室 | H18 | 4～9月 | — | — | — | — | 100% | 28,797人 | 100% | 28,797人 |
| | H18 | 10～3月 | — | — | — | — | 100% | 26,028人 | 100% | 26,028人 |
| | H19 | 4～9月 | — | — | — | — | 100% | 28,345人 | 100% | 28,345人 |
| 合計 | H18 | 4～9月 | — | 90,546人 | — | — | — | 41,479人 | — | 132,025人 |
| | H18 | 10～3月 | — | 93,093人 | — | — | — | 36,534人 | — | 129,627人 |
| | H19 | 4～9月 | — | 99,971人 | — | — | — | 39,347人 | — | 139,318人 |

注：一般利用の利用者数には、減免利用の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ことから稼働率増・利用者増となっている。 ・平成17年度と平成18年度の利用者数を比較すると、年間総利用者延べ人数は、197,555人から261,652人になり、1.32倍であった。また、トレーニング室利用者延べ人数は、50,889人から54,825人になり、1.08倍であった。 | <p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○直近の平成19年4～9月期の利用者総数は139,318人であり、前年同期(132,025人)に比べ、約6%増加しています。 ○体育室の稼働率は89%から96%と高い数値を示しています。今後は、予約できなかった利用者に対し、例えば、行政と協力し、近隣の地区センターの空き情報を提供するなどの工夫が期待されます。 ○研修室の稼働率・利用者数は上昇傾向にあります。ダンスやヨガなどのスポーツ活動に加え、手芸・編み物などの活動にも研修室を開放するなど、用途を拡大し、利用者の増大を図っています。 ○全体的に、稼働率・利用者数は高い水準にあります。今後は、利用の少ない屋上の有効活用を目指し、栄区役所との調整をさらに進めるなどの取り組みが求められます。 |
| <p>【改善すべき点・課題】</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、受付スタッフがいます。 | ✓ | | ✓ | |
| | 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】 ・接遇研修を年2回実施して、常にお客様の視点に立ったサービスができるように心がけている。 ・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】 ○施設入口脇に受付窓口を設置し、利用者への対応を図っています。受付スタッフは、スポーツセンターの利用の有無に関係なく、どの来館者にも明るい挨拶・声掛けをしています。 ○ホームページや区報などの広報媒体には、当施設の電話番号や休館日などを明記し、問合せへの対応を図っています。 ○受付窓口には、施設のパンフレットや季刊紙、教室・講座の募集案内チラシなどの資料を配置し、情報の提供に努めています。 | | |
| 【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 | | | | |
| <p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・栄スポーツセンター独自の工夫した施設パンフレット、スポーツ教室やトレーニング室の利用などの案内を作成している。 ・館内の掲示について、コンテンツごとにまとめて掲示し、案内表示とともにイラスト等を使用したわかりやすいディスプレイを心がけている。 ・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。 ・いつでもお客様に館内の見学をしていただいていることに加え(ただし、教室は指導者と相談の上で実施)、小、中学生や高校生の職業体験、大学生の教育実習、横浜市指導者養成講座受講生の実習を受け入れている。 | | | <p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○受付窓口には、パンフレットやチラシに加え、当施設の事業計画書・事業報告書なども配置し、情報の提供・公開を図っています。パンフレットやチラシ、掲示物は、要所にイラストや写真、図表を盛り込み、“読みやすさ”、“わかりやすさ”に配慮がなされています。 ○英語版「トレーニングルーム利用案内」を作成するなど、外国人にも配慮した情報提供を心がけています。 ○一般の見学者に加え、児童・生徒や体育指導者の見学にも対応しています。今後は、必要に応じて見学者の情報(年齢、性別、人数など)を記録し、より良い対応に向けた検討が期待されます。 | | | | |
| 【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"> ・HPは、「栄スポーツセンター大会結果情報」「お客様の声」「センターたより」「栄スポーツセンターの運営方針と年間計画」など、独自のコンテンツを持つとともに、情報を頻繁に更新し、新鮮さを保っている。アクセス件数も増加傾向にある。 ・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、年に1回特集号にスポーツセンターが企画から協力している。(H20. 2月ウォーキング特集) ・栄スポーツセンターHPや地域情報誌・ケーブルテレビなど広報媒体4社を利用して、情報配信をおこない広報活動を展開している。 ・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。 ・横浜FC、横浜F・マリノス、ベイスターズの情報掲示コーナーを作り、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前日には、のぼり旗を立てて応援している。 ・館内の掲示コーナーやパンフレットコーナーを、コンテンツ別に分類して、お客様が情報を得やすいように工夫している。 | | | <p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○館内のサークル情報・人材情報の掲示コーナーでは、栄区に限らず、近隣市・区の情報も紹介しており、地域内外のスポーツ活動の活性化、人的交流の促進を図っています。 ○英語版の説明書など、外国人にも配慮した情報提供を心がけています。ちなみに、平成19年10月の栄区の外国人登録人口は1,005人と、5年前の平成14年の人口(807人)を大きく上回り、今後は一層、“国際化”への対応の必要性の高まりが予想されます。そのため、近隣に立地する「あーすぶらざ(神奈川県立地球市民かながわぶらざ)」と連携し、例えば、英語以外の説明書の作成や外国の珍しいスポーツの紹介など、“国際化”と“スポーツ”をテーマにした取り組みを進めることなどが考えられます。 | | |
| 【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。 ・栄スポーツセンター独自で、「職員日常運営マニュアル」「サポートスタッフ業務マニュアル」「トレーニング室運営マニュアル」などを作成し、それに基づき業務を遂行している。 ・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。 ・月1回アドバイザースタッフとして首都大学東京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"> ○「日常運営マニュアル」「サポートスタッフ業務マニュアル」を整備し、受付・清掃など、各業務を遂行する際の手順や注意点がまとめられています。「サポートスタッフ業務マニュアル」は、「Q&A形式」により受付対応の方法を示すなど、工夫がなされています。 ○職員は、マニュアルに記載された内容を、わかりやすく説明することができます。また、職員は、繁忙時には窓口受付を優先して、利用者に臨機応変に対応するなど、業務の共有化・平準化が図られています。 ○月1回の「職員ミーティング」「アドバイザーミーティング」に加え、年数回、サポートスタッフも含めた全職員・スタッフが集まり会議を開催し、運営改善に向けた意見交換を行っています。 ○今後は、例えば、FAQ(Frequently Asked Question:よくある質問への回答)をマニュアルに整備したり、パンフレット・チラシにFAQを記載するなど、より一層のサービスの向上を図ることが考えられます。 ○教室・講座の企画立案や清掃方法の変更など、職員・スタッフの意見を取り入れ、運営の改善を図った事例は数多くあります。出された意見は、所長や担当責任者が十分に協議をした上で結論を出すなど、合議のしくみができています。 | | | |
| <p>【改善すべき点・課題等】</p> | | | | | |

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"> ・スタッフ間での報告相談連絡を徹底し、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。 ・ミーティングを通じて、常に意見交換を行い、建設的に事業や管理を運営できる体制を維持している。また、普段からコミュニケーションを図り意思疎通ができるように努力している。 ・アルバイトスタッフに関しては、連絡ノートや回覧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。年に2回の研修会時に意見交換も行っている。 | | | <p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○月1回のミーティングに加え、年数回、サポートスタッフも含めた全職員・スタッフが集まり、意思疎通を図っています。 ○所長・職員は、日常業務を通じ、サポートスタッフとのコミュニケーションを図り、意見の収集、考えの把握に努めています。出された意見はミーティングで話し合い、結果は報告書としてまとめています。 | | |
| 【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。 <p>【改善すべき点・課題等】</p> | | <p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○サポートスタッフも含めた全職員・スタッフを対象とした、“個人情報保護に関する誓約書”が存在し、かつ研修が実施されています。また、職員は、個人情報を取り扱う上での留意点を説明することができます。 ○横浜市体育協会が作成した個人情報の保護に関する規程・要綱が存在します。職員・スタッフに対し、研修時にチェックリストを用いて、規程・要綱で定められた内容を確認しています。 ○受付窓口後方に事務室があり、個人情報に関する書類・資料は、鍵付き書棚に保管されています。事務室は壁やカウンターで通路と隔てられており、利用者が事務室の書類やパソコン画面を見ることはできないようになっています。 | | | |

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】 | | | |
| <p>・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。</p> | | <p>○横浜市体育協会が作成した「危機管理基本マニュアル」「応急処置マニュアル」に、事故発生時の対応方法や連絡体制、平常時の危機予防対策などがまとめられています。</p> <p>○館内で発生した事故は、事故報告書に経緯と顛末をまとめるとともに、ミーティングで原因を分析しています。その結果、用具・機器の操作方法を見直すなど、改善を講じています。</p> <p>○事故防止に関する研修が実施されています。</p> <p>○館内巡回のこまめな実施や、カメラの設置、受付窓口での積極的な声掛けなど、防犯対策にも取り組んでいます。</p> | | | |
| 【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 | |
| <p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市の応急手当普及員の資格を持った職員が2人におり、AEDの取扱い等については、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。事務所内にAEDを設置して、緊急の際に備えている。また、スポーツ講座を行い、市民への普及を行っている。 ・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。 | | <p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○「危機管理基本マニュアル」「事故対応簡易マニュアル」に、事故発生時の対応方法・連絡体制が明記されています。 ○館内で発生した事故は、事故報告書に経緯と顛末を記録しています。 ○大きな問題については、ネット上で情報を共有するだけでなく、サポートスタッフを含めた職員・スタッフが集まり、口頭で注意を促すなど、重要度に応じた対応が図られています。 ○AED の取扱いなど、事故対応策に関する研修が実施されています。 ○今後は、例えば「危機管理基本マニュアル」「事故対応簡易マニュアル」で定められた対応方法を、よりわかりやすい形にまとめ、「日常業務マニュアル」「サポートスタッフ業務マニュアル」に盛り込むことなどが考えられます。 | | | |
| <p>【改善すべき点・課題等】</p> | | | | | |

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、職員ミーティングや緊急対応簡易マニュアルで確認している。 非常用に飲料水及び非常食(乾パン)20個を常備している。 | | <ul style="list-style-type: none"> ○「危機管理基本マニュアル」に、災害発生時の対応方法・連絡体制が明記されています。 ○栄公会堂との合同防災訓練は、栄消防署の協力や来館者の参加も得ながら実施しています。 ○今後は、例えば「危機管理基本マニュアル」で定められた対応方法や備蓄品の取扱いなどを、よりわかりやすい形にまとめ、「日常業務マニュアル」「サポートスタッフ業務マニュアル」に盛り込むことなどが考えられます。 | | | |
| 【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「お客様の声」のご意見箱を設置し、常に利用者からの要望・苦情を受付けている。また、その内容については、施設内に掲示するとともに、HP上にも掲載し、その対応を公表している。 ご意見ダイヤルについては、現在のところ1件もありません。もしあった場合は、栄区役所と協議の上、対策について公表していく。 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> <ul style="list-style-type: none"> | | <p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○「お客様の声ご意見箱」に寄せられた投稿に対しては、館内にある「お客様の声掲示板」を使い、投稿内容および回答(対応策)を掲載しています。 ○「お客様の声運営マニュアル」を整備し、投稿に対する回答作成や掲載の方法などを定めています。 ○「お客様の声運営マニュアル」は、他業務のマニュアル類とまとめてファイリングしています。今後は、例えば、各マニュアルを、「日常業務マニュアル」「サポートスタッフ業務マニュアル」に取り込むことも考えられます。各業務に分かれたマニュアルをまとめることで、作業内容の整合性を図り、OJT、教育・訓練の効率化が期待されます。 ○利用者との対話の中で得られた意見・要望は、業務日誌に記録するほか、ミーティングで対応を協議しています。具体的には、トレーニング室のマシンの増設や、フラダンス教室の追加開催を希望する声を踏まえ、対応を図った例などがあります。 | | | |

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ぎ、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。 ・その対応方法について、基本的なことはマニュアルに定め、報告や相談を行い、お客様の声に適切に応える体制を確立している。 ・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。 | | 【特記事項】 ○「職員日常運営マニュアル」「サポートスタッフ業務マニュアル」「お客様の声運営マニュアル」を整備し、意見・苦情への対応方法を定めています。 ○寄せられた意見に対しては、「お客様の声掲示板」「ホームページ」などを使い、意見内容と回答(対応方法)を公表しています。 ○「お客様の声掲示板」には、寄せられ意見には回答を添えて掲示することなど、対応方法が明示されています。 | | | |
| 【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。 | ✓ | | ✓ | |
| 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9月に「トレーニング室利用者アンケート」を実施し316名の回答を得た。この結果をもとに機器のリニューアルをはじめ、事業の見直しを実施している。 | | | <p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○利用者アンケートを実施し、課題の抽出と対応策の実施を図っています。具体的には、トイレやシャワー室などの設備の改善や、ランニングマシンなど、トレーニング機器の増設を求める声を踏まえ、協議の上、設備の修繕・機器の導入を実施しました。また、自由回答に寄せられた、教室・講座のリクエストを求める声を踏まえ、プログラムを見直すなど、対応が図られています。 ○トレーニング室利用者アンケートの回答結果は、施設内の掲示板を使い、公表しています。 | | |
| <p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・インターネットからの回答者が増えるようPRする。 | | | | | |

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"> ・土曜・日曜日の開館時間延長の合わせ、「社交ダンス」「バスケットボール」「ヨガ」「太極拳」の当日受付教室を実施している。また、開館時間の時間延長に合わせ、体育室の団体利用や個人利用、トレーニング室の営業を行っている。 ・未就学児を対象にした託児サービスを平日の9～17時で最寄りのNPO法人と連携して実施している。 ・地域へのニュースポーツの普及のため、「栄区さわやかスポーツ普及委員会」とイベントの協力をしたり、用具の貸出し業務を請け負っている。 ・総合型地域スポーツクラブ「さかえくらぶ」の運営に、互いのメリットがある仕組みづくり(例、特別スポーツセンター利用券の導入)を考え、実施している。 ・お客様の声を参考にして、アイスクリームの自動販売機を設置した。 <p>【改善すべき点・課題等】</p> | | <p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○事業計画書の中で、教室・講座や託児サービスの計画を定め、事業が実施されています。 ○職員は、施設の設置目的や方針を認識した上で、利用者の望む自主事業の実施に努めています。 ○フラダンスやバトミントンなど、教室事業からサークルに発展した例は数多くあります。しかしながら、近年、サークルの発起人として名乗りを上げる利用者は減少傾向にあります。そのため今後は、横浜市体育協会の経験・ノウハウをいかし、現在取り組んでいる、サークルのリーダーとなる人材の育成や、サークル設立時の運営の側面支援に、さらに力を入れるなど、“コーディネート力”を発揮することが期待されます。 ○主婦層の利用拡大を目指し、託児付き教室の開催など、新たな取り組みを行っています。開催にあたっては、主婦層が好むプログラムを選定するほか、主婦向けの情報誌に宣伝・広告を載せるなどの工夫がなされています。 ○NPO と連携した託児サービスは、収支面でも安定的に推移しています。今後は、新たなサービスモデルとして運営手法を確立し、先進的な事例となることが期待されます。 | | | |

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> <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> <p>① 開館時間の拡大 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。</p> <p>② 託児サービス 最寄りの「NPO法人OYAKO CLUBチューリップ」と提携し、未就学児を対象に託児サービスを実施している。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>⑤ 自動販売機の設置 アイス・飲料の自動販売機を1階ロビーに設置し販売をおこなっている。</p> <p>⑥サークルの育成 教室の卒業生が自主的に活動できるサークル作りを支援している。(H18年度にできたサークル:フラダンス・大人のフロアバレエ)</p> <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>○設置目的・方針の反映を図っている ・職員は、区民の誰もがスポーツに親しみ、気軽に楽しむことを念頭に置き、アピールポイントに挙げた自主事業を企画・実施しています。</p> <p>○利用者ニーズの把握に努めている ・日常業務における利用者との対話やアンケート調査などから、利用者の意見・要望を吸い上げ、自主事業に反映させています。 ・具体的には、利用者の“健康”や“美容”に対する意識の高まりを踏まえ、ヨガやピラティスなどの教室を開催するとともに、関連用品のレンタル・販売を行っています。 ・地元のスポーツチームを応援するサポーター熱の高まりを受け、サッカーチームのポスターや応援旗を掲げるなどの対応を図っています。今後、当施設で“見るスポーツ”、“応援するスポーツ”への支援を、さらに充実させることも考えられます。</p> <p>○“コーディネート力”を発揮しつつある ・教室事業からサークル活動の開催を望む声を受け、サークル化に向けた支援を行っています。 ・託児サービスの導入を契機として、主婦層が好む雑誌・広報誌での広告宣伝を積極的に行っています。 ・今後は、サークル化への支援や広告宣伝をさらに充実させ、例えば、サークルの運営方法や活動内容へのアドバイスや、情報提供・PR活動をより積極的に支援するなど、“コーディネート力”を発揮することが期待されます。</p> |

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。 平成 19年度から、事前申込教室をプログラムの充実と申込受付の簡素化を図るため、10回から20回制に移行した。そして、その成果として半年ごとに「スポーツ発表会」を実施している。栄区のスポーツ団体にも門戸を開き、今後は栄区のスポーツのお祭りとして育てていく。 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"> ○利用者との対話やアンケート調査から意見・要望を拾い上げ、ヨガ教室やピラティス教室を開催するなど、教室事業の運営に反映させています。 ○誰もがスポーツに親しみ、気軽に楽しめるよう、インディアカなどのニュースポーツや、親子体操・幼児体操などの教室を開催しています。 ○教室事業の開催後、“実施報告書”を作成し、参加者数や指導内容などを記録しています。 ○現在、区が定めた上限コマ数に達しており、これ以上の教室の開催は難しい状況にあります。今後は、教室事業からサークル化への支援をより充実させ、“施設内のスポーツ活動”から“地域全体のスポーツ活動”に範囲を広げることが期待されます。 ○また、屋上スペースを活用し、教室事業を充実させることなども考えられます。さらに、例えば、区内を巡る“ウォーキング教室”の開催など、施設外の取り組みなども考えられます。 | | |
| <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の実現にも限界がある。 | | | | | |

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。用具の出し入れは、倉庫から体育室は栄スポーツセンターの職員が行っている。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。 ・開館時には、朝にふさわしいすがすがしい曲を流して、お客様の空間を大切にしている。 ・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、放送での声か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かけるとともに、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。 ・安全で効果的なスポーツ活動を支援するため、子どもから高齢者の各年齢層に合わせたウォーキング、メタボリックシンドローム、テーピング、栄養学などの講座を年に1回実施している。 ・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おり、その結果を施設の管理運営に生かしている。 | | | <p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○機器の取り付け・設営に際しては、過去の事故記録や職員ミーティングの話し合いなどをもとに、対応を図っています。 ○職員は、積極的に利用者への挨拶・声掛けを行い、明るい雰囲気づくりに努めています。 | | |
| 【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。 ・1日4種類の一斉指導プログラム(腰痛・肩こり・膝痛予防体操、ストレッチング、バランスボール、リズム体操くビデオ)を実施している。 ・予約制で、体力測定、フリーウエイト講習会、体力相談を実施している。 ・また、簡易運動プログラムを開発し、誰でも気軽に運動メニューを提供できる体制になっている。 ・平成19年7月に「利用者マナールール向上月間」を設け、この時期を契機にますますお客様に快適な空間を提供できるように努めている。 ・平成19年9月に「トレーニング室利用者アンケート」を実施し316名の回答を得た。この結果をもとに機器のリニューアルをはじめ、事業の見直し等を実施している。 | | <p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○「トレーニング室利用者アンケート」を実施するなど、利用者状況・利用者の声を把握し、トレーニング機器の更新・増設を行っています。 ○トレーニング機器には、汗をふき取るタオルを備えるなど、利用者が快適に利用できるよう配慮がなされています。 ○健康運動指導士等による健康相談を実施し、利用者の健康増進のための運動プログラムの提供を図っています。 ○横浜市スポーツ医科学センターや地元の医師と連携し、各種プログラムの作成・見直しを図っています。 | | | |
| 【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"> 毎月開催される「栄区民利用施設長会議」、半期に一度の「栄区区づくり会議」、年に1回の「栄区町内連合会合同研修会」「栄区保健活動推進委員全体研修会」に出席し、区内他施設との連携・情報交換を行っている。 所長が栄区体育協会の顧問の役職についているので、各種協議会の開会式や式典に出席して交流を深めている。 体育指導委員の研修会をはじめ、福祉保険センターの事業やケアプラザや地域住民への派遣指導を実施している。 開館時間延長の際は、地元の町内会会長と調整をした。 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。 <p>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、栄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。</p> | | | <p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○区内の各種団体と協力を図っています。今後は、情報交換にとどまらず、具体的な活動・取り組みが期待されます。 ○具体的な取り組みとして、例えば、地域の各種団体と連携し、区内を巡る“ウォーキング教室”など、イベントや教室の共同開催が考えられます。町内会が地域の隠れた名所を紹介し、当団体が公園・広場でのレクリエーション・体操を担当するなど、各団体の良さをいかした活動が考えられます。 | | |
| <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】 ・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。 | | 【特記事項】 ○経理業務を担当する職員を配置し、利用料金の収納、消耗品の購入などの業務を執り行っています。出納結果は、日々締め処理を行い、担当職員、所長がチェックをしています。 ○通帳・印鑑は、それぞれ別の場所で管理がなされています。 ○最終的な経理処理は横浜市体育協会本部で行っています。この処理の過程で“監査報告書”が公認会計士の関与のもと作成され、税務処理が行われています。 | | | |
| 【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 | 76,544,000 円) | － (決算収入 | 81,059,669 円) = 4,515,669 円 |
| (予算支出 | 74,202,000 円) | － (決算支出 | 73,159,490 円) = 1,042,510 円 |
| (決算収入 | 81,059,669 円) | － (決算支出 | 73,159,490 円) = 7,900,179 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、教室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、施設面の補修などに力を入れることができた。 | | 【特記事項】 ○決算収入と決算支出の差異はプラス 790 万円となっています。 ○差異は、利用者数(利用料)の増加や経費削減努力によって実現したものであり、決算の適正性は確保されています。 ○また、託児サービス事業が黒字を記録するなど、新規の取り組みにおいても収益を確保しています。 | |

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) |
|---|---|
| 23,230,000 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、利用料金は 10%増、教室事業収入は 20%増となり、結果収入についても目標を上回ることができた。また、自主事業については、利用料金収入や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。 | 【特記事項】 ○事業計画書に収支計画・収支予算が定められています。また、横浜市体育協会本部の関与のもと、予算実績管理がなされています。 ○達成割合は 100%を超えています。収入の超過分は、トイレのベビーシートの設置や床の張り替えなどに活用しています。今後は、施設の維持・更新、備品の購入に加え、地域のスポーツ振興に役立てていくことが期待されます。 |
| 【改善すべき点・課題】 ・平日の開館時間拡大に向け検討する際は、収支バランスを考慮した事業計画案を作成する。 ・研修室の稼働率70%以上の目標を実現する。 | |

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、利用のないエリアについてこまめに電気を消すことや、照度が確保できる場所は、電球を間引くなどして節電に努めている。 ・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。 ・事務所内での裏紙利用を徹底している。 | <p>【特記事項】</p> <p>○事業計画書の収支予算書(支出の部)は、消耗品費などの勘定科目をさらに細分化した費目ごとに予算を積み立て、管理を行っています。</p> <p>○今後は、例えば、体育室の照明に高効率型のメタルハライド灯を取り入れたり、トイレに擬音装置を導入するなど、更なる工夫が期待されます。</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る。 ・ 区民への情報提供やお客様とのコミュニケーションに力を入れているため、HPのコンテンツの充実、栄SC独自の情報紙やパンフレットの発行、お客様の声の公開、地域情報誌や広報よこはまの活用など、積極的に取り組んでいる。 ・ 教室事業を10回から20回制に移行して、教室の成果を発表する「栄区スポーツ発表会」を立ち上げた。今後も地域で活躍する団体の発表を含め、栄区のスポーツのお祭りとして育てていく。 ・ 土曜日の深夜営業。日祝日の早朝営業において、教室事業を成功させ、収支バランスを確保している。 ・ 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できた。特徴的には、女性に人気の高いヨガやピラティスの教室や高齢者向けの教室を充実したとともに、脳血管障害のためのリハビリ教室や弱体力者のための教室のほか、栄区体育協会の協力で剣道や合気道の武道教室も充実した。 ・ 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・トイレの床改修、防犯カメラやトレーニング機器のリニューアルなど） ・ 外構施設の保守点検、植栽・樹木等維持管理業務は、横浜市との業務委託契約の中に入っていない項目である。しかし、1日に1度スタッフが、日常点検・清掃を目的に館外の見回りを行っている。主に落ち葉等の清掃や植え込みや外構内のゴミの清掃、設備の破損有無の確認をあわせておこなっている。 | <p>【特記事項】</p> <p>○地域スポーツ振興に関する豊富な経験・ノウハウを有している</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理委託制度の時代から当施設の管理・運営を手がけており、栄区の地域特性や、地域におけるスポーツ振興のあり方を熟知しています。 ・区内の各種団体とのネットワークを構築しています。今後も、より密接な連携を図ることにより、“地域”と“スポーツ”を融合させた取り組みが期待できます。 ・横浜市体育協会が蓄積する、スポーツ振興に関するノウハウを活用することで、地域の誰もが気軽に楽しめる施設運営、サービス提供が図られています。 <p>○施設運営、サービス提供のしくみが確立されている</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各種マニュアルを整備するとともに、職員・スタッフの意見を運営に反映させるしくみがあります。 ・利用者との対話やミーティング・アンケートなどを通し、利用者の意見・要望を取り入れるしくみがあります。 ・職員・スタッフの意見、利用者の意見・要望は、ミーティングや回覧により情報共有が図られています。集めた情報は、整理・分析することで、問題の発見から、課題の抽出、対応策の実行に至るプロセスが確立されています。 ・今後は、各種マニュアルを整理・統合し、現場業務に即した、使いやすい形に改定することで、一層の施設運営の円滑化、利用者サービスの向上が期待されます。 <div data-bbox="837 1489 1393 1870" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><マニュアルの整理例></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 総則 目的、理念、方針、施策、モニタリング、評価など 2. サービス提供 接遇、意見・要望の集約、アンケート、苦情処理など 3. 施設管理 機器の取扱い、保守点検、巡回、防犯、防災など 4. 利用者・地域との連携 自主事業の支援、相談・アドバイス、各種団体との連携など </div> |

| | |
|--------------------|---|
| <p>【改善すべき点・課題】</p> | <p>○利用者本位のサービス提供に向けた、さらなるチャレンジが期待される</p> <ul style="list-style-type: none"> ・中高年のスポーツに対する関心の高まりや子どもたちの体力低下など、スポーツ振興に対する人々の意識・考えは、常に変化します。今後は、こうした時代の潮流を的確に捉え、その時点におけるテーマや課題を浮き彫りにし、取り組みを進めることが期待されます。 ・そのためには、例えば、屋上の有効活用や館外での教室開催を充実させたり、これまであまり連携してこなかった団体・グループと共同事業を開催するなど、既存の方法・概念にとらわれない、新たな取り組みが期待されます。 |
|--------------------|---|

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： 横浜市栄スポーツセンター

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 | 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 | 非該当 | 非該当 |
| 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 | 非該当 | 非該当 |
| 7.ゴミゼロ推進運動への取組み | 横浜G30プランに則ったゴミゼロ推進運動へ取り組んでいるか | A | A |
| 8.プール施設の衛生管理業務 | プール施設の衛生管理が適切に実施され、利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか | 非該当 | 非該当 |
| III. 運営及びサービスの質の向上 | | A | A |
| 1.利用実績及び施設の稼働率 | - | | |
| 2.利用しやすい受付案内の実施 | 利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか | A | A |
| 3.適切な利用情報の提供 | 全ての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか | A | A |
| 4.情報提供の実施 | 当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。 | A | A |
| 5.サービス水準の確保 | 個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組みを行っているか | A | A |
| 6.職員間での情報共有化 | 職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか | A | A |
| 7.個人情報の保護 | 個人情報の保護に対する体制が整っているか | A | A |
| 8.事故防止対策への取組 | 事故防止のための体制の構築・取組みを行っているか | A | A |
| 9.事故発生時の対応体制の構築 | 自己発生時の対応体制が確立されているか | A | A |
| 10.災害発生時の対応体制の構築 | 災害発生時の対応体制が確立しているか | A | A |
| 11.利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築 | 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか | A | A |
| 12.利用者の苦情解決体制の構築 | 利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか | A | A |
| 13.利用者アンケート調査の実施 | サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか | A | A |
| 14.自主事業の適切な実施 | 利用者の望む自主事業を適切に実施しているか | A | A |
| 15.自主事業における独自の工夫等 | - | | |
| 16.スポーツ教室事業の適切な実施 | 利用者の望むスポーツ教室事業を適切に実施しているか | A | A |
| 17.利用者支援業務の実施(施設全体) | すべての利用者が施設を快適に利用できるよう、利用者支援業務を適切に実施しているか | A | A |
| 18.利用者支援業務の実施(トレーニング室) | トレーニング室において、すべての利用者が施設を快適に利用できるよう、利用者支援業務を適切に実施しているか | A | A |
| IV. 地域・地域住民との交流連携 | | A | A |
| 1.地域や地域住民との交流・連携の取組み | 地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか | A | A |
| V. 指定管理料の施行状況 | | A | A |
| 1.指定管理料の執行状況 | 指定管理料は適正に執行されているか | A | A |
| 2.収支決算状況 | 収入-支出がプラスになっているか | + | + |
| 3.利用料金収入実績 | 事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか | 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旨とし管理・運営を行っている。栄スポーツセンター独自の運営方針を立て、事業計画を進めている。 | 地域のスポーツ振興に向けたメニュー提供、運営、人材育成など横浜市体育協会本部と栄スポーツセンターとの連携が良好に行なわれています。 |
| II. 施設・設備の維持管理 | 日常及び定期点検を行い、迅速な対応を心がけている。栄公会堂との併設感から総合管理をはじめ警備・樹木・エレベーター・清掃などについては、横浜市が業者と委託契約し対応している。ただし、開館時間外の駐車場及び設備管理については、横浜市体育協会が直接契約している。 | 維持管理の基本である安全管理には特に留意している様子が伺えます。委託先業者の管理、自主的なチェック、維持も適切です。今後は、屋上を改修し、利用者が使えるようにするため、栄区役所との協議をさらに進めることなどが考えられます。 |
| 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、各期ごとに評価し、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やアルバイト職員の研修を行い、資質向上を図っている。 | 体育協会本部との連携を活かして提供するスポーツ教室、健康増進メニュー、イベントなどの内容を工夫している様子が伺えます。要望に応えた開館時間の延長など運営サービスの向上を図っています。 |
| 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。 | 地域の高齢化が顕著になりつつあります。地域特性を考慮した、より一層の連携を期待します。 |
| V. 収支状況 | 施設、本部双方にて、伝票のダブルチェックを行い、適正な執行を心がけている。 | 教室収入増の寄与による収入増を施設の改善に充てるなど利用者への還元を図っています。今後とも収入増・利用者還元を利用者満足の向上に結び付けていくことを期待します。 |
| VI. その他 | | これまでに蓄積した経験・ノウハウをいかし、新たなチャレンジに取り組むことで、一層のサービス向上を期待します。 |

評価結果についての講評

横浜市体育協会の経験・ノウハウをいかしながら運営に取り組んでいる様子が伺えます。今後は、施設内での事業・取り組みに加え、総合スポーツクラブの支援・育成や地域の各種団体との共同事業の実施など、地域のスポーツ振興の拠点としてより広いネットワークを構築し、より活発な運営を期待します。

指定管理者からの意見

第三者評価後においても、常にマニュアルを見直し、職員やアルバイト職員が標準化されたサービスと工夫したサービスを行い、さらに利用者スタッフとスタッフが気持ちよく管理・運営ができるように努力していきたいと思っております。また、ますます地域の各種団体と栄区役所と連携して、栄区のスポーツ振興に寄与していきたいと考えています。