



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

港南スポーツセンター

評価機関 株式会社 第三者評価 (認定番号 19-01)

<http://daisansha.com>

スポーツセンター評価シート目次

・ 総則	1
-1 施設の目的や基本方針の確立	1
-2 施設目的の達成度	2
-3 職員の勤務実績・配置状況	3
-4 職員のマナー	4
-5 開館の実績	5
・ 施設・設備の維持管理	6
-1 建物・設備の保守点検	6
-2 備品の管理	7
-3 清掃業務	8
-4 警備業務	9
-5 外構施設の保守点検業務	10
-6 植栽・樹木等の維持管理業務	11
-7 ゴミゼロ推進運動への取組	12
-8 プール施設の衛生管理業務	13
・ 運營業務及びサービスの質の向上	14
-1 利用実績	14
-2 利用しやすい受付案内の実施	15
-3 適切な利用情報の提供	16
-4 情報提供の実施	17
-5 サービス水準の確保	18
-6 職員間での情報共有化	19
-7 個人情報の保護	20
-8 事故防止対策への取組	21
-9 事故発生時の対応体制の構築	22
-10 災害発生時の対応体制の構築	23
-11 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	24
-12 利用者の苦情解決体制の構築	25
-13 利用者アンケートの実施	26
-14 自主事業の適切な実施	27
-15 自主事業における独自の工夫等	28
-16 スポーツ教室事業の適切な実施	29
-17 利用者支援業務の実施（施設全体）	30
-18 利用者支援業務の実施（トレーニング室）	31
・ 地域及び地域住民との連携	32
-1 地域及び地域住民との交流・連携	32
・ 収支状況	33
-1 指定管理料の執行状況	33
-2 収支決算状況	34
-3 利用料金収入実績	34
-4 経費節減の取組	35
・ その他	36
・ 評価結果のまとめ	37

総則

-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		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市のスポーツ施設条例の設置目的や当協会の寄付行為を踏まえ、地域におけるスポーツの普及・振興の拠点を目指している。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。 			<p>【特記事項】</p> <p>基本方針は、簡潔な文章、3項目で示されており、覚えやすく、非常に良い。</p> <p>館内に入って直ぐの受付の横に掲示されており、ホームページのトップページにも掲載されている。</p> <p>【港南スポーツセンターの運営方針】</p> <p>ひまわりのような、明るい笑顔とあいさつを心掛けていきます。</p> <p>誰もが、楽しめるスポーツの場を提供していきます。</p> <p>安心、安全、きれいな施設を目指します。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>			<p>< 補足説明 ></p> <p>ひまわり(向日葵)は、港南区の花で、輝く太陽のもと、明るく、のびのび栄える「躍進港南区」を象徴。</p>		

-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優先とし、公開抽選会にて選考している。 			<p>【特記事項】</p> <p>団体予約は、横浜市市民利用施設予約システムを使用し、公平・公正性を担保している。</p> <p>個人利用については、バドミントン・卓球、トレーニング室が利用でき、当日、窓口で受付している。</p> <p>また、スポーツ教室で希望者が重なった場合、複数の職員が立会いで、厳正な管理の下、公開抽選を実施している。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

-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、すみやかに対応している。また、全ての職員が開閉館の手順を把握し対応している。 <p>勤続年数</p> <table border="0"> <tr> <td>総括責任者(所長)</td> <td>猪鼻</td> <td>19年</td> </tr> <tr> <td>管理運営責任者</td> <td>川口</td> <td>16年</td> </tr> <tr> <td>事業運営責任者</td> <td>渡辺</td> <td>11年</td> </tr> <tr> <td>管理運営担当者</td> <td>犬飼</td> <td>9年</td> </tr> <tr> <td>事業運営担当者</td> <td>磯崎</td> <td>2年</td> </tr> </table>		総括責任者(所長)	猪鼻	19年	管理運営責任者	川口	16年	事業運営責任者	渡辺	11年	管理運営担当者	犬飼	9年	事業運営担当者	磯崎	2年	<p>【特記事項】</p> <p>平成18～20年の事業計画書、及び平成18・19年事業報告書を確認し、職員体制と実際の体制が一致していることを確認した。</p> <p>常勤職員5名、サポートスタッフ6名、受付スタッフ8名、アシスタント指導員9名 合計28名でローテーションを組み、支障なく運営されている。(勤務予定表にて A 班 AM8:30～12:30 B 班 11:30～15:30 C 班 14:30～18:30 D 班 17:15～21:15等を確認した)</p> <p>特に、現場でのキャリアの長い総括責任者(19年目)、管理運営責任者(16年目)、事業運営責任者(11年目)、担当者2名(9年目と2年目)の経験豊富な職員がいる事は、利用者に“安全・安心感”を提供するバックボーンとなっている。</p>			
総括責任者(所長)	猪鼻	19年																		
管理運営責任者	川口	16年																		
事業運営責任者	渡辺	11年																		
管理運営担当者	犬飼	9年																		
事業運営担当者	磯崎	2年																		
【改善すべき点・課題等】																				

-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、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個人情報、AED、日常業務研修をおこなっている。 		<p>【特記事項】</p> <p>名札 / 服装 / 電話対応 / 挨拶 / 言葉使い / 利用者への対応についても、問題なく実施されている。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

-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】		【特記事項】 仕様書に定められた AM9:00～PM9:00の12時間開館、 月に一度の休館日、及び年末年始12月28日～1月4日以外の 年間345日運営されている。 18年度/19年度ともに基本時間外の早朝(7:30～9:00) 深夜(21:00～23:00)の開館を事業計画書に入れていたが、 近隣住民の反対で実施できなかった。 (これまで、再三、交渉していたが、近隣の合意が得られず、本 年度10月、最終的に時間外の開館を断念し、次年度21年度の 計画からは外す事とした旨の説明を受けた。 深夜にスポーツを楽しみたい方もいると思うが、身体のため から考えれば、PM9時ごろまでに運動を終え、早く就寝する方が 健全な市民精神が育成される気がします)			
【改善すべき点・課題等】 ・基本時間外の開館については、地元自治会及びセ ンター近隣住民と協議中です。					

施設・設備の維持管理

-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			
<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おこなっている。 <p>[改善すべき点・課題等]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・予算的に調整が必要な大規模修繕の対応 		<p>[特記事項]</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 施設内全域を巡回し、損傷箇所の有無、安全性を確認。特に、不具合等はない。 横浜市で初めて創設された(1980年10月)スポーツセンター故、職員が目を行き届かせメンテナンス、修繕を重ね、丁寧に使用している。 2) 「運営日誌」(平成20年9月5日)を確認し、職員による開館時、日中、閉館時/日・3回 の自主点検にて天井、壁面、フロア、消耗品、空調等の点検がなされていることを確認した。 3) 専門業者に委託している電気設備、自動ドア等の業務委託契約書 (S株式会社、及び N株式会社、平成20年4月1日更新締結)、点検報告書(N株式会社、平成20年9月11日作業)も確認した。 <p>また、『平成19年度 年間事業報告書』の(管理業務の実施状況報告書)に記載されている第一・第二体育館のトップライト板修繕要望が、平成21年夏ごろには、港南区役所による承認が取り、修繕工事がなされる事の報告を受けた。</p>			

-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、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> <p>1) 「備品台帳」(港南SC)、「物品管理簿」(横浜市)にて備品管理が、きっちり区分けされ、現物も実際に揃っていることを確認した。</p> <p>確認した現物 卓球台 (ドイツ製、Y社製 6台) スポーツミラー (S社製 2台) 腹筋台 (U社製 1台) 等</p> <p>2) グループウェア上に最新のデータも確認した。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

-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チェックリストに基づき実施し、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、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> <ol style="list-style-type: none"> 1) 「清掃チェックリスト」(平成20年9月27日)を確認し、職員による日・3回の清掃・見回りチェックにて、フロアー、更衣室、トイレ箇所等 目が行き届いている事を確認した。 2) 専門業者に委託している総合管理業務委託契約書 (S株式会社、平成20年4月1日更新締結)、作業終了確認書 (S株式会社、平成20年9月22日)も確認した。 3) また、訪問調査当日(10月27日)に職員が作業に立会っている様子を実際に確認できた。 			

-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。 ・監視カメラを各体育室、研修室及び託児室に設置し、事務所にて監視している。 		<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 開錠用カードキーの数、保管責任者氏名を確認し、保管場所が厳重に管理されていることを確認した。 2) 「最終退出時点検表」(平成20年8月30日)により、火の元、窓・扉等のチェックがなされていること、及び警備員による巡回警備記録にて施設内の施錠、扉、窓、火気等の点検、及び施設外の正面玄関、公園側、水道局側 周辺外回りも巡回されている事を確認した。 3) 機械警備を委託しているK社との委託契約書(平成20年3月31日更新締結)、警備業務仕様書を確認した。 4) 現在設置している監視カメラの台数、設置場所を確認し、入口に設置予定の監視カメラが、平成20～21年度には設置される旨、所長より口頭で回答を得た。 			
<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に監視カメラを増設し、警備強化を図るよう検討する。 					

-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ている。 看板や館内放送による周知 開館時間前の自転車の撤去・保管 		<p>【特記事項】</p> <p>1)職員が「チェックシート」に基づき、見回り点検を日々実施していることを確認した。</p> <p>横浜市で初めて創設された(1980年10月)スポーツセンターゆえ、敷地から施設入口への通路にも段差等あり、ユニバーサル設計とはなっていないが、職員自作のトラマーク等により、来場者に注意喚起を促す仕掛けは施されている。</p> <p>2)路上駐車対策として、「駐車禁止の張り紙」を確認し、館内放送にて注意喚起も実施している旨の説明を受けた。</p> <p>3)放置自転車の処理の流れは、1か月間利用者に告知し、その後警察に、盗難車かどうかの確認を経て、業者に頼み廃棄処分とするルールになっており、11/25に業者が引き取る予定。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

-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			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常清掃では、主に落ち葉の清掃や植え込み内のゴミの清掃、設備の破損有無の確認をあわせておこなっている。 ・専門業者による作業を年2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。 		<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 職員が「チェックシート」に基づき、見回り点検を日々実施していることを確認した。 2) 樹木管理については、H社に委託し、高木、中低木、除草、草刈を年2～3度、実施していることを確認した。 <p>人力除草、草刈 (6、7、9月実施) 中低木薬剤散布 (6、7、8月実施) 高木剪定 (6、1月実施) 高木薬剤散布(8、11月実施) 等</p>			
【改善すべき点・課題等】					

-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、利用者へゴミの持ち帰りの管理、徹底等をチラシ掲示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> <p>平成19年度、ごみ排出実績表 及び マニフェストにて数値管理し、総量の削減に努力している事を確認した。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-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。		非該当		非該当
	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			非該当		
【改善すべき点・課題等】					
非該当					

・ 運営業務及びサービスの質の向上

-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	71%	47,039人	9%		5%	925人	85%	47,964人
	H18	10～3月	73%	55,224人	13%		5%	1,092人	91%	56,316人
	H19	4～9月	73%	49,216人	10%		6%	1,236人	89%	50,452人
	H19	10～3月	77%	50,716人	11%		7%	1,192人	95%	51,908人
第二体育室	H18	4～9月	50%	19,450人	4%		34%	4,041人	88%	23,491人
	H18	10～3月	53%	24,670人	6%		33%	3,662人	92%	28,332人
	H19	4～9月	55%	23,593人	5%		28%	3,873人	88%	27,466人
	H19	10～3月	60%	21,898人	3%		28%	3,182人	91%	25,080人
第三体育室	H18	4～9月	88%	25,682人	4%		0%	0人	92%	25,682人
	H18	10～3月	85%	24,144人	5%		0%	0人	90%	24,144人
	H19	4～9月	86%	24,478人	5%		0%	0人	91%	24,478人
	H19	10～3月	91%	23,894人	2%		0%	0人	93%	23,894人
第一研修室	H18	4～9月	54%	8,647人	3%		0%	0人	57%	8,647人
	H18	10～3月	59%	7,378人	2%		0%	0人	61%	7,378人
	H19	4～9月	59%	7,245人	2%		0%	0人	61%	7,245人
	H19	10～3月	62%	5,968人	1%		0%	0人	63%	5,968人
第二研修室	H18	4～9月	6%	2,624人	3%		0%	0人	9%	2,624人
	H18	10～3月	3%	3,835人	5%		0%	0人	8%	3,835人
	H19	4～9月	7%	5,453人	5%		0%	0人	12%	5,453人
	H19	10～3月	10%	4,144人	4%		0%	0人	14%	4,144人
トレーニング室	H18	4～9月	0%	0人	0%		100%	14,010人	100%	14,010人
	H18	10～3月	0%	0人	0%		100%	12,836人	100%	12,836人
	H19	4～9月	0%	0人	0%		100%	13,903人	100%	13,903人
	H19	10～3月	0%	0人	0%		100%	13,367人	100%	13,367人
合 計	H18	4～9月	%	103,442人	%		%	18,976人	%	122,418人
	H18	10～3月	%	115,251人	%		%	17,590人	%	132,841人
	H19	4～9月	%	109,985人	%		%	19,012人	%	128,997人
	H19	10～3月	%	106,620人	%		%	17,741人	%	124,361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"> ・利用者数は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(幼児体操教室、フラダンス教室の増)をおこなったため稼働率増となった。 	<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 平成 20 年 3 月より、同じ区内にある下野庭スポーツ会館が、耐震補強工事のため、平成 22 年 6 月まで休館中。年間利用者人数が 2 万人程度あるので、その一部でも取込む方法を要検討。 2) 現状の延長線上での会議室としての利用では、第二研修室の稼働率は大幅アップはやや難があると思われるので、区役所と協議され、全面改装されるなど、思い切った策を検討されることを推奨します。
<p>【改善すべき点・課題】</p> <p>第二研修室の稼働率</p>	

-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り、色を区別して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(ハマスポットコム)掲載情報を検索し、情報提供している。 	<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 接遇研修、対応力向上研修を受けた受付スタッフ8名が、2交代制で対応している。 2) 受付横に、【運営方針】が掲示され、<ひまわりのような、明るい笑顔とあいさつ>の周知徹底がなされている。 3) HPもこまめに更新しており、分かりやすさ、内容の充実度も高い。(サイト閲覧数 GOOGLE PAGE RANK 3となっており、サイト閲覧者人数も多い)
<p>【改善すべき点・課題等】</p>	

-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すぐに案内が出来る環境を常に整えている。 ・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。 ・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。 ・区内中学校の職業体験研修を受け入れている。 <p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 施設入り口に分かりやすい館内案内見取り図があり、初めて入館される方にも配慮がなされている。 2) また、受付カウンターに置かれている「利用案内」等が充実しており、館内掲示にも工夫がなされている。 3) 横浜市指導者養成講座受講生のスポーツ教室実習 平成19年度実績 5名、区内中学校の職業体験研修 平成19年度 実績 6名 受け入れ。 					

-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、フリーペーパーを利用し教室案内を提供している。 ・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前日には、のぼり旗を立てて応援している。 		<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) タウンニュース NO.188(平成20年9月11日号) 190(平成20年9月25日号)にて、所長自ら“脱メタボ!!”(1年間かけてのダイエット)に挑戦しているところを顔写真、コメント、実データ入りで掲載するなど施設サービスを宣伝し、利用者人数を増やそうと努力している。 2) 広報よこはま こうなん区版(2008年10月号)に、ひまわりフェスタ2008(11/1開催)の内容を港南区民約22万人に向けて情報を配布している。 3) スポーツ・レクリエーションフェスティバル 2008にて、11月1日(土)開催のちびっこ運動会 体験スポーツチャンバラ 体験チアダンス 他の紹介、特別教室では、シニアに人気の『お元気タイム』や、ビューティーヨーガ、社交ダンスタイムをホームページにて市民に向け情報を発信している。 			
【改善すべき点・課題等】					

-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1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・アドバイスを受け運営に生かしている。 			<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 『港南スポーツセンター管理マニュアル』に基づき、勤続年数19年目の総括責任者、16年目の管理運営責任者、11年目の事業運営責任者、9年目と2年目の担当者2名が核となって、受付職員8名、アシスタント指導員9名、サポートスタッフ6名のサービスレベルの向上をはかっている。 2) シフト勤務の連絡調整を「スタッフ連絡ノート」にて円滑に実施している。 		
【改善すべき点・課題等】					

-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、個人情報保護等の研修をおこなっている。 ・ 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> <p>F社製グループウェアを使用しEメール、伝言メモを閲覧し、各職員間の連絡状況を確認した。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

-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」を取得し、情報の取扱いについて厳格な規程を定め、それに従った取扱いを実施している。また、常に適正な運用を行っているかについて、当協会の内部監査制度も確立し取扱いについて徹底を図っている。 認定番号 第14200031(01)号 全職員を対象に個人情報保護の研修を実施している。 		<p>【特記事項】</p> <p>全国を通じ、体育関連協会では初となる個人情報保護マネジメントシステムプライバシーマークを(財)医療情報システム開発センターより2008年8月12日に取得し、高度な管理レベルを維持している。</p> <p>平成19年度 個人情報保護基礎研修、平成20年度 応用研修と少しずつ、着実に研修のレベルをあげ、継続的改善が実施されている。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

-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。 ・夏季については、『熱中症予防』について館内放送をおこなっている。また、受付対応時の際にも合わせて周知徹底している。 ・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ている。 ・個人利用や団体利用者に対し、スポーツ傷害保険の加入をPRしている。 ・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ている。 		<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 平成 20 年 8 月付け『スポーツセンター・平沼記念体育館 事件・事故・要望等 事例一覧』にて、他のスポーツセンターでの事例を参考に、未然防止が出来る仕組みを確認した。 2) トレーニング機器マニュアル等に基づき、アシスタント指導員に研修を3カ月に一度実施していることを確認した。 			
【改善すべき点・課題等】					

-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、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】 1)事故対応責任者が、所長であることを確認し、事故発生時の連絡体制を書面で確認した。 2)事務所入り口に、AEDが設置され、平成19年11月26日に研修が実施されていることを確認した。			
【改善すべき点・課題等】					

-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> <p>・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。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>避難訓練は、本部の体育協会での防災訓練(平成 20 年 9 月 1 日実施)と港南SCでの消防訓練(平成 20 年 7 月 28 日実施)の記録と写真を確認した。</p> <p>『火災・震災の対応方法 フローチャート』及び『消防計画』に連絡体制、役割分担が明記され、職員の事務室には『緊急連絡網』掲示されている。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-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。 ご意見ダイヤルについては港南区と協議の上、公表している。 		<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 施設内に利用者よりの意見を伺う受付箱が2箇所設置されている。 ご意見ダイヤルの掲示も確認 PBボード(公共施設利用者満足度評価システム、三菱総合研究所の運営。指定管理者制度の効果的な運用を目指すためのサイト)により苦情・意見を受け付ける仕組みがあります。 <p>上記の如く、複数のルートで顧客の声を聞く仕掛けがあります。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>.</p>					

-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するなど対応方法を明確に定め、おこなっている。 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。 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。 			<p>【特記事項】</p> <p>施設内に利用者よりのご意見を受付箱が2箇所設置され、受け付けたご意見に対し、スピーディに回答がなされ、可能な限り、「コミュニケーションボード」に、掲示している。</p> <p>掲示例</p> <p>9/27 No1 進入防止のクイについて</p> <p>～</p> <p>10/17 No6 社交ダンス教室の注意事項について</p>		
【改善すべき点・課題等】					

-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	
【アピールポイント】		【特記事項】			
<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。 ・上記以外にセンター独自の「定期教室」アンケートを実施し、次期以降の定期教室の開催日程等の見直しを図っている。 		<p>「顧客のことは、顧客に聞け」の原則のもと、定期的に顧客アンケートを実施し、PDCA改善サークルを回している。 PBボード主催、「施設利用者アンケート調査票」を確認した。</p> <p>開館時間の延長要望に対し、2年間にわたり、施設の近隣住民にお願いをし、近隣順民の同意を得るべく努力するも、施設内外での騒音問題 路上不法駐車 深夜の防犯上の問題等を理由に同意が得られず、港南区役所とも協議の上、平成20年9月をもって、本件を断念した旨の説明を受ける。</p> <p>確認書類 平成20年度「開館時間延長」に関する住民説明スケジュール</p>			
【改善すべき点・課題等】					

-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"> ・1歳以上～未就学を対象に託児サービスを実施している。 ・飲料水の自動販売機や、スポーツ用品等のレンタルや物品販売を行い、サービス向上を図っている。 		<p>【特記事項】</p> <p>10/21 から、横浜市が発行する「高齢者優待証」(濱ともカード)を見せると、毎月五日はトレーニング室の利用料(同三百円)が半額になるなど、高齢者の外出を促すサービスも実施するなど、積極的に利用者サービスの向上に努めている。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>1歳児を中心に約40名/年 の託児サービスを実施中。</p> <p>飲料の自動販売機を3台設置し、約5万本/年 販売している。年間利用者数は、25万人ゆえ、5人に1人が購入している計算となる。より多くの方に購入いただけるよう、売れ筋飲料、及び 価格設定等 自販機メーカーと相談されることを推奨いたします。</p>			

-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に考え、以下の事業を展開している。</p> <p>託児サービス 1歳以上～未就学を対象に託児サービスを実施している。</p> <p>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ている。</p> <p>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>自動販売機の設置 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。</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>独自事業で得た収入は、最新トレーニング機器の購入等、施設利用者に還元していることは、母体が財団ならではのパブリック・サービスとして注目に値する。</p> <p>託児サービス 平成20年度 目標人数 64人 売上げ 304千円</p> <p>用具のレンタル 平成20年度 目標売上げ 76千円</p> <p>スポーツ用品の物品販売 平成20年度 目標売上げ 52千円</p> <p>自動販売機の設置 平成20年度 目標販売手数料 1,817千円</p> <p>いずれも、施設の年間延べ利用者人数 25万人から見れば、独自事業を利用される利用者の割合は、少数ゆえ、より一層創意工夫され、量の拡大に向け検討されることを推奨いたします。</p>

-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アンケートをおこない、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いる。 今後も出来る限り柔軟な対応を図り、参加者のニーズに応えるような事業を実施していく。 <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。 		<p>[特記事項]</p> <ol style="list-style-type: none"> スポーツ種目系教室、健康づくり系教室、親子体操系教室、こども向け教室と各年齢層を網羅する内容となっており、実施時間帯も火曜～土曜日まで朝9時から夜8時45分まで実施されている。 特に、60歳以上を対象とし実施しているお元いきいき体操、お元気にここ体操及び転倒骨折・介護予防教室などは人気の高い教室となっている。 <p>顧客要望にあるスポーツ教室の拡大は、残念ながら、現状では、小さな施設ゆえ不可能であるが、港南区役所と協議され、施設全面改装等にて市民満足に応える新たな展開を検討されることを推奨いたします。</p>			

-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、器具、機器のセッティングを職員が行っている。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。 ・初利用団体への言葉かけ ・セッティングの際の用具チェック(バレーボール支柱等) ・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おこなっている。 			<p>【特記事項】</p> <p>スポーツサークル票にて、メンバー募集、対戦相手募集のサークル活動を支援していることを確認した。</p> <p>また、器具、機器のセッティングも職員が行い、利用者の利便性を向上を図っている。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

-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。 ・腰痛・肩こり予防体操、ストレッチ、フリーウエイトの実施方法は随時おこなっている。 		<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 指導員が作成するトレーニングプログラムの利用者の評判は特に高い、 2) 所長自ら“脱メタボ！！”(1年間かけてのダイエット)に挑戦しているところを顔写真、コメント、実データ入りで広報誌に掲載するなど、利用者が気軽に相談しやすい雰囲気づくりを実施している。 3) トレーニング機器のワンポイントレッスンが、機器に備え付けてあり、また、スタッフがいつでも手助けできる体制になっている。 			
【改善すべき点・課題等】					

・地域及び地域住民との連携

-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、スポーツ支援課が設置されており、港南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。 港南区指定管理者連絡会に出席し、区内他施設との連携・情報交換をおこなっている。 			<p>【特記事項】</p> <p>本部である(財)横浜市体育協会のスポーツ支援課の協力も得て、地域への運動指導、用具の貸出し等、積極的に地域交流の支援を行なっている。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

. 収支状況

-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おこなっている。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、適切な処理がおこなわれている。			【特記事項】 支払いは原則として、すべて本部経由で行なわれているが、本施設にて請求書控えは保管されており、本部からの支払いも再確認している。		
【改善すべき点・課題等】					

-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 101,894,000 円) - (決算収入 100,804,421 円) =	1,089,579 円
(予算支出 101,894,000 円) - (決算支出 97,825,034 円) =	4,068,966 円
(決算収入 100,804,421 円) - (決算支出 97,825,034 円) =	2,979,387 円
指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【特記事項】</p> <p>・当初の予算計画に比し、体育室及び個人利用が順調に伸び、利用料金収入が大幅な増となっている。また、支出については、予算を超過して、修繕費(341%)・備品購入費(204%)と、施設面の改善に力を入れることが出来た。</p> <p>予算収入は、事業計画上の予算収入から自主事業還元収入を削除した金額を計上しています。</p>	<p>【特記事項】</p> <p>時間外の自主事業が出来なかった事により、支出が計画よりかなり減り、その分、施設改善に寄与した。</p>

-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)
19,777,000 円	110%
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>・当初計画に比して、各体育館の稼働率が高く、また、トレーニング室等の個人利用も順調に利用人数が増えたため、目標を上回ることが出来た。</p> <p>引き続き、魅力ある施設を目指し、結果収入増となるよう努力していく。</p> <p>参考 19年度実績 利用料金収入 21,854,122 円</p>	<p>【特記事項】</p> <p>本施設の工夫/努力により、順調に利用料金収入は、右上がりで推移しているが、今後とも、あまりに収入増を目指すことにより、却って、サービスの低下を招く要因にもなりかねず、施設の規模に見合った適正収入を考えるべき時期と考えます。</p>
<p>【改善すべき点・課題】</p> <p>・第2研修室の稼働率を上げる。</p> <p>・備品の部分更新を行い、個人利用を増やす。</p>	

-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体育室の照度を調整し、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。 ・夏季の冷房効果を高めるため、扇風機を使用している。 	<p>【特記事項】</p> <p>特に、電気代/水道代を減らす創意工夫はなされており、それなりの成果を上げている。</p>
<p>【改善すべき点・課題】</p>	

・その他

～ 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 ・ 同施設内に港南区体育協会・こうなん文化交流協会事務局を設置し、港南区内のスポーツ文化の拠点を目指している。 ・ 2歳児から高齢者まで、41のスポーツ教室を実施し、幅広いニーズに込えている。 ・ メタボ対策として、所長自らが行動を起こし、そのコラムを地元フリーペーパーに連載し、区民への実施を促している。 ・ 高齢者対策として、「転倒骨折予防教室」を開催している。 ・ 近隣の飲食施設と連携し、相互のPR活動をおこなっている。 	<p>【特記事項】</p> <p>本施設は、昭和55年に建設された横浜市の最初のスポーツセンターのため、建物のハード面は、それなりに老朽化して来ている。</p> <p>特に、第一ノ第二体育館の屋根の明り取り(ガラスとアクリルの二重)が一部破損し、応急処置として、落下防止用に、防御ネットを天井に張っている。</p> <p>施設側より、港南区に、再三、本格修理を依頼していたが、現在に至るまで、予算の都合で後回しにされていたが、ようやく、次年度21年度の予算に組み入れられたとの説明を受けた。</p> <p>平成17年(2005年)8月16日に発生した宮城県沖地震では宮城県仙台市のスポーツ施設において天井の崩落が起こっており、多数の負傷者が出て、大規模空間を持つ建築物の天井(500M²以上)の崩落対策について国土交通省より各自治体に通達が出ています。</p> <p>港南区役所と協議され、万一、大きな震災が発生し、利用者に2次災害が起こることのないように予防的処置のご検討を願えれば利用者もさらに安心して施設を利用できると考えます。</p>
<p>【改善すべき点・課題】</p>	

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：横浜市港南スポーツセンター

評価機関名：株式会社第三者評価

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	該当なし	該当なし
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・運営をおこなっている。	地域におけるスポーツの普及・振興の拠点という原点を所長以下全職員が認識し、その目的・目標に向かって、対処していることが伺える。
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に対応している。また日常点検を行い、迅速な対応を心がけている。	昭和55年に建設された横浜市の最初のスポーツセンターのため、建物のハード面は、それなりに老朽化して来ているが、こまめに目を配り、丁寧にメンテナンスを行っている。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	事業計画書に沿い、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。	所長、主任等経験豊富な職員を中心に、積極的な情報公開を行い(利用者の個人情報には配慮しつつ)、PDCAマネジメントをまわし、継続的改善を実施している。
IV. 地域及び地域住民との連携	地域支援として、さわやかスポーツ用具の貸出や指導者の紹介や職員が出張し運動指導をおこなっている。	本施設内に港南体育協会 及び こうなん交流協会事務局が設置され、地域のスポーツ振興に力を入れている。 また、地域の高齢者の健康維持を意識したスポーツ教室にも注力している。
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。	毎日の収入は、適格に管理されており、また、支出の証票類も保持されている。利用料収入は、現在のところ同施設の努力・工夫により、順調に伸びている。
VI. その他		体育館天井の耐震化が必須。

評価結果についての講評

運営方針通り、以下3つが実施されている事を確認できました。 ひまわりのような、明るい笑顔とあいさつ 誰もが、楽しめるスポーツの場の提供 安心、安全、きれいな施設を目指す。 また、仕様書通りの運営もなされており、さらなる顧客満足向上を目指し、試行錯誤している現場の知恵と汗を感じた。

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ます。