



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：横浜市港北スポーツセンター  
指定管理者：財団法人横浜市体育協会

評価機関：NPO 中小企業再生支援

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	38

**I. 総則**

**I-1 施設の目的や基本方針の確立**

スポーツセンターの設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	職員に対し、スポーツセンターの設置目的に基づいた施設運営上の基本方針が明文化されている。	✓		✓	
	職員が、スポーツセンターの設置目的や施設運営上の基本方針を理解している。	✓		✓	
	利用者に対し、スポーツセンターの設置目的や施設運営上の基本方針を周知している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p><b>【アピールポイント】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・港北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、各スタッフもこれを理解し、実現に向け努力している。</li> <li>・設置目的や施設運営上の基本方針をHP上及び館内掲示板にも掲出し周知を図っている。</li> </ul>			<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・運営方針は明文化されておりスタッフは理解している。</li> <li>・当施設独自のマニュアルを整備し、スタッフ全員に周知を図り目的にかなった運営に努めている。</li> <li>・利用者に対する周知の仕方(掲示等)は解りやすく良好と言える。</li> </ul>		
<p><b>【改善すべき点・課題等】</b></p>					

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><b>【アピールポイント】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・広報よこはま区版をはじめ、フリーペーパー、東急東横線時刻表広告、市営バス車内広告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配信をおこない、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。</li> <li>・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。</li> <li>・スポーツ実施率の向上に向け、スポーツビデオ販売、スポーツイベントの実施、託児サービス事業を行っている。</li> <li>・地域のスポーツ振興のため、区内大会・スポーツ教室情報をHP上で紹介している。</li> <li>・港北区役所、体育指導委員連絡協議会、体育協会と協力して、年に1回「港北区夏休み子どもスポーツフェスティバル」を開催している。</li> <li>・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、公平に選考している。</li> </ul>			<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域との交流を活発なものにすべく腐心している様子がうかがえる。</li> <li>・より多くの市民参加の為に、色々なメディアを通して広報活動を行っている。中でも交通機関の時刻表に広告を掲載するなど当施設独自の取り組みである。</li> <li>・スポーツ実施率向上の為の取り組みに、色々な事業実施、情報発信に努力している。</li> <li>・「港北区夏休み子どもスポーツフェスティバル」を更に、他の団体とも一体化して実施したいということであえて課題として取り上げて、充実への意欲が感じられる。</li> </ul>		
<p><b>【改善すべき点・課題等】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「港北区夏休み子どもスポーツフェスティバル」をさらに地域住民と一体となったイベントしていく。</li> </ul>					

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"> <li>・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。</li> <li>・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。開館時間を延長したことにより、利用者サービスの低下にならないよう三交代制勤務を実施し、勤務表において、人数配置を適切におこない、常に最高のサービスがおこなわれるようにしている。</li> <li>・不測の事態に備え、職員は全員の勤務を把握し、万一の場合は、所長に連絡の上、すみやかに対応する。また、全ての職員が開閉館手順を把握し、対応している。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員・スタッフは当初計画通り配置されており、欠員等による不具合は無い。</li> <li>・常勤職員とアルバイト等スタッフとのローテーションがうまく組み立てられており、運営管理に支障無きよう配慮されている。</li> <li>・職員、スタッフはそれぞれの役割分担と全体の状況を良く理解しており、サービス向上に努めている。</li> <li>・全スタッフが協力しあえるように報・連・相の徹底に努めている。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・勤務変更に備え、全職員が業務を把握する。交代勤務なので各時間の引継の徹底や連絡帳を活用するなど共通理解を図る。</li> </ul>					

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><b>【アピールポイント】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・来館者にはスタッフから最初に挨拶することを心がけるとともに、常に全職員名札・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。</li> <li>・利用者対応(接客)に関する研修を実施し、サービス向上を図っている。また、職員間でも随時接客について確認をおこなっている。</li> <li>・体育協会職員研修として、接客、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接客、個人情報、AED、日常業務研修をおこなった。</li> <li>・電話や受付対応では、お客様の立場に立った対応ができるよう意識して業務をおこなっている。</li> </ul>			<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職員の接客教育は行き届いており、服装も含め良好と言える。</li> <li>・ 電話対応では、特に繁忙時には(手一杯で)長く待たせる場合も有るが、その際は「大変お待たせ致しました」とまず待たせたお詫びから挨拶が入り、大変好感が持てた。(そのように教育している。)</li> <li>・ AED はかつて実際に使用する場面もあったとのこと、その他一般市民利用施設としての各種研修も充実しており、それらが職員の接客場面に活かされている。</li> <li>・ 職員・スタッフはお客様サービス第一という姿勢が観られる。</li> </ul>		
<p><b>【改善すべき点・課題等】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全職員が同じ対応、サービスができるように研修や共通認識をはかる。また、常に初心に戻り、お客様サービスを見直す姿勢を忘れないようにする。</li> </ul>					

I-5 開館の実績

仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおりに開館しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおりに開館している。	✓	A	✓	A
B	-	/		/	
C	仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおりに開館していない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・土曜、日曜、祝日は周辺住民の理解が得られていないため実施しておりませんが、平日は事業計画書のとおり基本時間外の開館を実施し、利便性を向上させている。</li> <li>・基本時間外の開館では、トレーニング室利用・体育室貸室・テニスコート貸コート・自主事業(3教室)を行うことにより、利用者の拡大を図っている。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・仕様書、事業計画書通りの開館運営が行われている。(開閉館の記録は機械警備の報告より確認できる。)</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・トレーニング室利用者数を伸ばす。</li> </ul>					

## 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		
<b>【アピールポイント】</b> ・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。 ・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。			<b>【特記事項】</b> ・職員により(事業計画の通り)日常の巡回もきちんと行われており、利用者の安全確保に努めている。 ・トレーニング室のマシンは毎日チェックシートその他により不具合が無いか確認して安全確保に努めている。マシンの不具合情報は直ちにスタッフに伝達されあるいは回覧にて周知され、類似不具合の未然防止に努めている。 ・業者委託業務に関して、常に職員が状況把握を行い異常の有無確認と、不具合発生予防に努めている。 ・施設・マシン等全体に於いて不具合は見あたらぬ。		
<b>【改善すべき点・課題等】</b> ・設備の老朽化に伴う不具合への迅速な対応 ・予算的に調整が必要な修繕への迅速な対応 体育室照明設備の更新、観覧席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"> <li>・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、年度末に全ての備品をチェックしている。</li> <li>・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に努めている。</li> <li>・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おこなっている。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 備品台帳はきちんと整備されており、購入・廃棄等の記載もおこなわれている。</li> <li>・ 備品(マシン等)を良好な状態に保つ為に、チェックシートにより毎日点検が行われている。</li> <li>・ 棚卸しは年 1 回行われ、備品の現況は明確に確認されている。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

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><b>【アピールポイント】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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、大会開催時など人数が多く利用する際には、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。</li> <li>・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。</li> <li>・事務所内の机上や書庫など整理整頓を心がけている。</li> <li>・館外清掃については、開館前及び開館中に不審物のチェックと併せて実施している。</li> </ul> <p><b>【改善すべき点・課題等】</b></p>		<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 入り口、ロビーから体育室・トレーニング室等施設内は綺麗に保たれ、利用者が不快に感じる様な状況はない。</li> <li>・ 外構・駐輪場等も管理が行き届いており、整理・整頓が出来ている。</li> <li>・ 事務所内も整理・整頓が徹底されており、職員・スタッフの意識の高さが伺える。</li> <li>・ 事業計画の通り、職員・スタッフによる日常巡回が行われ、チェックシートにより不具合等を確認している。</li> <li>・ 館外の放置自転車等の処理は警察と連絡を取って処理している。</li> <li>・ 開館前の館外周の巡回チェックで、投棄ゴミや不審物のチェックをしている。</li> <li>・ トイレ、更衣室、シャワー室等は綺麗に維持管理されている。</li> <li>・ ロビーの掲示物、各種資料・チラシ類もきちんと整理されている。</li> </ul>			

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"> <li>・施設入口の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、常勤職員 5 名のみが把握管理している。</li> <li>・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。</li> <li>・鍵は、鍵管理簿を作り、適切に管理している。</li> <li>・来館者へはスタッフからの挨拶や声かけを実施して、不審者の発見に努めている。</li> <li>・監視カメラを設置し、事務室にて監視している。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 鍵は鍵管理台帳で管理され、金庫で保管されている。(鍵の管理は適切に行われている。)</li> <li>・ 業者委託の警備は、夜間の巡回も含め計画通り実施されている。</li> <li>・ 職員・スタッフによる日常巡回は、チェックシートにより確認を行っている。</li> <li>・ 港北警察署が間近に位置していることもあり、防犯の面では安心感がある。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

II-5 外構施設の保守点検業務

⇒該当施設のみ評価を実施する

外構施設が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	目に見える損傷等がなく利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。	✓		✓	
	発見された不具合が適切に処理されている。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり業務が実施されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・スポーツセンター敷地内における駐輪場所以外の駐輪及び放置自転車について看板やチラシによる周知を実施した。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・開館前に館外周囲のチェックを行って、異常発見に努めている。</li> <li>・職員・スタッフによる日常巡回は一日のチェックシートになっており、シフトの違うスタッフにも情報の共有化がはかかれている。</li> <li>・入り口前の広場は駐輪場になっているが、歩道確保のためにフィールドアーチが設置されている。</li> <li>・入り口前の車いす用スロープは、通路が確保されており、清掃も行きとどいている。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・駐輪禁止区域にフィールドアーチを設置するなどの整備をおこなう。</li> </ul>					

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			
<b>【アピールポイント】</b> ・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。		<b>【特記事項】</b> ・ 毎朝、開館前の巡回点検でゴミ・異常の有無等の確認を行っている。 ・ 館外の清掃は職員・スタッフが毎日行っている。 ・ 専門業者による作業も計画通り実施され、職員による点検とあわせ美観が保たれている。			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

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"> <li>・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回収しており、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。</li> <li>・事務所内に裏紙等の紙分別ボックスを設置し、再利用・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。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事務所でのゴミ分別とともに、コピー紙の裏利用等が徹底されている。</li> <li>・ ペットボトルはベンダー業者により回収されており、併せてボトルキャップも「エコキャップ」回収でリサイクルとともに社会貢献を果たしている。</li> <li>・ 館外の駐車場・駐輪場・テニスコート等施設外周含めゴミは見あたらず、綺麗に管理されている。</li> <li>・ 落ち葉の回収は土木事務所とも連絡し、回収を図っている。</li> </ul>		
<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】		
			本項 該当しません。		
【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	77%	42,385人	5%	人	人
	H18	10~3月	73%	65,015人	8%	人	人
	H19	4~9月	78%	47,353人	7%	人	人
	H19	10~3月	79%	55,049人	6%	人	人
第二体育室	H18	4~9月	11%	10,839人	4%	人	10,691人
	H18	10~3月	15%	16,840人	6%	人	9,674人
	H19	4~9月	12%	14,038人	5%	人	10,616人
	H19	10~3月	14%	29,744人	6%	人	9,727人
第三体育室	H18	4~9月	82%	21,489人	0%	人	人
	H18	10~3月	82%	20,195人	1%	人	人
	H19	4~9月	84%	23,477人	2%	人	人
	H19	10~3月	81%	21,029人	0%	人	人
研修室	H18	4~9月	19%	7,003人	4%	人	人
	H18	10~3月	30%	11,598人	4%	人	人
	H19	4~9月	29%	11,937人	6%	人	人
	H19	10~3月	40%	12,736人	6%	人	人
トレーニング室	H18	4~9月	%	人	%	人	20,811人
	H18	10~3月	%	人	%	人	18,185人
	H19	4~9月	%	人	%	人	19,224人
	H19	10~3月	%	人	%	人	17,944人
テニスコート	H18	4~9月	85%	12,155人	1%	人	人
	H18	10~3月	85%	12,323人	2%	人	人
	H19	4~9月	83%	12,625人	1%	人	人
	H19	10~3月	85%	11,956人	1%	人	人



指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p><b>【アピールポイント】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者数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。</li> <li>・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。</li> <li>・年間総利用者延べ人数を比較すると平成 18 年度は 269,394 人であったのに対し、平成 19 年度は 307,421 人と 1.14 倍であった。</li> </ul>	<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 活発な広報活動が功を奏して利用者が増加している。</li> <li>・ 研修室を改修し、こちらの利用率も向上している。</li> <li>・ 第二体育館の(一般利用の)利用率が低いのは、バドミントン、卓球の利用者が個人利用に区分されているからである。</li> <li>・ 研修室の稼働率は 40%台となっているが、今年度は60%台に上昇したので、更に向上させるため広報に努めている。</li> </ul>
<p><b>【改善すべき点・課題】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・閑散期における広報対策について</li> </ul>	

Ⅲ-2 利用しやすい受付案内の実施

利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	受付窓口を設置し、受付スタッフがいる。	✓		✓	
	電話やHP等により、利用相談を受付けている。	✓		✓	
	スタッフが利用者の相談に適切に対応できるよう、対応サービス等の研修体制を確立している。	✓		✓	
	利用者に分かりやすく説明できるよう、説明資料を用意している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・館内の案内表示や掲示について、イラスト等をしようしたわかりやすいディスプレイを心がけている。</li> <li>・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。</li> <li>・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協力・対応をしている。</li> <li>・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(ハマスポどっとコム)掲載情報を検索し、情報提供している。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 受付窓口は充分教育されたスタッフが対応して大変感じのよい対応であった。</li> <li>・ 接遇研修おこなっており、受付窓口を始めとする職員・スタッフの対応・接遇は大変良い。</li> <li>・ 説明資料は、充分整理されており、英語版も用意して外国人の利用者にも配慮している。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ-3 適切な利用情報の提供

すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	サービスの情報や施設利用案内を記載したパンフレット・掲示物等を作成している。	✓		✓	
	情報提供に当たっては、わかりやすい言葉遣いや写真・図・絵等を活用し、誰にでもわかるような工夫を行っている。	✓		✓	
	見学などの希望に対応している。	✓		✓	
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	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"> <li>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。</li> <li>HPを頻繁に更新し情報の新鮮さを保っている。</li> <li>港北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。</li> <li>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、中学生の職場体験、大学生の社会教育実習、横浜市指導者養成講座受講生の実習を受け入れている。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理者の名称、期間、概要等、又事業計画書、事業報告書は館内の掲示板やHPで公表、周知している。</li> <li>情報提供・広報活動は積極的で、バス時刻表への掲載等様々な工夫が図られている。</li> <li>学生・生徒の職場体験や教育実習を受け入れて、施設の理解とPRに役立っている。</li> </ul>			
【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><b>【アピールポイント】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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、フリーペーパーに年間5回程度広告を掲載し、効果をあげている。さらに、イベントのチラシを随時作成し、区内配布をはじめ、近隣施設へも配布している。</li> <li>・館内にサークル情報の掲示コーナーを設置し、また、HP（ハマスポどっとコム）へも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になっており、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。</li> <li>・ベ이스ターズをはじめ横浜FCや横浜・Fマリノスの情報をPRし、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。</li> <li>・「SPORTSよこはま」への情報提供をおこなっている。</li> </ul>		<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 区の広報誌のスペースを確保し、定期的に掲載するなど本施設は様々な工夫と、色々な媒体を利用して情報提供・広報・PRに努力している。</li> <li>・ PRが功を奏して、利用者の増加を果たしている。</li> </ul>			
<p><b>【改善すべき点・課題等】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 港北区民利用施設相互の情報交換とネットワークづくり</li> </ul>					

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"> <li>・体協各種マニュアルや港北スポーツセンター各種業務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おこない、水準の向上を図っている。</li> <li>・横浜市大准教授を月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。</li> <li>・体育協会が管理運営しているスポーツセンターの所長会を月一回開催し、協議、検討、情報交換をおこない、共通理解を図り運営に生かしている。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・横浜市体育協会マニュアル、本施設独自のマニュアルに従って、職員・スタッフのスキルの平準化を図っている。</li> <li>・接遇や事故防止等様々な研修により、職員・スタッフのスキルアップを図っている。</li> <li>・連絡ノート等でシフト間の連絡を密にして、情報の共有化・共通理解に努めている。</li> </ul>		
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-6 職員間での情報共有化

職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	情報の流れが明確にされ、必要な情報が職員に的確に届くような体制が整備されている。	✓		✓	
	職員間で、情報共有を目的とした定期的な会議(スタッフミーティング等)が開催されている。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・アルバイトスタッフ研修として、応急手当、個人情報保護等の研修をおこなった。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アルバイトスタッフは、細かく記録された連絡ノートの活用で情報共有化・共通理解に努めている。</li> <li>・職員の情報共有は、パソコン上の掲示板(グループウェア)等により、職員の情報交換・情報周知を図っている。</li> <li>・所長会等の議事録から重要な事項は、取りまとめて回覧等で周知を図っている。</li> </ul>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

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"> <li>・プライバシーマーク認定事業者として個人情報保護マネジメントシステムJISQ15001に適合した運用をおこなっている。また、常に適正な運用をおこな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。</li> <li>・全職員を対象に個人情報保護の研修を実施した。</li> <li>・施設内のパソコンにはロック錠をかけ、個人情報の漏えいを防止している。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者の個人情報に掛かる書類は、鍵の掛かるロッカーに保管している。</li> <li>・ 職員等の個人情報に関する研修と職員から誓約書、同意書を取りまとめ区にも報告している。</li> <li>・ その他所定の個人情報の取扱いに関するルールやマニュアルが整備されており必要な措置が講じられている。</li> </ul>			
【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		
<p><b>【アピールポイント】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日常の点検においてチェックシートを付け、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、大学准教授を招いた職員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。</li> <li>・夏期については、「熱中症予防」についてチラシの掲示や館内放送をおこなった。また、受付対応時の際にも合わせて周知徹底した。</li> <li>・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から全施設へ点検対応の指示をおこなった。</li> <li>・団体利用者に対し、スポーツ傷害保険の加入を周知徹底した。</li> </ul>			<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事故防止に関するチェックリストやマニュアルは整備されており研修等も実施されている。</li> <li>・平成 18 年設置した、AEDに関する取扱や使用方法等訓練も実施している。</li> <li>・特に大きな事故事例は発生していないが、他スポーツセンターの事例を検証することで周知を図っている。</li> <li>・駐輪場の付近が夕方暗く、足元が危険であるため街灯を設置し安全に務めた。</li> <li>・又つまずき防止のため、段差の解消も図った。</li> </ul>		
<p><b>【改善すべき点・課題等】</b></p>					



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】		【特記事項】			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・横浜市の応急手当普及員の資格を持った職員が2人おり、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おこない徹底を図っている。施設内にAEDを設置して、緊急の際に備えている。</li> <li>・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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・当施設では事例がなく具体的対応の実績を確認できなかった。</li> <li>・マニュアルを確認することにより、事故発生の対応は明確になっている。</li> <li>・他事例で研修することにより情報共有に務めている。</li> </ul>			
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-10 災害発生時の対応体制の構築

災害発生時の対応体制が確立しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	防災マニュアル等に基づき、避難訓練や防災訓練等を最低年に2回は実施している。	✓		✓	
	災害時の連絡体制や職員の役割分担等が明示されている。	✓		✓	
	地域や関連機関との連携体制を整備している。	✓		✓	
B	防災に関するマニュアル等が整備されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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、最小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マニュアルで確認している。</li> <li>災害発生時のため備蓄用食糧等を常備している。</li> <li>自動販売機に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。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>災害に関するマニュアルが整備されており、消防計画が整備され訓練が実施されている。 特に営業中の最少人数で対応できるかどうかの訓練に重点を置いている。</li> <li>地域連携体制も整備されており、災害時に対応できる体制が整っている。</li> </ul>			
【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】		【特記事項】			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・ご意見ダイヤルについては、速やかに回答するとともに、館内に掲示している。</li> <li>・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施設内で公表している。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご意見ダイヤルや館内のご意見箱又は利用者からのご意見は、対応・改良・公表の制度の仕組みは整っている。</li> <li>・利用者の意見・苦情等には速やかに回答すると共に、館内に掲示し公表している。</li> </ul>			
【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"> <li>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。対応方法を明確に定めおこなっている。</li> <li>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おこなっている。また、職員ミーティングの際に検討し、対策を講じている。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>マニュアル等が整備されており、苦情解決体制は明確になっている。</li> <li>寄せられた意見・苦情は、月次決算書報告と共に区へ報告し、公表している。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>できるだけ迅速に対応策を講じ、速やかに利用者へ公表する。</li> </ul>					

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			
<b>【アピールポイント】</b> ・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。 ・平成20年度においてセンター独自のスポーツ教室アンケートを実施し、随時事業の見直しを図っている。		<b>【特記事項】</b> ・イベントや新規教室開催時にはアンケートを依頼しニーズの把握をしている。 ・トレーニング室の機器に対するニーズや利用時間等のアンケートを実施、集計分析を行っている。 ・アンケートの結果から「ジュニアバトミントン」をとりいれている。			
<b>【改善すべき点・課題等】</b> ・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><b>【アピールポイント】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・育児中の親がスポーツをおこなうことへの支援と施設利用の向上を図るために託児サービスを実施し、好評を得ている。</li> <li>・飲料水やアイスの自動販売機を設置し、利便性を図っているが、これらは順調な売り上げを残している。</li> <li>・頻繁に施設を利用する際の用具持参の負担を軽減するために貸しロッカーサービスを実施しているが、特に大量の用具が必要な団体利用者には好評を得ている。</li> <li>・モーニングマイペース教室(月曜日)、おはよう太極拳(水曜日)、モーニングヨガ(金曜日)を早朝7時45分から開催し、好評を得ている。早朝教室回数券を販売し、利用者の拡大を図っている。</li> <li>・夏休み小学生を対象に早朝ジュニア短期テニス教室を開催し、子どもたちの体力向上の一助を担っている。</li> <li>・時間外の個人利用(バドミントン・卓球)にモーニング個人利用回数券を販売し、利用者の拡大を図っている。</li> </ul>			<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケート実施結果から、自主事業は積極的に取り組んでいる。特に早朝7時45分からの「モーニングマイペース教室」「モーニングヨガ」は好評のようである。</li> <li>・夏季の時間外活用には積極的に取り組み、稼働率向上に寄与している。</li> </ul>		
<p><b>【改善すべき点・課題等】</b></p>					

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><b>【アピールポイント】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>① 開館時間の拡大 平日、7時30分から9時までの開館時間を拡大し、より多くの方に利用していただいている。</li> <li>② 託児サービス スポーツ教室参加者を対象に、託児サービスを実施している。</li> <li>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。</li> <li>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おこなっている。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。</li> <li>⑤ 自動販売機の設置 食品やアイス・飲料の自動販売機を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。</li> </ul> <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><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自主事業への取り組みは、大変積極的で、早朝等の時間外活用を積極的に活用する企画に取り組んでいる。</li> <li>・ 託児サービスの実施により、利用者サービスの向上を図っている。</li> <li>・ 特に今年度は、文化事業にも力をいれて(研修室の)利用者拡大を図っている。</li> </ul>

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"> <li>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）参加者増へつなげてきた。</li> <li>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。</li> <li>研修室の有効な活用方法として、文化系の教室を開催し、盛況であった。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>アンケートの実施から利用者のニーズを把握し、事業の定期的見直しや新規企画の検討を行い、文化系の教室を開催するなど利用者の望む事業を実施している。</li> <li>課題にも記載されているが、スポーツ教室の利用可能上限コマ数をどのようにクリアするか、利用者の声に応えられない課題も明確になっている。</li> </ul>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>					



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"> <li>・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、事務室においてもモニターをチェックし、常に利用者への気配りを心がけている。その際、セッティングに不安がある場合は職員が器具の設置も対応している。</li> <li>・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。</li> <li>・開閉館時及び区分の切り替わりには、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。</li> <li>・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。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・快適に利用してもらうために、特にメンタル的な気配りが随所に見られる。</li> <li>・館内の美化や清掃は当然であり、館内掲示ボード等も工夫された展示になっている。</li> <li>・開館・閉館時には、すがすがしい音楽を流すことや手洗い・シャワールーム等に小さい花の鉢植えが置かれ快適な環境作りへの気配りが感じられる。</li> <li>・体育室は冷房が無いため、夏季の暑い日には扇風機の貸し出しなども行っている。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ-18 利用者支援業務の実施（トレーニング室）

トレーニング室において、すべての利用者が施設を快適に利用できるよう、利用者支援業務を適切に実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用者が快適にトレーニング機器を使えるよう、利用方法や注意事項に関する説明を実施している。(トレーナーの配置、説明文書の配布など)	✓		✓	
	定期的にトレーニング機器を活用した基礎プログラム内容の見直しを実施し、地域住民や利用者のニーズを取り入れた工夫がされている。	✓		✓	
B	事業計画書で提案されたとおり、事業が実施されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・一斉指導プログラム、ストレッチタイムを月4回実施している。</li> <li>・トレーニング室内に保冷器を設置し、利用者が快適な運動ができるようサービスを実施している。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・安全面では、トレーニング機器の毎日の点検を実施し、利用者の安全を確保している。</li> <li>・マシンはチェックシートにより確認・点検が行われている。</li> <li>・利用者のニーズにあったプログラムを提供するなど利用者支援は常に心がけて実施している。</li> <li>・利用者ニーズの調査結果で機器の入れ替えも行われるようである。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

**IV. 地域及び地域住民との連携**

IV-1 地域及び地域住民との交流・連携

地域や地域住民との交流・連携に関する取組を実施し、地域交流の支援を実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	地域住民、町内会、自治会等と情報交換を行っている。	✓		✓	
	地域住民の意見・要望を把握している。	✓		✓	
	人的資源や場所の提供を通し、各種地域活動へ参加している。	✓		✓	
	区内の他施設と連携し、情報交換を行っている。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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し出している。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、地域スポーツ支援課が設置されており、港北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。</li> <li>区民利用施設長が集う会合等に出席し、区内他施設との連携・情報交換をおこなっている。</li> <li>中学生職場体験を受入れている。また、こども110番施設として地域に貢献し、学校との連携・情報交換をおこなっている。</li> <li>施設内にベルマークとペットボトルキャップ回収箱を設置し、小学校の活動を支援し、エコ活動を推進している。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「さわやかスポーツ」に関する用具の貸し出しや指導員の派遣など地域との連携に積極的に取り組んでいる。</li> <li>又区民利用施設長会議への出席や中学生の体験受け入れ、子供 110 番施設など地域への連携、地域交流は施設内スタッフ全員が共通課題として取り組んでいる。</li> </ul>		
【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			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>経理を担当する職員も配置され、体育協会事務局の指導で適切に処理されている。</li> </ul>			
【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	110,699,000 円)	－ (決算収入	110,103,018 円) = 595,982 円
(予算支出	110,699,000 円)	－ (決算支出	108,109,249 円) = 2,589,751 円
(決算収入	110,103,018 円)	－ (決算支出	108,109,249 円) = 1,993,769 円
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
<b>【特記事項】</b> ・当初の予算計画に比して、駐車場収入が大幅な増となっている。また、支出については、人件費が当初計画に比し減となっている。これらの要因により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出来た。 ・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。		<b>【特記事項】</b> ・決算資料から収入・支出の金額を確認し、自主事業還元収入を除いた金額で比較した。 ・全体としては、ほぼ計画通りに推移している。 ・個別では駐車場収入の増加、人件費の削減が顕著であった。	

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)
31,937,000 円	95%
指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<b>【アピールポイント】</b> ・指定管理事業の利用料金は目標値に対して未達であったが、スポーツ教室収入や駐車場収入は目標値に達して順調であった。自主事業は、利用料金収入、自動販売機収入、物品・レンタル収入が目標値に達しており、好調であった。引き続き、稼働率が上がるように努力し、これに伴い収入増となるよう努力していく。	<b>【特記事項】</b> ・目標 31,937,000 円に対し実績 30,459,319 円 △1,477,681 円達成率95%であった。 ・研修室の利用率が40%であるので利用率60%ぐらいまで向上させれば計画収入達成は充分見込める。
<b>【改善すべき点・課題】</b> ・研修室の稼働率を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><b>【アピールポイント】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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事務室蛍光灯の本数を減らし、無駄な電気を省いている。</li> <li>・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。</li> <li>・下水道の水圧を必要最低限を基本に設定し、経費削減に努めている。</li> <li>・男女トイレと更衣室に人感センサーを設置し、省エネ対策をしていく。</li> </ul>	<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 水道水の水圧を絞る等切り込んだ節減対策を実施している。</li> <li>・ トイレや更衣室に人感センサーを11/14に取り付け、更に経費削減に取り組んでいる。</li> </ul>
<p><b>【改善すべき点・課題】</b></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><b>【アピールポイント】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・同施設内に設置している区体協事務所と連携し、HP上に大会や教室情報をアップしている。</li> <li>・1日に一度スタッフが、日常点検・清掃を目的に館外の見回りをおこなっている。主に落ち葉等の清掃や植込みや外構のゴミの清掃、設備の破損有無の確認をあわせておこなっている。</li> <li>・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教室の増設や高齢者向け教室の参加定員を増やすなどの対応をおこなった。</li> <li>・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、港北SCオリジナルトレーニング新聞の発行、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。</li> <li>・館内の清潔感を保つためにスリッパ置場の設置やトイレに花を置くなど対策をおこなった。</li> <li>・テニスコート利用者へのサービスの一環としてテニスコートに飲料水の自動販売機を設置し、好評を得ている。</li> <li>・駐輪場付近が夜になると暗いので、安全管理上街灯を設置した。</li> <li>・テニス教室で使用したテニスボールを近隣の小学校に寄贈し、学校のイスカバーとして再利用している。</li> </ul>	<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域密着型の管理運営がなされていることで、日常の利用率も高い。</li> <li>・整理整頓に始まるムダ削減が積み重なって経費削減を果たしている。</li> <li>・当施設は広報・PR活動に積極的であり、また独自の工夫が見られる。</li> <li>・更衣室・トイレ等は清潔に管理されており、利用者本位のサービスが感じられる。</li> <li>・屋外のテニスコートにも利用者の利便性を考慮して自販機が設置されている。また、その廻りも含め館外の清掃はゆきとどいていて、ゴミ箱が設置されていないにも関わらずゴミは皆無であった。</li> </ul>
<p><b>【改善すべき点・課題】</b></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：横浜市港北スポーツセンター

評価機関名：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
<b>I. 総則</b>		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
<b>II. 施設・設備の維持管理</b>		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	—	—
<b>III. 運営及びサービスの質の向上</b>		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
<b>IV. 地域・地域住民との交流連携</b>		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
<b>V. 指定管理料の施行状況</b>		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	95%	95%
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、幅広い住民が利用できるスポーツセンターを目指し管理・運営をおこなっている。港北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。	仕様書に基づく事業計画書により、管理運営方針が明文化され適切に運営されている。職員やサポートスタッフにも周知されている。 職員、サポートスタッフのマナーも良く、明るく好感が持てる。
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。総合管理をはじめ警備・樹木・清掃など業者と委託契約している。	日常点検がしっかり行われており、各人が利用者のための気配りを理解ししっかり行動している。
III. 運營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・団体利用をおこない、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上げるべく運営を遂行している。サービス向上のために職員やアルバイト職員の研修をおこない、資質向上を図っている。	サービス向上への取り組みが明確になっている。 職員への研修も充実しているようで、利用者へのサービスも目に見えない工夫（音楽や花）がされており、職員・サポートスタッフの気配りが感じられる。
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。	地域との連携には積極的に取り組んでおり地域住民との交流が図られている。
V. 収支状況	事業計画書に沿い順調に遂行している。	19年度の利用人員は増加しており利用者増施策が効果を発揮してきている。
VI. その他		廃棄テニスボールの活用（椅子のカバー）等環境にも配慮している。

### 評価結果についての講評

基本に忠実に管理運営され、職員・スタッフ一丸となって利用者本位のサービスを心がけていることが伺える。自主事業やスポーツ教室、広報・PR活動などに独自の工夫が伺え、研修室の稼働率も大きく向上している。

エコキャップ運動、ベルマーク収集、テニスボール再利用等で積極的な役割を演じ、地域との連携・貢献に寄与すると共に、ゴミゼロ運動や省エネ等本来サービスに加えて意識の高さが感じられる。

利用者増加・稼働率向上により利用者間のトラブルや事故等の未然防止と、より一層のお客様満足に向けて気配り・目配りの行きとどいた運営・管理を期待する。

### 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おこない、さらに利用者スタッフとが気持ちよく管理・運営ができるように努力していきたくと思います。また、ますます地域の各種団体や港北区役所と連携して、港北区のスポーツ振興に寄与していきたくと思っています。