

令和4年度
横浜市金沢スポーツセンター
事業計画書

指定管理者



公益財団法人

横浜市スポーツ協会

YOKOHAMA SPORT ASSOCIATION

目次

1	基本方針	3
2	運営実施体制・職員配置について	3
3	施設の平等・公平な利用の確保について	4
4	施設の効用の最大限発揮について	5
5	管理運営経費について	8
6	施設管理について	8
7	安全管理について	9
8	地域との協力について	11
9	モニタリング計画について	12

令和4年度 横浜市金沢スポーツセンター事業計画書

1 基本方針

(1) 管理運営の基本方針

金沢区運営方針の基本目標である「地域の皆様と共に考える、挑戦する、つくる！～訪れたい、住みたい、住み続けたいまち 金沢をめざして～」を実現するために、次のとおり金沢スポーツセンター管理運営の基本方針を策定しました。

- 基本方針① 金沢区のスポーツ・健康づくりを通じた地域活性化のシンボルとして、専門的で多機能な魅力ある施設にします！
- 基本方針② 金沢区全域で地域と連携した活動を行い誰もがスポーツを楽しめる多様な機会と場を提供します！
- 基本方針③ 施設の管理運営のプロフェッショナルとして防災力をアップし、環境に配慮した安全・安心・快適な施設運営を実現します！

(2) 令和4年度金沢スポーツセンター数値目標

□ 延利用者数	172,000 人
□ 利用料金収入	21,099,000 円
□ 教室参加料収入	38,918,000 円
□ 健康増進プログラムの実施	年間 2,500 回以上

(3) 令和4年度の重点項目

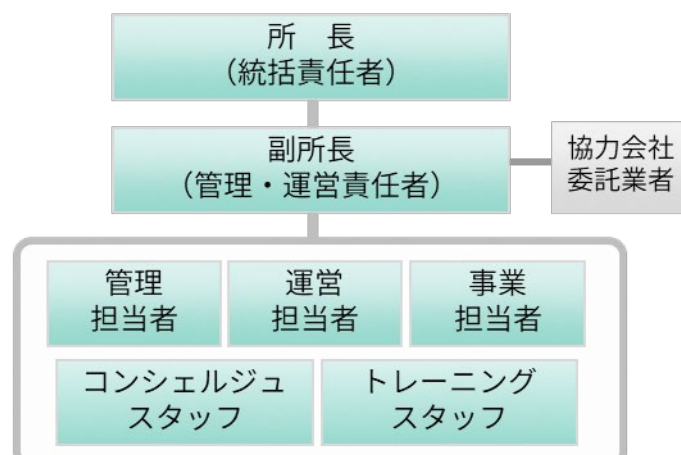
基本方針に沿って、令和4年度は次の業務に重点的に取り組みます。

- ア with/after コロナを見据えた事業実施（オンラインレッスン等の拡大）
- イ 働き世代・子育て世代のスポーツ実施率向上
- ウ SDGs への取組（目標 3、目標 13）

2 運営実施体制・職員配置について

私たちは横浜市スポーツ協会の総合力を活かして、安全かつ効率的な管理運営体制を構築します。また、専門性を要する設備維持管理業務は、安全・確実に行うために、豊富な実績と高い能力を有する専門業者に業務を委託します。

(1) 金沢スポーツセンターの管理運営体制（業務履行体制）



職務	人数	有する資格等
統括責任者(所長)	1	防火管理者、体育施設管理士ほか
運営責任者(副所長)	1	サービス介助士、健康運動指導士ほか
管理担当	1	
運営担当	1	
事業担当	1	
コンシェルジュスタッフ	1日5名	
トレーニング室スタッフ	1日3名	

(2) 研修計画

下記の研修を実施します。

研修名	対象	日程
心肺蘇生・AED 操作研修	全スタッフ	6月
ノーマライゼーション研修	全スタッフ	3月
人権研修	全スタッフ	3月
個人情報保護研修	全スタッフ	3月
公共サービス従事者研修(条例解釈、コンプライアンス)	全スタッフ	6月
接遇研修	全スタッフ	9月
インストラクター研修	指導職員、スタッフ	四半期ごと
マネジメント研修	主任・副主任	年1回

3 施設の平等・公平な利用の確保について

(1) 公共性・公平性に基づいた利用の確保

- ア 公共サービス従事者研修の実施
- イ 人権啓発推進者(所長)の配置、人権研修の実施
- ウ サービス介助士(副所長)によるノーマライゼーション研修
- エ 横浜市の子育て家庭応援事業『ハマハグ』スポットとして協力
- オ 受付に「筆談具」「老眼鏡」「コミュニケーションボード」を用意

(2) 多言語化に関する取組

外国人のお客様とのコミュニケーションには、ポータブルの翻訳アプリを使用するほか、館内サインなど、ご案内には「やさしい日本語」を取り入れます

(3) 障がい者の利用支援に関する取組

- ア 初級障がい者スポーツ指導員を配置します。
- イ ご利用の動線、設置物、駐車場などを事前にご確認いただくために、ホームページに「障がいのある方へ」ページを設けます。
- ウ 障がいのある方が不便なくご利用いただけるよう車いす対応の自動販売機やバリアフリー卓球台などハード面を整えます

4 施設の効用の最大限発揮について

(1) 金沢スポーツセンタープロモーション計画

施設特性と周辺環境を最大限に活用し、お客様に魅力溢れるスポーツプログラムを提供し、スポーツに親しむ機会を増やします。また、多彩なスポーツプログラムが体験できる区民還元イベントを開催し、定期的なご利用のきっかけづくりにつなげます。

ア 広報計画

教室事業の募集開始時期を踏まえながら、紙媒体や各種ウェブサイトへの積極的な事業PRなど計画的な広報活動を展開します。また、体育室の空き情報や駐車場の混雑予測は、館内掲示やホームページ、SNSを活用し、手軽に確認できるようにします。

■媒体別スケジュール

媒体名	内容	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
広報よこはま区版	教室募集	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
地域タウン誌			●		●		●		●			●	
区内公共施設	施設情報		●		●		●		●			●	
区内小学校	イベント情報		●		●		●		●			●	
WEB・SNS等		→											

イ 利用促進策

- ・ 濱ともカードによる高齢者の利用促進

横浜市健康福祉局「優待施設利用促進事業」に協力し、65歳以上の方を対象に毎月5日・15日に、カード提示でトレーニング室の利用料金300円を100円割引きます。

- ・ ロビーの有効活用

区内・市内のスポーツ情報コーナーやキッズスペースを設置するほか、東京2020オリンピック・パラリンピック、ラグビーワールドカップ2019レガシー事業として、ロビーを有効活用したパネル展示等を行います。

- ・ 子育て世代のスポーツ教室参加者を対象に、託児サービスを実施します。
- ・ 大型荷物やシューズなどを保管できる月極ロッカーサービスを実施します。

(2) 教室計画

私たちは金沢区民のスポーツ実施率を高めるために、公益スポーツ団体の強みである多種目・多世代への豊富なプログラムによって教室事業を構成します。また、with/after コロナの取組として、オンラインレッスンを開催し、コロナ禍でも区民のスポーツ・健康づくり活動が切れ目なく行われるようにします。

■教室事業一覧(定期教室・当日受付教室・イベント)

	教室名	種別	対象	託児	期数	年間回数	曜日	時間区分	室場
1	バドミントン	事前	16歳以上	なし	4	40	火	A	1体
2	火曜日の太極拳	事前	16歳以上	なし	4	40	火	B	1体
3	水曜日のHULA	事前	16歳以上の女性	なし	4	40	水	A	3体
4	水曜日の卓球リーグ	事前	16歳以上	なし	4	40	水	B	1半
5	木曜9時の卓球教室	事前	16歳以上	なし	3	40	木	A	1体
6	木曜11時の卓球教室	事前	16歳以上	なし	3	40	木	B	1体
7	木曜日のHULA	事前	16歳以上の女性	なし	4	40	木	C	3体
8	金曜日の卓球リーグ	事前	16歳以上	なし	4	40	金	B	1半
9	金曜日の太極拳	事前	16歳以上	なし	4	40	金	C	1体
10	バドミントンリーグ	事前	16歳以上	なし	4	40	土	A	1半
11	月曜11時の肩腰膝改善	事前	16歳以上	なし	2	34	月	A	研修室
12	月曜12時の肩腰膝改善	事前	16歳以上	なし	2	34	月	B	研修室
13	代謝アップ	事前	16歳以上	なし	4	46	火	A	3体
14	ピラティス	事前	16歳以上	なし	4	46	火	A	3体
15	はつらつ体操	事前	60歳以上	なし	4	46	火	C	1体
16	火曜日のリハビリ体操(体力維持向上)	事前	脳血管疾患等の疾病に対する体力維持・向上を希望される16歳以上	なし	4	46	火	C	研修室
17	火曜の肩腰膝改善①	事前	16歳以上	なし	4	46	火	D	研修室
18	火曜の肩腰膝改善②	事前	16歳以上	なし	4	46	火	D	研修室
19	水曜9時のらくらく体カづくり	事前	16歳以上	なし	4	46	水	A	研修室
20	水曜10時のらくらく体カづくり	事前	16歳以上	なし	4	46	水	A	研修室
21	しっかりした足腰づくり	事前	16歳以上	なし	4	46	水	B	2体
22	女性健康体操	事前	16歳以上の女性	なし	4	42	水	C	2体
23	朝ヨガ	事前	16歳以上	あり	4	47	金	A	3体
24	コースヨガ	事前	16歳以上	あり	4	47	金	A	3体
25	ポディーコンディショニング	事前	16歳以上	なし	4	47	金	B	研修室
26	生活習慣病予防	事前	40歳以上	なし	4	44	金	C	2体
27	こどもHipHop(年中・年長・小1)	事前	5・6歳児(年中・年長)・小1	なし	3	42	水	D	2体
28	こどもHipHop(小学1～3年生)	事前	小学1～3年生	なし	3	42	水	D	2体
29	こどもバドミントン教室(初級)	事前	小学生	なし	3	42	水	E	1体
30	こどもHipHop(小学4～6年生)	事前	小学4～6年生	なし	3	42	水	E	3体
31	幼児体操教室(年少～年長)	事前	4～6歳児(年少～年長)	なし	4	44	金	D	2体
32	苦手チャレンジ	事前	小学生	なし	4	44	金	E	2体
33	マージャン講座	事前	16歳以上	なし	3	10	月	C	研修室
34	水墨画(入門)教室	事前	16歳以上	なし	2	22	水	C	研修室
35	こどもアトリエ教室(絵画・造形)	事前	小学生	なし	2	22	水	E	研修室
36	こども書道教室	事前	小学生	なし	4	46	土	A	研修室
37	姿勢コンディショニング	当日	16歳以上	なし	4	33	月	C	3体
38	月曜日のヨガ	当日	16歳以上	なし	4	33	月	C	3体
39	健康体操タイム	当日	16歳以上	なし	4	45	火	A	研修室
40	水曜日のエアロ60プラス	当日	16歳以上	なし	4	46	水	A	2体
41	水曜日のエアロ45	当日	16歳以上	なし	4	46	水	A	2体
42	水曜日のボクサ	当日	16歳以上	なし	4	46	水	E	3体
43	水曜日のヨガ	当日	16歳以上	なし	4	46	水	F	3体
44	木曜日のヨガ	当日	16歳以上	なし	4	45	木	B	3体
45	らくらく骨盤体操	当日	16歳以上	なし	4	45	木	B	3体
46	ZUMBA GOLD	当日	16歳以上	あり	4	46	金	A	1体
47	ZUMBA	当日	16歳以上	あり	4	46	金	A	1体
48	金曜日のエアロ60	当日	16歳以上	なし	4	46	金	B	3体
49	姿勢コンディショニング(ストレッチポール編)	当日	16歳以上	なし	4	46	金	B	3体
50	モーニングボクサ	当日	16歳以上	なし	4	46	土	A	2体
51	土曜日のエアロ45	当日	16歳以上	なし	4	46	土	A	3体
52	土曜日のヨガ45	当日	16歳以上	なし	4	46	土	A	3体
53	託児	当日	満2歳～未就学児	なし	4	47	金	A	研修室
54	親子イベント	イベント	イベント開催時に年少・年中・年長の児童とその保護者	なし	4	9	土	A	2体
55	横浜Fマリノス小学生ふれあいサッカー教室	イベント	小学1～3年生	なし	1	2	火	D	1半
56	わくわく工作体験①	イベント	小学生以上	なし	1	1	水	C	研修室
57	わくわく工作体験②	イベント	小学生以上	なし	1	1	水	D	研修室
58	短期集中体操教室①	イベント	小学生	なし	1	2	0	A	2体
59	短期集中体操教室②	イベント	小学生	なし	1	2	0	A	2体
60	ママのためのヨガ	イベント	8ヶ月～2歳児の子と保護者	なし	1	2	月	B	研修室
61	ふゆやすみこども教室①	イベント	年中～小学生	なし	1	2	0	A	1体
62	ふゆやすみこども教室②	イベント	小学生	なし	1	2	0	B	1体
63	冬の工作教室①	イベント	小学生以上	なし	1	1	0	C	研修室
64	冬の工作教室②	イベント	小学生以上	なし	1	1	0	D	研修室
65	ハンドメイド教室	事前	小学生以上	なし	4	24	水	D	研修室
66	水曜日のバドミントンリーグ	事前	16歳以上	なし	4	40	水	F	2体

※オンラインレッスンは、会場利用(当協会内施設を予定)が調整でき次第、別途事業申請いたします。

(3) お客様への支援策

お客様の利用目的を的確に汲み取り、適切な対応を素早く行うとともに、楽しく、安全に利用していただけるよう、次の支援策に取り組みます。

ア 団体・サークル活動への支援

講師紹介、サークル設立に向けたアドバイスなどを行います。また、サークル情報などを専用掲示板にて発信し、継続的なスポーツ活動を支援します。

イ トレーニング支援

・ 初回ご利用時の支援

インストラクターが健康状態やトレーニングの目的などを聞き、利用方法などを丁寧に説明します。また、希望されるお客様に対し、トレーニングメニューを作成します。

・ トレーニングマシンのリニューアル

安全性が高く、女性や高齢者の方が利用しやすいマシンにリニューアルします。

ウ Wi-Fi スポットの設置

館内に設置した Wi-Fi は、競技団体向けに大会ウェブ速報の活用を提案するなど、スポーツ会場として利便性の良い施設づくりを進めます。

エ お支払の利便性向上

Suica・PASMO 等の電子マネーによる支払いのほか、インターネットによる教室参加申込では、クレジットによる支払いを可能とします。また、複数施設のご利用には、当スポーツ協会が管理するスポーツセンターの利用料金が一括精算できるようにします。

(4) 自主事業計画

ア 基本時間外・年末年始の拡大営業

月曜日から土曜日は 23 時までの深夜営業、土曜、日曜・祝日は午前 7 時 30 分からの早朝営業を実施します。スポーツ施設条例施行規則で定められている 12 月 28 日から翌年 1 月 4 日までの 8 日間の休館日を、12 月 30 日から翌年 1 月 3 日までの 5 日間とし、3 日間営業日を拡大します。

※基本時間外営業の実施については、新型コロナウイルス感染症拡大状況を考慮します。

イ 飲食・物販・レンタル事業

お客様ニーズをとらえた飲料自動販売機を設置します。自動販売機は電子マネー決済端末併設、災害用ベンダー機等を備えた機器を導入します。また、多様な種目で利用されるお客様を想定し、スポーツ用品の物販やラケット・シューズなどをレンタルします。

ウ ウォーキング・ランニング事業

ウォーキング・ランニングステーションとして、スポーツセンターを基点としたオリジナルマップを配布するほか、ロッカーの貸し出し等を行います。また、ランニング事業として『横浜マラソンチャレンジ枠講座』を開催します

■ステーションで提供するサービス(1回110円)

- ・ロッカー・シャワー利用、オリジナルマップ配布
- ・オプション(有料):ノルディックウォーキングスティックレンタル、健康チェック

エ 「スポーツ・レクリエーション・フェスティバル」開催

10 月の体育の日を中心に全市的に行われる「スポーツ・レクリエーション・フェスティバル」を区民・利用者還元イベントとして開催します。

オ ヘルスプロモーション事業

当協会は、金沢スポーツセンターにおける健康増進施設及び指定運動療法施設の運営者として認定されています。令和4年度は次の事業に取り組みます。

- ・運動療法の一環として、横浜市の心臓リハビリテーション推進事業に協力します
- ・整形外科系運動指導『メディカルエクササイズ』
- ・金沢区内の地域団体・施設への健康づくり派遣事業

5 管理運営経費について

別紙、収支予算書に基づき、適正に執行していきます。

当協会では、金沢スポーツセンターの光熱水費の節約対策を検討してまいりますが、今後、光熱水費等の値上げがある場合には、改めまして協議をお願いいたします。

6 施設管理について

(1) 施設の点検計画

ア 日常点検

『日常点検チェックシート』に基づいて、点検項目と回数、ルート等を定め、職員が1日4回目視・触診等により行い、異常・不具合箇所、遺失物の早期発見に努めます。

イ 定期点検

施設の老朽化に伴い、建物・設備維持管理の品質保持のために、協力会社である設備維持管理業者に点検業務を委託します。定期点検の結果、不具合箇所が発見された場合は、金沢区地域振興課に至急報告します。

(2) 修繕計画

令和4年度の修繕計画は次のとおりです。基準額（税込385万円）を超える場合でも、コストバランスを考慮のうえ、執行が必要と判断する場合は、当協会負担による修繕を検討します。

予定する主な修繕	場所	内容
更衣室タイル張替	更衣室	男女更衣室の浮きタイル張替
電球交換	体育室	第1体育室の電球交換
公開空地タイル張替	公開空地	タイル割れ及び剥がれの補修

(3) 清掃計画

清掃は、新型コロナウイルス感染症対策の各種ガイドラインに沿って行うほか、清掃のプロフェッショナルであるキョーエーメック（協力会社）の指導・監修のもと、感染症予防と快適性を保持します。

■ 日常清掃計画

清掃・消毒箇所	頻度
衛生設備(トイレ、更衣室、シャワー室 等)の洗浄	1日3~6回
体育室	適宜(モップ清掃は1日6回)
ロビー、廊下、自動販売機周辺	1日1回以上
窓、鏡	適宜
器具倉庫、機械室	1日1回以上
事務室	適宜
出入り口マット	1日1回以上

■定期清掃計画

清掃箇所	内容	回数
床清掃(通常)	材質にあわせた清掃方法で汚れ箇所を重点的に実施する 洗浄(モルタル等): 除塵し、モップがけ 洗浄・ワックス(タイル部等): 除塵、ポリッシャー・ワックスがけ カーペット(カーペット部): シャンピングまたはクリーニング	4回/年
床定期清掃	通常清掃でワックス掛けを行っている部分の汚れ・ワックスをはく離する	1回/年
ガラス・鏡	洗剤にて汚れを落とし、水切りして拭き取る	4回/年
シャワー室壁面	壁面の汚れの除去、床面や排水溝のゴミの除去を行う。 年2回シャワーヘッドの分解清掃を実施する	12回/年
換気扇・ガラリ	付着したホコリ等を除去し、適切な換気能力を維持する	1回/年

上記とは別に、特別清掃として排煙窓の手前にあるキャットウォーク、観覧席の清掃を年に1回以上、職員で実施します。

(4) 外構管理計画

外構の点検は、落ち葉清掃や害虫発生、マンホールや点字ブロックの浮きを1日2回以上実施し、状態を確認します。不具合や危険箇所を発見した場合は、直ちにフェンスや「触れない」「近寄らない」等のサインを設置し安全を確保します。

(5) 植栽管理計画

日常的な植栽点検や建物周囲の落ち葉清掃は、外構点検に併せて行います。樹木の剪定作業等は、高所作業や、専用薬剤の散布など高度な専門的技術を伴う施工が必要となるため、樹木管理を専門とする業者に当該作業を委託します。

■植栽管理業務

植栽管理	内容	実施月
低木刈込	枝つめ・枝すかしを行う。樹木の基本の形を整え、余分な枝を取り除く	5月
除草	機械、または人力除草	5・7・10月
薬剤散布	けむし・アブラムシ等の樹木への寄生虫防除	5・7月
施肥	樹木にあった肥料を適期に与える	12月
中・高木剪定	樹木の育成状況により適宜選定を実施	本年度は予定なし

(6) SDGs の取組

令和4年度は目標13『気候変動に具体的な対策を』に取り組み、環境保全行動を推進し温室効果ガスを削減します。

- 横浜ブルーカーボンオフセット制度を用いたイベントの開催
- スポーツ用品のリユース啓発活動

7 安全管理について

(1) 日常安全管理

日常点検計画に基づき、施設巡回点検を実施します。また、消防計画に基づき自衛消防訓練として次の訓練を行います。

訓練計画	対象	内容
消火訓練(11月)	全スタッフ	幸浦消防署協力のもと火災を想定した訓練
参集訓練(9月)	常勤職員	当協会事務局本部と連携した職員参集訓練
避難誘導訓練(11月)	職員・アルバイト・外部講師	震度5強の地震を想定したお客様を含めた訓練

(2) 緊急・救急体制及び通常時の体制

■緊急時の連絡体制



ア 急病人及び負傷者への対応

急病人や負傷者が発生した場合は、即時に現場に急行し初期対応します。重篤と判断した場合はレスキューを用いて他の職員に救急車の要請を指示するとともに、必要に応じてAEDを持ってくる旨を指示します。救急隊の到着まで、一次救命措置を行います。

イ 軽症者への対応

軽症者は、救護室等で応急処置を行った後、近隣病院などを紹介します。

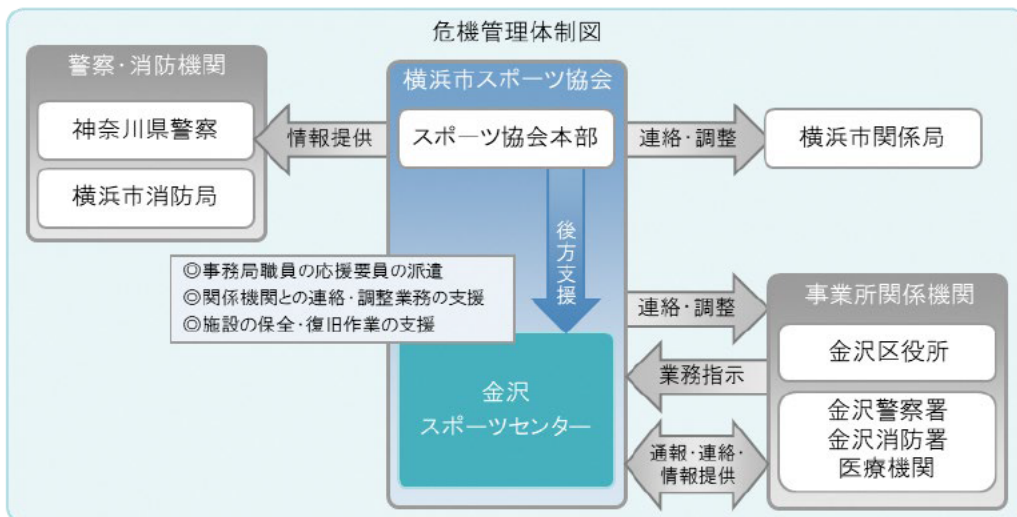
ウ 有資格者の配置と訓練

常勤職員は、横浜市消防長認定の応急手当普及員の資格取得者を配置し、スポーツセンターに従事する全スタッフを対象に心肺蘇生法・AED操作研修を実施します。

(3) 危機管理体制

緊急時において迅速かつ効果的な対応を行うため、危機管理体制を確立します。施設での緊急連絡体制とともにスポーツ協会全体の危機管理組織体制を確立し行動します。

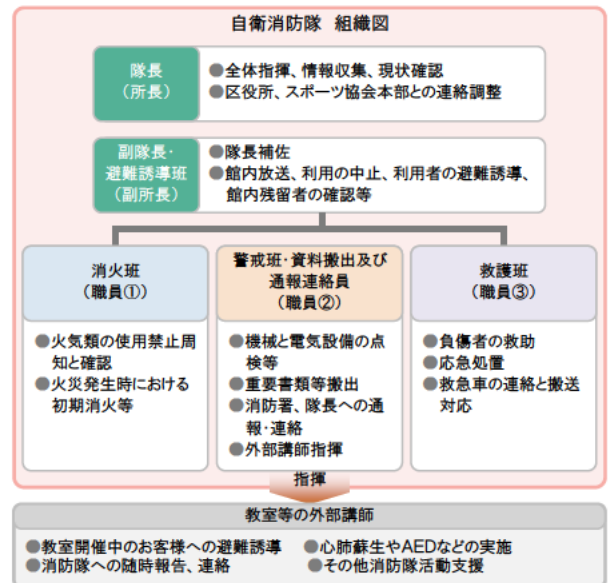
■危機管理体制



「指定管理者災害対応マニュアル」及び「災害時等における施設利用の協力に関する協定」に基づき行動します。

また、災害時の万全な対応を可能とするために、金沢スポーツセンターの消防計画にもとづき、自衛消防隊を組織します。

災害発生時は、自衛消防隊の各役割のもと、お客様の安全確保を第一に避難誘導や応急救護等の行動を迅速かつ的確に行います。



(4) 休館日・夜間（閉館後）警備体制

休館日・夜間の施設内外の警備は、外部からの建物内侵入を阻止するために、神奈川県公安委員会から認定を受けた警備業者による機械警備及び巡回警備を実施します。常時セットする機械警備での警戒に加え、夜間に1回の巡回を実施し、直接現場確認をするようにします。巡回警備時には施錠の確認のほか、人の潜伏や火種がないかを特に注意します。

(5) 補償体制

建築物などの設備構造上の欠陥あるいは管理上の不備等に起因して、お客様に身体的傷害や財物損壊を与えた場合に備え、施設賠償責任保険に加入します。

■ 加入する施設賠償責任保険

保険種類	保険内容	補償限度額
施設賠償責任保険	施設側の瑕疵により、お客様に対する身体及び物品等に被害が発生した場合の賠償保険	対人：1人につき1億円、1事故につき1億円 期間中1億円 対物：1事故につき1億円、期間中1億円

(6) 新型コロナウイルス感染症対策

横浜市における「スポーツ施設再開ガイドライン」等を遵守し、お客様にマスクの着用、感染症防止対策チェックシートの記入、手指の消毒をお願いするとともに、施設巡回点検に合わせ、体育室、更衣室、トイレ等の清掃、消毒作業を実施します。

8 地域との協力について

(1) 地域支援の取組

ア 住みたい、住み続けたいまちづくり

- ・ 地域や企業、大学などと連携して地域活性化を図り、金沢区の基本目標である住みたい、住み続けたいまちづくりの実現に向けた取組に積極的に協力します。
- ・ 体験型プログラムを実施することで、運動を始めるための動機付けや運動機会の創出に取り組みます。

イ 子どもの体力向上の取組

- ・子どもの体力向上に資するプログラムを各年代や目的に合わせて多彩に開催します。
- ・子育て支援ネットワークを主体とした交流イベントを関係機関と連携して実施します。

ウ 障がい児・者へのスポーツ支援

- ・中途障害者地域活動支援センター「ライブアップ金沢」や、金沢区難病患者等交流会「あすなろ会」などでも運動指導を行い、社会参加の場の創出や日ごろの体力向上に協力します。
- ・インクルーシブスポーツの指導を通して、障がいの有無に関わらず相互に認めあえる共生社会の実現に向けた支援を行います。

エ 高齢者の生きがいに資するスポーツプログラム

- ・シニア世代対象の定期教室では、少人数を対象としたオーダーメイド要素の高い教室を展開します。
- ・スポーツセンターから離れた場所での運動教室を開催することで、区全域において健康づくりを支援します。

(2) 地域連携の取組

- ・金沢区スポーツ協会と協力体制を築き、区民の多種多様なスポーツ活動の要望に応えます。
- ・区民活動拠点「オフィスかなざわ」登録団体と協働し、スポーツ・文化の交流事業を行います。
- ・金沢区地域振興課が携わる区民対象事業「いきいきフェスタ」や「ロードレース」などに協力し、運動機会を創出します。

(3) 地域貢献の取組

- ・区内の学校が行う職業体験・インターンシップの場として協力します。
- ・協賛などのチャリティ活動に取り組みます。
- ・地域での清掃活動や福祉活動に協力し、環境保全活動に取り組みます。
- ・障がい児・者の社会活動促進のため、福祉団体等から優先的に物品を調達します。

8 モニタリング計画について

PDCA マネジメントサイクルに則り、計画から実践、評価、そして改善というプロセスを経て、さらに次の計画に反映させることにより、業務水準の向上に繋がります。

■セルフモニタリング(自己評価)

項目	内容	時期・頻度
自己評価チェックシート	スポーツセンターコンシェルジュマニュアルに基づくチェックシート	年1回～4回
覆面調査	法人本部による覆面調査	2月/年1回

■第三者からの評価とモニタリング

項目	内容	時期・頻度
オープンミーティング	区のスポーツ振興に関する各主体との意見交換会	1回/年
外部モニタリング	指定管理者独自の取組による第三者機関のモニタリング	指定2・3年目
お客様アンケート	各種商品やサービスなどお客様に満足度を調査	2回/年
ご意見箱	施設受付付近に誰でも自由に記載できるアンケート	常時
市コールセンター	市コールセンターに設置されているご意見ダイヤル	常時