

江東区スポーツ施設
指定管理者第三者評価結果 概要版

平成31年3月

公益財団法人 江東区健康スポーツ公社

江東区スポーツ施設 指定管理者第三者評価結果 概要版

□基本事項

施設名称	江東区区民体育館等（全7施設）	評価実施期間	平成30年10月～平成31年3月
江東区スポーツ会館・深川スポーツセンター 亀戸スポーツセンター・有明スポーツセンター 東砂スポーツセンター・深川北スポーツセンター 江東区健康センター 付随評価：管理係評価		評価方法	各施設の資料調査・現場確認・現地訪問によるヒアリング・100設問による自己評価及び第三者評価 注）前回評価と判断基準・設問が異なります。（今回：仕様書の水準を満たしている場合はB／前回：仕様書の水準を満たしている場合はA）
指定期間	平成28年4月1日～平成33年3月31日		
所管課	江東区健康部（保健所）・地域振興部		
指定管理者	公益財団法人江東区健康スポーツ公社 〒135-0016 東京都江東区東陽2-1-1 TEL：03-3647-5402		(https://www.koto-hsc.or.jp/)

□第三者評価結果総括

【評価できる点】

公益財団法人江東区健康スポーツ公社（以下公社という）は、区民の健康づくりのための施設の運営を通じて、区民の総合的な健康づくり、体力づくりに役立つことを目的に、昭和62年に設立されました。平成18年4月から指定管理者として今回評価施設の管理運営を開始し、平成28年4月から第3期目となりました。

江東区は、2020年東京オリンピック・パラリンピックの中心地として、誇りあるスポーツ環境を創造することを基本理念として掲げ、平成27年には「江東区スポーツ推進計画」を策定しました。

評価施設の事業計画は、この「江東区スポーツ推進計画」に基づき運営理念を定め、各施設に即した目標を設定し、スポーツ振興や区民の様々なライフステージに応じた事業を立案しています。

全般的な管理運営能力のレベルは高く、老人や障がい者にも安全・安心にスポーツを楽しんでいただけのスキル（公社の全施設長は、初級障がい者スポーツ指導員取得、公社全職員は、上級救急救命士資格取得）を持った人材を育成し、「すべての区民がスポーツを通じて健康で生き生き暮らし、活力あふれる地域社会を作る」という目標を実現するために十分な準備と努力をされています。

全国的に指定管理者制度が進む現在、自治体のスポーツセンターの事業が民間のスポーツクラブとあまり変わらない内容になりがちですが、地域住民との連携、また公共施設や企業、大学等とも連携し、様々な事業を展開、障がい者スポーツにも顕著な取組みがあります。スポーツを通して豊かなコミュニティの醸成に寄与しており、高く評価できます。

例1）小学生スーパードッジボール大会は、7施設からの代表戦で、区全体としての盛り上がりを醸成。

例2）民間企業、体育団体と連携し、ミニバスケットボール大会を開催。

例3）幼児の遊び場「ちびっここのびのびパーク」開催時に、保育園の保育士の出張事業を開催。

例4）「深川っ子運動会」は、実行委員会形式で実施。（延べ参加者6,000名余）

例5）パナソニックセンターと「オリンピックウォーキング」を連携・協力。

施設管理は、基本的に専門業者に委託しています。委託業務は維持管理や清掃業務のほか、受付業務、トレーニング室運営業務、プール監視業務等多岐にわたります。業務委託に際しては協定書等を踏まえ、独自に仕様を定めて1年に1回の入札等により選定しています。業務委託にすることで、各担当スタッフは、現場業務に専従でき、高度な専門性をもってより丁寧で迅速なサービス提供を可能にしています。委託会社からの報告や連携は綿密です。顧客満足度調査では、高い満足度を得るに至

っています。

健康センターは、メディカルチェックを行い健康・栄養面を合わせたトレーニングを提供する全国的にも珍しい施設です。また、障がいのある方の機能回復訓練として、各種機器を揃え支援も行っており先進的です。区内1カ所しかないため、他施設を運営しているメリットを活かし周知に努めています。

各種掲示物を工夫し、オリンピック&パラリンピックの気運醸成にも寄与しています。

【課題・提案事項】

事業計画書が7施設をまとめた計画書のため、各館の計画がわかりにくいデメリットがあります。また進捗状況は、目標設定シートを策定し把握していますが、定量的な管理項目があまり多くありません。研修室を含め全ての施設の稼働率等、定量値を目標とした管理を導入されると、判り易い進捗評価が可能になります。

区のスポーツ推進計画の実現のため、自ら運営する指定管理施設のみならず、他の施設の指定管理者や体育協会との連携を深め、区のスポーツ振興のリーダーシップをとることが課題でしょう。

安定的で良好な継続運営は、一方で気付きの機会の減少を導いてしまう側面があります。一部マニュアルの不足がありました。マニュアルは全施設共通部分と各施設のカスタマイズ事項があります。それらの明確化、定期的な見直しが必要です。

小学生スーパードッジボール大会は、7施設を運営するメリットを活かした好例といえます。体育協会と連携した他の種目への広がりが期待できます。更に7施設が連携する事業の拡充、事業目的が明確になる冠名を統一することで7施設の事業の一体感の醸成が、区民意識の一体感に繋がり、区政にもより貢献すると考えられます。

地域と連携した取組みを多数実施していますが、更なる量的増加には、アウトリーチ活動の充実も課題です。

取組みに施設間でばらつきがあります（避難訓練や委託会社との会議の持ち方等）。立地条件や地域事情もありますが、各施設の優れた運営のノウハウの共有が更に進むことを期待します。

広報活動においても広報紙「フィットこうとう」に7施設の情報を集約することにより、江東区の健康づくり・スポーツの情報入手手段として区民に親しまれ活用されていますが、「事業のお知らせ」から、「スポーツ行政のブランディングツール」としての視点を取り入れることも重要です。また、オリンピックウォーキングや、障がい者スポーツに関する事業は、参加者を募るという広報だけではなく、事業価値を広く知ってもらうために、テレビや新聞等、全国に向けて発信することも必要です。

維持管理に関しては、長年の経験を活かし委託業者の日常のチェックを怠らず予防保全に取組み、適切に維持管理されていますが、マルチジョブ化による委託業務内容の変更や電力の自由化に伴う契約会社の選定等、コスト削減に余地があります。

多言語化の取組がやや遅れています。案内掲示・ホームページの多言語化・翻訳機の導入と、計画的に進めることが必要です。

江東区は子育て世代の人口の増加、外国人も増加しています。スポーツでコミュニケーションをはかりコミュニティを創造できたら区政にも大きく寄与します。一般的なスポーツプログラム提供だけではない文化的な活動や子育て世代の会話の場の設定等、プラスアルファが新たな価値を産むでしょう。

※前回と判断基準が異なるため、自己評価と第三者評価機関評価の判断が異なる件数がやや多い施設があります。

□大項目別の総括

I 事業運営

【評価できる点】

- ・事業計画は、区の政策方針「江東区スポーツ推進計画」に沿って策定しており、優れています。
- ・事業計画書／報告書は、公社ホームページにおいて閲覧でき、事業報告書とは別に経営状況シートも作成、公開されており、わかりやすく運営状況を伝える工夫をしています。
- ・障がい者スポーツ対応を強化しており、障がい者向け自主事業の開催、障がい者パス等を設定し、障がい者が利用しやすいサービスを提供しています。また、公社の施設長は全員、初級障がい者スポーツ指導員を取得しています。
- ・無料の利用券を商店街のイベントの商品として配布するなど、定期利用者の増加や、新規利用者増加を目指した工夫を行っています。
- ・所長以上が参加する（必要に応じて職員も参加）月次運営委員会には所管課も参加し、十分に連携しています。
- ・江東区スポーツ推進計画に示された7つの実施すべき施策を踏まえ、様々な自主事業を展開しています。スポーツのルールやリクリエーションに対する意識付け、スポーツ指導者養成事業、子ども・子育て世代、高齢者、等、ライフステージに対応した自主事業が豊富に開催されています。
- ・オリンピック&パラリンピックに向け、各種掲示の充実、「スポーツと人情が熱いまち江東区」が示された職員ジャンパーの統一等ステージング効果を発揮し、オリンピック&パラリンピックへの協力と区民への気運醸成の高まりを醸し出しています。
- ・平成30年度6月より、新たにeラーニングを用いた研修システムを導入しました。職階に応じて課題数を設けるなど、実効性のある運用を図っています。施設管理により集合研修の開催に制約があるなか、ビジネスの基本スキルを向上させる取組を組織的にを行っています。個人情報保護についての職員の教育にも活用しています。

【課題・提案事項】

- ・事業計画書は、7施設を公社の事業目的別に分類し記載しているため、施設ごとの計画がわかりにくいデメリットがあります。施設ごとにブレイクダウンした実行計画（誰が何をいつまでにやるかをまとめた履行状況点検表など）を作成すればPDCAによる管理が容易となります。
- ・個人情報保護関連では、公社が中心となり組織体制も整備され運用されていますが、施設内に「プライバシーポリシー」が掲示されていません。また施設に対応したマニュアルを作成し、全ての職員から誓約書をとることをお勧めします。
- ・多くの館で常勤5名・非常勤4名の人員体制で運営されています。様々な業務を委託していますが、マルチジョブ化による人員の効率的活用は課題です。ルーティーン業務以外にも研修の機会の拡充、企業や団体等、施設外へのアプローチ、地域活動への参加等、業務内容の充実が期待できます。
- ・緊急時対応は、館によりばらつきがあります。（マニュアルの不備・委託会社職員避難訓練参加状況）本部での統括チェックが必要でしょう。

II 施設管理

【評価できる点】

- ・維持管理業務や清掃業務は効率と効果の両立を図るため、専門業者に委託しています。業務委託に際しては協定書等を踏まえ、独自に仕様を定めて1年に1回の入札等により選定しています。
- ・委託業務は維持管理や清掃業務のほか、受付業務、トレーニング室運營業務、プール監視業務等多岐にわたります。委託会社とは定期的にミーティングを行っています。ミーティングは、発注元である所長からの一方的な情報伝達の場とならないよう、委託業者の責任者や担当者に持ち回りで司会進行を任せ、委託業者と公社とが同じ目線で管理運営に参画できるよう、意識醸成を図っている施設もあります。
- ・機械や設備の法定点検は適切に行われています。機器や備品については、メーカー推奨の点検時期や更新時期を的確に把握しています。
- ・定時ミーティングに加え、情報共有システム（ラインワークス）を利用して情報共有しています。
- ・施設設備および付帯設備、用具、備品等の維持管理は、各種チェックリスト管理帳票が揃っており、必要な点検や修繕、清潔さが確実に実施できる体制が整備されており良好です。
- ・チーム江東環境配慮推進計画に基づき、様々な省エネルギー対応策（照明間引きやエレベータ自粛の利用者への協力依頼）を実施しています。
- ・全職員が上級救急救命士資格を取得しています（AED操作含む）。
- ・「乾電池」や「使用済み蛍光灯」資源の回収として『回収ボックス』を設置しました（平成30年度をもって終了）。

【課題・提案事項】

- ・事故の情報についてはPCで全施設の情報が共有されていますが、ヒヤリ・ハット事例の共有は十分ではありません。ヒヤリ・ハット集を作成し、職員や委託先のスタッフと情報共有する仕組みが必要です。
- ・防災への取組みが、年に3回防災フェアを企画し、レストラン、指導員のスタッフとともに、利用者も参加し訓練している施設から、年に1回、職員のみによる訓練実施と、施設によりばらつきがあります。
- ・防犯対策にやや手薄感が見えます。不特定多数の方が自由に来訪できることから、防犯対策マニュアルの共通作成や防犯用具の充実、防犯ブザーの設置、防犯対策訓練等、検討の余地があります。
- ・積極的な省エネルギー対策（LED化、人感センサー導入）を評価しますが、さらに空調、熱源機器、ポンプ、換気等の省エネルギーにも期待します。
- ・シルバー人材センターの活用や障がい者雇用の促進も、公的施設として課題でしょう。
- ・被災時には平常な心理状況ではいられないことが推定されます。そこでA41枚にフローチャートなどの図を入れた最小限の情報によりひと目で理解できる簡易マニュアルを作成してはいかがでしょうか。対応すべき内容ごとに色分けし、事務所に掲示しておくのと有事の際に役に立つでしょう。

Ⅲ 利用者サービスの向上

【評価できる点】

- ・地域の自治会、小中学校、ボランティア、関係団体、近隣大学と連携しています。さらにマンション協議会や企業にも積極的に事業連携や情報交換・共有化を働きかけ、地域に密着した事業活動を展開している点が高く評価できます。

事例：「こまつばしスポーツ大会」カローリングとボッチャの大会を町会と共催

「東京マラソン祭りへダンスチーム派遣」江東区文化コミュニティ財団と連携

- ・戸建て住宅区域が全くなくマンション住宅群のみの地域において、マンション協議会や企業、地元大学等に積極的に事業連携や情報交換・共有化を働きかけ、地域コミュニティ情勢に配慮した事業活動を展開しています。（うんどうかい開催支援・大学生協からの利用補助・大学生主催事業支援・パナソニックセンターと「オリンピックウォーキング」実施）
- ・利用料金改定のタイミングで「共通利用券」「共通定期券」を設けました。利用希望日の2週間前からは1時間単位で団体貸切を受付ける等、利用者の通いやすさと稼働率の向上を意識した多くの工夫がみられます。
- ・かつて高齢者がシニア料金や減免料金を受ける際に、施設を利用するたび公的証明書を提示しなくてはならない煩わしさがありました。これを解消するため、証明書を一度確認したあとは独自の証明書を発行して減免等を受けられるシステムを構築し運用しています。
- ・ノーマライゼーションの取組みが顕著です。

環境整備：誰でも更衣室・誰でもトイレ・盲導犬待機スペース・大きな文字やピクトグラム・英語表記
プール専用利用枠設置

事業実施：障がい者スポーツの体験会（ボッチャ大会）・仲良し学級へのお手伝い事業

- ・地域の各種競技団体や企業と連携して、事業を企画しています。
スポーツ教室事業は、年度でテーマ種目を決めて競技団体との連携により開催。
日本ユニシスの協力により、バドミントンのトップアスリートを招いたスポーツ教室等も開催。
- ・健康センターでは、ウォーキングの自主グループの立ち上げ支援を行い、多くのグループが継続的に活動し、スポーツを通じた地域コミュニティの一つの形態を成しています。また保健所に繋ぎ作成した「江東区ウォーキングマップ」は好評です。
- ・会社の広報紙「フィットこうとう」は、7施設の情報を一元的に集約し提供しており、江東区のスポーツをコンセプトにした街づくりのイメージづくりや実際の情報入手の方法として定着しています。またツイッターでタイムリーな情報提供にも努めています。コミュニティエフエム「レインボータウンエフエム」も活用しています。
- ・登録団体の情報や他施設の情報、区の情報など多様な情報をポスターやパンフレットスタンドで積極的に発信しています。
- ・子育て中の方向けには、「おむつ交換&授乳コーナー」特別室の設置や、ロビーには子どもたちが利用しやすい子ども用テーブルセットを配置。プール見学ロビーには、キッズコーナーを設置する等、きめ細やかな配慮と子育てに優しい環境づくりに取り組んでいます。
- ・施設の利用料金に関する規程に基づき、公社全体で設定しています。また体育館・トレーニング室等を利用できる共通利用券や定期会員証を販売し、利便性の向上に努めています。

【課題・提案事項】

- ・苦情要望に対しては、「対応マニュアル」整備にばらつきがあります。統一したマニュアルを整備し、対応を標準化しておくことが期待されます。
- ・言語におけるノーマライゼーションへの取組みの更なる強化が課題です。
事例；館内掲示の英語表記は一部施設に留まっています。
ホームページの多カ国語表記、読み上げ機能への改善。
翻訳機の導入。
研修室を活用した語学教室の開催。
- ・自治会町内会や近隣商店街との相互イベント協力の関係を作る事が出来れば、施設の来客数の向上に繋がったケースを数多く見てきました。また、地域の民生委員等との情報共有ができれば、地域の子どもや高齢者などの問題点や課題の情報を得ることができます。地域の課題を施設の機能を使って解決することで、更に地域との関連性が高まるというケースもあります。公社の強みをいかし、積極的な地域との関係性が構築される事を期待します。
- ・在勤者も広く区民と捉え、企業向け回数券等の展開は、夜間の利用率向上に繋がるでしょう。また企業 CSR 活動の協力を得ると、区民と企業を繋ぐ場の提供にもなります。
- ・地域の人が集う場としての機能の充実も課題でしょう。寛ぐスペースや自販機の充実により、施設利用後の滞在環境が改善され、地域コミュニティの拠点機能が向上します。

IV コスト管理

【評価できる点】

- ・ 会社の監事による会計監査と公認会計士による会計監査が行われています。また、区の事務監査、区の議員を中心とした委員監査等によるチェックを受けています。
- ・ 適切な会計管理でいずれも基準を満たしています。当該施設に係る経理と法人本部の経理が明確に区分されて施設ごとの収支表が作成されています。
- ・ 出納は、複数人による業務牽制体制が万全です。
- ・ 年度事業計画書、収支計画書は施設で立案した計画を公社でまとめ、理事会で決定、評議会の承認を得ます。事業計画書に整合するよう点検されています。
- ・ 事業計画と実績の差異がある事業については、事業評価・分析を行い、特に、収入率が低い講座は、内容の見直しや廃止するかを検討する仕組みが来ています。
- ・ スポーツ用品（Tシャツ、タオル、スイムキャップ、ゴーグル等）の販売を始めました。一部は委託販売として在庫リスクの軽減を図っています。
- ・ 団体利用の促進を図り、利用人数の拡大を図ることを目的として、現在は個人に限定している用具貸出を団体利用にも拡大することを検討中です。

【課題・提案事項】

- ・ 収益向上を目指すばかりではなく、障がい者支援や学校教育支援等、公的施設の社会的課題への対応も重要です。区との連携が密で公益財団法人でもある公社の役割が今後も期待できます。その際、目的のあり方を点検し、目的の達成度合を図る定量的な指標を設定することもあわせてお勧めします。
- ・ 稼働率は施設の生産性指標です。稼働率が上がれば収益や売上が拡大し、費用は変わらないので売上に対する費用割合が下がるために自由になる金額が増加します。研修室や会議室等の稼働率の目標設定も取り入れると良いでしょう。

V 施設運営

【評価できる点】

- ・施設の維持管理、教室運営等は専門業者に業務委託しています。委託業者との役割分担や業務遂行確認などについては、適切に管理・連携が図られ効率的な施設管理に取り組み、快適な施設が提供できています。
- ・プールの水質検査はプール監視業務担当者による手動検査と、維持管理業務担当者による機械測定値の監視による複数チェックのもと行っています。採光性の高い環境（窓が大きく晴天時には塩素濃度が下がりやすい）であることを踏まえて、毎時測定しています。厚生労働省等が推奨する水質管理を超えた、きめ細かい水質管理を行っています。
- ・プール窓の被膜除去やプールタイルのヌメリを防止するため様々な取組を行っています。プールサイドタイルのグリップカ再生（滑り止め加工）剤はテスト使用后、公社としての導入を決定しました。
- ・トレーニングルーム前やプール受付横に、イラスト風に分かりやすく視覚に訴えた禁止事項内容の等身大パネルが設置してある施設があります。
- ・稼働率が低い研修室では「ヨガ」「卓球」「体操教室」「フラダンス」等の自主事業（教室事業）を開催し、稼働率の向上および利用者の増加を図っています。
- ・会議室をクッション性のある床面に変更し、軽運動ができるようにして教室事業等を実施し、稼働率の向上を図っています。

【課題・提案事項】

- ・トレーニング機器は、始業前点検を毎日実施していますが、点検箇所・点検内容の標準化のため、チェックリストを作成することをお勧めします。
- ・1時間単位の貸出しも可能にしていますが、PRしていないためあまり利用されていません。
- ・継続的な利用と利用者同士の交流を目的に、自主事業の参加者にサークル設立の支援をしてはいかがでしょうか。
- ・まだ施設を利用したことがない方、スポーツにあまり興味がない方へのアプローチとして、英会話や書道等の文化的教室事業の充実も方法でしょう。
- ・企業へのアプローチ、インストラクターのプライベートレッスンでの使用よびかけを検討しています。