

令和5年度江東区指定管理者第三者評価  
報告書  
＝概要版＝

指定管理者：公益財団法人江東区健康スポーツ公社

令和6年3月15日

評価機関：経営創研株式会社

# 目次

---

1	評価に関する基本情報	1
2	評価の実施方法	2
	①評価項目	2
	②評価基準	2
3	施設(係)別の評価	3
	①江東区スポーツ会館	3
	②深川スポーツセンター	4
	③亀戸スポーツセンター	5
	④有明スポーツセンター	6
	⑤東砂スポーツセンター	7
	⑥深川北スポーツセンター	8
	⑦江東区健康センター	9
	⑧事務局管理係	10

(資料)

- 評価項目 ア. スポーツセンター(区民体育館)  
イ. 健康センター  
ウ. 事務局管理係

## 1 評価に関する基本情報

---

### ■指定管理施設基本情報

指定管理者	公益財団法人江東区健康スポーツ公社
所在地	東京都江東区東陽2-1-1
ウェブサイト	<a href="https://www.koto-hsc.or.jp/">https://www.koto-hsc.or.jp/</a>
所管課	地域振興部スポーツ振興課／保健部健康推進課
指定管理期間	令和3年4月1日～令和8年3月31日(5年)

### ■評価機関基本情報

評価機関名	経営創研株式会社
所在地	〒103-0011 東京都中央区日本橋大伝馬町17番3号
電話番号	(03)6661-9410
ウェブサイト	<a href="https://www.keieisoken.co.jp/">https://www.keieisoken.co.jp/</a>
評価担当者	石井公一／菅原雅樹

## 2 評価の実施方法

### ①評価項目

スポーツセンターおよび健康センター	事務局管理係
I. 管理運営の基本事項	I. 経営基本管理
II. 施設管理	II. 人事労務管理
III. 利用者サービスの向上	III. 情報・安全管理
IV. 収支管理と省エネルギー対策等	IV. 財務管理
V. 個別施設の運営	

### ②評価基準

評価	判断基準
SS	極めて優れています(すべての小項目の平均点が4.5以上)。 仕様書等の水準を大きく上回り、先進的取組みや他の施設の模範となる運営です。
S	優れています(すべての小項目の平均点が3.5以上4.5未満)。 仕様書等が求めている水準を上回る優れた取組みや運営です。
A	標準的です(すべての小項目の平均点が3.0以上3.5未満)。 仕様書等が求めている水準を十分に満たしています。
B	標準を下回っています(すべての小項目の平均点が3.0未満)。 法令や条例に反するなど仕様書等が求める水準に達しておらず、改善が必要です。

#### (参考)小項目の判断基準

評価	判断基準
5	極めて優れています。 仕様書等の水準を大きく上回り、先進的取組みや他の施設の模範となる運営です。
4	優れています。 仕様書等が求めている水準を上回る優れた取組みや運営です。
3	標準的です。 仕様書等が求めている水準を満たしています。
2	仕様書等が求める水準に達しておらず、改善が必要です。 ただし、自ら問題に気づき改善を予定している場合は評価を「3」とすることがあります。
1	法令等が求める取組等ができておらず、至急改善が必要です。 ただし、自ら問題に気づき改善を予定している場合は評価を「2」とすることがあります。

### 3 各施設(係)の評価

#### ①江東区スポーツ会館

住 所	江東区北砂1-2-9
責 任 者	館長 宮崎友宏
所 管 課	地域振興部スポーツ振興課

	指定管理者	評価機関
総 合	A	A
大項目	I	A
	II	A
	III	A
	IV	A
	V	A

指定管理者の自己評価、各種提出資料、現場確認、ヒアリングから総合的に評価を実施しました。評価シートは「管理運営の基本事項」「施設管理」「利用者サービスの向上」「収支管理と省エネルギー対策等」「個別施設の運営」の5つの大項目から構成され、各20設問(合計100)の観点から評価しています。

#### 総 評

当施設は、都営新宿線「西大島駅」「住吉駅」、東京メトロ半蔵門線「住吉駅」から徒歩12分と複数路線が利用できる施設です。徒歩と自転車で訪れる方はそれぞれ約4割ですが、駐車場が40台あることから自家用車で訪れる方も約7%います。施設は1階が総合受付、プール、武道場と剣道場、トレーニング室が集約され、2階に弓道場、多目的室、3つの会議室、3階に大体育室と小体育室と充実しています。また、備品購入において法人が管理する6つのスポーツセンターからの要求を調整するなど、まさに「城東ブロックの基幹施設に相応しい役割を担っています。

総じて業務仕様書を満たす適切な管理運営が行われています。計画管理、維持管理、サービス等では業務水準書を上回る高い管理運営が行われています。前年度の利用者満足度調査「総合的な満足度」では、回答者の約9割が満足(「満足」または「やや満足」)と答えています。

応募時事業計画書には区関連計画(主に区スポーツ推進計画)に沿った基本方針が明記されています。法人ホームページに「年度事業計画書」「年度事業報告書」を掲出しています。管理運営の方針を示し、利用目的に沿った利用を促すため「利用規程」を館内に掲出しています。

施設・設備等の保守管理および日常清掃と定期清掃は専門業者に委託しています。事業者の選定は区との確認事項や当施設の特性を踏まえた仕様書を独自に策定し、作業品質を明確にしています。ガラスや鏡に汚れはみられず、施設内は隅々まで清掃がいきなり、清潔な状態が保たれています。体育室等の備品セッティングを職員が行うことで、状態を確認しています。6センターでは唯一備品の購入予算を有しています。購入に際しては他施設の意見を聴いています。施設台帳は区分ごとに適切に管理しています。

北砂小学校の評議員会や小松橋出張所の会合に参加して、当施設の利用促進を促しています。地域貢献の一環として、小松橋スポーツ大会や地元企業が健康診断を行う際は施設と駐車場を提供しています。

空スペースとなった旧喫茶室は来館者の交流スペースとして開放しています。各居室は会議目的だけでなく、軽体操等にもご利用いただけるよう、椅子やテーブルを整頓しています。

前回調査と比べ「ユニバーサルサービスの推進」「区の拠点としての機能強化」という点で改善がみられます。前者はユニバーサルサービスに係る研修の充実、パラスポーツの啓発と推進、サンタリーボックスの設置など超高齢社会を見据えたきめ細やかなサービスがあげられるでしょう。後者でいえば、デジタルサイネージの導入と利活用、施設をサテライトとした事業展開などがあげられます。課題としては組織体制がひとり減員となったことで職員一人ひとりの負荷が増していることが課題としてあげられます。2ブロック制による管理体制が導入されて間もないところですが、施設間の連携は休館日の調整といったサービス面だけでなく、シフト管理において対策が講じられないかを検討してはいかがでしょうか。危機管理については、BCP(事業継続計画)の策定はもとより、危機管理マニュアルの更新を急ぐことが求められます。

#### 大項目の総評

I. 管理運営の基本事項	<p>応募時事業計画書には区関連計画(主に区スポーツ推進計画)に沿った基本方針が明記されています。法人ホームページに「年度事業計画書」「年度事業報告書」を掲出しています。利用目的に沿った利用を管理運営の方針に示した「利用規程」を館内に掲出しています。</p> <p>関係法令は適切に維持され、改定があった際は適時、関連規程に反映しています。規程類は本部管理係が取りまとめた規程集にファイリングし、職員がいつでも閲覧できる状態となっています。体育室の稼働率向上を図るため1時間単位で貸し出すサービスを提供しています。</p> <p>応募時事業計画書は、区関連計画(主に区スポーツ推進計画)を踏まえて作成しています。「経営改善計画」を作成し、履行状況を評価しています。3階小体育室をワグチン接連会場に提供するなど、区の保健事業に協力しています。</p> <p>災害対策マニュアルは人事異動を反映し、年度ごとに更新しています。緊急時フローチャートを改訂中の緊急時対応マニュアルとして準用しています。各室場に「避難経路図」を掲示しています。個人情報保護に係る研修はeラーニングにより実施しています。</p>
II. 施設管理	<p>施設・設備等の保守管理および日常清掃と定期清掃は専門業者に委託しています。事業者の選定は区との確認事項や当施設の特性を踏まえた仕様書を独自に策定し、作業品質を明確にしています。ガラスや鏡に汚れはみられず、施設内は隅々まで清掃がいきなり、清潔な状態が保たれています。体育室等の備品セッティングを職員が行うことで、状態を確認しています。6センターでは唯一備品の購入予算を有しています。購入に際しては他施設の意見を聴いています。施設台帳は区分ごとに適切に管理しています。</p> <p>各室場に避難経路を掲出しています。トレーニング室に、英語表記の注意書きを掲げ、外国籍の利用者に配慮しています。すべての常勤職員は、「上級救命講習」を修了しています。</p> <p>北砂小学校の評議員会や小松橋出張所の会合に参加して、当施設の利用促進を促しています。地域貢献として小松橋スポーツ大会や地元企業が健康診断を行う際は施設と駐車場を提供しています。法人としてスポーツ庁「スポーツエールカンパニー」の認証を取得しています。</p>
III. 利用者サービスの向上	<p>イベント情報等は、施設ホームページはもとより、「区報」や「フィットこうとう(フィットこうとうmini)」等を用いて広く周知するほか、SNS(XやLINE)を用いた情報発信も積極的に行っています。常勤職員は日本パラスポーツ協会認定の初級パラスポーツ指導員資格を有し、委託事業者も参加する車いす利用者等を想定したサービス研修を実施しています。今年度は都のサポート事業として、障がいをもつ方に施設をご利用いただき課題を導出する取組を予定しています。だれでも更衣室は、かつて大規模改修時に法人から区に提案しています。</p> <p>混雑対策として、必要に応じて整理券を配布、ランニングマシンは予約ボードを運用しています。施設の混雑状況は動画配信サイトを活用して、リアルタイムで配信しています。ご意見箱やインフォームに寄せられた利用者の声をサービス向上に活かしています。</p> <p>デジタルサイネージを活用した広報事業は、地域団体の活動支援と新たな収益確保の両面で評価できます。総合受付前のスペースを情報コーナーとして活用しています。</p>
IV. 収支管理と省エネルギー対策等	<p>会計手続きは専用の会計ソフトを用いて適切に行っています。券売機は入れ替え時にキャッシュレス対応としています。スポーツセンター6施設で唯一備品の購入予算を有していることから、備品を購入する際は他の5施設の意向を確認しています。</p> <p>管理運営に係る進捗状況は、主に応募時事業計画を展開した改善計画書(3ヶ年)で管理し、経営状況は12月の理事会で報告した後、本部が年度末に経営状況説明書にまとめています。収入増を図るため物販では商品ラインの充実を図り、デジタルサイネージでは広告収入を得ています。なお、令和6年4月からレンタル品の有料化を予定しています。</p> <p>電力会社は契約更新の都度、契約先を見直しています。利用者の環境効率に配慮しながら通路のベース照明を間引きしています。また、事務所ではプリンター電源を使用時以外はオフにするなど、小さな節約を積み重ねています。</p> <p>すべての職員は「令和5年度江東区環境検定試験」を受検しています。区の環境方針の理解に努めている点は評価できます。</p>
V. 個別施設の運営	<p>トレーニング室およびプールの管理運営は専門業者に委託しています。業務内容や資格要件等を仕様書にまとめ、入札により選定しています。トレーニング室ではトレーニング機器の点検をメーカーに委託して年1回の頻度で行うほか、チェックリストを用いて日常点検を行っています。プールでは、職員による館内巡回時にプール監視員の配置人数など業務履行状況をチェックし、水質管理日報で確認しています。</p> <p>更衣室の清掃は始業時に専門業者に委託しています。プール更衣室はプール監視員が交代する際に点検して、必要に応じて補助清掃を行っています。体育室での卓球台や競技用ネットや支柱など運動用具の設営は、設営作業に伴う事故防止と運動用具の状態を確認するため職員が行っています。</p> <p>空スペースとなった旧喫茶室は来館者の交流スペースとして開放しています。各居室は会議目的だけでなく、軽体操等にもご利用いただけるよう、椅子やテーブルを整頓しています。</p>

■訪問調査：令和5年11月22日(水)

②深川スポーツセンター

住 所	東京都江東区越中島1-2-18
責 任 者	所長 小澤正浩
所 管 課	地域振興部スポーツ振興課

		指定管理者	評価機関
大項目	総合	A	A
	I	A	A
	II	A	A
	III	S	A
	IV	A	A
	V	SS	S

指定管理者の自己評価、各種提出資料、現場確認、ヒアリングから総合的に評価を実施しました。評価シートは「管理運営の基本事項」「施設管理」「利用者サービスの向上」「収支管理と省エネルギー対策等」「個別施設の運営」の5つの大項目から構成され、各20設問(合計100)の観点から評価しています。

総 評

当施設は都営地下鉄大江戸線「門前仲町駅(4番出口)」徒歩5分、JR京葉線「越中島駅(1番出口)」徒歩2分の利便性が高い場所にあり、自転車に次いで電車による来訪者が多い特徴がみられます。施設ホームページには最寄駅からのアクセスを写真で示すなど工夫しています。1階が総合受付と2つの武道場にトレーニング室、2階に2つの研修室、3階に大体育室と多目的ホール、4階に武道場と屋内ランニングコースと充実しており、まさに「深川ブロック」基幹施設と呼ぶに相応しい施設です。プールはありませんがクライミングウォールがあります。

総じて業務仕様書を満たす適切な管理運営が行われています。計画管理、維持管理、サービス等では業務水準を上回る高い管理運営が行われています。前年度の利用者満足度調査「総合的な満足度」で、回答者の約9割が満足(「満足」または「やや満足」と答えています)。

応募時事業計画書には区の外郭団体としての役割と期待に応えるため、区関連計画(主に区スポーツ推進計画)に沿った基本方針が明記されています。法人ホームページに「年度事業計画書」「年度事業報告書」を掲出し、区民がいつでも閲覧できる状況としています。

関係法令は適切に維持され、改定があった際は適時、関連規程に反映しています。中期経営計画書を兼ねる応募時事業計画書は、区関連計画(主に区スポーツ推進計画)を踏まえて作成しています。新たな区の方針「こどもまんなか事業」を踏まえ、マタニティ、未就学児向け事業を計画しています。コロナ禍では換気対策として屋外広場を活用した「月あかりヨガ」を開催しています。

所長は年間事業計画を一覧表にまとめ、準備から完了までの進捗管理や作業工程を職員と共有しています。

障がい者スポーツの普及啓発に積極的で、イベント開催時に参加者にバラスポーツを体験できる機会を設けています。ミニバス大会では参加者に「フロアホッケー」を行いました。「クライミングウォール」「朝活ヨガ」「多目的広場活用事業」など、施設特性や地域特性を活かした事業を展開しています。「フレイル予防事業は職員の提案をきっかけに本部、ミドルシニア事業とロコモ事業は健康センターと連携しています。

前回調査と比べると「ユニバーサルサービスの推進」「区の拠点としての機能強化」という点で改善がみられます。前者はユニバーサルサービスに係る研修の充実、バラスポーツの普及と推進、サニタリーボックスの設置など超高齢社会を見据えたきめ細やかなサービスがあげられるでしょう。後者でいえば、デジタルサイネージの導入と利活用、施設をサテライトとした事業展開などがあげられます。課題としては組織体制がひとり減員となったことで職員一人ひとりの負荷が増していることが課題としてあげられます。2ブロック制による管理体制が導入されて間もないところですが、施設間の連携は休館日の調整といったサービス面だけでなく、シフト管理において対策が講じられぬかを検討してはいかがでしょうか。危機管理については、BCP(事業継続計画)の策定はもとより、危機管理マニュアルの更新を急ぐことが求められます。

大項目の総評

I. 管理運営の基本事項	<p>応募時事業計画書には区の外郭団体としての役割と期待に応えるため、区関連計画(主に区スポーツ推進計画)に沿った基本方針が明記されています。法人ホームページに「年度事業計画書」「年度事業報告書」を掲出し、区民がいつでも閲覧できる状況としています。</p> <p>中期経営計画書を兼ねる応募時事業計画書は、区関連計画(主に区スポーツ推進計画)を踏まえて作成しました。新たな区の方針「こどもまんなか事業」を踏まえ、マタニティ、未就学児向け事業を計画しています。コロナ禍では換気対策として屋外広場を活用した「月あかりヨガ」を開催しました。所長は年間事業計画を一覧表にまとめ、準備から完了までの進捗管理や作業工程を職員と共有しています。</p> <p>災害対策マニュアルは適時更新し、消防訓練時には防犯体制も確認しています。個人情報保護に係る研修はeラーニングで実施しています。トレーニング室等における委託事業者の品質管理において研修等の取組を把握しておくことをお勧めします。</p>
II. 施設管理	<p>施設・設備等の保守管理および日常清掃と定期清掃は専門業者に委託しています。事業者の選定は区との確認事項や当施設の特性を踏まえた仕様書を独自に策定し、作業品質を明確にしています。施設内は清掃がいきわたり、清潔な状態が保たれています。</p> <p>すべての常勤職員は、「上級救命講習」を修了しています。事務所内に区のハザードマップを掲示するほか防犯対策として「さす又」を用意しています。障がい者スポーツの普及啓発に積極的で、ミニバス大会では参加者に「フロアホッケー」、バドミントン大会では「車いすバドミントン」等を行っています。「クライミングウォール」「朝活ヨガ」「多目的広場活用事業」など、施設特性や地域特性を活かした事業を展開しています。フレイル予防事業は職員の提案をきっかけに開催しました。ミドルシニア事業とロコモ事業は健康センターとの連携して行っています。</p> <p>トイレの清掃状況は「清掃チェックシート」の掲出により利用者にも示すことをお勧めします。</p>
III. 利用者サービスの向上	<p>イベント情報等は施設ホームページはもとより「区報」や「フィットこうとう(フィットこうとうmini)」等を用いて広く周知するほか、SNS(XやLINE)を用いた情報発信も積極的です。回数券や定期利用券を用意して、リピート利用を促しています。</p> <p>常勤職員は日本バラスポーツ協会認定の初級バラスポーツ指導員資格を有しています。トレーニング室の混雑緩和策として、マシン毎に利用時間を記入するルールとするほか、必要に応じて屋外広場を駐輪場として開放しています。総合受付の接遇は利用者の声をきっかけに改善しています。来館者への積極的な声かけは防犯対策においても有効です。</p> <p>「深川っ子運動会」は実行委員会形式で地域の町会やPTAを巻き込んで開催しています。東京海洋大学とはシーカヤック事業で協力しています。デジタルサイネージを活用した広報事業は、地域団体の活動支援と新たな収益確保の両面で評価できます。</p>
IV. 収支管理と省エネルギー対策等	<p>会計手続きは専用の会計ソフトを用いて適切に行っています。券売機は入れ替え時にキャッシュレス対応としています。委託事業者は施設特性や業務内容を踏まえ独自の仕様書を作成し、入札により手続きの透明性を図り選定しています。委託事業の作業品質と履行状況は報告書や館内巡回シートで点検するほか、業者間ミーティングでも確認しています。案内書やチラシの作成は内製化しています。</p> <p>管理運営に係る進捗状況は、主に応募時事業計画を展開した改善計画書(3ヶ年)で管理しています。コロナ禍では可能な限り屋外を活用した事業を開催し、区民の利用機会と指導者の稼働機会の確保に努めました。電力会社は契約更新の都度、契約先を見直しています。</p> <p>すべての職員は「令和5年度江東区環境検定試験」の受検を通じて区の環境方針の理解に努めています。区の子育て政策を踏まえた「おむつゴミ箱の設置」、超高齢社会を見据えた「男性トイレへのサニタリーボックスの設置」を進めています。</p>
V. 個別施設の運営	<p>トレーニング室の管理運営は専門業者に委託しています。業務内容はもとより資格要件等を仕様書にまとめ、入札により選定しています。利用者サービス向上ならびに来館動機強化を目的にトレーナーによるショートプログラムを週に10本前後を提供しています。</p> <p>更衣室の清掃は始業時に専門業者に委託しています。訪問調査で確認したところ異臭や目立った汚れはみられず、館内のガラスと鏡は丁寧に磨かれています。競技用ネットや支柱など運動用具の設置は、設置作業に伴う事故防止と運動用具の状態を確認するため職員が行っています。クライミングウォールの個人利用時には都の山岳連盟の協力を仰いでいます。</p> <p>かねてから稼働率に課題があった研修室は主に時間利用ができる卓球利用スペースとして活用しています。旧レストランを「第2多目的室」に改修し、会議室や軽体操室等としての利用も可能としています。</p>

■訪問調査: 令和5年12月6日(水)

### ③ 亀戸スポーツセンター

住 所	東京都江東区亀戸8-22-1
責 任 者	所長 上野宣明
所 管 課	地域振興部スポーツ振興課

指定管理者の目視評価、各種提出資料、現場確認、ヒアリングから総合的に評価を実施しました。評価シートは「管理運営の基本事項」「施設管理」「利用者サービスの向上」「収支管理と省エネルギー対策等」「個別施設の運営」の5つの大項目から構成され、各20設問(合計100)の観点から評価しています。□

□  
□

		指定管理者	評価機関
大項目	総 合	A	A
	I	A	A
	II	A	A
	III	A	A
	IV	A	A
	V	A	A

#### 総 評

当施設は東武亀戸線「亀戸水神」徒歩3分、JR総武線「亀戸駅」徒歩15分に位置する施設です。駐車場はなく、利用者の多くは自転車から徒歩で訪れます。施設は1階が総合受付、地下1階に温水プール、2階に大体育室とトレーニング室、3階に小体育室から構成される施設です。都立亀戸中央公園の一角を占める立地特性を踏まえ、都立公園の指定管理者とは日常的に密に連携しています。補助犬を同伴して訪れる利用者のために、補助犬の待機ブースを複数設けるなど柔軟な対応を図っています。昨年度は大規模な改修工事を行っています。

総じて業務仕様書を満たす適切な管理運営が行われています。計画管理、維持管理、サービス等では業務水準書を上回る高い管理運営が行われています。前年度の利用者満足度調査「総合的な満足度」において、回答者の92.4%が満足(「満足」または「やや満足」と答えています)。

応募時事業計画書には区の外郭団体としての役割と期待に応えるため、区関連計画(主に区スポーツ推進計画)に沿った基本方針が明記されています。法人ホームページに「年度事業計画書」や「年度事業報告書」を掲出しています。

令和4年度の改修工事は、スポーツセンターとしては初めての一部施設を運営しながらの実施となり、区と緊密な連携を図りながら対応しています。関係法令は適切に維持され、改定があった際は適時、関連規程に反映しています。

施設・設備の保守管理および日常清掃と定期清掃は専門業者に委託しています。事業者の選定は区との確認事項や当施設の特性を踏まえた仕様書を独自に策定し、作業品質を明確にしています。ガラスや鏡に汚れはみられず、施設内は隅々まで清掃がいきなり、清潔な状態が保たれています。トイレや更衣室に清掃チェックシートを掲げ、利用者にも清掃状況を共有しています。収入増を図るため物販では商品ラインの充実を図り、デジタルサイネージで新たな広告収入を得ています。電力会社は契約更新の都度、契約先を見直しています。

会議室の床は改修時にクッションタイプに変更しました。卓球台を設置するなど、会議利用だけでなく区民が気軽に運動やスポーツを楽しめる空間とすることで稼働率の向上を図っています。

前回調査と比べると「ユニバーサルサービスの推進」「区の拠点としての機能強化」という点で改善がみられます。前者はユニバーサルサービスに係る研修の充実、パラスポーツの啓発と推進、サンタリーボックスの設置など超高齢社会を見据えたきめ細やかなサービスがあげられるでしょう。後者でいえば、デジタルサイネージの導入と利活用、施設をサテライトとした事業展開などがあげられます。

危機管理において、BCP(事業継続計画)の策定はもとより、危機管理マニュアルの更新を急ぐことが求められます。

#### 大項目の総評

I. 管理運営の基本事項	<p>応募時事業計画書には区の外郭団体としての役割と期待に応えるため、区関連計画(主に区スポーツ推進計画)に沿った基本方針が明記されています。法人ウェブサイトに「年度事業計画書」や「年度事業報告書」を掲出しています。</p> <p>令和4年度の改修工事は、スポーツセンターとしては初めての一部施設を運営しながらの実施となり、区と緊密な連携を図りながら対応しています。関係法令は適切に維持され、改定があった際は適時、関連規程に反映しています。各種規程類を本部管理係が取りまとめた規程集にファイリングし、職員がいつでも閲覧できる状態です。</p> <p>区の一時的避難所としての機能を果たすため、防災マニュアルを踏まえ自衛消防隊を組成しています。勤務シフトに応じて柔軟に役割が果たせるよう留意しています。災害対策マニュアルは人事異動を反映し、年度ごとに更新しています。緊急時フローチャートを改訂中の緊急時対応マニュアルとして準用しています。個人情報保護に係る研修はeラーニングにより実施しています。</p>
II. 施設管理	<p>施設・設備の保守管理および日常清掃と定期清掃は専らガラスや鏡に汚れはみられず、施設内は隅々まで清掃がいきなり、清潔な状態が保たれています。トイレや更衣室に清掃チェックシートを掲げ、利用者にも清掃状況を共有しています。</p> <p>避難訓練は防災設備の保守点検業者の協力により、年1回の頻度で行っています。体育室等のセッティングを職員が行うことで、適宜、備品の状態を確認しています。すべての常勤職員は、「上級救命講習」を修了して事故に備えています。隣接する公園は都が管理し、当施設は区が都から借用していることから公園管理者との連携を緊密にしています。</p> <p>東京オリパラレガシーについては、ポッチャの常設展示だけでなく体験会や教室を通じて伝えていく取組が求められます。近隣に転入してきた新しい住民のニーズを適切に捉え、どのような周知活動と教室やサービスを提供するかが課題です。</p>
III. 利用者サービスの向上	<p>イベント情報は施設ホームページをはじめ、「区報」や「フィットこうとう(フィットこうとうmini)」等を用いて広く周知するほか、SNS(XやLINE)を用いた情報発信も行っています。すべての常勤職員は日本パラスポーツ協会認定の初級パラスポーツ指導員資格を有しています。</p> <p>補助犬の待機場所の複数設置、大人のおむつ替え、プールのわかりやすい表示など当施設の取組は「障害者のスポーツ施設利用促進マニュアル」に事例で紹介されています。混雑緩和の一環として、施設の利用状況をXで配信しています。</p> <p>亀戸地区まつりの中の亀スポ会場として運営する「亀戸なつ祭り」では、近隣の町会に会場を提供しています。今年度は「ゲームコーナー」「消防署のAED体験コーナー」を実施しています。区内小学生を対象としたドッジボール大会は当施設で25年前から開催する「亀リンピック」が発祥です。当事業ではスポーツ推進委員会や町会、卒業生が委員として参加するなど地域が一体となって協力するイベントに成長しています。深川スポーツセンターの事例を参考に開始した「スポーツ塾」はスポーツ推進委員との協力により運営しています。地域のフードドライブ事業に参画しています。</p>
IV. 収支管理と省エネルギー対策等	<p>会計手続きは専用の会計ソフトを用いて適切に行っています。消費税適格事業税制(インボイス)の対応は本部管理係が主導して進めています。委託事業者は施設特性や業務内容を踏まえ独自の仕様書を作成し、入札により手続きの透明性を持って選定しています。委託事業の作業品質と履行状況は報告書や館内巡回シートで管理するほか、業者間ミーティングで確認しています。管理運営に係る進捗状況は、応募時事業計画を展開した改善計画書(3ヶ年)で管理し、経営状況は12月の理事会のあと、本部管理係が年度末に経営状況説明書にまとめています。収入増を図るため物販では商品ラインの充実を図り、デジタルサイネージで新たな広告収入を得ています。電力会社は契約更新の都度、契約先を見直しています。利用者の環境効率に配慮し、通路はベース照明の間引きを行っています。すでにベース照明のLED化を完了しています。</p> <p>すべての職員は「令和5年度江東区環境検定試験」を受検しています。内部資料はできるだけコピー用紙を再利用するよう努め、消耗品はグリーン調達を心掛けています。区の環境方針の理解に努めている点は評価できます。</p>
V. 個別施設の運営	<p>トレーニング室とプールの管理運営は専門業者に委託しています。業務内容や資格要件等を仕様書にまとめ、入札により選定しています。</p> <p>トレーニング室においては、トレーニング機器の点検をメーカーによる年2回の頻度で行うほか、トレーニング機器ごとの点検シートを用いて機能や安全上に不具合がないか毎日チェックすることで安全に配慮した運営を行っています。また、小体育室の空きスペースや教室間の隙間時間を活用したショートプログラムを行うことで、利用者満足と再来訪率の向上を図っています。</p> <p>プールにおいては館内巡回時にプール監視員の配置人数など業務履行状況を確認しています。更衣室の清掃は始業時に専門業者に委託していますが、トレーニング室やプールの委託業者が必要に応じて補助清掃を行い館内美化の維持に努めています。</p> <p>会議室の床は改修時にクッションタイプに変更しています。卓球台を設置するなど、会議利用だけでなく区民が気軽に運動やスポーツを楽しめる空間とすることで稼働率の向上を図っています。</p>

■ 訪問調査: 令和5年11月15日(水)

#### ④有明スポーツセンター

住 所	東京都江東区有明2-3-5
責 任 者	所長 吉仲 美樹
所 管 課	地域振興部スポーツ振興課

		指定管理者	評価機関
大項目	総合	A	A
	I	A	A
	II	A	S
	III	A	A
	IV	A	A
V	A	A	

指定管理者の自己評価、各種提出資料、現場確認、ヒアリングから総合的に評価を実施しました。評価シートは「管理運営の基本事項」「施設管理」「利用者サービスの向上」「収支管理と省エネルギー対策等」「個別施設の運営」の5つの大項目から構成され、各20設問(合計100)の観点から評価しています。

#### 総 評

当施設は東京臨海新交通臨海線「お台場海浜公園駅」徒歩10分、「有明テニスの森駅」徒歩15分に位置する施設です。自家用車で来訪者が最も多い施設で全体の36%を占めています。都の施設に同居する区のスポーツセンターで、プールの加温や給湯の熱源を隣接する有明清掃工場から供給されています。A棟に体育館、会議室、多目的室、B棟に総合受付、トレーニング室、レクリエーションホールと二つの建物にまたがり多層階という特殊な環境のもと管理運営することが求められます。レストランの営業は終了しましたが、あらたに図書館機能(指定管理者の管理対象外)が入居する予定です。

総じて業務仕様書を満たす適切な管理運営が行われています。計画管理、維持管理、サービス等では業務水準書を上回る高い管理運営が行われています。前年度の利用者満足度調査「総合的な満足度」では回答者の約9割が満足(「満足」または「やや満足」)と答えています。

所長は法人に対して様々な提案を行っています。法人の提案制度を活用した「アイデアBOX」は所長が発案しました。

区の外郭団体としての役割と期待を踏まえ、区関連計画等に沿った基本方針が明記されています。事業計画書はPDFにしてメール経由で職員に共有するほか、主要事業を抜粋し、年間計画として示すことで準備から広報までの進捗状況を俯瞰できるよう工夫しています。

施設安全点検を兼ねたチェックシートを用いて、巡回点検を行っています。すべての常勤職員は、「上級救命講習」を修了しています。A棟とB棟が適時連携を図るため、申請が必要な無線機を導入し、運用しています。自主避難所としての機能を維持するため、職員3日分の食料を備蓄しています。事務所に刺又(さすまた)があります。

東京オリ・パラレガシーの一環で様々な取組を企画しています。「ゴールボール」「ブラインドマラソン」は他センターでは実施していないプログラムです。子育て支援を強化するため「子ども家庭支援センター」に連携を呼びかけています。また、近隣マンション連合会や学校の評議委員会に参加して地域と顔の見える関係を築いています。「有明ハロウィンマーチ」は例年100名以上が参加する地域の人気イベントとなっています。

前回調査と比べ「ユニバーサルサービスの推進」「区の拠点としての機能強化」という点で改善がみられます。前者はユニバーサルサービスに係る研修の充実、バラスポーツの啓発と推進、サニタリーボックスの設置など超高齢社会を見据えたきめ細やかなサービスがあげられるでしょう。後者でいえば、デジタルサイネージの導入と利活用、施設をサテライトとした事業展開などがあげられます。課題としては組織体制がひとり減員となったことで職員一人ひとりの負荷が増していることが課題としてあげられます。2ブロック制による管理体制が導入されて間もないところですが、施設間の連携は休館日の調整といったサービス面だけでなく、シフト管理において対策が講じられないかを検討してはいかがでしょうか。

危機管理については、BCP(事業継続計画)の策定はもとより、危機管理マニュアルの更新を急ぐことが求められます。

#### 大項目の総評

I. 管理運営の基本事項	<p>区の外郭団体としての役割と期待を踏まえ、区関連計画等に沿った基本方針が明記されています。事業計画の概要版を作成し、職員に配布しています。様々な事業について年間計画を俯瞰的に示すことで準備から広報までの進捗状況を適切に把握できるよう工夫しています。</p> <p>関係法令や各種規程類は本部管理係が取りまとめた規程集にファイルし、職員がいつでも閲覧できる状態です。当施設が都の港湾局から譲渡を受けた区分所有である特徴を踏まえ、東京下水道サービスや防災センターとの連携に留意しています。また、新たに「こども図書館」が開設されることから教育委員会との情報共有を強化しています。区の政策方針に従い、情報コーナーに「子育て」コーナーを設けています。</p> <p>災害対策マニュアルは人事異動を反映し、年度ごとに更新しています。緊急時フローチャートを改訂中の緊急時対応マニュアルとして準用しています。「災害時」「苦情(トラブル)」対応フローに加えて「区自主避難施設管理運営マニュアル」を運用しています。</p> <p>個人情報保護に係る研修はeラーニングにより実施しています。パスワードは本部の指示に基づき適宜更新しています。</p>
II. 施設管理	<p>施設・設備等の保守管理および日常清掃と定期清掃は専門業者に委託しています。事業者の選定は区との確認事項や当施設の特性を踏まえた仕様書を独自に策定し、作業品質を明確にしています。日々の業務は報告書と目視による検収に加え、年1回の評価を行うことで業務品質等の維持に努めています。施設内は清掃がいきなり、美化は適切な状態に維持されています。</p> <p>施設安全点検を兼ねたチェックシートを用いて、巡回点検を行っています。すべての常勤職員は、「上級救命講習」を修了しています。A棟とB棟が適時連携を図るため、申請が必要な無線機を導入し、運用しています。自主避難所としての機能を維持するため、職員3日分の食料を備蓄しています。事務所に刺又(さすまた)があります。</p> <p>東京オリ・パラレガシーの一環で様々な取組を企画しています。「ゴールボール」「ブラインドマラソン」は他センターでは実施していないプログラムです。子育て支援を強化するため「区子ども家庭支援センター」に連携を呼びかけています。</p>
III. 利用者サービスの向上	<p>イベント情報は、施設ホームページはもとより「区報」や「フィットこうとう(フィットこうとうmini)」等を用いて広く周知しています。近隣居住者に若い世代が多いことを踏まえ、SNS(とくにX)を用いた情報発信に積極的です。常勤職員は日本バラスポーツ協会認定の初級バラスポーツ指導員資格を有しています。委託事業者も参加する車いす利用者等を想定したサービス研修を実施しています。</p> <p>受付業務で頻出する要素をマニュアルから抜粋し、職員が協力してワンシートにまとめ、対応力の向上に努めています。防災センターと利用者からの声を適時共有しています。外国籍の利用者が増加傾向にあることから、館内掲示における外国語の併記も進めています。予約や受付は比較的若いファミリーが多く居住する地域特性に鑑み、インターネットでの受付を強化しています。</p> <p>近隣マンション連合会や学校の評議委員会に参加して地域と顔の見える関係を築いています。有明小学校等から職場体験を積極的に受け入れ、有明医療大学には協力依頼をしています。「有明ハロウィンマーチ」は例年100名以上が参加する地域の人気イベントとなっています。</p>
IV. 収支管理と省エネルギー対策等	<p>会計手続きは専用の会計ソフトを用いて適切に行っています。消費税適格事業者制(インボイス)の対応は本部管理係が主導して進めています。委託事業者は施設特性や業務内容を踏まえ独自の仕様書を作成し、入札により手続きの透明性を持って選定しています。委託事業の作業品質と履行状況は報告書や館内巡回シートで管理するほか、業者間ミーティングでも確認しています。</p> <p>施設周辺に廉価な民間施設が増加したこと一般利用者が伸び悩み、子どもの教室参加者が戻らない状況を踏まえ、団体の貸切利用に活路を見い出そうと試みています。</p> <p>5年前に環境配慮型エネルギーシステムを導入しています。プール水の循環システムと滅菌機にインバータを導入して、電気料金の縮減に努めています。A棟のベース照明に課題がありますが、近い将来に改修工事を予定していることから、大がかりな対策は見送りとしています。常勤職員は「令和5年度江東区環境検定試験」を受検しています。区の環境方針の理解に努めている点は評価できます。</p>
V. 個別施設の運営	<p>トレーニング室とプールの管理運営は専門業者に委託しています。業務内容や資格要件等を仕様書にまとめ、入札により選定しています。トレーニング室では、初回利用者に対する説明会を随時行っています。筋トレ目的の方が多くなか、登録カードを用いた会員システムを導入してリピート利用を促しています。プールサイドに死角をつくらぬよう監視員の配置に留意し、巡回時に配置人数等を確認しています。</p> <p>体育室や会議室では時間貸しをすることで稼働率の向上を図り、利用者の利便性に応えるサービスを提供しています。競技用ネットや支柱など運動用具の設置は委託業者に依頼し、都度運動用具の状態を確認しています。管理運営の考え方を示し、利用者に気持ちよくご利用いただくため「体育館管理基準」を策定し、禁止事項や注意事項を明示しています。</p> <p>運用を中止したレストランから机や椅子を譲り受け、受付前に交流スペースを設けています。机や椅子には保護材を設置し、怪ものの防止に努めています。個人利用から団体利用、働きざかりから「10年後のシニア」を想定した施設のあるべき姿を模索しています。</p>

■訪問調査：令和5年12月8日(金)

⑤東砂スポーツセンター

住 所	東京都江東区東砂4-24-1
責 任 者	所長 兵郷 竜馬
所 管 課	地域振興部スポーツ振興課

		指定管理者	評価機関
大項目	総 合	A	A
	I	A	A
	II	S	A
	III	A	A
	IV	A	A
	V	A	A

指定管理者の自己評価、各種提出資料、現場確認、ヒアリングから総合的に評価を実施しました。評価シートは「管理運営の基本事項」「施設管理」「利用者サービスの向上」「収支管理と省エネルギー対策等」「個別施設の運営」の5つの大項目から構成され、各20設問(合計100)の観点から評価しています。

総 評

当施設は東京メトロ東西線「南砂町駅」または都営地下鉄新宿線「大島駅」から徒歩20分に位置する施設で、交通公園として区が管理する城東公園に隣接する施設です。駐車場はなく、利用者の多くは自転車から徒歩で訪れます。施設は1階が総合受付、地下1階に温水プール、2階に大体育室とトレーニング室、3階に会議室から構成される施設です。温水プールは地下とはいえ採光性が高く明るく開放的です。会議室までの通路スペースを軽体操室として活用するなど工夫が見られます。

総じて業務仕様書を満たす適切な管理運営が行われています。計画管理、維持管理、サービス等では業務水準書を上回る高い管理運営が行われています。前年度の利用者満足度調査「総合的な満足度」では、回答者の96.7%が満足(「満足」または「やや満足」)と答えています。

法人ホームページに「年度事業計画書」「年度事業報告書」を掲出し、誰も閲覧できる状況としています。管理運営の方針を示し、利用目的に沿った利用を促すため「利用規程」を館内に掲出しています。関係法令は適切に維持され、改定があった際は適時、関連規程に反映しています。

施設・設備等の保守管理および清掃業務はそれぞれ専門業者に委託しています。日々の業務は報告書と目視による検収に加え、年1回の評価を行うことで業務品質等の維持に努めています。施設内は隅々まで清掃がいきわたり、清潔な状態が保たれています。

常勤職員は日本パラスポーツ協会認定の初級パラスポーツ指導員資格を有しています。館内掲示は外国語(英語、中国語)で行うほか、プール監視員に中国語を話せる職員がいます。YouTubeや「X」で混み具合を配信しています。

会計手続きは専用の会計ソフトを用いて適切に行っています。券売機はジャーナルがメールで配信される仕様で電子マネーにも対応しています。ベース照明を間引きし、電力会社は契約更新の都度、契約先を見直すほか、職員はエレベーター利用を控えるなど省電力に努めています。令和8年度に大規模改修を控えており、大規模な投資を伴う省エネルギー対策を積極的には行えない状況です。

前回調査と比べると「ユニバーサルサービスの推進」「区の拠点としての機能強化」という点で改善がみられます。前者はユニバーサルサービスに係る研修の充実、パラスポーツの啓発と推進、サニタリーボックスの設置など超高齢社会を見据えたきめ細やかなサービスがあげられるでしょう。後者でいえば、デジタルサイネージの導入と活用、施設をサテライトとした事業展開などがあげられます。

危機管理において、BCP(事業継続計画)の策定はもとより、危機管理マニュアルの更新を急ぐことが求められます。

大項目の総評

I. 管理運営の基本事項

応募時事業計画書には区の関連計画(主に区スポーツ推進計画)に沿った基本方針を明記しています。法人ホームページに「年度事業計画書」「年度事業報告書」を掲出し、誰でも閲覧できる状況としています。管理運営の方針を示し、利用目的に沿った利用を促すため「利用規程」を館内に掲出しています。関係法令は適切に維持され、改定があった際は適時、関連規程に反映しています。

体育室の稼働率向上を図る目的で希望者に1時間単位で貸し出すサービスを提供しています。バドミントン協会をはじめ体育協会加盟団体に協力を仰ぐことで専門性の確保と体協の活動支援を行っています。

災害対策マニュアルは年度ごとに更新しています。緊急時フローチャートを改訂中の緊急時対応マニュアルとして準用しています。個人情報保護に係る研修はeラーニングにより実施しています。

II. 施設管理

施設・設備等の保守管理は専門業者に委託しています。事業者の選定は区との確認事項や当施設の特性を踏まえた独自の仕様書を策定し、作業品質を明確にしています。日々の業務は報告書と目視による検収に加え、年1回の評価を行うことで業務品質等の維持に努めています。日常清掃と定期清掃は専門業者に委託しています。事業者の選定は区との確認事項や当施設の特性を踏まえた仕様書を策定し、作業品質を明確にしています。ガラスや鏡に汚れはみられず、施設内は隅々まで清掃がいきわたり、清潔な状態が保たれています。トイレや更衣室に清掃チェックシートを掲げ、利用者にも清掃状況を共有しています。すべての常勤職員は、「上級救命講習」を修了しています。事故発生時の的確で迅速な対応が評価され、城東消防署から表彰を受けています。

東京オリパラレガシーに対する取組は、イベントに限らず施設特性を踏まえた方法(展示会等)の開催も検討してみようといでしょう。

III. 利用者サービスの向上

イベント情報は施設ホームページのほか「区報」や「フィットこうとう(フィットこうとうmini)」等を用いて広く周知しています。また、SNS(XやLINE)を用いた情報発信も積極的にを行っています。

常勤職員は日本パラスポーツ協会認定の初級パラスポーツ指導員資格を有しています。館内掲示は外国語(英語、中国語)で行うほか、プール監視員に中国語を話せる職員がいます。YouTubeや「X」で混み具合を配信しています。

健康センター発の「じやがいもウォーク」を通じて東砂町会と連携しています。コミュニティマラソンでは文化センターとの連携して応援ブースを出すほか、当施設のチアダンス教室の卒業生が応援に駆けつけています。

デジタルサイネージを活用した広報事業は、地域団体の活動支援と新たな収益確保の両面で評価できます。

IV. 収支管理と省エネルギー対策等

会計手続きは専用の会計ソフトを用いて適切に行っています。券売機はジャーナルがメールで配信される仕様で電子マネーにも対応しています。委託事業者の選定は施設特性や業務内容を踏まえ独自の仕様書を作成し、入札により手続きの透明性を確保しています。委託事業の作業品質と履行状況は報告書や館内巡回時に点検するほか、業者間ミーティングで確認しています。

経営状況は12月の理事会で報告した後、本部が年度末に経営状況説明書にまとめています。収入増を図るため物販では商品ラインの充実を図り、デジタルサイネージでは広告収入を得ています。令和6年4月からレンタル品の有料化を予定しています。ベース照明を間引きし、電力会社は契約更新の都度、契約先を見直すほか、職員はエレベーター利用を控えるなど省電力に努めています。令和8年度に大規模改修を控え、大きな投資を伴う省エネルギー対策を見送る方針としていますが、小さな投資でできることは適時対応することをお勧めします。

V. 個別施設の運営

トレーニング室とプールの管理運営はそれぞれ専門業者に委託しています。いずれも選定にあたり、業務内容はもとより資格要件等を仕様書にまとめ入札により選定しています。トレーニング室では、日々の日報で仕様の遂行状況を確認しています。プールでは館内巡回時にプール監視員の配置人数など業務履行状況を確認しています。コースレイアウトは団体の利用状況に応じて個人開放するなど臨機応変に対応しています。オープン前点検は目視で行っていますが、チェックシートを用意するなど書類をもとにした点検を行うことをお勧めします。

更衣室の清掃は専門業者に委託しています。訪問調査では異臭や目立った汚れはみられず、ガラスや鏡は丁寧に磨かれています。

体育室や会議室では時間貸しをすることで稼働率の向上を図り、利用者の利便性に応えています。3階通路にクッション性の高い長尺シートを敷設し、軽運動を可能にしています。自主事業でのショートエクササイズを提供するなど、施設の利用効率向上に努めています。

■訪問調査: 令和5年11月14日(火)

⑥深川北スポーツセンター

住 所	江東区平野3-2-20
責 任 者	所長 須田 乃武隆
所 管 課	地域振興部スポーツ振興課

	指定管理者	評価機関
総 合	A	A
大項目	I	A
	II	S
	III	A
	IV	A
	V	A

指定管理者の自己評価、各種提出資料、現場確認、ヒアリングから総合的に評価を実施しました。評価シートは「管理運営の基本事項」「施設管理」「利用者サービスの向上」「収支管理と省エネルギー対策等」「個別施設の運営」の5つの大項目から構成され、各20設問(合計100)の観点から評価しています。

総 評

当施設は東京メトロ東西線「木場駅」徒歩10分、東京メトロ半蔵門線・都営大江戸線「清澄白河駅」徒歩12分に位置する区内で1番に新しいスポーツセンターです。区が管理運営する福富川公園に面しており、散策される近隣の方も散見されます。駐車場は障がい者用の1台を含め17台ありますが自家用車での来訪は僅か3%、約半数が自転車、約3割が徒歩で訪れる施設です。施設は1階に総合受付、温水プール、体育室、2階の研修室、2階にトレーニング室、2つに分割できる多目的室で構成しています。総じて業務仕様書を満たす適切な管理運営が行われています。計画管理、維持管理、サービス等では業務水準書を上回る高い管理運営が行われており、前年度の利用者満足度調査「総合的な満足度」でも93.1%が満足(「満足」または「やや満足」と答えています)。

応募時事業計画書に、区関連計画に沿った基本方針を明記しています。各種事業を年表に一元的にまとめ、全ての職員に進捗を共有しています。体育室では1時間単位で貸し出すサービスを提供するほか、開館時間は条例に示された21時から22時に延長しています。

施設・設備等の保守管理および日常清掃と定期清掃は専門業者に委託しています。日々の業務は報告書と目視による検収に加え、年2回の評価を行い業務品質等を維持しています。委託業者会議の司会を事務所および専門業者が持ち回り、協働意識の醸成を図っています。すべての常勤職員は、「上級救命講習」を修了しています。災害時用自販機はありませんが設置者から鍵を預かり、災害時に備えています。

東京オリパラレガシーの一環として、「チャレンジバラスポーツ体験&バラスポーツトークショー」や「3×3クリニック」のほか、トップレベルを学ぶ卓球教室、ポッチャ指導員養成講習会等を開催しています。デジタルサイネージやコミュニティボードを地域に開放しています。

階段下など施設内の有閑スペースを備品管理スペースとして有効に活用しています。安全かつ整然と配置されており、各居室の有効利用が図れるとともに、備品の搬入作業の軽減にも寄与する工夫だと評価できます。

前回調査と比べると「ユニバーサルサービスの推進」「区の拠点としての機能強化」という点で改善がみられます。前者はユニバーサルサービスに係る研修の充実、バラスポーツの啓発と推進、サニタリーボックスの設置など超高齢社会を見据えたきめ細やかなサービスがあげられるでしょう。後者でいえば、デジタルサイネージの導入と利活用、施設をサテライトとした事業展開などがあげられます。給水機の設置など設備面でも新たな工夫がみられます。組織体制が2人減員となったことで職員一人ひとりの負荷が増していることが課題としてあげられます。2ブロック制による管理体制が導入されて間もないところですが、施設間の連携は休館日の調整といったサービス面だけでなく、シフト管理において対策が講じられないかを検討してはいかがでしょうか。危機管理については、BCP(事業継続計画)の策定はもとより、危機管理マニュアルの更新を急ぐことが求められます。

大項目の総評

I. 管理運営の基本事項	<p>応募時事業計画書に、区関連計画(主に区スポーツ推進計画)に沿った基本方針を明記しています。法人ホームページに「年度事業計画書」「年度事業報告書」を掲出しています。各種事業を年表に一元的にまとめ、全ての職員に進捗を共有しています。体育室では1時間単位で貸し出すサービスを提供するほか、開館時間は条例に示された21時から22時に延長しています。</p> <p>応募時事業計画書は、区の関連計画(主に区スポーツ推進計画)を踏まえて作成しています。区の方針に従い、新たに子育て世代に向けた事業を計画しています。また、コロナ禍を契機にセンター間での人材交流による柔軟な人員配置システムを構築しています。</p> <p>災害対策マニュアルは避難所指定時の対応と参集時の対応が記載されており、人事異動を反映し、年度ごとに更新しています。緊急時フローチャートを改訂中の緊急時対応マニュアルとして準用しています。緊急時フローチャートは職員全員に渡して理解を促しています。東京消防庁より、区内スポーツセンターとして唯一の「認定優良防火対象物」認定を受けています。</p>
II. 施設管理	<p>施設・設備等の保守管理および日常清掃と定期清掃は専門業者に委託しています。日々の業務は報告書と目視による検収に加え、年2回の評価を行い業務品質等を維持しています。委託業者会議の司会を事務所および専門業者が持ち回り、協働意識の醸成を図っています。個人利用が多い施設であることを踏まえ、とくにトイレや水回りの美化点検を徹底するよう努めています。トイレや更衣室に清掃チェックシートを掲げています。</p> <p>すべての常勤職員は、「上級救命講習」を修了しています。日赤水上安全法などの資格講習会を日本赤十字社と共催しています。「施設安全チェックシート」を用いて館内を巡回しています。点検時間を勤務シフトに落とし込み履行を確実にしています。館内に避難経路図、事務所内にハザードマップを掲示しています。災害時用自販機ではありませんが、設置者から鍵を預かり、災害時に備えています。</p> <p>東京オリパラレガシーの一環として、「チャレンジバラスポーツ体験&amp;バラスポーツトークショー」や「3×3クリニック」のほか、トップレベルを学ぶ卓球教室、ポッチャ指導員養成講習会等を開催しています。デジタルサイネージやコミュニティボードを地域に開放しています。</p>
III. 利用者サービスの向上	<p>都障害者スポーツ協会が主催する障がい者利用促進アドバイザーに応募して、障がいを持つ方への配慮に努めています。シニア料金の適用を確認する独自の証明書を発行しています。近隣放課後デイに訪問し施設のご利用に際してのご要望等を聞き取っています。「バラスポーツ初級指導員」は、すべての常勤職員が取得しています。トレーニング室ではトレーニングマシンの利用時間を示し、混雑緩和に対応しています。ご意見箱やインフォメーションに寄せられた利用者の声はデータベース化を図り、サービスの向上に活かしています。受付業務マニュアルは適切に維持されています。項目ごとにインデックスをつけ、必要なときにすぐ確認できるよう工夫しています。</p> <p>都立木場公園の多目的広場を借りて、区民大会のラジオ体操を実施するほか、協力事業としてランニング講習会を開催しています。スポーツ推進委員や地域との繋がりを大切にしています。日常的な関係づくりが奏功し、平野4丁目町会や近隣マンション自治会が研修室を使用するようになっています。情報ラック毎にテーマを持たせており、利用者が必要な情報を探しやすいよう工夫しています。</p>
IV. 収支管理と省エネルギー対策等	<p>会計手続きは専用の会計ソフトを用いて適切に行っています。区の監査のほか、年1回の頻度で本部管理係が会計手続きを確認しています。消費税適格事業税制(インボイス)も本部管理係が対応しています。</p> <p>居室のベース照明は利用状況に応じて、こまめに消えています。体育館の照明もLEDに更新し、オンオフを細かく操作しています。トイレ便座の温熱を季節に応じて調整するほか封筒印刷は内製化しています。デマンドメーターを導入し、電気使用料の削減にも取り組んでいます。</p> <p>管理運営に係る進捗状況は、主に応募時事業計画を展開した改善計画書(3年)で管理しています。経営状況は12月の理事会で報告した後、本部管理係が年度末に経営状況説明書にまとめています。物販では商品ラインの充実を図り、デジタルサイネージでは広告収入を得ています。令和6年4月からレンタル品の有料化を予定しています。電力会社は契約更新の都度、契約先を見直しています。利用者の環境効率に配慮しつつ、通路はベース照明の間引きを行っています。常勤職員は「令和5年度江東区環境検定試験」を受検しています。</p>
V. 個別施設の運営	<p>トレーニング室とプールの管理運営は専門業者に委託しています。業務内容や資格要件等を仕様書にまとめ、入札により選定しています。日々の日報で業務の履行状況を確認するほか、司会を持ち回りで行う月例ミーティングで情報共有を徹底しています。トレーニング室ではトレーニング機器はメーカーによる年2回の点検のほか、チェックリストを用いて日常点検をしています。プールでは館内巡回時にプール監視員の配置人数など業務履行状況をチェックし、水質管理日報でも確認しています。</p> <p>更衣室の清掃は始業時に専門業者に委託し、プール更衣室はプール監視員が交代する際に点検しています。異臭や目立った汚れはみられず、ガラスと鏡は丁寧に磨かれていることを確認しました。掲示物は計画的に貼り替え、利用者の注意を喚起しています。</p> <p>階段下など施設内の有閑スペースを備品管理スペースとして有効に活用しています。安全かつ整然と配置されており、各居室の有効利用が図れるとともに、備品の搬入作業の軽減にも寄与する工夫だと評価できます。</p>

■訪問調査：令和5年11月28日(火)

⑦江東区健康センター

住 所	東京都江東区東陽2-1-1
責 任 者	所長 相原 実
所 管 課	保健部健康推進課

		指定管理者	評価機関
総 合		A	A
大項目	I	A	S
	II	A	S
	III	A	A
	IV	A	A
	V	A	A

指定管理者の自己評価、各種提出資料、現場確認、ヒアリングから総合的に評価を実施しました。評価シートは「管理運営の基本事項」「施設管理」「利用者サービスの向上」「収支管理と省エネルギー対策等」「個別施設の運営」の5つの大項目から構成され、各20設問(合計100)の観点から評価しています。

総 評

当施設は東京メトロ東西線「東陽町」から徒歩8分に位置する施設で、区保健所との合築施設であり区特別養護老人ホームと連絡通路を有する施設です。駐車場に限りがあることから利用者の約8割が徒歩か自転車で行きます。施設は1階が総合受付を兼ねた管理事務所とセルフチェックコーナー、3階にトレーニング室や体力測定室、4階に研修室で構成しています。なお、2階は区保健所が入居し、4階と3階リハビリ室を新型コロナウイルス対策として区に貸し出しています。リハビリ室は当面の間は1階スペースに移設して運用しています。区の施策に協力することで、施設機能の一部に制限を受けるなか、創意工夫しながら管理運営に取り組んでいます。

総じて仕様書等に基づき、適切な管理運営を行っています。中期計画と位置づける応募時事業計画書は区の「健康増進計画」を踏まえて策定しています。所管課と日常的にコミュニケーションを図り、区の政策の理解に努め、管理運営ならびにイベント事業に係る助言を得ています。

所長が関係各所との調整に尽力し、当施設を指定運動療法施設と健康増進施設の認定へと導きました。健康増進施設の認定を得たことで、昨年度は利用者6名が医療費控除を受けることができました。新型コロナウイルス(コロナ禍)対策に係る区の事業等に協力することで4階が使用できないなか、リハビリ室を1階ロビーに移設して施設機能の維持に努めています。

年度事業計画を年間カレンダーに展開することで、進捗を組織的に管理しています。コロナ禍等に伴う施設利用の制約などの環境変化に柔軟に対応し、施設機能の維持と収益確保を図っています。トイレ照明には人感センサーを設置、窓にはグリーンカーテンを敷設、サーバー室には遮熱カーテンを設置するなど省エネルギー対策に取り組んでいます。ゴミの削減を目的に、館内ゴミ箱の設置場所と個数を調整しています。

フードロス対策を目的に当施設が始めたフードドライブ事業は、来年度からスポーツセンターでも行うことになっています。「健康度測定」は利用者の安全管理と適切なトレーニング指導を行う目的で医療者の協力により開発し、今後はスポーツセンターに簡易版を提供する予定です。

前回と比べると新型コロナウイルス問題において区の中心組織である保健所と施設を共有するなか様々な課題に直面しています。ワクチン接種会場をはじめマイナパー受付会場などを提供することで機能の一部が提供できない事態となったことは、昨年度の利用者満足度調査の結果にも表れたものと推察されます。そうしたなか、1階受付前のスペースに仮設リハビリ室を設けたり、健康増進施設の認証を得て、医療控除など新たな機能と価値を提供しつづけている点は高く評価できます。

大項目の総評

I. 管理運営の基本事項

総じて仕様書等に基づき、適切な管理運営を行っています。中期計画と位置づける応募時事業計画書は区の「健康増進計画」を踏まえて策定しています。所管課と日常的にコミュニケーションを図り、区の政策の理解に努め、管理運営ならびにイベント事業に係る助言を求めています。

「事業計画書」「事業報告書」「経営状況調査」は窓口を設置するほか法人ホームページに掲載し、利用者や区民に広く周知しています。関係法令はグループウェアで管理し、必要に応じて職員全員が確認できるようファイルを事務室の書庫に保管しています。

年度事業は年間予定表に展開し、組織的な共有と進捗管理に努めています。

避難訓練は所管課と隣接する江東ホームにも声がけて3団体合同にて開催しています。異なる組織間の調整を図り、施設全体の防災意識を啓発する取組は評価できます。

II. 施設管理

総じて仕様書に基づき、適切な管理運営を行っています。専門業者に委託する維持管理業務の作業検収は、作業日誌の確認と目視で行っています。定期点検で屋上に漏水箇所を見つけた際は区の営繕課との連携により対処し、大きなトラブルを未然に防ぎました。館内美化は高い水準で維持しています。建物周辺の環境に配慮して仕様書を超えた取組(植栽管理)にも取り組んでいます。

日常的に避難動線とくに外階段の状態を確認しています。3階フロアに避難経路を示す「矢印」を掲示しています。

所長が関係各所との調整に尽力し、当施設を指定運動療法施設と健康増進施設の認定へと導きました。健康増進施設の認定を得たことで、昨年度は利用者6名が医療費控除を受けることができました。新型コロナウイルス(コロナ禍)対策に係る区の事業等に協力することで4階が使用できないなか、リハビリ室を1階ロビーに移設して施設機能の維持に努めています。

III. 利用者サービスの向上

総じて仕様書に基づき、適切な管理運営を行っています。当施設で医療者の協力を得て開発した「健康づくり事業」は、スポーツセンター用に簡易版にアレンジして提供します。「健康講座」をスポーツセンターでの「サテライト方式」で開催し、広く区民の参加を促しました。

各種事業の告知は施設ホームページでの掲出をはじめ、区内約300箇所の掲示板を活用して周知に努めています。高齢者の利用者が増加傾向にあるなか、1階の「だれでもトイレ」に設置していたベビーベッドを所管課と相談のうえ大人も利用できる仕様に変更しています。

イベントや教室事業は、医療や教育機関など地域資源と積極的に連携して開催しています。保健所の協力を得て、医師会や歯科医師会、近隣大学、有明がんセンターから講師派遣等の協力を得ています。「東陽・新砂運河ルネサンス協議会」にオブザーバーとして参加しています。「ウォーキングマップ」は地元ウォーキング団体の協力を得て作成しました。

IV. 収支管理と省エネルギー対策等

総じて仕様書に基づき、適切な管理運営を行っています。会計業務は出納担当者と承認者を別にする事で牽制体制を構築しています。備品等を購入する際は助成金や補助金の有無を確認し、可能な限り活用するよう努めています。「だれでもトイレ」に設置する大人兼用ベッドを購入する際は、東京都の助成金を調べて所管課に提案しています。

年度事業計画を年間カレンダーに展開することで、進捗を組織的に管理しています。コロナ禍等に伴う施設利用の制約などの環境変化に柔軟に対応し、施設機能の維持と収益確保を図りました。トイレ照明には人感センサーを設置、窓にはグリーンカーテンを敷設、サーバー室には遮熱カーテンを設置するなど省エネルギー対策に取り組んでいます。ゴミの削減を目的に、館内ゴミ箱の設置場所と個数を調整しています。

フードロス対策を目的に当施設が始めたフードドライブ事業は、来年度からスポーツセンターでも行うことになっています。

V. 個別施設の運営

総じて仕様書に基づき、適切な管理運営を行っています。「健康度測定」は利用者の安全管理と適切なトレーニング指導を行う目的で医療者の協力により開発しました。今後はスポーツセンターには簡易版を提供する予定です。夏期は暑さ指数(WBGT)を測定するなど、利用者の熱中症予防に取り組んでいます。採光性が高い施設特性を踏まえ、ベース照明を開きとしています。

1階ロビーに血圧測定器、血管年齢測定器、姿勢測定器を設置しています。いずれも来館者は無料で利用できます。骨密度測定器はスポーツセンター事業に貸し出し、図書館や福祉会館から要請があればアウトリーチ事業として貸し出しに応じています。

コロナ禍が5類に移行したことから「健康度測定」を再開しました。再開にあたり医療者の考えを丁寧に聞き、参加者の安全管理に努めました。

■訪問調査: 令和5年11月29日(水)

⑧事務局管理係

住 所	東京都江東区東陽2-1-1
回答責任者	管理係長 鈴木葉子
所 管 課	地域振興部スポーツ振興課／健康部保健所

		指定管理者	評価機関
総 合		A	A
大項目	I	A	S
	II	A	S
	III	A	A
	IV	A	A

指定管理者の自己評価、各種提出資料、現場確認、ヒアリングから総合的に評価を実施しました。評価シートは「経営基本管理」「人事労務管理」「情報・安全管理」「財務管理」の4つの大項目から構成され、合計50の観点から評価しています。

総 評

公益財団法人江東区健康スポーツ公社(以下、「法人」という)の管理係には健康センターの管理事務所を拠点に、法人が管理運営する7施設の管理運営を統括するほか、2つの所管課をはじめ関係諸機関との連絡窓口としての機能が求められています。かつて施設で責任者を務めた係長をはじめ8名の職員が、区や法人の方針を施設に伝え、施設からの情報を集約するなど、情報の結節点および情報の発信拠点としての役割を果たしています。

以下、法人としての取組を総合的に評価します。総じて江東区の外部団体として、区の政策や関連計画を理解し、区民のスポーツ振興や健康づくり事業を適切に推進しています。職員は入社時の研修で定款および設立趣意書等を読み、日々の業務を遂行するなかで法人の役割や機能を理解しています。役職ごとの権限と責任範囲は、定款および規程集に定め組織運営をしています。公益財団としての透明性を担保するべく評議員は評議員選定委員会により選定しています。評議員は医師会、区議連などカバナンスを監視する体制を築いています。提案制度を設け、職員の参画意欲の醸成にも努めています。法人が提案した「誰でも更衣室」は、他の類似施設の模範的な取組だと評価できます。

職員の採用は原則公募としています。職員研修は「階層別研修」と「実務研修」に体系化し、計画的に実施しています。新たにeラーニングを用いた定期研修システムを運用し、職員の継続的なビジネススキルの向上に取り組んでいます。健康運動指導士等の専門資格の取得に向けた研修を受講する際は勤務扱いで参加できることとなっています。人事考課は次長による年2回の面接のほか、目標管理制度を運用しています。

2022年度の売上高は前年比9.3%の増収、経常利益は前年比改善するもマイナス1.2百万円で、赤字が続いています。財政状態は債務超過ではないものの、一般正味財産(企業会計の利益剰余金に相当)がマイナスです。効率性の評点が全体を押し上げ、財務内容は普通の状況にあります。

区民ニーズが多様化するなか、管理係には各施設で行う好事例を集約し、水平展開させる機能と役割がますます期待されます。

大項目の総評

I. 経営基本管理

職員は入社時の研修で定款および設立趣意書等を読み、日々の業務を遂行するなかで法人の役割や機能を理解しています。役職ごとの権限と責任範囲は、定款および規程集に定め組織運営をしています。公益財団としての透明性を担保するべく評議員は評議員選定委員会により選定しています。評議員は医師会、区議連などカバナンスを監視する体制を築いています。提案制度を設け、職員の参画意欲の醸成にも努めています。法人が提案した「誰でも更衣室」は、他の類似施設の模範的な取組だと評価できます。

中期経営計画書と位置づける応募時事業計画書は江東区スポーツ振興計画等を踏まえて策定しており、中期経営計画(以下「中期計画」という)として位置づけています。計画の進捗や達成度は3ヶ年の「経営改善計画」にとりまとめた組織的な評価や改善策の検討に活かしています。

施設ごとに様々な創意工夫がみられます。こうした成功事例を組織内で横展開する仕組みを強化することをご提案します。

II. 人事労務管理

職員の採用は原則公募としています。職員研修は「階層別研修」と「実務研修」に体系化し、計画的に実施しています。新たにeラーニングを用いた定期研修システムを運用し、職員の継続的なビジネススキルの向上に取り組んでいます。健康運動指導士等の専門資格の取得に向けた研修を受講する際は、勤務扱いで参加できることとなっています。人事考課は次長による年2回の面接で行うほか、目標管理制度を運用しています。

顧問弁護士による事例研修を通じて、労務に係る注意点を確認しています。職場における苦情処理担当窓口を設けるほか、法人としての苦情処理委員会があります。ストレスチェックにおいて努力義務とする事業所であっても、法人として実施することとしています。社内報での情報発信をはじめ職員一人ひとりに健康づくりの啓発を行っています。こうした取組が奏功し、法人はスポーツエールカンパニーの認証を取得しました。

なお、各施設では5年前と比べ総じて人員を減らしています。区民ニーズが多様化し、業務が複雑化かつ高度化するなか、職員一人ひとりの負荷の高まりが懸念されます。

III. 情報・安全管理

個人情報保護規程は、ホームページ等で広く周知しています。個人情報を取り扱う委託先に区に準じた特記条項を設け、作業責任者届や作者の誓約書の提出を求めています。法人として個人情報台帳を作成し、区に提出しています。法令改正があった際は管理係から各施設に情報を発信し、組織的な共有を図っています。

業務を委託する際は委託内容を業務仕様書で明確にし、区の選定基準に照らした入札等を行うことで業者選定の透明性を確保するとともに区内業者の参加機会の平等に配慮することとしています。業務仕様書は法人のプロジェクトチームで検討し、法人としての統一性を図っています。利用者アンケートの実施および館内のご意見箱の設置等により、区民や利用者の声を広く聴くよう努めています。

緊急時マニュアルは法人プロジェクトチームにより改訂中ですが早期に完成することが望まれます。震度5以上で施設に駆けつけるルールとしており、職員の施設までの参集時間を把握しています。所轄警察署には巡回強化を要請しています。

IV 財務管理

2022年度の売上高は前年比9.3%の増収、経常利益は前年比改善するもマイナス1.2百万円で、赤字が続いています。財政状態は債務超過ではないものの、一般正味財産(企業会計の利益剰余金に相当)がマイナスです。効率性の評点が全体を押し上げ、財務内容は普通の状況にあります。

会計手続きは、施設ごとに出納係、会計係、所長の確認を経て、法人の会計係が審査を担当し、管理係長の決裁を経たのち事務局長が承認するなど、適切な手続きと牽制体制のもとで行っています。施設で用いる備品は、スポーツ会館と健康センターに予算管理と執行を委嘱することで、無駄のない調達に努めています。予算管理は応募時事業計画をもとに、3ヶ年の経営改善計画に展開し、進捗状況を組織的に管理しています。これらは法人のホームページに掲載することで、区民の知る権利に配慮するとともに透明性の確保に努めています。

(資料)

評価項目

ア. スポーツセンター (区民体育館)

イ. 健康センター

ウ. 事務局管理係



## ア. スポーツセンター(区民体育館)

## Ⅰ. 管理運営の基本事項

- 1 管理運営に関する基本方針
  - ① 基本方針等は、区の関連方針や設置目的等を踏まえて設定されていますか。
  - ② 基本方針等を具現化するための中期計画や事業計画を策定していますか。
  - ③ 基本方針や事業計画等をすべての職員に周知していますか。
  - ④ 基本方針や事業計画等を区民や利用者が知る機会がありますか。
- 2 法令遵守および区への報告
  - ① 関係法令および各種規程は適切に維持され、職員が必要に応じて閲覧できる状態ですか。
  - ② 利用料金、利用時間、休館日等の設定は適切ですか(日常の工夫やイベント時の配慮を含む)。
  - ③ 所管課および関係部署とは日常的に情報共有を図っていますか。
  - ④ 年次報告書ならびに月次報告書等は必要な内容が網羅され、適正に報告していますか。
- 3 区の政策方針および協定書等に沿った運営
  - ① 事業計画は、区の政策方針や関連計画(長期計画・スポーツ推進計画等)を踏まえた内容ですか。
  - ② 事業運営は、協定書や事業計画書に基づき適正に履行していますか。
  - ③ 人員体制(組織構造や有資格者の配置)は適正ですか(協定書や事業計画書に準拠しているか)。
  - ④ 協定書および事業計画書の履行状況を適時組織的に共有し、管理運営の改善に活かしていますか。
- 4 危機管理マニュアルの整備と運用
  - ① 危機管理マニュアルは、整備されていますか(施設特性を踏まえているか)。
  - ② 危機管理マニュアルは、すべての職員が理解していますか。
  - ③ 危機管理マニュアルは、適時改訂を図るなど適切に維持され、運用されていますか。
  - ④ 消防計画や危機管理マニュアル等に基づき、自衛消防団の組成や避難訓練等を行っていますか。
- 5 個人情報保護の徹底
  - ① 個人情報の取扱いに係る責任者は明確で規程およびマニュアル等を整備していますか。
  - ② 個人情報の取扱いに際して、すべての職員および委託先から誓約書等をとっていますか。
  - ③ 個人情報の取得にあたり、利用目的等を明示していますか。
  - ④ 個人情報の漏洩、滅失、き損および改ざんを防止する安全措置を講じていますか。

## Ⅱ. 施設管理

- 1 施設・設備および付帯設備・用具・備品等の維持管理
  - ① 施設・設備等の保守管理は、協定書ならびに仕様書等を踏まえ適切に行っていますか。
  - ② 施設・設備等は、つねに安全で良好な状態が維持されていますか。
  - ③ 付帯設備・用具・備品は点検され、つねに安全・良好に利用できる状態です。
  - ④ 備品台帳は所有区分ごとに作成され、適切に維持・管理されていますか。
- 2 衛生的な施設管理
  - ① 定期清掃は、業務仕様書もしくは協定書等に基づき適切に行われていますか。
  - ② 日常清掃は、チェックシートを用いるなど適正な品質管理のもとで実施していますか。
  - ③ 感染症(新型コロナウイルスを含む)対策ならびに害虫駆除等は適切に行われていますか。
  - ④ 植栽管理および外構管理(清掃・点検・植栽消毒・植栽剪定・草取り等)は適切に行われていますか。
- 3 安全対策
  - ① 事故防止を図るための仕組み(チェックリスト・ヒヤリハット集・職員研修等)を構築していますか。
  - ② 利用者に施設を利用する際の注意および避難経路等を示していますか。
  - ③ 事故発生時の連絡体制(所管課への連絡・記録を残す等)や支援体制は確立されていますか。
  - ④ 自動体外式除細動器(AED)を設置し、職員は初期対応(AED操作およびCPR等)を確実にこなせますか。
- 4 防犯・防災対策
  - ① 日ごろから警察署、消防署および保健所等との関係づくりを図っていますか。
  - ② 地域の防犯情報を把握し、受付および館内で来館者に声を掛けるなど防犯対策に取り組んでいますか。
  - ③ 避難場所やハザードマップを理解し、BCP(事業継続計画)を策定するなど災害時の行動や体制は明確ですか。
  - ④ 防災備品ならびに防犯用具は、施設特性や利用者特性等を踏まえて備蓄・整備していますか。
- 5 今日の課題対応と施設価値の導出
  - ① オリンピック・パラリンピックレガシーを踏まえた取組はありますか。
  - ② 子育て世代、高齢者、LGBT等の方に対して配慮や支援(ユニバーサルサービス)を提供していますか。
  - ③ 自主事業等は区民ニーズや周辺の地域特性を捉えて展開していますか。
  - ④ 健康経営®、CSR(企業の社会的責任)、区スポーツ振興に係る取組(他団体への支援でも可)はありますか。

## Ⅲ. 利用者サービスの向上

- 1 公平なサービスと情報の提供
  - ① 施設利用およびイベント等について、地域の方に広く情報を提供していますか。
  - ② 利用料金や利用区分等は適正ですか(所管課の許可を得て創意工夫していますか)。
  - ③ 高齢者や障がい者等に対して合理的な配慮を行っていますか(障害者差別解消法の理解と実践)。
  - ④ 区民が当施設の利用や事業への参加するにあたり、機会の平等に配慮していますか(混雑緩和を含む)。
- 2 苦情・要望の把握および対応
  - ① 利用者アンケート、懇談会の開催、意見箱の設置など区民や利用者の声を把握する仕組みはありますか。
  - ② 区民や利用者の声から問題や課題を引き出し、具体的な対応策を講じていますか。
  - ③ 区民や利用者の声を組織的に共有し、所管課に報告していますか。
  - ④ 苦情や要望の対応に係るマニュアルや規程を策定するとともに、責任体制を確立していますか。
- 3 区民や来館者に対する接遇対応
  - ① 業務手順や受付ルールは明確で、マニュアル等により統一が図られていますか。
  - ② 職員は適切な言葉づかいと身だしなみ(服装、名札の装着等)で対応していますか(電話対応含む)。
  - ③ 予約や申込み等は、区民の多様性を踏まえて窓口・電話・往復はがきなど様々な手段を用意していますか。
  - ④ 減免措置やキャンセル時の対応(料金・追加募集等)は適切ですか。
- 4 地域との連携
  - ① 自治会や町会および区民から幅広く意見や要望を聴く機会がありますか。
  - ② 自治会や町会、地域団体・市民・民間企業等と連携した取組はありますか(人材の活躍、地域資源の活用等)。
  - ③ 自治会や町会、地域団体・市民・民間企業等の活動を支援する取組はありますか。
  - ④ 他の公共施設や地域団体との協力関係(連携)はありますか(アウトリーチ等を含む)。
- 5 情報発信と情報公開
  - ① 情報発信は、多様なチャネル(区報、チラシ、ホームページ、SNS、ラジオ等)で行っていますか。
  - ② 情報発信にあたり、プライバシーの保護や多言語・フォント、音声等への配慮を行っていますか。
  - ③ 地域拠点として、区民や来館者に区政および区内情報ならびに他施設の情報を伝えていますか。
  - ④ 情報公開は区の条例等を踏まえ、適正に行っていますか。

#### IV. 収支管理と省エネルギー対策等

##### 1 適切な会計手続き

- ① 会計処理において、当施設に係る経理と法人本部の経理は明確に区分されていますか。
- ② 出納業務における牽制体制は構築されていますか。
- ③ 勘定科目は明確で、期間帰属は正しく処理されていますか(内部監査の実施を含む)。
- ④ インボイスや電帳法における対応は適正に行われていますか。

##### 2 経費の縮減と適正な業務委託

- ① 経費を縮減する取組や工夫はありますか。
- ② 物品やサービスを購入するにあたり、最適性能と最適価格の模索に取り組んでいますか。
- ③ 取引先の選定に際して、所定のルールと手続きに基づき公正に行っていますか(区内事業者の活用を含む)。
- ④ 取引先との契約にあたり、下請法や労働法規を遵守していますか。

##### 3 収支計画の進捗管理

- ① 事業計画書(年度事業計画や自主事業計画を含む)と収支計画は整合していますか。
- ② 収支計画は達成されていますか(必要に応じて対策を講じていますか)。
- ③ 収入を増加させるための創意工夫を行っていますか(回数券、自主事業、物販、自販機の設置等を含む)。
- ④ 計画変更を余儀なくされた場合、その対策等について区に報告ならびに必要なに応じて協議等を行っていますか。

##### 4 省エネルギー・省資源対策

- ① 省エネルギーや省資源に係る方針や目標を設定していますか。
- ② 省エネルギーや省資源の推進に取り組んでいますか。
- ③ 区民や来館者に省エネルギーや省資源に対する理解と協力を求めていますか。
- ④ 省エネルギーや省資源に係る取組と実績を記録し、PDCAに活かしていますか。

##### 5 自然環境の保護および緑化の推進

- ① 区の方針(SDGs)を踏まえ、自然環境の保護や緑化推進に係る方針等を設定していますか。
- ② 自然環境の保護や緑化推進に取り組んでいますか。
- ③ 資源循環型地域社会に対する理解のもと、5R等に取り組んでいますか。
- ④ 廃棄物を適正に処理するとともに、区民や来館者にゴミ排出抑制等の理解と協力を求めていますか。

#### V. 個別施設の運営

##### 1 トレーニング室

- ① 利用者ニーズに応えるサービス(メニュー作成、カウンセリング等)を提供していますか。
- ② 照明や空調管理など利用者の目的に応じた環境効率に配慮していますか。
- ③ トレーニング機器や貸出備品等の点検は適切に行われていますか。
- ④ 利用者が安心・安全かつ効率的に利用できるよう、適宜、利用方法や注意事項等を説明していますか。

##### 2 屋内プール(ジャグジーを含む)

- ① 利用環境(水質を含む)は、各種法令および業務仕様書を踏まえて適切に行っていますか。
- ② プールサイドやグレーチングは、ヌメリや落下物、貸出用具にはカビ等がなく安全で快適な環境ですか。
- ③ 水質等に問題が生じた際は(塩素濃度の異常、汚物の発見等)、適切な処置が行われていますか。
- ④ 監視業務は適切な監視ポイント、適正な人数、無理のないローテーションで行われていますか。

##### 3 更衣室(シャワー室含む)

- ① 異臭や目立った汚れはなく、利用者が快適に使える環境が維持されていますか。
- ② 床面にヌメリや落下物がなく、安全で快適な環境ですか。
- ③ 巡回点検や利用者に注意喚起を行う等、盗難防止の対策を講じていますか。
- ④ 禁忌事項を明示するなど利用者に適切な注意喚起を行っていますか。

##### 4 体育室・多目的ホール・武道場等

- ① 利用者に利用方法や注意事項を示していますか。
- ② 利用頻度の少ない時間帯において稼働率を向上を図る工夫はありますか。
- ③ 照明器具や消耗品は適切に管理され、安全で快適な環境が維持されていますか(床面の破損、障害物の放置等)。
- ④ 貸出備品は安全で良好な状態ですか(適切な管理および貸出しを含む)。

##### 5 会議室・研修室等

- ① 椅子やテーブル等の備品が適切に配置され、いつでも利用できる環境ですか。
- ② 備品等の貸し出しは適切ですか。
- ③ 利用頻度の少ない時間帯において稼働率を向上を図る工夫はありますか。
- ④ 照明や空調管理など利用者の目的に応じた環境効率に配慮していますか。

## イ. 健康センター

### I. 管理運営の基本事項

#### 1 管理運営に関する基本方針

- ① 基本方針等は、区の関連方針や設置目的等を踏まえて設定されていますか。
- ② 基本方針等を具現化するための中期計画や事業計画を策定していますか。
- ③ 基本方針や事業計画等をすべての職員に周知していますか。
- ④ 基本方針や事業計画等を区民や利用者が知る機会がありますか。

#### 2 法令遵守および区への報告

- ① 関係法令および各種規程は適切に維持され、職員が必要に応じて閲覧できる状態ですか。
- ② 利用料金、利用時間、休館日等の設定は適切ですか(日常の工夫やイベント時の配慮を含む)。
- ③ 所管課および関係部署とは日常的に情報共有を図っていますか。
- ④ 年次報告書ならびに月次報告書等は必要な内容が網羅され、適正に報告していますか。

#### 3 区の政策方針および協定書等に沿った運営

- ① 事業計画は、区の政策方針や関連計画(長期計画・スポーツ推進計画等)を踏まえた内容ですか。
- ② 事業運営は、協定書や事業計画書に基づき適正に履行していますか。
- ③ 人員体制(組織構造や有格者の配置)は適正ですか(協定書や事業計画書に準拠しているか)。
- ④ 協定書および事業計画の履行状況を適時組織的に共有し、管理運営の改善に活かしていますか。

#### 4 危機管理マニュアルの整備と運用

- ① 危機管理マニュアルは、整備されていますか(施設特性を踏まえているか)。
- ② 危機管理マニュアルは、すべての職員が理解していますか。
- ③ 危機管理マニュアルは、適時改訂を図るなど適切に維持され、運用されていますか。
- ④ 消防計画や危機管理マニュアル等に基づき、自衛消防団の組成や避難訓練等を行っていますか。

#### 5 個人情報保護の徹底

- ① 個人情報の取扱いに係る責任者は明確で規程およびマニュアル等を整備していますか。
- ② 個人情報の取扱いに際して、すべての職員および委託先から誓約書等をとっていますか。
- ③ 個人情報の取得にあたり、利用目的等を明示していますか。
- ④ 個人情報の漏洩、滅失、き損および改ざんを防止する安全措置を講じていますか。

### II. 施設管理

#### 1 施設・設備および付帯設備・用具・備品等の維持管理

- ① 施設・設備等の保守管理は、協定書ならびに仕様書等を踏まえ適切に行っていますか。
- ② 施設・設備等は、つねに安全で良好な状態が維持されていますか。
- ③ 付帯設備・用具・備品は点検され、つねに安全・良好に利用できる状態です。
- ④ 備品台帳は所有区分ごとに作成され、適切に維持・管理されていますか。

#### 2 衛生的な施設管理

- ① 定期清掃は、業務仕様書もしくは協定書等に基づき適切に行われていますか。
- ② 日常清掃は、チェックシートを用いるなど適正な品質管理のもとで実施していますか。
- ③ 感染症(新型コロナウイルスを含む)対策ならびに害虫駆除等は適切に行われていますか。
- ④ 植栽管理および外構管理(清掃・点検・植栽消毒・植栽剪定・草取り等)は適切に行われていますか。

#### 3 安全対策

- ① 事故防止を図るための仕組み(チェックリスト・ヒヤリハット集・職員研修等)を構築していますか。
- ② 利用者に施設を利用する際の注意および避難経路等を示していますか。
- ③ 事故発生時の連絡体制(所管課への連絡・記録を残す等)や支援体制は確立されていますか。
- ④ 自動体外式除細動器(AED)を設置し、職員は初期対応(AED操作およびCPR等)を確実にこなせますか。

#### 4 防犯・防災対策

- ① 日ごろから警察署、消防署および保健所等との関係づくりを図っていますか。
- ② 地域の防犯情報を把握し、受付および館内で来館者に声を掛けるなど防犯対策に取り組んでいますか。
- ③ 避難場所やハザードマップを理解し、BCP(事業継続計画)を策定するなど災害時の行動や体制は明確ですか。
- ④ 防災備品ならびに防犯用具は、施設特性や利用者特性等を踏まえて備蓄・整備していますか。

#### 5 今日的な課題対応と施設価値の導出

- ① オリンピック・パラリンピックレガシーを踏まえた取組はありますか。
- ② 子育て世代、高齢者、LGBT等の方に対して配慮や支援(ユニバーサルサービス)を提供していますか。
- ③ 自主事業等は区民ニーズや周辺の地域特性を捉えて展開していますか。
- ④ 健康経営®、CSR(企業の社会的責任)、区スポーツ振興に係る取組(他団体への支援でも可)はありますか。

### III. 利用者サービスの向上

#### 1 公平なサービスと情報の提供

- ① 施設利用およびイベント等について、地域の方に広く情報を提供していますか。
- ② 利用料金や利用区分等は適正ですか(所管課の許可を得て創意工夫していますか)。
- ③ 高齢者や障がい者等に対して合理的な配慮を行っていますか(障害者差別解消法の理解と実践)。
- ④ 区民が当施設の利用や事業への参加するにあたり、機会の平等に配慮していますか(混雑緩和を含む)。

#### 2 苦情・要望の把握および対応

- ① 利用者アンケート、懇談会の開催、意見箱の設置など区民や利用者の声を把握する仕組みはありますか。
- ② 区民や利用者の声から問題や課題を引き出し、具体的な対応策を講じていますか。
- ③ 区民や利用者の声を組織的に共有し、所管課に報告していますか。
- ④ 苦情や要望の対応に係るマニュアルや規程を策定するとともに、責任体制を確立していますか。

#### 3 区民や来館者に対する接遇対応

- ① 業務手順や受付ルールは明確で、マニュアル等により統一が図られていますか。
- ② 職員は適切な言葉づかいと身だしなみ(服装、名札の装着等)で対応していますか(電話対応含む)。
- ③ 予約や申込み等は、区民の多様性を踏まえて窓口・電話・往復はがきなど様々な手段を用意していますか。
- ④ 減免措置やキャンセル時の対応(料金・追加募集等)は適切ですか。

#### 4 地域との連携

- ① 自治会や町会および区民から幅広く意見や要望を聴く機会がありますか。
- ② 自治会や町会、地域団体・市民・民間企業等と連携した取組はありますか(人材の活躍、地域資源の活用等)。
- ③ 自治会や町会、地域団体・市民・民間企業等の活動を支援する取組はありますか。
- ④ 他の公共施設や地域団体との協力関係(連携)はありますか(アウトリーチ等を含む)。

#### 5 情報発信と情報公開

- ① 情報発信は、多様なチャネル(区報、チラシ、ホームページ、SNS、ラジオ等)で行っていますか。
- ② 情報発信にあたり、プライバシーの保護や多様性(多言語、フォント、音声等)への配慮を行っていますか。
- ③ 地域拠点として、区民や来館者に区政および区内情報ならびに他施設の情報を伝えていますか。
- ④ 情報公開は区の条例等を踏まえ、適正に行っていますか。

#### IV. 収支管理と省エネルギー対策等

##### 1 適切な会計手続き

- ① 会計処理において、当施設に係る経理と法人本部の経理は明確に区分されていますか。
- ② 出納業務における牽制体制は構築されていますか。
- ③ 勘定科目は明確で、期間帰属は正しく処理されていますか(内部監査の実施を含む)。
- ④ インボイスや電帳法における対応は適正に行われていますか。

##### 2 経費の縮減と適正な業務委託

- ① 経費を縮減する取組や工夫はありますか。
- ② 物品やサービスを購入するにあたり、最適性能と最適価格の模索に取り組んでいますか。
- ③ 取引先の選定に際して、所定のルールと手続きに基づき公正に行っていますか(区内事業者の活用を含む)。
- ④ 取引先との契約にあたり、下請法や労働法規を遵守していますか。

##### 3 収支計画の進捗管理

- ① 事業計画書(年度事業計画や自主事業計画を含む)と収支計画は整合していますか。
- ② 収支計画は達成されていますか(必要に応じて対策を講じていますか)。
- ③ 収入を増加させるための創意工夫を行っていますか(回数券、自主事業、物販、自販機の設置等を含む)。
- ④ 計画変更を余儀なくされた場合、その対策等について区に報告ならびに必要なに応じて協議等を行っていますか。

##### 4 省エネルギー・省資源対策

- ① 省エネルギーや省資源に係る方針や目標を設定していますか。
- ② 省エネルギーや省資源の推進に取り組んでいますか。
- ③ 区民や来館者に省エネルギーや省資源に対する理解と協力を求めていますか。
- ④ 省エネルギーや省資源に係る取組と実績を記録し、PDCAに活かしていますか。

##### 5 自然環境の保護および緑化の推進

- ① 区の方針(SDGs)を踏まえ、自然環境の保護や緑化推進に係る方針等を設定していますか。
- ② 自然環境の保護や緑化推進に取り組んでいますか。
- ③ 資源循環型地域社会に対する理解のもと、5R等に取り組んでいますか。
- ④ 廃棄物を適正に処理するとともに、区民や来館者にゴミ排出抑制等の理解と協力を求めていますか。

#### V. 個別施設の運営

##### 1 トレーニング室

- ① 利用者ニーズに応えるサービス(メニュー作成、カウンセリング等)を提供していますか。
- ② 照明や空調管理など利用者の目的に応じた環境効率に配慮していますか。
- ③ トレーニング機器や貸出備品等の点検は適切に行われていますか。
- ④ 利用者が安心・安全かつ効率的に利用できるよう、適宜、利用方法や注意事項等を説明していますか。

##### 2 体力測定室および栄養指導室

- ① 区民の保持増進及び健康体力づくりを普及啓発するための情報を発信していますか。
- ② 区民が気軽に相談できる環境(告知方法、相談頻度など)を整えていますか。
- ③ 体組成測定の数値等をもとに、適切な運動内容や運動強度をアドバイスしていますか。
- ④ 日常的な食事の見直しや血糖値への配慮など、区民一人ひとりの課題に応えていますか(有資格者の配置を含む)。

##### 3 更衣室(シャワー室含む)

- ① 異臭や目立った汚れはなく、利用者が快適に使える環境が維持されていますか。
- ② 床面にヌメリや落下物がなく、安全で快適な環境ですか。
- ③ 巡回点検や利用者に注意喚起を行う等、盗難防止の対策を講じていますか。
- ④ 禁忌事項を明示するなど利用者に適切な注意喚起を行っていますか。

##### 4 リハビリ(機能回復訓練)室

- ① 保健所の感染対策用執務室への目的転換を踏まえ、新たな実施スペースを確保していますか。
- ② 参加希望者に対して定期的な募集活動を行っていますか。
- ③ 健康度測定の数値ならびにリハビリ指導は適切に行われていますか。
- ④ 測定機器やリハビリ器具は安全で良好な状態が保持されていますか。

##### 5 会議室・研修室等

- ① 椅子やテーブル等の備品が適切に配置され、いつでも利用できる環境ですか。
- ② 備品等の貸し出しは適切ですか。
- ③ 利用頻度の少ない時間帯において稼働率を向上を図る工夫はありますか。
- ④ 照明や空調管理など利用者の目的に応じた環境効率に配慮していますか。

## ウ. 事務局管理係

## I. 経営基本管理

## 1 経営理念

- ① 団体の目指すべき方向性は、経営理念等に明文化され職員や利害関係者に共有されていますか。
- ② 意思決定には透明性と公正性が確保され、そのプロセスは議事録等に残されていますか。
- ③ 役職に応じた権限や職域は明確で、職員に共有されていますか。
- ④ 団体の存立根拠に基づく事業領域は明確で、時代の変化に柔軟に対応していますか。

## 2 経営戦略

- ① 中長期の経営計画を策定し、職員に共有していますか。
- ② 中長期の経営計画は、年度事業計画や実施計画等に展開するなど適切に運用していますか。
- ③ 各種事業計画等の進捗を組織的に振り返り、対策を講じる仕組みはありますか。
- ④ 管理部門が管理すべき計数は明確で、それらを適切に評価していますか。

## 3 経営管理

- ① 組織的な情報共有を行う仕組み(会議体や情報システム)があり、機能していますか。
- ② 所管課および行政庁とのコミュニケーション(報告・連絡・相談)は円滑ですか。
- ③ 各施設の管理運営に係る品質管理を適切に行っていますか(マニュアル整備、監査等を含む)。
- ④ 各施設の管理運営状況を把握し、必要に応じて助言・指導していますか(報告の指示等を含む)。

## II. 人事労務管理

## 1 採用および育成

- ① 採用は募集要件等を明確にしたうえで、公募を原則として広く募っていますか。
- ② 採用は公正なプロセスを経て行われていますか。
- ③ 働き方の多様性に配慮した人事システムやキャリアプランを設けていますか。
- ④ 研修機会はすべての職員に提供され、効果測定等を適切に行っていますか。

## 2 配置および評価

- ① 人事評価は絶対評価を中心に行うとともに、評価の透明性は確保されていますか。
- ② 人事評価の結果を本人にフィードバックするなど成長や改善に向けた課題を明確にしていますか。
- ③ 人事異動および配置について、職員一人ひとりの要望を聴く機会はありますか。
- ④ 公の施設に従事する職員として相応しい評価基準や被服規程を設けていますか。

## 3 労務管理

- ① 労働時間など労務管理は労働法令に則り、適正に行われていますか(健康診断、ストレスチェックを含む)。
- ② 働き方改革や健康経営<sup>※</sup>およびワーク・ライフ・バランスに配慮した取組や仕組みはありますか。
- ③ ハラスメント防止対策を適切に講じていますか(相談窓口や通報窓口の設置など)。
- ④ ラインケア教育、職員に対するメンタルケアを行っていますか。

## III. 情報・安全管理

## 1 個人情報保護

- ① 個人情報の取扱いに際して、責任者が明確で規程等を整備していますか。
- ② 個人情報の取扱いに際して、委託先から誓約書等をとっていますか。
- ③ 個人情報の取得にあたり、個人情報の利用目的等を明示していますか。
- ④ 個人情報の漏洩、滅失を防止する安全措置を講じていますか。

## 2 法令遵守

- ① 団体経営および施設の管理運営に係る関係法令を特定していますか。
- ② 団体経営および施設の管理運営に係る関係法令を適時維持していますか。
- ③ 反社会的勢力との接触や取引を排除する取組はありますか。
- ④ 内部通報の窓口および内部通報者を守る仕組みはありますか。

## 3 内部統制と安全管理

- ① すべての利害関係者(ステークホルダー)に対して、適時かつ適正に情報を開示していますか。
  - ② 団体の経営全般を監視する仕組みや取組はありますか(各種監査を含む)。
  - ③ 区民や利用者および職員の意見を聞き、経営および施設運営の改善に活かしていますか。
  - ④ 物品およびサービスの調達および契約は公正・公平に行われていますか。
- 4 安全管理と危機対応
    - ① 危機管理に係る規程やマニュアルを整備し、各施設に周知していますか。
    - ② 危機管理に係る各施設の実施状況を把握し、必要に応じて是正指導を行っていますか。
    - ③ 緊急時や災害発生時において、区や関係機関との責任体制や協力体制は明確ですか。
    - ④ 緊急時や災害発生時における各施設への支援体制を確立し、役割は明確ですか(クレーム対応を含む)。

## IV 財務管理

## 1 財務診断結果

- ① 短期安全性
- ② 長期安全性

## 2 会計管理

- ① 各部門および事業所の会計管理業務を適切に管理監督していますか。
- ② 会計責任者は明確で、複数の職員による管理が遂行されていますか。
- ③ 勘定科目は明確で、期間帰属は正しく行われていますか。
- ④ 牽制体制が確立され、会計監査等は適切に行われていますか。

## 3 予算管理

- ① 予算計画は、経営計画等と整合していますか。
- ② 計画変更等が必要な場合は、ただちに区に連絡し、対応策を講じていますか。
- ③ 予算及び実績管理を行うとともに、必要に応じて事業所に指導をしていますか。
- ④ 予算計画は、職員に周知されていますか。