

2025(令和7) 年度
台東区指定管理者第三者評価報告書

施設名：台東リバーサイドスポーツセンター
指定管理者：公益財団法人台東区芸術文化財団

2026年3月

評価機関：経営創研株式会社

この第三者評価において使用した、評価シートおよび評価項目の著作権をはじめとする知的財産権は、経営創研株式会社に帰属します。著作権法ならびに関連法令により私的利用と認められる範囲を超えて、事前の許可なく流用することを禁じます。

著作権の使用許諾等についての連絡先

経営創研株式会社

03-6661-9410 info@keieisoken.co.jp

目 次

目次	・ ・ ・ ・	1
評価に関する基本情報	・ ・ ・ ・	2
評価項目と評価手順	・ ・ ・ ・	3
判断基準	・ ・ ・ ・	4
指定管理者の自己総合評価	・ ・ ・ ・	5
第三者評価機関の総評	・ ・ ・ ・	6
評価シート		
I 管理運営における基本事項	・ ・ ・ ・	8
II 利用者サービスの向上	・ ・ ・ ・	10
III 施設・設備の維持管理	・ ・ ・ ・	12
IV 危機管理	・ ・ ・ ・	14
V 個別機能評価	・ ・ ・ ・	16

評価に関する基本情報

■指定管理施設基本情報

評価施設	台東リバーサイドスポーツセンター		
所在地	東京都台東区今戸1-1-10		
HPアドレス	https://www.taitogeibun.net/riverside/		
指定管理者	公益財団法人台東区芸術文化財団		
代表企業	公益財団法人台東区芸術文化財団		
所在地	東京都台東区下谷1丁目2番11号		
構成企業			
施設責任者	所長 小澤 隆	所管課	教育委員会 スポーツ振興課
指定管理期間	令和5年4月1日～令和10年3月31日		

■評価機関基本情報

評価機関	経営創研株式会社		
所在地	東京都中央区日本橋大伝馬町17番3号		
電話番号	03-6661-9410		
HPアドレス	https://www.keieisoken.co.jp/		
評価担当	古川憲一	訪問調査日	令和8年1月15日

1 評価項目

- (1) 主に、施設の管理運営全般を評価します。
評価項目は、下記の5つの大項目に分類されています。

I	管理運営における基本事項
II	利用者サービスの向上
III	施設・設備の維持管理
IV	危機管理
V	個別機能評価

大項目は、5つの中項目で構成しています。

中項目は、4つの小項目で構成し、総計100の評価項目からなっています。

2 評価手順

- (1) 指定管理者は、自己評価を行います。
- (2) 指定管理者は、事前提出資料及び自己評価結果を第三者評価機関に提出します。
- (3) 第三者評価機関は、事前提出資料及び指定管理者の自己評価をもとに事前スタディを行います。
- (4) 第三者評価機関は施設を訪問し、現場確認及び指定管理者からヒアリングを実施し評価します。
- (5) 第三者評価機関は第1次評価結果を作成し、指定管理者に提出します。
評価は、評価員の主観によらず、根拠となる資料及びヒアリング、目視等から判断します。
- (6) 指定管理者は、第1次評価結果に認識の相違や文言の間違いないかチェックします。
- (7) 指定管理者と第三者評価機関により合議します。
- (8) 第三者評価機関は、最終評価をとりまとめ区に提出・報告します。

判断基準

【小項目の判断】 基本協定書や基本仕様書（以下「仕様書」といいます）等と照らし合わせて判断します。

判断結果	判断基準
4	優れています
	仕様書の水準を上回る優れた取り組みや運営ができています
3	標準的です
	仕様書の水準を十分満たしています
2	標準をやや下回っています
	仕様書の水準に一部達していません
1	標準を大幅に下回っています
	法令や条例に反する等、重要事項で仕様書を満たしておらず改善が必要です ※ただし、すでに改善を予定している場合は評価「2」とします

【中項目の判断】 小項目の平均値とします

判断結果	判断基準
S	優れています
	小項目の平均値が3.5以上
	仕様書の水準を量的、質的に上回る優れた取り組みや運営ができています
A	標準的です
	小項目の平均値が2.9以上3.5未満
	仕様書の水準を十分満たしています
B	標準をやや下回っています
	小項目の平均値が2.5以上2.9未満
	仕様書の水準に一部達していません
C	標準を大幅に下回っています
	小項目の平均値が2.5未満
	法令や条例に反する等、重要事項で仕様書を満たしておらず改善が必要です ※ただし、すでに改善を予定している場合は評価「B」とします

【大項目の判断】 中項目の平均値で判断します（小項目総合得点併記）

判断結果	判断基準
S	優れています
	中項目の平均値が3.5以上
	仕様書の水準を上回る優れた取り組みや運営ができています
A	標準的です
	中項目の平均値が2.9以上3.5未満
	仕様書の水準を十分満たしています
B	標準をやや下回っています
	中項目の平均値が2.5以上2.9未満
	仕様書の水準に一部達していません
C	標準を大幅に下回っています
	中項目の平均値が2.5未満
	法令や条例に反する等、重要事項で仕様書を満たしておらず改善が必要です ※ただし、すでに改善を予定している場合は評価「B」とします

指定管理者の自己総合評価

指定管理者総合評価	A	合計点	300
-----------	---	-----	-----

■管理運営の基本方針を記載して下さい

①施設の特性を活かす運営：台東区最大にして唯一の総合スポーツ施設であるとともに「台東区スポーツ振興基本計画」において区のスポーツ施設の拠点として位置づけられており、これらを踏まえた事業を展開していきます。②蓄積された運営実績を活かす運営：台東区芸術文化財団は平成17年度から指定管理を担っており、これまでの実績や各種団体との関係を活かした施設運営を行います。③効率的な運営：利用者数や収入の増加を目指し、不要不急な支出抑制、環境に配慮した予算執行を行います。

■目指す施設像を記載して下さい

利用者が安心、安全に様々なスポーツを行うことができ、台東区のスポーツ振興に資する施設を目指しています。

■前年度から改善した点を記載して下さい

- ・チラシを手にとった方が申込みしやすいよう、幼児運動教室等のチラシに当施設ホームページの二次元コードの掲載を追加しました。
- ・利用者がより意見を投函しやすいよう、体育館に設置してある意見箱の設置場所を変え掲示物を追加しました。

■管理運営全般で、アピールポイントを記載して下さい

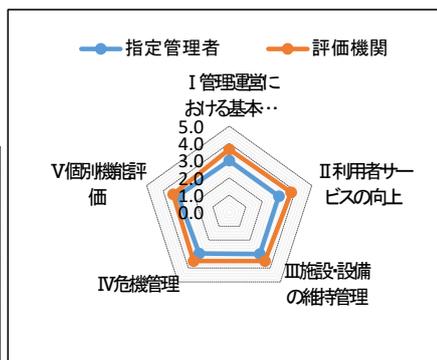
- ・台東区の各種スポーツ団体等と連携・協力した事業を実施しています。
- ・意見箱の設置や各種スポーツ教室実施後にアンケートの実施等、利用者の意見やニーズの把握に努めています。

■次年度に向けて課題や改善が必要と考えている点を記載して下さい

- ・外国の方の来訪者が増加傾向にあり、施設を安心、安全に利用していただく案内等を分かりやすく伝えられるような取り組みがこれまで以上に必要になると考えています。
- ・設備の老朽化が進んでおり、所管課と連携しながら保守、維持管理に注力していく必要があると考えています。

第三者評価機関の総評

第三者評価機関総合評価	S
合計点	356



【総合評価算定集計表】

単位：点

	中項目平均値集計		小項目点数集計	
	指定管理者	評価機関	指定管理者	評価機関
I 管理運営における基本事項	3.0	3.7	60	73
II 利用者サービスの向上	3.0	3.8	60	75
III 施設・設備の維持管理	3.0	3.5	60	70
IV 危機管理	3.0	3.5	59	70
V 個別機能評価	3.1	3.4	61	68
平均／合計	3.0	3.6	300	356

総 評

台東リバーサイドスポーツセンター（以下「当施設」という）は、屋内外施設を持った区内最大の総合スポーツ施設で、「台東区スポーツ振興基本計画」では、区のスポーツ拠点施設として位置づけられています。また、大規模地震等の災害発生時は、帰宅困難者用支援候補施設としての機能を担う施設でもあります。

当施設の基本方針は、「施設の特性を活かす運営」と「蓄積された運営実績を活かす運営」、「効率的な運営」の3つを掲げ事業を展開しています。

総合評価については、「S」の判定結果です。仕様書の水準を上回る優れた取り組みや運営の評価です。5つの大項目全般については、ほぼ均衡のとれた管理運営を行っていることが分かります。なかでも「I 管理運営における基本事項」と「II 利用者サービスの向上」の項目が高い評価となっています。その評価のポイントとして「I 管理運営上の基本事項」では、公平な利用の確保と基本方針や運営基準を踏まえた管理運営を行い、常に公正・平等であることを旨とし法令遵守の誠実な対応に取り組んでいる点です。また、「II 利用者サービスの向上」では、利用者サービスの向上と運営業務及び広報活動の展開と利用者数の拡大に向けた取り組みが挙げられます。特に、利用者数の拡大については、スポーツ振興基本計画の重点施策の1つである“子供の体力向上”に取り組んでいる点です。具体的には、自主事業の新規事業として小学生1～2年生対象に「区民スポーツ教室（体力テストの記録をupしよう!）」を1クール（6回）実施。また、受託事業では「キッズ体操教室」（幼児運動教室）を6クール（1クール7回）実施しています。そして、その他に「初心者スポーツ教室」11種目を実施する等、新規利用者の増加を目指した取り組みを行っています。アンケート結果も好評で、継続事業として位置づけています。

なお、大項目の「III 施設・設備の維持管理」や「IV 危機管理」、「V 個別機能評価」の各項目も、全体としては、水準を十分満たした運営を行っています。

全般には、区民の誰もが身近な場所で楽しみながら継続的にスポーツを親しむ機会提供の場としての役割に注力し適切な管理運営に努めています。

仕様書等を満たしていない点

仕様書等を満たしていない点はありません。

課題・アドバイス

- ・意見箱は、体育館に設置していますが利用者の声を広く取り入れるためにも陸上競技場の事務室側への設置も望まれます。
- ・利用者アンケートの集計結果は、回答した利用者も関心を持っていると思われます。透明性の確保の面からも公表することが望まれます。副次的に、新規利用者の獲得につながる可能性も考えられます。
- ・ロッカーが多く設置されています。点検は年1回とのことですが不審物対策等から点検回数の見直しをお勧めします。
- ・体育館1階トイレには、手拭き用の手拭いたオルが掛けてあります。利用者がハンカチ等を持っていないことでの水回り対応とのことですが、衛生管理上好ましくありません。創意工夫を期待します。
- ・「避難経路図」を体育館の各階のエレベーター前に設置していますが、各諸室内などにも避難経路図等を掲示することが望まれます。
- ・当施設用に個人情報保護責任者を記載した個人情報保護方針を作成し、体育館内及びホームページに掲出し、区民や利用者にも周知することが望まれます。

大項目の総評						
I 管理運営における基本事項	A	3.0	S	3.7	【法令や仕様書を満たしていない点】 ありません。	
	指定管理者		評価機関			
	①管理運営の基本方針や運営基準	A	3.0	S		4.0
	②法令遵守	A	3.0	S		3.5
	③公平な利用の確保	A	3.0	S		3.8
	④職員の適正配置と研修	A	3.0	S		3.5
⑤実績と経理	A	3.0	S	3.5		
【評価内容】 仕様書等の水準を上回る優れた取り組みや運営です。 基本方針は、利用者の目に触れるよう体育館総合受付横に掲示しています。職員は、区スポーツ振興基本計画や法令等を事務室内で閲覧できる環境になっています。当施設では、一部業務を4つの専門業者に委託しています。法令等を遵守するため、職員には朝礼ミーティングや連絡ノート、OJT等で、専門業者とは月1回の事務連絡会を開催することで共有を図り漏れがない対応を行っています。事業参加申込方法や還付等は、公平性な利用の確保に努めています。事業計画書と事業報告書を作成する際は、ボトムアップ方式の全員参加型の仕組みでPDCAサイクルを活用しています。						
II 利用者サービスの向上	A	3.0	S	3.8	【法令や仕様書を満たしていない点】 ありません。	
	指定管理者		評価機関			
	①接客対応	A	3.0	S		3.5
	②利用者サービスの向上と運営業務	A	3.0	S		4.0
	③広報活動及び地域・関係団体等との連携	A	3.0	S		4.0
	④利用者ニーズの把握及び苦情対応	A	3.0	S		3.8
⑤利用拡大	A	3.0	S	3.5		
【評価内容】 仕様書等の水準を上回る優れた取り組みや運営です。 利用者登録や予約申込、各競技場の利用案内等を記載した「施設運営マニュアル」を作成し、利用者毎に異なる対応のない取り組み、そして昼間と夜間の2交代制ですが、連絡ノートや業務日報、事務連絡会等を通じて情報共有の漏れを防ぐ取り組み等でサービスの向上に取り組んでいます。広報活動では、ホームページの記載内容が丁寧なことで、情報通信技術を積極的に取り入れSNS等の発信に力を入れています。新規利用者を獲得するための促進策として各種事業チラシ等に二次元コードを案内しています。手軽に施設案内や募集教室等の情報がタイムリーに入手できる環境整備に努めています。						
III 施設・設備の維持管理	A	3.0	S	3.5	【法令や仕様書を満たしていない点】 ありません。	
	指定管理者		評価機関			
	①施設・設備の点検と管理	A	3.0	A		3.3
	②清掃美化と衛生管理	A	3.0	S		3.8
	③備品及び消耗品等の管理	A	3.0	S		3.5
	④施設・設備の貸出と省エネルギー対策	A	3.0	S		3.5
⑤施設特徴に即した維持管理	A	3.0	S	3.5		
【評価内容】 仕様書等の水準を上回る優れた取り組みや運営です。 施設・設備の点検と定期・日常各清掃は、専門業者に委託しています。施設・設備の点検業務は、業務委託仕様書を作成し、年間点検予定表に基づいて点検・記録・報告を適宜行っています。定期・日常各清掃は、毎日・隔日・指定日を記載した「清掃委託業務日誌」で実施記録・報告を行っています。特に定期清掃の報告の際は、写真付き「定期清掃完了報告書」で運用しています。貸出備品等の点検は、月1回夜間スタッフが「体育館内点検報告書」に記載された具体的な点検内容でチェックし、安心・安全・衛生面の確保に努めています。古い施設ではありますが、清掃や補修等で清潔な状態を維持しています。						
IV 危機管理	A	3.0	S	3.5	【法令や仕様書を満たしていない点】 ありません。	
	指定管理者		評価機関			
	①防災等の危機管理業務	A	3.0	S		3.8
	②緊急時に備えた準備	A	3.0	S		3.8
	③危機管理対策	A	3.0	S		3.5
	④危機管理対応	B	2.8	A		3.3
⑤個人情報保護	A	3.0	A	3.3		
【評価内容】 仕様書等の水準を上回る優れた取り組みや運営です。 体育館内の巡回は、専門業者に委託し警備員を配置し、1日4回夜間も含め定期的に行っています。そして、「警備日報」で記録・報告し安全・安心の確保に取り組んでいます。大規模地震等の災害に備え、「一時滞在候補施設運営」と「地震発生から一時滞在候補施設の開設までの初動について」のマニュアルを整備しています。当施設内で消防訓練と避難訓練等を実施していますが、場所柄地元で実施している「浅草地域帰宅困難者及び外国人観光客対応訓練」に参加するほか、当施設内でその設営訓練の支援も行い地域連携と協力を深める関係性を築いています。						
V 個別機能評価	A	3.1	A	3.4	【法令や仕様書を満たしていない点】 ありません。	
	指定管理者		評価機関			
	①体育館	A	3.0	S		3.8
	②陸上競技場・庭球場	A	3.3	A		3.3
	③野球場・少年野球場	A	3.0	A		3.3
	④水泳場	A	3.0	A		3.3
⑤駐車場	A	3.0	S	3.5		
【評価内容】 仕様書等の水準を十分満たしています。 利用者への「利用方法の案内」や「利用時の注意事項」については、各施設内に掲示しています。ホームページでも丁寧に記載案内しています。また、施設別案内チラシを用意し適切に説明等を行っています。屋外施設は老朽化が進んでいますが、専門業者及び所管課と連携・協力し施設・設備等の予防保全と安全・快適・衛生的な状態の維持管理に努めています。屋外の施設があることから、熱中症対策は重要です。ミストの設置やエアコン設置の救護室の確保、そして、ホームページには、熱中症特別警戒アラートが発令された場合のタイムリーな情報発信を心掛けています。						

評価シート

I 管理運営における基本事項

		指定管理者	評価機関			
1 管理運営の基本方針や運営基準						
①	職員は、センターの設置目的や区のスポーツ振興基本計画等を理解していますか。(基本理念及び基本方針含む)	3	3.0	4.0		
②	職員へ事業計画の達成度や事業報告内容、また区指定管理者施設管理評価シートを共有する機会を設けていますか。	3				
③	利用者(登録団体含む)や区民は、基本方針や事業計画書及び報告書等を閲覧することはできますか。	3				
④	事業計画書の策定は、前年度の結果を踏まえ、PDCA(マネジメント・サイクル)を活用し、組織的に行っていますか。	3				
2 法令遵守						
①	職員は関係法令や条例(以下「法令等」という)及び基本仕様書を閲覧することができますか。	3	3.0	3.5		
②	職員へ法令等や基本仕様書の内容を理解する機会を設けていますか。	3				
③	職員へ法令等や基本仕様書を遵守したセンター運営を指導するとともに、委託業者に対しても遵守するよう指示していますか。	3				
④	法令等で定めた勤務時間を遵守し、時間外手当等、労務管理は法令を遵守していますか。	3				
3 公平な利用の確保						
①	施設の利用予約は、公正・平等が確保されていますか。(キャンセル対応等含む)	3	3.0	3.8		
②	使用料の減免及び還付は、条例等を遵守し、適切に対応していますか。	3				
③	事業の参加申込みの方法は、公正・平等が確保されていますか。	3				
④	事業の参加条件は、客観的に合理的な理由で設定していますか。	3				
4 職員の適正配置と研修						
①	基本仕様書等に基づき、適正な人員配置を行うとともに、有資格者や専門的知識を有するスタッフ、指導員を適切に配置していますか。	3	3.0	3.5		
②	職務の役割(責任と権限)、指揮命令系統及び責任の所在は明確ですか。	3				
③	職員の能力向上に必要な研修を実施し、計画的に人材育成を進めていますか。	3				
④	職員のワーク・ライフ・バランスに配慮し、働きやすい職場環境を整備していますか。	3				
5 実績と経理						
①	利用者数や利用件数の実績、各施設の稼働率は年度計画を概ね達成していますか。	3	3.0	3.5		
②	各事業について、年度計画で定めた実施目標を概ね達成していますか。	3				
③	使用料等のキャッシュレス決済の運用は整備されていますか。	3				
④	利用者サービスと施設の適切な維持を確保した上で、経費縮減に向けた取り組みをしていますか。	3				
		合計/平均	60	3.0	73	3.7
【法令や仕様書を満たしていない点】						

<p>【評価の根拠】 設置条例／関係条例／協定書／仕様書／ホームページ／年度事業計画書／年度事業報告書／業務日誌／シフト表(年間従事者配置表含む)／ 経理関係書類(収支報告書等)／利用実績値／広報紙／事業チラシ／ヒアリング／現場確認／その他</p>	
<p>1 管理運営の基本方針や運営基準</p>	
<p>①スポーツ振興基本計画は職員が閲覧できる状態です。運営にあたっての方針は職員のみならず利用者にも理解いただけるよう、施設受付に概要を掲示しています。</p> <p>②必要に応じ共有しています。</p> <p>③事業計画書・報告書は芸術文化財団のホームページに掲載しています。方針は上記①のとおりです。</p> <p>④次年度の計画は、次年度予算調整とあわせて芸術文化財団本部とのヒアリング等を経て作成しています。</p>	<p>①基本方針や台東区スポーツ振興基本計画等は、管理事務所内で何時でも閲覧できる状況とし、事業計画を検討する際の基本として理解を深めています。</p> <p>②事業計画の達成状況や区の施設管理評価等は、毎朝ミーティングや回覧を通じて職員間で共有しています。</p> <p>③基本方針は、総合受付横の掲示板に掲示しています。また、芸術文化財団(以下、「財団」といいます)ホームページには事業計画書・報告書を掲出し、区民がいつでも見られる環境としています。なお、事業計画書・報告書は総合受付で利用者等が要望すればいつでも開示できる状態としています。</p> <p>④追記に記載。</p>
<p>2 法令遵守</p>	
<p>①電子データが閲覧できる状態にあります。</p> <p>②必要に応じ法令等の内容を共有しています。</p> <p>③職員については上記②のとおりです。委託業者については、業務に関係する法令等の遵守を仕様書に記載しています。</p> <p>④法令を遵守しています。</p>	<p>①法令等や基本仕様書はパソコンのフォルダに格納しており、職員がいつでも閲覧ができる状況としています。</p> <p>②法令等の理解・共有の機会は、主にOJT(職場内教育訓練)を通して行っています。</p> <p>③職員には、毎朝ミーティングや連絡ノートあるいはOJT等を通じて指導しています。業務の一部を4社に委託しており、当該専門業者には、法令遵守を記載した業務委託契約書を取り交わし、月1回の事務連絡会で履行確認と情報共有を図っています。</p> <p>④追記に記載。</p>
<p>3 公平な利用の確保</p>	
<p>①東京都台東区体育施設条例および同条例施行規則等に基づき公正・平等が確保されています。</p> <p>②東京都台東区体育施設条例および同条例施行規則等に基づき適切に対応しています。</p> <p>③申込多数の場合は抽選を行う等により参加者を決定しています。</p> <p>④各事業の目的に沿った参加条件を設定しています。</p>	<p>①職員間で対応に違いが生じないように施設運営マニュアルを作成しています。区民や利用者等に対する標準化された対応により、公正・平等な運営に努めています。</p> <p>②減免措置や還付手続きは、基本仕様書を踏まえ適切に行っています。還付に係る手続き方法はホームページに概要を案内しています。</p> <p>③事業の参加申込は、窓口やインターネット等から公正・平等の確保に留意して行っています。定員を超えた場合は機械抽選を行い公正・平等に努めています。</p> <p>④事業目的に照らしたルールを設定し、区内、区外の申込区分を明確に示すことで適切に対応しています。</p>
<p>4 職員の適正配置と研修</p>	
<p>①基本仕様書に基づき適正な職員配置をしています。業務委託している部分についても仕様書に必要な資格者等を定めています。</p> <p>②管理事務所に所長、副所長が配置され指揮命令系統は明確です。また事務分担当表を作成しており各職員の役割も明確になっています。</p> <p>③芸術文化財団が実施する研修のほか、必要に応じ区が実施する研修に参加しています。</p> <p>④早番、遅番等のシフトを分担し負担軽減しています。</p>	<p>①基本仕様書に基づき適正な人員配置を行っています。なお、トレーニング室と水泳場は、専門的資格者の有無を確認したうえで、専門業者に委託しています。</p> <p>②事務分担当表を作成し、担当業務の主務者の設定とその役割や責任を明確にし、円滑な業務遂行に努めています。</p> <p>③芸術文化財団によるハラスメント研修と転入者研修を実施するほか、区で実施する接遇研修等に参加しています。</p> <p>④年次有給休暇を計画的に取得できるよう、業務シフトに工夫を凝らし、働きやすい職場環境の整備に努めています。</p>
<p>5 実績と経理</p>	
<p>①令和5年度、令和6年度は工事により一部室場が使用できない期間があったため、利用者数は目標の80%程度となっています。</p> <p>②計画どおりに実施できています。</p> <p>③施設使用料はキャッシュレス決済に対応しています。</p> <p>④令和6年度から子供向け新規事業を開始しましたが、職員数を増やすことなく維持しておりサービスの向上と経費縮減に取り組んでいます。</p>	<p>①令和6年度の利用者数は、全体で前年比約1%の微増でしたが、屋内施設では前年比10%増を果たしました。</p> <p>②令和6年度の通年利用者数は378,690人でした。令和7年度は目標466,000人を掲げ、430,000人を計画していますが、各種事業と併せ概ね計画通り推移しています。</p> <p>③令和3年12月から導入したキャッシュレス決済は、令和6年度の売上に占める割合が61.9%に達し利便性の向上に寄与していることがわかります。</p> <p>④体育館照明のLED化をはじめ、コピー用紙の裏紙を利用するなど経費縮減に取り組んでいます。</p>
<p>【追記】</p>	<p>【追記】</p> <p>1④職員一人ひとりが、担当別の個別事業計画を立案した後、所長、副所長を交えて全体の事業計画を立案するボトムアップ方式を取り入れています。最終的に財団本部との調整を経て事業計画書を確定しています。PDCAマネジメントサイクルを活用した取り組みだと評価できます。</p> <p>2④残業時間等の管理は「超過勤務命令簿」で行い、法令等の遵守を徹底しています。</p>

Ⅱ 利用者サービスの向上

		指定管理者	評価機関			
1 接遇対応						
①	職員は、適切なマナーで利用者に接遇・対応していますか。	3	3.0	4	3.5	
②	職員は、センターに相応した服装を着用し、名札を付けていますか。	3		3		
③	職員は、あらゆる人権に配慮し接遇・対応していますか。	3		4		
④	職員へ接遇対応向上のための研修等を実施していますか。	3		3		
2 利用者サービスの向上と運營業務						
①	利用者が安全・安心・快適に施設を利用できるよう、事前説明や案内板の設置を行い、有益な情報提供を適時行っていますか。	3	3.0	4	4.0	
②	職員間で、利用者サービスの向上に向けた情報共有や改善提案を行う取り組みの機会がありますか。	3		4		
③	業務マニュアルを作成・活用していますか。	3		4		
④	朝礼やシフトの引継ぎ、連絡ノート等、職員及び委託業者が施設での出来事を日々情報共有する機会がありますか。	3		4		
3 広報活動及び地域・関係団体等との連携						
①	「施設案内リーフレット」や「各事業チラシ等」、「施設事業概要及び施設業務等の紹介」等を作成していますか。	3	3.0	4	4.0	
②	利用者目線に立ち、施設のホームページは見やすく情報配信（事業案内等）を行っていますか。	3		4		
③	区広報紙や地域情報紙、SNS等多様な手段を用いて広報の創意工夫に努めていますか。	3		4		
④	地域・関係団体や学校等外部機関と連携・協働し、地域に寄与する活動に取り組んでいますか。	3		4		
4 利用者ニーズの把握及び苦情対応						
①	利用者の要望・相談や苦情等を受け付ける手段を複数用意し、周知していますか。（意見箱・自主事業アンケート等）	3	3.0	4	3.8	
②	意見・苦情等に対し、解決に向けた体制が整備されていますか。また、対応策を迅速に開示し、必要に応じて所管課や関連機関へ報告していますか。	3		3		
③	利用者からの要望や苦情等を踏まえ、施設の業務改善に繋がっていますか。	3		4		
④	不当な要求やクレームに対応できるよう、研修や苦情対応マニュアル等の整備を行っていますか。	3		4		
5 利用拡大						
①	新規利用者が増加するよう、地域・関係団体や区民等に対し、利用促進を図る工夫を行っていますか。	3	3.0	3	3.5	
②	利用者増や利便性向上を図るため、利用者ニーズに沿った設備や貸出備品の創意工夫に努めていますか。	3		3		
③	利用者の利便性向上を図るため、各種教室の利用申込方法は、デジタル技術を活用していますか。	3		4		
④	利用者が継続的にスポーツ活動に取り組めるよう工夫していますか。	3		4		
		合計／平均	60	3.0	75	3.8
【法令や仕様書を満たしていない点】						

<p>【評価の根拠】 設置条例／関係条例／協定書／仕様書／ホームページ／年度事業計画書／年度事業報告書 業務日誌／シフト表(年間従事者配置表含む)／ 経理関係書類 (収支報告書等)／利用実績値 広報紙／事業チラシ／ヒアリング／現場確認／その他</p>	
<p>1 接遇対応</p>	
<p>①適切なマナーで接遇を行っています。 ②運動着等の動きやすい服装で業務に従事しています。 ③外国の方や障害をお持ちの方など様々な方が施設を利用されます。こうした利用者に対し必要な接遇に取り組んでいます。 ④台東区が実施する研修等に必要に応じ参加しています。</p>	<p>①総合受付に「接遇の心得」を掲示し、職員に標準化された適切な行動(接遇・対応)を促しています。 ②施設特性を踏まえ、職員は動きやすい服装で勤務しています。多くの来館者で賑わうイベント時は、上着と名札を付けています。日常も利用者が職員と分かるよう常時名札を付けることを推奨します。 ③地域柄外国籍の利用者が多いこともあり、相互に通訳が可能なデバイスを活用し柔軟に対応しています。ホームページは、多くの言語から選べる仕様です。 ④区主催の「接遇研修」に適宜参加しています。</p>
<p>2 利用者サービスの向上と運営業務</p>	
<p>①施設内に案内板が設置してあります。また、はじめて利用者登録する際に利用方法等の説明を行っています。 ②必要なものについては回覧や毎朝のミーティングで情報共有しています。 ③マニュアルをもとに窓口業務を行っています。 ④上記②のほか日報や連絡ノートにて情報共有や引継ぎを行っています。</p>	<p>①総合受付では、施設貸切や施設別利用上の注意等を説明しています。ホームページにも同様の詳しい案内を掲出しています。ロビーには、デジタルサイネージを設置し適宜最新の情報等を配信しています。 ②毎朝ミーティングや回覧等で情報共有を図るほか、ミーティングを改善提案を話し合う場としています。 ③施設運営マニュアルを職員に配付し、適時参照することで標準化された適切な管理運営に努めています。 ④交代制のシフトを踏まえ、連絡ノートや業務日報、事務連絡会等で情報共有の漏れを防いでいます。</p>
<p>3 広報活動及び地域・関係団体等との連携</p>	
<p>①施設案内冊子や各事業のチラシを作成しています。 ②利用者の方からいただいた意見等を参考にしながら適宜更新し、見やすいホームページ作りに取り組んでいます。 ③台東区の広報誌に事業等の記事を掲載したり、SNSで情報発信したりしています。 ④各種スポーツ団体の活動や小中学校の運動会等で当施設が利用されています。また、夏季に台東区の涼み処として体育館の一部分が開放されています。</p>	<p>①施設案内冊子および各事業の募集チラシを用意しています。外国籍の利用者にはトレーニング室用英語案内チラシ等も準備しています。 ②ホームページは、当施設で編集・更新が可能です。これを活かして情報を適時、丁寧に配信しています。 ③広報たいとうや財団のイベントガイドへの掲載、インスタグラム、X(旧Twitter)等SNSを積極的に活用し広報展開に取り組んでいます。 ④区民スポーツ振興協議会や区テニス協会、区ゴルフ連盟、桜橋・浅草各中学校等と幅広い連携・協働を深めることで地域に着実に寄与しています。</p>
<p>4 利用者ニーズの把握及び苦情対応</p>	
<p>①体育館1階に意見箱を設置しています。また各事業の実施後にアンケートを実施しています。 ②必要に応じ所管課等に情報共有するとともに、改善に取り組んでいます。 ③上記②のとおりです。 ④芸術文化財団が実施する研修にカスタマーハラスメントを取り扱ったものがあり、職員が受講しています。また台東区が作成しているカスタマーハラスメント対応マニュアルを職員、委託業者に共有しています。</p>	<p>①体育館1階ロビーに設置した意見箱や総合受付、電話、そして事業ごとにアンケート調査を行うなど意見や苦情等を受け付ける仕組みを確立しています。 ②苦情対応・解決に係る責任者や仕組みは周知していませんが、寄せられた意見等はすべて所管課等に適宜報告しています。 ③組織的な対応を図っています。近年、ホームページの記載表現を改善しましたが、これは利用者からの意見がきっかけでした。 ④追記に記載。</p>
<p>5 利用拡大</p>	
<p>①台東区の広報誌等に記事を掲載するなど、周知に努めています。 ②利用者からの意見等を踏まえた備品整備に努めています。 ③郵便や窓口受付のほか、インターネットからの申込ができるようにしています。 ④初心者教室の参加者に個人開放の利用を促したり、幼児教室の参加者に小学生向け教室の案内をしたりするなど、利用促進に努めています。</p>	<p>①広報たいとうや財団イベントガイドを主軸に、区内の公共施設や区立幼稚園等にもPRしています。今後は、町会や郵便局、地域情報誌等の新しい販路開拓の検討が望まれます。 ②新規備品の購入や適宜修繕することで利用者ニーズに応えています。 ③スマートフォンからの二次元コードの読み取り、区公共施設予約システムを活用した申込方法を確立しています。 ④硬式テニスや幼児教室の受託事業から自主事業へと繋げるプログラム等を提供し継続化を図っています。</p>
<p>【追記】</p>	<p>【追記】 4④財団主催のカスタマーハラスメント研修に所長と副所長が参加しました。職員に対するフィードバックは適切に行うよう取り組んでいます。区が作成した「台東区職員カスタマーハラスメント対応マニュアル」を職員および専門業者に配付し、組織的な理解と対応力の強化に取り組んでいます。</p>

Ⅲ 施設・設備の維持管理

		指定管理者	評価機関			
1 施設・設備の点検と管理						
①	施設・設備の点検マニュアルや手順書等を作成していますか。	3	3.0	3	3.3	
②	施設・設備の日常点検は、チェックシート等を用いて適切に実施していますか。また、点検結果を職員間で共有していますか。	3		3		
③	施設・設備の定期点検は、基本仕様書等を踏まえて適切に実施し、記録していますか。	3		3		
④	施設・設備の点検結果や管理報告を維持管理の改善や次年度事業計画に反映していますか。また、所管課へも報告していますか。	3		4		
2 清掃美化と衛生管理						
①	センター内外の日常清掃は、基本仕様書等を踏まえて適切に実施していますか。また、委託業者からの報告事項（例えば、チェックシートや業務日誌等）を職員間で共有していますか。	3	3.0	4	3.8	
②	センター内外の定期清掃は、基本仕様書等を踏まえて適切に実施し、結果を記録していますか。	3		4		
③	センター内外は、清掃が行き届き、快適で清潔な状態が保たれていますか。	3		4		
④	各種感染症対策に係るガイドライン等を踏まえた取り組みを適切に実施していますか。	3		3		
3 備品及び消耗品等の管理						
①	区所有及び指定管理者所有の「備品一覧表」が作成され、記録した備品が揃っていますか。	3	3.0	3	3.5	
②	区所有の備品を廃棄する際は、所管課に報告し適切に処分していますか。	3		3		
③	備品及び消耗品の購入に際しては、グリーン購入法に基づき環境・地元業者・コスト等に配慮し調達していますか。	3		4		
④	貸出備品等は適宜点検整備され、常に安全・安心・衛生管理面等で良好に利用できる状態を保っていますか。	3		4		
4 施設・設備の貸出と省エネルギー対策						
①	施設の貸出は、基本仕様書等を遵守し適切に行っていますか。	3	3.0	3	3.5	
②	利用者へは、施設・設備・機器等の利用方法や利用の注意点等を分かりやすく案内していますか。	3		4		
③	区の環境基本条例を理解するとともに、台東区環境マネジメントシステム（T-EMS）への取り組みを実施していますか。	3		4		
④	ゴミ処理等は、区の環境方針や分別基準に従い適切に分別していますか。	3		3		
5 施設特徴に即した維持管理						
①	予防保全を行うなど施設や設備の長寿命化に資する取り組みを行っていますか。	3	3.0	4	3.5	
②	修繕等の工事発注に関しては、区内の中小事業者への優先発注に努めていますか。	3		3		
③	利用者目線や車椅子の動線等にも配慮し、利用しやすい施設空間と環境効率が保たれていますか。（例えば、バリアフリー化や授乳スペース等）	3		4		
④	センター内外の鍵の保管や施錠確認を適切に行っていますか。また、ロッカーの定期的な保守点検等を行っていますか。	3		3		
		合計／平均	60	3.0	70	3.5
【法令や仕様書を満たしていない点】						

<p>【評価の根拠】 設置条例／関係条例／協定書／仕様書／ホームページ／年度事業計画書／年度事業報告書／業務日誌／シフト表(年間従事者配置表含む)／ 経理関係書類 (収支報告書等)／利用実績値／広報紙／事業チラシ／ヒアリング／現場確認／その他</p>	
<p>1 施設・設備の点検と管理</p>	
<p>①点検項目のチェックリスト等をもとに点検を行っています。 ②上記①のとおりです。 ③点検結果報告書や記録を保管しています。 ④不具合が見つかった場合は、必要に応じ所管課へ報告するとともに改善に取り組んでいます。</p>	<p>①②③設備点検業務等は、専門業者に委託しています。専門業者の選定にあたっては、業務委託仕様書を作成して適正に行っています。専門業者には年間点検予定表を示し、計画的な点検・記録・報告の遂行を求めるとともに、指定管理者の責任を果たしています。 ④老朽化した施設の特性を理解して適切な対応を行っています。令和6年度に体育館屋上の冷暖房ポンプ設備不具合との報告を受け、所管課に報告。次年度の事業計画に反映しました(令和7年度に完了)。</p>
<p>2 清掃美化と衛生管理</p>	
<p>①仕様書を踏まえた内容を事業者へ委託し清掃を実施しています。報告書は管理事務所長の確認を経て保管しています。 ②日常清掃、定期清掃とも上記①のとおりです。 ③清掃されています。 ④アルコール消毒液を受付に設置するなど、感染症対策に努めています。</p>	<p>①②定期清掃業務および日常清掃業務は、専門業者に委託しています。業務委託仕様書を示し、毎日・隔日・指定日ごとの「清掃委託業務日誌」と目視で履行状況の検収を行っています。押印欄を備えた「定期清掃完了報告書」は画像入りで実施内容を確認できます。 ③適切な清掃および補修等により、老朽化を感じさせない清潔な状態を維持しています。 ④新型コロナウイルス感染症対策においては、5類移行後も自主的運用を行っています。ノロウイルスをはじめ他の感染症対策として、嘔吐物処理キットを常備する等の取り組みを行うことで更なる感染症対策に繋がります。</p>
<p>3 備品及び消耗品等の管理</p>	
<p>①備品一覧表に基づき備品を管理しています。 ②廃棄の際は所管課に連絡しています。 ③紙の購入については古紙配合率の高いものとするなど、環境に配慮するよう努めています。 ④利用者が安全・安心して利用できるよう努めています。</p>	<p>①備品は、全て区に帰属しています。訪問調査時に、備品一覧表の中から5つの備品をサンプル抽出したところ、適正に管理されていることを確認しました。 ②適切に処分手続きを行っています。卓球台を廃棄処分した際は、職員がシール番号を廃棄処理リストに記載し、所管課へ報告しました。 ③用紙は古紙配合率70%以上の仕様とするなど環境配慮に取り組んでいます。消耗品の調達については、地域経済に配慮して地元企業を優先しています。 ④追記に記載</p>
<p>4 施設・設備の貸出と省エネルギー対策</p>	
<p>①東京都台東区体育施設条例、同条例施行規則や基本仕様書等に基づき適切に行っています。 ②初回の利用者登録時に利用方法を案内しているほか、貸切利用の場合に利用できる種目を施設ホームページに掲載しています。 ③T-EMSの行動基準等に準じ環境負荷の低減等に努めています。 ④ごみの適切な分別に努めています。</p>	<p>①施設案内冊子や貸出用説明書を用意するほか、ホームページにも手続き方法等の詳細を掲出しています。 ②施設案内冊子や施設別のご案内、ホームページに利用方法や利用の注意点等を記載しています。これらは各施設内にも掲示しています。 ③T-EMS(台東環境マネジメントシステム)に基づき、裏紙の利用や照明のLED化と温度設定の集中管理による節電、分別収集等に取り組んでいます。 ④利用者へは、ゴミの持ち帰りを案内しています。体育館ロビーの1箇所に分別回収箱を用意しています。</p>
<p>5 施設特徴に即した維持管理</p>	
<p>①各種保守点検結果等をもとに、必要に応じ所管課と連携しながら取り組んでいます。 ②可能な範囲で区内事業者への発注に努めています。 ③車椅子の方の高さに合わせた受付や車椅子昇降装置があり、必要に応じ活用しています。また、体育館に授乳室を設けています。 ④鍵の保管、施錠については毎日確認しています。またロッカーは年に1回保守点検を実施しています。</p>	<p>①区が作成する中長期修繕計画に対し、維持管理業務を委託する専門業者の協力も得ながら協力しています。なお、軽微な修繕等は年度別補修・修繕計画を立て実施し予防保全に努めています。 ②軽微な修繕等は、地元企業へ発注を行っています。 ③貸出用車椅子を1台用意しています。総合受付のカウンターは一部が車椅子利用者対応が可能です。体育館には、臨機応変に対応する授乳室があります。 ④コインロッカーの点検は、年1回実施しています。</p>
<p>【追記】</p>	<p>【追記】 3④貸出備品等の点検は、月1回の頻度で夜間職員が行っています。点検箇所は体育館内の更衣室を含めた10箇所とし「体育館内点検報告書」を用いて漏れがないように留意するなど、安心・安全・衛生面の確保に努めています。また、年1回所管課の備品調査の際も、再点検・協力を行っています。</p>

IV 危機管理

		指定管理者	評価機関			
1 防災等の危機管理業務						
①	防犯・防火・防災体制を編成していますか。	3	3.0	4	3.8	
②	定期的に巡回を行い、事故や怪我、不審者対応、盗難、犯罪等を未然に防止するよう安全確保に努めていますか。	3		4		
③	非常口や避難経路の案内を分かりやすく標示し、緊急時に利用者を適切に誘導できる状況となっていますか。また、大会運営団体等にも周知を行っていますか。	3		3		
④	AEDや救命救急に関する備品（担架等）や消耗品は、適切に管理・用意していますか。	3		4		
2 緊急時に備えた準備						
①	地震・火災・危険物・事故等事象別の危機管理マニュアル等を作成し、職員に共有していますか。	3	3.0	4	3.8	
②	医療機関や関係連絡先等緊急時の連絡網・体制や責任者が明確で職員は把握していますか。	3		3		
③	防火管理責任者の配備や消防・避難訓練は、基本仕様書等に基づいて行っていますか。	3		4		
④	救命救急訓練等、危機管理に必要な研修を実施していますか。	3		4		
3 危機管理対策						
①	基本仕様書等に基づき、災害時での帰宅困難者対策や職員向け備蓄品の用意をしていますか。	3	3.0	4	3.5	
②	利用者に事故防止に向けた啓発を行っていますか。	3		4		
③	不審者対応に対する訓練を行っていますか。また、防犯対策備品や防犯システム及び防犯マニュアル等を用意していますか。	3		3		
④	施設の死角箇所や危険箇所を適時把握し、事故防止や防犯対策上の安全管理対策及び警備を行っていますか。	3		3		
4 危機管理対応						
①	事件・事故防止、災害時等の対応マニュアル等を作成し、職員は理解していますか。	3	2.8	3	3.3	
②	災害時や感染症の発生時であっても事業継続が可能となるような対策を検討していますか。	2		2		
③	事故や災害被災状況等の対応を記録し、法人本部や所管課に報告していますか。	3		4		
④	消防訓練の内容や実際の事故等を検証した情報を職員が共有し、マニュアルの改訂や業務改善に役立てていますか。	3		4		
5 個人情報保護						
①	個人情報保護方針や規程、マニュアル等が整備され、管理責任者を明確化していますか。また、職員は個人情報保護方針等を理解していますか。	3	3.0	3	3.3	
②	情報公開は、区の情報公開条例等に基づいて適切に行われていますか。	3		3		
③	個人情報や情報の漏えい、滅失、改ざん及びき損を防止するための対策を講じ、適正に保管・管理・廃棄していますか。	3		4		
④	個人情報を取得するにあたり、利用目的を明確化し、利用者に明示していますか。	3		3		
		合計／平均	59	3.0	70	3.5
【法令や仕様書を満たしていない点】						

<p>【評価の根拠】 設置条例／関係条例／協定書／仕様書／ホームページ／年度事業計画書／年度事業報告書／業務日誌／シフト表(年間従事者配置表含む)／経理関係書類(収支報告書等)／利用実績値／広報紙／事業チラシ／ヒアリング／現場確認／その他</p>	
<p>1 防災等の危機管理業務</p>	
<p>①自衛消防隊を組織し、防災体制を構築しています。 ②警備員による定期巡回を行い、施設の安全確保に努めています。 ③各階に避難経路図が標示されており、利用者への周知に努めています。 ④台東区が設置しているAEDがあり、区と連携しながら適切な管理に努めています。</p>	<p>①自衛消防隊を編成しています。 ②専門業者に委託して警備員2名(夜間交替含む)を配置しています。警備員は、1日4回定期的に体育館内を巡回し「警備日報」に記録のうえ報告し、安全確保に取り組んでいます。陸上競技場にも事務室があり、職員が常駐し、屋内外の特定箇所を巡回しています。 ③避難経路図は、体育館の各階のエレベーター前に設置しています。また、体育館3階と4階には、脱出用共助袋が設置されています。 ④追記に記載。</p>
<p>2 緊急時に備えた準備</p>	
<p>①地震、火災については発生時のマニュアルや防災体制を構築し職員に共有しています。 ②緊急時の連絡網を作成し、管理事務所に掲示しています。 ③防火管理者を配置しているほか、消防訓練や地震を想定した初動や避難経路等の確認を実施しています。 ④管理事務所の職員は、台東区が実施する救急救命講習を受講しています。</p>	<p>①災害時マニュアルとして「地震発生から一時滞在候補施設の開設までの初動について」を作成し、職員と専門業者に配付し、組織的な共有を行っています。 ②管理事務所と陸上競技場の事務室に「緊急時連絡体制・防災体制」、近隣の「医療機関や公的機関等リスト」、財団の「緊急時連絡網」を掲示しています。 ③防火管理者は所長です。防災訓練として、年1回の消防訓練と避難誘導訓練を実施しています。浅草警察署と連携し、水泳場で水難救助訓練も行っています。 ④追記に記載。</p>
<p>3 危機管理対策</p>	
<p>①大規模地震発生時は帰宅困難者を受け入れる施設となるため、備蓄品を用意しています。 ②事故につながるような利用等があったときは注意喚起を行っています。 ③施設内の映像を記録する防犯カメラが設置されており、防犯や事故防止等に活用しています。 ④施設内の防犯カメラに映らない箇所についても警備員の巡回等により安全管理に努めています。</p>	<p>①「一時滞在候補施設運営マニュアル」を作成しています。帰宅困難者用備蓄品は区が管理、職員および利用者用の備品は当施設が管理しています。 ②ホームページでは「利用者用案内説明書」のほか、施設ごとの注意事項、熱中症特別警戒アラート情報等を掲示しています。施設では職員から積極的な声かけを行い、事故防止と防犯体制の強化に努めています。 ③体育館や陸上競技場周辺に多くの監視カメラを設置するなど、不審者対策等に取り組んでいます。防犯マニュアルの整備や防犯訓練は今後の課題です。 ④追記に記載。</p>
<p>4 危機管理対応</p>	
<p>①地震、火災については発生時のマニュアルや防災体制を構築し職員に共有しています。 ②災害等の内容により異なりますが、利用者の安全確保と事業実施の必要性を踏まえ検討していきます。 ③事故等の経緯や記録は、必要に応じ所管課や芸術文化財団本部に共有しています。 ④事故等について必要なものは職員間で情報共有を行っています。</p>	<p>①プールの床剥がれを職員間で回覧・共有しトラロープで対応する等、都度臨機応変に危機管理対応に取り組んでいます。事故対応マニュアルは未整備です。 ②「事業継続計画(BCP)」はありません。今後、所管課や財団と策定を検討することを推奨します。 ③施設特性を理解し、適切に対応しています。野球場のボールがテニスコートに飛来した際は、財団と所管課に報告し、ネット位置の変更を行いました。 ④発生した事案等は施設別管理日報や夜間日報等に記録し、朝礼ミーティング等で組織的に共有のうえ、改善等に活かしています。</p>
<p>5 個人情報保護</p>	
<p>①台東区芸術文化財団が個人情報保護規程を定めています。事務所に規定集があり職員が閲覧できる状態になっています。 ②区条例および台東区芸術文化財団の規程に基づき行われています。 ③PC端末はセキュリティ対策を講じており、書面の個人情報についても適切に保管、廃棄を行っています。 ④施設ホームページに目的以外の利用、第三者への提供はしないことを掲載しています。</p>	<p>①財団の個人情報保護規程があり、財団が改正時の維持を図っています。当施設の個人情報保護責任者は所長、管理主任は副所長です。 ②関係法令に基づいて適切に運用しています。 ③個人情報に係る書類は管理事務所の施錠できるキャビネットに保管しています。書類は「ファイル基準表」に基づいて管理・保管および廃棄しています。パソコンには盗難防止チェーンが施されています。 ④利用目的をホームページ内の「利用者登録」ページおよび「施設予約確認票」に明示しています。</p>
<p>【追記】</p>	<p>【追記】 1④AEDは、体育館に3台、陸上競技場に1台設置しています。包帯や絆創膏などファーストエイド用に必要な備品も常備しています。 2④区が主催する救急救命講習を職員全員が受講し、更新手続きも適切に行っています。 3④監視カメラモニターや警備員の巡回で安全管理を行っています。</p>

V 個別機能評価

		指定管理者	評価機関			
1 体育館						
①	利用者が設備や機器を使用するにあたり、利用方法や注意事項等が示されていますか。	3	3.0	4	3.8	
②	利用者動線及び利用スペースの床面には破損等がなく、滑りにくい状態になっていますか。	3		4		
③	機器等は安全な状態が保たれ、利用者の利便性に配慮していますか。	3		4		
④	更衣室は、異臭やゴミの放置、髪の毛等の汚れがなく、清潔な環境が保たれていますか。	3		3		
2 陸上競技場・庭球場						
①	トラックやフィールド及びテニスコート、更衣室は、利用者が安全・快適・衛生的に利用できる状態が維持されていますか。	3	3.3	3	3.3	
②	熱中症予防対策として利用者の安全を確保する取り組みはありますか。	4		4		
③	用具や備品には故障や破損がなく適切なコンディションが保たれていますか。	3		3		
④	陸上やテニス教室、イベント等の普及・振興を図る取り組みを行っていますか。	3		3		
3 野球場・少年野球場						
①	グラウンドコンディションは安全かつ快適に利用できる水準（品質）が維持されていますか。	3	3.0	4	3.3	
②	熱中症予防対策として利用者の安全を確保する取り組みはありますか。	3		3		
③	種目特性や施設特性に応じた利用上の注意を利用者や区民に示していますか。	3		3		
④	各種教室やイベント等、野球等の普及・振興を図る取り組みを行っていますか。	3		3		
4 水泳場						
①	プールサイドおよび遊泳プールは利用者が安全で快適に利用できる環境を維持していますか（給排水口の確認、利用者への安全啓発を含む）。	3	3.0	3	3.3	
②	水質管理は基本仕様書及び各種基準に基づいて適切に行い、かつ記録をしていますか。	3		4		
③	監視体制は、施設特性や利用状況に応じて適切な配置と人数及びローテーションのもとで行われていますか。	3		3		
④	水泳教室やイベント等、水泳の普及・振興を図る取り組みを行っていますか。	3		3		
5 駐車場						
①	区民や利用者の利便性に配慮して、利用方法等を明示していますか。	3	3.0	3	3.5	
②	利用者が安心して、快適に利用できるよう適時巡回を行っていますか。また、ゴミ等の放置はありませんか。	3		4		
③	混雑等が予想される場合は、関係各所と事前に協議し、必要な警備・誘導人員を配置していますか。	3		4		
④	長期放置車両を発見した場合は、規程等に基づき対応していますか。	3		3		
		合計／平均	61	3.1	68	3.4
【法令や仕様書を満たしていない点】						

<p>【評価の根拠】 設置条例／関係条例／協定書／仕様書／ホームページ／年度事業計画書／年度事業報告書／業務日誌／シフト表(年間従事者配置表含む)／経理関係書類(収支報告書等)／利用実績値／広報紙／事業チラシ／ヒアリング／現場確認／その他</p>	
<p>1 体育館</p>	
<p>①説明が必要なものについては取扱説明書を備え付けておいたり、使う種目を明示したりする等、利用しやすいよう努めています。</p> <p>②床面等が破損し危険な場合はすぐに修繕を行っています。</p> <p>③トレーニング室の機器は専門業者に保守点検を委託しています。他の備品等についても定期的に点検を行っています。</p> <p>④清掃業務委託の範囲で専門業者が日常清掃を行っています。</p>	<p>①館内諸室に「利用方法の案内」と「利用時の注意事項」を掲示しています。また、施設別案内チラシとホームページにも詳細な内容を記載しています。</p> <p>②③夜間職員は、館内の各施設を巡回・点検し、結果を「体育館内点検報告書」に記録しています。同書には床や畳等の面や器具・貸出備品・設備等での破損・不具合等の点検項目があります。また、トレーニング室の機器は、定期的に専門業者による保守点検を行うなど利便性の維持と安全確保に取り組んでいます。</p> <p>④更衣室は4箇所あります。訪問調査日に目視で確認したところ衛生的な環境が保たれていました。</p>
<p>2 陸上競技場・庭球場</p>	
<p>①屋外運動施設の維持管理を専門業者に委託し、定期的にメンテナンスを実施しています。</p> <p>②熱中症予防を理由とするキャンセルは使用料還付の対象とし、利用受付時にその旨を案内し熱中症予防を呼びかけています。また、エアコンがある部屋を開放し、休憩に利用できるようにしています。</p> <p>③買い替えや補充を適宜行っています。</p> <p>④自主事業として硬式テニス教室や子供向けのかけっこ教室、桜橋わんぱくトライアスロンを実施しています。</p>	<p>①屋外施設の保守点検等の維持管理業務は、専門業者に委託しています。月1回の定期点検により安全・快適かつ衛生的な状態を維持しています。</p> <p>②屋外施設にミストを各2台設置しています。また、エアコンが設置された陸上競技場の救護室を熱中症対策用として運用しています。</p> <p>③職員による用具や備品の日常点検を行っています。状況によっては利用者等に配慮して、更新や買い替え等をこまめに行っています。</p> <p>④桜橋・わんぱくトライアスロンや初心者スポーツ教室(硬式テニス・ソフトテニス)等があります。</p>
<p>3 野球場・少年野球場</p>	
<p>①屋外運動施設の維持管理を専門業者に委託し、定期的にメンテナンスを実施しています。また雨天時には野球場の土の部分に職員がシートをかけ、コンディションを保つよう取り組んでいます。</p> <p>②上記2②と同様です。</p> <p>③場内外の安全管理のため必要な注意事項を適宜掲示しています。</p> <p>④個人利用の機会を提供することを目的として、少年野球場の一般開放を行っています。</p>	<p>①屋外運動施設の保守点検等の維持管理業務は、専門業者に委託し、月1回の定期点検により安全・快適な状態を維持しています。雨天時にはシートを敷設し、コンディションの維持に努めています。</p> <p>②隣接するエアコンが設置された陸上競技場の救護室を熱中症対策用として活用しています。</p> <p>③高反発バットの禁止等を総合受付の掲示板に掲載するほか、ホームページにも注意事項を示しています。</p> <p>④初心者スポーツ教室(ゲートボール)や小中学生対象で施設開放の少年野球等を実施しています。</p>
<p>4 水泳場</p>	
<p>①日常業務として点検を行い、利用者が安全に利用できるよう取り組んでいます。</p> <p>②水質検査は専門業者に委託し、水泳場営業期間中は塩素濃度や水温を適時計測、記録しています。</p> <p>③監視業務を含む水泳場管理業務を委託しており、人数を仕様書に定めています。</p> <p>④初心者スポーツ教室のひとつとして水泳教室を実施しているほか、台東区水泳協会が実施する水泳講習会の会場として当施設の水泳場が利用されています。</p>	<p>①開場期間中は、保守点検等の維持管理業務は、専門業者に委託しています。また、職員による日常的なプールサイドの点検を行うことで、つねに安全・安心な状態を維持するよう努めています。利用方法や注意事項等は、施設内に掲示しています。</p> <p>②専門業者に月次で水質検査を委託するほか、日常の残留塩素等の測定等は職員が行い、「水泳場管理業務日報」に記録しています。</p> <p>③プール監視業務等は、専門業者に委託しており、業務委託仕様書に示された人員配置で行われています。</p> <p>④追記に記載。</p>
<p>5 駐車場</p>	
<p>①駐車場の入口に看板が設置されているほか、周知が必要な場合は掲示物を作成し適時案内しています。</p> <p>②清掃については業務委託しており、定期的に清掃しています。混雑時等、必要に応じ職員が巡回しています。</p> <p>③駐車場警備については業者委託しています。混雑が予想されるイベント等がある場合は、必要に応じ職員も加わり車の誘導等を行っています。</p> <p>④長期放置車両があった場合は、区所管課や駐車場管理の委託業者と連絡をとりながら適切に対応していきます。</p>	<p>①駐車場の入口に利用案内看板を設置しています。今後は、ホームページにも駐車場や障がい者用の区画情報等を掲出することをお勧めします。</p> <p>②清掃業務は専門業者に委託しています。実施内容は「清掃委託業務日誌」と目視を通じて確認しています。訪問調査において、管理区域にゴミの放置等はみられませんでした。快適な環境が提供されています。</p> <p>③混雑が予想される場合は、予め警備業者と情報共有し、適切な警備・誘導体制を築くほか、状況に応じて職員も協力するなど臨機応変に対応しています。</p> <p>④追記に記載</p>
<p>【追記】</p>	<p>【追記】</p> <p>4④初心者スポーツ教室(水泳)のほか、台東区水泳協会主催による水泳講習会を開催しています。</p> <p>5④利用方法の看板に開閉時間等の案内を明示しています。過去に大きな事案は発生していないことを指定管理者に対するヒアリングで確認しました。</p>