

「港区スポーツ施設第三者評価」 評価報告書 (運動場)

令和4年2月
株式会社創建

目 次

I	評価要綱	1
1	評価の目的	1
2	評価の実施方法	1
II	評価結果のまとめ	4
III	評価結果の詳細	9
1	組織運営及び体制	9
(1)	職員の確保・育成に対する考え方	9
(2)	管理運営体制（職員体制・勤務体系の考え方）	13
2	管理運営に関する事項	17
(1)	苦情等の利用者対応	17
(2)	情報共有の取り組み	24
(3)	個人情報保護に関する考え方と具体的な取組	26
(4)	環境への配慮及び衛生管理に関する取組	32
(5)	地震・防災等、危機管理への取組	36
(6)	施設運営に関する基本的な考え方	40
(7)	利用者の事故・怪我等及び盗難予防に対する具体的取り組み方	43
(8)	計画的な管理・運営に関する取組	46
(9)	会計及びコスト管理に関する取組	50
3	効率的で質の高いサービスの提供	52
(1)	スポーツセンター等における役割と基本方針	52
(2)	提案・自主事業計画	54
(3)	新規利用者拡大（実利用者増）のための具体的提案	56
(4)	障害者・高齢者・子ども・働き盛り世代・子育て世代のスポーツ推進に対する具体的提案	57
(7)	スポーツ・レクリエーション団体（体育協会加盟団体・一般団体等）との連携・支援の考え方	60
(8)	各種情報発信、情報提供に関する考え方と具体的提案	62
4	その他	65
(1)	区内中小事業者の活用及び区民参加についての考え方	65
(2)	社会情勢の変化への対応	67

I 評価要綱

1 評価の目的

港区スポーツセンターの管理運営に関する基本協定書第 29 条、港区立運動場の管理運営に関する基本協定書第 29 条及び港区立武道場管理運営に関する基本協定書第 29 条の規定に基づき、利用者本位のサービス実現のために第三者評価を実施し、公の施設としてのサービスの水準のより一層の維持向上に役立てることを目的とします。

2 評価の実施方法

(1) 評価対象の施設

評価対象の施設は以下の通りです。3 種類、計 9 施設を対象とします。

施設名	所在地	施設
①港区スポーツセンター	港区芝浦 1-16-1 (みなとパーク芝浦 3～8 階)	アリーナ、サブアリーナ、 競技場 1～3、武道場 1～3、 プール、トレーニングジム、 多目的室
②港区立運動場		
麻布運動場	港区南麻布 5-6-33	野球場(1 面)、テニスコート(4 面)
青山運動場	港区南青山 2-21-12	野球場(1 面)、テニスコート(2 面)
芝浦中央公園運動場	港区港南 1-4-1	テニスコート(4 面)、フットサル(1 面)
芝給水所公園運動場	港区芝公園 3-6-7	サッカー場(1 面)
埠頭少年野球場	港区海岸 3-14-34	野球場(1 面)
芝公園多目的運動場	港区芝公園 3-6-7	フットサル(3 面/9 月下旬～6 月初旬) プール(7 月 1 日～9 月 15 日)
芝浦南ふ頭公園運動広場	港区海岸 3-33-20	少年野球場(少年サッカー場)
③港区立武道場	港区赤坂 6-6-14	武道場

(2) 評価対象の期間

指定管理業務開始時点から令和 3 年度における第三者評価機関の現地確認実施日までとします。

(3) 評価項目の分類

評価項目は大分類、中分類、小分類の3分類で構成しました。

施設名	大分類	中分類	小分類
①港区スポーツセンター	4 項目	21 項目	118 項目
②港区立運動場		19 項目	103 項目
③港区立武道場			101 項目

(4) 評価基準

小分類の項目ごとに以下の基準を設けて評価を行います。

評価	基準	判断基準
A	十分実施している	※次ページ「(6) 評価を行う上でのフローチャート」により行います。
B	実施しているが一部不十分な点がある	
C	実施していない	

(5) 評価方法

評価は指定管理者による自己評価と、評価機関による第三者評価とで行います。指定管理者による自己評価は、前述した小分類の項目ごとに評価を行います。一方、評価機関による第三者評価は、以下の3つの方法から評価基準に沿って評価を行います。

①書類の確認

管理運営における「個別事業計画書」、「各種規程」、「マニュアル」、「手順書」などの文書類及び「運用記録」等記録類（「個別事業報告書」、「事業チラシ」、「運用シート」等）による確認

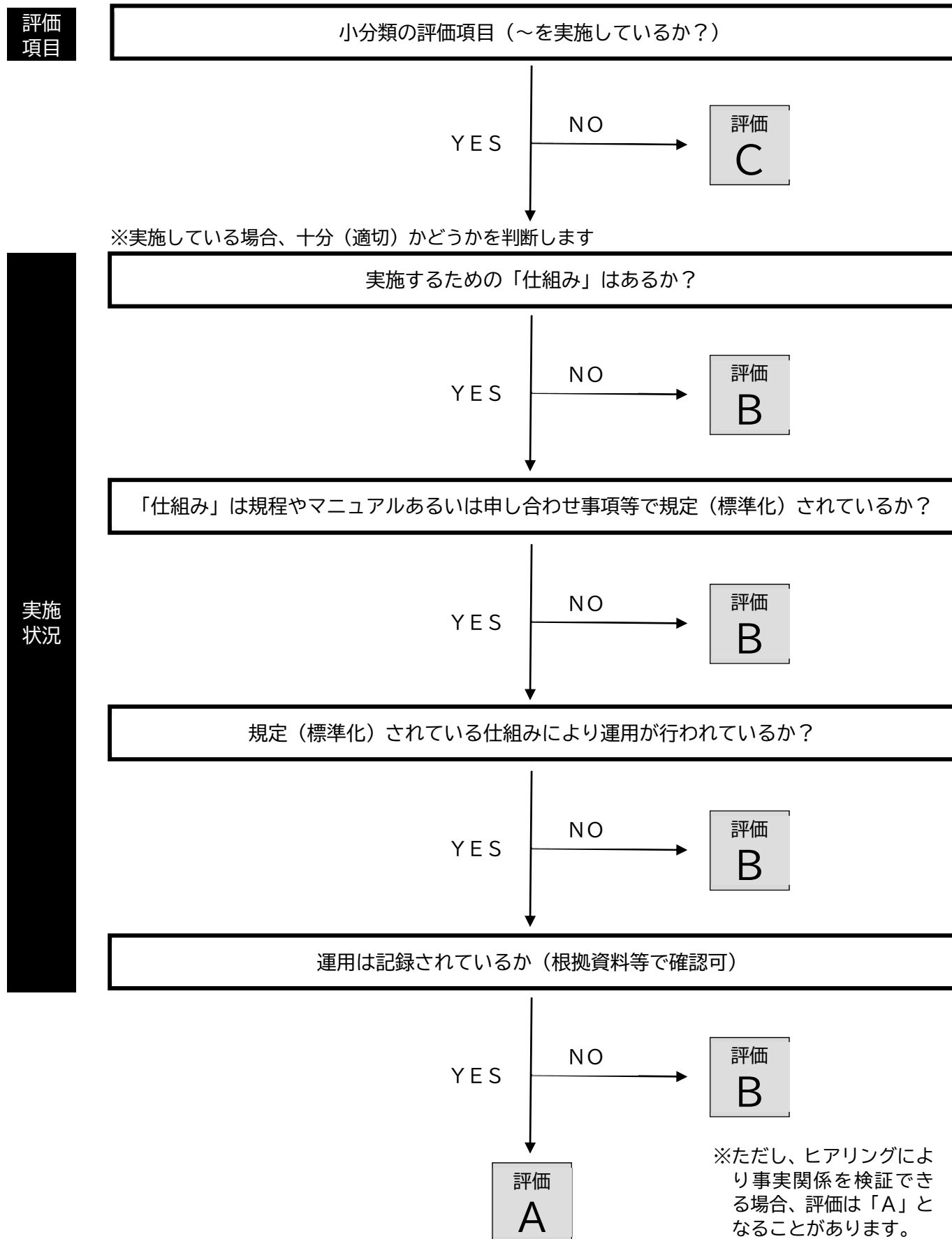
②現地での目視による確認

施設環境、接客、インフォメーション、その他

③施設長及び現場担当者等に対するヒアリングによる確認

(6) 評価を行う上でのフローチャート

小分類の項目の評価は、以下のプロセスで行います。



Ⅱ 評価結果のまとめ

1 大分類の評価項目についての評価結果

(1) 評価結果

大分類	項目数	評価主体	A	B	C
1 組織運営及び体制	14	指定管理者	14	0	0
		評価機関	14	0	0
2 管理運営に関する事項	66	指定管理者	56	8	2
		評価機関	58	8	0
3 効率的で質の高いサービスの提供	16	指定管理者	10	2	4
		評価機関	9	4	3
4 その他	7	指定管理者	4	3	0
		評価機関	5	2	0
計	103	指定管理者	84	13	6
		評価機関	86	14	3

(2) 大分類の評価結果に対する講評と総評

① 組織運営及び体制についての講評

a 優れている点や評価できる点

- 基本研修マニュアルに基づき、各種研修を実施しており、スタッフ研修チェック表により研修受講状況を可視化して管理している点が評価できる。また、面接評価表により非職員の採用の標準化を図り、一定水準の人材確保に努めている点も評価できる。
- 管理運営計画に基づき、有資格者や非正規職員などを含め適切に体制を整えており、提案書で定めたローテーション表に留意して過不足なく職員を配置している。また、業務分担表により責任の所在を明確にするとともに、職員に可視化している。さらに、職員の労働安全衛生面を考慮し、メンタルヘルスケアの仕組みづくりやワークライフバランスへの配慮にも努めている。特に、豊島区のワークライフバランスの認定企業となっている点は評価できる。

b 期待される点や今後の課題

- 採用時から定期的に行われている研修について、社会情勢の変化や区のスポーツ関連施策の動向を踏まえ、今後も継続的に実施されることを期待したい。
- コロナ禍の影響を受けて、賃金支給の執行率が低くなっている点は、感染が収束され次第、再び高まることを期待したい。

② 管理運営に関する事項についての講評

a 優れている点や評価できる点

- 非正規職員が多く、全員がそろう機会がないことから、業務ミーティングの代案として、共有しなければならない情報をボードにまとめ、出勤した職員が確認してサインする仕組みを設けている点が評価できる。
- 救急救命資機材が完備されており、社内携帯を配布し、緊急時でも連絡できるようにしている。また、防災無線も完備しており、館内への放送と消防署に連絡することができ、館内の避難経路等サイン類の標記はピクトグラムと外国語どちらも対応しており、災害時における利用者の誘導體制等が整っている点が評価できる。

b 期待される点や今後の課題

- アクアフィールド芝公園では、夏場、プールを開放する時期は業務ミーティングを実施できているため、全員がそろわなくても都度業務ミーティングを実施することが望ましいと考える。
- 防災訓練を全ての運動場で実施することが望ましいと考える。また、運動場によっては担架をベンチとして活用している場所もあったが、担架であることをもう少しわかりやすくしておく緊急時により活用されやすくなると考えられる。担架が古く、成人女性の力で運ぶには重量が大きいため、区と協議して設備の充実が図られることも期待したい。
- スポーツセンターではプールの時に事故防止の観点からネームプレートの着用を認めておらず、考え方の違いが見られる。ネームプレートは利用者に安心を抱かせる一つのツールであるため、考え方を整理して統一を図ることを期待したい。

③ 効率的で質の高いサービスの提供についての講評

a 優れている点や評価できる点

- 「港区スポーツ推進計画」の内容を踏まえ、親子、子ども、成人、女性、中高年向けの「する」スポーツのプログラムが充実している。また、個人向けプログラムとして、親子キャッチボールのイベントや、フットサル、テニスなどの教室、人工芝でのラグビー体験会や、Ｊリーガーを招聘してサッカー教室なども開催している点が評価できる。
- 各運動場の特徴に応じて子ども向けの教室を実施しているとともに、年間の利用率の向上を実現している点が評価できる。
- 区内の一部の地域では広報活動を十分にできないため、外看板やホームページ、SNS、公共交通機関の広告などを活用して利用者増に向けた取組を行っている点が評価できる。
- 区内のスポーツ・レクリエーション団体と連携し、大会やイベント時にスポーツに取り組める場を提供し活動を支援しているとともに、幼稚園や小中学校とも連携することで、子どものスポーツ実施の場を提供している点が評価できる。

b 期待される点や今後の課題

- 今後、指定管理者が考えている近隣の私立幼稚園、保育園、アメリカンスクールへの働きかけや、スポーツセンターで展開しているSNSのノウハウを取り入れて効果的な情報発信による利用者拡大に期待したい。
- ホームページやSNSの仕組みの構築状況が運動場によって異なるため、提供されている情報量に大きな違いがみられる。運動場といっても職員が常駐していない施設もあり、発信すべき情報の程度に差が生じるのはむしろ実態に沿っていると考えられるものの、最低限発信していきたい情報を整理してホームページやSNSで発信されることを期待したい。

④ その他についての講評

a 優れている点や評価できる点

- 区内の中小事業者を優先的に活用している点、シルバー人材センターを活用している点が評価できる。
- 東京 2020 大会の開催に向けて競技種目の体験会を開催し気運を高めた点、さらに大会後に出場選手の寄せ書きを掲示している点が評価できる。また、新型コロナウイルス感染症の感染対策を徹底し、クラスター発生や感染者の報告もなく管理・運営を実施できた点も評価できる。

b 期待される点や今後の課題

- スポンサーとしての区内中小事業者を活用し、より地域と一体となってスポーツの推進を図ることを期待したい。
- 東京 2020 大会の影響で注目を集めたアーバンスポーツやボッチャなどの競技種目の推進もレガシーの一つとして考えられるなど、多様なレガシーを今後も活用していくことが望ましいと考える。

⑤ 総評

a 優れている点や評価できる点

- 各種研修を実施しており、スタッフ研修チェック表により受講状況を可視化して管理している。また、面接評価表により非職員の採用の標準化を図り、一定水準の人材確保に努めている。さらに、有資格者や非正規職員などを含め適切に体制を整えており、過不足なく職員を配置し、ワークライフバランスへの配慮にも努めている。
- 非正規職員と正規職員の全員がそろわなくても情報を共有する仕組みや、救急救命資機材の完備、緊急時の連絡体制、災害時における利用者の誘導體制等も整えている。
- 多様な対象に応じた「する」スポーツのプログラムが充実しており、魅力的な個人向けプログラムの実施などにより年間の利用率向上を実現している。制約のある環境下においても、外看板やホームページ、SNS、公共交通機関の広告などを活用して広報活動を行っている。区内のスポーツ・レクリエーション団体や幼稚園、小中学校との連携により、区民がスポーツに取り組める場を提供している。
- 区内の中小事業者やシルバー人材センターを活用している。また、新型コロナウイルス感染症の感染対策を徹底し、クラスター発生の報告もなく管理・運営を実施できている。

b 期待される点や今後の課題

- 継続的な研修の実施と、賃金支給の執行率が高まることを期待したい。
- 時期に限らず定期的な業務ミーティングの実施や、全ての運動場での防災訓練の実施、ネームプレートの着用在望ましい。
- 利用者拡大に向けて、最低限発信していきたい情報を整理するとともに、ホームページやSNSでの効果的な情報発信を期待したい。
- 多様なレガシーを今後も活用していくことが望ましい。

(参考) 中分類の評価項目についての評価結果

大分類	中分類	項目数	評価主体	A	B	C
1	(1) 職員の確保・育成に対する考え方	7	指定管理者	7	0	0
			評価機関	7	0	0
	(2) 管理運営体制（職員体制・勤務体系の考え方）	7	指定管理者	7	0	0
			評価機関	7	0	0
2	(1) 苦情等の利用者対応	12	指定管理者	10	2	0
			評価機関	8	4	0
	(2) 情報共有の取り組み	3	指定管理者	1	2	0
			評価機関	1	2	0
	(3) 個人情報保護に関する考え方と具体的な取組	12	指定管理者	11	0	1
			評価機関	12	0	0
	(4) 環境への配慮及び衛生管理に関する取組	9	指定管理者	8	1	0
			評価機関	9	0	0
	(5) 地震・防災等、危機管理への取組	8	指定管理者	6	1	1
			評価機関	7	1	0
	(6) 施設運営に関する基本的な考え方	4	指定管理者	4	0	0
			評価機関	4	0	0
	(7) 利用者の事故・怪我等及び盗難予防に対する具体的取り組み方	7	指定管理者	7	0	0
			評価機関	6	1	0
	(8) 計画的な管理・運営に関する取組	7	指定管理者	5	2	0
			評価機関	7	0	0
	(9) 会計及びコスト管理に関する取組	4	指定管理者	4	0	0
			評価機関	4	0	0
3	(1) スポーツセンター等における役割と基本方針	2	指定管理者	2	0	0
			評価機関	2	0	0
	(2) 提案・自主事業計画	2	指定管理者	1	0	1
			評価機関	0	1	1
	(3) 新規利用者拡大（実利用者増）のための具体的提案	1	指定管理者	1	0	0
			評価機関	1	0	0
	(4) 障害者・高齢者・子ども・働き盛り世代・子育て世代のスポーツ推進に対する具体的提案	5	指定管理者	1	2	2
			評価機関	2	2	1
	(5) スポーツセンターのトレーニングパーク運営についての考え方と具体的提案	0	指定管理者	—	—	—
			評価機関	—	—	—
	(6) 併設施設の介護予防総合センター及び類似施設の健康増進センター（ヘルシーナ）との連携に関する具体的提案	0	指定管理者	—	—	—
			評価機関	—	—	—
	(7) スポーツ・レクリエーション団体（体育協会加盟団体・一般団体等）との連携・支援の考え方	2	指定管理者	1	0	1
			評価機関	2	0	0
	(8) 各種情報発信、情報提供に関する考え方と具体的提案	4	指定管理者	4	0	0
			評価機関	2	1	1
4	(1) 区内中小事業者の活用及び区民参加についての考え方	4	指定管理者	3	1	0
			評価機関	3	1	0
	(2) 社会情勢の変化への対応	3	指定管理者	1	2	0
			評価機関	2	1	0

Ⅲ 評価結果の詳細

1 組織運営及び体制

(1) 職員の確保・育成に対する考え方

⑥ 各種研修の実施後に研修（教育）報告書を作成しているか

■評価のポイント

作成しているか否かの判断は、研修計画書、研修報告書などにより確認する。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 作成している ☐ 作成しているが一部不十分な点がある ☐ 作成していない
評価機関	☒ 作成している ☐ 作成しているが一部不十分な点がある ☐ 作成していない a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	基本研修マニュアル、スタッフ研修チェック表により確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明
	身だしなみ、言葉遣い、報連相、勤怠登録、電話応対、その他基本業務等のことが記載されている基本研修マニュアルに基づき研修を実施している。また、一部の運動場と夏場にプールを稼働する施設ではインカム操作も研修の範囲となっている。 研修報告書を作成して提出してもらう代わりに、スタッフ研修チェック表により研修受講状況を可視化して管理していることから、作成していると同義と評価する。

⑦ 新人職員に対する OJT を実施しているか

■評価のポイント

実施しているか否かの判断は、研修計画書の確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 実施している ☐ 実施しているが一部不十分な点がある ☐ 実施していない
評価機関	☒ 実施している ☐ 実施しているが一部不十分な点がある ☐ 実施していない a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	基本研修マニュアル、スタッフ研修チェック表により確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明
	基本研修マニュアルに基づき、正規職員及び非正規職員全ての職員向けに初期研修を実施しており、スタッフ研修チェック表を提出させている。また、日常業務においても適宜指導している。

⑧ 共同事業体研修を管理運営計画に基づき実施しているか

■評価のポイント

作成しているか否かの判断は、研修計画書、研修報告書などにより確認する。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 実施している ☐ 実施しているが一部不十分な点がある ☐ 実施していない
評価機関	☒ 実施している ☐ 実施しているが一部不十分な点がある ☐ 実施していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	基本研修マニュアルにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明 基本研修マニュアルに基づき、共同事業体研修を実施している。株式会社東急コミュニティーが施設管理に関する内容、アシックススポーツファシリティーズ株式会社がプールに関する内容を担っており、株式会社ピーウォッシュと連携して実施している。

⑨ 専門研修を管理運営計画に基づき実施しているか

■評価のポイント

作成しているか否かの判断は、研修計画書、研修報告書などにより確認する。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 実施している ☐ 実施しているが一部不十分な点がある ☐ 実施していない
評価機関	☒ 実施している ☐ 実施しているが一部不十分な点がある ☐ 実施していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	基本研修マニュアル、スタッフ研修チェック表により確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明 基本研修マニュアルに基づき、救命に関する内容としてAEDの使い方や心臓マッサージなどの研修を実施している。

⑩ フォローアップ研修を実施しているか

■評価のポイント

作成しているか否かの判断は、研修計画書、研修報告書などにより確認する。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 実施している ☐ 実施しているが一部不十分な点がある ☐ 実施していない
評価機関	☒ 実施している ☐ 実施しているが一部不十分な点がある ☐ 実施していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	スタッフ研修チェック表により確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明 各職員に対して、スタッフ研修チェック表に基づきフォローアップを実施しており、研修を受講して理解できるまでフォローアップを行っている。

⑪ 職員が研修に参加しやすい環境を整えているか

■評価のポイント

整えているか否かの判断は、研修計画書、研修報告書などにより確認する。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 整えている ☐ 整えているが一部不十分な点がある ☐ 整えていない
評価機関	☒ 整えている ☐ 整えているが一部不十分な点がある ☐ 整えていない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明 上長により相談しやすさに差があるが、常に上長と部下とがコミュニケーションを図るように呼びかけている。非正規職員が多いため、勤務時間内に研修機会を設定することで、円滑に研修へ参加できる環境づくりを進めている。

⑫ 職員の採用基準や評価基準は明確で適切に運用しているか

■評価のポイント

運用しているか否かの判断は、人事・採用戦略関連書類などにより確認する。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 運用している ☐ 運用しているが一部不十分な点がある ☐ 運用していない
評価機関	☒ 運用している ☐ 運用しているが一部不十分な点がある ☐ 運用していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	面接評価表により確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明 面接評価表を活用し、採用の標準化を図っている。 現場としては人材を欲しているが、誰でも良いわけではなく、特にプールは人の命が関わってくるため、採用基準を厳しめにしている。

「（１）職員の確保・育成に対する考え方」の総括

■「（１）職員の確保・育成に対する考え方」全般について、アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性があれば記述してください。

主体	コメント内容
指定管理者	施設をご利用される皆様に、安心・安全と質の高いサービスをご提案できるよう採用時から教育・現場管理についてマニュアルに基づき実施しております。またマニュアルにおきましては、新型コロナウイルス感染症予防対策も含めた見直しも行い、職員の質の向上を目指しております。多くの利用者の方々に満足していただけるよう日々、対応してまいります。
評価機関	a 評価できる点
	基本研修マニュアルに基づき、各種研修を実施しており、スタッフ研修チェック表により研修受講状況を可視化して管理している点が評価できる。 また、面接評価表により非職員の採用の標準化を図り、一定水準の人材確保に努めている点も評価できる。
	b 課題・奨励事項
	採用時から定期的に行われている研修について、社会情勢の変化や区のスポーツ関連施策の動向を踏まえ、今後も継続的に実施されることを期待したい。

(2) 管理運営体制（職員体制・勤務体系の考え方）

① 非正規職員の正規登用についてインセンティブの仕組みはあるか

■評価のポイント

仕組みがあるか否かの判断は、雇用契約書他内部規程類の確認及び具体的な事例についてヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 仕組みはある ☐ 仕組みはあるが一部不十分な点がある ☐ 仕組みはない
評価機関	☒ 仕組みはある ☐ 仕組みはあるが一部不十分な点がある ☐ 仕組みはない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明 採用時に非正規職員の希望や会社側からの打診により正規職員登用される仕組みはあることを伝えており、その際は本社と連携して面接を設定する。学生のアルバイトが多いため、正規登用の希望はあまりないが実績はある。

② 職員の労働安全衛生及びメンタルヘルスケア等に配慮する仕組みはあるか

■評価のポイント

仕組みがあるか否かの判断は、関連規程類、通達文書、労働安全衛生委員会の会議録の確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 仕組みはある ☐ 仕組みはあるが一部不十分な点がある ☐ 仕組みはない
評価機関	☒ 仕組みはある ☐ 仕組みはあるが一部不十分な点がある ☐ 仕組みはない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	衛生推進者養成講習修了証書、メンタルヘルスケアの相談先シート、ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明 衛生推進者を必ず一人在籍させるように配慮するとともに、本社への相談連絡窓口も周知している。また、管理監督者に対してモラル研修も実施している。

③ 管理運営計画で提案した管理運営体制に基づき職員を配置しているか

■評価のポイント

配置しているか否かの判断は、職員配置図、任務分担表の確認及びヒアリングにより行う。また、管理運営計画との整合性についても確認する。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 配置している ☐ 配置しているが一部不十分な点がある ☐ 配置していない
評価機関	☒ 配置している ☐ 配置しているが一部不十分な点がある ☐ 配置していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	事業計画書、ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明 提案書に基づく体制に留意し、毎年の事業計画書により取りまとめ、役職及び資格要件を勘案し職員を配置している。各職員のスキルを把握し、強みを活かせるように配慮しており、全体の職員配置図は全ての職員が閲覧できる場所に掲示している。

④ 管理運営計画で提案したローテーション表に基づき職員を配置しているか

■評価のポイント

配置しているか否かの判断は、当該ローテーション表、出勤簿の確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 配置している ☐ 配置しているが一部不十分な点がある ☐ 配置していない
評価機関	☒ 配置している ☐ 配置しているが一部不十分な点がある ☐ 配置していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	シフト表により確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明 提案書に基づくローテーション表に留意し、各人のシフトを組み、過不足無いように職員を配置している。非正規職員のみでの配置とはせず、必ず正規職員を1名以上配置し、安全に配慮している。

⑤ 管理運営計画で提案した賃金体系表に基づき賃金を支給しているか

■評価のポイント

支給しているか否かの判断は、給与台帳の確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容		
指定管理者	☒ 支給している	☐ 支給しているが一部不十分な点がある	☐ 支給していない
評価機関	☒ 支給している ☐ 支給しているが一部不十分な点がある ☐ 支給していない		
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）		
	受託経費見積書、執行状況表、ヒアリングにより確認した。		
	b 根拠に基づく評価結果の説明		
	管理運営計画に基づき受託経費見積書に留意している。賃金台帳に基づき賃金を支給している。コロナ禍で休館日が多くあり、執行率が低くなっている。		

⑥ 職務の役割と指揮命令系統及び責任の所在を明確にしているか

■評価のポイント

明確にしているか否かの判断は、職員配置図、任務分担表の確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容		
指定管理者	☒ 明確にしている	☐ 明確にしているが一部不十分な点がある	☐ 明確にしていない
評価機関	☒ 明確にしている ☐ 明確にしているが一部不十分な点がある ☐ 明確にしていない		
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）		
	業務分担表、ヒアリングにより確認した。		
	b 根拠に基づく評価結果の説明		
	業務分担表により責任の所在を明確にし、職員の見える場所に設置している。		

⑦ 職員の労働環境は適切でワークライフバランスに配慮しているか

■評価のポイント

配慮しているか否かの判断は、就業規則、勤怠管理関連書類などにより確認する。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 配慮している ☐ 配慮しているが一部不十分な点がある ☐ 配慮していない
評価機関	☒ 配慮している ☐ 配慮しているが一部不十分な点がある ☐ 配慮していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	就業規則、ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明 就業規則に、就業時間については個別の雇用契約で決定するという旨が記載されており、社員との合意により就業時間として運用している。豊島区のワークライフバランスの認定企業となっている。うまくシフトを組んでいる。勤怠管理システムを導入しており、本社の方で残業の確認を行っている。社員は 30 時間分のみなし残業となっている。36 協定を結んでいる。共同事業体ともお互いの強みを活かし、うまく連携してシフトを組んでいる。

「（２）管理運営体制（職員体制・勤務体系の考え方）」の総括

■「（２）管理運営体制（職員体制・勤務体系の考え方）」全般について、アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性があれば記述してください。

主体	コメント内容
指定管理者	労働基準法に基づき管理運営体制を適切に行っております。また、利用者の安全やサービスを最優先と考え、提案時の人員以外にも警備員や監視員を増員して対応しております。さらに状況に応じて臨機応変に対応できるよう業務研修を実施し、体制を強化しました。
評価機関	a 評価できる点
	管理運営計画に基づき、有資格者や非正規職員などを含め適切に体制を整えており、提案書で定めたローテーション表に留意して過不足なく職員を配置している。また、業務分担表により責任の所在を明確にするとともに、職員に可視化している。さらに、職員の労働安全衛生面を考慮し、メンタルヘルスケアの仕組みづくりやワークライフバランスへの配慮にも努めている。特に、豊島区のワークライフバランスの認定企業となっている点は評価できる。
	b 課題・奨励事項 コロナ禍の影響を受けて、賃金支給の執行率が低くなっている点は、感染が収束され次第、再び高まることを期待したい。

2 管理運営に関する事項

(1) 苦情等の利用者対応

① 利用者が苦情・意見等を伝える仕組みはあるか

■評価のポイント

仕組みがあるか否かの判断は、目安箱の設置状況、ホームページにおける意見・要望投稿ページなどの確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 仕組みがある ☐ 仕組みはあるが一部不十分な点がある ☐ 仕組みがない
評価機関	☒ 仕組みがある ☐ 仕組みはあるが一部不十分な点がある ☐ 仕組みがない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	ホームページの閲覧、目視により確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明 ご意見ボックスの設置やホームページにおいて利用者の意見を収集する仕組みを設けている。

② 「苦情対応マニュアル」を作成し運用しているか

■評価のポイント

作成、運用指定しているか否かの判断は、苦情対応マニュアルの現物確認及び運用状況についてのヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 運用している ☐ 運用しているが一部不十分な点がある ☐ 運用していない
評価機関	☒ 運用している ☐ 運用しているが一部不十分な点がある ☐ 運用していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	苦情処理対応マニュアルにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明 苦情処理対応マニュアルに基づき、苦情受付日、苦情の内容、職員の対応を記録している。

③ 苦情対応等に基づく業務（運営）改善の具体的な仕組みはあるか

■評価のポイント

仕組みがあるか否かの判断は、改善報告書等の運用履歴の確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 仕組みがある ☐ 仕組みはあるが一部不十分な点がある ☐ 仕組みがない
評価機関	☒ 仕組みがある ☐ 仕組みはあるが一部不十分な点がある ☐ 仕組みがない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明 利用者から設備の修繕・修復や安全性の向上に関する要望を受け付けた場合には、職員で対応方針を検討し改善に努めている。

④ 苦情対応等について申し出から解決までの一連のプロセスを区に報告のうえ公開しているか

■評価のポイント

公開しているか否かの判断は、当該プロセスに関する公開内容等の確認により行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 公開している ☐ 公開しているが一部不十分な点がある ☐ 公開していない
評価機関	☐ 公開している ☒ 公開しているが一部不十分な点がある ☐ 公開していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明 ご意見箱により利用者の意見を収集しており、一部の具体的な意見・苦情は区に報告の上、区が必要と考えたものについては公開している。

⑤ 「利用者アンケート」を実施しているか

■評価のポイント

実施しているか否かの判断は、実施計画書、実施報告書（集計・分析結果含む）の確認により行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 実施している ☐ 実施しているが一部不十分な点がある ☐ 実施していない
評価機関	☐ 実施している ☒ 実施しているが一部不十分な点がある ☐ 実施していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	港区スポーツ施設利用者アンケート報告書により確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明 年に一度、秋から冬にかけて運動場・武道場合わせて約 750 名を対象にアンケート調査を実施し、実数と割合を集計しており、各運動場・武道場でまとめてファイリングしている。 ただし、プールの利用者に対してはアンケートの実施に至っていない。

⑥ 各種教室事業・イベント終了時に「満足度調査」を実施しているか

■評価のポイント

実施しているか否かの判断は、当該利用者満足度調査報告書の確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☐ 実施している ☒ 実施しているが一部不十分な点がある ☐ 実施していない
評価機関	☐ 実施している ☒ 実施しているが一部不十分な点がある ☐ 実施していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明 各種教室事業の全てで満足度調査を実施しているわけではないものの、イベントでは実施した。また、各種教室事業では、回数を重ねるたびに参加者とコミュニケーションを図り、要望があれば受け付けて改善につなげるよう努めている。

⑦ 各種調査結果から課題を抽出し対応策を講じているか

■評価のポイント

講じているか否かの判断は、各種調査結果報告書の確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 講じている ☐ 講じているが一部不十分な点がある ☐ 講じていない
評価機関	☒ 講じている ☐ 講じているが一部不十分な点がある ☐ 講じていない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明
	衛生面や設備の修繕・修復についての要望を受けて対応策を検討し、必要に応じて講じている。夏場、野球場のベンチ内の温度が高くなることへの改善要望があった時は、ベンチ内に扇風機を設置し、熱中症対策にも取り組んだ。 東京 2020 大会に関するイベント開催の要望もあったが、コロナ禍影響によりイベントの開催には至らなかった。しかし、これは不可抗力のため、講じていると同義と評価する。

⑧ 各種調査結果と抽出した課題及び対応策を区に報告のうえ公開しているか

■評価のポイント

公開しているか否かの判断は、各種調査結果報告書、ホームページにおける情報公開ページなどにより確認する。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 公開している ☐ 公開しているが一部不十分な点がある ☐ 公開していない
評価機関	☐ 公開している ☒ 公開しているが一部不十分な点がある ☐ 公開していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明
	随時、区と密に連絡し判断を仰いでいる。対応策の公開までは至っていない。

⑨ 「利用者懇談会」を開催しているか

■評価のポイント

開催しているか否かの判断は、開催案内、レジュメ、会議録等の確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 開催している ☐ 開催しているが一部不十分な点がある ☐ 開催していない
評価機関	☒ 開催している ☐ 開催しているが一部不十分な点がある ☐ 開催していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	懇談会の次第、チラシ、開催案内、配付資料により確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明 毎年1～2回開催しており、1回あたり20人前後の人が参加している。スポーツセンターが主体となっているため、開催していると同義と評価する。

⑩ 定期的に「内部品質監査」（セルフモニタリング）を実施しているか

■評価のポイント

実施しているか否かの判断は、監査計画書、監査報告書、是正報告書等の確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☐ 実施している ☒ 実施しているが一部不十分な点がある ☐ 実施していない
評価機関	☒ 実施している ☐ 実施しているが一部不十分な点がある ☐ 実施していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明 年に一度本社による内部監査を実施している。また、月に一度の店舗長会議、共同事業体会議で指摘事項があれば検討している。

⑪ 職員は、利用者や来訪者に挨拶や声掛けを行っているか

■評価のポイント

行っているか否かの判断は、目視により行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 行っている ☐ 行っているが一部不十分な点がある ☐ 行っていない
評価機関	☒ 行っている ☐ 行っているが一部不十分な点がある ☐ 行っていない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	目視、基本研修マニュアルにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明 基本研修マニュアルに基づき、研修で挨拶や声掛けの重要性を伝えている。また、利用者や来訪者に対しては、挨拶や声掛けとともにマスク着用、消毒、検温のお願いもしている。

⑫ 職員は利用者に対して活動及び利用上の適切な助言やサポートを行っているか

■評価のポイント

行っているか否かの判断は、接客マニュアルの確認及び目視により行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 行っている ☐ 行っているが一部不十分な点がある ☐ 行っていない
評価機関	☒ 行っている ☐ 行っているが一部不十分な点がある ☐ 行っていない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	基本研修マニュアル、ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明 基本研修マニュアルに基づき、利用者に対する支援を行っている。また、利用者が円滑に活動できるように支援したり、ルールを逸脱している利用者に対して注意を行ったりしている。 プールではインカムを利用して複数人体制で支援できるように対応している。

「(1) 苦情等の利用者対応」の総括

- 「(1) 苦情等の利用者対応」全般について、アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性があれば記述してください。

主体	コメント内容
指定管理者	内容に応じ、社内での基準を明確にした「危機分類表」を基に対応できる仕組みとしております。その経過等を区にも報告の上対策を協議し、「施設ですぐ対応できるもの」「共同事業体でできるもの」「区と協議しながら解決するもの」を判断し対応します。その内容は、スタッフ間、店舗間でも共有し、区との定例会や共同事業体会議での報告などで再発防止にも努めています。
評価機関	a 評価できる点 ご意見ボックスの設置やホームページ、利用者アンケート、満足度調査、利用者懇談会など、様々なチャンネルにより利用者の意見や要望を受け付ける仕組みを設けている点が評価できる。 また、利用者が円滑に活動できるように支援も行っている。
	b 課題・奨励事項
	ご意見ボックスやホームページから受け付けた意見・要望の回答の公開には至っていない。利用者からの要望であっても、区の事情等により指定管理者の努力だけでは応じきれないものもあると考える。そのような状況の周知を図る意味でも、様々なチャンネルから受け付けた意見・要望の対応を一元化してホームページ等で公開・発信していくことが望ましいと考える。 また、アンケートや満足度調査は実施できているものの、一部実施しきれていないケースもあるため、調査の時期や機会を整理して計画的に実施されることを期待したい。

(2) 情報共有の取り組み

① 定期的に（目安は日ごと）「業務ミーティング」を実施しているか

■評価のポイント

実施しているか否かの判断は、業務日誌、当該ミーティング会議録等の確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☐ 実施している ☒ 実施しているが一部不十分な点がある ☐ 実施していない
評価機関	☐ 実施している ☒ 実施しているが一部不十分な点がある ☐ 実施していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明
	非正規職員が多く、全員がそろう機会がないため、日次、週次でミーティングする仕組みはないが、共有しなければならない情報はボードにまとめ、出勤した職員が確認してサインする仕組みを設けている。また、社内メールやその他コミュニケーションツールによる情報共有も行っている。 夏場、プールを開放する時期のみ朝礼と終礼を実施し、安全面により一層注意を払うように喚起している。

② 定期的に（目安は週ごと）「業務責任者ミーティング」を実施しているか

■評価のポイント

実施しているか否かの判断は、月次報告書、当該ミーティング会議録等の確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☐ 実施している ☒ 実施しているが一部不十分な点がある ☐ 実施していない
評価機関	☐ 実施している ☒ 実施しているが一部不十分な点がある ☐ 実施していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明
	上記①と同じ

③ 定期的に（目安は月ごと）「各施設間ミーティング」を実施しているか

■評価のポイント

実施しているか否かの判断は、月次報告書、当該ミーティング会議録等の確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 実施している ☐ 実施しているが一部不十分な点がある ☐ 実施していない
評価機関	☒ 実施している ☐ 実施しているが一部不十分な点がある ☐ 実施していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	会議録、ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明 第一月曜日の休館日にスタッフミーティング、第三月曜日に共同事業体とのミーティング、毎月第二月曜日に区との定例会を実施している。

「（２）情報共有の取り組み」の総括

■「（２）情報共有の取り組み」全般について、アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性があれば記述してください。

主体	コメント内容
指定管理者	必要に応じて必要となる事項については、引き継ぎや共有事項は社員用とアルバイトを含む業務連絡ノートを活用し、確認後サインをさせています。また、それ以外にも事務所内にホワイトボードを設置し、業務担当者の目につくようにしています。早急な事項に対応するため、メールやラインを活用しております。
評価機関	a 評価できる点
	非正規職員が多く、全員がそろう機会がないことから、業務ミーティングの代案として、共有しなければならない情報をボードにまとめ、出勤した職員が確認してサインする仕組みを設けている点が評価できる。
	b 課題・奨励事項 夏場、プールを開放する時期は業務ミーティングを実施できているため、全員がそろわなくても都度業務ミーティングを実施することが望ましいと考える。

(3) 個人情報保護に関する考え方と具体的な取組

① 個人情報保護について参照すべき法令、条例、指針、ガイドライン等を特定しているか

■評価のポイント

特定しているか否かの判断は、特定した法令、条例、指針、ガイドライン一覧表や法令集等のファイリングの確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 特定している ☐ 特定しているが一部不十分な点がある ☐ 特定していない
評価機関	☒ 特定している ☐ 特定しているが一部不十分な点がある ☐ 特定していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	個人情報保護マニュアルにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明 プライバシーポリシーを定めている。共同事業体のアシックススポーツファシリティーズ株式会社、株式会社東急コミュニティーはプライバシーマークを取得しており、相互補完しながら個人情報の管理を徹底している。

② 当施設に特化した「個人情報保護マニュアル」を作成し運用しているか

■評価のポイント

運用しているか否かの判断は、個人情報保護マニュアルの現物確認及び運用確認をヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 運用している ☐ 運用しているが一部不十分な点がある ☐ 運用していない
評価機関	☒ 運用している ☐ 運用しているが一部不十分な点がある ☐ 運用していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	個人情報保護マニュアルにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明 個人情報保護マニュアルに基づき、管理の徹底を図っている。

③ 管理している個人情報を一元的に把握する仕組みがあるか

■評価のポイント

仕組みがあるか否かの判断は、個人情報統括管理表等の確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 仕組みがある ☐ 仕組みはあるが一部不十分な点がある ☐ 仕組みがない
評価機関	☒ 仕組みがある ☐ 仕組みはあるが一部不十分な点がある ☐ 仕組みがない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	ヒアリング、目視により確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明 個人情報は施錠可能なキャビネットに保管しており、一定の期間保管したら廃棄している。個人情報のデータはパスワードをかけて管理している。

④ 個人情報を提供いただく際の本人同意の仕組みがあるか

■評価のポイント

仕組みがあるか否かの判断は、個人情報保護マニュアル（等関連規程）、同意文書の確認及び運用確認をヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☐ 仕組みがある ☐ 仕組みはあるが一部不十分な点がある ☒ 仕組みがない
評価機関	☒ 仕組みがある ☐ 仕組みはあるが一部不十分な点がある ☐ 仕組みがない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	体調チェック表、ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明 以前はあったが、今は区の意向により本人同意のチェック欄を設けていない。指定管理者としては、チェック欄を設ける必要があると考えていることから、仕組みがあると同義と評価する。

⑤ 漏えい、棄損、滅失等の緊急時に対応する仕組みはあるか

■評価のポイント

仕組みがあるか否かの判断は、個人情報保護マニュアル（等関連規程）、緊急時対応報告書の確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 仕組みがある ☐ 仕組みはあるが一部不十分な点がある ☐ 仕組みがない
評価機関	☒ 仕組みがある ☐ 仕組みはあるが一部不十分な点がある ☐ 仕組みがない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	個人情報保護マニュアル、ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明
	個人情報保護マニュアルに緊急時対応につき明記されており、緊急連絡網を職員の見える所に掲示している。

⑥ 第三者の事務所内入退室を管理する仕組みはあるか

■評価のポイント

仕組みがあるか否かの判断は、入退室管理規程、記録票等の確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 仕組みがある ☐ 仕組みはあるが一部不十分な点がある ☐ 仕組みがない
評価機関	☒ 仕組みがある ☐ 仕組みはあるが一部不十分な点がある ☐ 仕組みがない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	入退室管理台帳により確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明
	入退室管理台帳に日付、氏名、要件、時刻を記録している。

⑦ 個人情報は施錠可能な場所に保管しているか

■評価のポイント

保管しているか否かの判断は、保管場所の目視での確認及び運用確認をヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 保管している ☐ 保管しているが一部不十分な点がある ☐ 保管していない
評価機関	☒ 保管している ☐ 保管しているが一部不十分な点がある ☐ 保管していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	目視により確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明
	施錠可能なキャビネットに保管している。

⑧ 個人情報関連の文書の出し入れに係る「記録簿」を作成し運用しているか

■評価のポイント

運用しているか否かの判断は、記録簿の現物確認及び運用確認をヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容		
指定管理者	☒ 運用している	☐ 運用しているが一部不十分な点がある	☐ 運用していない
評価機関	☒ 運用している ☐ 運用しているが一部不十分な点がある ☐ 運用していない		
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）		
	個人情報保護マニュアルにより確認した。		
	b 根拠に基づく評価結果の説明		
	個人情報保護マニュアルに情報資産の持ち出しの管理の仕組みが明記されている。事務所外に持ち出すことは禁止している。		

⑨ 利用者からの開示等の求めがあった場合に対応する仕組みがあるか

■評価のポイント

仕組みがあるか否かの判断は、情報公開関連規定の確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容		
指定管理者	☒ 仕組みがある	☐ 仕組みはあるが一部不十分な点がある	☐ 仕組みがない
評価機関	☒ 仕組みがある ☐ 仕組みはあるが一部不十分な点がある ☐ 仕組みがない		
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）		
	ヒアリングにより確認した。		
	b 根拠に基づく評価結果の説明		
	利用者が区に依頼し、区から開示を求められれば対応する仕組みを設けている。		

⑩ 委託業者への管理・監督の仕組みはあるか

■評価のポイント

仕組みがあるか否かの判断は、個人情報保護マニュアル（等関連規程）、委託業者選定チェックシート、個人情報保護に関する契約書等の確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 仕組みがある ☐ 仕組みはあるが一部不十分な点がある ☐ 仕組みがない
評価機関	☒ 仕組みがある ☐ 仕組みはあるが一部不十分な点がある ☐ 仕組みがない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	秘密保持及び個人情報・ソーシャルメディアに関する誓約書、ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明 委託業者や外部講師などの委託先とは契約書を交わし、個人情報の漏洩を防止する仕組みを設けている。

⑪ 全職員から「誓約書」を受理しているか

■評価のポイント

受理しているか否かの判断は、誓約書の現物確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 受理している ☐ 受理しているが一部不十分な点がある ☐ 受理していない
評価機関	☒ 受理している ☐ 受理しているが一部不十分な点がある ☐ 受理していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	秘密保持及び個人情報・ソーシャルメディアに関する誓約書、ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明 全職員より雇用時、秘密保持及び個人情報・ソーシャルメディアに関する誓約書を徴収している。

⑫ 情報漏洩賠償責任保険に加入しているか

■評価のポイント

加入しているか否かの判断は、契約書、約款等の確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 加入している ☐ 加入しているが一部不十分な点がある ☐ 加入していない
評価機関	☒ 加入している ☐ 加入しているが一部不十分な点がある ☐ 加入していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	賠償責任保険証券（サイバー保険含む）、傷害保険証券写しにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明 情報漏洩賠償責任保険に加入している。

「（３）個人情報保護に関する考え方と具体的な取組」の総括

■「（３）個人情報保護に関する考え方と具体的な取組」全般について、アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性があれば記述してください。

主体	コメント内容
指定管理者	関連法令を遵守するだけではなく、社内情報セキュリティシステムに関しては定められている基準以上の設備・設定（UTM）を導入しており、毎月専門業者によるセキュリティレポートの発行により安全に確認を行っています。情報の取り扱いに関してはレベルに応じた取扱者を決め、個人情報の利用制限を実施しております。勤務する全スタッフからは「誓約書」を交わし、責任の所在や取扱い方法について予め取り決めを行うことで個人情報保護の対策を講じています。また万が一のトラブルにも備え個人情報取扱い事業者保険に加入しています。
評価機関	a 評価できる点
	プライバシーマークを取得している事業体と、プライバシーポリシーを定めている事業体とが相互補完しながら、共同事業体として個人情報の保護に努めている。 個人情報取扱いマニュアルに基づき、紙媒体と電子媒体それぞれの個人情報の管理を徹底しており、全職員からの「誓約書」の受理や、委託業者との「契約書」の取り交わしにより、情報漏洩の防止策を講じている。
	b 課題・奨励事項
	個人情報を提供いただく際の本人同意の仕組みを再度設けるかどうか、区と指定管理者とで協議することが望ましいと考える。

(4) 環境への配慮及び衛生管理に関する取組

① IS014001 に準拠した環境マネジメントシステムを運用しているか

■評価のポイント

運用しているか否かの判断は、環境マネジメントシステムに係る各種運用記録の確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 運用している ☐ 運用しているが一部不十分な点がある ☐ 運用していない
評価機関	☒ 運用している ☐ 運用しているが一部不十分な点がある ☐ 運用していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明
	共同事業体である株式会社東急コミュニティーが IS014001 の認証を受けている。

② CO₂ 排出量をデータ管理しているか

■評価のポイント

管理しているか否かの判断は、CO₂ 排出量データ管理の確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 管理している ☐ 管理しているが一部不十分な点がある ☐ 管理していない
評価機関	☒ 管理している ☐ 管理しているが一部不十分な点がある ☐ 管理していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	EMS 書類の中で目標管理シートにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明
	CO ₂ 排出量につき区の基準を満たすべく取り組んでおり、排出量データを管理し、区の監査も受けている。

③ 洗剤等はエコプロダクツ製品あるいは安全データシートによりチェックし導入しているか

■評価のポイント

導入しているか否かの判断は、安全データシートの確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 導入している ☐ 導入しているが一部不十分な点がある ☐ 導入していない
評価機関	☒ 導入している ☐ 導入しているが一部不十分な点がある ☐ 導入していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	安全データシートにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明
	多目的洗剤 NEW プロインパクトを使用し、エコプロダクツ製品を導入している。

④ 定期的にごみ発生抑制キャンペーンを実施しているか

■評価のポイント

実施しているか否かの判断は、当該キャンペーン計画書・報告書、事業チラシ、ポスターの確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 実施している ☐ 実施しているが一部不十分な点がある ☐ 実施していない
評価機関	☒ 実施している ☐ 実施しているが一部不十分な点がある ☐ 実施していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	貼紙、ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明 ペットボトルを捨てないように貼紙で注意喚起している。また、大会時には主催者にごみを持ち帰るよう伝達している。施設側でごみが発生しないように配慮している。

⑤ 備品・消耗品はグリーン購入を実施しているか

■評価のポイント

実施しているか否かの判断は、グリーン購入品一覧表の確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☐ 実施している ☒ 実施しているが一部不十分な点がある ☐ 実施していない
評価機関	☒ 実施している ☐ 実施しているが一部不十分な点がある ☐ 実施していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明 特に文房具や消耗品などは、可能な限りエコマーク付きの商品を購入するように留意している。

⑥ 3R活動は仕組みとして具体化されて実施しているか

■評価のポイント

実施しているか否かの判断は、年間の環境マネジメントシステムの運用状況の確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 仕組みがある ☐ 仕組みはあるが一部不十分な点がある ☐ 仕組みがない
評価機関	☒ 仕組みがある ☐ 仕組みはあるが一部不十分な点がある ☐ 仕組みがない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	ポスターにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明 事務所内にポスター・貼り紙を掲示して職員への啓蒙活動を行うとともに、使用済みの用紙をできるだけ再利用するなど、環境に配慮している。

⑦ 施設が常に清潔な状態に保たれているか

■評価のポイント

保たれているか否かの判断は、清掃点検表などの確認及び目視により行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 保たれている ☐ 保たれているが一部不十分な点がある ☐ 保たれていない
評価機関	☒ 保たれている ☐ 保たれているが一部不十分な点がある ☐ 保たれていない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	清掃点検表、ヒアリング、目視により確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明 清潔な状態に保たれている。アクアフィールド芝公園以外の運動場は利用者のいない夜間に清掃を行うため、職員が気になった点は、清掃業者へ情報共有できる仕組みを設けている。

⑧ ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか

■評価のポイント

行っているか否かの判断は、衛生管理表などの確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 行っている ☐ 行っているが一部不十分な点がある ☐ 行っていない
評価機関	☒ 行っている ☐ 行っているが一部不十分な点がある ☐ 行っていない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明 施設のごみは、一般利用者のものとは区別して処理するとともに、利用者の目につく場所には置かないように配慮している。

⑨ 区のルールに沿って適切にゴミ処理を分別しているか

■評価のポイント

分別しているか否かの判断は、ごみ処理関連規定の確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容		
指定管理者	☒ 分別している	☐ 分別しているが一部不十分な点がある	☐ 分別していない
評価機関	☒ 分別している ☐ 分別しているが一部不十分な点がある ☐ 分別していない		
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）		
	ヒアリングにより確認した。		
	b 根拠に基づく評価結果の説明		
	適切に分別している。		

「（４）環境への配慮及び衛生管理に関する取組」の総括

■「（４）環境への配慮及び衛生管理に関する取組」全般について、アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性があれば記述してください。

主体	コメント内容
指定管理者	施設の空調機を季節ごとに温度設定しております。また、電球の間引きや、利用していない電気のこまめな消灯、コピー用紙には裏紙を利用するなどして、環境マネジメントシステムを幅広く取り入れております。さらに、ご利用者様のゴミは極力持ち帰ってもらうよう周知を行っております。長年の使用に伴い付帯設備の老朽化が進んでおりますが、事前に把握し、支障が出る前に工事をおこなっております。今後は屋外照明の LED 化への転換が課題となります。
評価機関	a 評価できる点
	共同事業体が ISO14001 の認証を受けており、それに基づいて運営されている。CO ₂ 排出量のデータ管理をするとともに、省エネにより排出量削減に努め、洗剤はエコプロダクツ製品を導入し、文房具や消耗品などは、可能な限りエコマーク付きの商品を購入している。また、適切なごみ処理、用紙の再利用等によるごみ削減に努め、定期的な清掃により施設が清潔な状態に保たれている。
	b 課題・奨励事項
	今後も環境への配慮に対する機運が高まると予想されるため、CO ₂ 排出やごみ発生の抑制を継続していくことを期待したい。

(5) 地震・防災等、危機管理への取組

① 救急救命資機材は完備しているか

■評価のポイント

完備しているか否かの判断は、備品管理簿、当該機材の目視での確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 完備している ☐ 完備しているが一部不十分な点がある ☐ 完備していない
評価機関	☒ 完備している ☐ 完備しているが一部不十分な点がある ☐ 完備していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	ヒアリング、目視により確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明 みなと保健所から指定のあった時期にAEDを設置しており、バッテリーの交換も定期的に行っている。また、担架も完備している。

② 飲料水や毛布などの備蓄は十分にあるか

■評価のポイント

備蓄しているか否かの判断は、備品管理簿、現物の目視での確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 十分にある ☐ あるが一部不十分な点がある ☐ 十分でない
評価機関	☒ 十分にある ☐ あるが一部不十分な点がある ☐ 十分でない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明 運動場は避難所となっていないが、少しだけ飲料水や毛布を備蓄していることから、十分にあると同義と評価する。

③ 通信、連絡手段は確保しているか

■評価のポイント

確保しているか否かの判断は、危機管理マニュアル等の確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 確保している ☐ 確保しているが一部不十分な点がある ☐ 確保していない
評価機関	☒ 確保している ☐ 確保しているが一部不十分な点がある ☐ 確保していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	危機管理マニュアル、ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明 社内携帯を配布し、緊急時でも連絡できるようにしている。また、防災無線も完備しており、館内への放送と消防署に連絡することができる。

④ 館内の避難経路等サイン類の標記は外国語対応となっているか

■評価のポイント

対応しているか否かの判断は、目視での確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 対応している ☐ 対応しているが一部不十分な点がある ☐ 対応していない
評価機関	☒ 対応している ☐ 対応しているが一部不十分な点がある ☐ 対応していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	ヒアリング、目視により確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明 ピクトグラムと外国語どちらも対応している。

⑤ 定期的に防災訓練を実施しているか

■評価のポイント

実施しているか否かの判断は、防災訓練計画書・報告書の確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☐ 実施している ☒ 実施しているが一部不十分な点がある ☐ 実施していない
評価機関	☐ 実施している ☒ 実施しているが一部不十分な点がある ☐ 実施していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	防災管理者選任届・消防計画、自衛消防訓練実施結果記録書、ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明 年に一度実施している運動場もあるが、休館日がないため全ての運動場では実施できていない。

⑥ 避難所運営時における管理運営体制を構築しているか

■評価のポイント

構築しているか否かの判断は、避難所運営計画書（マニュアル）・体制図等の確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 構築している ☐ 構築しているが一部不十分な点がある ☐ 構築していない
評価機関	☒ 構築している ☐ 構築しているが一部不十分な点がある ☐ 構築していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明 運動場は避難所となっていないが、緊急連絡体制は構築している。

⑦ 災害時における利用者の誘導体制等は整っているか

■評価のポイント

整っているか否かの判断は、避難所運営計画書（マニュアル）・体制図等の確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 整っている ☐ 整っているが一部不十分な点がある ☐ 整っていない
評価機関	☒ 整っている ☐ 整っているが一部不十分な点がある ☐ 整っていない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	自主検査チェック表、防災管理者選任届・消防計画、ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明 防災管理者選任届・消防計画に基づき誘導体制を整えている。

⑧ 地域が企画する防災訓練に参加しているか

■評価のポイント

参加しているか否かの判断は、当該防災訓練計画書、当該防災訓練参加報告書、業務日誌等の確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☐ 参加している ☐ 参加しているが一部不十分な点がある ☒ 参加していない
評価機関	☒ 参加している ☐ 参加しているが一部不十分な点がある ☐ 参加していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明
	地域が企画する防災訓練がなかったため、参加する機会がなかったが、そのような機会があれば参加意向を確認できたため、参加していると同義と評価する。

「（５）地震・防災等、危機管理への取組」の総括

■「（５）地震・防災等、危機管理への取組」全般について、アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性があれば記述してください。

主体	コメント内容
指定管理者	港区「危機事業案と分類と対応・緊急報告書」や社内での対応基準を明確にした「危機分類表」を基に迅速な判断を出来る仕組みを構築しております。また日常の安全点検の中でも特に重点的に点検が必要な事案等は、独自にチェックリストを作成し最新の注意を払うことで様々な危機対策を講じております。
評価機関	a 評価できる点
	救急救命資機材が完備されており、社内携帯を配布し、緊急時でも連絡できるようにしている。また、防災無線も完備しており、館内への放送と消防署に連絡することができ、館内の避難経路等サイン類の標記はピクトグラムと外国語どちらも対応しており、災害時における利用者の誘導體制等が整っている点が評価できる。
	b 課題・奨励事項
	防災訓練を全ての運動場で実施することが望ましいと考える。 また、運動場によっては担架をベンチとして活用している場所もあったが、担架であることをもう少しわかりやすくしておくことと緊急時により活用されやすくなると考えられる。担架が古く、成人女性の力で運ぶには重量が大きいため、区と協議して設備の充実が図られることも期待したい。

(6) 施設運営に関する基本的な考え方

① 施設案内のリーフレット類を完備しているか

■評価のポイント

完備しているか否かの判断は、リーフレット類の現物確認、設置状況の目視での確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容		
指定管理者	☒ 完備している	☐ 完備しているが一部不十分な点がある	☐ 完備していない
評価機関	☒ 完備している	☐ 完備しているが一部不十分な点がある	☐ 完備していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）		
	リーフレット、利用ガイドブックにより確認した。		
	b 根拠に基づく評価結果の説明		
	リーフレットや利用ガイドブックを配付している。		

② 施設案内のサイン類を適切に表示しているか

■評価のポイント

表示しているか否かの判断は、サイン類の目視での確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容		
指定管理者	☒ 表示している	☐ 表示しているが一部不十分な点がある	☐ 表示していない
評価機関	☒ 表示している	☐ 表示しているが一部不十分な点がある	☐ 表示していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）		
	ヒアリングにより確認した。		
	b 根拠に基づく評価結果の説明		
	従来から施設に備わっているサイン類に加え、利用者が混乱しやすい場所については自社で作成し設置している。		

③ 該当施設の管理運営における法令遵守のガイドラインを作成し遵守しているか

■評価のポイント

作成しているか否かの判断は、当該関連規程、コンプライアンス憲章等の確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 遵守している ☐ 遵守しているが一部不十分な点がある ☐ 遵守していない
評価機関	☒ 遵守している ☐ 遵守しているが一部不十分な点がある ☐ 遵守していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	コンプライアンスマニュアル、ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明 年に2回程度、コンプライアンスに関する研修を実施しており、区の条例に基づいて遵守している。

④ 全職員がネームプレートを着用しているか

■評価のポイント

着用しているか否かの判断は、目視での確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 着用している ☐ 着用しているが一部不十分な点がある ☐ 着用していない
評価機関	☒ 着用している ☐ 着用しているが一部不十分な点がある ☐ 着用していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	目視、ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明 プールの監視員も含め、全職員がネームプレートを着用している。名前の表示は利用者の安心感につながっている。

「(6) 施設運営に関する基本的な考え方」の総括

- 「(6) 施設運営に関する基本的な考え方」全般について、アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性があれば記述してください。

主体	コメント内容
指定管理者	芝公園多目的運動場は夏のプール期とそれ以外の季節のフットサル期では運営体制が大きく変わります。令和2年度のプール期は新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、マスク着用、ソーシャルディスタンスの確保、換気、消毒、利用人数の制限などがあり、スタッフも利用者様も手探りの中での運営でしたが、幸いにも事件、事故、感染者の報告もなく無事に終わった事で安堵しております。 次年度以降もしばらくは感染症対策が継続すると予測される中で、全施設で安心、安全はもとより利用者満足度を上げる管理・運営が課題となります。
評価機関	a 評価できる点
	施設案内リーフレットを備え、施設案内のサイン類を適切に表示し、全員がネームプレートを着用するなど利用者に配慮した施設運営がなされている。また、年に2回程度、コンプライアンスに関する研修を実施し、区の条例に基づいて法令遵守に努めている。
	b 課題・奨励事項
	スポーツセンターではプールの時に事故防止の観点からネームプレートの着用を認めておらず、考え方の違いが見られる。ネームプレートは利用者に安心を抱かせる一つのツールであるため、考え方を整理して統一を図ることを期待したい。

(7) 利用者の事故・怪我等及び盗難予防に対する具体的取り組み方

① 近隣医療機関との間で包括的な連携体制を構築しているか

■評価のポイント

構築しているか否かの判断は、当該契約書、覚書、申し合わせ事項、連携体制図の確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容		
指定管理者	☒ 構築している	☐ 構築しているが一部不十分な点がある	☐ 構築していない
評価機関	☐ 構築している	☒ 構築しているが一部不十分な点がある	☐ 構築していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）		
	事故発生時緊急連絡体系、ヒアリングにより確認した。		
	b 根拠に基づく評価結果の説明		
	事故発生時緊急連絡体系に病院などへの緊急連絡先などを記載している。ただし、連携体制の構築には至っていない。		

② 「安全対策マニュアル」を作成し運用しているか

■評価のポイント

運用しているか否かの判断は、安全対策マニュアルの現物確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容		
指定管理者	☒ 運用している	☐ 運用しているが一部不十分な点がある	☐ 運用していない
評価機関	☒ 運用している	☐ 運用しているが一部不十分な点がある	☐ 運用していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）		
	安全管理マニュアルにより確認した。		
	b 根拠に基づく評価結果の説明		
	安全管理マニュアルを作成し、全職員に周知している。		

③ 「事件・事故等危機情報に関する情報連絡マニュアル」に基づき緊急連絡体制等を定めているか

■評価のポイント

定めているか否かの判断は、事件・事故等危機情報に関する情報連絡マニュアルの現物確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容		
指定管理者	☒ 定めている	☐ 定めているが一部不十分な点がある	☐ 定めていない
評価機関	☒ 定めている	☐ 定めているが一部不十分な点がある	☐ 定めていない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）		
	緊急連絡フロー、安全管理マニュアルにより確認した。		
	b 根拠に基づく評価結果の説明		
	連絡体制を定め、全ての職員に周知している。		

④ 「緊急連絡体制・緊急対応フロー図」等を全職員に周知・徹底しているか

■評価のポイント

周知・徹底しているか否かの判断は、当該フロー図をどのようにスタッフに周知・徹底しているかについてヒアリングにより確認を行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ している ☐ しているが一部不十分な点がある ☐ していない
評価機関	☒ している ☐ しているが一部不十分な点がある ☐ していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	目視により確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明
	職員の見えるところに掲示し周知している。

⑤ 職員による施設巡回を実施しているか

■評価のポイント

実施しているか否かの判断は、施設巡回チェックリスト、報告書の確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 実施している ☐ 実施しているが一部不十分な点がある ☐ 実施していない
評価機関	☒ 実施している ☐ 実施しているが一部不十分な点がある ☐ 実施していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	開け閉めチェック表、ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明
	開け閉めチェック表に基づき毎日巡回している。

⑥ 日常的に施設・備品・用具類の安全点検を「チェックシート」を用いて実施しているか

■評価のポイント

実施しているか否かの判断は、当該チェックシートの現物確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 実施している ☐ 実施しているが一部不十分な点がある ☐ 実施していない
評価機関	☒ 実施している ☐ 実施しているが一部不十分な点がある ☐ 実施していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	区有施設日常施設点検表、ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明
	開け閉めチェック表に基づき毎日巡回して開け閉め作業を行い、施設・備品・用具類の安全点検を実施している。

⑦ AEDの定期点検を実施しているか

■評価のポイント

実施しているか否かの判断は、当該計画書・報告書の確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容		
指定管理者	☒ 実施している	☐ 実施しているが一部不十分な点がある	☐ 実施していない
評価機関	☒ 実施している	☐ 実施しているが一部不十分な点がある	☐ 実施していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）		
	ヒアリングにより確認した。		
	b 根拠に基づく評価結果の説明		
	AEDの定期点検を実施している。		

「（７）利用者の事故・怪我等及び盗難予防に対する具体的取り組み方」の総括

■「（７）利用者の事故・怪我等及び盗難予防に対する具体的取り組み方」全般について、アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性があれば記述してください。

主体	コメント内容
指定管理者	怪我の場合、当事者の安全確認と応急処置を最優先としております。その後利用者あるいはその代理となる方への聞き取りシートを活用し、事件・事故報告書を作成のうえ、区へ迅速に報告を行っております。また、更なる安心・安全を確保するため救急法資格者を配置しております。盗難予防等は時期によって警備員を配置、スタッフの巡回業務ポジションを増設しております。緊急連絡体制表に基づき管理・運営を行うことに加え、近隣病院の連絡先、タクシー会社の連絡先を各施設で把握し、緊急時の利用者様のご負担が少しでも和らぐ努力をしております。今後は、怪我や盗難を未然に防ぐための一層の努力を課題とし、施設のハード面での不具合は、区と相談させて頂き改善に努めてまいります。
評価機関	a 評価できる点
	利用者が安心・安全に施設を利用できるように、安全管理マニュアルや緊急連絡体制、緊急対応フローの周知を職員に徹底しているとともに、備品や用具、AEDの点検を定期的実施している。
	b 課題・奨励事項
	すでに一定程度の対策を講じているが、事故・怪我等により一層備え、今後は近隣医療機関と連携体制を構築することが望ましいと考える。

(8) 計画的な管理・運営に関する取組

① 管理運営の基本方針等や目標が定められている事業計画書を作成しているか

■評価のポイント

作成しているか否かの判断は、事業計画書の確認により行う。

■評価

評価主体	評価内容		
指定管理者	☒ 作成している	☐ 作成しているが一部不十分な点がある	☐ 作成していない
評価機関	☒ 作成している	☐ 作成しているが一部不十分な点がある	☐ 作成していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）		
	事業計画書により確認した。		
	b 根拠に基づく評価結果の説明		
	事業計画書に基づき基本方針、目標は定められている。		

② 施設の管理運営と各種事業は事業計画書に沿って適切に行っているか

■評価のポイント

行っているか否かの判断は、事業計画書、事業報告書の確認により行う。

■評価

評価主体	評価内容		
指定管理者	☒ 行っている	☐ 行っているが一部不十分な点がある	☐ 行っていない
評価機関	☒ 行っている	☐ 行っているが一部不十分な点がある	☐ 行っていない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）		
	業務実績報告書により確認した。		
	b 根拠に基づく評価結果の説明		
	業務実績報告書に基づき行われている。		

③ 事業計画書は公開しているか

■評価のポイント

公開しているか否かの判断は、ホームページにおける情報公開ページの確認及び目視により確認する。

■評価

評価主体	評価内容		
指定管理者	☒ 公開している	☐ 公開しているが一部不十分な点がある	☐ 公開していない
評価機関	☒ 公開している	☐ 公開しているが一部不十分な点がある	☐ 公開していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）		
	事業計画書により確認した。		
	b 根拠に基づく評価結果の説明		
	提案書に近い内容で事業計画書が作成されているため、公開してはいない。しかし、情報公開請求があれば開示に応じることから、公開していると同義で評価する。		

④ 事業計画書で定められている目標は達成しているか

■評価のポイント

達成しているか否かの判断は、事業計画書、事業報告書の確認により行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☐ 達成している ☒ 達成しているが一部不十分な点がある ☐ 達成していない
評価機関	☒ 達成している ☐ 達成しているが一部不十分な点がある ☐ 達成していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明
	令和2年度はコロナ禍の影響で収入実績は予算に達していないが、コロナの影響を受ける前は順調に予算を達成していたことから、達成していると同義で評価する。 利用者数の目標は設定しているものの、明文化はされておらず、事業計画書に目標が明記されていないため、売上や利用者満足度など具体的な数値目標を掲げることが必要と考える。

⑤ 目標と実績を評価する評価基準・方法等の仕組みを設けているか

■評価のポイント

仕組みがあるか否かの判断は、事業計画書、事業報告書の確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 仕組みがある ☐ 仕組みはあるが一部不十分な点がある ☐ 仕組みがない
評価機関	☒ 仕組みがある ☐ 仕組みはあるが一部不十分な点がある ☐ 仕組みがない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	指定管理者施設検証シート、ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明
	目標と実績の差の検証を毎月行い、改善策を講じている。また、指定管理者施設検証シートを作成している。

⑥ 目標の達成度合いと実績は組織内に共有しているか

■評価のポイント

共有しているか否かの判断は、事業報告書の確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 共有している ☐ 共有しているが一部不十分な点がある ☐ 共有していない
評価機関	☒ 共有している ☐ 共有しているが一部不十分な点がある ☐ 共有していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	指定管理者施設検証シート、執行状況表、ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明 指定管理者施設検証シートに基づき全体の職員に情報共有を図っている。また、共同事業体との連絡会議でも共有を図っている。 役職者には執行状況表において収支決算を周知している一方で、一般職員には個別事業の利用者数や満足度を向上させる意識を醸成するよう努めている。

⑦ 各種計画は振り返りを行い次年度以降の改善等に活かしているか

■評価のポイント

活かしているか否かの判断は、事業計画書、事業報告書の確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☐ している ☒ しているが一部不十分な点がある ☐ していない
評価機関	☒ している ☐ しているが一部不十分な点がある ☐ していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明 計画の振り返りを行い、次年度以降の改善に活かしている。

「(8) 計画的な管理・運営に関する取組」の総括

- 「(8) 計画的な管理・運営に関する取組」全般について、アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性があれば記述してください。

主体	コメント内容
指定管理者	事業計画書に沿った管理運営を実現するために、職員が常に閲覧できるようにしております。各職員は目標管理シートを作成し、中間と年度末で責任者とミーティングをし、進捗状況を確認し合い、評価の一つとしております。コロナ禍での1年であったため、全てにおいて制限がある中でイベントや教室事業の参加者に満足していただけるような運営を行うこと、引き続き各施設の職員が感染者や濃厚接触者にならず、クラスターを出さないよう努力していくことが課題となります。
評価機関	a 評価できる点
	事業計画書により基本方針、目標を定め、目標と実績の差の検証を毎月行い、改善策を講じている。また、指定管理者施設検証シートを作成し、目標の達成度合いを職員に共有して計画を振り返り、次年度以降の改善に活かしている点が評価できる。
	b 課題・奨励事項
	今後は利用者数の目標を明文化して掲げるとともに、売上や利用者満足度などの別の切り口からの目標設定も期待したい。また、コロナの感染防止対策と利用者満足度の向上の両立に努めることも期待したい。

(9) 会計及びコスト管理に関する取組

① 会計関係の規定等が整備され適切に運用しているか

■評価のポイント

運用しているか否かの判断は、会計関係の規定書類などにより確認する。

■評価

評価主体	評価内容		
指定管理者	☒ 運用している	☐ 運用しているが一部不十分な点がある	☐ 運用していない
評価機関	☒ 運用している	☐ 運用しているが一部不十分な点がある	☐ 運用していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）		
	入出金表、現金確認表、ヒアリングにより確認した。		
	b 根拠に基づく評価結果の説明		
	入出金表を作成しているとともに、現金確認表で出金状況を確認している。		

② 会計手続きに誤りや不正が生じないように適切な措置を講じているか

■評価のポイント

講じているか否かの判断は、経理規程の確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容		
指定管理者	☒ 講じている	☐ 講じているが一部不十分な点がある	☐ 講じていない
評価機関	☒ 講じている	☐ 講じているが一部不十分な点がある	☐ 講じていない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）		
	ヒアリングにより確認した。		
	b 根拠に基づく評価結果の説明		
	入出金の際には必ず責任者の承認を得るようにしている。		

③ 会計監査もしくはそれに準じる取組を行っているか

■評価のポイント

行われているか否かの判断は、会計監査報告書の確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容		
指定管理者	☒ 行っている	☐ 行っているが一部不十分な点がある	☐ 行っていない
評価機関	☒ 行っている	☐ 行っているが一部不十分な点がある	☐ 行っていない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）		
	ヒアリングにより確認した。		
	b 根拠に基づく評価結果の説明		
	毎年本社による監査があり、3年に一度外部の会計監査がある。		

④ 経費削減に向けての取組を行っているか

■評価のポイント

行っているか否かの判断は、経費一覧の昨対比資料などの確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 行っている ☐ 行っているが一部不十分な点がある ☐ 行っていない
評価機関	☒ 行っている ☐ 行っているが一部不十分な点がある ☐ 行っていない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明 使用していないフロアは光熱費を削減するように努めている。また、経費削減の取組の一つとして水銀灯を使っている施設のLED化を進めたいため、区との協議を希望している。その他、コピー用紙の裏紙の再利用などにより経費削減に努めている。

「（９）会計及びコスト管理に関する取組」の総括

■「（９）会計及びコスト管理に関する取組」全般について、アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性があれば記述してください。

主体	コメント内容
指定管理者	本社による内部監査（会計・コスト管理）が実施されております。また、毎月開催される社内会議においても会計及びコスト管理については報告を行っております。
評価機関	a 評価できる点
	契約書ファイル、請求書、領収書は年度ごとにファイリングして区に報告しており、会計手続きはダブルチェックの体制を整え、誤りや不正の防止に努めている。また、毎年の社内監査と３年に一度の外部の会計監査を受けており、経費削減のために、省エネ、用紙の再利用などの工夫をしている。
	b 課題・奨励事項
	引き続き、適切な会見及びコスト管理に関する取組が継続されることを期待したい。

3 効率的で質の高いサービスの提供

(1) スポーツセンター等における役割と基本方針

- ① 「する」スポーツ（親子、子ども、成人、女性、中高年向け）の推進に向けた取組を「港区スポーツ推進計画」の内容を踏まえて実施しているか

■評価のポイント

実施しているか否かの判断は、各事業の計画書・報告書、事業チラシ・ポスターの確認及びヒアリングにより行う。また、「港区スポーツ推進計画」との整合性についても確認する。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 実施している ☐ 実施しているが一部不十分な点がある ☐ 実施していない
評価機関	☒ 実施している ☐ 実施しているが一部不十分な点がある ☐ 実施していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明 はじめての親子でキャッチボール体験会やキッズフットサルスクールなど、親子または子どもが参加できるイベント・教室を実施しているとともに、ヨガスクールやストレッチーズピラティス、姿勢改善教室など、女性や中高年向けのイベント・教室も実施している。

- ② 個人向けプログラムを「港区スポーツ推進計画」の内容を踏まえて実施しているか

■評価のポイント

実施しているか否かの判断は、各事業の計画書・報告書、事業チラシ・ポスターの確認及びヒアリングにより行う。また、「港区スポーツ推進計画」との整合性についても確認する。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 実施している ☐ 実施しているが一部不十分な点がある ☐ 実施していない
評価機関	☒ 実施している ☐ 実施しているが一部不十分な点がある ☐ 実施していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	チラシにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明 個人で参加してもらえる機会として、アシックススポーツファシリティーズ株式会社独自のルートで開催した親子キャッチボールのイベントや、フットサル、テニスなどの教室を設けている。また、人工芝でのラグビー体験会や、Ｊリーガーを招聘してサッカー教室なども開催し、個人で参加できるプログラムを実施している。

「(1) スポーツセンターにおける役割と基本方針」の総括

- 「(1) スポーツセンターにおける役割と基本方針」全般について、アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性があれば記述してください。

主体	コメント内容
指定管理者	港区で開催されるスポーツ情報を共有し、利用者への案内告知を行っております。またスポーツ施設だけではなく共同事業体で管理させていただいている区内のいきいきプラザとも連携し、館内掲示などで情報を発信しております。管理においては備品等を共有化することで経費削減と緊急時での迅速な対応を可能としております。
評価機関	a 評価できる点
	「港区スポーツ推進計画」の内容を踏まえ、親子、子ども、成人、女性、中高年向けの「する」スポーツのプログラムが充実している。また、個人向けプログラムとして、親子キャッチボールのイベントや、フットサル、テニスなどの教室、人工芝でのラグビー体験会や、Ｊリーガーを招聘してサッカー教室なども開催している点が評価できる。
	b 課題・奨励事項
	今後も港区スポーツ推進計画の内容を踏まえ、「する」スポーツの推進と個人向けプログラムを実施していくことを期待したい。

(2) 提案・自主事業計画

① 「港区スポーツ推進計画」の目標達成に向けたスポーツ教室またはイベントを実施しているか

■評価のポイント

実施しているか否かの判断は、各事業の計画書・報告書、事業チラシ・ポスターの確認及びヒアリングにより行う。また、「港区スポーツ推進計画」との整合性についても確認する。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 実施している ☐ 実施しているが一部不十分な点がある ☐ 実施していない
評価機関	☐ 実施している ☒ 実施しているが一部不十分な点がある ☐ 実施していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明
	港区スポーツ推進計画は令和3年に改定されており、指定管理業務開始当初はスポーツを「する」人を増やすのみの目標であったが、改定されてからはスポーツを「みる」人、「ささえる」人を増やすことも目標に加わった。スポーツを「する」「みる」「ささえる」の視点でこれまでの取組を踏まえると、「ささえる」に該当するスポーツボランティアの育成に関する取組は十分と言わざるを得ないが、計画自体が改定されて間もないため、今後の取組に期待したい。 また、コロナ禍で十分にできなかった子ども向けのフットサル教室や元Jリーガーを招聘したイベントなどの機会については、感染の収束状況によっては再び同様の機会の創出も期待したい。

② 公開指導や定期練習会を実施しているか

■評価のポイント

実施しているか否かの判断は、各事業の計画書・報告書、事業チラシ・ポスターの確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☐ 実施している ☐ 実施しているが一部不十分な点がある ☒ 実施していない
評価機関	☐ 実施している ☐ 実施しているが一部不十分な点がある ☒ 実施していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明
	公開練習や定期練習会は実施していない。

「(2) 提案・自主事業計画」の総括

- 「(2) 提案・自主事業計画」全般について、アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性があれば記述してください。

主体	コメント内容
指定管理者	各施設、運動ができる種目が限られている中で、屋外施設は未就学児から小学生までを対象としたスクールを開催し、体操教室、フットサルスクール、テニススクールなど区内在住、在学のお子様に多く参加頂いております。保護者の方からも好評で、結果的にスクールの枠を個人利用で開放するより年間での利用者数も増え、より多くの方に区の運動場を知っていただき利用率を上げることが出来ました。スクールによっては定員オーバーになり、抽選から漏れてしまうお子様も多くなっていることが課題であるため、区と協議しながら自主事業枠の増設をしていきたいと考えております。
評価機関	a 評価できる点
	各運動場の特徴に応じて子ども向けの教室を実施しているとともに、年間の利用率の向上を実現している点が評価できる。
	b 課題・奨励事項
	令和3年に改定された港区スポーツ推進計画で掲げられている「ささえろ」人を増やす目標を達成するため、指定管理者が育成主体になる必要はないものの、活動の場を区と協議し育成に協力することを期待したい。 また、定員の上限により活動機会の損失を受けている子どもがいる状況を受け、指定管理者も指摘している通り、定員枠の見直しを区と協議することも期待したい。

（３）新規利用者拡大（実利用者増）のための具体的提案

① 人口分布に合わせて実利用者増に向けた戦略を実践しているか

■評価のポイント

実践しているか否かの判断は、事業計画書、各事業の計画書・報告書の確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 実践している ☐ 実践しているが一部不十分な点がある ☐ 実践していない
評価機関	☒ 実践している ☐ 実践しているが一部不十分な点がある ☐ 実践していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明 区の人口分布を踏まえ、戦略的にプログラムを提供したいと考えているが、地域によっては企業やお寺などが多く、住宅地が多い地域でもビラ配りができないため、外看板を出して目につくように工夫したり、ホームページ・SNSでの発信、駅中や都バスでの広告戦略を講じたりしている。また、区民に加えて区の在勤者にもアプローチしている。

「（３）新規利用者拡大（実利用者増）のための具体的提案」の総括

■「（３）新規利用者拡大（実利用者増）のための具体的提案」全般について、アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性があれば記述してください。

主体	コメント内容
指定管理者	各施設 館内掲示はもちろん、弊社 HP、SNS 等での告知。都バス内の広告も実施しております。 コロナが落ち着いた場合には、近隣の私立幼稚園、保育園、アメリカンスクールへの目的外使用、利用案内、イベントや自主事業の参加を区と協議の上、ご提案していく予定です。
評価機関	a 評価できる点
	区内の一部の地域では広報活動を十分にできないため、外看板やホームページ、SNS、公共交通機関の広告などを活用して利用者増に向けた取組を行っている点が評価できる。
	b 課題・奨励事項 今後、指定管理者が考えている近隣の私立幼稚園、保育園、アメリカンスクールへの働きかけや、スポーツセンターで展開している SNS のノウハウを取り入れて効果的な情報発信による利用者拡大に期待したい。

(4) 障害者・高齢者・子ども・働き盛り世代・子育て世代のスポーツ推進に対する具体的提案

① 障害者差別解消法等に基づく、合理的な配慮をしているか

■評価のポイント

配慮しているか否かの判断は、各事業の計画書・報告書、事業チラシ・ポスターの確認及びヒアリング、施設のバリアフリー化がされている場所の目視により行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☐ している ☒ しているが一部不十分な点がある ☐ していない
評価機関	☐ している ☒ しているが一部不十分な点がある ☐ していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明 障害者スポーツ指導員を配置しているが、もう少し配慮してほしいという要望をいただくこともある。

② 障害者が親しめるスポーツ教室またはイベントを実施しているか

■評価のポイント

実施しているか否かの判断は、各事業の計画書・報告書、事業チラシ・ポスターの確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☐ 実施している ☐ 実施しているが一部不十分な点がある ☒ 実施していない
評価機関	☐ 実施している ☐ 実施しているが一部不十分な点がある ☒ 実施していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明 障害者が親しめるスポーツ教室またはイベントを実施することは様々な要因により困難と考えているが、指定管理者からは今後検討していきたい姿勢が確認できた。

③ 高齢者が親しめるスポーツ教室またはイベントを実施しているか

■評価のポイント

実施しているか否かの判断は、各事業の計画書・報告書、事業チラシ・ポスターの確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☐ 実施している ☐ 実施しているが一部不十分な点がある ☒ 実施していない
評価機関	☒ 実施している ☐ 実施しているが一部不十分な点がある ☐ 実施していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明
	高齢者向けにヨガやピラティスの教室を実施しており、高齢者のスポーツを推進している。

④ 子どもが親しめるスポーツ教室またはイベントを実施しているか

■評価のポイント

実施しているか否かの判断は、各事業の計画書・報告書、事業チラシ・ポスターの確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 実施している ☐ 実施しているが一部不十分な点がある ☐ 実施していない
評価機関	☒ 実施している ☐ 実施しているが一部不十分な点がある ☐ 実施していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明
	子ども向けにキッズフットサルスクールやフットサルスキルアップクラスなどの教室、元サッカー日本代表 坪井選手によるサッカー教室などのイベントを実施しており、子どものスポーツを推進している。

⑤ 子育て世代が子どもがいても楽しめるスポーツ室またはイベントを実施しているか

■評価のポイント

実施しているか否かの判断は、各事業の計画書・報告書、事業チラシ・ポスターの確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☐ 実施している ☒ 実施しているが一部不十分な点がある ☐ 実施していない
評価機関	☐ 実施している ☒ 実施しているが一部不十分な点がある ☐ 実施していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明
	親子で参加できる機会として、キャッチボール、サッカー、野球、テニス、ラグビーなどの教室を実施しているが、親が活動しやすいような環境づくりまでには至っていない。

「（４）障害者・高齢者・子ども・働き盛り世代・子育て世代のスポーツ推進に対する具体的提案」の総括

■「（４）障害者・高齢者・子ども・働き盛り世代・子育て世代のスポーツ推進に対する具体的提案」全般について、アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性があれば記述してください。

主体	コメント内容
指定管理者	アクアフィールド芝公園のプール期は、区内在住障害者、65歳以上の高齢者の方の利用料金が無料となっております。そのため、障害者更衣室や車椅子を用意し、さらに平日の9:00~10:00に障害のある方と高齢者の方の専用レーンを増設することで、障害者のある方や高齢者の方でも利用しやすいよう、サービスに務めました。
評価機関	a 評価できる点
	高齢者や子ども、子育て世代が親しめるスポーツ教室を十分に実施している点が評価できる。また、障害者が利用しやすい環境づくりにも努めている。
	b 課題・奨励事項
	区は令和3年に改定した港区スポーツ推進計画において、障害者スポーツの推進により力を入れたいと考えている。指定管理者からも前向きに検討していきたいという姿勢を受けて、今後は障害者向けのスポーツ教室またはイベントなどの機会が設けられることを期待したい。

※以下の2つの中分類は評価対象ではないため割愛しています。

（５）スポーツセンターのトレーニングパーク運営についての考え方と具体的提案

（６）併設施設の介護予防総合センター及び類似施設の健康増進センター（ヘルシーナ）との連携に関する具体的提案

(7) スポーツ・レクリエーション団体（体育協会加盟団体・一般団体等）との連携・支援の考え方

① スポーツ・レクリエーション団体との連携の具体的な事例はあるか

■評価のポイント

事例があるか否かの判断は、協定書、連携事業計画書、報告書、事業チラシ・ポスターなどの確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ ある ☐ あるが一部不十分な点がある ☐ ない
評価機関	☒ ある ☐ あるが一部不十分な点がある ☐ ない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	情報誌「キスポーツ」、ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明
	一般財団法人港区体育協会や公益財団法人港区スポーツふれあい文化健康財団、総合型地域スポーツ・文化クラブなどのスポーツ・レクリエーション団体と連携し、大会やイベント時にスポーツに取り組める場を提供している。

② その他区内の団体との連携の具体的な事例はあるか

■評価のポイント

事例があるか否かの判断は、協定書、連携事業計画書、報告書、事業チラシ・ポスターなどの確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☐ ある ☐ あるが一部不十分な点がある ☒ ない
評価機関	☒ ある ☐ あるが一部不十分な点がある ☐ ない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明
	港区からの要請に応じる形で、幼稚園の運動会会場として場を提供した実績がある。また、小学生の職場体験の場として区に協力している。区内の小中学生がスポーツに取り組める場としての貸し出しも行った。

「(7) スポーツ・レクリエーション団体（体育協会加盟団体・一般団体等）との連携・支援の考え方」の総括

- 「(7) スポーツ・レクリエーション団体（体育協会加盟団体・一般団体等）との連携・支援の考え方」全般について、アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性があれば記述してください。

主体	コメント内容
指定管理者	（一財）港区体育協会様、（公財）港区スポーツふれあい文化健康財団関連団体様の利用は区からの承認を得て、年間での使用が許可されており、優先的に各運動場を利用できます。各施設で大会や講習会などが行われ、盛り上がりを見せていますが、令和2年度は新型コロナウイルス感染症予防対策により中止となるケースがほとんどでした。 アクアフィールド芝公園では「フウガドールすみだ」と連携し子供も大人もスポーツの楽しさを味わってもらえる機会を提供しております。 麻布運動場、青山運動場では「ジャイアンツアカデミー」の練習会場としてグラウンドを提供する事で活動を支援しております。アクアフィールド芝公園では、プール期に港区水泳協会主催の区民水泳大会の設営や施設管理を支援しております。（令和2年度は中止）
評価機関	a 評価できる点 区内のスポーツ・レクリエーション団体と連携し、大会やイベント時にスポーツに取り組める場を提供し活動を支援しているとともに、幼稚園や小中学校とも連携することで、子どものスポーツ実施の場を提供している点が評価できる。 b 課題・奨励事項 今後も引き続きスポーツ・レクリエーション団体との連携を充実するとともに、スポーツ分野ではない団体とも積極的に連携し、新規利用者の確保につながることを期待したい。

(8) 各種情報発信、情報提供に関する考え方と具体的提案

① 個人や団体間を取り持つコーディネート業務を実施しているか

■評価のポイント

実施しているか否かの判断は、業務日誌、月次報告書、年次報告書の確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 実施している ☐ 実施しているが一部不十分な点がある ☐ 実施していない
評価機関	☐ 実施している ☐ 実施しているが一部不十分な点がある ☒ 実施していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明
	一部の団体からメンバー募集やお知らせを発信したいという希望を受けるが、区側の意向により掲示することはできない。 また、利用者からも活動団体やサークル等を紹介してほしいと相談を受けるが、指定管理者の立場や公平性を鑑みてコーディネート業務をしないように留意している。

② 独自のホームページにより各種スポーツ教室やイベント等の情報を発信・更新しているか

■評価のポイント

発信・更新しているか否かの判断は、当該ホームページの確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ している ☐ しているが一部不十分な点がある ☐ していない
評価機関	☒ している ☐ しているが一部不十分な点がある ☐ していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	ホームページにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明
	各種スポーツ教室やイベント等の情報を発信している。

③ 各種スポーツ教室やイベント等の情報発信にSNS（Facebook、Twitter等）を活用しているか

■評価のポイント

活用しているか否かの判断は、当該ホームページ（フェイスブック、ツイッターへのリンク）の確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 活用している ☐ 活用しているが一部不十分な点がある ☐ 活用していない
評価機関	☐ 活用している ☒ 活用しているが一部不十分な点がある ☐ 活用していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	SNSにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明
	Facebook、Twitter、Instagram、LINEなどを活用して情報を発信しているが、全ての運動場で展開できているわけではない。 今後効果的な手段を検討し、それぞれの運動場で展開していきたいと考えている点は評価できる。

④ 館内共用部分を効果的に活用しているか

■評価のポイント

活用しているか否かの判断は、目視での確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 活用している ☐ 活用しているが一部不十分な点がある ☐ 活用していない
評価機関	☒ 活用している ☐ 活用しているが一部不十分な点がある ☐ 活用していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明
	館内の一部について、近隣住民向けに飲食やミーティング等のスペースとして活用を促している。

「(8) 各種情報発信、情報提供に関する考え方と具体的提案」の総括

- 「(8) 各種情報発信、情報提供に関する考え方と具体的提案」全般について、アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性があれば記述してください。

主体	コメント内容
指定管理者	各運動場での情報や更新などは弊社 HP 等でお知らせしております。教室事業では悪天候での開催、中止などの掲示をする事により、電話での連絡などが必要なくなりました。(緊急な場合を除く) 今後はさらに登録者を増やす事で快適に利用していただくように発信、更新し続ける事が課題となります。
評価機関	a 評価できる点
	ホームページやSNSを活用して情報発信に努めている点が評価できる。
	b 課題・奨励事項
	ホームページやSNSの仕組みの構築状況が運動場によって異なるため、提供されている情報量に大きな違いがみられる。運動場といっても職員が常駐していない施設もあり、発信すべき情報の程度に差が生じるのはむしろ実態に沿っていると考えられるものの、最低限発信していきたい情報を整理してホームページやSNSで発信されることを期待したい。

4 その他

(1) 区内中小事業者の活用及び区民参加についての考え方

① 地域経済の活性化に寄与する具体的な仕組みはあるか

■評価のポイント

仕組みがあるか否かの判断は、年次報告書の確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 仕組みがある ☐ 仕組みはあるが一部不十分な点がある ☐ 仕組みがない
評価機関	☒ 仕組みがある ☐ 仕組みはあるが一部不十分な点がある ☐ 仕組みがない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明
	物品・スポーツ用具などは優先的に区内の中小事業者から購入するようにしている。

② 管理運営業務の一部を港区シルバー人材センターに委託しているか

■評価のポイント

委託しているか否かの判断は、業務委託契約書、業務報告書の確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 委託している ☐ 委託しているが一部不十分な点がある ☐ 委託していない
評価機関	☒ 委託している ☐ 委託しているが一部不十分な点がある ☐ 委託していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明
	効果的な人員配置を検討した上で、複数の運動場にシルバー人材を配置している。施設の受付、管理等を担ってもらっている。

③ 備品・消耗品の購入に際し区内の中小業者を優先しているか

■評価のポイント

優先しているか否かの判断は、ヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 優先している ☐ 優先しているが一部不十分な点がある ☐ 優先していない
評価機関	☒ 優先している ☐ 優先しているが一部不十分な点がある ☐ 優先していない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明
	物品・スポーツ用具などは優先的に区内の中小事業者から購入するようにしている。

④ 事業やイベント開催に際して区内中小業者をスポンサーとして協力関係を実現できたか

■評価のポイント

実現しているか否かの判断は、スポンサー契約書、イベント計画書・報告書、事業チラシ・ポスターの確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☐ 実現できた ☐ 実現できたが一部不十分な点がある ☒ 実現できなかった
評価機関	☐ 実現できた ☐ 実現できたが一部不十分な点がある ☒ 実現できなかった
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明
	コロナ禍でイベントを開催することができなかったため、企業からの出資を得られなかった。 一方で、区内中小業者からの出資を受けるリターンとして、指定管理者はのぼりの設置やPR支援を行いたいと考えているが、区からそのような行為は公益性の観点から禁止されているため、出資を募ること自体が困難な状況となっている点も留意して評価したい。

「（１）区内中小事業者の活用及び区民参加についての考え方」の総括

■「（１）区内中小事業者の活用及び区民参加についての考え方」全般について、アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性があれば記述してください。

主体	コメント内容
指定管理者	区内中小事業者をスポンサーとしてのイベント等は実現出来なかったが、各運動場（プール、野球場、テニスコート、フットサルコート）への場所の提供も行っております。各種連盟様・レクリエーション団体様方の物品購入要請の際には区内業者を優先に物品購入を行っております。
評価機関	a 評価できる点
	区内の中小事業者を優先的に活用している点、シルバー人材センターを活用している点が評価できる。
	b 課題・奨励事項
	スポンサーとしての区内中小事業者を活用し、より地域と一体となってスポーツの推進を図ることを期待したい。

(2) 社会情勢の変化への対応

① 東京 2020 大会の開催に向けて、気運醸成事業を実施したか

■評価のポイント

実施したか否かの判断は、事業の計画書・報告書、事業チラシ・ポスターの確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☐ 実施した ☒ 実施したが一部不十分な点がある ☐ 実施しなかった
評価機関	☒ 実施した ☐ 実施したが一部不十分な点がある ☐ 実施しなかった
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明 ラグビーワールドカップの出場選手や東京 2020 大会の出場選手を招聘してイベントを開催したが、コロナ禍で令和 2 年度は実施できていない。

② 東京 2020 大会のレガシーとしての活動を実施したか

■評価のポイント

実施したか否かの判断は、事業の計画書・報告書、事業チラシ・ポスターの確認及びヒアリングにより行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☐ 実施した ☒ 実施したが一部不十分な点がある ☐ 実施しなかった
評価機関	☐ 実施した ☒ 実施したが一部不十分な点がある ☐ 実施しなかった
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	ヒアリング、目視により確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明 東京 2020 大会の出場選手のサイン色紙を展示しているものの、それ以上の活動の実施には至っていない。

③ 新型コロナウイルス感染拡大防止対策を講じているか

■評価のポイント

講じているか否かの判断は、感染防止対策の関連書類の確認及び目視により行う。

■評価

評価主体	評価内容
指定管理者	☒ 講じている ☐ 講じているが一部不十分な点がある ☐ 講じていない
評価機関	☒ 講じている ☐ 講じているが一部不十分な点がある ☐ 講じていない
	a 根拠（文書、運用履歴、ヒアリング、目視等）
	ヒアリングにより確認した。
	b 根拠に基づく評価結果の説明 利用者と職員の検温、消毒の徹底を図っている。また、職員と利用者の間にはビニールのパーテーションを設置するとともに、ロッカーの間引き、換気などにも配慮している。

「（２）社会情勢の変化への対応」の総括

■「（２）社会情勢の変化への対応」全般について、アピールポイントや改善したいと考える課題及び課題解決の方向性があれば記述してください。

主体	コメント内容
指定管理者	上記項目の中でも多々記載させて頂きました、令和２年度は新型コロナウイルス感染症予防対策を重点に、スポーツ施設の運営もスポーツ庁からのガイドラインに沿った形となり、区の方とも共有しながらの運営となりました。一時的に休館しなければならない時期もありながら、屋外施設は時短営業や人数制限での利用もあるなど、従業員も利用者様も過去に経験のない１年を過ごすこととなりました。全施設からはクラスター発生や、感染者の報告もなく、無事に管理・運営を実施できたのは、区と協議を重ね適切な策を講じてきた結果であると確信しております。今後の課題につきましては収束に向かう予想より、利用者様が戻ってこられた際には感染拡大の対策はもちろん、新たなサービスと顧客満足度を更に高める努力を実践してまいります。
評価機関	a 評価できる点
	東京 2020 大会の開催に向けて競技種目の体験会を開催し気運を高めた点、さらに大会後にトップアスリートのサインを掲示している点が評価できる。 また、新型コロナウイルス感染症の感染対策を徹底し、クラスター発生や感染者の報告もなく管理・運営を実施できた点も評価できる。
	b 課題・奨励事項
	東京 2020 大会の影響で注目を集めたアーバンスポーツやボッチャなどの競技種目の推進もレガシーの一つとして考えられるなど、多様なレガシーを今後も活用していくことが望ましいと考える。