

令和2年度 台東区指定管理者第三者評価
社会教育センター清島温水プール

指定管理者

JN共同事業体

株式会社JTBコミュニケーションデザイン
野村不動産パートナーズ株式会社
野村不動産ライフ&スポーツ株式会社

令和2年度

評価機関

経営創研株式会社

台東区指定管理者第三者評価

I 評価概要

(1) 評価対象

評価施設 社会教育センター清島温水プール
指定管理者 JN共同事業体
代表団体 株式会社JTBCコミュニケーションデザイン
構成団体 野村不動産パートナーズ株式会社
構成団体 野村不動産ライフ&スポーツ株式会社

(2) 評価機関

経営創研株式会社

(3) 評価日程

令和2年11月5日～令和3年3月1日
訪問調査日 令和3年1月29日

II 評価方法

(1) 評価項目

●評価項目は4つの大項目に分類しました。

No	大項目
I	管理運営における基本事項
II	管理運営体制と法令遵守
III	施設の維持管理
IV	利用者サービスの向上

(2) 評価の実施方法

施設の管理運営全般について総合的に評価します。

- 大項目は5つの中項目から構成しています(※)。大項目は中項目の評価をもとに行います。
- 中項目は4つの小項目から構成しています。中項目の評価は小項目の評価をもとに行います。
- 大項目、中項目、小項目の判定基準は仕様書および協定書等をもとに所定の判断基準により行います(「判断基準」を参照してください)。

Ⅲ 判断基準

【小項目の判断】主に業務仕様書および協定書（以下「業務仕様書等」という）を基準に判断します。

判断結果	判断基準
5	極めて優れています。 業務仕様書等が求める水準を大きく上回り、先進的な取組がみられます。
4	優れています。 業務仕様書等が求める水準を上回っています。
3	標準的な水準です。 仕様書等が求める水準を満たしています。
2	標準的な水準をやや下回っています。 仕様書等が求める水準を十分に満たしていません。
1	ただちに改善が必要です。 業務仕様書等の水準に達していません。もしくは法令や条例に反するなど問題があります。 ※ただし、既に改善を予定している場合は評価を「2」とします

【中項目の判断】小項目の平均値に基づき判断します。

判断結果	判断基準
S	極めて優れています。 小項目の平均値が4.6以上 業務仕様書等が求める水準を大きく上回る他の施設の模範となる運営です。
A	優れています。 小項目の平均値が3.6以上4.6未満 業務仕様書等が求める水準を上回る優れた運営です。
B	標準的な水準です。 小項目の平均値が2.9以上3.6未満 業務仕様書等が求める水準を十分に満たしています。
C	標準的な水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 業務仕様書等が求める水準を概ね満たしていますが、一部に改善の必要があります。
D	ただちに改善が必要です。 小項目の平均値が2.5未満 業務仕様書等が求める水準に達しておらず問題があります。

【大項目の判断】中項目の平均値に基づき判断します。

判断結果	判断基準
S	極めて優れています。 中項目の平均値が4.6以上 業務仕様書等が求める水準を大きく上回る他の施設の模範となる運営です。
A	優れています。 中項目の平均値が3.6以上4.6未満 業務仕様書等が求める水準を上回る優れた運営です。
B	標準的な水準です。 中項目の平均値が2.9以上3.6未満 業務仕様書等が求める水準を十分に満たしています
C	標準的な水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 業務仕様書等が求める水準を概ね満たしていますが、一部に改善の必要があります。
D	ただちに改善が必要です。 中項目の平均値が2.5未満 業務仕様書等が求める水準に達しておらず問題があります。

評価結果のまとめ

(1) 評価結果についての講評

<p>総合講評</p> <p>清島温水プール(以下、「当施設」という)は上野小学校や清島幼稚園と敷地を同じくする「社会教育センター」の付帯施設として台東区立として唯一の温水プールです。指定管理者は株式会社JTBコミュニケーションデザインを代表団体、野村不動産パートナーズ株式会社、野村不動産ライフ&スポーツ株式会社を構成団体とする三社による共同事業体(以下、「当団体」という)で、当施設の運営業務は主に野村不動産ライフ&スポーツ株式会社(以下、「当構成団体」という)が担っています。</p> <p>総じて高い水準で管理運営が行われています。とくに自主事業は当団体が指定管理者となって以来、実施プログラム数は4割増、参加者の延べ人数は7割増で推移しています。たんに実施数を増やすだけでなく当構成団体が培った経験と知見を活かし、利用者の声を反映させながら改編に取り組んできたことは評価できます。プール監視員は安全管理業務を遂行するなかで、可能な限り利用者へ声をかけることで利用者へ安心感と満足感を提供しています。こうした取組が奏功して一般利用人数は増加傾向にあります。</p> <p>共同事業体は代表団体のリーダーシップのもと、日常的な対話による情報共有を図り、それぞれの構成団体の強みを活かしながら施設の効用を引き出しています。</p> <p>一方で課題もあります。施設ホームページ(以下、「施設HP」という)はセキュリティに配慮した「https」仕様ですが、スマートフォンブラウザでは「アクセス」が見つらい状況です。また、区内において子育て世代が増加傾向にあるなか、こうした世代に向けたプログラムやサービスをより充実させていくことが求められます。</p> <p>これからも共同事業体のノウハウを活かすことで、施設の効用がさらに引き出されることを期待します。</p>
<p>評価の高い点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・基本方針は、台東区スポーツ振興基本計画をはじめ区の各種計画を踏まえて策定しています。 ・年度事業計画で設定した重要指標を月次で評価し、必要に応じて具体的な改善策を講じるなど、PDCA(※)マネジメントサイクルが運用されています。 ・※Plan(計画)、Do(実行)、Check(評価)、Action(改善)を繰り返すことでサービス品質等を継続的に改善すること。 ・利用人数(106%)、指定事業(受託事業)参加人数(100%)、自主事業コース数(142%)、自主事業参加人数(148%)は順調に推移しています(括弧内は令和元年における対平成30年度比)。 ・「1on1ミーティング」と称する個人面談を月次で行い、スタッフ一人ひとりの要望や悩みを聞く機会としています。また、法人の制度として「EAP(従業員メンタルヘルス支援プログラム)」「ハラスメントほっとライン」があります。 ・スタッフ採用は求人誌だけに頼らず、利用者とのコミュニケーションを介した紹介でも行っています。 ・コンプライアンス研修を半年に1回の頻度で実施し、実施後は「コンプライアンス確認表」に署名捺印することで履行の徹底を図っています。また、正規職員は月1回の頻度でオンラインによる研修を受講しています。 ・施設の老朽化に伴い一部の器具が調達できないことから器具等の取り換え時に備え、再利用できる器具等を在庫表で管理しています。 ・コロナ禍対策では「清掃消毒チェック箇所」を用いた感染予防対策を行っています。水泳教室はソーシャルディスタンスの確保に留意した運営方法に変更し、新たな工程表に基づいてロールプレイングで確認しています。 ・プール監視員を利用者対応における最前線のサービススタッフと位置づけ、利用者への「プラスα」の声掛けを徹底しています。 ・事業アンケート等で改善点が見つかった場合は、「アクションプラン」を作成し組織的な改善策を講じています。 ・自主事業は当団体が指定管理者となって以来、プログラム数で4割増、延べ参加者数で7割増となっています。
<p>改善を求められる点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設HPは指定管理者に関する情報が見つげづらい構成です。また、スマートフォンブラウザでは「アクセス」が見つらい状況です。 ・個人情報保護方針はそれぞれの構成団体が示しています。今後は当施設共通の方針を定め、個人情報保護責任者とあわせて、館内や施設HPに掲出するとよいでしょう。
<p>第三者評価に対する指定管理者のコメント</p> <p>まずは、密度の濃い指摘やお褒めのお言葉に感謝いたします。評価日当日に話をさせていただきましたが、我々、野村不動産ライフ&スポーツは指定管理業務が初めてです。正直、プール運営とホスピタリティーには自信がありましたが、スポーツクラブとのギャップを感じており、これで正しいのか?と日々、疑問を持って運営しておりました。しかしながら、スポーツ振興課様、JTBコミュニケーションデザイン株式会社・野村不動産パートナーズ株式会社に支えられ、笑顔の絶えない、また来たい!と思える施設にはなっていたんだ。と今回の評価で前向きに感じ取れました。改めて、現場のアルバイトを含めた皆様へ感謝いたします。また、今回のアドバイスを頂いた事は明日からの『伸びしろ』として区民の皆様へ活用し、更なるプールの発展をお約束します。是非、また成長した清島温水プールを今回同様、『厳しくも愛ある評価』と『ブリキアから学ぶ対話の重要性』等、色々な視点から評価をしていただければと思います。この度は重ね重ねではありますが、ありがとうございました。</p>

(注意)施設特性や運営特性等を踏まえた評価であり、他の施設との相対的な優劣を比較することを目的としたものではありません。あくまで当施設においてのみ行った評価であり、指定管理業務の履行状況の確認ならびに課題を抽出するための目安です。

(2)大項目別の評価総括

項目	指定管理者による自己評価	評価機関による評価概要
I 管理運営における基本事項		
評価機関による評価		
A	従業員の基本方針周知については、できているが、方針に対しての具体的な行動指針や進捗を迫る事で、結果的に基本方針に紐づく事ができている。利用者に対しては直接全員に確認するまではできてないが、利用者が館に足を運ぶ頻度が高まっている事で周知できていると考えている。	業務仕様書等を上回る、高い水準で管理運営を行っています。 <ul style="list-style-type: none"> ・基本方針は、台東区スポーツ振興基本計画などを踏まえ策定しています。 ・基本方針は応募時事業計画書と年度事業計画書に明記し、具体的な計画に展開しています。 ・年度ごとに個別テーマ「重点的な取組」を定め、すべてのスタッフと共有しています。
II 管理運営体制と法令遵守		
評価機関による評価		
B	コンプライアンスについては、学生のアルバイトを含め会社として、社会人として必要不可欠であり、なぜ必要か？を理解させている。また、書面の掲示やサインのみではなく、コミュニケーションを通じて伝える事で認識は高まっていると感じている。	業務仕様書等に従い、適切な水準で管理運営を行っています。 <ul style="list-style-type: none"> ・支配人とスタッフ間の個人面談を月次で行い、スタッフ一人ひとりの要望や悩みを訊く機会としています。 ・法人本部に「EAP(従業員メンタルヘルス支援プログラム)」「ハラスメントほっとライン」を設置するなど労務環境を整えています。 ・全スタッフに対するコンプライアンス研修は年2回実施し、実施後は「確認表」に署名捺印することで履行を徹底しています。
III 施設の維持管理		
評価機関による評価		
B	共同事業体として、施設管理部署が積極的に動いており、施設の不具合を放置する事なく利用者が気持ちよく施設を利用している。利用者のために日夜管理している結果が利用者増に繋がっていると考えている。	業務仕様書等に従い、適切な水準で管理運営を行っています。 <ul style="list-style-type: none"> ・施設の老朽化に伴い一部の器具が調達できないことに備え、器具等の取り換え時に再利用できる器具等は廃棄せず在庫表で管理しています。 ・コロナ禍の対策では「清掃消毒チェック箇所」を用いた感染症予防対策を行うとともに、水泳教室はソーシャルディスタンスの確保を図るため、新たな工程表を作成し、ロールプレイングで確認しています。
IV 利用者サービスの向上		
評価機関による評価		
A	利用者サービス向上は、利用者数と比例すると考えているため、自信を持って評価した。利用者増の理由が、気候や近隣施設の長期休館等が原因ではなく、「また来よう。」と思ってもらえるような接客・イベントが原因と考えられる。よって、利用者増については、指定管理者としてES(従業員満足)によるコミュニケーションが結果として目の前のCS(利用者満足)に繋がったと感じている。	業務仕様書等を上回る、高い水準で管理運営を行っています。 <ul style="list-style-type: none"> ・監視員を利用者対応における最前線のサービススタッフと位置づけ、利用者への「プラスα」の声掛けを徹底しています。 ・スタッフ一人ひとりが対話を通じて利用者の声や要望を聞き、必要に応じて適切な助言やサポートを行っています。

社会教育センター清島温水プール

評価基準項目		指定管理者の自己評価		評価機関による第三者評価	
I 管理運営における基本事項		B		A	
1 管理運営の基本方針		B		A	
①	管理運営の基本方針等は、区のスポーツ振興計画や施設の設置目的に基づき定められていますか。	4	3.5	4	3.8
②	管理運営の基本方針等は、職員に周知し理解させていますか。	4		4	
③	管理運営の基本方針等は、区民や利用者に周知していますか。	3		3	
④	各年度の事業計画は中長期計画等を踏まえて策定されていますか。	3		4	
指定管理者による	①基本方針は、応募時の事業計画書及び年度毎の事業計画書に明文化している。 ②基本方針は半年に1度、雇用契約時に説明をしている。また、数字を根拠とした資料を用いて具体的な進捗状況を確認している。その他、具体的な行動施策を事務所・コントロールルームに掲示している。 ③基本方針については、簡易版の台東区スポーツ振興計画の設置している他、HPにも一部記載している。また、受託事業の際には方針に則った事業の意義を全体に伝えている。 ④毎月、方針に反映されている数字(利用者数等)の分析元に、中長期計画に対しての進捗を確認。エラーが出ているようであれば打ち手を考え、翌月以降に活かす。それらを踏まえ、次年度以降は中長期計画に近づくための打ち手をベースに策定している。				
評価ポイントによる課題	①基本方針(運営方針)は、台東区スポーツ振興基本計画をはじめとする区の各種計画を踏まえて策定しています。基本方針は当施設の中期経営計画と位置づける応募時事業計画書ならびに年度事業計画書に明記し、具体的な計画へと展開しています。 ②基本方針等は雇用契約および更新(半年に1度)時にパートスタッフに説明しています。基本方針を展開した「具体的な行動施策」はコントロールルームに掲示してスタッフに周知しています。年度ごとに「重点的な取組」を設定し、スタッフと共有しています。 ③施設HPや当施設独自の広報誌「あさがお」などを通じて、当団体の考え方を示しています。施設HPは当施設の指定管理者に関する情報が見つけづらい構成となっています。 ④年度事業計画は、応募時事業計画および前年度の実績等を踏まえて策定しています。年度ごとに管理運営における「重点的な取組」を設定しています。				
確認手段	<input type="checkbox"/> 応募時事業計画書 <input type="checkbox"/> 年度事業計画書 <input type="checkbox"/> 年度事業報告書 <input type="checkbox"/> 四半期事業報告書 <input type="checkbox"/> 月次事業報告書 <input type="checkbox"/> 1ON1MT確認表 <input type="checkbox"/> ヒアリング				

2 計画的な管理運営		B		A	
①	事業運営は協定書、事業計画書等に沿って適切に行われていますか。	4	3.5	4	3.8
②	事業計画は組織的な振り返りを行い、次年度以降の改善等に活かしていますか。	4		4	
③	個々の事業の履行状況や進捗状況を評価(点検)する仕組みはありますか。	3		4	
④	区民や利用者が、事業計画書を知る機会や仕組みはありますか。	3		3	
指定管理者による	①年間の事業計画書を元に、各事業の年間スケジュール(告知・集客等)を組み計画通りに実施している。また、計画上イレギュラーが起きた際にも対応できるよう、余裕のある日程を持った計画を立てている。 ②月報にて事業の集客面やアンケートを踏襲し、課題点を見つけている。改善点等は次年度以降に限らず迅速にブラッシュアップを図っている。 ③集客等の履行や進捗が振るわない事が無いように、予めリサーチしているため、明確には明示していないが、エラーが起きている部分に関しては集中して、全体に波及をしている。 ④情報開示請求により知る機会はある。				
評価ポイントによる課題	①②年間の各種事業を一覧にした「受付スケジュール表」を作成し、組織内で共有しています。受付スケジュール表は、スタッフが企画、広報、実行まで一連の流れがひと目でわかるよう工夫されています。受付スケジュール表の作成にあたり前年度の振り返りを行い、必要に応じて改善するなどPDCAマネジメントサイクルが適切に行われています。 ③年度事業計画の重要指標は月次で評価を行い必要に応じて具体的な改善策を講じています。2019年10月に定期利用者数が予算を大きく下回った際、スタッフによる手書きカードを更新対象者に配布するなど地道な活動を展開し、3ヶ月後に回復しました。利用人数を拡大するため教室利用者に都度利用を勧める案内書を配布しました。基本方針は指定管理者名とあわせ施設HPや館内に掲示するとよいでしょう。 ④事業ごとに案内書があります。水泳教室事業は半期スケジュール表を区内すべての小学校、児童館、幼稚園に配布しています。				
確認手段	<input type="checkbox"/> 応募時事業計画書 <input type="checkbox"/> 年度事業報告書 <input type="checkbox"/> 年間一覧表(受付スケジュール) <input type="checkbox"/> 教室スケジュール表 <input type="checkbox"/> 事業アンケート <input type="checkbox"/> ヒアリング				

3 目標設定および評価		A		A	
①	施設運営や各種事業において、効果的かつ適切な目標が設定されていますか。	3	3.8	4	4.0
②	目標と実績を評価する仕組(評価基準、評価方法等)はありますか。	3		3	
③	目標は達成されていますか。 ※重要指標を3つ選び(利用人数、水道光熱費等)評価します。	5		4	
④	目標の達成度合は組織的に共有され、原因分析等が行われていますか。	4		5	
指定 自己 評価 内容 による	<p>①台東区教育委員会の掲げる「台東区スポーツ振興基本計画」の基本目標における目標値を踏まえ、各施策の取組から目標値を設定している。</p> <p>②年度の目標に対して、前年度の実績を参考に見込み値を算出。各月見直しを図り、エラーが出るようであれば迅速に策を講じている。</p> <p>③利用者数、受託事業参加者数、障害者事業参加者は大幅に達成している。</p> <p>④大幅な達成についても、何故達成できたのか?等数字を根拠として分析の他、現場スタッフからの生の利用者の声などの情報も収集する事で、有形の原因(数字)と無形の原因(現場の力・想い)の両面より共有している。</p>				
評価 ポイント による 課題	<p>①年度事業計画は項目ごとに定量的な目標値を設定し、スタッフ全員で共有しています。支配人は目標達成に向けて具体的なアクションプランをスタッフに示し、一人ひとりの貢献意欲を引き出すよう努めています。たとえば、都度利用者の増加を目指し、初回利用者に再来訪を促す取組に「初回フォロー」と「アフターフォロー」があり、それらは監視マニュアルに明記しています。</p> <p>②前年度実績を目標指標に据え、達成度を月次で評価しています。</p> <p>③利用人数(106%)、指定事業(受託事業)参加人数(100%)、自主事業コース数(140%)、自主事業参加人数(157%)は順調に推移しています(いずれも2019年度の対2018年度比)。とくに利用人数はコロナ禍の令和2年度を除き毎年伸びています。これは支配人とスタッフが利用者一人ひとりに丁寧に対応した成果として評価できます。台東区モニタリングの評価は97点です。</p> <p>④「小さい数字の積み上げが大切である」をモットーに現場レベルで細やかな進捗管理を行っています。当団体が重要指標と位置づける利用人数は日次で管理し、目標達成度を組織的に共有しています。スタッフに業務日報「今日のひとこと」にコメント記載を義務づけることで日々の気づきを促し、目標の進捗度を「私ごと」として感じてもらえるよう努めています。定期券利用者の更新人数が目標値に満たないときは、スタッフが定期券利用者一人ひとりに手書きメッセージを作成するなどきめ細やかな対応をしています。</p>				
確認 手段	<input type="checkbox"/> 応募時事業計画書 <input type="checkbox"/> 令和元年度事業報告書 <input type="checkbox"/> 月次報告書 <input type="checkbox"/> 清島温水プール売上状況 <input type="checkbox"/> 業務日報 <input type="checkbox"/> ヒアリング				

③ 120%以上…5(1)、105～119%…4(2)、90～104%…3(3)、80～89%…2(4)、～79%…1(5) ()内は水道光熱費

4 危機管理および安全対策		B		A	
①	危機管理マニュアル等は、整備されていますか(必要に応じて改訂していますか)。	3	3.0	5	3.8
②	危機管理マニュアル等は、職員に周知されていますか。	3		3	
③	危機管理対策は、適切に講じられていますか(避難訓練、救命救急訓練の実施など)。	3		4	
④	関係機関とは、危機管理における連絡体制が構築されていますか。	3		3	
指定 自己 評価 内容 による	<p>①コントロールルーム・事務所・フロントにて設置。また、利用者同士のトラブル等の追加事項もアップデートしている。</p> <p>②面談等で再確認を実施。また、③で掲げている対策の際にも、マニュアルを用いて実施。</p> <p>③避難訓練、消防訓練、救命救急訓練は適宜実施している。また、自粛時には東京消防庁公式チャンネルを用いて自己研鑽にも努めさせた。</p> <p>④共同体での訓練の他、隣接する小学校、幼稚園とも連絡体制が整っている。</p>				
評価 ポイント による 課題	<p>①危機管理マニュアルは、緊急時体制のほか「火災」「地震」「事故」「停電」「エレベータ閉じ込め」「感染症」等が網羅的に示されるなど施設特性を踏まえた内容です。当マニュアルは必要に応じて改訂しており、現在は基本事項に加えて「救急対応」「盗難事故」「利用者同士のトラブル」を追記しています。</p> <p>②③危機管理マニュアルは消防訓練(避難訓練)と3ヶ月に1回の頻度で行うCPR(心肺蘇生法)研修を通じて職員に周知しています。コロナ禍では集合研修に代え、東京消防庁公式チャンネルが提供する「動画」を活用した個別研修を実施するなど工夫しています。建物の構造は段差が多いことから、避難経路に基づき事前に障がい者や高齢者の誘導方法を確認しておくことで実践力が高まるでしょう。</p> <p>④敷地を共有する上野小学校や清島幼稚園とは火災報知器発報時の確認方法等を取り決めています。</p>				
確認 手段	<input type="checkbox"/> 危機管理マニュアル <input type="checkbox"/> カレンダーノート <input type="checkbox"/> 連絡ノート <input type="checkbox"/> 館内観察 <input type="checkbox"/> ヒアリング				

5 個人情報保護および情報公開		B		B	
①	個人情報保護方針、利用目的等は利用者に周知されていますか。	3	3.0	3	3.0
②	個人情報保護規程やマニュアル等が整備され、職員は理解していますか。	3		3	
③	個人情報の漏えい、改ざん等について適切な防止措置が講じられていますか。	3		3	
④	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	
指定 自己 評価 者 による	<p>①個人情報保護方針は館内に掲示。また、個人情報を扱う書類については、同意の欄を設けている。</p> <p>②コンプライアンスマニュアルにて、個人情報の取り扱いについて周知させている。</p> <p>③WEB上での個人情報については、パスワードをかけている。書面については、施錠の出来る部屋、及びに施錠できるキャビネットへ保管。</p> <p>④所管部署との打合せを行い、適切に実施している。</p>				
評価 ポイント による 課題	<p>①構成団体の「個人情報保護方針(改定)」を館内に掲示しています。区民や利用者(来館者)から個人情報の提供を受ける際は使用目的を明示しています。「名前の明記されたもの」「個人の肖像」を個人情報と定義し、厳正に取り扱っています。「子どもの遊泳風景を写真に残したい」という保護者の要望を受けて企画した「写真撮影会」は、事前に区の許可を取り撮影者に「許可証」を発行することで実現しました。今後は、共同事業体として統一された個人情報保護方針や規程・マニュアルを制定することが望まれます。</p> <p>②コンプライアンスマニュアルに個人情報保護に関するルール等が明記されています。</p> <p>③個人情報に記載された電子ファイルにはパスワードを設定、紙媒体は鍵が掛かるキャビネットに保管しています。キャビネットの開錠手続きを多段階とすることで個人情報へのアクセス権者を限定しています。</p> <p>④公開請求があった場合は、所管課と相談のうえ適正に行っています。</p>				
確認 手段	<p><input type="checkbox"/>個人情報保護方針 <input type="checkbox"/>健康申告書 <input type="checkbox"/>撮影許可書 <input type="checkbox"/>コンプライアンスマニュアル <input type="checkbox"/>コンプライアンス実施確認表</p> <p><input type="checkbox"/>現場観察 <input type="checkbox"/>ヒアリング</p>				

社会教育センター清島温水プール

評価基準項目		指定管理者の自己評価		評価機関による第三者評価	
II 管理運営体制と法令遵守		B		B	
1 職員の適正配置		B		B	
①	業務仕様書等に基づいた、適正な人員配置となっていますか。	3	3.0	3	3.3
②	有資格者もしくは専門的知識を有するスタッフならびに指導員が適切に配置されていますか。	3		3	
③	職務の役割(責任と権限)、指揮命令系統および責任の所在は明確ですか。	3		3	
④	職員の労働環境は適切で、個々のワークライフバランスに対する配慮がありますか。	3		4	
指定管理者による自己評価の内容	①人員は配置できている。また、女性のみや男性のみとならないよう、シフトを組み込んでいる。 ②日本赤十字救急法の他、水上安全法救助員取得者が常に居るシフト組をしている。 ③勤続年数が多い人材にもいくつかの権限を与える他、連絡系統はSNSを用いる等し、迅速に対応できている。 ④入社時や半年に1度の雇用契約の面談、毎月15分程度の1on1ミーティングの実施の他、有給取得の推進等コミュニケーションを取りやすい職場環境を構築している。				
評価ポイントによる課題	①人員体制は業務仕様書に基づき適正に配置しています。 ②支配人はスタッフ一人ひとりが保有する資格を把握しています。スタッフの勤務シフトは業務仕様書に示された資格要件等を踏まえて支配人が作成しています。原則としてすべてのスタッフに日本赤十字救急法等の救急法関連資格の取得を義務づけています。 ③プール施設のマネジメントは当構成団体から選出された支配人が担っています。共同事業体の所長(代表団体から輩出)と日ごろから密接な連携を図ることで施設全体の管理運営を推進しています。共同事業体の構成団体の一員として維持管理を担う団体は支配人が所属する会社と同じグループ会社であることも手伝い、よりスムーズな意思疎通が図られています。 ④支配人はプール施設のスタッフと「1on1ミーティング」と称する月次の個人面談(構成団体の制度として)を行い、スタッフ一人ひとりの要望や悩みを聞く機会としています。また、法人の制度として「EAP(従業員メンタルヘルス支援プログラム)」「ハラスメントほっとライン」等が運用されています。				
確認手段	<input type="checkbox"/> 応募時事業計画書 <input type="checkbox"/> ローテーション表・シフト表 <input type="checkbox"/> 1on1ミーティング実施確認 <input type="checkbox"/> 現場観察 <input type="checkbox"/> ヒアリング				

2 職員の基本姿勢		A		A	
①	職員は、施設に相応しい服装を着用していますか。	3	3.8	3	3.8
②	職員は、適切な接客・接遇マナーで区民や利用者に対応していますか。	4		4	
③	職員は、当施設に関連する区の計画を理解していますか。	4		4	
④	職員は、自己の役割と権限を正しく認識していますか。	4		4	
指定管理者による自己評価の内容	①自分の価値観でのおしゃれではなく、スタッフの身なり・表情・言動すべてを利用者のステイタスにつながるようスタイリッシュなものにするため、身だしなみ基準を確認している。 ②利用者には親しみを込めて接しているが、あくまでもお客様として、誠実に対応。就業規則にも定めているように、利用者の情報を漏えいする等、会社の信用を損なう行為をないため、対利用者心得を共有している。 ③採用時の研修の際には必ず、施設の意義を説明している。 ④コンプライアンス研修を半年に1度実施する事で役割と権限を把握させている。				
評価ポイントによる課題	①スタッフは当団体が指定したユニフォームを着用し、名札を装着しています。身だしなみ基準をチェックリストにまとめ、日常的に運用することでドレスコードを標準化しています。 ②スタッフは利用者や来館者に積極的に声を掛けています。つねに笑みを湛えた表情と丁寧な言葉づかいで、来館者を迎え入れています(現地訪問日は館内補修工事により休館中であったため、評価員との対応を準用して評価しました)。 ③スタッフの採用面接ならびに採用後の契約では、当施設の設置目的を区のスポーツ振興計画と関連づけて説明しています。 ④支配人は朝礼や日常的な対話、個別面談や研修を通じて当施設や組織目標をスタッフと共有し、区の公の施設に従事する責任と役割を伝えています。非常勤スタッフには勤続年数に応じて役割を与えており、スタッフ一人ひとりの当事者意識の醸成を図っています。				
確認手段	<input type="checkbox"/> 応募時事業計画書 <input type="checkbox"/> コンプライアンス研修資料 <input type="checkbox"/> コンプライアンス研修実施確認書 <input type="checkbox"/> 身だしなみ基準(チェックリスト) <input type="checkbox"/> 対ゲスト心得 <input type="checkbox"/> 初期研修資料 <input type="checkbox"/> 倫理に関するガイドライン <input type="checkbox"/> ソーシャルメディアガイドライン <input type="checkbox"/> 働きやすい職場を目指して <input type="checkbox"/> 区モニタリング結果				

3 情報共有と職員の資質向上		B		B	
①	所管課と日常的な情報共有(報告・連絡・相談)を行っていますか。	3	3.0	3	3.3
②	組織内および職員間で、情報を共有する仕組み(※)はありますか。 ※各種会議、連絡体制、連絡ノート等	3		3	
③	教育訓練など職員の資質向上に向けた取組は計画的に行われていますか。	3		3	
④	職員の採用基準や評価基準は明確で、適切に運用されていますか。	3		4	
指定 自己 評価 内容 による	①カレンダーノートや利用者からの声等を用いて、定例会の他メールや電話等で情報を共有している。 ②カレンダーノート、SNS、連絡ノートを活用し、職員間での情報共有は実施している。 ③3か月に1度、CPR(心肺蘇生法)訓練を実施。また、水中運動の効果の研修を定期的に行っている。 ④採用には必ず責任者が立合っている。評価基準についても評価表を参考に面談をしている。				
評価 ポイント による 課題	①所管課とは月次定例会のほか、電話やメールで適時情報を共有しています。施設内で生じた日々の出来ごとを「カレンダーノート(手書きの情報集約ノート)」に書き留め、利用者からの声を集約して月次報告書をまとめています。 ②スタッフ間はカレンダーノート、SNS、連絡ノートを用いて情報共有を行っています。連絡ノートには閲覧者のサインがあります。 ③安全管理研修や水中運動研修等を定期的に行っています。安全管理研修は3ヶ月ごと、コンプライアンス研修は半年ごとに開催しています。 ④スタッフ採用は支配人が関与して行っています。採用経路は求人誌だけに頼らず、当施設の利用者とのコミュニケーションを通じた紹介があります。パートスタッフとは半年ごとの契約更新時に評価表に基づく評価を行っています。評価は絶対評価とすることで、スタッフのモチベーションに配慮しています。				
確認 手段	<input type="checkbox"/> 応募時事業計画書 <input type="checkbox"/> 年度事業報告書 <input type="checkbox"/> 月度事業報告書 <input type="checkbox"/> カレンダーノート <input type="checkbox"/> 連絡ノート <input type="checkbox"/> 業務日報 <input type="checkbox"/> CPR訓練実施確認表 <input type="checkbox"/> アルバイト評価表 <input type="checkbox"/> ヒアリング				

4 法令遵守		A		B	
①	当施設の管理運営における関係法令を特定し、維持していますか。	4	4.0	3	3.5
②	関係法令や業務仕様書等は、職員がいつでも閲覧できる状態ですか。	4		3	
③	職員は、関係法令や業務仕様書等を理解していますか。	4		4	
④	法令遵守を点検・把握する仕組み(監査、チェックシート等)はありますか。	4		4	
指定 自己 評価 内容 による	①コンプライアンス推進責任者を立てる事で管理、運営を維持している。 ②一部、施設の関係で閲覧ができない書類があるが、許可があれば確認する事ができる。 ③半期に1度、コンプライアンス研修を実施している。また、当施設ではない、近々で発生した事案を共有している。 ④コンプライアンス研修終了後、確認表に署名、捺印を実施している。				
評価 ポイント による 課題	①支配人を当施設のコンプライアンス推進責任者に任命し、法令遵守における責任の所在を明確にしています。 ②関係法令は一元的に取りまとめられており、求めに応じてスタッフが閲覧できる状態です。 ③コンプライアンス研修を半年ごとに実施しています。コンプライアンス研修は、個人情報保護やハラスメントに関する事、他の施設で発生した事案を素材に行っています。 ④コンプライアンス研修を修了したスタッフには「コンプライアンス確認表」に署名捺印を求め、漏れのない実施としています。コンプライアンス確認表は支配人経由で当団体の本部に提出しています。				
確認 手段	<input type="checkbox"/> 応募時事業計画書 <input type="checkbox"/> 募集要項 <input type="checkbox"/> 業務仕様書 <input type="checkbox"/> コンプライアンス資料 <input type="checkbox"/> コンプライアンス実施確認表 <input type="checkbox"/> ヒアリング				

5 会計管理・コスト管理		A		A	
①	会計関係の規程類が整備され、適切に運用されていますか。	4	4.0	3	3.8
②	会計手続きに誤りや不正が起こらないよう、適切な措置が講じられていますか。	4		4	
③	利用者サービスを確保した上で、経費縮減に向けた取組をしていますか。	4		4	
④	会計監査もしくはそれに準じる取組はありますか	4		4	
指定 自己 評価 者 に よ る	①日時、週次、月次でチェックを実施している。 ②ダブルチェックの他、証跡を残させる等、誰が何時確認したかを残させている。 ③時間帯に応じて、プール照度を調整。清掃では水道水を使わず、プールの水を用いて実施。 ④社内監査の他、運営に関する部署よりサービス業務モニタリングを実施している。				
評 価 ポ イ ン ト に よ る 課 題	①会計に関する諸規程は「サービス手続きマニュアル」に包含されています。当団体のルールに則り、日次、週次、月次で確認しています。 ②売上日報および売上データ(ジャーナル)の作成者と確認者(支配人)をわけることでダブルチェックを行っています。当日の売上は「日報チェック表」に取りまとめ、代表団体が管理する自動預入機(本指定管理期間に導入)に預け入れています。 ③主動線(主通路と更衣室)の照明をLEDにしました。プールの天井シャワーの吐出口と吐出時間を調整することで水道使用量と燃料費の縮減に努めています。プール照明の点灯時間は季節や時間帯に応じて細かく調整しています。 ④構成団体の財務部門による内部監査、同団体サービス管理部門(CS推進課)による業務モニタリングが行われています。指摘事項があった場合は、適時、改善しています。				
確 認 手 段	<input type="checkbox"/> 応募時事業計画書 <input type="checkbox"/> 年度事業報告書 <input type="checkbox"/> 改善報告書 <input type="checkbox"/> CS推進課巡回モニタリング報告書 <input type="checkbox"/> ヒアリング				

社会教育センター清島温水プール

評価基準項目		指定管理者の 自己評価		評価機関による 第三者評価	
Ⅲ 施設の維持管理		B		B	
1 施設・設備の管理		B		B	
①	施設・設備に関するマニュアルや手順書等は、整備されていますか。	3	3.0	3	3.3
②	施設・設備の点検は、チェックシート等を用いて適切に実施されていますか。	3		3	
③	水質管理は業務仕様書および各種基準に基づいて適切に行われていますか。	3		3	
④	施設・設備の維持管理は、長期的な視点に基づいて行われていますか。 例：小破修繕、予防保全、修繕計画等	3		4	
指定 自己 評価 内容 による	①日常の巡回点検マニュアルやろ過機操作方法手順を整備している。 ②年間計画表を用いて計画的な保守管理を実施している。不具合を発見した際は不具合一覧表を用いて管理し優先順位の高い不具合から修繕を実施している。また不具合について指定管理の修繕費で実施するのが難しい場合、迅速に所管課へ相談し積極的に修繕の提案を実施している。 ④プール水質管理は基準書に基づき実施し、利用者への報告も兼ねて掲示している。また、備品の点検を行い、古くなり危険な備品は修繕若しくは新規購入を実施している				
評価 ポイント による 課題	①施設特性を反映した巡回点検マニュアルがあります。「各設備操作マニュアル」「エラー時操作手順書」から構成しています。 ②定期点検は業務仕様書に基づき年間計画を立てて適正に行っています。不具合は不良箇所概要(一覧表)等にまとめ、所管課に相談したのち利用者の安全性や快適性の確保の観点から優先順位をつけて対応しています。 ③水質管理は業務仕様書(「厚生労働省『遊泳用プールの衛生基準について』平成19年通知」をより厳しくした基準)に従い、適正に管理しています。 ④器具や治具を取り換えた際、再利用できる器具は将来の部品交換に備えて在庫表に記載のうえ、管理しています。施設の老朽化に伴い器具の一部がメーカー廃番となり、入手困難になることを想定した取組として評価できます。なお、応募時事業計画書で提案した中長期修繕計画は「5ヶ年修繕計画」「中長期改善計画」にまとめています。				
確認 手段	□応募時事業計画書 □作業手順書(巡回点検マニュアル) □不良箇所概要(一覧表) □供用備品現在高一覧表 □5ヶ年修繕計画 □中長期改善計画 □現場観察 □ヒアリング				

2 清掃・美化・衛生管理		B		B	
①	館内に目に見える汚れやゴミ、プールサイドにはヌメリはなく衛生的な水準が維持されています。	3	3.3	3	3.5
②	日常清掃は、チェックシート等を用いて適切に実施されていますか。	3		4	
③	定期清掃は、業務仕様書等踏まえて適切に実施されていますか。	3		3	
④	新型コロナウイルス、インフルエンザ等感染症に対する対策はありますか。	4		4	
指定 自己 評価 内容 による	①日常清掃は清掃インスペクションを行い、清掃品質の向上に努めている。 ②チェックシートを元に、誰が何処を清掃したか？管理している。 ③定期清掃は仕様書に基づき実施している。 ④消毒作業チェック表を持参させ、1時間毎に消毒作業を実施している。				
評価 ポイント による 課題	①施設およびプールエリアの清掃・美化状態は良好です。洗面台に専用ダスター(清掃タオル)を設置することで利用者にも適時清掃美化に協力いただくなど、予防清掃(当団体が定めた定義)を推進しています。 ②業務仕様書の記載項目を展開した「日常清掃チェックシート」があります。清掃点検は主に維持管理を担当する構成企業が行い、他の構成団体が適宜巡回するクロスチェックしています。年1回の頻度で清掃インスペクション(第三者的な視点からの品質検査)を実施して清掃美化品質の維持向上に努めています。 ③業務仕様書に基づき適正に行っています。 ④「清掃消毒チェック箇所」を運用して感染症予防対策を徹底しています。水泳教室の開催時はソーシャルディスタンスの徹底を図るため、新たな工程表を作成し、事前にロールプレイングにより確認しています。ビート板などの貸出用具は都度除菌しています。				
確認 手段	□応募時事業計画書 □年度事業報告書 □日常清掃チェックシート □水質管理日報 □清掃消毒チェック箇所 □現場観察 □ヒアリング				

3 事故防止・防犯対策		A		A	
①	事故防止や防犯対策に関するマニュアル等が整備され、職員は理解していますか。	4	3.8	4	3.8
②	事故防止や防犯対策の視点から、施設の死角や危険箇所を把握し、館内外の巡回を行っていますか。	4		4	
③	監視体制は施設特性および利用状況に応じて適切な配置と人数およびローテーションのもとで行われていますか。	4		4	
④	利用者等に事故防止や防犯対策に向けた啓発を行っていますか。	3		3	
指定 自己 評価 内容 による	①コントロールルーム・事務所・フロントにて設置。また、利用者同士のトラブル等の追加事項もアップデートしている。 ②トランシーバーを用いて、随時現場にて共有。また、15分に1度ロッカー巡回を実施。 ③時間帯に応じて、経験値の高い監視員を設置の他、男女で隔たりの無いようにシフトを組み込んでいる。 ④利用案内の他、1時間毎に放送文にて啓蒙している。				
評価 ポイント による 課題	①危機管理マニュアルは、「火災」「地震」「事故」「停電」「エレベータ閉じ込め」「感染症」など基本項目が網羅されているほか、「救急対応」「盗難事故」「利用者同士のトラブル」で構成しています。「利用者同士のトラブル」は改訂により追記しました。 ②③死角になりやすい更衣室の巡回点検は、プール監視のシフト(コントロール、パトロール、タワー、レスト)に組み入れることで高頻度で行っています。支配人は施設特性やスタッフの経験等を踏まえ、最適なシフト体制に配慮しています。利用者が安心して楽しく利用できるよう監視員が積極的に利用者へ声掛けをしています。この取組は犯罪抑止効果も期待できると評価できます。蓄積したヒヤリハット事例をもとに施設ハザードマップ(死角や危険箇所等を示した平面図)等を作成すると、さらに巡回品質が向上するでしょう。なお、受付からプール更衣室の主動線は避難経路であることから、あえて掲示物等を設置していません。 ④休憩時間の館内放送では準備運動等の安全啓発のほか、熱中症予防対策として「水分補給」の推奨をアナウンスしています。				
確認 手段	<input type="checkbox"/> 応募時事業計画書 <input type="checkbox"/> 事故トラブルマニュアル <input type="checkbox"/> 監視マニュアル <input type="checkbox"/> 監視シフト表 <input type="checkbox"/> 放送文				

4 備品および消耗品の管理		B		B	
①	備品台帳を整備していますか(記載された備品は揃っていますか)。	3	3.0	3	3.3
②	廃棄(除却)備品は、ルールに基づき適切に処分していますか。	3		3	
③	貸出備品等は、安全・安心・良好に使用できる状態ですか。	3		4	
④	蛍光灯やトイレトペーパー等は、適切に交換および補充されていますか。	3		3	
指定 自己 評価 内容 による	①行政より備品一覧表のチェックを適宜実施しており、破損、新規購入については報告を徹底している。 ②廃棄物は年度末に建物所有者にて産廃回収をして頂いている。 ③多くの方が利用する備品については、消毒、清掃を適宜実施している。 ④照明ランプ切れが発生した際は営業や利用者様に影響がない時間帯で実施をしている。				
評価 ポイント による 課題	①②所管課から提供された備品は「供用備品現在高一覧表」で管理し、年2回の頻度で備品棚卸を行っています。廃棄もしくは除却した備品は供用備品現在高一覧表に記載しています。 ③利用者が自由に使えるビート板は「使用済」のケースを用意して、コロナ禍における感染症予防対策を強化しています。また、営業終了後に高濃度消毒(電解水で希釈した次亜塩素酸ナトリウム液)を行うなど衛生管理を徹底しています。指定管理者の持ち込みによる貸出備品に「ゴーグル」「水着」「スイミングキャップ」「タオル」があります。 ④トイレトペーパーは適時補充しているほか、館内点検で電球の玉切れを発見した際は、利用状況を見計らい交換しています。				
確認 手段	<input type="checkbox"/> 応募時事業計画書 <input type="checkbox"/> 供用備品現在高一覧表 <input type="checkbox"/> 清掃消毒チェック箇所 <input type="checkbox"/> 現場観察 <input type="checkbox"/> ヒアリング				

5 環境マネジメントおよび省エネルギー対策		B		B	
①	区的环境マネジメントや省エネルギー施策を理解していますか。	3	3.0	3	3.5
②	省エネルギー対策や水道光熱費の節約を行っていますか。	3		4	
③	自然環境の保護に配慮した取組(※)を行っていますか。 例:グリーン調達、安全な資材の購入等	3		3	
④	ごみの発生抑制、再利用、再使用に積極的に取り組んでいますか。	3		4	
指定 自己 評価 者による	①②使用していない箇所の照明のこまめな消灯を行っている。また、白熱球箇所を電球型蛍光灯やLED電球へ交換、器具が古くなった箇所は器具ごとLEDへ交換を行った。その他、プール設備の使用水量を調整し使用量の削減に努めている。				
評価 ポイント による 課題	①②環境保全および省エネルギー対策として、照明は時間帯に応じたこまめな操作を行っています。消費電力の大きい白熱電球は順次省エネタイプの電球型蛍光灯やLED電球に交換しています(主通路と更衣室の交換は完了しました)。プールの天井シャワーの吐出口と吐出時間を調整することで水道使用量と燃料費の削減に努めています。 ③内部で使う資料のコピーは裏紙を使うなど環境保護に努めています。館内掲示物にラミネート加工を施す際も両面が使えるよう化学製品の廃棄物削減に留意しています。 ④区内の他施設で不要となった備品を引き取って再利用することで、区内における3R(Reduce(リデュース)、Reuse(リユース)、Recycle(リサイクル)の3つを示す言葉)に取り組んでいます。具体的には更衣室のロッカー交換を行った際は、所管課に他施設の不用品(もしくは利用頻度が少ないもの)を問い合わせました。				
確認 手段	□応募時事業計画書 □年度事業報告書 □四半期事業報告書 □月次事業報告書 □現場観察 □ヒアリング				

社会教育センター清島温水プール

評価基準項目		指定管理者の自己評価		評価機関による第三者評価	
IV 利用者サービスの向上		A		A	
1 利用者・区民対応		A		A	
①	職員は、利用者や来訪者に挨拶や声掛けを行っていますか。	4	4.0	4	3.8
②	職員は、利用者に対し適切な助言やサポートを行っていますか。	4		4	
③	区民や利用者からの相談を多様な方法で受け付けていますか。	4		4	
④	職員は、不当要求や不正利用に対して毅然とした態度で臨んでいますか。また、必要に応じて所管課や関係機関と連携していますか。	4		3	
指定自己評価による内容	①挨拶も時間帯で統一し、+αの一言も心がけるようマニュアルを通じて共有を図っている。 ②不安が大きい「初回利用者」には自己紹介より開始し、案内を統一させる他、帰り際にも「どうでしたか？」では無く、運動は継続が重要な為、継続して来館してもらえよう声掛けを行っている。 ③ご意見箱の設置の他、アンケートの実施。その他、ご意見を待つのではなく、こちらからお伺いをするスタンスを心掛けている。 ④高圧的な態度や理不尽な要求の場合、1人では対応せず2名体制で対応している。また、反社会勢力との関わりも、半年の面談の際に確認している。				
評価ポイントによる課題	①②③監視員を利用者対応の最前線に立つサービススタッフと位置づけ、利用者へ「プラスα」の声掛けを行っています。この取組は監視マニュアルに記載するなど徹底しています。定期利用者に対して、スタッフから利用者へのコメントを直筆で書けるのは、こうした地道な取組が奏功したものと評価できます。スタッフ一人ひとりが対話を通じて利用者の声や要望を聞き、必要に応じて適切な助言やサポートを行うよう努めています。施設HP「お問合せ」で電話番号を掲出しています。ご意見箱を設置しているほか利用者アンケートと事業ごと(「幼児」「1-2年生」「短期」など)のアンケートを実施しています。利用者の声は「スタッフからの返答」「清島レター」と称する書式を用い、返答を添えて館内掲示にて利用者へ周知しています。事業ごとのアンケート結果から改善点が見つかった場合は「アクションプラン」を作成し、組織的な改善策を講じています。 ④要求内容や状況に応じて所管課と相談のうえ、適切に対応しています。				
確認手段	<input type="checkbox"/> 応募時事業計画書 <input type="checkbox"/> 監視マニュアル <input type="checkbox"/> 利用者アンケート集計結果 <input type="checkbox"/> アクションプラン <input type="checkbox"/> スタッフからの返答 <input type="checkbox"/> 清島レター <input type="checkbox"/> 対ゲスト心得				

2 利用者の公平性と安全の確保		A		A	
①	施設運営や各種事業において、公正と平等が確保されていますか。 例: 利用予約、減免措置等。	4	4.0	4	4.0
②	障害者差別解消法等に基づく、合理的な配慮がなされていますか。	4		4	
③	利用者が安全や健康に留意してスポーツに取り組む注意喚起をしていますか。	4		4	
④	熱中症予防対策など利用者の安全を確保する取組はありますか。	4		4	
指定自己評価による内容	①免除、減額は台東区体育施設条例に基づいて実施している。また、初回利用者に対し、年齢を確認し減額措置が取れる事も案内。その他、定期的に利用する方へ「回数券」「定期券」の提案なども同時に行っている。 ②プライバシーに配慮した対応や周囲との相互理解を推進し、対応にあっている。また、障害認定がされていないLGBT(性的少数者の方を表す言葉)の方へは、普段のコミュニケーションから多目的ルームの提案等しやすい環境を目指している。 ③蛇行して泳ぐ方等、事前に危険予測し共有する他、利用者同士の衝突、怪我(こむら返り)などの気付きをするため、プールには背を向けずに監視をしている。また、休憩時間の放送を活用し、安全や健康に留意した放送を入れている。 ④熱中症予防を促す掲示、放送の他、初回利用者へ冷水器や水分の持ち込み等を提案している。				
評価ポイントによる課題	①②減免措置(免除および減額)は台東区体育施設条例に基づき適切に実施しています。減免措置は利用者からの申し出のほか、初回利用者に対する配慮(リストバンドで特定し、スタッフが積極的にお声掛けする)を踏まえた積極的な情報提供を行っています。利用者に対する「公平と平等」は、サービス提供と情報提供の両面から実施しています。障がい認定をされていないLGBT(性的少数者の方を表す言葉)の方に多目的トイレをご案内するなど、一人ひとりの違いに配慮した対応を心掛けています。これらはスタッフの日ごとの利用者との対話を重視した接客接遇の成果だと評価できます。 ③④監視員は利用者の利用状況や体力・技術に応じて積極的なお声掛けを行うほか、初回利用者(リストバンドで特定)に対して、安全や目的に応じた助言を行うなど丁寧な接客接遇を心掛けています。熱中症予防や運動中の水分補給は、館内掲示や1時間ごとの休憩時間での館内放送を通じて広く注意喚起を行っています。				
確認手段	<input type="checkbox"/> 応募時事業計画書 <input type="checkbox"/> 監視マニュアル <input type="checkbox"/> パワハラ・セクハラほっとライン(野村不動産グループ) <input type="checkbox"/> ハラスメント防止ガイド <input type="checkbox"/> 放送文 <input type="checkbox"/> 現場観察 <input type="checkbox"/> ヒアリング				

3 利用者ニーズの把握および苦情対応		B		B	
①	利用者の満足度やニーズおよびご意見を訊く仕組みはありますか。 例：日常的な利用者との対話、ご意見箱の設置、各種アンケートの実施等	3	3.0	4	3.5
②	トラブルやご意見等は内容や経過を記録し、適宜対策を講じていますか。	3		3	
③	各種アンケート結果やご意見等の回答を利用者や区民が知る機会がありますか。	3		3	
④	各種アンケート結果やご意見等を管理運営の改善等に活かしていますか。	3		4	
指定 自己 評価 内容 による	<p>①ご意見を待つのではなく、普段からコミュニケーションを取る事で、意見を聞きやすい環境を作る他、ご意見箱の設置や事業アンケート・利用者アンケートを実施している。</p> <p>②内容を問わず迅速に対応。また、繰り返されるトラブルは日時・内容の履歴を取り、繰り返さないよう適宜案内をする等、把握をしている。</p> <p>③アンケートを踏襲し、アクションプランを掲示。また、ご意見箱に投函された内容は3日以内に掲示や電話等で対応している。</p> <p>④すぐに改善できる所は改善していくが、時間がかかる・決め兼ねる件については、所管部署と連携を取り、具体的な日時を設定しスピーディーな改善を心がけている。</p>				
評価 ポイント による 課題	<p>①日常的な利用者との対話を重視した接客対応を心掛けています。監視マニュアルに接客対応の注意点を明記するなど実践力を高めています。ご意見箱を設置するほか、利用者アンケートと事業（「幼児」「1-2年生」「短期」など）アンケートを実施しています。</p> <p>②トラブルやご意見はもとより利用者との対話を通じて気づいたことは、適時「カレンダーノート」に書き留め、必要に応じて対応策を講じています。</p> <p>③ご意見箱に寄せられた利用者からの声は、「スタッフからの返答」「清島レター」と称する書式を用いて、館内掲示を通じて利用者に周知しています。利用者アンケートや事業アンケートの結果は、概要版でもよいので館内や施設HPに掲出して区民や利用者に広く周知するとともによいでしょう。</p> <p>④事業アンケートの結果から改善点が見つかった場合は、「アクションプラン」を作成するなど組織的な改善策を講じています。</p>				
確認 手段	<input type="checkbox"/> 応募時事業計画書 <input type="checkbox"/> 月次事業報告書 <input type="checkbox"/> 利用者アンケート集計結果 <input type="checkbox"/> 清島レター <input type="checkbox"/> カレンダーノート <input type="checkbox"/> アクションプラン <input type="checkbox"/> 現場観察 <input type="checkbox"/> ヒアリング				

4 広報活動および地域交流の促進		A		A	
①	広報活動や情報発信は目的と対象者に応じて、多様な手段を用いて行っていますか。	4	4.0	4	3.8
②	地域住民や利用者同士が交流し継続的に施設を利用する取組や仕組みはありますか。	4		4	
③	近隣住民や地域とのコミュニケーションや関係づくりに配慮していますか。	4		3	
④	地域の団体もしくは個人が活躍できる機会や場はありますか。 例：連携事業の実施、インターンシップの受入れ、ボランティア活動等	4		4	
指定 自己 評価 内容 による	<p>①事業アンケートにおいて、主に利用する行政の施設を聞き取る事で、事業ごとに広報活動を変えている。</p> <p>②無料開放や水泳事業のグループワークを通じて交流を図っている。また、参加者には次回の参加を促すチラシの配布等、運動の継続を促す事で、参加者同士が誘い合う関係性が構築できている。</p> <p>③一般利用者とのコミュニケーションから、近隣のスイミングクラブや台東区の企業の部活動での利用、中学校、高校を誘致する等で利用者同士が利用を誘い合う関係づくりができています。</p> <p>④障害者水泳事業では、一般利用者からのボランティア活動ができる場を設けた他、オリンピックパラリンピックイベントでは、地元企業、地元高校、地元のスポーツクラブと連携を取って、アスリートとリレー対決を行った。</p>				
評価 ポイント による 課題	<p>①当施設の月刊広報誌「あさがお」を発行しています。同誌は施設HPからダウンロードできます。広報は利用者の利用形態に応じた案内チラシ作成をはじめ水泳教室では事業アンケートの結果を踏まえ媒体を変更するなど、目的と対象者に応じて最適な手段を選択しています。施設HPはセキュリティに配慮した「https」仕様です。ただしスマートフォンブラウザでは「アクセス」が見づらいです。</p> <p>②水泳教室を地域の交流拠点と位置づけ展開しています。スタッフは水泳教室参加者に一般利用、一般利用者に水泳教室への参加を勧めるなど、一人ひとりが当施設を起点に利用者同士の交流が図られるよう努めています。</p> <p>③区内の公の施設や近隣の民間施設など地域の社会資本を把握して、利用者の求めに応じて案内しています。</p> <p>④冬期間に十分な練習環境を持たない区内の中学校や高校水泳部の支援策として、水泳部顧問に呼びかけて自主事業の枠組みを活用した部活動の場を提供しています。利用者の求めに応じて、サークル団体を紹介しています。</p>				
確認 手段	<input type="checkbox"/> 応募時事業計画書 <input type="checkbox"/> 事業アンケート <input type="checkbox"/> 案内チラシ（継続目的用） <input type="checkbox"/> 施設ホームページ <input type="checkbox"/> 月次事業報告書 <input type="checkbox"/> 広報誌「あさがお」 <input type="checkbox"/> ヒアリング				

5 利用者満足の上および区民の認知度向上		B		A	
①	利用者が当施設を有効に活用するための取組(※)はありますか。 ※物販の実施、講習会の開催、情報提供等	3	3.3	3	3.8
②	利用者や来訪者の利便性や快適性を高めるための工夫はありますか。	3		4	
③	当施設の効用を引き出すための自主事業(水泳教室やイベント等)を実施していますか。	4		5	
④	区民が当施設を知る機会を提供していますか。	3		3	
指定 自己 評価 者による 内容	①他の施設のチラシ設置やポスター掲示を迅速に実施。また、同社会教育施設で行われるイベントの情報提供を口頭等で行った。 ②利用者を時間帯で分析。「時間帯に応じて、泳ぐコースを増やす」「子供の春、夏、冬休みに合わせた子供専用コースの設置」等、時間帯、季節に応じてコース帯を変えている。また、季節に応じて「水温・室温・湿度」の調整も行っている。 ③水中歩行教室、水泳教室、障害者水泳教室等、幅広い年齢層や体カレベルに合わせた事業を展開。また、利用案内の英語版、中国語版を作成する事で海外の利用者も受け入れられる取組は行った。 ④保健所内にある健康増進センター等、区民の情報より営業箇所を増設している。				
評価 ポイント による 課題	①プール利用に必要なレンタル用品(スイミングキャップ、ゴーグル、水着、タオル)を用意しています。回数券や定期券を案内して、リピーターを増やしています。子育て世代の支援プログラムとして「ベビースイミング」を開催しています。 ②スタッフの対話を通じた接客対応により、利用者の“居場所”づくりに取り組んでいます。初回利用者へのお声かけ、遊泳後のフォローを組織的に展開することで利用者の拡大と定着を図っています。 ③自主事業は一般利用者に配慮しながら「23種・10コース」(従来は14種・7コース)に拡大しました。水中歩行を楽しむ方が増加する傾向を踏まえ、コースレイアウトを時間帯にあわせて柔軟に変更しています。 ④施設HPや区報を活用して区民に幅広く広報しています。				
確認 手段	<input type="checkbox"/> 応募時事業計画書 <input type="checkbox"/> 現場観察(コース掲示板、チラシラック、その他) <input type="checkbox"/> 事業案内ポスターおよびチラシ <input type="checkbox"/> 営業先一覧(要確認) <input type="checkbox"/> サークル案内(パラダイス仲間募集中) <input type="checkbox"/> ヒアリング				