

令和 6 年度 台東区指定管理者第三者評価
評価結果報告書

施 設 名：台東区立清島温水プール

指定管理者：J N 共同事業体

(株) J T B 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)

野村不動産ライフ＆スポーツ(株)

令和 7 年 1 月

第三者評価機関：株式会社ブレインファーム

第三者評価について

1 目的

台東区の社会教育施設における管理運営について、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ます。また、利用者調査も併せて行うことにより、公の施設としてのサービス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 評価概要

(1)評価対象 評価施設

指定管理者 JN 共同事業体

代表団体 株式会社 JTB 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 株式会社ブレインファーム

(3)評価日程 令和6年10月23日～12月18日（訪問調査日：令和6年7月19日）

3 評価方法

(1)評価項目

評価項目は、評価施設の管理運営に関する事項を網羅的に評価できるよう、大項目4、中項目20、小項目80で構成されています（詳細p3「評価項目および判断結果一覧」参照）。

(2)評価の実施方法

評価機関が評価施設の管理運営全般に関する上記各評価項目について、仕様書等（※1）に照らして、後述する判断基準に基づき総合的に評価します。

判断基準で用いる平均値は小数点2位以下切り捨てとし、小項目で評価施設に該当しない項目がある場合は、残りの項目の平均値とします。

※1：主に業務仕様書、協定書、公募時提案書、事業計画書、事業報告書、各種マニュアル、各種点検報告書・日報および現物（施設・設備・備品等）。

4 判断基準および判定結果

(1)大項目の判断

中項目の平均値に基づきランクS～Dの5段階で判断します。

ランク	判断内容および基準		
	判断結果	説明	判断基準 (中項目の平均値)
S	極めて優れています	仕様書等が求める水準を大きく上回り、他の施設の模範となる管理運営です。	46点以上 (最高50点)
A	優れています	仕様書等が求める水準を上回る優れた管理運営です。	36～45点
B	標準的な水準です	仕様書等が求める水準を十分に満たしています。	29～35点
C	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概ね満たしていますが、一部に改善の余地があります。	25～28点
D	ただちに改善が必要です	仕様書等が求める水準を満たしておらず、管理運営の早急な改善が必要です。	24点以下 (最低10点)

(2)中項目の判断

小項目の平均点に基づきランク s～dの5段階で判断します。

ランク (評点)	判断内容および基準		
	判断結果	説 明	判断基準 (小項目の平均値)
s (50)	極めて優れています	仕様書等が求める水準を大きく上回り、他の施設の模範となる管理運営です。	4.6 点以上 (最高5点)
a (40)	優れています	仕様書等が求める水準を上回る優れた管理運営です。	3.6～4.5点
b (30)	標準的な水準です	仕様書等が求める水準を十分に満たしています。	2.9～3.5点
c (20)	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概ね満たしていますが、一部に改善の余地があります。	2.5～2.8点
d (10)	ただちに改善が必要です	仕様書等が求める水準を満たしておらず、管理運営の早急な改善が必要です。	2.4以下 (最低1点)

(3)小項目の判断

主に仕様書等に照らして、評点 5～1点を付与します。

評点	判断内容および基準	
	判断結果	説 明
5	極めて優れています	仕様書等が求める水準を大きく上回り、先進的な取組みがみられます。
4	優れています	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満たしていません。
1	ただちに改善が必要です	仕様書等が求める水準を満たしていません。もしくは法令や条例に反する内容となっています。※既に改善を予定している場合は「評点2」

5 評価項目および判断結果一覧

大	中項目		小項目	
I 管理運営における基本事項 B	1.基本方針	b	①区の関連計画や施設の目的に適した管理運営の基本方針となっている。	4
			②職員が施設の設置目的や施設運営上の基本方針を理解している。	4
			③利用者に対し施設の設置目的や施設運営上の基本方針を周知している。	2
			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る。	4
	2.事業計画	b	①協定書、事業計画書等に沿った運営が行われている。	4
			②前年度事業の結果を踏まえ、翌年度の事業計画を改善し企画・立案している。	4
			③事業ごとの進捗状況や成果を確認・評価する仕組みがある。	4
			④利用者に事業計画を周知している。	2
	3.目標と評価	a	①施設の設置目的に沿った各種事業の目標を設定している。	4
			②目標と実績を評価する仕組みがある。	4
			③設定した目標が達成できている。	4
			④目標の達成状況を職員が共有し、評価・見直しを図っている。	4
	4.危機管理体制	b	①危機管理マニュアル等を整備し、職員に周知している。	4
			②事故・災害事例やヒヤリハット事例を検証し、その内容を職員が共有し、マニュアルや危機管理に役立てている。	4
			③危機管理に必要な研修と、非常時の訓練を実施している。	4
			④地域や関連機関との連携体制を整備し、災害時の連絡網や従事者の役割分担等を定めている。	2
	5.個人情報保護・情報公開	b	①個人情報取り扱い規定やマニュアル等を整備し、職員に周知している。	4
			②利用者から個人情報を取得する際は、利用目的を特定し、利用者に明示している。	2
			③個人情報の漏えい、改ざん等を防止する措置を講じている。	3
			④区の情報公開条例に準拠し、情報公開に関して適切な対応を行っている。	3
II 施設運営 A	1.職員の人員体制	a	①業務基準書に定めた人員配置を遵守している。	4
			②施設運営に必要な有資格者を配置している。	4
			③職員の接遇及び能力向上に必要な研修を実施している。	4
			④責任者は各職員の配置、役割を把握し、サポートできる体制をとっている。	4
	2.労働環境	b	①労働関係法令を遵守した勤務体制を図っている。	4
			②賃金台帳を作成し、適正な賃金の支払いを行っている。	3
			③職員に対する定期的な健康診断を実施している。	3
			④職員のワークライフバランスに配慮した労働環境となっている。	4
	3.組織体制と情報共有	a	①施設運営に効率的な組織体制が構築されている。	4
			②組織内の責任の所在と役割分担が定められている。	4
			③区との情報共有や報告・連絡が十分に行われている。	5
			④事業者内の報告・連絡・相談体制が整っている。	4
	4.法令遵守・公平性の確保	a	①施設の管理運営にかかる関係法令や条例を遵守している。	4
			②関係法令や条例は職員がいつでも閲覧できる状態になっている。	3
			③施設の利用にあたっては公平・平等に行っている。	4
			④ノーマライゼーションの取組みを行っている。	4
	5.収入・支出管理	a	①会計関係の規程等が整備されている。	4
			②チェック体制が構築され、適正な経理処理がされている。	4
			③利用者サービスの水準が低下しない範囲で費用削減に取り組んでいる。	4
			④事業者内で会計監査を実施している。	4

大	中項目		小項目	
Ⅲ 施設・設備の維持管理 B	1.点検・管理	a	①建物・設備の保守点検マニュアルを整備している。	4
			②チェックシートや業務日誌等で点検結果を記録している。	3
			③建物・設備の不具合を未然に防ぐ取り組みを行い、利用者の安全を確保している。	4
			④修繕計画を作成し、施設・設備の維持管理を計画的に行っている。	5
	2.清掃・衛生管理	b	①定期清掃は計画通りに実施している。	4
			②日常清掃は、チェックシート等を用いて実施している。	4
			③必要に応じて清掃を実施し、衛生的な状態が保たれている。	3
			④感染症に対する対策を行っている。	3
	3.事故防止	b	①事故対応マニュアルを整備し、職員が理解している。	4
			②職員による巡回を行い、危険箇所等を的確に把握している。	2
			③全職員がAED等の講習を受け、事故対応訓練を行っている。	4
			④利用者の安全のため、適切な施設・設備の利用方法を案内している。	4
	4.備品管理	b	①区の備品と事業者の備品を区別した備品台帳を整備している。	3
			②廃棄する備品は記録し、区に報告している。	4
			③備品は点検・修繕を行い、常に良好な状態が保たれている。	3
			④利用者に備品を貸し出す際は、使用方法等を丁寧に案内している。	4
	5.環境への配慮	a	①区の環境配慮の取り組みを理解している。	4
			②省エネルギー対策を行い、光熱水費の抑制に努めている。	4
			③ゴミの排出抑制を行い、地球環境保護に配慮したリサイクルを推進している。	4
			④利用者に対して省エネルギーの呼びかけをしている。	4
Ⅳ 利用者サービスの向上の取り組み B	1.利用者対応	a	①職員は、利用者や来館者に対する際は、丁寧な態度、言葉遣いを心掛けている。	4
			②高齢者、障がい者、乳幼児等に配慮した接遇ができています。	4
			③職員は、施設に相応しい服装や身だしなみに努めている。	3
			④苦情を受けた際は状況の把握に努め、速やかに対応している。	4
	2.安心・安全対策	a	①利用者が安心・安全・快適に施設・備品を利用できるよう、必要な説明を行っている。	4
			②急病人が出た際に救命対応が速やかに行えるよう、AEDを配備している。	4
			③非常口や避難経路を施設内にわかりやすく掲示している。	4
			④熱中症予防対策など利用者の安全に努めている。	4
	3.利用者の要望・意見等	b	①利用者アンケートの実施や意見箱を設置し、要望・意見を受け付けている。	3
			②寄せられた要望や意見、苦情の対策について利用者に周知している。	4
			③利用者同士で意見を交わすことができる懇談会を開催している。	2
			④アンケート結果や懇談会の意見を踏まえ、サービス向上に役立っている。	3
	4.情報発信・地域交流	b	①施設の認知度を上げるための活動を行っている。	3
			②多様な方法を用いた事業等の情報発信を行っている。	3
			③地域と連携した活動を行い、コミュニケーション作りをしている。	4
			④地域の団体や個人が活躍できる機会を提供している。	3
	5.満足度向上	b	①利用者満足度調査を実施し、結果を運営に役立っている。	3
			②利用者の満足度を高めるための工夫をしている。	3
			③施設目的に沿った様々な自主事業を開催し、学びの機会を提供している。	4
			④評価結果を踏まえて事業運営に役立っている。	4

評価結果のまとめ

(1) 講評

総合講評
総じて標準的な運営及び維持管理がなされています。利用者アンケートでは、 スタッフの対応に関する満足度が年々上昇傾向にあり、利用者意見を反映した運営面での改善努力が窺えます。 今般、改修工事を機に本施設のハード面での充実が図られることから、利用者アンケート等で寄せられた区民の声をしっかりと受け止めて利用者サービスのさらなる向上に取り組まれることを期待します。
評価の高い点
・毎月第3木曜日に区との連絡調整会議と事業検討会議を開催するほか、月に1回指定管理者3社による定期的な会議も開催することで、情報の透明性や区との相談体制等が確保されています。 ・ 修繕計画について、区の来年度予算編成のタイミングに合わせ、毎年6～7月に来年度工事提案書を区に提出する等、実効性の高い取り組みを行っており、現在、改修工事が行われています。
改善を求められる点
・当施設の設置目的は、利用者向けのパンフレット等で周知されていますが、施設運営上の基本方針についても施設内での掲示等で利用者に周知していくことを推奨します。 ・利用者に対して、各年度でどのような事業を行っていくかという計画は何らかの形で示されることを推奨します。 ・緊急時の職員の役割分担を事前に定め、職員に周知し、訓練等で徹底することを推奨します。 ・個人情報収集する場合の利用目的について、ホームページでの利用申し込み時には確認されることから、窓口申し込み時にも利用目的の確認を推奨します。 ・ 電気室内に電気設備の保守管理とは無関係な棚が設置されています。棚の撤去または電気室外への移動を推奨します。 ・ 利用者意見の収集、利用者同士の情報共有の機会として利用者懇談会の開催を推奨します。

第三者評価に対する指定管理者のコメント
I. 管理運営： ご提案頂いた「基本方針・事業計画・個人情報の利用目的」等の館内掲示については、早急に実施いたします。 II. 施設運営： キャッシュレス決済については営業再開後の導入を予定しております。 III. 維持管理： 今後の課題として災害時の役割分担などを明確にします。また、建物内の物品保管場所を改めて整理し、円滑な管理運営を行えるよう努めてまいります。 IV. サービス： 利用者懇談会の開催については、対応を明確化し区と協議検討をさせていただきます。

(注意) 本評価結果は評価施設の特性や管理運営特性等を踏まえたものであり、評価施設においてのみに適用される評価です。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評価ではありません。指定管理業務の履行状況の確認ならびに管理運営上の課題を抽出するための目安としてご活用ください。

(2)大項目別の判断総括

I 管理運営における基本事項		
評価機関 の判断 B	指定管理者 による 自己評価	基本方針に則った計画を立て、計画に沿った運営を実施しています。リスク軽減のため、危機管理体制の整備や個人情報の管理の徹底を行い、求められている水準を満たすことができたと認識しています。
	評価機関 による 評価概要	「台東区スポーツ振興基本計画」等をふまえて、指定期間5年の基本理念や基本方針を掲げるとともに、基本方針に沿った令和6年度の重点的な取組みを行っています。また管理運営の目標については、利用人数を前年度5%増を目標に設定し、各月毎に取りまとめめて効果測定を実施し、それによる評価や改善を行っています。
II 施設運営		
評価機関 の判断 A	指定管理者 による 自己評価	人員体制に関しては、改修工事に伴う休館の期間が発生するため思うような採用ができず、基準を遵守するため一時的に勤務時間を超過する従業員が出てしまいました。今後も先々を見据えた継続的な採用に努めます。 適正な施設運営を行うために、全体のコンセンサスを取り同じ方向に向かって業務遂行ができる体制を整えていきます。
	評価機関 による 評価概要	施設の改修工事に伴う休館期間については、職員による勤務時間の超過が見られたが、今後、そういったことを防ぐために月間のシフト作成にあたって、全体のバランスを整え、各職員の業務集中を防ぐ取組みを行っています。また、高齢者・障がい者・幼児等多様な利用者への配慮やフォローが見られ、経理処理・点検・費用削減においても適切な対応がなされています。
III 施設・設備の維持管理		
評価機関 の判断 B	指定管理者 による 自己評価	区の管理基準をもとに設備・建物の管理を行っていますが、小学校や幼稚園などの関係もあるため管理基準以上に柔軟に対応できるよう日々努めています。 課題点なども多々あることから、一つずつ真摯に対応し、今後の運用にも支障がないよう区と協力し続けていきます。
	評価機関 による 評価概要	区の業務基準を踏まえ、概ね良好な施設・設備の維持管理ができています。プール及び諸室は施設の利用に支障をきたすような損傷や不具合等はありませんでした。清掃は行き届き、快適に利用できる環境となっています。電気室に電気設備の保守とは無関係の棚が設置されています。電気室外への移動もしくは撤去を推奨します。
IV 利用者サービス向上の取組み		
評価機関 の判断 B	指定管理者 による 自己評価	接客力向上のため、適宜研修を実施しています。+ Aの接客ができるよう、現状に満足することなく、日々精進していきます。 今後、利用者懇親会の開催を前向きに検討するとともに、掲示物の適宜貼替えを行うことで正しい情報が目につきやすい環境の整備にも気をかけていきます。
	評価機関 による 評価概要	利用者の安心・安全を重視した運営と自主事業の充実がアンケート結果に高評価として表れています。利用者の要望・意見を収集・分析し次年度の改善に繋げる体制は整備されており、現在検討中の懇談会の開催等で利用者同士の交流を通じた新たな気付きや情報発信の機会を増やしていくことが期待されます。

I 管理運営における基本事項

1. 基本方針

評価項目		自己評価		第三者評価		第三者評価機関コメント
①	区の関連計画や施設の目的に適した管理運営の基本方針となっている。	4	3.5	4	3.5	指定期間5年の基本理念や基本方針は区の関連計画や施設の目的に合致しています。
②	職員が施設の設置目的や施設運営上の基本方針を理解している。	3		4		基本方針が書かれた年度の事業計画書は職員が閲覧できるようになっています。
③	利用者に対し施設の設置目的や施設運営上の基本方針を周知している。	3		2		利用者に対する施設運営上の基本方針の周知はなされていません。
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る。	4		4		指定期間5年の提案書をもとに、各年度の事業計画が作成されています。
中項目の判断		b		b		

指定管理者による自己評価内容	第三者評価機関による評価ポイントと課題
令和4年度から指定管理第2期として、台東区スポーツ振興基本計画とともに、第1期の5年間の実績も踏まえた基本方針と5カ年計画を提案し、それに基づいた運営を行っています。計画書は社員・スタッフがいつでも見られるよう、整備しています。 初めての利用者には、利用方法をお伝えするとともに施設パンフレット等で設置目的をご案内しています。	・「台東区スポーツ振興基本計画」等をふまえて、指定期間5年の基本理念や基本方針を掲げるとともに、基本方針に沿った令和6年度の重点的な取り組みを行っています。 ・職員に対しては、年度の事業計画書を閲覧できるようにしています。また職員との1on1ミーティングで今年度の基本方針を伝えています。 ・当施設の設置目的は、利用者向けのパンフレット等で周知されていますが、施設運営上の基本方針についても施設内での掲示等で利用者に周知していくことを推奨します。 ・指定期間5年の提案書をもとに、各年度の事業計画書が作成され、利用者のニーズに基づいた具体的な取り組みがなされています。

2. 事業計画

評価項目		自己評価		第三者評価		第三者評価機関コメント
①	協定書、事業計画書等に沿った運営が行われている。	4	3.7	4	3.5	事業計画書等に沿った運営が行われているほか、利用者のニーズに応える工夫も見られます。
②	前年度事業の結果を踏まえ、翌年度の事業計画を改善し企画・立案している。	4		4		年度の事業計画書は毎年改定されており、前年度の振り返り等を踏まえたものになっています。
③	事業ごとの進捗状況や成果を確認・評価する仕組みがある。	4		4		年度の事業報告は、利用件数、利用人数等を前年度と比較してその評価を行っています。
④	利用者に事業計画を周知している。	3		2		利用者に事業計画の周知はされていません。
中項目の判断		a		b		

指定管理者による自己評価内容	第三者評価機関による評価ポイントと課題
事業計画を基に教室を開催し、教室ごとにアンケートを配布・回収することで事業の振り返りを実施しています。 次年度計画作成に当たり、改善点を洗い出し、計画に盛り込んでおり、その際、協定書に変更が生じる可能性がある場合には、事前に区に確認を取り、齟齬が無い事を共有した後に計画書の作成を行いました。	・各事業の参加者にアンケートを実施し、施設・設備やスタッフの満足度等について点数化をしています。 ・区とともに月に1回会議を開き、事業ごとの進捗状況や成果を確認・評価する仕組みがあります。 ・利用者に対して、各年度でどのような事業を行っていくかという計画は何らかの形で示されることを推奨します。

3. 目標と評価

評価項目		自己評価		第三者評価		第三者評価機関コメント
①	施設の設置目的に沿った各種事業の目標を設定している。	4	3.7	4	4.0	指定管理者業務基準書が求める業務に基づいて事業を実施しています。
②	目標と実績を評価する仕組みがある。	4		4		目標と実績を評価する仕組みがあります。
③	設定した目標が達成できている。	3		4		目標はほぼ達成しています。
④	目標の達成状況を職員が共有し、評価・見直しを図っている。	4		4		指定管理者3社が集う定期的な会議で目標の達成状況等の確認をしています。
中項目の判断		a		a		

指定管理者による自己評価内容	第三者評価機関による評価ポイントと課題
利用人数は前年度比 5%増を目標に設定し、各月毎に取りまとめ効果測定を実施しています。 目標はほぼ達成していますが、達成しなかった場合には考察を行い、対策を考え実行することで翌月以降の目標の達成に努めています。	・利用人数は前年度比 5%増を目標に設定し、各月毎に取りまとめ効果測定を実施しています。 ・事業は業務基準書に基づいて適切に行っています。 ・指定管理者3社が集う会議の中で、月末の利用人数等を把握し、その結果から翌月以降の利用人数等の見直し等が行われています。

4. 危機管理体制

評価項目		自己評価		第三者評価		第三者評価機関コメント
①	危機管理マニュアル等を整備し、職員に周知している。	4	3.5	4	3.5	危機管理マニュアルが整備され、職員にもその内容の周知がなされています。
②	事故・災害事例やヒヤリハット事例を検証し、その内容を職員が共有し、マニュアルや危機管理に役立てている。	3		4		事故報告書があり、定例会議等で報告されています。監視員ノート、フロントノートで事故等の報告を共有しています。
③	危機管理に必要な研修と、非常時の訓練を実施している。	4		4		具体的行動を重視した訓練を定期的に行っています。
④	地域や関連機関との連携体制を整備し、災害時の連絡網や従事者の役割分担等を定めている。	3		2		危機発生時における窓口や連絡先をあらかじめマニュアルに記載していますが、緊急の時の従事者の役割分担がありません。
中項目の判断		b		b		

指定管理者による自己評価内容	第三者評価機関による評価ポイントと課題
各種マニュアルを作成し、マニュアルに則った運営を実施しています。 問題が発生した場合には、課題の洗い出しを行い必要に応じてマニュアルの改訂を実施しています。 本社・各支店・指定管理者間とも情報共有を行い、すべての事柄に当事者意識を持ち必要に応じてマニュアルに追記するなど運営に活用しています。	・危機管理マニュアルは、不審者の侵入、火災の発生、施設内での人身事故等それぞれの事故や災害の特性に合わせた対策やマニュアルが整備されており非常によくまとまっています。 ・3ヶ月に1回、救急対応/CPR(心肺蘇生と AED)の研修を行い、実施記録もあります。 ・危機発生時における関係先窓口や連絡先はマニュアルに記載されています。 ・緊急時の職員の役割分担を事前に定め、職員に周知し、訓練等で徹底することを推奨します。

5. 個人情報保護・情報公開

評価項目		自己評価	第三者評価	第三者評価機関コメント
①	個人情報取り扱い規定やマニュアル等を整備し、職員に周知している。	3	4	指定管理者で「特定個人情報等取扱い規則」を作成し、職員に周知しています。
②	利用者から個人情報を取得する際は、利用目的を特定し、利用者に明示している。	4	2	個人情報を収集する場合の利用目的について、窓口での利用目的の確認はされていません。
③	個人情報の漏えい、改ざん等を防止する措置を講じている。	4	3	年度の事業計画書に個人情報漏えい時の対応・対処フローが明確に示されています。また業務の中で、社内ルールがあり漏えいを防ぐ対策が取られています。
④	区の情報公開条例に準拠し、情報公開に関して適切な対応を行っている。	4	3	区の情報公開条例に準拠して、適切に情報公開についての対応がなされています。
中項目の判断		a	b	

指定管理者による自己評価内容	第三者評価機関による評価ポイントと課題
社内の遵守事項を契約(更新)時にふり返りをすると共に、関連書類を閲覧できるよう事務所に常設することで、全従業員が個人情報の重要性を意識できる環境を整えています。 また、利用者アンケート・申込書には利用目的を明記し、データ入力する際には個々パスワードを設定し閲覧制限を設けて運用をしています。	・個人情報保護は、「個人情報の保護に関する法律」、「台東区個人情報保護条例」の規定を遵守し、個人情報保護についての対策をとっています。 ・情報管理の責任所在を明確にした体制づくりを行っており、それぞれの担当が管理する個人情報を明確にしていることにより、職員による個人情報の保護について高い意識が保たれています。 ・個人情報を収集する場合の利用目的について、ホームページでの利用申し込み時には確認されることから、窓口申し込み時にも利用目的の確認を推奨します。

Ⅱ 施設運営

1. 職員の人員体制

評価項目		自己評価		第三者評価		第三者評価機関コメント
①	業務基準書に定めた人員配置を遵守している。	4	3.5	4	4.0	施設の運営に必要な人員を配置しています。
②	施設運営に必要な有資格者を配置している。	3		4		施設運営に必要な有資格者を配置しています。
③	職員の接遇及び能力向上に必要な研修を実施している。	3		4		年度の研修計画に則って、接遇やマナー研修が実施されています。
④	責任者は各職員の配置、役割を把握し、サポートできる体制をとっている。	4		4		職員に対しては、1on1 研修を責任者が実施する等してサポートする体制を取っています。
中項目の判断		b		a		

指定管理者による自己評価内容	第三者評価機関による評価ポイントと課題
業務基準書に則り、有資格者を含む人員を適正に配置し、適宜、研修を開催し接客スキル向上と安全管理に努めています。人員不足の可能性がある場合には、他施設への応援を依頼し会社全体でサポート体制を構築しています。	・業務基準書に定められた人員配置として、責任者の区分等に応じて必要な担当者が配置されています。 ・プール監視管理業務は、責任者及び副責任者について、日本赤十字社又は日本水連主宰の救助に関する講習会もしくは心肺蘇生法の講習を常時受けている者等業務基準書に定められた資格を持つ者が配置されています。 ・研修の実施は、年に1回以上行う定期研修をベースとして、適宜専門研修が行われています。

2. 労働環境

評価項目		自己評価		第三者評価		第三者評価機関コメント
①	労働関係法令を遵守した勤務体制を図っている。	4	3.7	4	3.5	労働関係法令を遵守した勤務体制を取っています。
②	賃金台帳を作成し、適正な賃金の支払いを行っている。	4		3		賃金台帳は適切に作成されています。
③	職員に対する定期的な健康診断を実施している。	4		3		職員に対する定期的な健康診断を実施しています。
④	職員のワークライフバランスに配慮した労働環境となっている。	3		4		職員に対しては、1on1 ミーティングを責任者が実施する等、サポートする体制を取っています。
中項目の判断		a		b		

指定管理者による自己評価内容	第三者評価機関による評価ポイントと課題
月間シフト作成にあたり、全体のバランスを整え、一部の方へ負担が集中しないよう管理を行っています。2024 年 2 月からは ICT を活用することでシフト作成の効率化や勤務時間の見える化を実施しています。また、社内規定に基づき、該当者には健康診断受診を促し、病気の早期発見・予防に努めています。	・職員の勤務は、月間のシフト作成時に全体のバランスを整え、各職員の業務集中を防ぐ取組みを行っています。

3. 組織体制と情報共有

評価項目		自己評価		第三者評価		第三者評価機関コメント	
①	施設運営に効率的な組織体制が構築されている。	3	3.2	4	4.2	効率的な組織体制が構築されています。	
②	組織内の責任の所在と役割分担が定められている。	3		4		従業員名簿に担当業務を明確に記載しています。	
③	区との情報共有や報告・連絡が十分に行われている。	4		5		毎月第3木曜日に区との連絡調整会議と事業検討会議を開催しています。	
④	事業者内の報告・連絡・相談体制が整っている。	3		4		指定管理者3社が集う会議の中で、事業者内での報告・連絡・相談体制が整っています。	
中項目の判断		b		a			

指定管理者による自己評価内容	第三者評価機関による評価ポイントと課題
担当者を明確にするために令和5年度より「業務分担表」を作成し、社員が最終責任を持つと共に、アルバイト社員も責任をもって業務に取り組む評価の見える化を実施しています。 毎月開催の区との連絡調整会議以外にも、逐一情報共有を行い、区の意向に沿って運営しています。また、指定管理者内で不明点が生じた際は、区に確認を取るとともに、フロント（監視）ノートを活用し、全従業員への情報共有を行っています。	・従業員名簿に担当業務を明記しています。 ・アルバイト職員について、責任をもった業務への取り組みの評価を行う仕組みがあります。 ・毎月第3木曜日に区との連絡調整会議と事業検討会議を開催するほか、月に1回指定管理者3社による定期的な会議も開催することで、情報の透明性や区との相談体制等が確保されています。

4. 法令遵守・公平性の確保

評価項目		自己評価		第三者評価		第三者評価機関コメント
①	施設の管理運営にかかる関係法令や条例を遵守している。	5	3.7	4	3.7	関係法令・条例の遵守意識があり、スポーツ振興課とも連携を取りながら業務を運営しています。
②	関係法令や条例は職員がいつでも閲覧できる状態になっている。	3		3		必要に応じた関係法令・条例の確認がなされています。
③	施設の利用にあたっては公平・平等に行っている。	4		4		利用者に対する公平・平等な対応が意識されています。
④	ノーマライゼーションの取り組みを行っている。	3		4		館内放送の案内や接遇において高齢者・障がい者・幼児等への配慮が見られます。
中項目の判断		a		a		

指定管理者による自己評価内容	第三者評価機関による評価ポイントと課題
社員が必要に応じて法令・条例の確認を行い、施設を運営しており、判断に迷う場合には随時区と連携を取り齟齬が生じないようにしています。 全ての利用者に公平・平等に接することを心掛け、介助が必要な障がい者の方が来館された際には、どのようなフォローが必要かを確認し、必要に応じてサポートを行っています。	・関係法令・条例に基づいた対応を基本とし、必要に応じて区と連携を取りながら運営する等、着実な業務の遂行が図られています。 ・高齢者・障がい者・幼児等への配慮やフォローが見られ、また障がい者用の更衣室の増設の検討等、設備面での充足にも意識が向けられています。

5. 収入・支出管理

評価項目		自己評価		第三者評価		第三者評価機関コメント
①	会計関係の規程等が整備されている。	3	3.5	4	4.0	経理処理・入金管理の規程類が整備されています。
②	チェック体制が構築され、適正な経理処理がされている。	4		4		規程に基づいた経理処理と点検がなされています。
③	利用者サービスの水準が低下しない範囲で費用削減に取り組んでいる。	4		4		節電の取組みと支出における費用対効果の検証が行われています。
④	事業者内で会計監査を実施している。	3		4		定期的な会計監査が行われています。
中項目の判断		b		a		

指定管理者による自己評価内容	第三者評価機関による評価ポイントと課題
利用料売上は、日々代表企業(株)JTBCコミュニケーションデザイン)の入金機に投入するとともに、翌日も前日の内容確認を行うことで、正確に処理しています。自主事業売上についても、利用料売上げと同様に日々入金機に投入し、週一で弊社口座に振込みを行って管理しています。 従業員が率先して節電等に取り組む、費用削減に取り組む一方、安全面含め必要なものを追加購入するなど費用対効果の検証を適宜実施しています。	・規程に基づいた経理処理と日次ベースでの点検がなされています。 ・現金の取り扱いが多く、保管や振込等でリスクを伴うため、キャッシュレス決済等の導入検討を推奨します。 ・令和5年度の関連施設全体での支出は予算内に収められています。費用節減の取組みが寄与している部分も大きいと思われ、今後も節減意識を持って業務に臨むことが期待されます。

Ⅲ 施設・設備の維持管理

1. 点検・管理

評価項目		自己評価	第三者評価	第三者評価機関コメント
①	建物・設備の保守点検マニュアルを整備している。	5	4	区の業務基準を踏まえ指定管理者が作業手順書を整備しています。
②	チェックシートや業務日誌等で点検結果を記録している。	5	3	日常点検結果は自主検査チェック表に記録されています。
③	建物・設備の不具合を未然に防ぐ取り組みを行い、利用者の安全を確保している。	4	4	日常点検、定期点検で不具合の予兆を早めに察知し、部品交換等の対応を実施しています。
④	修繕計画を作成し、施設・設備の維持管理を計画的に行っている。	4	5	定期点検結果を踏まえた工事提案書により区への計画修繕の働きかけを実施しています。
中項目の判断		a	a	

指定管理者による自己評価内容	第三者評価機関による評価ポイントと課題
①管理に必要な業務マニュアルを作成し、運用を行い、毎年1回以上のマニュアル精査を行い必要に応じて改訂を実施しています。 ②区の管理基準に則り保守業務点検及び日常点検等の記録を保管、点検漏れが無いよう社内システムで業務管理を実施しています。 ③毎日の巡回で各設備に異常が無いことを確認し、点検などで発覚した不具合などで利用者に影響の出る事案は区と相談して迅速な修繕を実施しています。 ④年1回、不具合や管理上必要と思われる箇所の修繕案を取りまとめ、区と協力し修繕計画をまとめています。	・区の業務基準を踏まえ、良好な維持管理が実施されています。 ・日常点検に加えて、使用薬剤や残留塩素濃度に関してもしっかりと記録されています。 ・受付から死角になっている廊下部分にITVカメラを増設することで、施設内の防犯性能を高めています。 ・修繕計画について、区の来年度予算編成のタイミングに合わせ、毎年6～7月に来年度工事提案書を区に提出する等、実効性の高い取り組みを行っています。

2. 清掃・衛生管理

評価項目		自己評価	第三者評価	第三者評価機関コメント
①	定期清掃は計画通りに実施している。	5	4	区の業務基準を踏まえて作成した計画に基づいて定期清掃が行われ、職員が出来ばえを確認しています。
②	日常清掃は、チェックシート等を用いて実施している。	4	4	日常清掃作業チェック表を用いて清掃が実施されています。
③	必要に応じて清掃を実施し、衛生的な状態が保たれている。	4	3	プール施設内は汚れ等が無く、清掃が行き届き、衛生的な状態が保たれています。
④	感染症に対する対策を行っている。	4	3	基本的な感染症対策が実施されています。
中項目の判断		a	b	

指定管理者による自己評価内容	第三者評価機関による評価ポイントと課題
①区の業務基準に則り年間の定期清掃計画を作成し、社内システムを元に業務管理を実施しています。 ②実施箇所がわかるシートを用いて日常清掃を実施し、実際に現場の作業員に清掃の状態を確認し清掃員とのヒアリングを行う際に改善点等を共有しています。 ③利用者や職員からの指摘を受けた場合、迅速に該当箇所の清掃を行い美観維持に努めています。 ④必要に応じて消毒用アルコールを設置し、感染症に関するマニュアルも参考に対応を継続しています。	・日常清掃によりプールサイド、更衣室、トイレ等は清潔で衛生的な状態が保たれています。 ・定期清掃がしっかりと行われ、施設内は美観が保たれています。 ・感染症に対する基本的な対策が実施できています。

3. 事故防止

評価項目		自己評価		第三者評価		第三者評価機関コメント
①	事故対応マニュアルを整備し、職員が理解している。	5	4.2	4	3.5	危機管理マニュアルの中に人身事故に関する対応が記載され、職員に周知されています。
②	職員による巡回を行い、危険箇所等を的確に把握している。	4		2		電気室内に電気設備の保守管理とは無関係の棚が設置されています。
③	全職員がAED等の講習を受け、事故対応訓練を行っている。	4		4		救急救命資格更新時に全職員が AED 研修を受講しています。
④	利用者の安全のため、適切な施設・設備の利用方法を案内している。	4		4		適切な施設・設備の利用方法は口頭や室内掲示等で利用者に案内されています。
中項目の判断		a		b		

指定管理者による自己評価内容	第三者評価機関による評価ポイントと課題
①事故対応マニュアルを作成し運用中。月に1回、事故トラブル事例資料を展開し意識向上に努めています。 ②毎日の巡回で設備の状態を確認し、危険箇所などにはトラテープ等を張り、注意喚起を行っています。 ③年2回の消防訓練を実施し、災害発生時の対応マニュアルを展開し、機器操作マニュアルを必要箇所に掲示しています。 ④館内の避難経路とともに、各種利用案内を館内へ掲示しています。	・事故防止や事故対応に関する取組みはできています。 ・電気室内に電気設備の保守管理とは無関係な棚が設置されています。棚の撤去または電気室外への移動を推奨します。 ・施設・設備の利用方法の案内は、職員の口頭によるものが主体となっていますが、利用者の理解度が確認できることと不明点等へ適切な受け答えができることから適切な方法と思料します。

4. 備品管理

評価項目		自己評価		第三者評価		第三者評価機関コメント
①	区の備品と事業者の備品を区別した備品台帳を整備している。	4	4.2	3	3.5	区の備品と事業者の備品は別々に管理されています。事業者備品はPC上でのデータ管理となっています。
②	廃棄する備品は記録し、区に報告している。	5		4		廃棄備品の管理は、区への報告を含めしっかりとできています。
③	備品は点検・修繕を行い、常に良好な状態が保たれている。	4		3		備品は損傷や不具合等がなく良好な状態が保たれています。
④	利用者に備品を貸し出す際は、使用方法等を丁寧に案内している。	4		4		プール内での利用者同士のトラブルが起きないかたちの貸出備品の利用説明がなされています。
中項目の判断		a		b		

指定管理者による自己評価内容	第三者評価機関による評価ポイントと課題
①区の備品リストをもとに適宜点検を行っています。 ②破損した備品などは登録データをリストアップし、区へ共有し、許可を得てから廃棄しています。 ③年1回の備品点検を行い、必要に応じた修繕や更新を区と相談のうえ行っています。 ④公共施設であるため、利用者同士が他者に配慮しながら使えるよう、お声かけをしています。	・利用者貸出用備品は良好な状態が保たれ、備品台帳で管理されています。 ・区の備品で廃棄するものは事業者が区に報告し、廃棄を反映した台帳が翌年度に区から提供される仕組みとなっています。

5. 環境への配慮

評価項目		自己評価		第三者評価		第三者評価機関コメント
①	区の環境配慮の取組みを理解している。	4	4.0	4	4.0	区の環境配慮の取組みを理解した維持管理が行われています。
②	省エネルギー対策を行い、光熱水費の抑制に努めている。	4		4		中央監視制御によるこまめな照明・空調コントロールにより、省エネルギーを推進しています。
③	ゴミの排出抑制を行い、地球環境保護に配慮したリサイクルを推進している。	4		4		ペーパーレス化の推進等により紙資源の削減やリサイクルを推進しています。
④	利用者に対して省エネルギーの呼びかけをしている。	4		4		照明スイッチのON／OFF励行等の張り紙掲示により、利用者に省エネ・省資源の呼びかけを行っています。
中項目の判断		a		a		

指定管理者による自己評価内容	第三者評価機関による評価ポイントと課題
①安全・安心な利用を最優先に、適宜計測等を行いつつ、腰洗い槽の使用停止、夏場のプール内暖房の停止など、節電・節水に努めています。 ②中央監視制御で照明や空調の作動時間を設定し、不要な時間帯には稼働しないよう調整しています。 ③事業用大規模建築物における再利用計画書をもとに、ゴミの排出抑制に努めています。 ④手動操作できる照明や手洗い場などにこまめな ON・OFF を呼びかける張り紙を掲示しています。	・適切な温度管理等により、環境配慮及び省エネルギーを推進しており、令和5年度実績で、電気料金は予算比 81.0%、ガス料金は予算比 79.3%となっています。 ・館内での飲食禁止やゴミ持ち帰り推進等利用者の理解と協力を得ながらゴミの排出抑制に取り組んでいます。 ・主に張り紙により利用者に対して省エネルギー・省資源の呼びかけを実施しています。

Ⅳ 利用者サービス向上の取組み

1. 利用者対応

評価項目		自己評価		第三者評価		第三者評価機関コメント
①	職員は、利用者や来館者に対する際は、丁寧な態度、言葉遣いを心掛けている。	3	3.5	4	3.7	利用者に対しマニュアルに基づいた適切な接遇がなされています。
②	高齢者、障がい者、乳幼児等に配慮した接遇ができています。	4		4		年齢やハンディキャップの有無を踏まえた接遇が意識されています。
③	職員は、施設に相応しい服装や身だしなみに努めている。	3		3		施設に相応しい服装・身だしなみが心掛けられています。
④	苦情を受けた際は状況の把握に努め、速やかに対応している。	4		4		苦情受付などの際の対応フローが整備されています。
中項目の判断		b		a		

指定管理者による自己評価内容	第三者評価機関による評価ポイントと課題
社内マニュアル「対ゲスト心得」等を活用し、利用者との距離感に注意を払っています。 介助が必要な障がい者の方が来館された際には、どのようなフォローが必要かを確認し、必要に応じてサポートを行っています。 社内規定「身だしなみ」に則り、TPO を踏まえた基準を設けて現場運営を行っています。 ご意見に関しては、即日支配人に共有し、返答が必要なものに対しては可能な限り素早い対応を心がけています。	・利用者対応について、マニュアルを基準とした対応が励行されており、障がい者への必要に応じたサポートもなされています。 ・意見や苦情についても対応フローが整備されており、施設として迅速かつ適切な対応が意識されています。 ・直近アンケートにおけるスタッフ対応の満足度が高評価であり、前年度からの満足度の向上も見られる点が評価できます。

2. 安心・安全対策

評価項目		自己評価		第三者評価		第三者評価機関コメント
①	利用者が安心・安全・快適に施設・備品を利用できるよう、必要な説明を行っている。	4	4.0	4	4.0	利用者への初回のルール説明や、必要に応じた声掛けが行われています。
②	急病人が出た際に救命対応が速やかに行えるよう、AEDを配備している。	5		4		AEDを配備し使用方法についての研修を行うことで、非常時への備えができています。
③	非常口や避難経路を施設内にわかりやすく掲示している。	4		4		避難経路案内図について、分かりやすさと目につきやすさを意識した改善がなされています。
④	熱中症予防対策など利用者の安全に努めている。	3		4		注水の実施や水分補給の声掛け等の熱中症予防対策がなされています。
中項目の判断		a		a		

指定管理者による自己評価内容	第三者評価機関による評価ポイントと課題
初回ご利用時には利用ルール等の諸ルールの説明を行い、その後は必要に応じて声かけを実施しています。 AED の常備とともに、適宜(1回/3ヶ月)研修を行い、急病人対応に備えています。 2023年に避難経路案内図を変更し、利用者の方に目につきやすい場所へ貼り替えを実施しました。 夏季には、熱中症対策のため、注水の実施や水分補給の声かけを適宜行っています。	・AEDの配備と使用方法の研修、避難経路案内図の貼り替え等、安心・安全対策を行う上で必要な準備が行き届いています。 ・アンケートの回答に「集中して利用者の安全に気を配っているのが分かる」「安全意識が高く、安心して子どもと水泳できる」等の意見があり、常日頃から安心・安全への意識が高いことが伺えます。

3. 利用者の要望・意見等

評価項目		自己評価		第三者評価		第三者評価機関コメント
①	利用者アンケートの実施や意見箱を設置し、要望・意見を受け付けている。	3	3.0	3	3.0	アンケートやご意見箱の設置等利用者の要望・意見を受け付ける体制が整備されています。
②	寄せられた要望や意見、苦情の対策について利用者に周知している。	4		4		アンケート結果・個別意見についての掲示がなされています。
③	利用者同士で意見を交わすことができる懇談会を開催している。	2		2		課題認識されている通り、懇談会の実施の検討が必要と思われます。
④	アンケート結果や懇談会の意見を踏まえ、サービス向上に役立てている。	3		3		アンケート結果を集計・分析し課題認識と改善へ繋げる姿勢が見られます。
中項目の判断		b		b		

指定管理者による自己評価内容	第三者評価機関による評価ポイントと課題
アンケートの実施とともにご意見箱をフロントに常設し、利用者に寄り添った運営を目指しています。 年度アンケート結果、個々のご意見は必要に応じて掲示を実施することで、サービス向上に努めています。 利用者懇談会は今まで実施しておらず、こちらからのご案内でも利用者からのご意見も、紙面や口頭で日常的に行っています。利用者同士の意見を交わすことができる場としての懇談会の実施は今後検討します。	・利用者からの要望・意見の収集と分析、対応結果の公表というプロセスが確立しています。分析結果は前年度との比較や具体的な意見が示されており、課題や改善すべきポイントが明確になっています。 ・他関連施設で実施中の懇談会は、利用者同士の情報共有や新たな視点への気づきの機会でもあり、今後開催に向けて前向きに進めていくことが期待されます。

4. 情報発信・地域交流

評価項目		自己評価		第三者評価		第三者評価機関コメント
①	施設の認知度を上げるための活動を行っている。	4	2.7	3	3.2	関連施設全体の施策として、他館も含めた施設案内・事業案内がHPやチラシ等を通じてなされています。
②	多様な方法を用いた事業等の情報発信を行っている。	2		3		館内掲示、チラシ、HP、SNS等で情報発信を行っています。
③	地域と連携した活動を行い、コミュニケーション作りをしている。	2		4		区立幼稚園・保育園や台東区水泳協会と連携した活動が行われています。
④	地域の団体や個人が活躍できる機会を提供している。	3		3		施設を区民体育祭水泳大会の会場として提供しています。
中項目の判断		c		b		

指定管理者による自己評価内容	第三者評価機関による評価ポイントと課題
公用団体としてご利用いただいている区立幼稚園(保育園)や台東区水泳協会と連携を取り、出張指導や大会運営のサポートを行っています。 教室の案内や月間スケジュールは館内で紙で配布や掲示を行っているほか、ホームページでも発信することで、利用者の生活スタイルにあった手段で情報を得られるようにしています。 区民体育祭水泳大会の会場となることで、区民の泳力を活かす機会となっています。今後、このイベントを活用し、利用者が泳力の確認をする場などとして出場できるよう、また継続のモチベーションとなるよう、参加を促します。	・教室の案内や月間スケジュールについて、館内掲示、紙での配布、HP掲載等多様な方法で情報発信ができています。他の関連施設毎の独自施策も参考にして更なる認知度向上を目指していくことが期待されます。 ・区民体育祭水泳大会に会場を提供することで地域貢献を図っています。 ・区立幼稚園及び保育園への出張指導や台東区水泳協会と連携した大会運営のサポートなど地域交流やコミュニケーション作りにも注力する姿勢が見られます。

5. 満足度向上

評価項目		自己評価		第三者評価		第三者評価機関コメント
①	利用者満足度調査を実施し、結果を運営に役立てている。	3	3.2	3	3.5	アンケートによる満足度調査が行われています。
②	利用者の満足度を高めるための工夫をしている。	3		3		混雑時のコース増設等、利用者の満足度を高めるための工夫や配慮が見られます。
③	施設目的に沿った様々な自主事業を開催し、学びの機会を提供している。	3		4		子ども向け水泳教室の開催など、自主事業を通じて学びの機会が提供されています。
④	評価結果を踏まえて事業運営に役立っている。	4		4		評価結果を踏まえ、次年度計画として「運営の改善と向上への取り組み」が策定されています。
中項目の判断		b		b		

指定管理者による自己評価内容	第三者評価機関による評価ポイントと課題
年度末に利用者アンケートを実施し、ご意見から見えてきた課題やニーズを踏まえ、次年度計画に活かすようにしています。新規利用者は運動の習慣化ができるよう初回利用前後に積極的な声かけを行い、通いやすい環境作りを意識した接客を実施しました。 気軽に参加できるパーソナルレッスンや、夏休みやGW期間を使った子供対象の水泳教室など、より多くの方にプールを利用できる機会を自主事業で提供しています。	・パーソナルレッスンや子ども向け水泳教室等、幅広い利用者を対象とした自主事業が展開されており、利用者の運動の習慣化に繋げることが意識されています。「楽しく指導してくださるおかげで水に慣れることができた」等、子どもへの学びの機会提供への感謝が多い点も評価できます。 ・アンケートの結果を踏まえ、次年度以降に改善していく体制が整備されています。 ・スタッフの対応とレッスンについての満足度が高い評価を得られており、今後も維持・向上していくことが期待されます。