

(2) スポーツ施設(台東リバーサイドスポーツセンター等7施設)

指定管理者の名称 公益財団法人 台東区芸術文化財団
所管部課 教育委員会事務局 スポーツ振興課

評価委員会による評価

1 評価の観点

「評価の観点」(1)～(4)における委員会の評価については、委員会の合議により決定した。

「委員のコメント」及び「評価委員会から区への意見」については、評価の過程における多様な意見を報告書に反映するため、各委員から出された様々な意見を記載している。

(1) 事業の運営

委員会の評価	A	(【参考】区の評価：A)
--------	---	--------------

委員のコメント

良い点
<p>全般的に、公の施設としての施設やサービスの一定水準は保たれていることを確認した。</p> <p>警備員を増やすなど、リスクマネジメントがなされている。</p> <p>プールでは利用時期を拡大して、利用の促進を図っている。</p> <p>AEDの複数設置、救急救命講習の受講など、安全管理面の意識が高く、スポーツ特有の突発的な事故の発生等、リスクを想定し、対処を行っている。</p> <p>台東区の看板スポーツ施設として、多種多様なスポーツ施設の運用にあたり、公益性と利用者の利便性とのバランス等に留意して、公共の施設としての適正な運営が行われている。</p> <p>硬式テニス教室、初心者ゴルフ教室、区民ドッジボール大会などの自主事業なども行われており、多くの区民に浸透していると思われる。</p> <p>特にドッジボール大会では、大人から子供(小4)まで参加でき、チーム数も増え、スタッフの協力関係も感じられて良い。できれば小学1年生から参加できればもっと広がると思う。</p>

改善すべき点

平日の午前中など空いている時間帯や、利用者数が減っている施設(昨年度比では野球場など)の、利用率・数向上に向けた取り組みが期待される。例えば要望の多い幼児教室の実施数がもっと増えると良いと思う。

その他

現在、トレーニングルームで行われているグループエクササイズを拡充してもよい。体操やストレッチであれば、民間事業者との競合は少ない。

相撲場やエアライフル場は、希少な施設であるが、稼働率が低い状況にある。制限があることはわかるが、ホームページなどで広く PR することで、利用が増えることを期待したい。

施設に空きがない場合、東京スカイツリーが見える絶好のロケーションを活用し、ジョギングやウォーキングなどの施設周辺の資源をプログラムに取り入れたら良いと考える。

各種スポーツ教室の開催等、積極的なスポーツ啓蒙活動も行われており、老若男女問わず区民への情報の発信も継続的に行われている。

一部施設においては、利用者拡大による利用時の抽選等が行われているが、都内においては避けられない状況ではある。

柔道場など、通信制の学校や、中学校などの使用につながることはとても良いと考える。

(2) 施設の維持管理

委員会の評価

A

(【参考】区の評価：A)

委員のコメント

良い点

安全な利用のため、施設の修繕等が計画的に実施されている。

朝当番などの日常的なチェックや、年2回の定期修繕で、安定的な維持管理ができています。

利用を休止して照明を交換するリスクをなくすために、電球等の寿命を考慮して、予め交換しておくなどの保守管理がなされている点が高く評価できる。

広い施設にもかかわらず、毎日の行き届いた清掃で、大変清潔に保たれており、メンテナンスもされていると思う。相撲場、エアライフル場、卓球場など、希少な施設も良く管理されている。

その他

スポーツ施設なので、健康維持・増進に向けて「エレベーターではなく階段を使いましょう」のような誘導・掲示があっても良い（階段に消費カロリー等を掲示して動機づける）。結果的に、光熱費の節約につながると思う。

定められた業務日誌等による管理を含めて、規律立った施設の維持管理がなされていることが見て取れる。

(3) 利用者の満足度

委員会の評価

S

（【参考】区の評価：S）

委員のコメント

良い点

トレーニングルームが広く、機器が充実しており、外から利用者の姿がみえる1階は、区民のスポーツへの誘いになっている。

トレーニングルームには、専門知識のあるトレーナーの常駐により安心・安定感がある。グループエクササイズの導入も良い。

苦情へは的確に対応している。利用者のルール違反では、他の利用者の前で注意するなど「統制」の考え方があり、スタッフ間に統一された対応方針があって良い。

各種教室参加者には必ずアンケートを実施し、利用者の声を積極的に取り入れ、運営に反映させる仕組みができており、区民ニーズと行政サービスの最適化に向けてのフィードバックの仕組みができています。

多くの区民からの申し込みがあるということは、利用についての快適性が区民に周知されていることの裏返しであり、これまで適正な行政サービスを提供してきた証しであるということだと言える。

利用者も昨年度より多くなっているようで、このまま来年度につながれば良いと思う。

改善すべき点

ヒアリングで「リフレッシュダンス」の例があったが、ネーミングは重要である。今後、同じ教室でもネーミングにひと工夫をすることを期待する。

区内の公共施設に比べてリーフレット・チラシ類が少ないと感じることから、区民の利用促進につながるようなリーフレット・チラシの作成・設置・配布、またホームページ等の一層の活用が求められる。

開館時間がもう少し長ければ会社勤めなどの人の利用も増えると思う。
日曜、祝日における親子参加イベントがもっとあれば、これまで利用していなかった人の利用があると思う。

その他

一般開放（個人利用）の日時が設定されているのは良いが、初めて来た人が利用しやすいように、手ほどきをしてくれる指導者がいると利用者の満足度が高まると思われる。このような機会を各種目で最低月1回つくり、積極的に広報してみてもどうか。初心者教室もあるが、複数回の参加や時間の都合がつかず参加できない人は多い。用具貸し出しもあると、「きっかけづくり」として効果的である。

館内見学希望者を受け付け、15分程度でも案内サービスを行うのはどうか。

相撲場は稼働率が20%程度のため、台東区内にある相撲部屋と連携してイベントなどで定期的に活用すると、新しい利用者の開拓や施設利活用が進むと考える。

利用者の立場としてはとても良い。使用料金についても適正だと思う。

(4) 収入支出

委員会の評価	S	（【参考】区の評価：S）
--------	---	--------------

委員のコメント

良い点

予算、決算の状況においては、適正な予算執行に取り組まれており、指定管理者としての経理が適切になされている。

専門的な部分や費用対効果を考慮した外部発注で、効率的な運営がなされている。

トレーニングルームなどの利用者が増えたこと。また、テニス教室における自主事業の施設利用者も増加し、施設全体の収入が良くなってきている。

改善すべき点

赤字を出さないこと、支出をおさえることは重要だが、剰余金を残すよりも、人員の確保、事業や必要な備品の購入、広報活動等に活用するなど、区民にとってプラスになることのために、予算を適切に生かし、施設の利用の活性化、設置目的のさらなる実現に向けていくことも必要である。

2 総合評価

総合評価は、6 ページに示した基準に従い、「評価の観点」の結果に応じて評価を付した。

委員会の評価	良好	（【参考】区の評価：良好）
--------	-----------	---------------

委員のコメント

おおむね指定管理者としての水準を満たし、適切に運営されている。

区の委託事業として施設開放や初心者教室などが行われているが、指定管理者として区民のニーズを汲んだ自主事業がより増えることを期待する。

企画や広報の充実のため、担当スタッフの研修が必要だが、デザインやホームページ等専門的な部分は、外部発注の方がより効果の高いものができるのではないかと。

区民ニーズについては、施設独自での非利用者調査は難しいので、平成28年4月～5月に実施された「台東区スポーツに関する意識調査」にある当該施設以外での運動・スポーツ状況や区民ニーズ等を参考にしていきたい。

利用者数の目標を定め、達成した点は非常に評価できる。一方、延べ利用者数の場合、なかには同じ利用者の高頻度利用も含まれる。現在利用していない人を含む幅広い区民の利用促進を念頭において、台東区の主要スポーツ施設としての役割を一層果たすことを期待している。

区によるチェック体制は必要だが、指定管理制度の目的にもある「民間活力による創意工夫」にも期待し、今後、努力による成果に対するメリットなども用意できれば良いと思う。

事業者責任による重大な人身に関する事故はないとのことだが、リスク管理上利用者に起因する事故についてのレビューの機会を、区所管課と施設担当者との内部の会議の場で密に実施した方が良い。ヒヤリハット（重大な事案にはならなかったが、それ未満のアクシデント予備軍の事例）含めて、PDCA サイクルを定期的に回すことこそ、中長期のリスクマネジメント対策に有効であると考えている。

台東区においては台東リバーサイドスポーツセンターが唯一の総合施設であり、常に利用者が様々なスポーツができるよう対応していることで、利用者数も増加しているように思える。今後の集客も期待している。

区と指定管理者の連携を深めてほしいと思う。

3 評価委員会から区への意見

委員のコメント

2020年の東京オリンピック・パラリンピックに向けて、日本における世界規模の大会の開催情報や、台東区ゆかりのスポーツ選手の紹介などの掲示があると、スポーツへの取り組み意識が一層変わり、また、応援する人も増えると思う。

武道場などは利用に制限があると思うが、会議室も含めて空いている時間が多い。今後、スポーツや健康増進に寄与する内容等を条件として利用可能とすることが求められる。

障害者や高齢者の安全のため、完全バリアフリー化に向けての改修が必要である。

庭球場では最大倍率が17倍と聞き驚いた。利用希望者に事情を説明し、多くの人ができるよう検討が必要である。

一時帰宅困難者の受け入れはマニュアルなどもあるかと思うが、大震災時には避難所や必要な物資等の拠点にもなるのが公共スポーツ施設である。また、指定管理者が混乱しないように、様々な想定をして避難所等のマニュアルなども準備しておくとも良いかもしれない。

2年間空き状態となっていた食堂の業者も決定して、サービスを再開したが、営業時間が昼2時までであり、区民からは、土日や特別なイベント等がある場合の時間延長が求められている。

オープンした食堂やその周辺、また施設全体の経年劣化や利用率向上を見込んで、保全・修繕の計画・費用が、今後必要になる。

南部地域区民にとっては、縁遠い施設であることは、これまで松が谷の住民から現在浅草橋住民となった自分自身の感覚からも正直な感想である。本施設の近隣住民が羨ましくなるほどの施設の充実ぶりであると思う。

自主事業などについて、もっと区と指定管理者とが協力していけるようになれば、利用者満足度も向上していくと考える。

施設名称	〔50-56〕 台東リバーサイドスポーツセンター					
指定管理者の名称	公益財団法人台東区芸術文化財団	指定期間	H25.4.1 ~ H30.3.31			
1. 指定管理者の概要						
(1)業務内容	芸術文化、区民文化、スポーツ文化に関する事業の実施 芸術・文化・スポーツ施設の管理運営					
(2)類似施設の管理実績	朝倉彫塑館、下町風俗資料館、一葉記念館、旧東京音楽学校奏楽堂、書道博物館					
(3)経営状況	平成27年度 収入：617,374,153円 支出：547,768,187円 収支差額：69,605,966円					
2. 施設の概要						
(1)所在地	台東区今戸一丁目1番10号					
(2)設置目的	区民の生涯スポーツ及びレクリエーションの振興並びに児童、生徒の体位及び体力の向上を図り、もって心身の健全な発達に寄与する。					
(3)利用者	区内在住・在勤・在学の方					
(4)開館日・時間	月曜日（第一月曜日は開館）・年末年始を除く毎日9：00～22：00 （陸上競技場・少年野球場は9：00～17：00）					
(5)規模	延床面積（体育館：11,939.34㎡、陸上競技場：3,073㎡） 敷地面積（陸上競技場：10,560㎡、野球場：14,476.96㎡、庭球場：3,528㎡、水泳場：3,540㎡、少年野球場：5,087.5㎡）					
(6)人員体制	13名（所長：1名、副所長：1名、事務職員：11名）					
3. 事業（サービス提供）の概要						
(1)委託事業	管理運営、総合体育館個人開放、初心者スポーツ教室、幼児運動教室					
(2)自主事業	硬式テニス教室、桜橋・わんぱくトライアスロン、区民ドッジボール大会、初心者ゴルフ教室、トレーニングルーム各種教室					
4. 予算決算の推移						
		23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
予算	委託料	211,223,000	208,716,000	195,641,000	206,745,000	206,900,000
	利用料金収入	0	0	0	0	0
	その他収入	0	0	0	0	0
	管理経費	211,223,000	208,716,000	195,641,000	206,745,000	206,900,000
決算	委託料	172,758,753	191,206,655	187,518,572	186,322,943	180,731,904
	利用料金収入	0	0	0	0	0
	その他収入	0	0	0	0	0
	管理経費	172,758,753	191,206,655	187,518,572	186,322,943	180,731,904
	収支	0	0	0	0	0
5. 施設の稼働状況等（活動指標）						
指標名称	単位	24年度	25年度	26年度	27年度	
開館日数	日	325	324	327	325	
初心者スポーツ教室講座数	講座	11	11	10	10	
6. 成果指標						
指標名称	単位	目標値 （29年度）	25年度	26年度	27年度	
利用者数	人	460,000	440,223	439,146	459,338	

7. 平成27年度評価結果に対する現在までの取組み				
<p>昨年度に引き続き、投書箱に寄せられた要望や意見をはじめ、利用者からの様々な意見をもとに、適宜事業や施設の運営改善に活用する等、サービスの向上に取り組んだ。また、区から委託している幼児運動教室については、引き続き定員以上の応募がある等、利用者（保護者）から大変好評であった。本教室における、平成28年度からのコースの新設計画についても、意欲的に区と協議し、実施方法の提案等を行った。なお、開館日拡大への対応についても柔軟に行っており、利用者拡大についての対策に協力的であった。</p>				
<p>8. 評価項目</p> <p>3：協定等の水準を上回っている。 0：協定等の水準を下回っている。 2：協定等の水準どおりである。 -：評価対象外項目。 1：おおむね協定等の水準だが課題がある。</p>				
評価の観点	評価項目			
(1)事業の運営 平均 [2.0]	(a)施設の目的達成 (b)サービス水準 (c)職員配置 (d)職員研修 (e)案内・待遇	[2] [2] [2] [2] [2]	(f)開館時間等の遵守 (g)自主事業の成果 (h)個人情報保護 (i)緊急時対応 (j)警備・防犯体制	[2] [2] [2] [2] [2]
(2)施設の維持管理 平均 [2.1]	(a)建物保守・設備機器点検 (b)備品の管理 (c)清掃・衛生管理 (d)施設の修繕	[2] [2] [2] [2]	(e)危険箇所等の確認 (f)管理記録の作成・保存 (g)業務委託の事前承認 (h)省エネ・省資源・環境配慮	[3] [2] [2] [2]
(3)利用者の満足度 平均 [2.2]	(a)利用者・第三者機関の評価 (b)苦情・要望への対応と報告 (c)利用者数等の目標達成	[2] [2] [3]	(d)利用しやすい環境整備 (e)関係団体・地域との関わり	[2] [2]
(4)収入支出 平均 [2.3]	(a)適正な予算執行 (b)管理経費の効率化	[2] [3]	(c)収支計画の達成 (d)利用料等の徴収・管理	[2] [2]
<p>9. 評価</p> <p>S（水準以上）：協定等の水準を満たし、一部に水準を上回る内容がある。 A（適正）：協定等の水準を満たす管理が行われている。 B（一部課題あり）：協定等の水準を満たしているが、一部に課題がある。 C（課題あり）：協定等の水準を満たしているが、課題が複数ある。 D（水準未滿）：協定等の水準を満たしていない。</p>				
評価の観点	評価	説明		
(1)事業の運営	A	台東区の中核スポーツ施設としての役割をふまえ、極力利用者からの声を直接聴取することや、各施設の利用状況を把握することに努めるなど、きめ細かな運営・サービスの提供を行っている。		
(2)施設の維持管理	A	危険箇所の把握に努め、軽微な修繕について、協定に即し管理運営経費の範囲にて、区と協議し適切に行っている。また、必要照度を確保しつつ照明の間引きを行うなど、環境配慮にも取り組んでいる。		
(3)利用者の満足度	S	各教室においてアンケートを行い、満足度を計るとともに、事業改善の参考にしている。また、投書箱に寄せられた要望・意見に対しても適宜対応しており、結果として、利用者数は昨年度よりも増加となった。		
(4)収入支出	S	自主事業の充実を図り、トレーニングルームの個人利用者が増加し収入増となった。支出についても各経費について、効率的な執行となるよう努めたことにより改善となった。		
10. 総合評価 良好 妥当 要努力 要改善 不適				
良好		区のスポーツ振興の拠点施設としての役割を意識し、常に利用者のニーズを捉えることに努めており、個々に対応していくことで利用者増につなげている。また、収支状況についても改善が図られ、良好である。		
11. 平成28年度評価結果に対する今後の対応				
引き続き、区のスポーツ振興の拠点施設として、関係スポーツ団体や地域との連携・協働のもと充実を図っていくとともに、現在策定中の「スポーツ振興計画」と並行し、指定管理者自主事業や幼児運動教室をはじめとする区委託事業について、利用者ニーズに応じた実施方法・内容へ改善していけるよう、区と指定管理者とで検討していき、更なる利用者の拡大へつなげていく。				