

世田谷区スポーツ推進部スポーツ推進課 御中

世田谷区立総合運動場・大蔵第二運動場 指定管理者提案書



令和3年7月15日



公益財団法人
世田谷区スポーツ振興財団

ごあいさつ

私たちは、平成11年2月に、「生涯スポーツ社会の形成」を推進する目的で設立され、同年4月より世田谷区立総合運動場の管理運営業務を行っています。平成18年度からは指定管理者として、平成21年度からは世田谷区立大蔵第二運動場の管理運営を行い、安全・安心で快適なスポーツ施設の管理運営に努めています。



世田谷区のスポーツ行政を補完する公益財団法人として、現在では、区内のスポーツ・レクリエーションを統括する48団体29,000名余りの賛助会員と強固な協働体制を築き、総合運動場と大蔵第二運動場を拠点に、施設の維持管理から各種教室や区民体育大会の開催など、ハード・ソフト両面が一体となったスポーツの振興に努めています。

さらに、区内のスポーツ推進委員、大学、トップアスリート並びに民間企業の方々とも連携体制を築き、世田谷246ハーフマラソンや区民スポーツまつり、世田谷ジュニアアカデミーなどのスポーツ・レクリエーション普及振興事業を展開しております。

今回の世田谷区立総合運動場・大蔵第二運動場指定管理者の申請にあたっては、「世田谷区スポーツ推進計画」の目標達成と、新型コロナウイルス感染症の影響が続く中、withコロナ、アフターコロナを見据えた施設運営に努め、必ずや世田谷区民の皆様及び世田谷区が真に望む指定管理者として、世田谷区の生涯スポーツ社会の形成に寄与していく決意を表明いたします。

最後に、今回の選定にあたり、現在の指定管理者として、選定審査の機会をご恵与いただきましたことに心より感謝申し上げます。

公益財団法人世田谷区スポーツ振興財団
理事長 石崎 朔子

目次

はじめに	1
------	---

1. 基本方針	1-1 施設の管理運営の理念・方針	6
----------------	-------------------	---

2. 管理運営体制	2-1 個人情報保護等法令遵守体制	11
------------------	-------------------	----

	2-2 組織・管理体制	14
--	-------------	----

	2-3 人員配置計画	18
--	------------	----

	2-4 研修・育成計画	21
--	-------------	----

3. 事業内容	3-1 事業計画	24
----------------	----------	----

	3-2 安全管理	35
--	----------	----

	3-3 平等利用	42
--	----------	----

	3-4 収支計画	45
--	----------	----

	3-5 自主事業	55
--	----------	----

4. 業務実績	4-1 施設管理業務受託の実績と今後の展望	64
----------------	-----------------------	----

はじめに

(1) 指定管理者としての主な成果

① スポーツ実施率向上に向けた主な取り組み

CASE 1 大蔵第二運動場屋外プール 利用時間拡大



利用時間拡大
による予想効果

約5,000人
利用増加見込

コロナ禍で利用人数制限が続く中、利用希望者の期待に沿うため、夜間照明を設置し利用時間の拡大を図りました。この取り組みにより、令和3年度は前年度より5,000人以上の利用増加が見込まれます。

CASE 2 世田谷新体操アカデミー 新規開講



新規参加者

120人

子どもが楽しみながら心と体を育む場 世田谷ジュニアアカデミーに、「世田谷新体操アカデミー」が加わりました。大蔵運動場体育館に毎週新たに120人の子どもたちが来場しています。

CASE 3 二子玉川緑地運動場 台風19号からの早期復旧（施設利用再開）



復旧状況
(7月末予定)

15面



15面

二子玉川緑地運動場は令和元年10月に発生した台風19号により甚大な被害を受けました。これまでの施設運営ノウハウと区、賛助会員等との協働により、同年12月には一部施設の利用を再開しました。

② 新型コロナウイルス感染症対策への取り組み

CASE 1 新型コロナウイルス感染症対策の取り組み

スポーツ庁をはじめとする関係機関のガイドラインを基に、徹底した新型コロナウイルス感染拡大防止策を講じ、本施設を起因とするクラスターは発生していません。また、区民及び施設利用者の皆様の運動習慣を維持するためにフィットネス動画の配信や各種システムを導入しました。



いつでもどこでもたれでもいつまでも
おうちでENJOY!フィットネス

Seitaga Sports Promotion Foundation

徹底した感染拡大防止策 おうちでENJOY!フィットネス動画配信 受付・順番待ち管理システム

③ 東京 2020 大会機運醸成・レガシー創出に向けた取り組み

CASE 1	東京2020大会 オリンピック・パラリンピック教育アスリート派遣
	<p>これまでの 参加人数</p> <p>-----</p> <p>約32,600人</p> <p>区の「オリンピック・パラリンピック教育推進校事業」と連携し、区内の小・中学生を中心にオリンピック・パラリンピアンによる各種目の体験や講話等を実施しました。これまでに約32,600人の子どもたちが参加しています。</p>
CASE 2	東京2020大会 1 年前イベント SETAGAYA SPORTS フェスティバル開催
	<p>参加者数</p> <p>-----</p> <p>約1,500人</p> <p>ホンモノを観る・する・知るをテーマに、東京2020大会の開催競技・種目のトップアスリートによるデモンストレーションや体験会を実施しました。さらに開催競技への理解を深めるためにパネル展示やフォトスポットを設置し機運醸成を図りました。</p>
CASE 3	東京2020大会レガシー「ひろがれ、せたがや」オリジナルダンス開発
	<p>参加校数 参加者数</p> <p>-----</p> <p>10校 770人</p> <p>総合監修にSAM氏を迎え、21世紀せたがやのうた「おーいせたがや」の楽曲でオリジナルダンスを開発しました。令和3年以降も区立幼稚園・保育園、小・中学校の「才能の芽を育てる体験学習」等により、世田谷のレガシーとして引き継いでいきます。</p>

④ DX（デジタルトランスフォーメーション）の推進

CASE 1 施設利用者の利便性向上



CASE 2 施設従業員の業務効率化



⑤ 提案内容の確実かつ適正な執行

本提案内容については、

令和3年度中にすべて実施します。

進捗集計	項目	P:計画	D:実施	C:検証	A:改善	達成
1. 事業計画						
2. 安全管理						
3. 平等利用						
4. 自主事業						
合計						
実施率						

対象	子ども(親子)	成人	高齢者	障害者	外国人	全世代
主な 取り 組み	<ul style="list-style-type: none"> ・新体操アカデミー新設 ・親子スイミングレッスン開催 など 	<ul style="list-style-type: none"> ・スイミングミラー設置 ・新規教室「UBOUND」「Poolno」レッスン開催 など 	<ul style="list-style-type: none"> ・敬老の日無料開放実施 ・体組成測定会実施 など 	<ul style="list-style-type: none"> ・せたがやゆにすばナビ開設 ・プール女子更衣室内の段差解消 など 	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ多言語版導入 ・AI通訳機導入 など 	<ul style="list-style-type: none"> ・プール女子更衣室内にパウダーコーナー新設 ・教室等申込システム導入 など

(2) 今後の管理運営課題

① 更なるスポーツ実施率の向上 ～点から面への事業展開～

スポーツ実施率の向上
令和5年度までに65%以上

② withコロナ、アフターコロナを見据えた施設運営

③ 更なるDX（デジタルトランスフォーメーション）の推進

④ SDGsへの取り組み

⑤

(3) 本提案書の全体像

本提案内容については、

により現実的な提案としています。

①

② 提案内容 の計画

本提案内容については、
計画的に実施します。

1-1 施設の管理運営の理念・方針

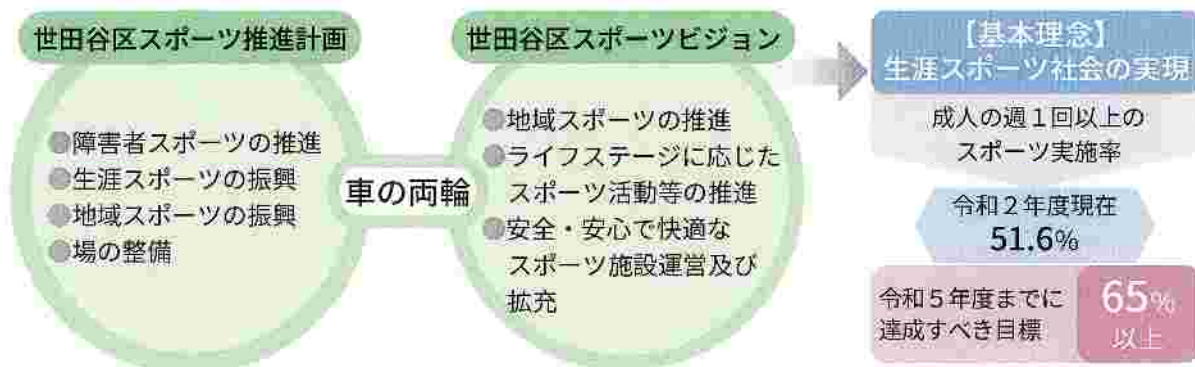
私たちは、指定管理者として行政の代理執行機関であることを認識し、「区民サービスの向上」「経費の縮減」並びに「効率的かつ安定的な管理運営」を目指すとともに、区民の皆様や区の期待に沿える安全・安心で快適な施設管理を実現します。

(1) スポーツの推進への寄与

各種スポーツ施策を展開する法人として、「世田谷区スポーツ推進計画」の基本理念である、区民が生涯を通じ身近な地域で気軽にスポーツ及びレクリエーションに親しみ、楽しむことのできる「生涯スポーツ社会の実現」に寄与することを経営理念としています。

① 「世田谷区スポーツ推進計画」と「世田谷区スポーツビジョン」の実現

「世田谷区スポーツ推進計画」の目標達成に向け、「車の両輪」関係にある当法人の「世田谷区スポーツビジョン」の実現を図り、区民の皆様や区の期待に応える魅力あるスポーツ施策を展開します。



② ハード・ソフト一体型事業の展開

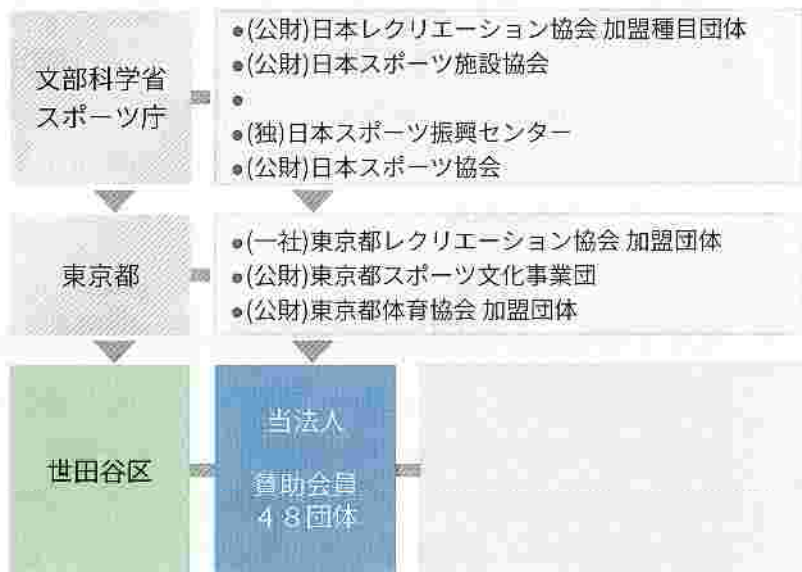
安全・安心で快適な施設管理に、スポーツ及びレクリエーション事業の展開を合わせ、ハード・ソフト一体となった魅力溢れる施設運営を実現し、施設の効用を最大限に発揮した管理運営を実施します。

世田谷フットボールアカデミー 総合監修：北澤豪氏
ハード：「陸上競技場」ソフト：「ジュニアアカデミー」

③ 多様な機能統合による相乗効果の発揮

当法人に加盟する賛助会員48団体をはじめ、スポーツ推進委員協議会や教育機関、地域組織等との多様な協働体制により事業を展開します。その他にも、

により、施設管理運営ノウハウの共有を図り、広い知見に立った指定管理業務を推進します。



(2) 官民協働

官民協働（Public Private Partnership）の考え方に基づき導入された指定管理者制度の意義を十分理解し、公共サービスの更なる充実に取り組みます。

① 柔軟な発想や手法による新たな事業展開	屋外プールの夜間開放、二子玉川緑地運動場園路等の活用 など
② 行政コストの縮減	省エネルギーへの取り組み など
③ CSR（社会貢献）拡大	SDGsへの取り組み、学生・高齢者・障害者への就労支援策 など

(3) 施設の特性

① 拠点スポーツ施設としての役割

本施設は世田谷区スポーツ推進計画において拠点施設と位置付けられており、人口92万都市にふさわしい拠点スポーツ施設としての役割が求められます。全区的なスポーツ大会の他に、子どもから高齢者、障害のある人ない人も気軽にスポーツを楽しめる施設です。



区民体育大会 開会式

② 豊かな自然に囲まれたスポーツ施設

大蔵運動場と大蔵第二運動場は大蔵運動公園や砧公園と隣接しており、豊かな自然環境に囲まれたスポーツ施設です。二子玉川緑地運動場は施設自体がみどりで溢れており、散策やレクリエーションの場としても利用され、心身のリフレッシュ効果も期待されます。



二子玉川緑地運動場

③ ゴルフ練習場、屋外レジャープールを備えた施設

大蔵第二運動場は、公共施設としては珍しいゴルフ練習場と屋外レジャープールを備えた施設です。レジャー要素の高い室場と、本格的なスポーツができる室場を併せ持つ本施設は、区民の多様なニーズに対応できる複合型のスポーツ施設です。



大蔵第二運動場 屋外プール

(4) 区民サービス

区民利用の利便性を向上させ、区民ニーズを把握して事業を実施するとともに、区民の目線に立った平等・公平な区民サービスを提供します。区民の期待に応え、区民から信頼される施設運営を実施します。

① 大蔵運動場と大蔵第二運動場の一体的な管理運営

二つの隣接した施設を同一の指定管理者が一体的に管理することで、利用者の事務手続きを簡素化するなど、利便性の向上に取り組みます。DXを取り入れ、どちらの施設でも手続きが可能となるワンストップサービスの提供を実施します。



トレーニングルーム
入退場管理システムの導入

② 柔軟な施設運営

区民意識調査や利用者満足度調査、利用者からのご意見・ご要望等から区民の声とニーズを把握し、柔軟に施設運営に反映させていきます。ホームページなど、より広く区民の声を聞き入れる環境を整備します。



利用者満足度調査の結果を公表

③ 平等・公平な区民サービス

全従業員必修の施設平等利用研修や接遇研修、区や外部機関の実施する研修への参加など、お客様の立場に立ったおもてなし精神溢れる従業員を育成し、平等・公平な区民サービスを実践します。

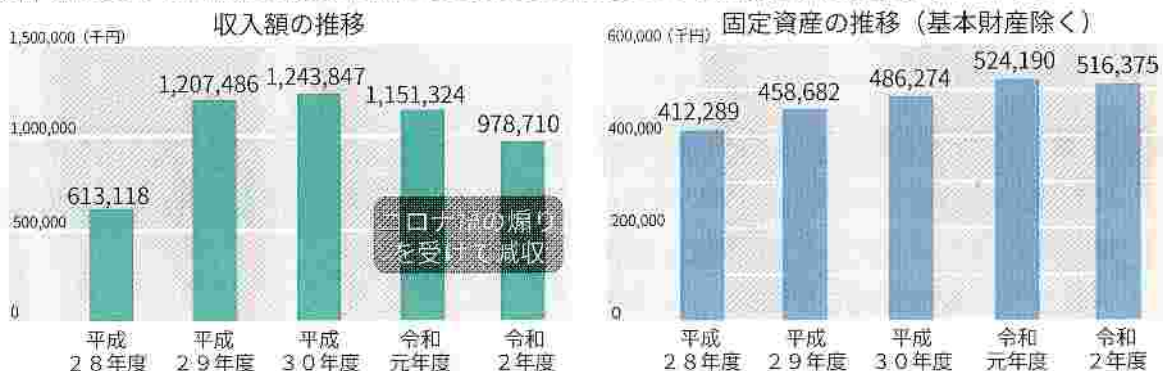
おもてなし精神溢れるお客様対応

(5) 安定的な経営

生涯スポーツ社会を実現するための経験豊富な人材と、施設管理運営のノウハウやネットワークを活かした体制のもと、災害時等の不測の事態にも耐えうる経営体力を保持し、安定的な経営を実践します。

① あらゆる事態に対応できる経営体力

不断の経営革新により、収入額は平成28年度から平成30年度まで増加していたものの、新型コロナウイルス感染症の煽りを受けて直近2年間は前年度に対して減収となりました。このような世界規模の不況に直面しても、指定管理者として安定的で持続可能な経営基盤と、災害等における不測の緊急事態にも資金的に対処できる財務基盤を有しています。



② 安定的な経営を実践する経営体制

安定的な経営を実践するための経営体制を有しています。

安定的な経営を実践する経営体制	1 経営理念	2 中長期計画	3 ガバナンス
	4 情報共有体制	5 専門家のサポート体制	6 研修教育体制
	7 運営管理	8 経営体力	9 経営の透明性

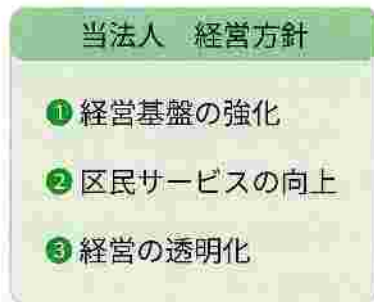
(6) 経営改善

常に変化する社会環境の中、区民ニーズや当法人を取り巻く環境変化をいち早く察知し、柔軟に対応するため、当法人においては PDCA サイクルに基づいた持続的な経営改善を図っています。



① 経営方針に基づく経営改善

当法人の経営方針を基に、現状における問題点を洗い出し、毎年度、主要な取り組み課題を掲げ、重点的に取り組んでいます。当法人ならではの公益性の高い事業展開と経営の効率化を一層進め、自主財源の更なる確保に努めています。



② 横断的な組織体制による経営改善

経営課題に迅速かつ柔軟に対応するため、横断的プロジェクトチームを設置し、組織が丸となって課題解決に取り組んでいます。

横断的プロジェクトチーム (PT)

③ セルフモニタリング

内部評価はもちろん、区民評価や行政評価、専門機関による第三者評価等を積極的に取り入れ、様々な角度からモニタリングを実施し、経営改善を図っています。



2-1 個人情報保護等法令遵守体制

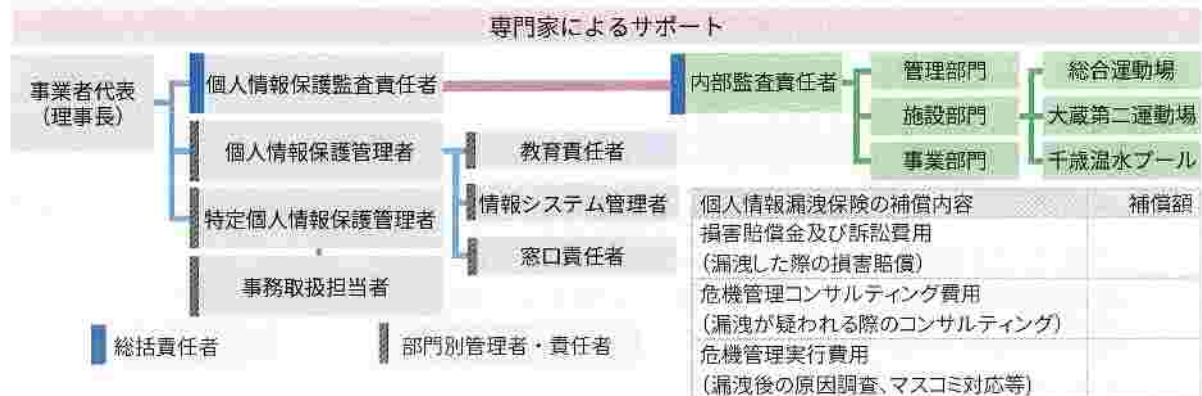
私たちは、区の条例や各種法令に則った規定を整備し、厳格な法令遵守体制による管理運営を実施します。プライバシーマーク取得事業者（JISQ15001 適用規格）として、個人情報保護に関する規定等の整備のもと、厳重な管理体制により万全な情報漏洩防止策を講じます。

(1) 個人情報の漏洩防止

当法人は、個人情報を取り扱う事業者として、厳格な規定と管理体制を整備しています。組織全体で適切な個人情報の取り扱いを推進し、情報漏洩防止策を講じます。

① 厳格な個人情報管理体制

総括責任者と部門別管理者・責任者の配置、専門家のサポートによる厳格な管理体制のもと、取得した個人情報を安全かつ適正に管理します。さらに、万が一の場合に備え、漏洩時の損害賠償や被害拡大防止と再発防止に対応する「個人情報漏洩保険」に加入しています。



② 厳重な個人情報保護を推進する具体的な取り組み

ア. 個人情報の管理運用

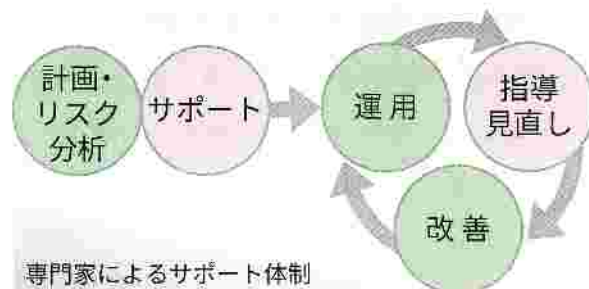
日本産業規格（JISQ15001 個人情報保護マネジメントシステム）に基づき、従業員に向けた研修・理解度テスト、内部監査、運用の見直しをスパイラル的に実施し、個人情報の管理能力を向上させます。

イ. 専門機関との契約

専門家によるサポート体制のもと、細かなリスク分析と改善を継続的に行い、更なる漏洩防止策の強化に努めます。プライバシーマークの取得に向け、個人情報の管理運用における年間計画を立て、効率的・効果的な管理運営を定着させます。

個人情報の管理運用における具体的な取り組み

教育・監査	<ul style="list-style-type: none"> 年に1回、全従業員への研修・理解度テストの実施 年に1回以上、内部監査の実施
管理	<ul style="list-style-type: none"> 施錠キャビネットへの保管による盗難防止 入退出チェック表や警備員による不正侵入・漏洩防止 管理台帳兼リスク分析表による管理 データへのアクセスログを解析した情報取得者の特定 サーバー内における情報閲覧の制限
廃棄	<ul style="list-style-type: none"> シュレッダーによる破棄 データの適正な削除



ウ. 区民・施設利用者への周知

「個人情報保護方針」を館内やホームページに掲載し、広く周知します。さらに、区民や施設利用者に安心して情報を預けてもらえるよう、個人情報の利用目的を明確にし、適切に管理します。



当法人ホームページ
スマートフォン版

(2) 適正な情報管理

AIの進歩やDXの浸透により、セキュリティ強化が求められています。当法人は、あらゆるセキュリティリスクの対策を講じ、行政の代行として厳格な情報管理体制を確立します。

① 情報セキュリティ

当法人は、多種多様な情報を適正に管理・運用するため、「安全対策基準」を規定しています。DX推進に伴い懸念される不正アクセスやサイバー攻撃に対し、区民や施設利用者のアクセシビリティに配慮しながら、専門家による指導のもとセキュリティ強化を図ります。

安全対策基準

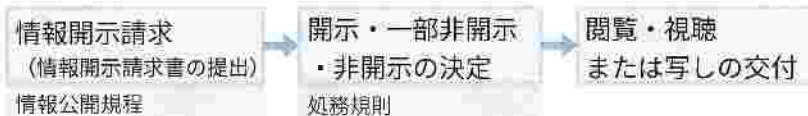
② 適正な情報管理の具体的な取り組み

安全対策基準により、情報の特性ごとに細かく対策を規定し、適正に管理します。従業員への理解促進を徹底し、リスクマネジメント能力を高めます。

情報管理の側面	情報管理方法の一例	リスク対策の一例
施設全体	入退出管理	
情報の取得・入力	サーバからの取得	
情報の移送・送信	USBメモリなどの外部媒体の使用	
情報の利用・加工	情報取得後の利用	
情報の委託・提供	受け渡し時	
情報の保管・バックアップ	クラウドサーバに保管	
情報の廃棄・消去	紙媒体の廃棄 外部記録媒体の廃棄	

③ 情報開示請求に対する対応

「情報公開規程」に基づき、開示・一部非開示・非開示を適切に判断します。当法人の「処務規則」に規定する決定権者の決裁後、適正に文書等の管理を行い、区民からの情報開示請求に迅速に対応します。

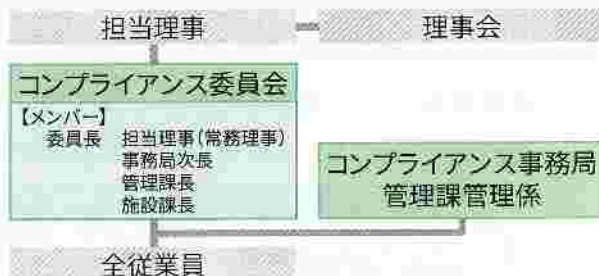


(3) 各種法令遵守体制

社会的責任を果たしていくため、倫理・行動規範を定め、法令遵守を徹底するための体制を整備しています。すべての従業員が高い倫理観をもち、公正かつ誠実に行動します。

① コンプライアンス委員会の設置

当法人の規則に基づく「委員会の設置」により、コンプライアンスを円滑かつ効果的に実施しています。当法人の使命と社会的責任を認識し、全従業員が正しい知識を身に付け、誠実かつ適切に行動します。



② 各種法令への具体的対応

指定管理者として平等・公正な施設運営を行うため、各種法令を遵守した規程類を整備し、運用します。顧問契約先の各分野の専門家（弁護士、社会保険労務士、公認会計士、産業医）による指導のもと、法令遵守体制を強化し、法令改正にも迅速に対応します。

	関係法令	当法人の主な規定	規定に基づく取り組み
総務・財務関係	・個人情報保護法	・個人情報保護規程	
	・マイナンバー法	・個人情報保護方針	
	・区個人情報保護条例	・安全対策基準	
	・区情報公開条例	・情報公開規程	
人事関係	・区契約事務規則	・財務規程	
	・高年齢者雇用安定法	・職員就業規程、就業規則	
	・労働安全衛生法	・ストレスチェック実施要綱 ・安全衛生管理規則	
	・労働施策総合推進法	・職員就業規程、就業規則	
	・男女雇用機会均等法	・育児休業に関する規則	
	・育児・介護休業法	・職員就業規程、就業規則	
	・働き方改革関連法	・職員就業規程、就業規則	
	・労働基準法等雇用に関する法令	・給与規程	
・区公契約条例			
	・公共サービス基本法		

(4) 各種認証資格

「プライバシーマーク」や「警備業」等、区民や施設利用者にとって実績と信頼の証となる各種認証資格を取得しています。



2-2 組織・管理体制

私たちは、各施設運営主任と本部が一体となり、組織全体の機能を最大限に活かした管理体制により業務を遂行します。区民の皆様へ安全・安心で良質なサービスを提供します。

(1) 業務の担当組織

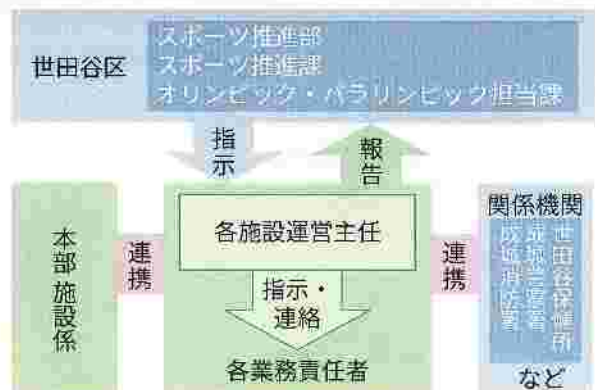
施設運営主任と本部を中心に、各業務に責任者を配置し、各施設管理事務所と本部との強固な連携のもとに一体的な組織・管理体制を構築しています。



(2) 連絡体制

① 区や関係機関との連絡体制

区や関係機関からの連絡・指示は各施設運営主任が情報を集約し、各業務責任者と本部施設係への情報伝達・共有を図ります。事件・事故が発生した場合も、本部と連携を取りながら速やかに区へと報告する迅速な連絡体制を構築しています。



② 業務間の連絡・情報共有体制

施設運営主任と各業務責任者を中心とした連絡・情報共有体制を構築しています。業務日誌やクラウド型グループウェアの活用による日常業務の引継ぎ、月例の業務責任者定例会や施設間合同会議での事故発生事例や業務目標・達成状況の共有を行うなど、施設管理の品質向上に努めます。

日常	業務日誌、朝礼、終礼、グループウェア など
週間	調整会議（本部連携）など
月間	各施設運営主任会議、業務責任者定例会、施設間合同会議（本部・指定管理者施設連携）など

施設間合同会議の様子

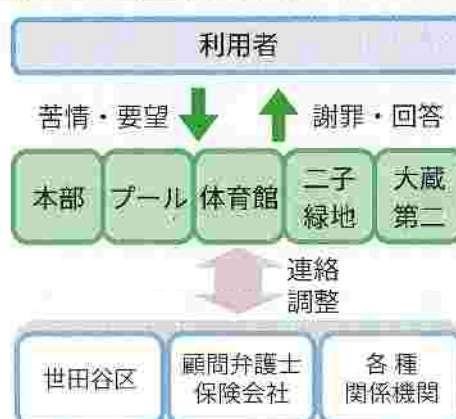
③ コロナ禍における勤務・連絡体制

コロナ禍における業務においては、オンラインビデオチャットを活用した会議を取り入れるなど、人との接触を極力避けた勤務・連絡体制を構築しています。

オンラインビデオチャットを活用した会議

(3) 苦情・要望に対する体制

利用者からの苦情・要望は接遇マニュアルに則って対応し、事案に応じて区、顧問弁護士や保険会社、各種関係機関と調整し、迅速かつ適切に対応します。苦情・要望に対する一連の対応は組織全体で改善・再発防止を図っています。



(4) バックアップ体制

屋外施設は台風や降雪、河川の氾濫等の災害による被害が発生します。これらの被害に備えた施設間や本部によるバックアップ体制を整備しています。危機管理基本方針を整備し、緊急時に近隣従業員を招集する緊急招集体制や、区と連携した帰宅困難者支援、毛布やスリッパ等の災害用備蓄品を配備するなど、災害発生に備えています。

(5) 事業改善体制

① 事業改善体制

日常業務や利用状況等を中心に業務の分析（検証）に注力した体制を構築しています。日常業務において収集した課題や情報を共有し、毎月行う施設運営主任会議等で課題を抽出したうえで課題の解決に繋がります。利用状況等に関しては建物管理システム等のデータを分析・検証して事業改善を図ります。



② 利用者の声による業務改善

ご意見・ご要望箱やホームページ内に広聴機能を整備するとともに、日々接する利用者からも積極的に意見を収集する体制を整えています。寄せられたご意見等に対しては、迅速かつ組織的に回答するとともに、施設の運営改善に繋がる貴重な情報源とし、利用者一人ひとりの声を大切にする施設運営を実践します。



ご意見・ご要望に対する回答

③ 従業員の声による業務改善

全従業員を対象に、「安全管理上のヒヤリ・ハット」及び利用者サービス向上・業務改善等に関する「スタッフ提案シート」を実施しています。出された提案と気づきの内容は、月例の業務責任者定例会や施設間合同会議で共有及び検討を行い、対応可能なものから随時実践しています。



スタッフの提案により、高齢者のためにシャワー室に椅子を設置

(6) セルフモニタリング

内部評価や第三者評価など、多様な視点によるセルフモニタリングを実施しています。評価結果は業務改善に活用し、区民や施設利用者に納得いただける施設管理を実践します。

① 【区民評価】利用者満足度調査

ご意見・ご要望箱や日常対応だけでは収集できない利用者ニーズを把握し、属性・商圈分析等に活用できるデータを取得し事業改善に繋げるため、施設利用に関する「利用者満足度調査」を実施しています。

アンケート調査ご協力をお願い

皆様より、当施設をご利用いただき感謝にまみれています。みなさまのニーズを把握するため、利用者満足度調査を実施します。いただいた貴重なご意見は、今後の施設運営の改善に向けた参考資料として立派で参りますので、何卒ご協力をお願い申し上げます。

<実施期間>

個人利用者：令和2年9月2日、3日、5日、6日

団体利用者：令和2年9月1日～30日



(公財)世田谷区スポーツ振興財団

利用者満足度調査ご協力をお願い

②【行政評価】適正な事業計画書・事業報告書の提出

区との基本協定に基づき、事業計画書、事業報告書（月次・四半期・年次）及び自己評価シートを作成し、遅滞なく提出します。

事業計画書

事業報告書

③【専門評価】指定管理者外部評価 令和2年度最高格付けAAA獲得

専門機関に依頼した評価として、申請要項の要件である「指定管理者外部評価」を実施しています。外部評価については10年以上継続して取り組んでおり、令和2年度においては総合運動場にて最高格付の「AAA」を獲得しています。

【評価点数98点/104点満点】（令和3年1月25日付）



令和2年度 総合運動場認定証

④【覆面調査】各施設の覆面調査の実施

本部施設係が中心となって、従業員の意識改革や顧客満足度の更なる向上を目指し、専門機関による各施設の「覆面調査」を実施しています。電話対応、接客態度、クリンリネスなどの調査項目について、場面や場所ごとに調査員が調査し、調査結果は施設間合同会議にて共有して業務の改善を図っています。

覆面調査 調査項目例	
電話対応	
接客態度	
クリンリネス	

⑤【内部評価】

2-3 人員配置計画

私たちは、本施設を安全・安心で快適に利用してもらえるよう専門性の高い人材の配置や施設間の連携・一体化体制等、効率的な人員配置を実施します。また運営職員については、区内在住者や高齢者、障害者の雇用を積極的に行い、地域に根ざした人材を配置します。

(1) 効率的な人員配置計画

① 専門性の高い人員配置

業務仕様書に記載される資格要件のほか、上級体育施設管理士やスポーツ救急手当インストラクター等の資格や豊富な業務経験を有する専門性の高い人材を各施設へ配置します。

職種	主な技能・資格	保持資格等
施設運営主任	概ね5年以上の経験を有し、マネジメントや安全管理、接客接客、相応な指導力を有している者	上級体育施設管理士、防火管理者、スポーツ救急手当インストラクター、中級障がい者スポーツ指導員、ハートフルアドバイザー、上級救命講習 ほか
受付利用案内員	相応な経験を有し、接客接客能力と基本的なOA機器操作を身に付けている者	普通救命(AED)講習 ほか
施設整備員	相応な経験を有し、体育施設や器具及び施設整備の知識・技能を身に付けている者	上級体育施設管理士、スポーツ救急手当プロバイダー、上級救命講習 ほか
トレーナー	相応な経験を有し、機器、維持管理及びプログラムの知識・技能を有している者	健康運動指導士、介護予防運動指導員、トレーニング指導士、ハートフルアドバイザー、スポーツ救急手当プロバイダー、栄養士、上級救命講習 ほか
プール監視員	相応な経験を有し、安全管理や傷病者対応、水中運動指導の知識・技能を有している者	水泳指導管理士、体育施設管理士、赤十字水上安全法救助員、赤十字ベーシックライフサポーター、初級障がい者スポーツ指導員、普通救命(AED)講習 ほか
設備員	相応な経験を有し、建築や機械、電気設備等の知識・操作技能を有している者	ボイラー技士(一級・二級)、危険物取扱者乙種第4類、電気工事士(一種・二種)、三種電気主任技術者、防災センター要員、建築物環境衛生管理技術者、上級救命講習 ほか
警備員	相応な経験を有し、警備や車両誘導、接客接客の知識・技能を有している者	交通誘導警備業務2級、雑踏警備業務2級、防災センター要員、上級救命講習 ほか
清掃員	相応な経験を有し、清掃手法や施設特性、接客接客の知識・技能を有する者	清掃作業監督者、普通救命(AED)講習 ほか

② コロナ禍における適切な人員配置

感染症対策として施設利用者への検温や体調確認、更衣室やサウナ等の密集する場所の定員管理、施設の除菌清掃等に適切に人員を配置することで、利用者が安全・安心して利用できる施設運営を実施します。

受付利用案内員による検温

トレーナーによる定員管理(サウナ)

施設整備員による除菌清掃

③ 円滑な業務履行を実現する人員配置

ア. 労働基準法を遵守したローテーション

業務仕様書に記載される配置を基本に、労働基準法第三十二条、第三十四条及び第三十六条を遵守します。 効率的な人員配置を実施します。

通常期の体制例（施設運営主任・受付利用案内員）

■大蔵運動場体育館

	5:00	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00
施設運営主任 ※1ポスト																	
受付利用案内員 ※2ポスト以上 ※6:30～8:30は1ポスト																	

■大蔵運動場水泳場

	5:00	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00
施設運営主任 ※1ポスト																	
受付利用案内員 ※4ポスト以上																	

■二子玉川緑地運動場

	5:00	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00
施設運営主任 ※1ポスト																	
受付利用案内員 ※1ポスト以上																	
屋外施設整備員 ※4ポスト以上																	

■大蔵第二運動場

	4:00	5:00	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00
施設運営主任 ※1ポスト																			
受付利用案内員 ※1ポスト以上																			

イ. 施設間の連携・一体化体制

本施設は同種施設（トレーニングルーム・テニスコート・駐車場）が複数あり、これらの施設で横断的に連携を図り業務を行うことで、効率的な運営を実施します。

職種	連携施設	内容
受付利用案内	大蔵運動場・大蔵第二運動場	● テニスコート等受付利用案内
屋外施設整備	大蔵運動場・大蔵第二運動場・二子玉川緑地運動場	● テニスコートの降雪時除雪作業 ● 台風後の二子玉川緑地運動場復旧作業
トレーナー	大蔵運動場・大蔵第二運動場	● ローテーション勤務による円滑な運営
駐車場管理・警備員	大蔵運動場・大蔵第二運動場	● 待機車両や渋滞の緩和に向けた円滑な誘導 ● 駐車場閉館時の残車両の確認対応

(2) 障害者雇用促進法への対応状況

令和2年4月に改正された「障害者雇用促進法」を遵守し、障害者の雇用を促進するほか、障害者の就労を支援する体験実習を受け入れ、障害者の職業の安定を図ります。

① 障害者の雇用状況

「障害者雇用促進法」に基づき、当法人従業員57人のうち1人を雇用することで、障害者の雇用義務数を満たしています。さらに、法令に基づき障害者の雇用状況を毎年度、ハローワークへ適正に報告しています。

法定雇用率(2.3%)に基づく障害者の雇用義務数		当法人における障害者実雇用数
従業員数	雇用義務数	
43.5人未満	0人	1人/57人
43.5人以上 87人未満	1人	
87人以上 130.5人未満	2人	

② 障害者就労支援体験実習の受け入れ

当法人では、区内にある障害者の就労支援施設より、障害者体験実習の受け入れを行っています。就職を目指す方々に活かした業務経験の機会を提供するとともに、従業員の障害者理解を促進します。

障害者就労支援体験実習生の受け入れ実績(過去3年間)

年度	回数	人数	障害種別
平成30年度			
令和元年度			
令和2年度			

(3) 運営職員の区内雇用・高齢者雇用の考え方

当法人では運営職員の区内雇用・高齢者雇用を積極的に行い、世田谷区に根ざした従業員や、豊富な経験とノウハウを持つ従業員を配置しています。

① 運営職員の区内雇用状況

本施設の運営職員のうち区内の人材が 人、全体の65.6%であり、地域に根ざした人材を配置しています。また、区内事業者の積極的な活用など、今後も区内雇用を促進します。

当法人における区内雇用率
65.6%

② 運営職員の高齢者雇用状況

本施設では高齢者の雇用促進として、

定年後の運営職員の再雇用や非常勤職員の雇用のほか、世田谷区シルバー人材センターの活用により、人の高齢者を配置しています。

今後も豊富な経験やノウハウを持つ人材の雇用を促進し、区民サービスの向上を図ります。

世田谷区シルバー人材センターの活用(館外清掃業務)

2-4 研修・育成計画

私たちは、従業員の人材育成こそが安定的な施設運営とサービス向上の最重要策であると認識しています。各業務の標準化と水準向上策にあわせて、主体的行動力の醸成に向けた意識啓発を図り、区民や施設利用者が満足し、感動するサービスの提供を目指します。

(1) 従業員の知識の習得

当法人は、「教育・研修要領」に基づき、常駐するすべての従業員に向けた「共通研修」と職種に応じた「専門研修」を実施し、業務の標準化と水準向上を図ります。

① 当法人が目指す職員像

区民や区の期待に応える3つの職員像を掲げ、公共サービスの提供者として相応しい知識と技能、行動力の習得を目的とした人材育成策を計画的かつ継続的に実施します。

3つの職員像

- 1 優れた経営感覚とスポーツ団体の一員として高いプロ意識を備えた職員
- 2 地域住民や団体との関係を大切にし、地域との共存共栄に貢献する職員
- 3 旺盛なチャレンジ精神を持ち、何事にも積極的に挑戦する職員

② 共通研修（全従業員必修）

サービス品質の標準化に向けて、施設に常駐するすべての従業員を対象に共通研修を実施します。アフターコロナを見据え、対面型研修とオンライン研修を併用し、従業員としての姿勢や知識、安全管理能力等の技能を養成します。

研修(講義・実習)	内容
施設従業員研修	
施設スキルアップ研修	
普通救命(AED)講習	

施設従業員研修

施設スキルアップ研修

普通救命(AED)講習

③ 専門研修（職種別）

従業員一人ひとりの業務水準の向上、組織全体の底上げを目指し、各種研修を実施します。区や他法人等が実施する研修にも積極的に参加し、公共サービスの提供者として質の高い従業員を養成します。

分野	対面・オンライン研修内容	対象(職種)
知識向上		施設運営主任、本部職員
マネジメント能力向上		施設運営主任、本部職員、プール監視、トレーナーほか
		施設運営主任、本部職員
		トレーナー
安全管理能力向上		施設運営主任、本部職員
		プール監視員
		施設運営主任、プール監視員
		プール監視員、警備員
技能向上		トレーナー
		施設運営主任、本部職員ほか
		施設運営主任、本部職員
		施設運営主任、本部職員、トレーナーほか
		設備員
組織力向上		清掃員
		施設運営主任、本部職員

(2) 接客能力の向上に関する研修

明るく親切で「おもてなし精神」溢れる接客を心掛け、感動を届けるサービスの提供を目指します。指導者マニュアルの整備により、統一感のある精度の高い研修を実施し、接客能力の向上を図ります。

① 接客向上専門研修

従業員一人ひとりの接客能力向上を目指し、内部研修に加え、接客を専門とした外部の研修に参加し、スキルやノウハウを学びます。区民や施設利用者、一人ひとりの視点に立ち「おもてなし精神」溢れる質の高い接客を実践します。

	研修名	対象
内部研修		施設運営主任、本部職員、受付利用案内員、トレーナー、警備員ほか
外部研修		施設運営主任、トレーナー、警備員
		施設運営主任、本部職員
		施設運営主任

② 意欲向上に向けた取り組み

従業員間で「ありがとう」の気持ちを伝え合うサンキューカードを導入し、日頃から「相手をリスペクトする」「互いを認め合う」ことで職場環境の好循環を創出しています。業務における成果に対しては、年に一度の表彰を行い従業員の意欲向上を図ります。令和2年度は、二子玉川緑地運動場の復旧に尽力したことから、本施設の運営主任が最優秀賞を受賞しています。



サンキューカード



サンキューカード年間賞

年間の表彰者たち

(3) 日頃の従業員教育

標準化したマニュアルと業務チェックシートの活用により、計画的かつ実践的な日常教育を実施します。

① 標準化マニュアルの活用（全従業員）

当法人は、冊子マニュアルと業務の流れを収めた動画マニュアルを併用し、より効率的に業務手順を学ぶ体制の整備を図ります。行政の代行として、従業員の誰もが標準化されたマニュアルを活用し、平等・公平で良質なサービスを提供します。

マニュアル

② 業務管理チェックの実施（新任者）

新任者にはベテラン職員が育成担当者となり、マンツーマンで指導にあたります。

反復して業務フローを理解し、慎重かつ確実に業務を遂行します。

③ 日常からの意識啓発

出勤時の身だしなみチェックや八大接客用語の唱和、心肺蘇生・AED訓練等により、日常からの意識向上策を実践します。従業員一人ひとりが「施設の顔」として、主体的に業務を遂行する組織風土を醸成します。

身だしなみチェック

八大接客用語の唱和

心肺蘇生訓練

3-1 事業計画

私たちは、施設利用者の声や利用者動向を定期的にマーケティング分析し、これまで培ってきた運営ノウハウとターゲットに合わせた広報活動を行い、施設の効用を最大限に活かした安全・安心で快適な管理運営を実現します。

(1) 中長期計画

基本理念には、世田谷区基本計画で標榜する「子どもが輝く 参加と協働のまち せたがや」と世田谷区スポーツ推進計画の目標達成を目指し、「“世田谷の魅力”溢れ だれもが健康で豊かに輝く スポーツ施設」を掲げます。この基本理念のもと、安全・安心で快適なスポーツ施設の運営など重点的に取り組む基本方針を立て、根拠をもった施策を計画的かつ確実に実施します。

① 基本理念と基本方針

② 5年間の事業計画

5年間で組織的・計画的に取り組みを実施するとともに、確実に目標を達成するためにPDCAサイクルによる継続的改善活動を行い、本提案内容の更なる成果獲得を目指します。

世田谷区基本計画の実現 <<子どもが輝く 参加と協働のまち せたがや>>

世田谷区スポーツ推進計画の目標達成 <<成人の週1回以上のスポーツ実施率65%以上>>

	方向性	具体的取り組み(一例)	
令和8年度		<ul style="list-style-type: none"> 次期に向けた運営改善策の構築 	P:計画 D:実施 C:検証 A:改善
令和7年度		<ul style="list-style-type: none"> 「世田谷の魅力」溢れる事業展開 キャッシュレス券売機の導入等 	P:計画 D:実施 C:検証 A:改善
令和6年度		<ul style="list-style-type: none"> 点から面への事業展開のモデル事業の拡充 キャッシュレス券売機の導入検討 新たな世田谷区スポーツビジョンの推進等 	P:計画 D:実施 C:検証 A:改善
令和5年度		<ul style="list-style-type: none"> 総合運動場で成功した事業の地域展開 「宿泊室のテレワークプラン」の実施 新たな世田谷区スポーツビジョンへの対応等 	P:計画 D:実施 C:検証 A:改善
令和4年度		<ul style="list-style-type: none"> 点から面への事業展開のモデル事業の企画・実施 「トレーニングルームリニューアル」の実施 「宿泊室のテレワーク活用」の調整等 	P:計画 D:実施

(2) 施設の効用を最大限に発揮できる取り組み

基本理念・基本方針に基づき、世田谷区のスポーツ実施率向上のために、現行指定管理者の強みであるこれまでの運営ノウハウに加え、デジタル技術を活用したDX導入により施設の効用を最大限に発揮した施設運営に取り組みます。

① 利用促進への取り組み

ア. 大蔵第二運動場屋外プールの夜間開放

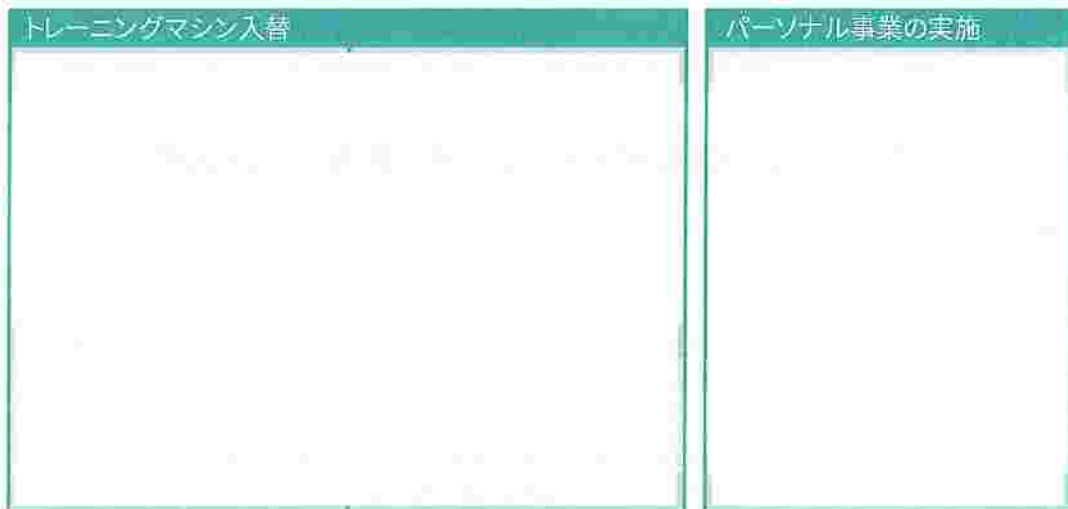
身近なレジャープールとして人気のある屋外プールは毎年入場待ちが発生しているため、一人でも多くの方に利用していただけるよう夜間照明を設置し、利用時間を拡大します。照明による演出を加え、新たな利用者層を呼び込み、成人のスポーツ実施率向上に貢献します。



屋外プールの夜間開放イメージ

イ. トレーニングルームリニューアル

隣接する大蔵運動場と大蔵第二運動場にはそれぞれにトレーニングルームが設置されています。各々の施設特性や利用者ニーズを反映し、トレーニング機器の入替や女性専用エリアの設置、パーソナル事業等を実施します。



ウ. 大蔵第二運動場宿泊室のテレワーク活用

大蔵第二運動場にある宿泊室は施設の利用率が著しく低いため、新たな生活様式として推奨されるテレワーク環境を整備し、有効活用します。休憩時間やテレワーク終了後にトレーニングルーム等のスポーツ施設が利用できるプランを区と協議のうえ推進します。

テレワーク環境の整備

② 遊休空間の活用

ア. 二子玉川緑地運動場園路等の活用

二子玉川緑地運動場は平日の施設利用者が少ないことから、民間企業と連携し施設の活性化を図ります。園路に新たなランニングコースを設定し、ランニングアプリを使用することで参加者やスタッフが集まらない新しい形のマイクロレースを実施する等、新たなランニング文化を創出します。

TAMAGAWA FKTマイクロレース

イ. 大蔵運動場陸上競技場屋内ウォーミングアップ場の活用

陸上競技場の付帯設備である人工芝の屋内ウォーミングアップ場は、年数回の利用にとどまっています。十分な換気が確保できる施設のメリットを活かし、コロナ禍における運動継続の活動場所として様々な事業を展開します。

屋内ウォーミングアップ場でのフィットネス教室

ウ. 大蔵運動場陸上競技場観覧席の開放

陸上競技場の個人利用時は観覧席の利用がほとんどないため、地域団体に開放し、有効活用に取り組みます。近隣小学校の遠足の昼食場所に利用していただくなど、地域の身近なスポーツ施設となる施設運営を実施します。

遠足の昼食場所として開放（ ）

③ 利便性向上への取り組み（DX推進）

ア. キャッシュレス券売機の導入

コロナ禍における新しい日常によりキャッシュレス決済が急速に普及したため、クレジットカードや電子マネー、QRコード決済ができる多様な支払方法に対応した券売機を導入します。



キャッシュレス決済機能

イ. AIを活用した専用カメラの設置

AI技術を活用した専用カメラをトレーニングルーム内に導入し、施設の混雑状況や専用アプリにトレーニング記録を残すなど、利便性向上や業務の効率化に取り組みます。



アプリによる混雑状況とトレーニング記録

ウ. 受付・順番待ち管理システムなどの導入

コロナ禍における対面での接触機会や待機者を減らすために、プール利用の受付・順番待ち管理や施設事前申込システムを導入し、利便性向上と感染症対策に取り組めます。



受付・順番待ち管理システム

エ. トレーニングルーム入退場管理システムの導入

入退場管理システムを導入することで、利用者はスマートフォンの二次元コードで入退場することができるようになり、ペーパーレス化と入退場の手続きの簡素化により利便性向上が図られます。

トレーニングルーム入退場管理システム

(3) 利用者ニーズの把握

当法人では利用者ニーズを把握するために、本施設利用者や自主事業参加者からの声、各種データを活用し、正しくニーズを把握するとともに、世田谷区で実施している区民意識調査の調査結果も踏まえ、世田谷区全体のニーズ把握、課題解決に取り組めます。

① 利用者満足度調査及びアンケートによるニーズの把握

本施設の利用者ニーズを把握するため、利用者に対し利用者満足度調査やWEBアンケート等を実施します。

調査内の意見で多く見られる「

」や「

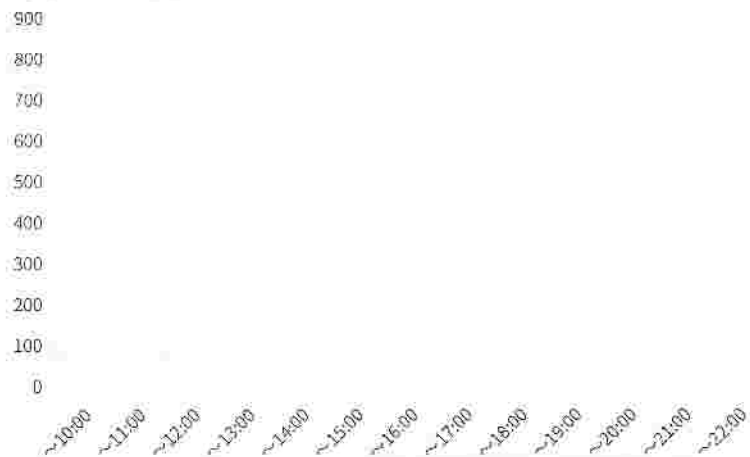
」を企画し、利用者ニーズに応えた施設運営に繋がります。

利用者満足度調査（多数意見上位）

② 属性・時間帯別利用者によるニーズの把握

利用者動向を把握するために、入退場管理システムより時間帯別の利用者属性（年代・性別）分析を定期的に行い、多様化する利用者ニーズを把握します。

大蔵第二運動場トレーニングルーム時間帯別利用者（2019年8月）



③ 区民意識調査によるニーズの把握

毎年、世田谷区が区民に対して行う区民意識調査のスポーツに関する項目から、世田谷区全域の区民ニーズを把握します。

調査で上位にあがる要望に応え、施設のバリアフリー化や障害者スポーツ事業を展開し、区内全域のスポーツ実施率向上に貢献します。

障害者スポーツの推進のための取り組み
(区民意識調査2020)

38.9%

スポーツ施設のバリアフリー化
(駐車場、トイレ、更衣室、スロープなど)

障害のある人とない人が共に楽しめる
スポーツ大会等の実施

33.2%

継続・定期的な障害者
スポーツ教室の実施

29.0%

(4) 広報活動

当法人の「広報等に関するガイドライン」に基づき、「いつでも」「どこでも」「だれでも」「わかりやすく」正しい情報をリアルタイムに伝え、ターゲットに合わせた様々な広報活動を実施します。

① ITによる広報活動

国内のスマートフォン利用率が83.4%となり、「様々な人々」が「様々な環境」で情報収集できるようになったため、本施設の最新情報をWEBサイトやSNS等の複数の手段により迅速に発信します。

ア. 当法人ホームページによる広報活動

レスポンスウェブデザインの導入により、スマートフォンやノートパソコンなど、どのような環境でも適切に表示され、文字サイズ・言語（英語・中国語・韓国語）変換機能により、だれにでも見やすく、わかりやすい情報を発信します。



イ. SNS（Twitter、LINE等）による広報活動

スマートフォンの利用率同様に、SNSの利用率と利用時間は年々増加傾向にあり、SNSでの広報活動が重要と考えます。情報拡散力と双方向コミュニケーションなどの特長を最大限に活かした情報発信を行います。



Twitter

ウ. 動画（YouTube等）による広報活動

幅広い世代が利用し、短時間で多くの情報を伝えることができるYouTubeのメリットを活かし、当法人職員によるトレーニング機器の使い方やフィットネス動画を発信します。



YouTube チャンネル

② 紙面による広報活動

独自で作成する広報紙をはじめ、区のおしらせ「せたがや」やバス会社等とのネットワークを最大限に活用し、世代に応じた効果的かつ効果的な広報活動を実施します。



せたがや文化・スポーツ情報ガイド
年12回発行



利用促進チラシ
年4回発行



Sports Information
スポーツのしおり
年2回発行

配布先	対象世代	主な広報媒体
1	全世代	・情報ガイド
2	全世代	毎月25日、221,500部/回
3	全世代	・区のおしらせ「せたがや」
4	全世代	毎月1・15日、285,700部/回
5	全世代	・利用促進チラシ
6	全世代	
7	全世代	
8	全世代	・世田谷区スポーツのしおり
9	子ども・親子	年2回、7,500部/回
10	全世代	・施設案内、各種事業等ポスター
11	全世代	
12	子ども・親子	・地域紙「世田谷ライフ」
13	高齢者	・区障害者のしおり
14	成人	隔年1回、30,000部/回
15	全世代	など

③ メディアによる広報活動

当法人の「広報等に関するガイドライン」に基づき、6大新聞各社やNHK等の主要放送局へ定期的に本施設の取り組みを発信し、メディアによる広域的な広報活動を実施します。

媒体・報道機関等

1. 新聞各社	2. テレビ局各社	3. その他
朝日新聞、読売新聞、毎日新聞、産経新聞、東京新聞、日本経済新聞、世田谷新聞、スポーツ報知、デイリースポーツ	NHK、共同通信社、時事通信社、MXTV、フジテレビ、イッツコムユニケーションズ、ジェイコム	エフエム世田谷、二子玉川経済新聞など

(5) 省エネルギーへの取り組み

環境保全や環境負荷の低減に取り組むとともに、本施設にあった省エネルギーへの取り組みを実施します。

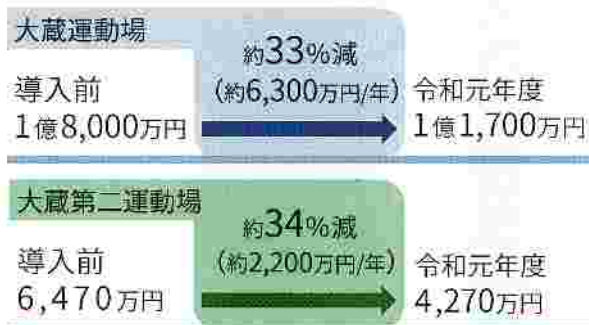
① 「ECOステップせたがや」に基づいた省エネの推進

世田谷区の環境マネジメントシステム「ECOステップせたがや」に基づき、従業員の省エネ行動を継続的に実施するとともに、施設の運用改善によるエネルギー削減の取り組みを推進します。

主な
取り組み
事例

② ESCO事業に基づいた省エネの推進

大蔵運動場及び大蔵第二運動場はESCO事業を導入しており、空調設備の高効率化や照明のLED化などを行い、ハード面の取り組みによる光熱水費負担の軽減を世田谷区と連携して推進します。



(6) 機器のメンテナンス計画

計画的な予防保全と日頃からの迅速な修繕をすることで、区民利用への影響を最小限におさえながらライフサイクルコスト（建物の生涯経費）の抑制と建物の長寿命化に取り組みます。

① 「建物管理システム」による設備機器管理

施設概要や日常・定期点検、清掃年間計画、修繕実施履歴等を一元管理する「建物管理システム」により、計画的に設備機器を管理します。本システムでは、

予防保全に向けた工事要望の提案や早期修繕等を実施します。

② 日常点検・定期（法定）点検保守

常駐する設備員による日常点検と、常駐する設備員と専門の技術者によるものとを区分し行う定期点検保守を最適なコストで行い、安全で効率的な施設管理を実施します。

ア. 日常点検

設備の日常点検は常駐する設備員が行い、チェックリストを用いて通常の運転状況の傾向及び機器の微妙な異常を確実に確認します。

日常点検チェックリストを用いた点検

イ. 定期（法定）点検保守

常駐する設備員と専門の技術者により、総合運動場で29項目、大蔵第二運動場で15項目ある法定点検または定期点検を安全かつ効率的に実施します。

トレーニング機器の定期点検

③ 迅速な修繕対応

日常・定期（法定）点検保守において異常箇所を発見した際には、まず、常駐する設備員による簡易修繕と専門の事業者への依頼を判別し、迅速な一次措置を実施します。その後、必要に応じて区と協議したうえで、修繕対応を実施します。



配線露出に伴う一次措置

(7) 苦情・トラブル対応

接遇マニュアルに基づき、ご意見・ご要望・苦情を的確に把握し、事案に応じた適切な対応を実施します。必要に応じて保険会社や顧問弁護士等に相談のうえ、適切な措置を講じます。また、警備業認定法人として「苦情処理簿」の記録をデータベース化し、情報の共有化を図るとともに、組織全体で改善・再発防止策を講じます。

① 苦情対応

区民や施設利用者のご意見・ご要望、苦情に対し、すべての従業員が接遇マニュアルに基づいた適切な対応を実施します。

接遇マニュアルを使った指導

第1段階

第2段階

第3段階

第4段階

第5段階

第6段階

第7段階

② 不当要求への対応

世田谷区暴力団排除活動推進条例を遵守し、組織一丸となって不当要求に対して毅然とした対応を実施します。組織内に不当要求防止責任者を配置するとともに、反社会的団体と関係を有していると認められる企業等とは契約を行わないなど徹底した対応を実施します。

不当要求への対応要領の一例

① 有利な場所で対応

⑤ 対応時間を設定

⑨ 対応内容を記録

② 相手を確認

⑥ 用件・要求を確認

⑩ 書類作成は拒否

③ 担当者を含む複数で対応

⑦ 慎重な言葉の選択

⑪ トップに対応させない

④ 湯茶の接待は不要

⑧ 妥協せず、筋を通した対応

⑫ 警察への通報

(8) 効率的・効果的な新たな提案

本章で述べてきた新たな提案については、今後の管理運営課題と捉えている区民のスポーツ実施率向上を大前提に、withコロナ・アフターコロナやDXの推進を踏まえた効率的・効果的な提案となっています。

利用促進への取り組み

① 大蔵第二運動場屋外プールの夜間開放

② トレーニングルームリニューアル

③ 大蔵第二運動場宿泊室のテレワーク活用

遊休空間の活用

① 二子玉川緑地運動場園路等の活用

② 大蔵運動場陸上競技場屋内ウォーミングアップ場の活用

③ 大蔵運動場陸上競技場観覧席の開放

利便性向上への取り組み

① キャッシュレス券売機の導入

② AIを活用した専用カメラの設置

③ 受付・順番待ち管理システムなどの導入

④ トレーニングルーム入退場管理システムの導入

3-2 安全管理

私たちは、施設利用者の安全を第一に考え、従業員の教育・研修と日々の訓練により、緊急時の対応や事故予防対策等を万全な体制で実施します。さらに感染症や地震、台風等の大規模災害に備えた体制を整備し、迅速に対応します。

(1) 緊急時の安全管理体制

組織全体の「危機管理基本方針」と、各施設の「安全管理マニュアル」を基に構築した安全管理体制により、緊急時の際には迅速に施設利用者の安全を確保します。

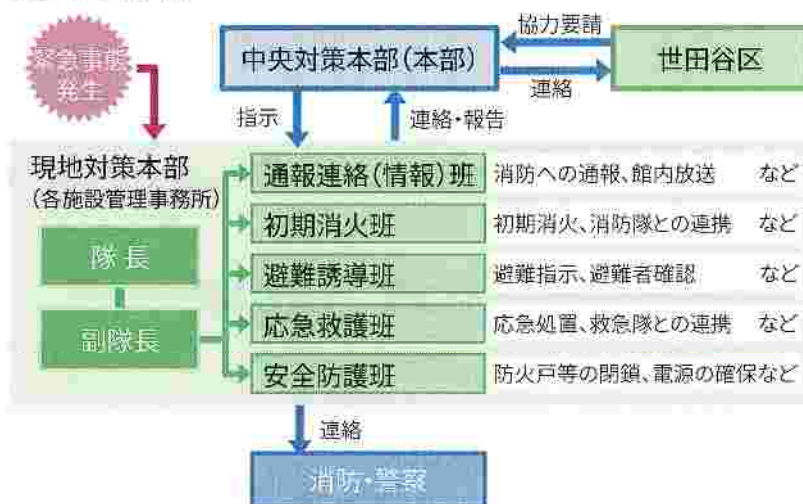
危機管理基本方針

安全管理マニュアル

① 連携体制

ア. 中央・現地对策本部による緊急時の体制

緊急時は、「危機管理基本方針」に基づき現地对策本部と中央対策本部を設置し、初期対応や現地のバックアップ、関係機関との連絡等、各施設と本部が連携し、迅速で適切な措置を講じます。



イ. 緊急時の連絡体制の整備

緊急時に迅速な対応を行うため、中央対策本部と現地对策本部の連絡手段として通話アプリやSNSの活用、無線機等の配備を実施します。教室参加者へは、メール配信やホームページの更新等により迅速に情報を発信します。

無線機・通話アプリによる連絡体制

ウ. 台風等大規模災害に対する連携体制

区と連携した工作物の事前撤去等を実施し、台風等による被害を最小限に抑えます。万が一被害が発生した場合には、区との連携に加え、当法人に加盟する関係団体やボランティア等と協働した復旧作業を実施し、早期復旧を目指します。

関係団体等と協働した復旧作業

② 緊急時に備えた取り組み

ア. 各種訓練の実施

緊急時を想定し、中央対策本部と現地対策本部が連携した実践的な危機管理訓練や、成城消防署と連携した自衛消防訓練を実施します。さらに、大蔵第二運動場が「帰宅困難者支援施設」に指定されていることを受け、区と連携した帰宅困難者支援訓練を実施します。

危機管理訓練（中央対策本部）

成城消防署と連携した自衛消防訓練

区と連携した帰宅困難者支援訓練

イ. 傷病者・救急処置の研修・教育の実施

全従業員が受講する「施設従業員研修」にて安全意識を啓発するとともに、上級救命技能認定をはじめとする救命に関する各種資格の取得を推進します。さらに、日常から心肺蘇生やAED訓練を実施し、緊急時に迅速かつ適切に対応できる体制を整備します。



出勤後の心肺蘇生・AED訓練

ウ. 障害者・外国人利用者を想定した体制

障害者や外国人に向けた緊急時対応として、デジタルサイネージや多言語による避難誘導を実施します。さらに、車椅子の操作方法や担架の使い方等の研修を実施し、すべての施設利用者が安全・安心して利用できる体制を整備します。



デジタルサイネージによる避難誘導案内

③ 緊急対応物品の配備

ア. 災害備蓄品の配備

施設利用者の安全確保や帰宅困難者の対応に必要な非常食や毛布、飲料水等により配備します。



災害用備蓄品

イ. 災害対応物品の配備

により、災害時に飲料水を確保するための災害支援型自動販売機や飲料水を作り出すことができる災害用浄水器のほか、停電時に使用できるポータブル発電機を各施設に設置します。



災害支援型自動販売機



災害用浄水器



ポータブル発電機

ウ. その他の緊急対応物品

施設内での急病人の発生に備えたAEDの設置のほか、雷の発生を早急に検知する雷アラート等の自然災害に備えた物品を配備し、緊急時に対応できる体制を整備します。



AED設置場所の案内掲示

(2) 事故や怪我の未然防止

各施設の「安全管理マニュアル」に基づき、あらゆる事象を想定し対策を講じます。また、成城警察署・消防署等との連携及び、事故の未然防止等の安全配慮義務を確実に遂行し、施設利用者の安全を確保します。

① 事故や怪我の未然防止体制

ア. 施設利用者への安全配慮

施設利用者への安全配慮義務を果たすため、「事故の未然防止」「事故発生時の救護措置」「看護救助体制の確立」の3つの義務を確実に遂行します。

安全配慮義務

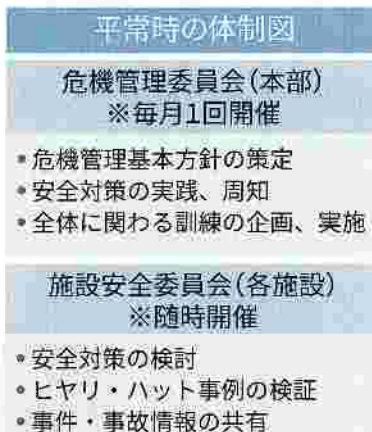
事故の
未然防止義務

事故発生時の
救護措置義務

看護救助体制
の確立義務

イ. 危機管理委員会による未然防止体制

平常時から危機管理委員会と施設安全委員会を設置し、訓練の企画・実施やヒヤリ・ハット事例の共有等を図り、危機を未然に防止します。さらに緊急対応や大規模災害後等、随時マニュアルを見直し、危機管理能力を高めます。



ウ. 事故を起こさないプール監視体制

監視体制は、C（コントロール）、T（タワー）、P（パトロール）、S（スタンバイ）のローテーションを基本とし、空白のない監視体制を整備します。事故を未然に防ぐ監視体制のもと、安全・安心で快適な施設を利用者に提供します。



② 事故や怪我の未然防止対策

ア. 各種点検による事故予防体制

各施設の「安全管理マニュアル」に基づき、施設運営主任や設備員等が点検チェックシートを用いて日常点検を行い、細かな異常の早期発見に努めます。さらに、定期点検、不定期点検を実施し、各種点検結果から機器の修繕や部品の交換等の事故予防策を講じます。

トレーニング機器の日常点検

施設用器具の安全点検

機械設備の日常点検

イ. ヒヤリ・ハット事例の共有・活用体制

全従業員の業務上でのヒヤリ・ハット体験を「スタッフ提案シート」等により共有し、危険箇所の把握や迅速な改善を実施します。各施設に共通する重要な提案については「施設安全委員会」で情報共有を図り、検証・改善を行います。



③ 防犯対策

ア. 成城警察署と連携した防犯体制

各施設の「安全管理マニュアル」に基づき、警備員による施設巡回や夜間警備業者による「24時間対応の防犯体制」を整備します。有事の際は、防犯カメラ映像の提供等、成城警察署と連携し、施設利用者の安全を確保します。

防犯カメラ映像の確認

イ. 防犯・盗難防止対策の強化に向けた取り組み

「安全管理マニュアル」に基づき、従業員の施設巡回や館内放送による注意喚起等を実施します。ロッカーのこじ開け防止策として、死角の少ないロッカーの設置や防犯カメラの設置等を行い、万全な防犯対策を実施します。

防犯・盗難対策の実施内容

- 施設内外巡回による不審者、不審物の確認
- 貴重品ロッカー使用の呼びかけ
- ロッカーの忘れ物確認
- 館内放送による盗難注意の呼びかけ
- 不審者（又は暴漢）を刺激しないよう警察に連絡
- 不審物に安易に手を触れたり撤去せず警察に連絡など

館内放送による注意喚起



死角の少ないロッカーの設置（更衣室）



防犯カメラの設置

(3) 感染症への対策

組織全体の「危機管理基本方針」と各施設の「安全管理マニュアル」に基づき、あらゆる感染症に備えます。スポーツ庁や関係機関のガイドラインに基づいた新型コロナウイルス感染症への対策やDXの推進による感染症対策に取り組みます。

① 新型コロナウイルス感染症への基本対策

感染症への基本対策として、共有スペースの除菌清掃や手指消毒液の設置、各種注意喚起等の対策を行います。定期的な検討会議により、当法人の管理施設や全国の感染症対策事例を共有し、感染症対策の見直しや改善等を実施します。



共有スペースの除菌清掃



手指消毒液の設置



のぼり旗による注意喚起

② 新型コロナウイルス感染症への3密対策の徹底

感染症への対策として、屋内施設の定期的な換気や利用人数の制限、アクリルパネルの設置等、「密閉」「密集」「密接」の3密対策を実施します。スポーツ庁や関係機関が示す室場ごとのガイドラインに基づいた対策を徹底し、施設利用者が安全・安心して利用できる体制を整備します。

3密対策への取り組み

密閉

- 定期的な換気の実施（機械換気含む）
- 二酸化炭素濃度測定による換気状況の把握
- 湿度40%以上の確保 など

密集

3密対策

- 利用人数の制限（教室・イベント含む）
- 段階的な施設再開
- 受付・順番待ち管理システムの導入
- 屋外プールの事前申込システムの導入
- オンライン事業の実施 など

密接

- マスク、フェイスガードの着用
- ソーシャルディスタンスの呼びかけ
- アクリルパネルの設置
- 受付の自動化、混雑状況の可視化 など



測定器の設置による空気環境の把握
（二酸化炭素濃度・湿度等）

事前申込システムによる屋外プールの
待機列の解消（例年より約90%減少）

受付のアクリルパネルの設置

③ その他の感染症への取り組み

インフルエンザやノロウイルス等、感染症の情報を随時収集し、即座に対応できる体制を整備します。各施設の「安全管理マニュアル」に基づき、感染拡大時の除菌対策の強化やおう吐物等処理キットの活用により、適切に対応します。



おう吐物等処理キット

(4) 救護マニュアル

救護マニュアルの役割を担う「安全管理マニュアル」に基づき、傷病者等に迅速に対応できる体制を整備します。傷病者を救出するため、傷病者対応全体フローをすべての従業員が理解し、状況確認、応急処置、救命処置等一連の流れを責任感を持って、迅速に対応します。

傷病者対応全体フロー（一部省略）

(5) 事故発生時の補償体制

万が一の事故発生に備え、賠償責任保険に加入し、過失等がなかった場合でも見舞金として補償できる体制を整備します。同じ事故を繰り返さないために原因を追究し、再発防止に努めます。

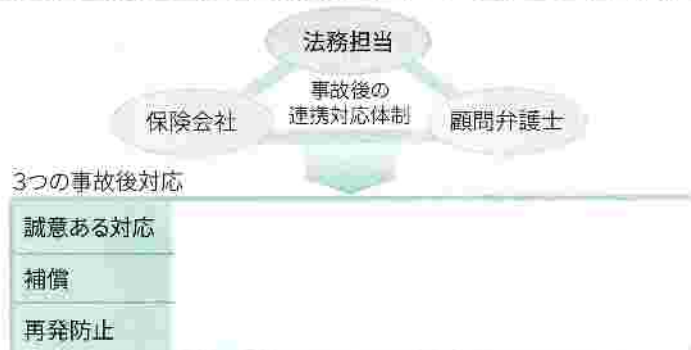
賠償責任保険等（総括管理業務等）

対人賠償	1人につき
	1事故につき
対物賠償	1事故につき
現金賠償	1事故につき

※補償限度額

(6) 被害者対応

事故が発生した場合には、迅速な初期対応はもちろんのこと、事実の終結まで誠意をもって対応します。事案に応じて、法務担当や顧問弁護士、保険会社と連携して慎重かつ丁寧な対応をします。



3-3 平等利用

私たちは、平等・公平の基に、子どもから高齢者、障害者、外国人だけではなく、LGBTの方などすべての方に対し、「だれでも、わかりやすく、使いやすい」施設運営を実現します。

(1) 平等・公平利用への取り組み

行政の代行として区民の誰もが平等・公平に施設をご利用いただけるよう、おもてなし精神溢れる利用者対応を実施します。施設調整会議実施のほか、世田谷区公共施設利用案内システム「けやきネット」を適正に運用する体制を整備し、平等・公平な施設利用を提供します。

① 平等・公平利用の基本方針

総合運動場と大蔵第二運動場の条例及び施行規則を基に、特定の個人や団体のみが有利となる施設利用やサービスが提供されることのないよう、すべての利用者に平等で利用しやすい施設サービスを提供します。さらに、本施設を通じて、SDGsの示すジェンダー平等など、SDGsへの理解を促進し、すべての人にやさしい施設づくりを推進していきます。

② 平等・公平利用を確保する研修

平等・公平な施設利用に向けて、全従業員必修の研修を実施します。

平等・公平を基本とする施

設運営を実施します。

施設従業員研修「 」

③ 公平・公正な利用承認への取り組み

ア. 施設調整会議の実施

当法人の賛助会員や区、地域行事等の公共事業について、施設利用予約の調整を実施します。事業件数を制限することで一般利用団体枠を圧迫せず、一般団体の予約開始前に調整を行うことで、安定的な公共事業の開催も可能となります。

イ. 世田谷区公共施設利用案内システム「けやきネット」の適正運用

利用団体の登録受付から予約管理、利用料金受領までを管理する「けやきネット」において、

施設利用者の債権を

適正に管理します。



けやきネット 画面

(2) 子ども・高齢者・障害者配慮への取り組み

子どもから高齢者、障害者、外国人、LGBTの方などすべての施設利用者が平等・公平に安心してご利用いただける施設づくり・サービスの提供を推進します。

① ユニバーサルデザインの推進

令和3年3月に改訂された区の「情報のユニバーサルデザインガイドライン」に則り、「ユニバーサルデザイン7原則」の理念の基に、施設利用者が年齢、性別、国籍、障害の有無などに関わらず、「だれでも、わかりやすく、使いやすい」施設運営を実施します。



世田谷区「情報のユニバーサルデザインガイドライン」

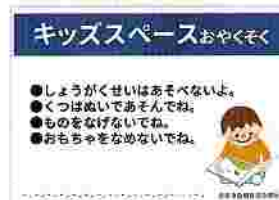
ユニバーサルデザイン7原則

原則① 公平性	だれにも公平に利用できること
原則② 柔軟性	利用者に応じた使い方ができること
原則③ 単純性と直感性	使い方が簡単ですぐわかること
原則④ 安全性	使い方を間違えても、重大な結果にならないこと
原則⑤ 認知性	必要な情報がすぐ理解できること
原則⑥ 効率性	無理な姿勢をとることなく、少ない力でも楽に使えること
原則⑦ 快適性	利用者に応じたアクセスのしやすさと十分な空間が確保されていること

(ロナルド・メイス氏を中心とするグループが提唱)

② 子どもへの取り組み

未就学児や小学校低学年も安心して施設利用できるように、施設掲示物のひらがな表記など、子どもに合わせたサービスを提供します。あかちゃんスペース（授乳希望者対応スペース）を確保し、子育て家庭でも安心して利用できる環境づくりに取り組みます。



子ども向けの掲示物

子どもへの対応

③ 高齢者への取り組み

膝や足腰の力、視力等が低下していく高齢者への配慮として、更衣スペースへの椅子の設置、老眼鏡の貸出し等を行います。トレーニングルームでは、負荷が軽く安全な油圧式トレーニングマシンを導入し、高齢者の利用を促進します。



更衣スペースへの椅子の設置



油圧式トレーニングマシンの設置

④ 障害者への取り組み

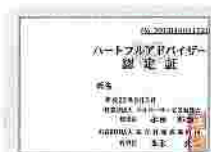
平成28年4月1日より施行された「障害者差別解消法」と区の基本方針を基に、障害のある人も共に安全・安心に利用できる施設づくりと気軽にスポーツを楽しめる環境づくりに取り組みます。



障害者差別解消法リーフレット

ア. 障害者差別解消法に基づく取り組み

「障害者差別解消法」の基本方針と令和元年10月11日付で認定された区の「先導的共生社会ホストタウン」の取り組みに基づき、人的支援のほか、ハード面の改善等の合理的配慮策を推進します。ハートフルアドバイザーの配置等により「だれでも、わかりやすく、使いやすい」施設運営を実践します。



ハートフルアドバイザーの配置



券売機に点字シールを貼付



車いす利用者対応自動販売機の導入



段差解消ポータブルスロープの設置



ヘルプマークの周知掲示物の貼付

イ. 障害者スポーツ活動の推進

地域における障害者スポーツへの理解促進や普及のため、ユニバーサルスポーツ体験会やフライングディスク用具などの無料貸出しを実施します。あらゆる組織との連携・協働により、障害者スポーツの推進に取り組みます。

車いすバスケット体験

⑤ 外国人への取り組み

多文化共生社会を目指す社会的な動向を踏まえ、ホームページの多言語化や4か国語の館内アナウンスを実施します。外国人にもわかりやすいピクトグラムを使用した掲示物や、AI通訳機を活用し、円滑なコミュニケーションを可能にします。



ピクトグラムと英語を併記した掲示物

⑥ 性的マイノリティ（性的少数者）への取り組み

各種申請書の性別欄を選択式から記入式に変更します。更衣室の利用に抵抗のある方には、家族介助室等を案内し、利用しやすいサービスを提供します。



申請書

3-4 収支計画

私たちは、指定管理者として安全・安心で快適な施設運営に向けて、今まで培った運営ノウハウを適切に収支計画に反映します。区と協議のうえ実施する利用者サービス向上策や無駄を省く適切な運営による収支差額を施設利用者や区のスポーツ推進に還元し、世田谷区の生涯スポーツ社会の実現を目指します。

(1) 令和4年度以降、5年間の収支予算配分について

① 収支計画総括表（総合運動場・大蔵第二運動場）

I 収入の部 (単位:千円)

科目/期間	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	総合計
1 指定管理料収入(A)=(a)+(a')						
2 利用料金収入(B)=(b)+(b')						
収入の部 合計(A)+(B)						

II 支出の部 (単位:千円)

科目/期間	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	総合計
1 各業務費						
2 事務費						
3 事業費						
4 管理費						
支出の部 合計(C)=(c)+(c')						

III 指定管理料 (単位:千円)

科目/期間	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	総合計
支出合計(C)						
利用料金収入(B)						
指定管理料(A)						

ア. 収支計画総括表内訳（総合運動場）

I 収入の部 (単位:千円)

科目/期間	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	総合計
1 指定管理料収入(a)						
2 利用料金収入(b)						
収入の部 合計(a)+(b)						

II 支出の部

(単位:千円)

科目 / 期間	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	総合計
1 各業務費						
2 事務費						
3 事業費						
4 管理費						
支出の部 合計(c)						

III 指定管理料

(単位:千円)

科目 / 期間	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	総合計
支出合計(c)						
利用料金収入(b)						
指定管理料(a)						

イ. 収支計画総括表内訳 (大蔵第二運動場)

I 収入の部

(単位:千円)

科目 / 期間	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	総合計
1 指定管理料収入(a')						
2 利用料金収入 (b')						
収入の部 合計(a')+(b')						

II 支出の部

(単位:千円)

科目 / 期間	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	総合計
1 各業務費						
2 事務費						
3 事業費						
4 管理費						
支出の部 合計(c')						

III 指定管理料

(単位:千円)

科目 / 期間	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	総合計
支出合計(c')						
利用料金収入(b')						
指定管理料(a')						

(2) 各年度の収支予算配分の内訳について

① 収支計画内訳表（令和4年度）

ア. 総合運動場

I 収入の部 内訳表

科目	項目	内容等	金額(円)	小計(円)	合計(千円)
指定管理料収入					
利用料金収入					
収入の部合計(A)					

II 支出の部 内訳表

大蔵運動場温水プール

科目	項目	金額(円)	小計(円)	合計(千円)
各業務費				
事務費				
通信運搬費				
消耗品費				

使用料及び賃借料 ●	
手数料	
事業費	
修繕費	

大蔵運動場体育館及び屋外施設

科目	項目	金額(円)	小計(円)	合計(千円)
各業務費				
事務費				
通信運搬費				
消耗品費				

使用料及び賃借料	
手数料	
光熱水費	
事業費	
印刷製本費	
諸謝金	
修繕費	

二子五川緑地運動場

科目	項目	金額(円)	小計(円)	合計(千円)
各筆精費				
事務費				
通信運搬費				
消耗品費				

使用料及び賃借料	
光熱水費	
保険料	
事業費	
修繕費	
総合運動場	
管理費(一般管理費等)	
支出の部(税込)合計(C)	

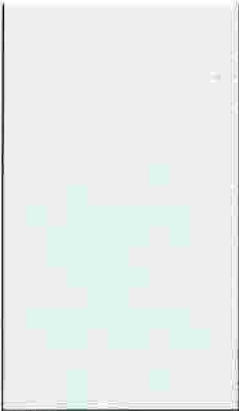
イ. 大蔵第二運動場

I 収入の部 内訳表

科目	項目	金額(円)	小計(円)	合計(千円)
指定管理料収入 (a')				
利用料金収入 (b')				
収入の部合計(a'+b')				

II 支出の部 内訳表

科目	項目	金額(円)	小計(円)	合計(千円)
各業務費				



事務費

通信運搬費

消耗品費

使用料及び賃借料

-
-
-

手数料

保険料

事業費

印刷製本費

修繕費	
管理費（一般管理費等）	
支出の部（税込）合計(c)	

② 増減要因表（令和5年度～令和8年度）

ア. 総合運動場

（単位円）

期間	増減金額	増加要因の部	減少要因の部
令和5年度			
令和6年度			
令和7年度			
令和8年度			

イ. 大蔵第二運動場

(単位:円)

期間	増減金額	増加要因の部	減少要因の部
令和5年度			
令和6年度			
令和7年度			
令和8年度			

(3) 経費縮減の実効性について

指定管理者として期待される経費縮減については、安全・安心を念頭に置いた良質な公共サービスを提供しつつ、創意工夫による効率的・効果的な管理経費の縮減に努めます。

① 感染症や自然災害等 不測の事態に対応した経費縮減

新型コロナウイルス感染症拡大や台風等による自然災害などの突発的な事象に対し、柔軟かつ迅速に対応し、当該期間中の経費縮減に努めます。

新型コロナウイルス感染症の影響を受け休館となった際も、施設従業員を守りつつ業務精査を行い、施設休館中の業務を必要最低限に抑えます。

新型コロナウイルス感染症による休館に伴う経費縮減額

総合運動場

大蔵第二運動場

② 省エネルギーやDX推進による経費縮減

SDGsに貢献するESCO事業等の省エネルギー施策により、光熱水費の縮減を実施します。さらに、DX推進による業務の自動化やペーパーレス化を促進し、ランニングコスト縮減に努めます。



(4) 利用料金収入の向上策について

施設の稼働率も飽和状態となっているため、利用時間の拡大や空き施設の有効活用による施設利用料金収入の増加策を提案します。また、魅力的な自主事業を展開することによる更なる利用料金収入の向上を目指します。

① 利用時間拡大及び空き施設活用による利用料金収入の向上

これまで陸上競技場やテニスコートの夜間照明設置による利用時間拡大や、正月3が日の特別開放による開放日拡大により利用料金収入の向上に貢献してきました。今後は、本施設の稼働率が飽和状態にあることから、空き施設を有効活用することで更なる利用料金収入向上策に取り組みます。



テニスコートの夜間照明

② 魅力的な自主事業による利用料金収入の向上

世田谷ジュニアアカデミーなど魅力的な自主事業を展開することで、駐車場利用や施設認知度が高まり、利用料金収入の向上につながる傾向があります。今後も世田谷の魅力溢れる事業を開発・展開し、利用料金収入の向上を図ります。

自主事業参加者とその保護者

③ 新規提案による利用料金収入の向上

本提案書事業計画内で提案した「大蔵第二運動場屋外プールの夜間開放」や「トレーニングルームリニューアル」で更なる利用料金収入の向上を目指します。

利用料金収入向上策の一例

屋外プールの夜間開放

トレーニングルーム リニューアル

3-5 自主事業

私たちは、区のスポーツ推進の補完役として施設特性と地域資源を最大限に活かし、子どもから高齢者や障害者、すべての区民のライフステージに応じた世田谷の魅力溢れる自主事業を展開します。区のスポーツ活動の拠点施設として、世田谷区のスポーツ実施率向上に寄与します。

(1) 区の補完役としてスポーツの振興に向けた取り組み

区のスポーツ推進の補完役として、「世田谷区スポーツ推進計画」が標榜する「成人の週1回以上のスポーツ実施率65%以上」を目指します。区民の皆様が生涯を通じ「いつでも・どこでも・だれでも・いつまでも」身近なところでスポーツを楽しめる場を提供し、ライフステージに応じた、世田谷の魅力溢れる事業を世田谷区全域に展開していきます。

【基本理念】
生涯スポーツ社会の実現

成人の週1回以上の
スポーツ実施率
65%以上

① 点から面への事業展開

区のスポーツ活動の拠点施設として、社会情勢や区民のニーズを反映した自主事業を

点から面へ展開していきます。

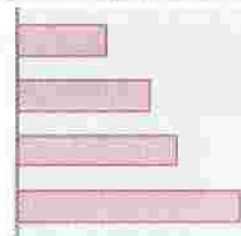
② データによる現状・ニーズの分析

参加者の声や参加者データを収集・活用し、区民のニーズ把握と事業分析を行います。世田谷区のスポーツ推進計画の目標達成のため、PDCAサイクルによる継続的な改善を行い、参加者のニーズやトレンド、地域特性に応じた事業を実施します。

ア. 参加者の声によるニーズの把握

事業参加者へのアンケートとヒアリングを定期的に行い、参加者の声を分析し、ニーズに応じた事業を展開・拡充します。トレンドを取り入れ、スポーツ実施率の低い若い世代の女性や、高齢者でも参加しやすいプログラムを実施していきます。

参加者アンケートによる
今後参加したいプログラム



イ. 事業参加者データによるニーズの把握

教室等申込システムを活用し、事業参加者データから分析を行います。システムからアウトプットした定員充足率や教室参加継続率のデータを分析し、ニーズにあった教室プログラムを展開していきます。さらに、実施している教室参加者のマーケティング活動を実施した結果、

大蔵運動場体育館
施設活性化事業 参加者

大蔵運動場水泳場
施設活性化事業 参加者

大蔵第二運動場
施設活性化事業 参加者

③ 子ども対象事業 ～子どもたちに夢とスポーツの楽しさを伝える～

子どもの体力・基礎運動能力向上とスポーツの機会の拡充に向けて、かけっこクリニック等の 教室やソフトテニス教室等の 教室、世田谷区の地域資源を最大限に活用した教室「世田谷ジュニアアカデミー」を実施し、生涯スポーツの基盤づくりに寄与します。

世田谷ジュニアアカデミー

アスレティクスアカデミー
対象：小学生以上

在籍：129人




フットボールアカデミー
対象：幼児～中学生

在籍：278人




器械運動アカデミー
対象：幼児～中学生

在籍：169人




ベースボールアカデミー
対象：幼児～小学生

在籍：194人




スイミングアカデミー
対象：幼児～高校生

在籍：532人




テニスアカデミー
対象：小学生～高校生

在籍：185人




新体操アカデミー
対象：幼児～小学生

在籍：120人




教室

- かけっこクリニック
- スラックライン
- チャレンジスポーツ など

スラックライン

教室

- ソフトテニス教室
- スマイルバルシューレ
- Smash!バドミントン など

Smash!バドミントン

教室

- avex bambeat!
- 親子スイミングレッスン
- 親子体操教室 など

親子スイミングレッスン

④ 成人対象事業 ～なりたい自分をめざす！～

教室から定期的に参加できる 教室、成人女性にターゲットを絞った成人女性対象教室等を実施し、成人のスポーツ実施率向上を目指します。さらに、コロナ禍においても運動習慣を維持するために、オンラインレッスンやフィットネス動画配信、少人数制パーソナルトレーニングを積極的に実施し、多様化する参加者ニーズに合った事業を展開します。

本気のボディメイクプログラム

教室	教室	女性対象教室
<ul style="list-style-type: none"> ● ズンバ60 ● Poolnoレッスン ● シンプルエアロ45 など 	<ul style="list-style-type: none"> ● やさしいフラダンス ● 楽しもうスイミング ● さわやか体操 など 	<ul style="list-style-type: none"> ● 本気のボディメイクプログラム ● レディースフットサル ● レディーステニス など
Poolnoレッスン	やさしいフラダンス	レディースフットサル

⑤ 高齢者対象事業 ～健康維持と仲間づくりで楽しい生活を！～

高齢者の健康寿命の延伸に向けて、気軽に参加できるプログラムを実施します。スポーツ活動だけではなく、高齢者の居場所づくりのため、コミュニティの創出にも取り組み、高齢者がいつまでも元気で楽しく暮らせるサポートを実施します。

元気なシルバーいきいきトレーニング

生涯健康づくり体操

シニア健康体操

⑥ 各種イベント ～スポーツをはじめのきっかけや健康のための恒例行事～

世田谷区民のスポーツに参加するきっかけづくりとして、チャレンジスポーツやスポーツ観戦デーを実施します。毎年の恒例行事として、多摩川ウォークや区民スポーツまつり、区民元旦あるこう会などの歴史ある大規模イベントを継続して実施し、区民の皆様が生涯健康で過ごせるような事業を展開します。

チャレンジスポーツ「ラグビー」

多摩川ウォーク

区民スポーツまつり

⑦ 競技力向上事業 ～スポーツでさらにトップを目指す！～

区内の小・中学生を対象にした子ども駅伝や、競技力向上を目指す中学生を対象にしたトップアスリートが指導を行う、トップアカデミーを実施します。さらに、区のスポーツ活動の拠点施設として区民体育大会や陸上競技会を実施し、施設の特性を最大限に活かしたスポーツの競技力向上に取り組みます。

子ども駅伝

トップアカデミー（テニス）

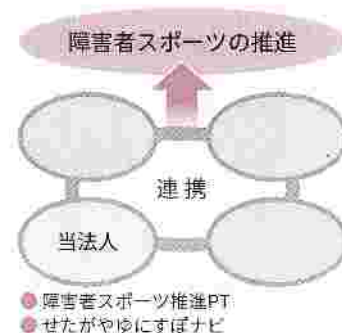
陸上競技会

(2) 障害者スポーツの推進

東京 2020 パラリンピック競技大会を最大の好機と捉え、障害者スポーツの推進に向け、との協働により体制を整備し、障害者がスポーツに親しむ機会の充実に取り組みます。さらに、障害者の目線に立って実際の競技を行うユニバーサルスポーツ体験会の開催など、障害に対する理解促進事業を実施します。

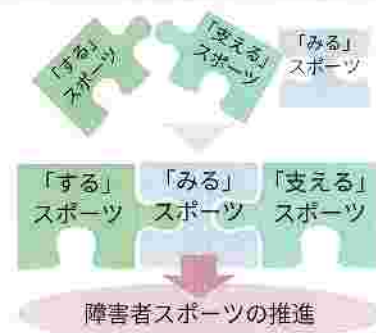
① 障害者スポーツの推進体制

当法人は、障害者スポーツの推進に取り組んでいます。普及啓発に繋がる、ユニバーサルスポーツ体験会の企画・実施や、障害者自身が参加できる事業を推進します。同時に、障害者スポーツを支える人材の確保及び活用のため「せたがや ゆにすぼナビ」（以降ゆにすぼナビと表記）を開設し、と連携しながら障害者スポーツを推進します。



② 障害者対象事業の実施

区が令和元年に実施した「世田谷区障害者（児）実態調査」ではスポーツ意欲がある人が30%程度と低く、1年間スポーツを実施しなかった障害者は約45%程度と高いことから、障害者がスポーツを始めるきっかけづくりが必要となっています。障害者がスポーツに参加する機会の充実に積極的に取り組みます。



ア. 「みる」スポーツの普及・推進

パラスポーツをみる機会の提供やスポーツをするきっかけづくりのため、パラスポーツ観戦デーを実施します。パラリンピアンやトップアスリートの活躍を間近でみることで、障害者のスポーツ活動への参加意欲の向上を図ります。

ボッチャデモンストレーション

イ. 「する」スポーツの普及・推進

障害者がスポーツをするきっかけとして、ユニバーサルスポーツ体験会や区内の
への出張事業を実施します。さらに、定期的な運動機会の取り組みとして、運動教室や水泳教室等を実施し、障害者の健康維持・体力の向上を推進します。

への出張事業

③ 障害者スポーツへの理解促進・人材育成

障害者がスポーツ活動を継続的・効果的に実施するためには、障害者スポーツへの理解と、支えていく人材の確保・育成が必要です。ユニバーサルスポーツ体験会等を実施し、障害者スポーツへの一層の理解促進を図ります。

ア. 障害者スポーツを「支える」人材育成

障害者スポーツを支える人材の育成として「ゆにすぼナビ」を活用し、ユニバーサルスポーツや障害者スポーツのボランティアの育成を行います。

と連携し、「支える」スポーツへの取り組みをより一層強化します。

ボッチャ講習会

イ. 障害者スポーツを「理解する」取り組み

障害者スポーツに対する社会の意識・関心の高まりを活かして、障害のある人もない人も楽しめる、さまざまな種目の体験会を実施します。さらに、区立小・中学校では、パラリンピアンによる特別授業を実施し、障害者スポーツの理解促進に取り組みます。

ボッチャ体験会

(3) 地域との連携・協働

地域と一体となった生涯スポーツの振興に向けて、

等との連携・協働事業を実施します。連携・協働により、スポーツの普及啓発と地域の活性化を目指します。

① と連携 ～世田谷区全域でのスポーツ普及活動～

コロナ禍において、体力・生活機能の低下が危惧される高齢者を対象に、本施設の指導者を

等に派遣し、世田谷区全域で魅力溢れるプログラムを展開します。

への出張事業

② 等との連携 ～若者たちと創る世田谷の魅力溢れる事業～

区の地域資源である 等と連携・協働し、地域の特性を活かした魅力溢れる事業運営を行い、次世代を担う若者たちとともに地域の活性化に取り組みます。

③

との連携 ～

とひろげる「スポーツの輪」～

と連携した教室やイベントを実施し、地域特性を活かした事業を展開します。

とともにスポーツの魅力や楽しさを発信し、への応援を通じて人々を結び付け、地域の活性化に繋がります。

④

との連携 ～子どもたちにスポーツの機会を～

と連携し、障害児のスポーツ活動に参加するきっかけづくりや、子どもの運動能力向上のため、スポーツをする場の環境づくりや体力測定会等を実施します。



⑤

との連携 ～「笑顔溢れるまち世田谷」の創出～

等とも連携・協働し、地域の活性化を推進します。世田谷区全域で笑顔溢れるまちの創出に取り組みます。

(4) 社会貢献

区民や区内企業等の区に関わるすべての方々に支えられる組織として、SDGsや教育支援、就労支援等の社会貢献活動に積極的に取り組み、地域・社会の発展に貢献します。

① SDGsへの取り組み

大蔵運動場・大蔵第二運動場は、例年約140万人が利用する施設です。トップアスリートによる協力のもと、自身のSDGsへの取り組みを施設の空きスペースに掲示するなど、利用者参加型の普及啓発活動を実施し、SDGsの目標達成に貢献していきます。さらに、動画配信やSNSを活用し、本施設から世田谷区全域に発信していきます。



アスリートによるSDGs取り組み発信
(飯沼 誠司氏)

② オリンピック・パラリンピック教育推進事業

世田谷区内の区立幼稚園（8園）、区立小学校（61校）、区立中学校（29校）を対象に、オリンピック・パラリンピック教育推進事業を実施します。オリンピック・パラリンピアンを派遣し、更なる学校授業の充実や、次世代を担う子どもたちにスポーツへの夢を与え、スポーツに対する興味を喚起し、スポーツの裾野の拡大に寄与します。

陸上競技の指導（塚原 直貴氏）

③ の方々への就労支援策

本施設を利用した各種就労支援策を講じます。

対象

支援策

4-1 施設管理業務受託の実績と今後の展望

平成11年4月1日法人設立当初より、大蔵運動場をはじめ区のスポーツ施設を約22年、中学校温水プール等の学校開放施設を約20年管理してまいりました。現在は、世田谷区内102のスポーツ・学校開放施設を管理運営するとともに、自主事業を展開し「生涯スポーツ社会」の実現に努めています。(令和3年4月1日現在)

(1) 施設管理業務委託過去5年間の実績

① 指定管理者・施設の管理運営実績

指定管理施設 3施設				
区立総合運動場 大蔵運動場 平成11年度～	区立総合運動場 二子玉川緑地運動場 平成11年度～	区立大蔵第二運動場 平成22年度～	区立千歳温水プール 平成11年度～	
受託施設 9施設				
区立尾山台地域体育館 平成15年度～	区立弦巻中学校 トレーニングルーム 平成15年度～	区立太子堂中学校 温水プール 平成16年度～	区立玉川中学校 温水プール・開放施設 平成16年度～	区立烏山中学校 温水プール・開放施設 平成16年度～
区立梅丘中学校 温水プール 平成16年度～	区立八幡山小 地域体育館 平成11年度～	区立池尻小学校 第2体育館 平成16年度～	区立希望丘地域体育館 平成30年度～	90校の区立小・中学校 開放施設 平成15年度～

② 施設管理業務過去5年の実績

ア. 大蔵運動場

平成28年度から平成30年度で比較し、施設利用者数は5,676人増加(約1.2%)、利用料金収入は約5,812千円増加(約10.2%)しています。



※1：体育館の特定天井等改修工事に伴う休場
 ※2：新型コロナウイルスに伴う休館・時短営業

イ. 大蔵運動場水泳場

平成28年度から平成30年度で比較し、施設利用者数は39,615人増加(約12.5%)、利用料金収入は10,366千円増加(約14.4%)しています。



※1：新型コロナウイルスに伴う休館・時短営業

ウ. 二子玉川緑地運動場

令和元年度は台風19号による冠水被害で全室場が約5ヶ月休業、令和2年度については、新型コロナウイルス感染症の影響により減少しました。そのため、平成28年度から平成30年度(一部冠水被害等受けず休業なしの想定人数)で比較し、施設利用者数は2,791人増加(約1.8%)、利用料金収入は約183千円増加(約5.4%)しています。



※1：工事による長期閉鎖

※2：新型コロナウイルスに伴う休館

エ. 大蔵第二運動場

平成28年度は大規模改修、令和元年度及び令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により減少しましたが、平成30年度まででみると、平成28年度実績と比較して施設利用者数は171,689人増加(約52.1%)、利用料金収入は133,353千円増加(約29.3%)しています。



※1：大規模改修

※2：新型コロナウイルスに伴う休館・時短営業

(2) スポーツ活動に関する事業展開の実績

区民ニーズに応じて実施した各種教室等の拡充により、平成28年度から平成30年度で比較し、事業参加者数は4,534人増加(約1.8%)、事業参加収入等は25,732千円増加(約9.9%)しています。



※1:陸上競技場及び体育館が工事で一部事業中止
 ※2:新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う休館



※1:新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う休館

(3) 外部評価

専門(第三者)機関による外部評価制度を積極的に導入し、業務水準の更なる向上を図るとともに運営の客観性と公平性の確保に努めています。

① 総合運動場・大蔵第二運動場で最高格付「AAA」獲得

申請要項の要件である「公益財団法人日本スポーツ施設協会」による「指定管理者外部評価」において、総合運動場(令和3年1月25日付)、大蔵第二運動場(令和2年1月17日付)で最高格付「AAA」を獲得しています。



総合運動場
 評価点数:98点/104点



大蔵第二運動場
 評価点数:95点/104点

② 優良防火対象物認定証(更新)

優良防火対象物認定表示制度は、消防署長が防火上優良と認めた建物に、火災に強い安全・安心な建物であることを示すマークを表示することができる制度で、大蔵運動場体育館(令和3年1月22日付)、大蔵運動場水泳場(令和3年2月8日付)が同対象物に認定されています。



大蔵運動場体育館 令和3年1月22日付認定
 大蔵運動場水泳場 令和3年2月8日付認定

③ 「ECOステップせたがや」第三者評価

平成22年に施行された省エネ法の改正を受け、区施設全体のエネルギー削減に資するよう区独自に定めたシステムで、令和2年度に総合運動場が評価を受け、適正と評価されました。(令和2年12月14日付)



意見書

(4) 今後の展望

「いつでも・どこでも・だれでも・いつまでも」身近なところでスポーツに親しめる「生涯スポーツ社会」の実現を目指し、区・賛助会員等と協働して幅広いスポーツ・レクリエーションの普及・振興に努めます。

① 更なるスポーツ実施率の向上 ～点から面への事業展開～

成人のスポーツ実施率の65%以上達成を目指し、区のスポーツ活動の拠点施設として、社会情勢や区民ニーズを反映した自主事業を企画・実施し、

ス

スポーツ実施率向上に寄与します。

スポーツ実施率の向上
令和5年度までに65%以上

② withコロナ・アフターコロナを見据えた施設運営

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、より一層安全・安心な施設運営の対応が求められます。本施設では、施設利用者が安全・安心に利用していただける環境を整えるとともに、特に生活習慣病等の発症や体力・生活機能の低下が懸念される中高年齢者について事業強化を図ります。

高齢者事業

③ 更なるDXの推進

「世田谷区DX推進方針」を基にDXを推進し、区民や施設利用者のニーズに柔軟に対応できる体制を構築し、施設の効用を最大限に発揮した施設運営に取り組みます。

DX推進方針

方針1

行政サービスの
Re・Design



方針2

参加と協働の
Re・Design



方針3

区役所の
Re・Design



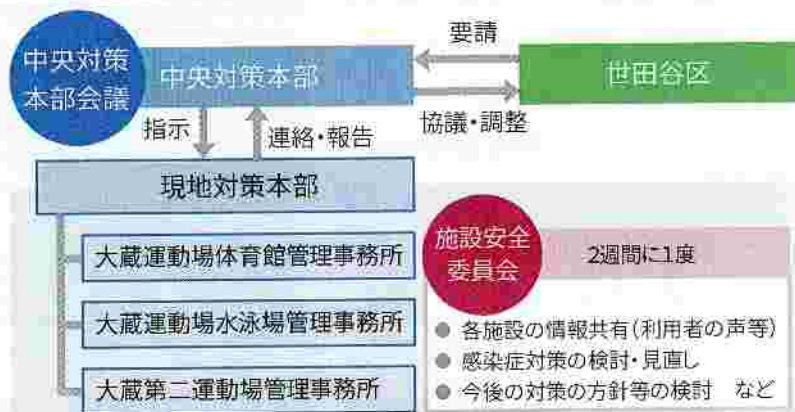
3-3 新型コロナウイルス感染症対策

私たちは、スポーツ庁や関係機関のガイドライン及びチェックリストを活用した感染防止対策と適切かつ迅速な利用者周知を行う体制を整備しております。さらに陽性者が発生した場合は、更なる感染拡大を防止するため事前措置対応等を講じるなど万全な感染症対策に取り組みます。

(1) 実施している具体的な感染防止対策

① 感染症への体制

感染症への体制として、感染拡大に伴う緊急事態宣言やまん延防止等重点措置等による施設休館、利用時間の変更等があった場合は、中央対策本部会議により区の方針に従った当法人の対応策を決定し、実施しています。現地対策本部では各施設の利用状況を鑑み、新たな感染防止対策やそれに伴う施設利用者への周知を実施しています。



② 実施している感染防止対策

感染防止対策として、スポーツ庁のガイドライン及びチェックリストを活用した新型コロナウイルス感染症への対策を実施しています。2週間に1度の定期的な検討会議により、感染症対策事例の共有、現状の見直しや対策の改善等、流動的な社会情勢に迅速に対応した感染防止対策を実施しています。

ア. DXによる感染防止対策

当法人では、施設利用において接触機会及び接触時間を減らすため、施設事前申込システムや受付・順番待ち管理システム等を導入し、感染防止対策を講じています。特に大蔵第二運動場屋外プールについては利用開始時間前に例年約400名の待機列がありましたが、施設事前申込システム導入後は約90%の待機列が解消されています。

大蔵第二運動場屋外プール事前申込

2021年7月26日 - 8月1日

月 週

7/28(水) 7/29(木) 7/30(金) 7/31(土) 8/1(日)

施設事前申込システム(屋外プール)

DXによる感染防止対策

①教室等申込システム	全施設	<ul style="list-style-type: none"> •WEBによる教室申込み •オンライン決済
②施設事前申込システム	大蔵第二運動場屋外プール	<ul style="list-style-type: none"> •WEBによる事前申込み
③受付・順番待ち管理システム	大蔵運動場水泳場	<ul style="list-style-type: none"> •WEBによる整理券発行
④入退場管理システム	大蔵運動場体育館トレーニングルーム 大蔵第二運動場トレーニングルーム	<ul style="list-style-type: none"> •専用端末を用いた自動受付

イ. 3密対策の徹底

感染症への対策として、屋内施設の定期的な換気や利用人数の制限、アクリルパネルの設置等、「密閉」「密集」「密接」の**3密対策を実施**しています。スポーツ庁や関係機関が示す室場ごとのガイドラインに基づいた対策を徹底し、施設利用者が安全・安心して利用できる体制を整備しています。

密閉	<ul style="list-style-type: none"> •定期的な換気の実施（機械換気含む） •二酸化炭素濃度測定による換気状況の把握 •湿度40%以上の確保 など
密集	<ul style="list-style-type: none"> •利用人数の制限（教室・イベント含む） •段階的な施設再開 •受付・順番待ち管理システムの導入 •屋外プールの施設事前申込システムの導入 •オンライン事業の実施 など
密接	<ul style="list-style-type: none"> •マスク、フェイスガードの着用 •ソーシャルディスタンスの呼びかけ •アクリルパネルの設置 •更衣室の定員管理 など



測定器設置による空気環境の把握
(二酸化炭素濃度・湿度等)



オンライン事業



受付のアクリルパネル設置

ウ. その他の基本的な感染防止対策

その他の基本的な対策として、共有スペースの除菌清掃や手指消毒液の設置、各種注意喚起等の対策を実施しています。更衣室やトイレでの対策、貸出し用具や付帯設備の制限等、施設利用における感染症対策の他、施設従業員においても日々の体調確認やオンライン会議等の対策を実施しています。



共有スペースの除菌清掃



トイレにおける感染防止対策
(付帯設備の制限・ペーパータオル設置等)



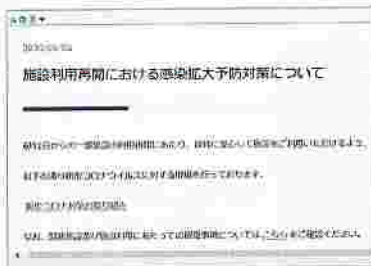
グループウェアによる従業員の体調確認

(2) 感染防止対策の周知方法及び利用者への啓発・協力依頼

感染拡大に伴う緊急事態宣言やまん延防止等重点措置等により示された方針に基づき、著しく変化する社会情勢を鑑みた感染防止対策の強化を図るため、施設従業員はもとより、施設利用者や事業参加者への周知や啓発、協力依頼を迅速かつ適切に実施しています。

① 感染防止対策の周知方法

施設利用者及び事業参加者に対して、当法人のホームページに「施設利用における感染拡大予防対策について」を掲載しています。ホームページ、教室等申込システムやけやきネットにより事前周知を行い、徹底した感染防止対策を講じています。



当法人ホームページ



教室等申込システム



けやきネットお知らせページ

② 利用者への啓発

だれにでもわかりやすいピクトグラムを使用した館内掲示物や定期的な館内放送、のぼり旗の設置等により利用者への感染症対策啓発に取り組んでいます。



ピクトグラムを使用した館内掲示物

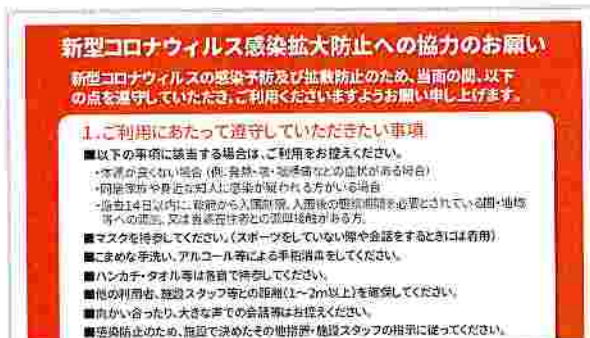
定期的な館内放送



のぼり旗の設置

③ 利用者への協力依頼

当法人のホームページと館内に「新型コロナウイルス感染拡大防止への協力のお願い」の遵守事項を掲載しています。検温や手指消毒、使用後の除菌作業等、施設来館前、利用前後のそれぞれの場面において施設利用者へ感染拡大防止に協力いただいています。



遵守事項の掲示物

来館前	施設利用前	施設利用後
<ul style="list-style-type: none"> ・ 遵守事項の確認 ・ 体調が優れない場合の利用は控える ・ 更衣の少ない服装での来館 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ソーシャルディスタンスの確保 ・ 体調確認書の記入 ・ 検温 ・ 手指消毒 ・ マスクの着用 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 使用したトレーニングマシン、ロッカーの除菌作業 ・ ミーティング等を控える ・ 更衣後速やかに退館

(3) 陽性者（クラスター）発生時の対応方法

陽性者が発生した場合は、保健所の調査前に聞き取りによる状況把握を行い、各種調査協力や指示に迅速に対応します。施設従業員においては、濃厚接触の可能性のある場合、出勤停止等の事前措置を講じ、感染拡大を防止します。

クラスターが発生した場合は、保健所の指導のもと、区と連携を図りながら、情報公開（報道対応）や施設休館措置、施設内消毒等、適切且つ迅速に対応します。

