

1 管理運営の基本方針

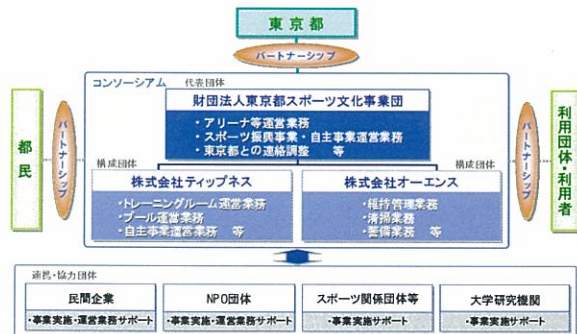
1 本施設の特性を最大限に活かし、公共性を踏まえた、「公の施設」の管理運営

・東京体育館は、体育・スポーツ及びレクリエーション活動の普及・振興を図り、都民の心身の健全な発達に寄与することを目的に設置  
 ・(財)東京都スポーツ文化事業団は、昭和61年より一貫して、公の施設である本施設の管理運営を担い、指定管理者制度が導入された平成18年度からは、民間セクターの事業参画を得て、事業団を代表としたグループで本施設を運営  
 ・公共セクターと民間セクターとが公民協働(PPP)のもと、密接な連携によって互いの強みを発揮しながら、本施設の設置目的に合致し都民に感動をよび親しまれる高品質なサービスを提供



2 本施設の特性に精通したグループにより、さらに充実した事業を展開

・現在の指定管理期間では、都のスポーツ振興施策にも合致し、公共施設の役割を担いつつ、利用者ニーズに即応できる高品質の公共サービスを提供するため、公民協働(PPP)による新しい事業モデルを提案  
 ・公共セクター、民間セクター、サードセクター(NPO・研究機関・スポーツ団体等)が公民協働(PPP)のもと、互いに力を発揮し、協働する、新しい東京体育館の管理運営形態を实践  
 ・この実績をもとに、事業団が代表団体となり、(株)ティップネス、(株)オーエンスと3者でコンソーシアムを構成し、(株)ティップネスの親会社であるサントリーホールディングス(株)をはじめ、専門的な経験とノウハウを有する、NPO団体、スポーツ関係団体、大学研究機関等の協力を得て、より充実したサービスを提供  
 ・都とのパートナーシップにより、スポーツ振興事業をはじめとする各種事業の展開や、利用者懇談会等を通じ、利用団体・利用者、都民からの意見・要望を的確に汲み取り、さらなる満足度の向上を目指す。



3 基本方針

- 1 日本を代表する屋内スポーツ施設として魅力ある事業展開
- 2 公共スポーツ施設として、公平・公正な運営
- 3 利用者の安全・安心を最優先とした施設環境づくり
- 4 地球環境に配慮した施設運営
- 5 都民から親しまれ、利用しやすい施設運営
- 6 東京都のスポーツ施策の推進に全面的に協力



2 施設の提供に関する業務

(1) 施設提供の実施方針

- 東京都のスポーツ振興の施策に沿った施設の提供
- 夢と感動を与える質の高い大会を開催
- 「身近なスポーツ実践の場」としての個人使用施設の提供
- 安全・安心・快適な施設環境を整備

(2) 利用料金

- 類似施設とのバランスのとれた料金設定
- アマチュアスポーツ団体への利用料の減額
- 無料プログラムなど、付加サービスの充実
- 納得できる料金設定でスポーツ・フォア・オールを推進



(3) 休館日及び開場時間

- 利用者ニーズを踏まえた休館日と開場時間の設定
- 専用使用施設では、年末年始の利用や早朝、深夜の利用時間の延長に柔軟に対応
- 個人使用施設では、年末年始の休館日短縮(12月31日～1月2日のみ休館)を継続
- 個人使用施設の開場時間延長(平日午後11時まで、土曜午後10時まで)を継続

東京体育館の休館日	
定期休館日	・毎月第3月曜日(休日の場合は、その翌日)を原則とし、優先使用などの状況により設定 ・メンテナンス休館のある月は、定期休館日なし
メンテナンス休館日(法定点検)	・プール全換水 ・電気設備点検 ・ボイラー設備点検

年末年始の休館日設定	
専用使用施設	12月31日～1月2日 ※ 利用団体の要望に基づき、年末年始の開館にも柔軟に対応
個人使用施設	12月31日～1月2日

開場時間の設定	
専用使用施設	午前9時～午後9時 ※ 利用団体の要望により前後の延長にも対応
個人使用施設	平日 午前9時～午後11時 土曜 午前9時～午後10時 日・祝日 午前9時～午後9時

(4) 使用申請及び使用承認

- 公平で簡便な使用申請、使用承認を実現
- 窓口での受付やインターネットなど、多様で簡便な手続きを継続
- 優先受付では、より多くの大会が開催できるよう、信頼関係を活かした利用調整を実施
- 一般受付では、公平・公正な利用調整と空き情報の積極的な発信を実施



### (5) 施設の運営に関する業務

- 「都民の身近なスポーツ実践の場」として、多様な目的・ニーズに即したサービスを展開し、スポーツ実施率の向上に寄与
- プールは、万全の安全衛生管理体制を構築し、利用者の安全確保を徹底
- トレーニングルームは、好評のゾーニングを活かし、誰もが気軽に楽しくトレーニングできる環境づくりを実施
- 陸上競技場は、「多目的コート」の設置など、多様なサービス展開により、都民ニーズに対応
- 健康体力相談は、万全な運営体制と目的に応じた提供プログラムにより、都民の健康・体力の増進に寄与

### (6) 館内サービス

- 公の施設として、誰もが安心して利用できるユニバーサルなサービスを提供
- 各施設の情報を集約し一元化した総合受付の設置と「相談できる」受付環境の整備
- 様々な方法で収集した利用者の苦情・要望に適切に対応し、運営改善に活用
- 接遇マニュアルに基づく定期的な教育・研修を実施し、利用者対応の品質を確保

## 3 事業に関する業務

### (1) スポーツ振興事業

- 東京都スポーツ振興基本計画に沿った事業を展開
- スポーツ競技団体、NPO団体、大学研究機関、民間企業・団体等協力団体とのコラボレーション
- 誰もがスポーツに親しみ、楽しむことができる、生涯を通じたスポーツの振興を図る事業を展開「親子で楽しむチャレンジスポーツ」、「高齢者のためのトータルコンディショニングセミナー」など
- 東京アスリートの育成に向け、技能向上や指導者育成等、競技力向上に寄与する事業を展開「学校運動部活動エキスパート事業」、「高齢者スポーツ指導者講習会」など
- 施設特性を活かし、「スポーツ都市東京」の実現に向けた先導的・広域的な事業を展開「東京体育館スポーツフェスティバル2011」、「トップレベルスポーツ観戦事業」など

### (2) 体育の日

- 経験と実績を活かし、グループ丸となって事業を展開
- 東京都のスポーツ振興施策との積極的な連携による取組
- 事業団が管理している都のスポーツ施設と連携して、全都・広域的な事業を展開



体育の日記念事業

### (3) 自主事業

- 「全都・広域施設」の役割を前提に、施設の有効活用と都民ニーズに対応したプログラムを実施
- 事業団の強みを活かして、「ダンススポーツカーニバル」(全国大会)等の広域的な事業を展開
- (株)ティップネスによる、民間ノウハウを取り入れた利用者ニーズに即した多様なプログラムを提供
- 身近なスポーツ実践の場として、継続的なプログラムを展開し、スポーツ実施率の向上を図る。



ダンススポーツカーニバル

### (4) 利用者サービス事業

- 快適なスポーツライフの実現に向け、多様なサービスを展開し、利用者の利便性向上を図る。
- 駐車場運営やプライベートロッカーの設置など、施設利用を促進・支援するサービスを展開
- レストランやエステサロンの運営など、利用者同士の交流や心身のケアを図るサービスを提供



ティップネス店舗



カフェ

### (5) 館の事業を支える仕組み

- ホームページ、「スマイルスポーツ」をはじめ、各種広報媒体を活用して施設利用を促進
- 東京都が行う広報活動に全面協力し、都のスポーツ施策に関する情報発信を積極的に実施
- 「スポーツ情報コーナー」を設置し、広くスポーツ情報を発信して、スポーツムーブメントを醸成
- モニタリングを通じて状況を客観的に把握し、PDCAサイクルに基づく改善に活用
- 利用者満足度調査による利用者の声を活かして、業務改善を行い、さらなるサービス向上を図る。



スマイルスポーツ

## 4 館の管理その他に関する業務

### (1) 施設設備及び物品の保守管理

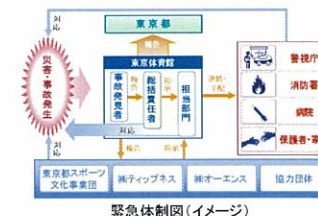
- 本業務に長年従事してきた経験とノウハウを活かし、確実に業務を遂行
- 有資格者を適切に配置し、PDCAマネジメントサイクルを活用して、業務品質を確保
- 利用者が常に良好な状態で使用できるよう、物品の定期的な点検と適切な保守管理を徹底

### (2) 施設の修繕

- 予防保全を基本に計画的に業務を行い、施設の長寿命化とライフサイクルコストの縮減を図る。
- 中長期・短期の修繕計画を策定し、実績で培われたノウハウを活かして、計画的に業務を遂行
- 施設稼働率を踏まえ、休館日に作業を集中させるなど、利用者への影響を最小限に抑制

### (3) 危機管理

- 利用者の安全を最優先とするリスクマネジメント体制の構築
- スタッフの巡回を強化して声かけを行うなど、事故・犯罪を未然防止
- スタッフ全員が救急・事故対応の「携帯カード」を携行し、迅速かつ適切な対応がとれる体制を整備
- グループ全体で自衛消防隊を編成して、定期訓練を実施し、災害時に対応できる体制を整備



### (4) 個人情報の保護

- プライバシーマークに基づく、厳格な個人情報保護マネジメント体制を整備
- 管理責任者を選任し、物理的・技術的な対応により厳格に個人情報を管理
- 個人情報保護の重要性理解のため、全スタッフに対し、定期的な研修を実施



プライバシーマーク

### (5) 環境配慮への取組

- 東京都の施策を踏まえた、積極的なCO2削減や緑化推進への取組
- 「ふれあいパティオ」や太陽光発電の設置等の実績を活かし、さらなる省エネ対策を推進
- 全スタッフに対する、定期的な教育・研修を通じて、環境意識の啓発を図る。



ふれあいパティオ



太陽光発電設備