

令和元年度の管理運営状況(東京都障害者総合スポーツセンター)

指定管理者:公益社団法人東京都障害者スポーツ協会

項目	細項目	特にアピールしたい点(具体的に)、改善点等
施設運営の基本姿勢とその具体化	サービス提供の考え	第三期指定管理期間の四年目にあたり、指定管理者申請書の記載事項などを踏まえ、計画的な事業執行を図るとともに「東京における障害者スポーツ振興ビジョン」の実現に向け、障害者スポーツ施設としての機能の充実と効果的な運営、利用者支援サービスの向上及び地域での障害者スポーツの活性化の推進などに努めてきた。特に、地域振興事業については、協会や関係機関と連携し障害者スポーツの振興の計画的かつ着実な事業展開に取り組んできた。また、2020東京パラリンピックに向けて、競技スポーツの振興とアスリートの競技力向上の支援に積極的に努めてきた。
	職員の資質向上	全ての職員が質の高いサービス提供をすることを目的として、職員研修実施要綱に基づき各種研修を実施した。また、人材開発の観点から独自の助成制度により職員の資格取得を支援した。令和元年度の主な実績は以下のとおり。 内部研修:①全体研修(次年度事業計画策定に向けた意見交換、メンタルヘルス・4つのケア、働き方改革法案骨子)②新任研修(組織体制・障害理解・事業計画・各種規程等)③実務者研修(労働基準法改正に伴う同一労働同一賃金について)④OJT(接遇、スポーツ支援の技術、障害特性の理解等の研修を継続的に実施し職員一人ひとりの多様な資質の向上に努めた。)⑤施設備品の設置方法及び指導方法に関する研修 外部研修:公益・一般法人のための給与に関する法的知識と計算実務、会計セミナー「入門編」、悪質クレームの増加と上手な対応、広報講習会、指定管理者への労務管理に関する講習会、障害者福祉センター管理運営研修会、全国連絡協議会総会及び障害者福祉センター等職員研修会 資格取得:初級障がい者スポーツ指導員(3名)
	安全対策・環境配慮等の実施	利用者が、安全に、公平に、継続利用して実施していく事が出来るように、センター最大の特長である各施設へスポーツスタッフを「全施設に全時間」を配置するとともに、安全対策等について以下の6項目を実施した。 ①7月に屋外施設が完成し、全館フルオープンしたことに伴い、利用者が安全・快適に利用できるように職員研修の実施。 ②東日本大震災を踏まえ、防災訓練を実施。この訓練は、近隣の都立施設と大震災を想定し「災害活動相互応援協定」を結び合同訓練を9年前から行っている。改修工事時は、情報伝達等のみの実施であったが、3年ぶりに当センターの運動場に合同で避難誘導訓練を実施した。これにより、実際の有事の際のお互いの連携や問題点を確認することができた。さらに防災教育推進委員会(近隣2校、北療育医療センター、北区役所、消防署、警察署で構成)・2校合同防災研修会に参加し、備蓄倉庫の確認の他、意見・情報交換を行い、地域と連携して防災に取り組んでいる。 ③夜間に災害があった場合を想定して、夜間防災訓練を実施した。この訓練は、センター宿直者、機械管理、守衛が連携し、少人数しかいない中で宿直者の誘導路や非常設備の確認などを行った。 ④普通救命講習会を毎年開催。センター職員の他、運営に携わっている機械管理、レストランのスタッフの参加も義務付けている。結果として救命講習受講優良認定を受けている。 ⑤スポーツスタッフは水上安全に係る研修を毎月1回以上実施し、水難事故の防止に努めている。 ⑥改修工事によりLED照明に切り替える等、全所的に節電に取り組んでいる。また、点字ブロックの敷設工事の際に、専門家の意見を踏まえて床や壁面とのコントラストを調整し、弱視等の視覚障害者への視認性に配慮した施工とした。
利用者支援のさらなる充実	利用者の状況	令和元年度は改修工事により閉鎖されていた屋外施設が、7月よりオープンした。それにより令和元年度は年間延べ約16万6千人(30年度は約13万8千人)の利用があった。対前年度比は約20%の増加(28,093人の増)となっている。また、個人利用と団体利用の比率は個人が61.3%(101,786人)、団体が38.7%(64,406人)となっており、令和元年度は屋外施設が閉鎖のため単純な比較とはならないが、利用人数は前年度比で個人が10.0%増(9,278人増)、団体が41.2%増(18,815人増)となっている。なお、個人利用者の傾向としては、トレーニング・プールの利用が多く、団体利用としては、体育館・ボールの利用が多く減っている。 新たな新規利用者が1,003人と近年では最も多く登録した。これは、全館オープンを見据えて平成30年度から取り組んできたセンター見学会をきっかけとした新たな利用者などが増えたことに加え、団体利用が増加したことに伴い、団体利用者が個人利用もするため新規登録する人が増加したことも要因となっている。
	利用者ニーズの把握と対応	運営について、より良いサービスの実現を目指して独自のアンケート調査表を作成し、利用者のニーズを把握するとともに、サービスの質の向上を図っている。有効回答数584名で、総合評価では96.3%の方から十分・ほぼ十分という回答をいただいた。また、多摩スポーツセンターと合同の「利用者の声調整委員会」(社会福祉士、障害当事者、弁護士)の3者で構成)を設置し、四半期ごとにセンターに寄せられた利用者からの苦情や要望等への対応を協議し、運営の改善に努めた。更に館内に投書箱を設置し、利用者からの要望・意見を把握するとともに館内掲示板にて回答した。また、ホームページ上には問合わせフォームを設置し、幅広い意見・要望に対してメールでの回答を行っている。改修工事終了後も引き続き、利用者のニーズに合わせ、修繕・追加工事を行い、安全・快適に利用できるように努めている。
	利用者の特性を踏まえた適切な利用者支援	全館リニューアルオープンによる体育施設の拡充、並びに、利用(対応)時間の増大に対して、日常的に各施設の設備・用具の点検・確認等の環境整備を行うと共に、「施設運用マニュアル」に基づきながら、利用者が安全・安心に利用していたできるように施設運営を実施している。日常利用の中での利用者の状況・意見等を職員間で共有し、随時「施設運用マニュアル」を更新すると共に、職員の資質の向上(利用者支援の標準化)に向けた研修等を日常的に展開している。上記を年間通じて実施していくことで、利用者がスポーツ活動を有意義に快適に利用していただけるよう努め、各施設支障もなく順調に施設運営(利用者支援)ができています。実施事業としては、利用者の様々な、障害の種類・程度や年齢層、利用目的や利用者ニーズに対して、それぞれのライフステージやスポーツニーズに合わせた健康スポーツ相談や各種教室・大会・講習会等を65事業実施した。また各施設に常時職員を配置して施設での利用者支援に取り組んだ。
地域振興事業の充実	障害者スポーツセンターの特長を踏まえた運営の推進～障害者専用スポーツ施設としての機能充実～	障害の種類・程度、利用目的、運動経験、性別、年齢等を踏まえた各施設での日常的な利用者支援を取り組むとともに、初心者・初級者等を対象としたスポーツリハビリテーションや健康増進から競技力向上まで多種多様な目的に対応した事業を実施した。今後、重度障害者や高齢障害者、精神障害者、発達障害者等がスポーツ活動の促進と共にセンターでの利用者本位のサービスをより一層充実させるために、医療連携講座、アウトリーチ事業、アシストサービス(障害当事者および障がい者スポーツ指導員による利用者への支援)に人材を充てることで充実化を図っていく。そのことで、医療分野等との連携強化を行い、新規利用者の獲得・利用定着化に繋げていく。
	関係機関・団体との連携の強化	関係機関・団体を対象に昨年度から実施している「センター見学会」は、当センターの特長の説明や館内見学(スポーツ体験)等を行い、昨年度の41件、今年度は、45件と高い関心を集めた。そのことで当センター(事業)の認知度の向上に繋がりが、新たな利用(者)の創出と広義の東京都全域のスポーツ振興に寄与することができた。「障害者スポーツ相談事業」では、昨年度16件に対し今年度は、35件の関係機関・団体が実施する事業の企画等に協働した。「公共スポーツ施設利用促進事業」では、障がい者スポーツ指導員と公共施設の指定管理者スタッフへの指導を実施したり、東京都理学療法士協会や各区市町村の民生児童委員協議会などの医療福祉関係者へ「障害者スポーツ」の啓発を図ったりしたことで、地域における人材の育成を行った。それらのことから、障害のある人が、身近な地域で障害の種類・程度、目的などに応じたスポーツ活動を楽しむことができる環境づくりに取り組んだ。関係機関・団体との連携は、都内に限らず、近隣の埼玉県障害者交流センターや長野県障がい者福祉センターの職員の研修の受入れ、全国の障がい者スポーツセンター協議会との情報交換を図り、センターの運営に活かしている。
	地域振興事業の充実	障害のある人が、地域の身近な場所でスポーツ活動に取り組むことができる環境づくりを促進するために関係団体等と密に連携を図り「東京都全域の障害者スポーツの中核組織」としての機能強化に取り組んだ。今後は、更に障害のある都民のスポーツ実施率を向上させるために、①関係団体等の活動状況やニーズの把握、②スポーツ連帯への協力、③支援者・指導員の養成・育成・活用、④地域のスポーツ活動推進体制への構築への協力、⑤区市町村の連携・協働への助言・指導等、当該地域(団体等)のスポーツ振興等、必要な業務を担う人材を充てることで更に取り組みをしていく。