

# 平成29年度の管理運営状況（東京辰巳国際水泳場）

指定管理者:オーエンス・セントラル・都水協・事業団グループ

大項目	中項目	確認項目	特にアピールしたい点（具体的に）、改善点等
管理状況	適切な管理の履行	施設・設備の保守点検	29年度も設備職員9名を配置し手厚い体制で業務を行った。また、設備・機器の老朽化に伴う各種修繕や「スターティングブロック」「シンクロダイビング審判用端末モジュール」等、大会運営備品の修繕を実施（52件 総額約13,300千円）。さらに老朽化した備品の更新を積極的に行い、利用環境の改善に努めた（レーンロープ、プールフロア、ロビーチェア等）。
		プールの施設の管理	中央監視システムにより適宜、室温、水温、遊離残留塩素濃度が保持されているか水質チェックを行っている。また、ライフガード部門では毎時、水温、PH値、遊離残留塩素濃度の水質検査を行っている。水質検査のダブルチェック等により水質の保持に努めており、利用者から透明度が高い等、水質について高い評価を受けている。
		人材育成の取組み	コンプライアンスや安全管理、環境への配慮、個人情報保護に関する研修のほか、改めて全職員を対象に研修専門機関から講師を迎えてハラスメント防止研修、接客（クレーム対応）研修を行った。また、障害者への対応研修としてユニバーサルマナー検定を行った。
		施設の提供について	(1) 日本水泳連盟等大会主催者と緊密な連携を図り、時間外使用や柔軟な施設利用等を承認し、大会関係者からは施設が使い易い、大会運営がやり易いとの評価を受けている。 (2) 24年度「指定管理者管理運営状況評価」で、「今後取り組むべき点」とされた「地域の学校等との連携により、中学生を含む学生大会の誘致や新規利用者の開拓に努めていただきたい」との要望に心え、江東区教育委員会と共に引き続き「江東区立中学校連合夏季大会第71回水泳大会」を開催した。30年度も大会を誘致している。また、昨年に引き続き「江東区民体育大会水泳大会」の開催にも協力した。
安全性の確保	防災への配慮・緊急時対策	(1) 防災訓練は消防計画に基づく自衛消防訓練を年2回（5月、11月）実施した。また、毎年、当館の自衛消防隊が、深川消防署主催の「自衛消防技術審査会」に参加し、防火管理業務の技術向上を図っている。	
		(2) レストラン経営者と協定を結び、一時滞在施設として帰宅困難者に対する清涼飲料水（お茶、紅茶、ジュース等3,000本）の確保を独自に行っている。また、設置している自販機についても、災害時における飲料等の無償提供を可能にしている。	
事業効果	利用の状況	利用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人利用者数 29年度の利用者数は、42,974人であり、28年度と比較して2,516名(6.2%)増となった。これは18年度の指定管理者制度導入以降、最も多い利用者数である。「元旦初泳ぎ」「ポイントカードサービス」「映像によるワンポイントアドバイス」「映像によるスタートレッスン」「スイムチャレンジ記録会」、「飛込(板飛び/高飛び)撮影サービス」等のきめ細かな利用者サービスを無料で提供してきたこと、職員一同が心のこもった接客を心がけた成果と思える。</li> <li>団体利用稼働率 プールの使用率は、メインプール95.6%(28年度95.2%)、サブプール92.8%(28年度91.7%)、ダイビングプール57.4%(28年度64.2%)であり、メイン、サブプールは昨年度を上回った。29年度は「ジャパンオープン2017」「全国JOCジュニアオリンピックカップ(夏季・春季)」「IPC公認 ジャパンパラ2017水泳競技大会」「FINA競泳ワールドカップ2017 東京大会」等の大規模大会を誘致した。</li> </ul>
		スポーツ振興事業の実施状況	29年度は事業計画に基づき13事業を実施した。28年度と比べ参加率が若干向上した。「東京辰巳国際水泳場杯(競泳・フィン競技)」は、開館以来、25回連続開催となり、誰でもが参加できる大会として定着。参加者は延べ3,517人で、多くの方々に楽しんでいただいた。24年度から新設した50歳以上の一般Bに加え、27年度新規に小学生の表彰区分を「小1～小4」「小5～小6」に細分化して入賞の機会を増やしたことが、多くの参加者を集めている要因と思われる。
	事業の取組	自主事業の実施状況	全7事業を実施した。「こども水泳スクール」などが好評を得て会員数も増加し、年間累計参加者数が28年度に比べ330名の増加となった。(29年度11,580名、28年度11,250名)
		サービス向上に向けた取組み	(1) 「元旦初泳ぎ」はスイマーに定着し、29年度は1,618人(28年度1,614人)の利用者に楽しんでいただいた。 (2) プール受付前のフロアに新しくロビーチェアを設置し、多くの方が利用できるようなした。 (3) 多くの方が利用するジャグジーに手すりを設置したほか、多目的トイレには大型の鏡を、女子トイレにはベビーシートをそれぞれ要望を受けて取り付けた。 (4) 受付に季節の花を飾り、冬期には正面入口周辺にイルミネーションを設置・点灯。 また、元旦初泳ぎにはおみくじを置き、利用者の皆さまに楽しんでいただいた。
		利用者ニーズの把握	(1) 利用者懇談会や意見箱（私の一言）によるもののほか、利用者満足度調査を実施。総合満足度は「十分満足」「まあ満足」の合計が個人・団体等いずれも9割以上となり、高い満足度を示している。 (2) 苦情や要望については、意見箱への投書となって現れることが多いので、当館ではそれぞれについて、その内容と当館の見解・対応をまとめ、誰でも閲覧できるよう公開している。