

東京都障害者スポーツセンター 事業計画の見直し

東京都障害者総合スポーツセンター
東京都多摩障害者スポーツセンター

団体名 公益社団法人東京都障害者スポーツ協会

所在地 東京都新宿区神楽河岸1-1セントラルプラザ12階

目次

提案課題2 〔施設の提供等に関する業務〕

- 2 施設の運営に関する業務 1
スポーツ施設運営業務
- 3 施設内サービス
 - (1) 受付案内 5
 - (2) 苦情・要望等に対する対応 6

提案課題3 〔事業に関する業務〕

- 1 施設の事業に関する業務
施設の事業に関する業務
 - (1) 利用者に対するサービス提供業務 7
 - (2) 障害者スポーツ振興事業 9
- 2 施設の事業を支える仕組み
 - (1) 広報 13
 - (2) 業務の品質管理 14

提案課題4 〔施設の管理その他に関する業務〕

- 1 施設の管理に関する業務等
 - (3) 危機管理及び災害対応 15

提案課題6 〔組織及び人材〕

- 4 人材育成の取組み 18

提案課題 2 「施設の提供等に関する業務」 2 施設の運営に関する業務

スポーツ施設運営業務

要旨

利用者が安全・安心、快適に運動やスポーツ活動ができる施設運営を行います。

1 障害及び身体状況に応じた適切な運動開始のためのアドバイスの提供

障害のある人は障害内容だけではなく、基礎疾患や合併症などの既往歴、年齢、運動経験など運動・スポーツを開始する状況は一人ひとりで異なります。このため、運動開始前に個人の障害及び身体状況を確認し安心安全な運動・スポーツ活動の支援に活かしていきます。

また、コロナ禍にあっても障害のある人の運動機会を引き続き確保していくため、オンラインを活用した相談等の導入を検討し、利用者の様々なニーズに応えていきます。

(1) 初回面談（インテーク）の実施

提供された個別の情報に応じて、看護師またはスタッフがその方の状況やニーズに応じた事業の案内や、スポーツ実施に関する留意点の確認等のインフォームド・コンセント、インフォームド・チョイスを図り、安心安全にスポーツ活動を始めるための支援を行います。



(2) 健康スポーツ相談事業の実施

障害の状況やニーズに応じて、スポーツを実施する上での医学的助言から、スポーツスタッフによる運動プログラムの作成と初回指導まで、個別にその方のスポーツ活動を支援する「健康スポーツ相談事業」を提供します。



利用登録時に提供された個別の情報は、本施設の運営及びその方のスポーツ活動への支援としてのみ活用し、個人情報として適正に管理してまいります。

2 各体育施設へのスポーツスタッフの配置

いつでも、また一人で来館してもスポーツを楽しんでいただけるよう、障害者スポーツの専門性の高いスポーツスタッフを各体育施設に配置し、本人の要望や技量に応じた助言や指導（相手）を日常的かつ継続的に行うことにより、安全で安心また継続的な活動へと繋げていきます。



提案課題 2 「施設の提供等に関する業務」 2 施設の運営に関する業務**3 各体育施設運営マニュアルの整備とサービス水準の向上・確保**

これまで施設を安全に運営してきた実績とノウハウ、また過去から現在までのヒヤリハット等を活かして、各体育施設の運営・対応マニュアル等を整備し、安全な施設運営を更に進めます。

また、内部及び外部研修会等で、それぞれの障害の特性についての知識や接遇技術を繰り返し学び、常に障害者専用施設としてきめ細かな配慮のもと、適切でハートフルな接遇を行います。

さらに、新型コロナウイルス感染症に対しては、東京都との協議のもと感染予防に特化した運用に基づき、安全確保を徹底します。その上で、感染防止に配慮しつつ、施設利用を含めた利用者のスポーツ機会の更なる充実に向けて工夫していきます。これにより、スポーツセンター利用者の障害特性や利用目的・ライフステージに応じたスポーツ支援を実施します。

【体育施設の安全対策】

- 各体育施設の始業・終了点検、機器の保守点検や衛生管理
- 屋外施設の熱中症予防
- 洋弓場の事故防止のための利用認定制度
- プールの監視業務の強化と事故発生時の迅速かつ適切な対応（救助）のための定期的な自主訓練

※マニュアルの作成・活用・見直しにより、安全な施設運営とサービス水準の確保向上を図ります。

施設管理運営マニュアル整備状況（平成 26 年度末現在）

プール業務	プール運営基準書	緊急時対応マニュアル（プール）
		プール監視マニュアル
体育館業務	体育館運営基準書	緊急時対応マニュアル（体育館）
トレーニング室業務	トレーニング室運営基準書	緊急時対応マニュアル（トレーニング室）
卓球室業務	卓球室運営基準書	緊急時対応マニュアル（卓球室）
庭球場業務	庭球場運営基準書	緊急時対応マニュアル（庭球場）
運動場業務	運動場運営基準書	緊急時対応マニュアル（運動場）
洋弓場業務	洋弓場運営基準書	緊急時対応マニュアル（洋弓場）
応急処置マニュアル	事故対応マニュアル	災害時避難誘導マニュアル

水上安全及び救急救命法研修会の実施実績

年度	水上安全法		普通救急救命法		その他	
	総合 SC	多摩 SC	総合 SC	多摩 SC	総合 SC	多摩 SC
24 年度	18 回	15 回	1 回	1 回	心肺蘇生法 2 回	心肺蘇生法 3 回
25 年度	17 回	16 回	1 回	1 回	心肺蘇生法 3 回 上級救命法 1 名	心肺蘇生法 3 回 上級救命法 1 名
26 年度	20 回	17 回	1 回	1 回	心肺蘇生法 3 回	心肺蘇生法 3 回



提案課題 2 「施設の提供等に関する業務」 2 施設の運営に関する業務

4 必要な利用者情報の全スタッフの共有化

新規利用者の障害の状況や運動の目的、医事相談等での初期メニューや禁止事項などの情報を全スタッフが共有し、現場での対応やアドバイスの共通を図ることにより、安全で安心な運動の取組みをスタッフ全員でサポートします。

また、体調不良の情報などを全スタッフが共有することにより、現場での対応、見守り、適切な声掛けやアドバイス等を行い、安全な施設運営に万全を期します。

5 看護師の配置による事故発生時の適切で迅速な対応と安全衛生環境の提供

常勤で看護師を配置し、利用者の健康状態の見守りや季節ごとのノロウィルスやインフルエンザ等の感染症に対する施設の対策、怪我や事故発生時の迅速かつ適切な処置や対応など、施設全体の安全環境の向上を推進します。

6 徹底したスタッフ教育による専門施設として適切かつ質の高い支援サービスの提供

対人支援サービスの提供にあたっての接遇教育、障害の多様化に対するの障害特性の理解、体育施設の安全管理や対人支援技術研修、リハビリテーションスポーツ、健康づくりから各種スポーツの指導技術まで、幅広いスポーツニーズへ応える知識と技術を備えたスタッフを育成し、各体育施設で日常的に支援を行います。



提案課題 2 「施設の提供等に関する業務」 2 施設の運営に関する業務

7 スポーツセンターへの来館が難しい人へのオンライン等を活用したサービスの提供

コロナ禍においては、オンライン教室の実施、運動動画の配信、運動冊子の作成等により、重度障害のある人や来館したくてもできない方々への自宅等の身近な地域でのスポーツ活動実施を促進し、都内全域でのスポーツ振興に寄与します。

令和2年度 オンライン教室一覧（実施予定のものを含む）

令和2年12月31日時点

みんなで盆パラバックス オンライン教室（団体向け）～おどろろ！つながろう！～						
総合 SC	実施期間 回数	時間	実施状況	延べ 参加団体数	延べ 参加人数	備考
		10月～3月 全6回	13:30～14:30	2回 ※新型コロナウイルスの影響により第1回目は中止、第3回目は延期	9	98
スポーツ栄養学 オンライン教室（個人向け）						
	実施期間 回数	時間	実施状況（12月31日時点）			
	2月 全1回	13:30～15:00	-			
レッツ☆HIPHOP オンライン教室（団体向け）						
多摩 SC	実施期間 回数	時間	実施状況	延べ 参加団体数	延べ 参加人数	備考
	10月～3月 全6回	13:30～14:30	3回	9	82	エントリー：4団体 ※毎回3団体程度が参加
バランスボールトレーニング オンライン教室（個人向け）						
	実施期間 回数	時間	実施状況			
	2月 全1回	13:30～14:30	-			
ヨガの時間 オンライン教室（個人向け）						
	実施期間 回数	時間	実施状況			
	3月 全1回	13:30～14:30	-			



8 デジタルトランスフォーメーションの推進による利用者の利便性の向上

宿泊料等のキャッシュレス化や文化施設や大会のメールによる予約システム等の導入を進めていき、利用者の利便性を向上させます。

また、利用者の障害特性を踏まえ、オンラインを活用した相談等の導入を検討していきます。

さらに、デジタル媒体や動画を活用した効果的な広報を実施し、利用者に分かりやすい情報を提供します。



提案課題 2 「施設の提供等に関する業務」 3 施設内サービス

(1) 受付案内

実施方針

障害者専用のスポーツの施設として、障害の種類や程度、特性を踏まえて、受付窓口の段階において、利用者が安全に安心して快適に利用できるように、障害者のニーズに適したサービスを提供します。

1 受付業務支援システムによるサービスの提供

新規の受付時の利用証の登録から再利用時の利用証の発行に至るまで、受付業務支援システムにおいて、利用者情報を一元的に管理し、受付業務の迅速な対応と正確な情報を把握することにより、安全で快適な利用者サービスを提供します。

2 受付マニュアル等による対応

支援サービスの提供にあたっては、利用に関する注意事項や安全管理対策等について、受付時に丁寧に説明します。そのために受付マニュアルを作成し、職員には接遇研修等による基本的なマナーの教育を行うとともに、視覚障害者のための点字版資料の配備や、聴覚障害者のために手話の使える職員を配置します。

3 安全・便利な送迎バスによるサービスの提供

最寄りの主要駅から定期的を送迎バスを運行して、障害の種類を問わず全ての障害者が、スポーツセンターへ来館できるように交通の利便性を図ります。

4 アシストサービスによるサービスの向上

有償ボランティアの活用により、新規利用者などに対してスポーツセンターの案内など受付窓口等のサービスをよりきめ細かく提供し、スポーツセンターをより利用しやすい施設としてサービスの向上を図ります。

5 車椅子の配置によるきめ細かなサービスの提供

下肢等に障害がある人に対して、館内を車椅子で利用する人へのサービスとして、玄関やプールに車椅子を配置するなどきめ細かなサービスを提供します。

提案課題 2 「施設の提供等に関する業務」 3 施設内サービス

(2) 苦情・要望等に対する対応

実施方針

利用者からの苦情・要望は利用者サービスの向上を図るための情報の宝庫であり、また、施設の事故防止等のリスクマネジメントの貴重な資料として活用し得るというように、ポジティブに捉え、幅広く利用者からの苦情・要望等を把握します。

1 お客様の声の設置

館内に投書箱を設置し、利用者から提出された苦情・要望等については、「すぐに対応可能なもの」、「今後対応を検討するもの」、「対応が困難なもの」に分け、その回答内容をすみやかにセンター内に掲示します。その後は「すぐに対応可能なもの」から、きめ細かく業務へ反映します。

2 利用者の声調整委員会の設置

利用者から寄せられた苦情や要望等に対し、公平かつ中立的な立場から解決するための調整機関として、利用者の声調整委員会を設置し、センター運営等において適切な対応を図るための意見や助言を受け、苦情や要望等に対応します。なお、委員には信憑性と解決能力を高めるために、法律、福祉、障害者スポーツに関係する有識者や専門家に依頼します。

3 利用者ニーズ調査の実施

利用者のサービスの向上を図るために、毎年、団体や個人の利用者によるニーズ調査を実施し、調査・研究機関や有識者等と連携して分析・改善策を検討していきます。利用者の要望や意見を事業運営に適切に反映させることにより、利用者の健康増進と社会参加をより一層促進していきます。

提案課題 3 【事業に関する業務】 1 施設の事業に関する業務

施設の事業に関する業務

実施方針

- 1 多様なライフステージ・ライフスタイルに応じた事業を提供します。
- 2 障害者スポーツに関して専門性の高い視点からの事業を提供します。
- 3 利用者の安全・安心・快適さに配慮した事業を提供します。
- 4 競技団体と連携した競技力の向上を進めます。
- 5 地域における障害者スポーツ振興と人材育成を推進させます。
- 6 東京 2020 オリンピック・パラリンピックに向けた協力事業を推進します。
- 7 障害者スポーツに関する情報の収集・発信を推進します。
- 8 障害のある人もない人も一緒にスポーツが楽しめるコミュニティの形成を支援します。

(1) 利用者に対するサービス提供事業

要旨

障害のある人のライフステージ・ライフスタイルや多様なニーズに応じたスポーツ支援サービスを提供します。また、障害のある人の健康の維持増進と社会参加の促進に寄与し、一人ひとりのスポーツ活動を通じた思いの実現を支援していきます。さらに、障害のある人もない人も、「いつでも、どこでも、いつまでも」一緒にスポーツが楽しめる「共生社会」の実現に向けて、東京都の障害者スポーツの中核施設として各種関係機関・団体等との連携・協働や障害のない人を含めた障害者スポーツのコミュニティ形成を支援していきます。



1 健康スポーツ相談事業の充実

障害のある人一人ひとりが、運動を始める際の不安を解消し、障害の状況や程度および体力等に応じて、安全・安心かつ継続的に運動を開始できるよう健康スポーツ相談事業を充実させていきます。



2 多様なライフステージ・ライフスタイルに応じたスポーツ事業の実施

キッズ、ジュニア層から、中高年から高齢者まで、各年齢層に応じて適した内容のスポーツプログラムを提供していきます。



3 多様なニーズに応じた事業の開催

健康の維持増進、趣味や楽しみとしてのスポーツ、競技スポーツとしての取り組みまで、多様なニーズに応じたスポーツプログラムを提供します。

提案課題 3 【事業に関する業務】 1 施設の事業に関する業務



4 競技スポーツ振興への支援とアスリートへの競技力向上の支援

東京都障害者スポーツセンターは、東京2020オリンピック・パラリンピックにおいて、東京都出身・在住のアスリートが活躍し、また、パラリンピックレガシーとして、東京都における障害者スポーツの振興がより一層推進するように、選手発掘の視点からスポーツ体験教室や運動相談、強化練習会、強化合宿等を積極的に招致してまいります。また、競技力向上に向けて、スポーツ指導法、栄養相談等の専門的知識の提供や競技団体主催大会を積極的にセンターでの開催を招致し、競技力向上に向けた支援を行ってまいります。

5 障害者スポーツ専門施設としての事業の展開

障害者特有のスポーツ種目の取組みや重度障害者に適したプログラムの提供、利用者の高齢化がすすむ現状の中で介護予防という視点にたった運動プログラムの提供など、障害者スポーツ専門施設として事業を展開してまいります。



6 ソーシャルワークの視点からのサービス提供

障害のある人の社会参加促進、ノーマライゼーション社会の実現のために、障害のある人へのソーシャルワーク的な視点からの支援サービスの提供にも取り組んでまいります。

7 大会・記録会、地域交流事業



初心者から上級者まで日頃の練習の成果を発揮できる場として、またその後の練習への意欲を高めることを目的に大会・記録会を企画実施いたします。

また、利用者とその家族、地域の方々を対象に、納涼祭や障害者週間記念事業などを企画開催するとともに、障害のある人もない人も参加できるスポーツの交流事業等を展開し、スポーツセンターや障害のある人のスポーツ活動への理解・参画を促進する取組みを進めます。

8 研修会・講習会

障害者スポーツの普及や振興、障害のある人の身近な地域でのスポーツ活動を支える人材の育成のため、障がい者スポーツ指導員の養成講習会やスポーツボランティアのレベルアップ講習会等、様々な視点からの研修会や講習会を開催します。



提案課題 3 【事業に関する業務】 1 施設の事業に関する業務

(2) 障害者スポーツ振興事業

要旨

都内における障害者スポーツ振興の中核施設として運営する東京都障害者スポーツセンターは、東京都における障害者スポーツの振興を推進していく大きな役割があります。

その役割を果たしていくためには、協会が進める障害者スポーツの各種の振興施策と連携をとりながら、スポーツセンターの持てる機能と人材を十分に生かして取り組んでいきます。

1 地域における障害者スポーツ振興の推進

身近な地域の中で、障害のある人もない人も一緒にスポーツ活動に参加できるよう、区市町村や社会福祉施設等との協力・連携を強め、東京都障害者スポーツセンターの事業を積極的に活用して地域での障害者スポーツの振興を推進します。

また、今までスポーツセンター利用が困難だった重度障害のある人や来館したくてもできない方々に対して、オンライン教室の実施など自宅等の身近な地域での障害特性や利用目的・ライフステージに応じたスポーツ活動実施を促進し、都内全域でのスポーツ振興に寄与します。

平成 26 年度地域振興事業実績（参考資料）

総合 SC		多摩 SC	
事業数	延べ人数	事業数	延べ人数
24 件	2,582 人	25 件	1,679 人

2 東京 2020 オリンピック・パラリンピックへの準備・開催協力

当協会は、パラリンピックや世界選手権大会、国際大会へのコーチ・役員としてスポーツセンターの職員の派遣等をはじめ、これまでも競技スポーツの大会への参画と支援・協力を行ってきました。これらの実績を活かしパラリンピックの専門ボランティアの養成協力をはじめ、トップアスリート交流教室の開催等気運の醸成を行うなど、東京オリンピック・パラリンピック準備・開催への協力をより一層積極的に取り組んでいきます。

3 障害者スポーツに関する情報の収集・発信の推進

障害者スポーツの情報獲得（国内・国際に関わらず障害者スポーツに関する情報の収集）・発信（センター大会・教室の情報・各種国内大会、国際大会、イベント情報の発信、ボランティア情報等）及び障害者スポーツを身近に行うための情報発信（HOW TO ビデオ、大会の動画再生機能）を各種ツール（障スポナビ、各センターHP、協会HP、広報誌等）の役割分担の中で進めていきます。



また、スポーツセンターが配信する動画等の情報発信については、関係機関・団体等の外部とも連携し、新しい情報、コンセプトを制作過程に取り入れる等、障害のある人にスポーツの楽しさが伝わるよう内容の充実に取り組んでいきます。

さらに、全国の障害者スポーツセンターと連携したビデオライブラリーの構築などを検討し、より多くの障害のある方へ情報を届けられるよう取り組んでいきます。

提案課題 3 【事業に関する業務】 1 施設の事業に関する業務

4 障害者スポーツの研究・開発の推進

センター利用者の高齢化、障害の多様化、重度化などにより、スポーツ活動等に対して様々なニーズがあります。そのため、新しい障害者スポーツプログラムをはじめ、効果的な支援方法や用具・器具等などについて研究・開発を進め、ノウハウを蓄積します。また、蓄積されたノウハウは人材育成にも活用するとともに、スポーツを楽しんでもらえるよう、指導を充実させていきます。

5 区市町村における障害者スポーツの推進体制の構築に向けた取組み

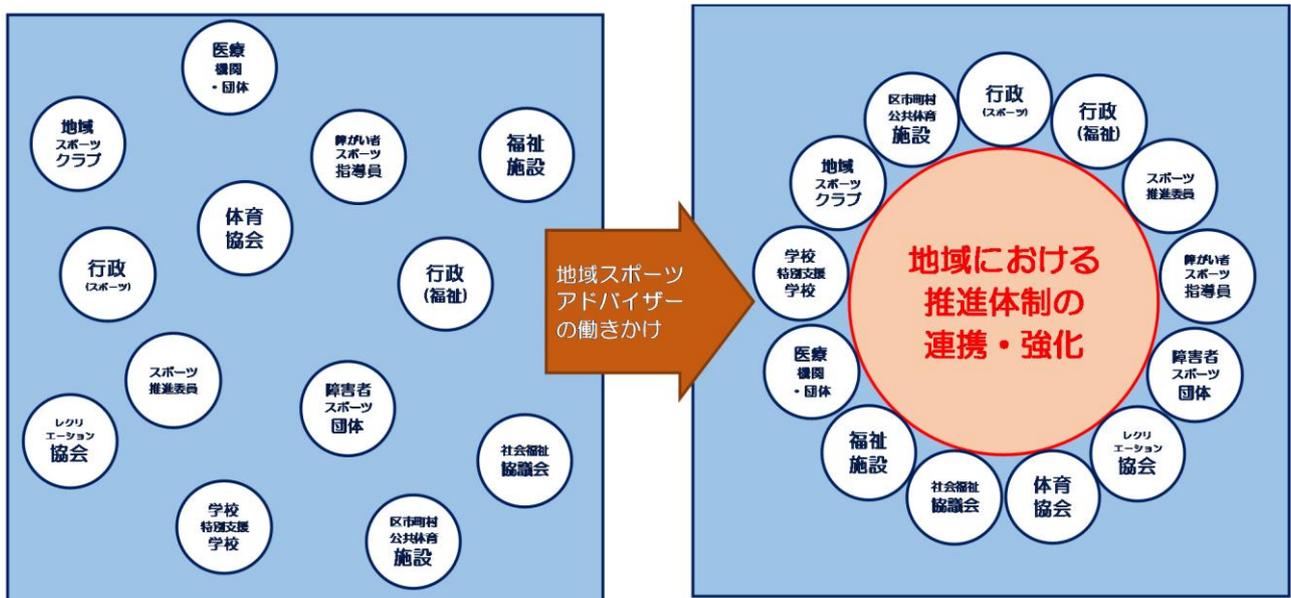
区市町村における障害者スポーツの推進体制の構築に向けて、協会事務局と役割分担し、スポーツセンター内に地域スポーツアドバイザー※の導入の検討を進めていきます。

※ 地域スポーツアドバイザーとは

地域スポーツアドバイザーは、スポーツセンターがこれまで培ってきた関係性やネットワークを活用することで、各区市町村における障害者スポーツのニーズの把握を行いつつ、それぞれの地域で関係機関・団体が連携して障害者スポーツの振興が図れるよう支援する役割を担います。

また、これ以外にも、各地域のスポーツコミュニティに対する啓発活動や、関係者から構成されるスポーツ推進協議会等の開催を検討するなど、各区市町村の障害者スポーツの振興状況を踏まえた推進体制の構築に向けた働きかけを行っていきます。

地域スポーツアドバイザーの働きかけによる地域での連携イメージ



提案課題 3 【事業に関する業務】 1 施設の事業に関する業務

6 新たな利用者の利用促進に向けた取組みの推進

センター見学会やアウトリーチ事業の拡充、医療・福祉・教育分野等の連携講座の開講などにより、これまでスポーツセンターを利用したことがない障害のある人の利用を促進するとともに、オンライン教室等で連携する施設・団体等のスポーツセンター利用も促進します。

7 区市町村公共体育施設の利用促進

障害のある人がスポーツ活動を地域の身近な公共体育施設で継続して行えるように、区市町村の各所管課や公共体育施設管理者（指定管理者）と協力をして、ハード及びソフト両面からの助言や利用促進のためのプログラムの提案等、積極的な働きかけを行い、スポーツを行える場を確保していきます。

また、公共体育施設利用体験会を通じた区市町村公共体育施設の紹介やスポーツセンターでの相談窓口業務により公共体育施設を利用できるよう支援していきます。

さらに、地域におけるスポーツ活動のキーパーソンであるスポーツ推進委員協議会等のスポーツ関連団体や、公共体育施設の指定管理者とも連携し、障害のある人もない人も一緒に参加できる地域交流を促進します。



8 障害のある人もない人も一緒にスポーツが楽しめるコミュニティの形成支援

(1) 障害者スポーツ関係機関等との連携・協働

障害のある人もない人も誰もが一緒にスポーツが楽しめる共生社会の実現に向け、東京都障害者スポーツ指導者協議会や障害者スポーツに関係の深い機関・団体、地域における障害者スポーツ振興のキーパーソンとの連携・協働を一層促進し、障害者スポーツ振興の中核施設としての役割を果たしていきます。

(2) 利用者が身近な地域で活動していくための支援

スポーツセンターの利用者と各地域でスポーツ活動に携わるスポーツ推進委員協議会を含めたスポーツ関連団体等を結び付け、スポーツセンター利用者の地域でのスポーツ活動を後押しするとともに、障害のある人もない人も一緒になってスポーツを楽しめるコミュニティの形成を進めていきます。また、障害のある人とない人が一緒に活動する場面では感染症対策にも十分に配慮していきます。

9 東京 2020 パラリンピック競技大会開催を契機とした気運の高まりを活用した取組みの実施

(1) 東京 2020 パラリンピック競技大会の開催を機に高まった気運を活用し、スポーツを始めるきっかけ作りとして、パラリンピック種目の入門動画を配信します。また、職員の専門性を活かしつつ、東京都の事業にも協力していきます。

(2) ボランティアをレガシーとして位置づけ、障害者スポーツに興味を持った人々に対し、ボランティアシステムを活用した情報提供と養成事業を行い、スポーツセンターで活躍できるボランティア育成を行います。また、スポーツセンターでの経験を活かし、地域でのスポーツ活動を支える人材の育成にも取り組みます。

提案課題 3 【事業に関する業務】 1 施設の事業に関する業務

(3) 平成28年度事業計画(概要)

事業区分	内容・目標
健康スポーツ相談	医師や理学療法士及びスポーツスタッフが、利用者に安全に安心してスポーツ活動を実施していただくための健康管理や運動内容、運動量等について助言や支援を行います。また、管理栄養士による食生活(栄養)に関する相談も実施します。必要な方にはスポーツスタッフが「運動プログラム」(個別支援)を作成し、安全で効果的なスポーツ活動を支援します。
スポーツ教室	初めて利用する方でも安心して気軽に参加できる教室から、大会出場を目指す方にも満足いただける教室、障害のない方々と共に楽しめる教室を実施します。
大会・記録会	初心者から上級者まで、日頃の練習の成果を発揮できる場として、またご家族や地域の方々ともスポーツを通して交流でき、楽しめる大会を実施します。
地域交流事業	センターを利用している方とその家族や地域の方々には季節に合わせた催しを通じて、相互の理解を図ることを目的に「納涼祭」や「もちつき大会」などの交流事業を開催します
講習会・研修会	障害者スポーツの普及や振興、障害のある人の身近な地域でのスポーツ活動を支える人材育成のための講習会等を開催します。
地域振興事業	障害のある人が、身近な地域でスポーツに親しむことができる環境づくりを推進するために、区市町村(スポーツ所管課、障害者福祉課など)、地域社会福祉協議会、地域総合型スポーツクラブ、その他関係団体と協働して障害者スポーツ事業の企画・準備を行い、当該地域で実施することによって地域ごとの障害者スポーツ振興に寄与します。

提案課題 3 【事業に関する業務】 2 施設の事業を支える仕組み

(1) 広報

要旨

スポーツセンターの事業内容、利用方法等に関する情報や、大会、イベントなどの様々な障害者スポーツに関する情報を協会本部との連携を図りながら、広域的かつタイムリーな広報活動を展開していきます。

〔実施方針〕

- 1 様々なツールを用いて、幅広い情報を広域的かつタイムリーに提供します。
- 2 障害の特性に応じた情報の提供をきめ細かく提供します。

1 ホームページ等を活用した広報活動

スポーツセンターの情報は、ホームページを開設して館内施設案内、スポーツ教室等の事業計画や施設の利用方法等、幅広く、タイムリーに提供していきます。加えて、スポーツセンターをより知っていただくために、施設紹介やスポーツセンターの運営方針等が分かる動画等を作成していきます。さらに、SNSではツイッターによりスポーツセンターの体育施設の利用状況等の最新情報を迅速に提供していきます。

また、情報保障の観点から、最寄り駅からスポーツセンターまでのアクセス情報の提供や、音声読み上げソフト等の機能の追加等、可能な限りアクセシビリティの向上を図り、利用者目線できめ細やかな案内を充実させていきます。

2 広報誌やパンフレット等による広報活動

読みやすくわかりやすい身近な情報提供誌として広報誌を年6回発行し、区市町村スポーツ施設をはじめ、各種障害者スポーツ団体、図書館等幅広く配布し、誰もが気軽にスポーツを楽しめる社会の実現に向け、情報の収集・発信をしていきます。

3 初めての利用者に対する広報

初めてセンターを利用される方に対しては、受付窓口でパンフレットや施設のご案内(年間事業計画)等を配布するとともに、直接、職員が利用者に説明してスポーツセンターの情報提供をきめ細かに行っていきます。

4 利用者の特性を考慮した広報

視覚障害者や知的障害者などの障害者に対しては、写真や絵文字の活用や文字を大きくしたり短い文章による伝達方法を取り入れるとともに、施設案内や広報誌には、点字版を用意して受付窓口で配布するなど、きめ細かな広報を行っていきます。

提案課題 3 【事業に関する業務】 2 施設の事業を支える仕組み

(2) 業務の品質管理

要旨

スポーツセンターの事業運営に関して、利用者やスポーツ団体さらには学識経験者などスポーツセンター運営に関わるより多くの幅広い関係者から情報の収集と把握に努め、スポーツセンターの業務の品質管理の向上を図っていきます。

1 運営懇談会の実施

スポーツセンターでは、外部評価を受けるしくみとして、障害者団体や地元、学識経験者からなる「運営懇談会」を開催します。「運営懇談会」では、スポーツセンターの事業運営に関して意見交換を行い、意見や要望等を幅広く事業運営に取り入れるなど、利用者の立場に立った事業運営を進めていきます。

2 利用者によるサービスの評価

「利用者ニーズ調査」を毎年実施するとともに、スポーツ教室終了後の「アンケート調査」などの各種調査により、サービス内容について利用者から直接意見を聞き、事業の検証とサービスの改善に反映させていきます。

3 マニュアルの整備

スポーツセンターの管理運営、利用者支援サービス等の業務の品質の向上と平準化のために、業務内容ごとのマニュアルを充実していきます。また、マニュアルは定期的に見直しを行い、問題が生じた時は、随時見直しを行い改定します。

マニュアルの策定時、改定時には職員に対してOJTによる教育を行うとともに、ミーティングや職場内LANシステムなどにより周知徹底します。

提案課題 4 【施設の管理その他に関する業務】 1 施設の管理に関する業務等

(3) 危機管理及び災害対応

要旨

施設内に潜むあらゆる「危険」に対し、事故防止のためのマニュアルを作成し、全職員への意識づけとともに、日々又は定期的な点検の徹底と利用者への安全な施設利用の呼びかけを行い、事故を未然に防ぎます。

また、災害発生時の適切かつ迅速な対応のため、施設の利用状況から十分に検証された対応マニュアルを作成し、被害を最小限にとどめます。

1 危機管理の徹底

スポーツセンター内の危険箇所の把握や、施設の利用方法によって発生する潜在的な危険を把握した「安全マニュアル」の内容を、検証・充実させ、全スタッフに安全管理対策をより強化徹底します。

(1) 日常的安全対策

- ① 日々の業務中に起きる「ヒヤリ、ハット」事例の収集を継続して行い、事故防止対策に活用します。
- ② 各スポーツ施設にスポーツスタッフを配置し、常にスポーツ施設での安全管理を徹底します。また、それらのスポーツ施設に関わるパートスタッフに関しても、安全管理の研修等を徹底していきます。
- ③ 看護師やスポーツスタッフが利用者の健康確認を常に行うことを継続、強化するとともに、利用者自身でも健康状態の自己管理ができるよう促し、看護師との健康相談等で自己管理方法の伝達等も行っています。
- ④ 事故防止対策の継続的な見直しを行います。

(2) 安全対策についての利用者への説明

スポーツセンターの利用に関する安全対策について、利用者に対し理解と協力をいただくように説明します。特に初めてセンターを利用する方への対応は施設見学を含めて十分留意した説明を行います。

(3) 「緊急対応マニュアル」の徹底

スポーツ活動中のケガ等の事故の可能性を前提に、事故発生時のスタッフ個々の役割分担を明確にした「緊急対応マニュアル」を見直しさらに徹底するために、救急対応訓練を職場内研修として定期的に実施します。

(4) 館内防犯体制

館内での置き引きなどの盗難を防止するために防犯カメラの設置や、スポーツ施設間の移動時に危険な個所を各スタッフが確認しながら移動するとともに、館内の定時巡回を強化していきます。

また、利用者のトラブル等の発生を防ぐために、警察や関係機関とも連携をしながら対応していきます。

提案課題 4 【施設の管理その他に関する業務】 1 施設の管理に関する業務等

(5) 送迎バスの事故防止対策・事故発生時の対応

送迎バスの運行にあたっては、業務マニュアルを精査し、受託業者に対して利用者の安全、事故防止、交通マナー等の教育・徹底を図り、安全で快適な輸送に努めるよう指導します。さらに万一の事故発生時には、センターへの連絡、利用者の安全確保、負傷者の収容・応急処置、二次災害の防止、警察・消防への通報、また、所管局への報告等の徹底を図ります。

(6) 機械設備等の事故防止対策・事故発生時の対応

機械設備の管理にあたっては、業務マニュアルを精査し、受託業者と連携し、日常の安全管理や点検の徹底を図るとともに、万一の事故発生時には被害を最小限度に止め、利用者の安全確保、二次災害の防止等に努めます。また、夜間や休館日等のスタッフ不在時には緊急連絡網により、連携して迅速な対応を行います。

(7) 事故対応マニュアルの整備

スポーツセンターの体育施設内は勿論、集会室や宿泊施設等において発生した事故に対して、職員が迅速かつ適切に対応するために、事故対応マニュアルを作成して利用者の安全・安心を確保します。

2 災害発生時の適切かつ迅速な対応

スポーツセンターの利用者は障害のある人であり、しかも高齢障害者の利用率が高いため、災害が起きた場合の行動が迅速に取れない人や、判断に支障が生じる利用者が多いといった状況にあります。このため災害時への対応を十分に行っていきます。

また、災害発生の際でも職員間で迅速な連絡が取れるように安否確認システムを導入し、両スポーツセンターと事務局が連携し対応していきます。

(1) 火災予防

消防法に基づく防火対象物定期点検報告制度における防火優良認定書を取得するとともに、利用者に安心して快適に利用いただけるよう日々の点検を行います。

(2) 防災訓練の実施

消防計画に基づき利用者を含めたより実践的な防災訓練を、センター利用者や地域の住民等と一緒に定期的に実施していきます。

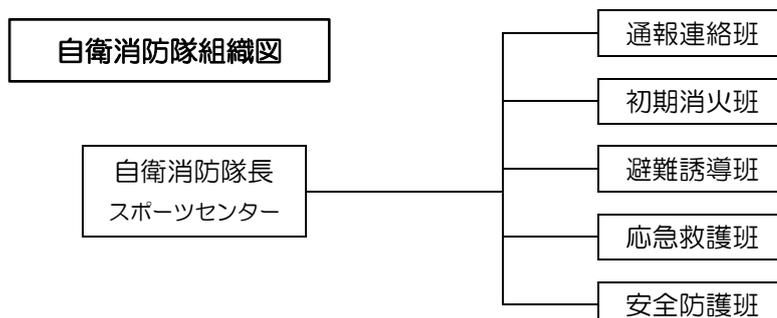
(3) 夜間の訓練

宿泊施設を備えているため、職員及び委託業者による夜間想定での防災訓練や各種防災機器の取り扱い等の訓練を実施します。

提案課題 4 【施設の管理その他に関する業務】 1 施設の管理に関する業務等

防災訓練実績（平成 24 年度～26 年度）

区分	訓練内容	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度
総合 SC	総合訓練	1 回	1 回	1 回
	防災設備取扱訓練	1 回	1 回	1 回
	宿泊夜間訓練	1 回	1 回	1 回
多摩 SC	総合訓練	1 回	1 回	1 回
	防災設備取扱訓練	1 回	1 回	1 回
	宿泊夜間訓練	1 回	1 回	1 回



(4) 地域防災協定

地域の都立施設との間で災害活動相互応援協定を結び、災害時の連携・協力体制を築いていきます。

障害者総合スポーツセンター	災害活動相互応援協定 (東京都立北療育医療センター、東京都立北特別支援学校)
多摩障害者スポーツセンター	災害活動相互応援協定 (東京都心身障害者福祉センター多摩支所)

(5) 震災、火災等大災害時の対策

地震に備えての予防対策として、各施設に地震発生時の避難場所を掲示しています。また、スポーツセンターを大規模災害時における帰宅困難者の一時滞在施設として東京都と協定を結んで対応していきます。

(6) 事業継続計画 (BCP) の策定

災害や事故が発生し、その被害が大きい場合には運営が不能になる場合があります。これを想定し、出来るだけ早期に運営が再開できるよう、また中核となる事業は継続できるよう、事業継続計画 (BCP) を策定します。

提案課題 6 【組織及び人材】

4 人材育成の取組み

要旨

職員の能力開発を進めるため、任用、人事配置、人事評価制度を活用し、トータルのな人材の育成を進めます。

職員の能力や適性を最大限に引き出し、組織の総合力を向上させるため、より効果的かつ実践的なきめ細やかな研修を行います。

より専門性を高めるため、資格取得制度等を充実させます。

(1) トータルのな人材の育成

職員の業績、意欲、適性等について、客観的かつ継続的に把握し、これを職員の能力開発、任用、給与制度、配置管理等へ反映させることにより、職員一人ひとりの資質の向上と組織の活性化を図ります。

(2) 効果的かつ実践的な研修

利用者サービスに必要な専門的な「知識」「価値」「技術」を習得するとともに、社会環境の変化について正しい認識を有し、利用者本位のサービスの実現に向けて取り組む姿勢と利用者一人ひとりを「人」として尊重し、権利擁護に関する高い意識を持ち、相手から信頼される職員の育成を図ります。

また、職員一人ひとりが組織の一員であるという意識を高め、研修やOJTを積極的に実施し、質の高い利用者サービスを提供できるように努めます。(スポーツ現場インテグリティ研修等)

さらに、利用者からの意見や要望に適時適切に対応していくため、接遇の向上を図るとともに、カスタマーハラスメントに対する研修を進めていきます。加えて、利用者の特性に即した対応に資するため、関係機関や都外障害者スポーツセンター等との情報交換及び連携に向けた取組みを進めていきます。

《研修体系》

OJT

職務を通じての指導

- ・ 日常の機会指導
- ・ 意図的、計画的指導
- ・ 個別指導
- ・ 集団指導

OFF-JT

職場内研修

- ・ 職場全体研修
- ・ 課題別研修
- ・ 普通救命研修
- ・ 派遣研修報告会
- ・ 相互学習会
- ・ 事例研究会

職場外研修

- ・ 各種研修会等への派遣
- ・ 障がい者スポーツ指導員講習会への派遣
- ・ 関係施設等への調査研究派遣

SDS

自己啓発活動支援

- ・ 外部研修会への参加
- ・ 資格取得
- ・ 自主的勉強会

提案課題 6 【組織及び人材】

(3) 資格取得制度の充実

職員の資格取得や自主研修等を積極的に奨励し助成することにより、職員の能力と意欲の向上に寄与し、もって組織の活性化を図ります。

〔対象資格等〕

- ①資格： スポーツプログラマー、ジュニアスポーツ指導員、健康運動指導士、社会福祉士、手話通訳士、簿記、社会福祉主事等
- ②自主研修： 各種養成講習会、各種研修会等
- ③自主研究