

指定管理者制度活用事業 評価シート

1. 基本事項

|      |  |        |            |
|------|--|--------|------------|
| 施設名称 | 川崎市麻生スポーツセンター                                      | 評価対象年度 | 平成28年度     |
| 事業者名 | シンコースポーツ株式会社<br>代表取締役 石崎 克己<br>東京都中央区日本橋堀留町二丁目1番1号 | 評価者    | 地域振興課長     |
| 指定期間 | 平成28年4月1日～平成33年3月31日                               | 所管課    | 麻生区役所地域振興課 |

2. 事業実績

|                |   |              |             |             |                      |        |        |        |        |        |        |        |         |
|----------------|---|--------------|-------------|-------------|----------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| 利用実績<br>(単位:人) | 4月  | 5月           | 6月          | 7月          | 8月                   | 9月     | 10月    | 11月    | 12月    | 1月     | 2月     | 3月     | 合計      |
|                | 21,396  | 21,638       | 21,386      | 19,097      | 17,867               | 22,446 | 24,801 | 24,306 | 21,655 | 22,169 | 23,422 | 22,439 | 262,622 |
| 収支実績           | 科 目   |              | 予算額         | 決算額         | 備 考                  |        |        |        |        |        |        |        |         |
|                | I 収入の部  |              |             |             |                      |        |        |        |        |        |        |        |         |
|                |   | 1 指定管理料      | 46,810,824  | 46,612,824  |                      |        |        |        |        |        |        |        |         |
|                |   | 2 利用料金収入     | 34,200,000  | 35,617,531  | 団体、個人、駐車場            |        |        |        |        |        |        |        |         |
|                |   | 3 教室収入       | 24,800,000  | 26,767,330  | スポーツ教室               |        |        |        |        |        |        |        |         |
|                |   | 4 物品・飲料等販売収入 | 4,730,000   | 5,012,457   | 自販機、物販、レンタル          |        |        |        |        |        |        |        |         |
|                |   | 5 その他収入      | 1,860,000   | 2,862,650   | 運動靴、ラケット、フィットネス、自主事業 |        |        |        |        |        |        |        |         |
|                |   | 合 計          | 112,400,824 | 116,872,792 |                      |        |        |        |        |        |        |        |         |
|                | 科 目   |              | 予算額         | 決算額         | 備 考                  |        |        |        |        |        |        |        |         |
|                | II 支出の部   |              |             |             |                      |        |        |        |        |        |        |        |         |
|                |   | 1 管理運営費      | 89,916,824  | 85,692,078  | 人件費、光熱水費、修繕費、委託費等    |        |        |        |        |        |        |        |         |
|                |   | 2 事業費        | 22,484,000  | 25,164,990  | 賃金、委託費等              |        |        |        |        |        |        |        |         |
|                | 合 計   | 112,400,824  | 110,857,068 |             |                      |        |        |        |        |        |        |        |         |
|                | 収支差額 (収入の部合計-支出の部合計)  |              | 6,015,724   |             |                      |        |        |        |        |        |        |        |         |
| サービス向上の取組      | <p>○年末年始の開館日を延長し、利用者の運動の機会を増やしている。<br/>                 ○割引率と利便性を向上した回数券(6枚セットで5枚分の料金)の設定を行っている。<br/>                 ○アイスの自動販売機の増設等、利用者ニーズを的確に把握し物品販売を行っている。<br/>                 ○施設の稼働率を調査し、空いたコマを利用して教室を増設・新設するなど、効率的な運営を行っている。<br/>                 ○トレーニング室の混雑状況を把握し、情報提供を行っている。<br/>                 ○ホームページ、ブログの随時更新に加えFacebook、ツイッター、ラインといったSNSを活用して、最新の情報の提供に努めている。また、市政だより、地域情報誌へのお知らせ・広告の掲載、「あさおスポーツだより(年3回発行)」「あさスポ通信(毎月発行)」の発行により、紙媒体でも区民へのスポーツ情報の発信を行っている。<br/>                 ○麻生区スポーツ推進委員会や総合型スポーツクラブわ・わ・わ・クラブとの連携事業を定期的・継続的に行っている。<br/>                 ○近隣町内会等の地域団体の活動支援を定期的・継続的に行っている。<br/>                 ○レンタルロッカー等の利用者ニーズに応じた自主事業を空きスペースやコマを利用して行っている。<br/>                 ○アンケート調査を実施し、意見・要望等を基にサービス向上の取組を継続的にしている。<br/>                 ○職員のスキルアップのため各種研修を実施し、サービス向上を図っている。<br/>                 ○卓球台を全面更新するなど利用者ニーズに応じている。</p> |              |             |             |                      |        |        |        |        |        |        |        |         |

3. 評価

| 分類   | 項目           | 着眼点                                | 配点 | 評価段階   | 評価点 |
|--|--------------|------------------------------------|----|--------|-----|
| 利用者満足度   | 利用者満足度       | 利用者満足度調査を適切に実施しているか                | 6  | 3(0.6) | 3.6 |
|  |              | 利用者満足度は向上しているか                     |    |        |     |
|  |              | 調査結果の分析を行い、満足度向上のための具体的な取組に反映しているか |    |        |     |
|  | 事業成果         | 事業実施による成果の測定が適切に行われているか            | 6  | 3(0.6) | 3.6 |
| 当初の事業目的を達成することができたか  |              |                                    |    |        |     |
| (評価の理由)<br>○利用者アンケート、館長への手紙、利用者懇談会等により調査を実施し、意見や要望について館の改善やサービス向上に活用している。<br>○各事業・業務ごとの目標設定、分析、改善のサイクルがシステム化され、継続的な改善を図っている。   |              |                                    |    |        |     |
| 収支計画・実績  | 効率的・効果的な支出   | 計画に基づく適正な支出が行われているか                | 6  | 4(0.8) | 4.8 |
|  |              | 支出に見合う効果は得られているか                   |    |        |     |
|  |              | 効率的な執行等、経費削減の具体的な取組は為されたか          |    |        |     |
|  | 収入の確保        | 計画通りの収入が得られているか                    | 6  | 4(0.8) | 4.8 |
|  |              | 収入増加のための具体的な取組が為されているか             |    |        |     |
|  | 適切な金銭管理・会計手続 | 収入と預かり金等を区別し、適切に管理を行っているか          | 4  | 3(0.6) | 2.4 |
| 事業収支に関して適正な会計処理が為されているか  |              |                                    |    |        |     |
| (評価の理由)<br>○事業計画に基づき、適正に事業を実施し、安定した収支状況を達成している。<br>○効率的な運用を図り、利用者サービスの低下をまねくことなく水光熱費等の削減を達成している。<br>○施設の有効活用により諸室稼働率を高め、利用者増による増収を図っている。<br>○金銭管理・会計処理について適正に実施している。 |              |                                    |    |        |     |

|  |  |   |        |        |     |
|--|--|---|--------|--------|-----|
| サービス向上及び業務改善   | 適切なサービスの提供(施設の利用提供)                            | 提供すべきサービスが仕様書や実施計画等に基づいて適切に提供されたか                         | 6      | 4(0.8) | 4.8 |
|  |  | サービスの利用促進への具体的な取組が為されているか                                 |        |        |     |
|  |  | 利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか                                   |        |        |     |
|  | 適切なサービスの提供(トレーニング室を含む個人開放事業)                   | 提供すべきサービスが仕様書や実施計画等に基づいて適切に提供されたか                         | 6      | 4(0.8) | 4.8 |
|  |  | サービスの利用促進への具体的な取組が為されているか                                 |        |        |     |
|  |  | 利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか                                   |        |        |     |
|  | 適切なサービスの提供(教室事業)                               | 提供すべきサービスが仕様書や実施計画等に基づいて適切に提供されたか                         | 6      | 4(0.8) | 4.8 |
|  |  | サービスの利用促進への具体的な取組が為されているか                                 |        |        |     |
|  |  | 利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか                                   |        |        |     |
|  | 適切なサービスの提供(地域との連携、自主事業等)                       | 提供すべきサービスが仕様書や実施計画等に基づいて適切に提供されたか                         | 6      | 4(0.8) | 4.8 |
|  |  | サービスの利用促進への具体的な取組が為されているか                                 |        |        |     |
|  |  | 利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか                                   |        |        |     |
| 業務改善によるサービス向上  | 実施計画と実際のサービス提供に「ずれ」が生じている場合、原因究明に必要な取組が為されているか | 8   | 4(0.8) | 6.4    |     |
|  | 業務改善が必要な場合に、現状分析、課題把握、改善策の検討と実施が行われているか        |   |        |        |     |
|  | 業務改善の取組によって具体的な効果があらわれたか                       |   |        |        |     |
| 利用者の意見・要望への対応  | 利用者ニーズの把握に努め、それを事業や管理に反映させる取組が為されているか          | 8   | 4(0.8) | 6.4    |     |
|  | 意見・要望の収集方法は適切だったか(十分な意見・要望を集めることができたか)         |   |        |        |     |
|  | 利用者からの苦情や意見に対して、迅速かつ適切に対応しているか                 |   |        |        |     |
| (評価の理由)<br>○効率的な諸施設の活用がなされ、施設稼働率も向上し、利用者数の増加につながっている。<br>○スポーツデーについては、利用者ニーズに即して運営方法を改善したり(健康体操)、好評種目を増設する(親子・初心者卓球)など利用者サービスの向上に努めている。<br>○トレーニング室については、新規機器の導入や混雑状況の情報提供を行うなど、安全・快適に利用できるよう努めている。また、新規利用者の取り込み及び継続利用につなげる取組を行っている。<br>○教室事業については、団体利用(貸館)とのバランスを取りながら、効率的な運営を行っている。利用者ニーズを的確に把握し、魅力的な教室を数多く開催し、多くの参加者を集めている。<br>○ホームページ、SNS、広報紙等を活用し、効果的な情報発信に努めている。<br>○地域スポーツ振興の拠点としての役割を認識し、地域スポーツ団体等と連携・協働事業を積極的に行っている。また、近隣町内会や総合型地域スポーツクラブ等の活動を支援し、積極的に地域との連携を図っている。<br>○利用者アンケート、館長への手紙、利用者懇談会等における意見や要望から業務課題を把握し、これを館の改善やサービス向上に活用するようなPDCAサイクルがシステム化されており、継続的な改善を図られている。 |  |   |        |        |     |
| 組織管理体制   | 適正な人員配置  | 必要な人員(人数・有資格者等)が必要な場所に適切に配置されているか                         | 8      | 3(0.6) | 4.8 |
|  | 連絡・連携体制  | 定期または随時の会議等によって所管課との連絡・連携が十分に図られているか                      |        |        |     |
|  | 再委託管理  | 再委託先との連携調整が適宜・適切に行われ、業務の履行についても適切な監視・確認が為されているか           |        |        |     |
|  | 担当者のスキルアップ                                     | 業務知識や安全管理、法令遵守に関する研修が定期的に行われ、スタッフのスキルとして浸透しているか           | 8      | 3(0.6) | 4.8 |
|  | 安全・安心への取組                                      | 事件・事故、犯罪、災害から利用者を守ることができる適切な安全管理体制となっているか(人員配置、マニュアル、訓練等) |        |        |     |
|  |  | 緊急時に警察や消防など関係機関と速やかに連携が図れるよう、連絡体制を構築し、定期的に情報交換等を行っているか    |        |        |     |
|  | コンプライアンス                                       | 個人情報保護、その他の法令遵守のルール(規則・マニュアル等)と管理・監督体制が整備され、適切な運用が為されているか | 4      | 3(0.6) | 2.4 |
| 職員の労働条件・労働環境   | スタッフが業務を適正に実施するための、適切な労働条件や労働環境が整備されているか       |   |        |        |     |
| 環境負荷の軽減  | 環境に配慮した調達や業務実施が行われているか                         |   |        |        |     |
| (評価の理由)<br>○所管課との連絡・連携については、毎月の定例会及び随時電話・メールにより行い、情報共有を行っている。<br>○隔月の屋内スポーツ施設館長会議及び随時電話・メールの連絡により、他のスポーツセンターとの情報共有を行っている。<br>○建物総合管理、スポーツ教室指導等の業務委託を事業計画に基づき適切に行っている。<br>○スタッフのスキルアップのため、業務研修や接遇研修等を適切に行い、公平・公正な管理運営及び利用者サービス向上に努めている。また、スタッフの労働環境についても安全衛生管理を適切に行っている。<br>○事象別の安全管理マニュアルを定め、関係機関(警察・消防等)との連絡体制を整備し、有事に適切に対応できる体制づくりに努めている。<br>○公の施設の管理者であるという自覚を持ち、個人情報の保護等関連法規の遵守はもろろんのこと、業務監査・会計監査を行い、コンプライアンス遵守に努めている。<br>○設備の効率的な運転、廃棄物の削減等を実施し、環境負荷の低減に努めている。  |  |   |        |        |     |

|   |            |   |   |        |     |
|---|------------|---|---|--------|-----|
| 適正な業務実施   | 施設・設備の保守管理 | 安全な利用に支障をきたすことのないよう、施設・設備の保守点検や整備等を適切に実施しているか | 6 | 3(0.6) | 3.6 |
|   | 管理記録の整備・保管 | 業務日誌・点検記録・修繕履歴等が適切に整備・保管されているか。               |   |        |     |
|   | 清掃業務       | 施設内及び外構の清掃が適切に行われ、清潔な美観と快適に利用できる環境を維持しているか    |   |        |     |
|   | 警備業務       | 施設内及び敷地内の警備が適切に行われ、事件・事故・犯罪等の未然防止に役立っているか     | 6 | 4(0.8) | 4.8 |
|   | 外構・植栽管理    | 外構の植栽を適切に管理(草刈、剪定、害虫駆除等)しているか                 |   |        |     |
|   | 備品管理       | 設備・備品の整備や整頓、利用者が使用する消耗品等の補充が適切に行われているか        |   |        |     |
| (評価の理由)<br>○施設・設備について、法令に基づく点検のほか、必要な保守・点検、整備を適切に行っている。<br>○公の施設の管理者、また、地域スポーツ振興の中核を担う役割をよく理解し、単にスポーツ活動の場及び機会の提供を実施するだけでなく、インターネットや紙媒体を利用した情報の発信、地域スポーツ団体や地域活動団体との連携・協働事業の実施、総合型地域スポーツクラブの支援等を積極的に行い、地域に根差した活動を行っている。<br>○団体利用(貸館事業)と個人利用(スポーツデー、教室事業等)のバランスを考慮しながら、利用者ニーズに即した教室を開催するなど、効率的な施設運営を行い着実に利用者及び収入を増加させている。<br>【合計利用者数】 平成27年度 253,445人 平成28年度 262,622人 (約3.6%増)<br>【収入(指定管理料を除く)】 平成27年度 66,651,502円 平成28年度 70,259,968円 (約5.4%増)<br>○所管課である麻生区役所地域振興課、市民文化局市民スポーツ室、他のスポーツセンター等との連絡を密にし、情報共有を適切に行っている。<br>○施設・設備の維持管理やスタッフの労務管理等について適切に実施し、館の運営に支障がないよう管理を行っている。 |            |   |   |        |     |

#### 4. 総合評価

|       |      |       |   |
|-------|------|-------|---|
| 評価点合計 | 71.6 | 評価ランク | B |
|-------|------|-------|---|

#### 5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

|  |
|--|
| <p>○麻生スポーツセンターの指定管理を開始してから、平成28年度で指定管理2期目(6年目)となり、他施設における指定管理者として培ったノウハウや、当施設で得た経験を活用し、安定した管理運営を行っている。</p> <p>○公の施設の管理者、また、地域スポーツ振興の中核を担う役割をよく理解し、単にスポーツ活動の場及び機会の提供を実施するだけでなく、インターネットや紙媒体を利用した情報の発信、地域スポーツ団体や地域活動団体との連携・協働事業の実施、総合型地域スポーツクラブの支援等を積極的に行い、地域に根差した活動を行っている。</p> <p>○団体利用(貸館事業)と個人利用(スポーツデー、教室事業等)のバランスを考慮しながら、利用者ニーズに即した教室を開催するなど、効率的な施設運営を行い着実に利用者及び収入を増加させている。</p> <p>【合計利用者数】 平成27年度 253,445人 平成28年度 262,622人 (約3.6%増)<br/> 【収入(指定管理料を除く)】 平成27年度 66,651,502円 平成28年度 70,259,968円 (約5.4%増)</p> <p>○所管課である麻生区役所地域振興課、市民文化局市民スポーツ室、他のスポーツセンター等との連絡を密にし、情報共有を適切に行っている。<br/> ○施設・設備の維持管理やスタッフの労務管理等について適切に実施し、館の運営に支障がないよう管理を行っている。</p> |
|--|

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

|  |
|--|
| <p>○教室事業について、施設稼働率が高い現状で教室数の増加は困難と思われるが、利用者ニーズを的確に把握し、開催教室の改廃や開催方法の工夫等により、引き続き、多くの方がスポーツに参加できる環境づくりに努めること。また、抽選にもれた参加希望者の受け皿について検討すること。</p> <p>○「かわさきバラムーブメント」の理念を尊重し、誰もが安心して利用できる環境づくりに努めること。障害者等が利用する場合には、可能な限り配慮を行うこと。</p> <p>○広報について、情報発信方法の改善や情報発信手段の拡大に努めること。特にあさおスポーツネットの活用については、一層の利用促進を図ること。</p> <p>○地域のスポーツ指導者やボランティアの情報の集約を行い、活動の橋渡し役を担い、地域スポーツの活性化させる取り組みを推進すること。</p> <p>○計測システムを用いたトレーニング指導プログラムを行う健康クラブについて、速やかに運用を開始すること。</p> <p>○アンケート等の利用者満足度調査について、調査実施方法を工夫し、利用者から広く回答を得るよう努め、利用者ニーズを的確に把握し、サービス向上に役立てること。</p> <p>○高齢者、障害者、時間に制約のある子育て世代(親子)や働く人が生涯スポーツに参加できるよう、教室等のプログラムを実施するなど、すべての人がスポーツに参加できる取組みを推進すること。</p> <p>○築30年を超え老朽化した施設・設備について、継続的・計画的な保守管理を行い、所管課と連携して対応を行うこと。</p> |
|--|