

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	川崎市スポーツ・文化総合センター(カルッツかわさき)	評価対象年度	令和3年度
事業者名	・事業者名 株式会社アクサス川崎 ・代表者名 代表取締役 永田 裕人 ・住所 川崎市川崎区宮本町5番地1 パシフィックパレス川崎宮本町204号室	評価者	地域振興課長
指定期間	平成29年10月1日～令和10年3月31日	所管課	川崎区役所まちづくり推進部地域振興課

2. 事業実績

利用実績 (単位:人)	【スポーツ施設】												
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
	14,983	15,498	12,043	14,030	13,200	12,113	15,617	20,130	16,048	12,265	10,115	13,432	169,474
収支実績 (単位:円)	【文化施設】												
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
	9,407	6,375	12,098	13,204	9,538	4,344	10,187	11,930	10,854	5,207	7,137	13,833	114,114
サービス向上の取組	収入	指定管理料	402,722,946										
		利用料金収入	186,559,030										
		その他	28,123,542										
		収入計	617,405,518										
	支出	管理運営費	609,417,722										
支出計		609,417,722											
収支差額	7,987,796												
サービス向上の取組	【施設管理】												
	●コロナ禍における安全性・利便性を向上したものの												
	・トレーニング室のマシンごとにパーテーションを設置し、新型コロナウイルス感染症の予防対策を強化した。												
	・1階受付に2台、地下1階受付に1台計3台のサーマルカメラを導入し、体温確認を行うことで安全・安心な環境を提供した。												
	・コンパクト型加湿器を4台購入し、無料貸し出しを実施した。												
	・1階受付及び記入機にアクリル版を設置した(継続実施)。												
	・SNSを活用し、トレーニング室の利用状況をアップすることで、見える化を図った(継続実施)。												
	・トレーニング室の受付前と男女更衣室に足踏み型のアルコール消毒機器を設置した(継続実施)。												
	【維持管理】												
	●施設利用者からの声をもとに利便性を向上したものの												
・トレーニング室利用者向けにルールや注意事項等記載した案内を配布した(継続実施)。													
・熱中症等の対策として、夏季に大体育室の基礎冷房運転(28℃設定)を実施した(継続実施)。													
・会議室用のワイヤレスピンマイクを購入し、貸出可能とした(継続実施)。													
●ユニバーサル対応となる施設運営に努めたもの													
・カムダウン・クールダウンスペースを確保した(継続実施)。													
●施設利用者の安全に配慮するため改善したもの													
・ホールロビー階の階段に手摺を設置した。													
・大体育室の入口に養生シートを張り、出入口を明確化し、履き替えをスムーズに行えるようにした(継続実施)。													
・フラダンス等の裸足で行われるレッスン前にフローリングの清掃を実施した(継続実施)。													
【その他】													
・12月にクリスマスツリーを1階受付周辺に飾り、利用者の目を楽しませた。													

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					
利用者満足度	(評価の理由) 【利用者満足度】 ●スポーツ施設については、団体利用、個人利用(スポーツデー、トレーニング室、弓道場、スポーツ教室)に分けて年2回(団体は年1回)アンケートを実施した。結果については、講師にフィードバックするとともに、可能な限りプログラム構成に反映させた。 ●文化施設については、主催事業(鑑賞事業、普及事業、創造事業)で随時、教室事業では年4回のアンケートを実施し、利用者ニーズの把握に努め、継続の要望が多かった「モダン盆栽」「カラー切り絵」「羊毛フェルト」講座を来期も開催するなど、事業運営に活用した。 【事業成果】 ●事業計画書の内容をもとに、指定管理者の現場職員のほか、運営企業本社によるセルフモニタリングを実施し、業務の履行状況や業務の品質を適切に評価し、業務の改善に努めた。 ●スポーツや文化、レクリエーションの諸活動に加えて、市民や来訪者が相互に交流するコンベンションなどの多目的な市民活動に対応できる施設として、公園と一体となった賑わいと活力を創出し、都心における総合公園にふさわしい富士見公園の再生と活性化を推進した。全館利用としてマッスルコンテスト国内大会を開催するなど、ホールと体育館の複合施設としての特徴を活かした運用を行った。 ●富士見公園内施設の連携としては、川崎競輪場、富士通スタジアム川崎との月1回の定期的な情報交換の場を設け、各施設でのイベント情報の発信を実施した。また、カルッツかわさきに設置しているデジタルサイネージで、富士通スタジアム川崎、川崎競輪場、川崎競馬場の情報発信を行い、富士見公園一帯の情報発信の場として活用した。 ●全体的に、コロナ禍の影響により、当初の目標値(稼働率、来場者数等)を下回ってしまったものの、地域のスポーツ・文化振興を担う施設として、多様なスポーツ・カルチャー教室等の事業を提供することにより、成果として多くの利用者が来館し、幼児から高齢者まであらゆる世代が障害の有無に関わらずスポーツや文化芸術を楽しむことができた。				
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	3 (0.6)	3.6	
	支出に見合う効果は得られているか				

収支計画・実績		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	3 (0.6)	3.6
		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					
<p>(評価の理由)</p> <p>【効率的・効果的な支出】</p> <p>●今年度もコロナ禍により、利用の中止や延期が相次ぎ、例年行われてきた様々なイベントを開催することができなかった。その中でも、適宜館の利用方法を案内し、周辺環境や各々のガイドラインの変更に合わせて、利用方法も随時改訂しながら、少しでも多くの利用者に規制下であつても利用いただけるよう、HPや窓口、電話対応等で周知を行うことで、稼働率向上を図った。</p> <p>●使用していない部屋について、こまめに照明を落とし、空調を停めるなど、可能な限りの経費削減に努めていた。</p> <p>【収入の確保】</p> <p>●スポーツ施設は、稼働率が低い時間帯を活用して、チアダンスやバスケットボール教室などのスポーツ教室を追加で実施した。また、文化施設については、平日の利用を促進するため、連続利用が見込まれる利用者への利用促進活動を行い、利用率の向上に努めた。</p> <p>【適切な金銭管理・会計手続】</p> <p>●会計士により適切な会計手続が行われている。また、一昨年度にスポーツ施設と文化施設の事業ごとの収入・支出の状況の明確化を実施したが、引き続き適正に行われた。</p>					
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	8	4 (0.8)	6.4
		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	3 (0.6)	3.6
		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	3 (0.6)	3.6
		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	8	4 (0.8)	6.4
		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	6	3 (0.6)	3.6
		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	6	4 (0.8)	4.8	
	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				
<p>(評価の理由)</p> <p>【適切なサービスの提供、拡充(施設の利用提供)】</p> <p>●スポーツ施設は、諸室の利用制限や手指消毒・マスク着用・名簿作成等の対応を利用者に説明するとともに、トレーニング室のマシンごとにパーテーションを設置するなど、感染拡大防止対策を徹底したことで、市民大会や一般団体において、クラスター感染を起こさず、市民のための安全なセンターの運営を行った。結果として、諸室稼働率は81.0%(前年度64.9%)と目標(85%)を達成することはできなかったが、一定程度の方にはご利用いただけた。さらに、引続き川崎市や関係団体からの要請に準備・打合せ段階から積極的に協力した。</p> <p>●文化施設については、主な利用として、音楽会・発表会(吹奏楽、合唱、管弦楽、バレエ、舞踊、チアリーディング、芸術祭、練習会場利用等)は97日、プロ専門団体を招聘した鑑賞会(ミュージカル、演劇、ジャズ、吹奏楽、歌謡ショー、能・狂言、等)について38日、行政利用・文化団体利用(パラスポーツ、文化祭、芸術祭、東京交響楽団、職員採用説明会等)は30日、その他の一般貸館(式典、研修会、説明会、講演会、コンテスト、展示会、全館利用、他)については33日、また、カルツかわさきの自主事業として別途22日を利用した。</p> <p>結果として、ホール稼働率は60.0%(前年度31.9%)と目標(75%)を達成することはできなかったものの、利用者のニーズに応じて、職員から施設の利用方法について簡単なレクチャーを行ったり、打合せ終了後は確認表のコピーと利用方法が記載された資料を渡すなど、職員と利用者の認識に極力齟齬がないよう心掛け、利用しやすい施設づくりを進めた。</p> <p>【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)】</p> <p>●感染拡大防止対策として、引き続き利用時間を9時～12時、13時～16時、17時～21時半の3区部に分け、区分ごとに1時間開けることで、器具の消毒、室内換気、ロッカールームの消毒清掃を行った。利用人数に関しては、諸室の換気量の観点から、定員数を20名と定め、入れ替え制での利用方法を継続した。1日平均96.9名の利用であった。(前年度は94名)利用時間を区分制へと変更したことで、定時の初心者講習会の開催では開催機会が減ってしまったため、随時初心者講習を受け入れられるよう体制を整えるとともに、SNSを利用し、トレーニング室の利用状況をアップし、定員制を設けたことによる混雑や利用状況の見える化を図り、利用者の利便性向上を引き続き図った。</p> <p>●スポーツデーにおいて、感染拡大防止対策として、人数制限を設けて、卓球、バドミントン、バスケットボールを実施した。また、はじめてエアロ、はじめて太極拳、健康体操教室、親子体操、アロマストレッチなど幅広い年齢層の方や初めての方でも無理なく運動が始められるプログラムを設定し、気軽にご参加いただいた。毎月平均1,471名(前年度1,130名)の参加で目標を達成することはできなかったが、一定程度の方にご利用いただけた。</p>					

	<p>【適切なサービスの提供(教室事業)】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●スポーツ教室事業では、アクティブ、調整、スポーツ競技、高齢者、親子・キッズ・ジュニアなどの多分野を設定するとともに、川崎プレイブサンダースのバスケットボール教室などを開催し、60教室(前年度51教室)を開催した。スポーツ教室の全体の充足率は56.9%となり、目標を達成することはできなかったが、これは教室数を増加させたことによるもの一因としてあり、一定程度の方にはご利用いただけた。 ●カルチャー教室事業では、人気の高い「モダン盆栽」を継続実施するとともに、「手ぶらでお習字」「羊毛フェルト」「親子プログラミング」をリニューアルした結果、満員とすることができた。結果、充足率は61.3%(前年度65.2%)となり、目標を達成することはできなかったが、一定程度の方にはご利用いただけた。 <p>【適切なサービスの提供(地域との連携、自主事業等)】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●スポーツの主催事業である体育の日記念事業では、3×3バスケットボール日本代表候補選手によるクリニックや、スポーツデー・スポーツ教室、トレーニング室、弓道室の無料開放などを実施した。 ●鑑賞事業として、ジャズや落語など、様々なジャンルを主催・共催事業を併せて18事業行った。特に、3月に実施したクラシック公演では、ショパンコンクール2021の入賞者を招聘し、質の高い音楽を市民に提供した。 ●普及事業として、ウイズ・ミュージズ事業を月1回開催、安価で良質なコンサートを提供することで、市民が気軽に音楽に触れる機会づくりに貢献した。 <p>【業務改善によるサービス向上】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●文化施設に関して、主催事業チラシを川崎市内、及び神奈川県内の約70施設に送付する取組を継続し、より多くの方にカルッツかわさきの施設および事業を知っていただけるよう努力した。 <p>【利用者の意見・要望への対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●ご意見ボックスを1階エントランスロビー、地下スポーツエントランス及びホールロビー階に継続設置し、利用者の意見の収集、把握に努め、寄せられた意見や苦情に対しては、返答を館内に掲示するとともに、即座に対応できる意見等については、速やかに改善した。 ●ホール利用に際し、利用者の求めるレベルに応じた適切な打合せ・下見の調整・実施を行った。打合せは利用確認表に基づいて必要事項を相互で確認した後、施設利用者のニーズに応じて、職員から施設の利用方法について簡単なレクチャーを行った。打合せ終了後は確認表のコピーと利用方法が記載された資料を渡すことで、職員との認識に極力齟齬がないよう心掛け、施設利用者にとって利用しやすい施設づくりを目指した。 				
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	4 (0.8)	3.2
	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			
	市内中小企業の活用	指定管理者の選定時に、業務の一部委託において市内中小企業を再委託者として選定することを理由に加点した場合、実際の運営において市内中小企業者を選定しているか			
	<p>(評価の理由)</p> <p>【適正な人員配置、連絡・連携体制】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●所管課とは、月に1度のモニタリング会議のほか、各部門で課題等が発生した場合には適宜打合せを実施した。また、施設内では、週1回各部門の責任者・担当者による会議を行い、課題に対する対応の検討等を行った。さらに、月1回SPC社長や本社担当者も交えた会議や、ホール運営の共同企業体での会議を実施し、事業報告や課題の共有を図った。 <p>【再委託管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●常駐である「設備」「警備」「清掃」3部門とは、日々の朝礼により、当日のスケジュール、利用者の意見を確認することで、早急な対応を実施した。 <p>【担当者のスキルアップ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●休館日を活用し、運営企業各社にて各担当業務の研修(接客研修、人権研修、障害者対応研修等)を実施した他、外部研修では、消防訓練として、消火器や消火栓の利用方法の実技を学習するとともに、避難訓練を年2回実施するなど、担当者のスキルアップに努めた。 <p>【安全・安心への取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●緊急時に対応できる安全管理体制を構築し、計画どおりに訓練を実施した上で、事故やトラブルが発生した際には、迅速に対応した。 <p>【コンプライアンス】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●利用申請書、減免申請書、定期教室申込書等の個人情報について、個人情報保全管理規程に基づき、個人情報の徹底した管理を行うとともに、コンプライアンス規程を全スタッフに周知し、法令順守の徹底を図った。 <p>【職員の労働条件・労働環境】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●労働基準法等各種法令に基づいた勤務体制で運営を実施しており、衛生管理者3名による職場環境パトロールを定期的に行なった。 <p>【環境負荷の軽減】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●環境負荷の低減、省エネ対策として、設備の日常データ管理を蓄積して一元管理を行い、それらのデータを解析評価することにより、空調機を系統ごと停止するなど、細かなスケジュール管理を実施することにより運転時間、熱源負荷の削減に努めた。また、雨水再利用量については、前年比で27%増加し、資源の有効活用に努めることができた。 <p>【市内中小企業の活用】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●清掃業者、設備の保守管理を中心に市内中小企業を活用している。 				

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	4 (0.8)	4.8
	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	3 (0.6)	3.6
	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) 【施設・設備の保守管理、管理記録の整備・保管、清掃業務】 ●定期的に施設・設備の点検を実施、不具合等が発生した場合には早期是正に努め、常に正常な機能を維持している。また、業務日誌・点検記録・修繕履歴等を適切に整備・保管している。 ●清掃業務は、新型コロナウイルス感染防止対策を契機として、消毒作業を自主的かつ徹底的に実施するとともに、日常清掃及び定期清掃が行きわたることによって清潔で快適に利用できる環境を維持しており、ご意見ボックスなどにより利用者から感謝の声が寄せられている。 【警備業務、外構・植栽管理、備品管理】 ●警備業務は、警備員による24時間365日の有人警備で、防犯モニター監視及び巡回業務を実施し、駐車場内外の車両事故発生時についても適切に対応した。また、休日などのイベント開催時の駐車場満車対応のための警備員を車両出入口に配置した。 ●外構・植栽エリアの除草及び剪定作業を適宜実施し、周辺地域に調和する緑環境を維持している。 ●備品管理については、常に良好な状態で利用できるよう定期的に調整等を行っている。				

4. その他加点

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
その他加点	市の政策課題への取組	かわさきパラムーブメントに関する取組			3.0
	(評価の理由) ●夏に開催予定だった「カルッツ★パラスポ サマーフェスタ」については、新型コロナウイルス感染症の影響により3月に延期し「カルッツ★パラスポ スプリングフェスタ」として開催した。午前は、初めて「ポッチャ・カローリング大会」を開催するとともに、午後はパラスポーツ体験会(車椅子バスケットボール、車椅子ソフトボール、カローリング・ポッチャ)を中心に実施した。 ●障害者のスポーツ機会の拡充に向けた取組や、障害者スポーツに対する理解促進のため、川崎市が「ポッチャ」の普及に取り組んでいる中で、川崎区が独自に普及を推進している「カローリング」も併せ、道具の貸出し業務を適切に実施するとともに、「カローリング・ポッチャ体験会」を2回に増やすなど、普及啓発に大いに貢献した。				

5. 総合評価

評価点合計	69.4	評価ランク	C
-------	------	-------	---

※評価ランクの適用基準

評価ランク	適用基準(評価点合計)
A	総合評価の結果、特に優れていると認められる。(80点以上)
B	総合評価の結果、優れていると認められる。(70点以上80点未満)
C	総合評価の結果、適正であると認められる。(60点以上70点未満)
D	総合評価の結果、改善が必要であると認められる。(50点以上60点未満)
E	総合評価の結果、問題があり適切な措置を講じる必要がある。(50点未満)

6. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

<ul style="list-style-type: none"> ●川崎市のスポーツ・文化・レクリエーション活動の拠点機能を担う公の施設であることを認識した上で、コロナ禍の中、民間の創意工夫や知識、ノウハウを活用した運営に努め、多くの市民に親しまれた。 ●スポーツ施設においては、「市民のための体育館運営」を第一に、市民を中心に様々なスポーツをプレーする機会を創出した。 ●文化施設においては、「市民が集い、創造し、賑わいあふれるホール」として、市民の様々な活動の場として利用されていた。 ●本施設は、体育館、ホールの複合施設であり、様々な年齢層の嗜好の異なる利用者が来館することから利用者の目線になって、利用者の安全・安心、快適性の実現を図った。
--

7. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<ul style="list-style-type: none"> ●富士見公園のスポーツ・文化・レクリエーション活動の拠点として、市民の利便性向上を図るとともに、拠点機能を強化するため、効率的・効果的な支出に努めること。また、収益向上の取組として、引き続き利用促進活動を実施するとともに、助成金や協賛金といった、いわゆる「外部資金」のさらなる活用を検討すること。さらに、総合型地域スポーツクラブとさらなる連携を図り、協働で事業を推進することで、地域との連携促進を強化すること。 ●スポーツ施設では、川崎市スポーツ推進計画に基づき、年齢や性別、障害のあるなしに関わらず、誰もが生涯にわたって日常的にスポーツに親しみ、楽しむことができ、体力の維持向上や健やかな心身を育むことができること目指し、引き続き積極的な広報に努め、スポーツデーなどの参加者の増加に向けた取組みを引き続き進めるとともに、スポーツ選手の活躍する姿に感動したり、応援する楽しさを感じたり、観戦者間で交流ができる機会とするため、「見るスポーツ」の機会創出に向けた取組みも並行して推進すること。 ●文化施設では、音楽をはじめとして、歴史や伝統文化、若者文化など市内の文化芸術資源を活かしたまちづくりを推進するため、多様な団体等と連携して障害の有無に関わらず老若男女、様々な人が身近に文化芸術を親しむことができる環境を引き続き創出すること。また、気軽に良質な音楽をより多くの方に届けるため、ウィズ・ミュージズシリーズを着実に継続するとともに、コロナ禍ではあるが、アウトリーチ事業の再開について検討すること。
