

## 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	川崎市とどろきアリーナ	評価対象年度	平成28年度
事業者名	名称:とどろきスポーツ文化パートナーズ <構成団体> ・株式会社コナミスポーツクラブ ・株式会社東急コミュニティー 代表者:株式会社コナミスポーツクラブ 代表取締役社長 落合 昭 住所:東京都品川区東品川4丁目10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30年3月31日	所管課	中原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)	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	小計
	74,373	87,681	108,759	61,413	92,689	93,352	81,453	93,729	74,722	37,621	56,874	54,723	917,389
収支実績 (単位:千円)	収入	指定管理料	261,468										
		利用料金収入	97,122										
		事業収入他	29,716										
		収入計	388,306										
	支出	人件費	93,554										
		委託費	78,647										
その他経費		157,590											
支出計		329,791											
収支差額		58,515											
※指定管理事業費に関わる収入・支出のみ													
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>■すべてのトレーニング機器を新機器へ入れ替え、中高年向けマシンの設置、ランニングマシンの増設、初回利用者への講習会随時受付を行った。</li> <li>■サブアリーナ1階のコンシェルジュ配置とLED化により利用しやすい施設づくりを推進した。</li> <li>■スポーツ教室、スポーツデー、トレーニング室利用者のスポーツサウナ利用料金を無料にした。</li> <li>■教室の受講申込を往復はがき以外に施設でも申し込めるようにしたほか、教室受講料金を券売機でも支払えるようにした。</li> <li>■ロッカー(大・小)・靴の貸し出しや、元気測定器・コインマッサージ・WI-FIを設置した。</li> <li>■多様なワンコインレッスン(500円)や初めての方向けに体験教室を実施した。</li> <li>■外国語での表示と館内放送の実施</li> <li>■メインアリーナ空き情報の施設内掲示を実施した。</li> </ul>												

### 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	4 (0.8)	4.8
当初の事業目的を達成することができたか					
(評価の理由) すべてのトレーニング機器の新機器への入れ替えや、個人利用者のスポーツサウナ無料化などにより利用者数を増加させたほか、利用者アンケート、第三者評価、利用団体との懇談会等を実施し、利用者ニーズや利用者満足度、事業成果の測定を適切に行った。また、スタッフによる気づきの取組を実施し、改善できる提案を速やかに実行するなど、利用者サービスの向上に努めた。					
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	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					
(評価の理由) 複数の業務を担当できるようにするスタッフのマルチジョブ化による効率的な人員配置、スケールメリットを活かした本社一括での消耗品購入、ロビーのLED化等のエネルギー削減の取組などにより経費の削減に努めた。 すべてのトレーニング機器の新機器への入れ替えや中高年向け機器の設置、トレーニング室初回利用時に受ける講習会を随時受付への変更、施設の空きがある枠でワンコイン教室を多数展開、メインアリーナの空き情報の施設内掲示などの利用促進の取組を行った。 また、金銭取扱者、鍵管理者の任命と、毎日の売上金確認・入金、金庫管理、伝票管理、本社統括部門による月1回のモニタリング実施による厳密な金銭管理を行ったほか、教室料金を券売機にて、メインアリーナ利用料金をクレジットカードにて支払えるようにするなど、利用者の利便性向上と金銭事故防止の取組を実施した。					

サービス向上及び業務改善	適切なサービスの提供(メインアリーナを含む施設の利用提供)	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	10	4 (0.8)	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	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	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			
	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	4 (0.8)	4.8
		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	3 (0.6)	3.6	
	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)					
<p>指定管理者変更の影響がないよう前指定管理者が実施していた教室やスポーツデーを継続して実施するとともに、ニーズに応じて新たな教室を実施するなど幅広い年齢層に対応したプログラムが展開された。</p> <p>すべてのトレーニング機器の新機器への入替えと中高年向け機器の設置、施設入口へのコンシェルジュ配置などによる利用しやすい施設づくり、テーブルやパラソルの設置による寛ぎやすい雰囲気づくりなどの取組がなされたほか、個人利用者へはスポーツサウナを無料とすることで運動後に気軽に使うことができるよう利用環境の向上を図った。</p> <p>また、申込みは往復はがきのみから施設での申込みも可能とし、教室受講料の支払いを券売機での支払いも可能としたほか、体験教室を導入し実際に教室の内容を体験してから申込みすることも可能とするなど、利用者目線に立った積極的なサービス向上の取組があった。</p> <p>人気があり利用待ちが多く発生するトレーニング機器については、予約ボードを設置して一人当たりの時間制限を設けるなどの改善の取組がなされた。</p> <p>かわさきスポーツパートナー及び総合型スポーツクラブに関する情報の発信、利用団体のメンバー募集等の掲示板の設置、市内の小中学校の職場体験への積極的な受け入れなど地域への貢献を行った。</p>					
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	4 (0.8)	6.4
	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			
	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も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)	8	4 (0.8)	6.4
		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				
(評価の理由)					
<p>必要な資格、能力を有するスタッフをそれぞれ適切に配置するとともに、マルチジョブによる効率的かつ柔軟な人員配置を行った。</p> <p>毎月の事業報告は適切・円滑に行われ利用者の怪我等の事故報告においても迅速に区へ報告された。</p> <p>休館日を利用した保守点検や、清掃インスペクションの実施、警備マニュアル作成など再委託先と連携した管理が適切に行われた。</p> <p>接客研修、各セクションの知識・技能を高める研修、安心・安全に関する研修、休館日を利用した消火設備等を確認する研修のほか、個人情報保護研修や、ハンデキャップに対して知識を深めるための研修を実施するなど、公の施設として必要な研修が展開された。</p> <p>緊急時対応マニュアルの作成、安全に対する各種研修等の開催、防災用品の定期的点検や、スポーツサウナ等へ注意喚起の掲示と定期的な見回りを実施することで安全・安心な施設運営に努めた。</p> <p>本社統括部門によるモニタリングや確認テストを実施するなどして積極的なコンプライアンスの取組を推進するとともに、労働関連法令や特定契約制度を遵守し、適切な労働条件・環境で運営された。</p> <p>冬季における低めの温度設定や消灯励行、ペーパーレスの取組のほか、ISO4001を取得している廃棄物処理業者への委託などにより、環境負荷の軽減に向けた取組を推進した。</p>					

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	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・設備の経年による老朽化も見られる中、現状をよく把握し、計画的な点検と、迅速な修繕対応等により適切な維持管理がなされた。 清掃は計画的に実施され、大規模イベント時には増員対応を図るなど適切な実施により利用者が快適に利用できる環境が確保された。 警備員が施設内外を巡回し事故や災害等の発生防止に努めるなど、利用者が安全に利用できる環境を確保したほか、イベント開催時には主催者と連携して対応した。 外構を適切に管理するとともに、植栽の剪定、害虫の駆除等を適切に実施し、美観や安全性を確保した。 施設備品は定期的な点検、適切な管理により、安全に利用された。					

#### 4. 総合評価

評価点合計	70.8	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

公の施設としての理念を尊重し、役割を果たしながら、仕様書等に則った管理運営がなされた。

指定管理業務1年目であったが、施設入口へのコンシェルジュの配置、個人利用者のスポーツサウナ無料化、教室の申込方法・支払方法の改善など利用環境の向上の取組がなされるとともに、利用者アンケート等の実施により利用者ニーズの把握に努めた。

トレーニング室では、新機器への入替えや中高年向け機器の設置、初回利用時の講習会の随時受付への変更などの取組がなされたことなどにより、前年度から利用者数が大きく増加したほか、教室・スポーツデーについては幅広い年齢層に対応したプログラムで実施された。

スタッフのマルチジョブ化による効率的な人員配置等により経費削減を図るとともに、研修等の実施によりスタッフのスキルアップに取り組んだ。

川崎ブレイブサンダースをはじめとした国内プロ・アマのトップチームによるホームゲームが多数開催された中で、チームの要望に柔軟に対応して設営・撤去等を前延長や後延長にて実施するなど、円滑な試合運営に寄与した。

かわさきスポーツパートナー及び総合型地域スポーツクラブの情報コーナーをサブアリーナ1階に設置し、広報・PRを充実させるなど、公の施設としての役割を認識した取組がなされた。

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

市民の多様なニーズに応えるよう更なる創意工夫と利用促進、経費削減を図るとともに、教室・スポーツデーにおける新たな種目設定や実施種目・回数を増加させるなどの積極的な取組により、利用者数の拡大を図ることが重要である。

利用者アンケート等の調査結果を十分に検証し運営に反映させるとともに、今後の調査においては、項目、対象、人数規模等を精査するなど、結果をより活用・反映できる手法を検討していくことを期待する。

幼児から高齢者まで市民誰もが気軽にスポーツに親しめるスポーツの拠点として、市民の健康増進・体力向上の取組、生涯スポーツの振興を図るとともに、2020東京オリンピック・パラリンピックに向けて、障害者スポーツの取組の推進や高齢者向け教室を拡充するなど、かわさきパラムーブメントの取組を一層推進していくことが求められる。