

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29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																					
	77,890	99,520	84,762	80,127	62,311	79,544	96,846	111,123	70,981	63,840	82,051	86,457	995,452																					
収支実績 (単位:千円)	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td rowspan="4">収入</td> <td>指定管理料</td> <td>256,804</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>111,028</td> </tr> <tr> <td>事業収入他</td> <td>42,001</td> </tr> <tr> <td>収入計</td> <td>409,833</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">支出</td> <td>人件費</td> <td>94,129</td> </tr> <tr> <td>委託費</td> <td>82,775</td> </tr> <tr> <td>その他経費</td> <td>164,931</td> </tr> <tr> <td>支出計</td> <td>341,835</td> </tr> <tr> <td colspan="2">収支差額</td> <td>67,998</td> </tr> </table>													収入	指定管理料	256,804	利用料金収入	111,028	事業収入他	42,001	収入計	409,833	支出	人件費	94,129	委託費	82,775	その他経費	164,931	支出計	341,835	収支差額		67,998
収入	指定管理料	256,804																																
	利用料金収入	111,028																																
	事業収入他	42,001																																
	収入計	409,833																																
支出	人件費	94,129																																
	委託費	82,775																																
	その他経費	164,931																																
	支出計	341,835																																
収支差額		67,998																																
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> ■サーキットトレーニング用マシンやストレッチスペースのモニターを新たに設置し、利用環境の向上を図った。 ■券売機やクレジット入金に対応を整備するなど、利用者の利便性向上と金銭事故防止に取り組んだ。 ■高齢者向けのレッスンや親子対象のプログラム拡充など、幅広い世代の利用者確保に向けて取り組んだ。 ■障害者スポーツデーやフライングディスク体験の実施、障害の有無にかかわらず参加できるプログラム(ボール遊び)の追加など、多様なニーズに応じた事業を展開した。 ■初回利用者への運動継続支援、マンツーマン指導の導入など、運動継続支援に取り組んだ。 ■スポーツサウナの修繕や照明のLED化等、施設環境の整備に努めた。 ■2018年4月から、ワンコインレッスン(500円)をスポーツデーと同様330円で実施することとし、手持ちの回数券で利用者に不利益が生じないよう対応した。 																																	

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	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) ・お客様の声BOXの設置や利用者アンケートの実施、利用団体との懇談会等により利用者の意見やニーズ把握に努めている。 ・利用者のニーズを踏まえ、教室事業のコーチ調整や、次年度からのワンコインレッスン価格見直しなど、利用者サービスの向上に努めた。 ・定期的なミーティングやセルフモニタリングの実施、スタッフの気づきによる改善等、多様な手法で成果測定を行っており、指摘のあった事項についても速やかに実行に移す等、利用しやすい施設づくりに取り組んだ。 ・個人及び団体利用ともに利用者数が増加しており、全体の利用者は前年度比8.5%増の995,452人となった。					

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
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					
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> 複数の業務を担当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、照明のLED化、電気事業者の見直し等により、経費の削減に努めた。 収入増加に向けて、サーキットトレーニング用マシンの導入やスポーツデー・ワンコインレッスンのプログラム追加、メインアリーナの空き状況告知による利用率向上等に取り組み、収入計画に対して約460万円の収入増となった。 支払においては、券売機での支払いやクレジット入金に対応を整備するなど、利用者の利便性向上と金銭事故防止の取組を実施した。 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。 					
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	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	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				
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> 親子を対象として、トップアスリートによる新体操教室や防災イベントの実施、障害の有無にかかわらず参加できるプログラム(ボール遊び)を追加するなど、幅広い世代の利用者確保に努めた。 ホームページやチラシを始めとして、各種媒体やバス停前の掲示板活用、ミニパブリックビューイングの実施など、多様な手段で広報を実施し、施設PRを推進した。 トレーニング室においては、サーキットトレーニング用マシンの導入など利用環境の向上を図るとともに、マンツーマン指導の導入など、利用メニューの充実にも積極的に取り組み、年間利用者が前年度比3.5%増の96,713人となった。 教室事業においては、体験教室など利用者ニーズに応じて選択できる教室を多種・多数開催するとともに、高齢者向け教室の拡充や、施設の空き状況を確認してワンコインレッスンを企画・開催するなど、プログラムの改善に取り組んでいる。開催した教室は前年度から300以上増加し、利用者も前年度から22.3%増の35,861人となった。 かわさきスポーツパートナーや総合型スポーツクラブと連携した事業の実施や、アリーナまつりにおける障害者団体との連携、親子向けの防災イベントの実施、様々な世代を対象に職場体験も行うなど、地域貢献の役割を果たした。 パラリンピックに関する情報コーナーを設置するなど、市が推進するかわさきパラムーブメントの取組にも積極的に協力し、事業推進に寄与している。 教室事業の申込手続の改善や、スポーツサウナの修繕工事、照明のLED化等の設備改修を行い、利便性向上に努めた。 					

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
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	8	4 (0.8)	6.4
	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			
(評価の理由) ・各部門において必要な能力・資格を有するスタッフを配置するとともに、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。 ・日頃から所管課と緊密に連携を図り、毎月の事業報告は適切・円滑に行われた。怪我等の事故報告においても迅速に区へ報告された。 ・休館日の保守点検実施や、清掃インスペクションの実施、警備員の朝礼参加による情報共有など、再委託先と連携した管理が適切に行われた。 ・業務水準の維持・向上のために多岐にわたる研修に積極的に取り組んだ。また、福祉の意識向上のために、障害者フライングディスク協議の指導員資格認定を取得し、体験事業を実施する等、技能を生かした事業展開につなげた。 ・施設の総点検を毎月実施し、スタッフの気づいた点の改善に取り組むなど、全ての利用者に対し安全な環境づくりに取り組んだ。 ・災害時に備え、マニュアルや備蓄品の整備、定期的な防災訓練の実施など、適切な危機管理体制をとっており、また、利用者向けに防災イベントを実施して市民啓発にも取り組んだ。 ・本社統括部門によるモニタリングや確認テストの実施により、積極的なコンプライアンスの取組を推進するとともに、関係法令を遵守し、適切な労働条件・環境で運営された。 ・環境マネジメントチームによる省エネの取組の推進や、ISO14001を取得している廃棄物処理業者への委託などにより、環境負荷の軽減に取り組んだ。					
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、安全な利用に支障をきたすことのないよう、施設の点検を定期的に行うとともに、迅速に修繕・補修を行うことで、適切な維持管理がなされた。 ・清掃は、日常及び定期・特別清掃に加えて、清掃インスペクションにより改善点を確認するなどして、快適に利用できる環境の確保に努めた。 ・警備は、イベント開催時には主催者と連携して利用者の安全確保に努めるなど、適切な対応がなされた。 ・外構・植栽管理は、植栽の剪定や害虫の駆除等を適切に実施し、美観や安全性を確保し、台風等の緊急時においても適切に対応した。				

4. 総合評価

評価点合計	72	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

- ・公の施設としての役割を十分に認識し、スポーツや文化を楽しむ交流する場としての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2年目として、1年目の経験や利用者のニーズを踏まえながら、セルフモニタリングやスタッフの気づきによる改善事項を速やかに実行するなどして、利用しやすい施設づくりに取り組み、利用者増につなげている。
- ・高齢者向け教室事業の拡充や親子向けのイベント実施、障害の有無にかかわらず参加できるプログラム(ボール遊び)の追加など、多様なニーズに応じた事業を展開した。
- ・トレーニング室の新規設備の導入やスポーツサウナの修繕等により設備環境の充実を図るとともに、券売機での支払いやクレジット入金に対応を整備する等、利用者の利便性向上に取り組んだ。
- ・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。
- ・かわさきスポーツパートナーや総合型スポーツクラブと連携した事業の実施や、アリーナまつりにおける障害者団体との連携、親子向けの防災イベントの実施、様々な世代を対象に職場体験も行うなど、地域貢献の役割を果たした。
- ・パラリンピックに関する情報コーナーを設置するなど、市が推進するかわさきパラムーブメントの取組にも積極的に協力し、事業推進に寄与している。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

- ・2020東京オリンピック・パラリンピックに向けて、障害者スポーツの普及・推進に関する事業をより一層拡充し、かわさきパラムーブメントの推進に寄与すること。
- ・高齢化社会に対応し、日々の運動やコミュニティの場としての活用が促進されるよう取り組むこと。
- ・かわさきスポーツパートナーである川崎ブレイブサンダースが新しい運営体制となるが、今後も円滑な試合運営や広報等、積極的に連携を図ること。
- ・施設利用者の増加に向けた取組を進めるとともに、アリーナ施設での観戦者が増えるような取組を検討すること。
- ・民間のノウハウを生かし、新たな収入確保の取組を検討すること。
- ・2018年度から新たな運営体制となったが、それぞれの構成企業の強みを生かした事業やイベント展開を検討すること。
- ・利用者アンケートについては、項目・調査対象・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実施すること。
- ・施設利用に支障をきたさないよう、計画的な保守管理を行い、所管課と連携して施設維持管理を行うこと。