

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30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> ・コナミスポーツ株式会社(※) ・株式会社東急コミュニティー ・株式会社川崎フロンターレ ・公益財団法人川崎市スポーツ協会 代表者:コナミスポーツ株式会社 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 ※平成31年3月31日付けで株式会社コナミスポーツクラブから社名変更	評価者	地域振興課長
指定期間	平成30年4月1日～平成32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																					
	67,651	91,832	94,314	85,781	98,358	84,092	138,264	83,829	98,261	142,741	75,232	135,447	1,195,802																					
収支実績 (単位:千円)	<table border="1"> <tr> <td rowspan="4">収入</td> <td>指定管理料</td> <td>231,895</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>131,946</td> </tr> <tr> <td>事業収入他</td> <td>44,849</td> </tr> <tr> <td>収入計</td> <td>408,690</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">支出</td> <td>人件費</td> <td>102,230</td> </tr> <tr> <td>委託費</td> <td>82,918</td> </tr> <tr> <td>その他経費</td> <td>152,392</td> </tr> <tr> <td>支出計</td> <td>337,540</td> </tr> <tr> <td colspan="2">収支差額</td> <td>71,150</td> </tr> </table>													収入	指定管理料	231,895	利用料金収入	131,946	事業収入他	44,849	収入計	408,690	支出	人件費	102,230	委託費	82,918	その他経費	152,392	支出計	337,540	収支差額		71,150
収入	指定管理料	231,895																																
	利用料金収入	131,946																																
	事業収入他	44,849																																
	収入計	408,690																																
支出	人件費	102,230																																
	委託費	82,918																																
	その他経費	152,392																																
	支出計	337,540																																
収支差額		71,150																																
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> ■かわさきスポーツパートナーや総合型地域スポーツクラブ等と連携し、多様な教室事業を実施した。 ■障がい者スポーツデーや中学生を対象とした車いすバスケットボール体験の実施など、幅広い層に対応したプログラムを実施した。 ■ワンコインレッスンの料金を500円から330円に変更し、より参加しやすい環境づくりに努めた。 ■館内の案内ボードへの英語表記に加えて、ユニバーサルデザインを用いた案内サインを設置し、利用しやすい環境づくりに取り組んだ。 ■施設管理において、定期的な点検に加え、修繕が必要な箇所についても区と連携しながら適切に対応している。また、川崎ブレイブサンダースから、館内での飲食販売に係る設備改修やセンターハングビジョン設置の提案に対して積極的に協力することで、施設利用者の増加につなげている。 ■施設の利用提供において、設営・撤収の前後延長対応や空き状況を活用した撮影の利用等、主催者の要望に柔軟に対応している。 																																	

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)	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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、指摘事項にも迅速に対応する等、利用しやすい施設づくりに取り組んだ。 ・ワンコインレッスンの利用料見直しに加え、かわさきスポーツパートナーと連携した教室事業や障がい者スポーツデーの開催等、多様なプログラムを実施することで利用者サービスの向上に努めた。 ・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20%増の1,195,802人(200,350人増)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	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					
<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対応や教室講師のアルバイト対応、電気事業者の見直し等により、経費の削減に努めた。 利用者が順調に増え、施設も安全に管理・運営されている中で、支出計画に対して約3,100万円の支出減となった。 催事利用の際、設営撤収に伴う時間延長の要望にも柔軟に対応し、またスポーツパートナーと連携し教室事業を拡充する等して、収入計画に対して約3,900万円の収入増となった。 支払においては、券売機での販売を増やし、クレジット入金に対応を整備する等、利便性向上と金銭事故防止に努めた。 金銭取扱者のもと、毎日の売上金確認と金庫内保管、翌日の銀行入金を徹底し、処理においても複数人でのチェック体制をとり、金銭管理を厳密に行った。 					
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"> Bリーグ等の国内トップレベルの公式戦を始め、成人式、青少年フェスティバル等の文化行事の開催にも適切に対応し、メインアリーナの利用者数は前年度比31%増の805,224人(190,825人増)となった。 川崎ブレイブサンダースからの設備に係る要望に対して積極的に協力することで、施設利用者の増加やサービスの向上につなげた。 ホームページやチラシを始めとして、英語表記を含むパンフレット作成、地元メディアによる情報発信やバス停前の掲示板活用、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、初心者講習会や高齢者向け教室等、充実したプログラムを用意し、床・壁面の修繕も行い利用環境を整えることで順調に利用者数を伸ばしている(97,717人。前年度比101%)。 ワンコインレッスンは料金を500円から330円に変更し、より利用しやすい環境づくりに取り組んだ。 既存の教室事業に加えて、新たに川崎ブレイブサンダースと連携してチアやバスケットボール教室の開催、地元スポーツ選手と連携した高齢者向けの教室事業を行う等、幅広い層に向け事業内容を充実させている。 障がい者スポーツデーや、中学生を対象とした車いすバスケットボール体験の実施、アリーナまつりにおける障がい者団体との連携、親子向けの防災イベント、職場体験の実施など、スポーツの普及や地域との連携向上にも取り組んでいる。 パブリ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。 ユニバーサルデザインを用いた案内サインを設置し、初めて来館される方もよりスムーズに施設が利用できるようにした。 お客様の声BOXやアンケート調査により利用者ニーズの把握に努め、意見・要望には速やかに回答を掲示した。対応が可能なものは迅速に対応し、対応が困難な場合でも丁寧な説明で回答している。 					

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			
	<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、毎月のモニタリングも適切・円滑に行われた。 ・利用者に影響が及ばないよう、保守点検及び定期清掃を再委託先と調整のうえ実施した。また、清掃業務は品質管理チームによる館内巡回・指導を実施し、警備業務は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、障がい者フライングディスク競技の指導員資格認定を取得し、体育の日記念事業で体験事業を行う等、技能を事業に活かしている。 ・日常から安全な利用環境の確保のために施設・設備の点検を実施し、事故等に備え全スタッフがCPR講習会を受講し、緊急時に備えた体制を整えている。利用者が心肺停止状態になった際には、スタッフがAEDを用いて迅速に対応し救命につなげており、求められる役割を十分に果たした。 ・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、テロ対策訓練への協力など、適切な危機管理体制をとっており、加えて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。 ・コンプライアンスについては研修やテストの実施に加えて毎月の定期点検を行っている。関係法令を遵守し適切な労働条件・環境で運営された。 ・節電・節水による省エネ、廃棄物減量に向けたペーパーレス対応など、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			
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、所管課と連携を図りながら迅速に修繕・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、品質管理チーム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を確保した。 ・警備は、大規模なイベントでは主催者等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. その他加算

分類	項目	着眼点			評価点
その他加算	市の政策課題への取組	<ul style="list-style-type: none"> 川崎市スポーツ推進計画やかわさきパラムーブメント推進ビジョンに基づく取組 地域包括ケアシステム構築に向けた取組 安全安心なまちづくりに係る取組 			2
	(評価の理由)	<ul style="list-style-type: none"> かわさきパラムーブメント推進に向けた広報や、障がい者スポーツデー及び中学生を対象とした車いすバスケットボール体験を実施し、パラスポーツの普及・振興に取り組んだ。 関係機関と連携して災害対応の訓練に取り組み、また、利用者向けに防災イベントを開催することで市民への防災意識の啓発を推進した。 			

5. 総合評価

評価点合計	75.2	評価ランク	B
-------	------	-------	---

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"> 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。 既存のプログラムに加え、かわさきスポーツパートナーや地元選手と連携したスポーツ教室等を新たに行うことで事業内容を充実させており、またワンコインレッスンの利用料の変更等により、施設利用者が大幅に増加した。 催事利用の際、設営撤収に伴う時間延長の柔軟な対応や教室事業の拡充等により、計画以上の収入を上げており、また、適切な人員配置や省エネの取組、効率的な委託事業の運営等により支出減につなげている。 障がい者スポーツデーや、中学生を対象とした車いすバスケットボール体験の実施、アリーナまつりにおける障がい者団体との連携、親子向けの防災イベント、職場体験の実施など、スポーツの普及や地域との連携向上にも取り組んでいる。 館内の案内ボードへの英語表記に加えて、ユニバーサルデザインを用いた案内サインを設置し、利用しやすい環境づくりに取り組んだ。 日常から安全な利用環境の確保のために施設・設備の点検を実施し、事故等に備え全スタッフがCPR講習会を受講し、緊急時に備えた体制を整えている。 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、所管課と連携を図りながら迅速に修繕・補修を行うことで、適切な維持管理がなされた。

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"> 2020東京オリンピック・パラリンピックに向け、様々な場面を活用してパラスポーツの普及・推進に取り組む等、かわさきパラムーブメントの推進に寄与すること。 市が推進する地域包括ケアシステムを踏まえ、誰もが利用しやすい施設として管理運営を行うとともに、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。 誰もが気軽にスポーツを楽しめる拠点としての役割を果たすとともに、スポーツに触れるきっかけづくりとなるイベント開催を検討する等、生涯スポーツ振興に寄与する取組を推進すること。また、かわさきスポーツパートナーや総合型地域スポーツクラブ等とより連携を図り、地域スポーツの推進に寄与すること。 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。 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。 施設の老朽化が見られる中、計画的な保守管理を行うとともに、市が行う大規模な長寿命化工事やその他の修繕についても、所管課と連携して取り組むこと。
