

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	川崎市幸スポーツセンター	評価対象年度	令和3年度
事業者名	・事業者名 シンコーススポーツ株式会社 ・代表者名 代表取締役 石崎 健太 ・住所 東京都中央区日本橋堀留町2丁目1番1号	評価者	地域振興課長
指定期間	令和3年4月1日～令和8年3月31日	所管課	幸区役所地域振興課

2. 事業実績

利用実績(人)	<table><tr><th></th><th>4月</th><th>5月</th><th>6月</th><th>7月</th><th>8月</th><th>9月</th><th>10月</th><th>11月</th><th>12月</th><th>1月</th><th>2月</th><th>3月</th><th>合計</th></tr><tr><td>令和2年度</td><td>464</td><td>0</td><td>4,366</td><td>9,570</td><td>12,012</td><td>9,925</td><td>13,377</td><td>12,028</td><td>11,153</td><td>9,801</td><td>9,986</td><td>11,407</td><td>104,089</td></tr><tr><td>令和3年度</td><td>12,481</td><td>13,563</td><td>11,259</td><td>11,413</td><td>11,199</td><td>11,822</td><td>11,897</td><td>13,769</td><td>12,984</td><td>11,832</td><td>12,690</td><td>13,760</td><td>148,669</td></tr></table>															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	令和2年度	464	0	4,366	9,570	12,012	9,925	13,377	12,028	11,153	9,801	9,986	11,407	104,089	令和3年度	12,481	13,563	11,259	11,413	11,199	11,822	11,897	13,769	12,984	11,832	12,690	13,760	148,669
		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																																										
	令和2年度	464	0	4,366	9,570	12,012	9,925	13,377	12,028	11,153	9,801	9,986	11,407	104,089																																										
令和3年度	12,481	13,563	11,259	11,413	11,199	11,822	11,897	13,769	12,984	11,832	12,690	13,760	148,669																																											
新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、次のとおり営業の制限を実施した。 営業時間：令和3年4月1日～19日：21時まで、4月20日～9月30日：20時まで、10月1日～10月24日：21時まで 諸室の人数制限：令和3年8月2日～9月30日：定員の50%以内 トレーニング室人数制限：令和3年4月1日～10月24日：25人、10月25日～令和4年3月31日：37人 スポーツデー・教室：令和3年4月1日～10月24日：人数制限あり、10月25日～令和4年3月31日：原則制限なし(一部制限あり)																																																								

収支実績(千円)	収 入	指定管理料	39,876
		利用料金収入	25,997
		事業収入他	16,151
		補償費	5,014
	収入 計	87,038	
	支 出	管理運営費	81,147
		事業費	10,252
支出 計		91,399	
収支差額		-4,361	

サービス向上の取組	・新型コロナウイルスの感染拡大防止に係る運営時間の短縮、人数制限等について、区と連携して迅速的確に対応し、利用者への連絡等、遺漏なく丁寧に対応した。 ・前指定管理者が実施していた教室・スポーツデー等を原則継続し、利用者の混乱を招かずにより円滑な運営開始に努めながら、年度途中からは新規教室の開設等、利用者のサービス向上に取り組んだ。 ・スポーツデーやトレーニング室の利用促進のため、新たな取組としてスタンプカードキャンペーンを実施した。 ・教室事業のWEB申し込みを継続し、申込手続時の利用者の負担軽減に取り組んだほか、新規教室開設にあたってはイベント等で無料やワンコインの体験会を企画・実施することで、これまで施設を利用したことのない層に向けたきつかけづくりに取り組んだ。 ・コロナ禍により地域のイベントの多くが中止となる中でも、依頼に対しては的確に対応し、特にバラスポーツ・ボッチャの普及啓発に積極的に取り組んだ。 ・オリンピックによるバレーボール教室の企画・運営等を通じて、総合型スポーツクラブの育成支援に積極的に取り組んだ。 ・運営当初は施設の維持管理水準として求められるべき提案内容が履行されていなかったが、年度末時点では適切に管理されている。老朽化施設ながら、館内を常に清潔に保ち、快適で安全な施設を維持している。													
-----------	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

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	(1)利用者満足度 【事業報告書2(11)】	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			
	(2)事業成果 【事業報告書2(12)】	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) 【利用者満足度】 ・年1回の利用者満足度調査に加え、教室参加者に対して各期終了時にアンケートを実施し、教室運営改善に努めている。調査で寄せられた意見については対応の可否について検討し、可能なものについても優先度を設定し、より迅速な課題解決に努めている。「平均満足度」は90％となっており、利用者の満足度は高いと言える。 【事業成果】 ・令和3年度は取り決めた水準に満たない運営や利用者対応に関するクレームが複数回発生し、その都度再発防止に向けた指導を行う等、指定管理者のセルフモニタリングにより適正に事業全般が運営されていると言いつつも、第三者評価の結果等も踏まえて、年度末時点ではセルフモニタリングにより再発防止に取り組む体制が構築されている。				

収支計画・実績	(3)効率的・効果的な支出 【事業報告書3(1)】	計画に基づく適正な支出が行われているか	6	2	2.4	
		支出に見合う効果は得られているか		(× 0.4)		
		効率的な執行等、経費削減の具体的な取組は為されたか				
	(4)収入の確保 【事業報告書2(2)・3(2)】	計画通りの収入が得られているか	6	3	3.6	
		収入増加のための具体的な取組が為されているか		(× 0.6)		
	(5)適切な金銭管理・会計手続 【事業報告書3(3)】	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	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		(× 0.6)		
	(評価の理由)					
	【効率的・効果的な支出】 ・経費削減はサービス水準を落とすことなく取り組まれるべきであるが、年度の半ばまで必要な施設維持管理が適切に行われておらず、指導が必要な事実があった。年度末時点では適切に管理されている。 ・徹底的な省エネの取組、照明のLED化などにより光熱水費の削減に取り組んだ。					
	【収入の確保】 ・空き施設・時間帯を的確に把握し、教室の増設に取り組んだほか、未活用スペースをスタジオ化し、教室等事業の実施機会の拡充に努めた。スタジオ化により、令和4年度に予定されている工事期間中の事業継続が可能なスペースを確保する等、収入増加の取組を積極的に推進した。 ・提案時の70%で計画した予算に対して、施設専用利用料は114%、個人利用料は82%、教室事業は91%、物販は33%の達成率となった。物販に関しては、感染対策を徹底しながら、販促イベント等を企画する等の取組が求められる。					
【適切な金銭管理・会計手続】 ・POSシステム、自動入金・集計システムの導入により、経理処理の正確性向上、時間短縮、金銭取扱リスクの低減に努めた。 ・本社の経営状態は負債比率177.32%、固定比率80.06%、流動比率142.68%と、安定的な運営が一定担保されていると考える。						
サービス向上及び業務改善	(6)適切なサービスの提供(施設の利用提供) 【事業報告書2(1)・(4)・(8)】	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	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		(× 0.6)		
		利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか				
	(7)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) 【事業報告書2(5)・(6)】	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	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		(× 0.6)		
		利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか				
	(8)適切なサービスの提供(教室事業) 【事業報告書2(7)】	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	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		(× 0.6)		
		利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか				
	(9)適切なサービスの提供(地域との連携、自主事業等) 【事業報告書2(3)・(9)・(10)】	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	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		(× 0.8)		
		利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか				
	(10)業務改善によるサービス向上 【事業報告書2(13)】	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	3	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		(× 0.6)		
		業務改善の取組によって具体的な効果があらわれたか				
	(11)利用者の意見・要望への対応 【事業報告書2(14)】	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	3	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)		(× 0.6)		
		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)					
【適切なサービスの提供(施設の利用提供)】 ・開館時間の前倒し、閉館時間の延長サービスを継続して実施し、利便性の向上に取り組んだ。 ・新型コロナウイルス感染症対策として、スポーツデーにおいて人数制限を行っていたが、利用者の不安や要望等を的確に把握し、区と協議の上で、感染対策を徹底した形で待機・入場方法を運用する等、安心安全な施設運営に努め、利用者からも評価を得ている。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のための施設の利用制限について、区と緊密に連携を図り、利用者に対して迅速・正確に周知した。						
【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)】 ・卓球・バドミントンなどの個人開放事業の際、台やコートの長時間専有によるトラブルが発生しないよう、スタッフの声掛けや説明等を適切に実施すると共に、利用者の意見要望等を丁寧に聞き取り、不安なく利用してもらえるよう運用の改善に努めている。 ・トレーニング室に、ネコの目システムとCO2濃度測定器を導入し、施設ホームページでリアルタイムに空き状況とCO2濃度を確認できるようにすることで、コロナ禍においても安心して利用できる環境を整えた。 ・スタンプカードキャンペーンを実施し、既存利用者の利用拡大とニーズ把握に努めた。						
【適切なサービスの提供(教室事業)】 ・第3期から新規教室を4教室開設した。令和4年度からの新規教室開設に向けては、イベント等での無料・ワンコイン体験会を企画・実施する等、これまで施設を利用したことのない層に向けたきっかりづくりに積極的に取り組んだ。 ・個人利用・教室事業の利用者数については、前年と比較して増加しているが、コロナ感染対策としての短縮営業、人数制限の影響を受けて、令和元年度の水準までは回復していない。						
【適切なサービスの提供(地域との連携、自主事業等)】 ・地域との連携については、コロナ禍において地域のイベントの多くが中止となる中でも依頼の的確に対応し、パラスポーツの振興に寄与すると共に、地域の一員として本施設を広く区民にアピールした。 ・自主事業についてはランニングステーション等、コロナ感染対策のために検討が進んでいないものも一部あるが、オリンピックによるバレーボール教室の開催を通じた総合型スポーツクラブの育成支援等、着実に取組を進めた。						
【業務改善によるサービス向上】 ・業務改善が必要な事項については、日々の連携の中で協議し、定例のモニタリングでも確認している。						
【利用者の意見・要望への対応】 ・運営当初は利用者からの苦情に対応できず、更なる苦情につながる等の事例もあったが、現在は日々寄せられる意見要望に真摯に対応し、所管課への情報共有も適切に行われている。						

組織管理体制	(12)適正な人員配置 【事業報告書4(1)】	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	2 (× 0.4)	3.2	
	(13)連絡・連携体制 【事業報告書4(2)】	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				
	(14)再委託管理 【事業報告書4(3)】	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				
	(15)担当者のスキルアップ 【事業報告書4(4)】	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				
	(16)安全・安心への取組 【事業報告書4(5)・5(5)】	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、定期的な情報交換等を行っているか	8	3 (× 0.6)	4.8	
	(17)コンプライアンス 【事業報告書4(6)】	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	
	(18)職員の労働条件・労働環境 【事業報告書4(7)】	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				
	(19)環境負荷の軽減 【事業報告書4(8)】	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) 【適正な人員配置、連絡・連携体制】 ・運営当初、館長が専任で配置されておらず、運営に軽微な支障を来した事実があるが、館長の変更後は計画どおりの人数・有資格者が適切に配置されている。 ・月例モニタリングに加えて、随時面会や電話連絡により緊密に連携を取ることができている。緊急時の連絡体制についてスタッフ間の共通認識が持ていない状況があったが、現在は改善されており、所管課に確実に情報を伝達し、対応を共有する体制が構築されている。 【再委託管理】 ・建物総合管理について、年度半ばまで必要な施設維持管理が行われておらず、指導が必要な事実があった。 ・教室委託管理について、新型コロナウイルスに感染した場合の対応フローについて委託先まで管理が行き届かず、適切なタイミングで連絡が行われない事例があった。 【担当者のスキルアップ】 ・効率的な学習が可能なe-ラーニングを取り入れ、職員のスキルアップに必要な研修を的確に実施し、明るく親切的な職員対応が維持されるよう努めている。 【安全・安心への取組】 ・避難誘導訓練、救命救急訓練、風水害対応訓練を定期的に実施している。万一に備え各自が役割を認識しており「災害時等の応急措置に関する計画」を策定し、危機管理は適切に行われている。 【コンプライアンス、職員の労働条件・労働環境、環境負荷の軽減】 ・コンプライアンス、職員の労働条件等、適切に実施されている。 ・徹底した省エネの取組、照明のLED化等により光熱水費縮減と環境負荷低減の取組を推進している。					
	適正な業務実施	(20)施設・設備の保守管理 【事業報告書5(1)】	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
(21)管理記録の整備・保管 【事業報告書5(2)】		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。				
(22)清掃業務 【事業報告書5(3)】		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				
(23)警備業務 【事業報告書5(4)】		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	
(24)外構・植栽管理 【事業報告書5(6)】		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				
(25)備品管理 【事業報告書5(7)】		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】 ・建物総合管理について、年度半ばまで必要な維持管理が適切に行われておらず、指導が必要な事実があった。体育施設に関しては適切に点検が行われている。 ・修繕においては、自前に対応できるものは職員が自ら技術を習得し行うことで経費縮減につなげるなど、常にコスト意識を持って取り組んでいる。 ・老朽化施設ながら丁寧な清掃が実施されており、清潔な環境が維持され、快適に利用できると利用者から評価されている。 【警備業務、外構・植栽管理、備品管理】 ・計画どおり実施しており、施設周辺での不審者やトラブルに関しても誠実に対応している。 ・基本的な日常業務を適切に実施、継続することにより、円滑に施設を運営している。						

4. その他加算

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
その他加算	(26)市の政策課題への取組 【事業報告書6(5)】	川崎市スポーツ推進計画やかかわさきパラムーブメント推進ビジョンに基づく取組の推進、及び地域包括ケアシステムの構築に向けた自助・互助の取組の推進			4
	(評価の理由) ・市区の政策課題を的確に把握し、専門性を生かしてパラスポーツ・ボッチャの普及啓発に積極的に取り組んだ。 ・市スポーツ推進計画策定過程で明らかになった子育て世代のスポーツ実施率向上という課題にいち早く対応し、施設の利用促進の観点も絡めて前例のないイベント「スポマル！さいわい」を企画・運営した。 ・総合型スポーツクラブの育成支援にも意欲的に取り組み、オリンピックによるバレーボール教室の初開催にあたって中心的役割を果たした。				

5. 総合評価

評価点合計	62.4	評価ランク	C
-------	------	-------	---

6. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

- ・年1回の利用者満足度調査での「平均満足度」は90%であり、利用者の満足度は高いと言える。
- ・未活用スペースを改修してスタジオ化し、令和4年度に予定されている工事期間中の対応と併せて収入増加の取組を積極的に行った。
- ・新型コロナウイルス感染症対策としての施設の利用制限について、区と緊密に連携を図り、利用者に対して迅速・正確な広報を実施した。三密対策の徹底が引き続き求められる中、スポーツデーの運営方法について利用者の不安や要望等を的確に把握し、適宜適切なタイミングで運用を変更するなど、安心安全な施設運営に努め、利用者からも評価を得ている。
- ・施設の空き時間を活用して新規教室を開設したほか、イベントでの無料体験会を企画・実施する等、これまで施設を利用したことのない層に向けたきっかけづくりに積極的に取り組んだ。
- ・コロナ禍において地域のイベントの多くが中止となる中でも地域からの依頼に的確に対応し、パラスポーツの振興に寄与した。
- ・e-ラーニング等の効率的なツールを活用して、職員のスキルアップに必要な研修を的確に実施し、明るく親切的な職員対応が維持されるよう努めている。
- ・「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」等の市の施策を十分に理解し、専門性を生かしながら、地域との連携を重視して新たな取組に積極的にチャレンジする等、区のスポーツの中核施設としての機能を発揮できるよう努めている。

上記のとおり、1年間の運営を通じて高く評価できる点も多く、概ね良好な運営がなされたものと評価するが、第4期の指定管理者としての運営の一年目にあたり、運営当初は施設の仕様書・提案書・事業計画書等への理解が不十分な点も見受けられ、利用者からの意見等も多く寄せられた。人員や体制の見直しを行い、再発防止に真摯に取り組み、公の施設の管理者として公平でバランスの良い運営を心がけていることを評価する。

7. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

- ・利用者の意見を踏まえ日々の業務改善に活かすことが施設全体の魅力向上につながることを常に意識し、顧客満足度調査や個別に実施するアンケートなどを有効に活用し、利用者のニーズを組み入れながらも公共施設という枠組みの中で最大限の効果を出せるよう取り組まれることを期待する。
- ・サービス水準を落とすことなく経費縮減に取り組むように努めること。コロナ禍において利用者拡大には一定の制約があるものの、収入の増加に取り組み、特に物販に関して取組の充実を図ること。
- ・個人利用(スポーツデー・トレーニング室)の利用率向上、教室事業の定員充足率向上に向けて、引き続きの創意工夫を期待する。
- ・令和4年度下半期から予定している大規模工事に伴う休館期間においては、できる限り事業の継続に努めて区民のスポーツ機会の確保に取り組むと共に、地域の団体との意見交換等を通じて区民ニーズの把握に努めながら、施設外でのスポーツ体験機会の充実等、再開後を見据えた利用者拡大の取組を進めること。
- ・ポッチャ大会の開催や、地域の寺子屋事業など、提案書に記載された事業の実施に向けて、具体的な検討を進めること。
- ・施設の老朽化が進んでいることを十分に考慮して、適切な施設維持管理を行うとともに、利用者からの評価が高い清潔な環境維持に引き続き努めることを期待する。
- ・感染症対策は継続して徹底する必要があるため、所管課と連携して情報共有を図りながら、利用者が安全安心に利用できる環境づくりに努めること。
- ・「川崎市スポーツ推進計画」及び「かわさきパラムーブメント推進ビジョン」に基づき、高齢者、障害者、時間的制約の大きい子育て世代や就労者がスポーツの機会を得られるような運動プログラムやイベント等を地域の関連団体との連携により実施し、すべての人がスポーツに親しめる環境づくりについて、より一層注力されることを期待する。