

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	川崎市多摩スポーツセンター	評価対象年度	令和4年度
事業者名	たまスポーツムーブメント共同事業体 〈構成団体〉 ・コナミスポーツ株式会社 ・イオンデイライト株式会社 ・株式会社DeNA川崎プレイブサンダース ・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 室田 健志 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	令和3年4月1日～令和8年3月31日	所管課	多摩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	合計
	24,263	37,879	25,040	30,638	22,527	32,887	27,185	20,207	24,466	20,185	21,779	24,453	311,509
※天井工事のため温水プール休館:令和4年10月1日～令和5年2月28日													
収支実績	科 目				予算額	決算額	備 考						
	I 収入の部												
	1	指定管理料		89,325,000	92,917,251	うち、光熱水費高騰分補填3,592,251円							
	2	利用料金収入		87,500,000	54,691,630	団体、個人、駐車場							
	3	教室事業収入		81,993,000	47,746,328	スポーツ教室							
	4	物品等販売収入		6,544,000	2,994,527	自販機、物販							
	5	雑収入		322,000	1,361,258	レンタル、レンタルロッカー等							
	6	補償金		0	36,600,264	うち、コロナ補償18,968,940円、工事補償17,631,324円							
	合 計			265,684,000	236,311,258								
	科 目				予算額	決算額	備 考						
	II 支出の部												
	1	人件費関係経費		123,154,000	92,549,258	人件費等							
	2	事業関係経費		50,683,000	53,490,804	委託費、使用料及び賃借料、巡回バス							
	3	管理運営経費		91,847,000	60,669,900	光熱水費、修繕費等							
	合 計			265,684,000	206,709,962								
	収支差額 (収入の部合計-支出の部合計)				29,601,296								
サービス向上の取組	<p>○現在の施設の混雑状況を利用者に届けるため、トレーニング室、温水プール、駐車場の情報をホームページ上に公開する取組を行った。</p> <p>○各種教室への申込み手続きの選択肢を広げるため、WEB申込を導入した。</p> <p>○夏季の熱中症対策として、教室や貸し館利用者の暑さキャンセルを認めるよう運用の変更を行った。</p> <p>○障害を持つ方にも安心して施設を利用してもらうため、敷地内の階段、スロープに点字シールを設置した。</p> <p>○健康管理を意識した利用者に向け、ウェアラブルデバイスを着用したまま温水プールを利用できる運用とした。</p>												

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	2(0.4)	2.4
		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	<p>(評価の理由)</p> <p>【利用者満足度】</p> <p>○個別に寄せられた意見に対し、内容を精査し、対応可能なものから順次改善を実施する姿勢が年間を通して見られた。</p> <p>○アンケート調査によると、利用者からの評価平均点は多くの項目で前年度より上昇している。</p> <p>○仕様書のとおり、利用者へのアンケート調査を実施しているが、前年度評価委員会で指摘があったアンケート調査の項目に加え、概要やねらいがはっきりしていない点が改善されておらず、調査結果を分析しサービス向上につなげる手法が不十分であると考えられる。また、利用者満足度を測るための手段が、不定期に寄せられる利用者からの声と上記のアンケート調査のみに限られているため、アンケートの設問や収集方法など、調査の実施方法について改善の余地がある。</p> <p>【事業成果】</p> <p>○新型コロナウイルスの影響による制限下での運営となったが、行政運営方針などに基づき、感染状況に応じて実施可能な事業を適切に行うことで、利用者数は前年度の149%となり、多くの利用者運動の機会を提供するなど、施設設置目的を果たした。</p>				
	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			
		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				
収支計画・実績	<p>(評価の理由)</p> <p>【効率的・効果的な支出】</p> <p>○年間利用者は前年度149%と増加したが、支出を前年度の91%に抑え、適正な支出が行われている。コロナによる制限や温水プールの工事休館等があったため単純な比較はできないものの、前年度より少ない支出でより多くの年間利用者に対応することができ、効率的な運営が行われた。</p> <p>【収入の確保】</p> <p>○新型コロナウイルスの影響や温水プールを5ヶ月間休止したため、計画を下回ったものの、前年度を超える収入を得ることができている。</p> <p>○収入確保に直結する各居室の稼働率を増やすため、コロナ対策を十分に行いながら運用面での工夫を凝らし、混乱なく利用定員数の緩和を行った。</p> <p>【適切な金銭管理・会計手続】</p> <p>○収入と預り金等を区別し、毎月の収支報告を適正に行っている。</p> <p>○自主事業を別会計で適正に処理している。</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	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(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	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	8	3(0.6)	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	8	3(0.6)	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				
	(評価の理由)					
	【適切なサービスの提供(施設の利用提供)】 ○仕様書、実施計画に基づき必要なサービスを提供した。 ○利用促進のため、施設利用者の混雑状況をホームページ上で確認できるようにするなど情報発信を強化した。 ○施設の運用を変更する際など、事前情報提供の告知期間が短い例が多かったが、年度の途中から早めの対応をとるように改善された。					
	【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)】 ○仕様書、実施計画に基づき必要なサービスを提供した。 ○温水プールへのウェアラブルデバイス着用を認めるなど、利用者の声を受け、安全対策を講じた上で柔軟にサービス向上につながる取組みを行った。					
【適切なサービスの提供(教室事業)】 ○仕様書、実施計画に基づき必要なサービスを提供した。 ○教室のWEB申込サービスを導入し、より利用しやすい環境を整備した。 ○夏季教室において暑さキャンセルを認め、利用者の健康に配慮しつつ、利用しやすい体制を整えた。 ○教室受講時の注意事項を見直し、申込時に配布することでコロナ禍における安全な施設利用等について、利用者に必要な情報を伝えている。						
【適切なサービスの提供(地域との連携、提案事業)】 ○仕様書、実施計画に基づき必要なサービスを提供した。 ○近隣小学校の水泳授業での温水プール利用や中学校の職場体験受入れなど、地域に開かれた施設としての機能を果たした。 ○コロナ禍であり、トップアスリートイベント、テラス活用など指定管理者による提案事業で実施が見送られるものがあった。 ○多摩区スポーツフェスタの実施にあたり、実行委員会の一員として企画立案の会議に参加し、複数種目の開催を担当することで、約1,000人が参加し、イベント実施の目的達成に寄与した。 ○スポーツの日イベントを開催し、障害スポーツ振興の推進に向けボッチャ体験などを実施。また、障害者スポーツ協会と連携した教室開催に合わせ、可深式プールの機能を活かした水深60cmでの利用環境を提供し利用者から好評を得た。 ○地域との連携行事から教室の申込みにつながるなど、スポーツの裾野を広げる役割を果たした。 ○ホームページなどで各種行事等の広報を担い、利用者への情報発信を積極的に行った。 ○仕様書のとおり、運営連絡会議を開催し地域団体等との意見交換を行った。						
【業務改善によるサービス向上】 ○都度都度の課題については迅速に対応する姿勢が徹底しており評価できる。概ね計画とサービス提供に大きなずれはないと考えるが、課題把握を自律的に行う機能がやや弱いため、所管課との頻繁な対話により必要な対応を適宜行っている。 ○WEBサービスを利用した複数の手法の導入など全体として情報発信が強化された。						
【利用者の意見・要望への対応】 ○利用者からの声に対し、速やかに所管課と情報を共有し対応策を検討するなど、意見を課題発見や業務改善の手掛かりとして対応する姿勢が年間を通して見られた。 ○テニスコートの暑さキャンセルの導入など、利用者からの声を具体的なサービス向上につなげている。 ○声の収集方法について、前年度からほとんど変更点はない。						

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	2(0.4)	3.2
	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	3(0.6)	2.4
	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> <p><b>【適正な人員配置】</b> ○業務の継続性を確保するため、人員配置計画に沿った運営・配置を実施している。施設責任者が不在時の業務のバックアップ体制に不十分な点がある。 ○マルチジョブ(プールスタッフがトレーニング室の案内やふれあいネットの説明ができるなど)を進めることで利用者サービスを維持するための適正な人員配置を前年度に引き続き実践している。</p> <p><b>【連絡・連携体制】</b> ○施設統括スタッフに加え、施設管理スタッフを含めモニタリング会議を実施することで、所管課を含めた情報共有体制を強化しており、状況対応速度を速めることにつながっている。 ○施設統括スタッフが不在時の連絡体制に不十分な点がある。 ○業務内容により、所管課への連絡や報告が迅速な場合とそうでない場合との落差が大きい。業務配分の偏りを是正するなど改善の余地がある。</p> <p><b>【再委託管理】</b> ○運営・維持管理業務について、指定管理者の構成企業内での役割分担が行われており、再委託先への管理監督を適切に行い各種業務が履行された。 ○教室講師の多くを市内在住者に委託しているが、その他業務に関して、市内業者を優先した委託先選定を促進する余地がある。</p> <p><b>【担当者のスキルアップ】</b> ○前年度に引き続き、スタッフ向けに各種研修(接遇、個人情報、体育器具備品取扱研修、ふれあいネット、心肺蘇生法・AED、金銭管理、高齢者・障害者対応など)を実施している。一方で、スタッフにより接遇に差があるという利用者からの声も出ている。</p> <p><b>【安全・安心への取組】</b> ○階段手すりに点字シールを新たに設置し、障害がある方にも安心して利用してもらえる施設づくりを進めている。 ○誘導マット等、足元表示による動線案内や、緊急時の避難経路案内などを適切に実施している。 ○緊急時マニュアルを作成・設置し、スタッフ間で共有することで役割を明確化している。半期ごとの防災訓練により、災害時の対応、非常時、緊急時の危機管理体制について役割分担を含めた確認を行っている。 ○日々の始業前点検等で危険箇所等の確認を実施するほか、教室講師への事故未然防止に関する対応を行っている。</p> <p><b>【コンプライアンス】</b> ○スタッフ研修の一環でコンプライアンスに関する事例テストを行うなど、スポーツセンター条例を含め法令に則った施設運営を行っている。 ○個人情報保護規定を策定し、実効性を高めるため個人情報保護研修を実施。情報漏洩対策としてメールの送信時にはパスワードの設定を徹底している。</p> <p><b>【職員の労働条件・労働環境】</b> ○36協定に基づいた労働環境の整備を行っている。施設スタッフと半年ごとに個人面談し、今後の取組や労働条件等の確認及び意見聴取を行っている。 ○区内在住者を積極的に採用することで、通勤時間の短縮等、家庭環境への影響を少なくする効果や地域情報に通じたスタッフが多いことで、近隣在住者の施設利用促進の一助にもつながっている。</p> <p><b>【環境負荷の軽減】</b> ○団体利用者を中心にゴミの持ち帰りを推奨し廃棄物量の削減に取り組んでいる。</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	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			
	<p>(評価の理由)</p> <p><b>【施設・設備の保守管理】</b> ○施設・設備の保守点検や整備等を仕様や法定基準に基づき、点検票を用いて適切に実施している。特に、水回りを重点項目として各機器の状況確認を行っている。 ○モニタリング会議を通じ、修繕計画に即した点検や個別に対応した不具合箇所の修繕経過等を報告している。 ○B敷地(野球場、テニスコートなど)について、砂入れ等の定期的なグラウンド整備、排水溝整備、落ち葉拾いなどを実施し、日々の利用環境の保全に努めている。テニスコートにおいては利用者が直接砂を撒けるようにしたこと、整備水準が向上した。 ○トレーニング機器のメンテナンスをメーカー推奨以上に実施。プールろ過装置の点検を四半期ごとに実施している。 ○各居室の空調確認を適宜行い、利用者への快適空間の提供に努めている。 ○予定される工事等の概算経費見積作成など市からの依頼に対し必要な協力を行っている。</p> <p><b>【管理記録の整備・保管】</b> ○適切に実施されている。</p> <p><b>【清掃業務】</b> ○始業前、営業時間中、終業時の定期清掃に加え、毎日の朝礼時に重点清掃を行う場所を確認し、施設の衛生環境の維持に努めている。特に水回りに関して重点を置いて対応している。 ○すべての男性用トイレ個室にサンタリーボックスを設置し、誰もが安心して快適に利用できる施設づくりを進めている。</p> <p><b>【警備業務】</b> ○防犯カメラによる遠隔監視に加え、施設責任者及び各セクションの責任者により、巡回点検を行っている。 ○飲料系のごみ箱は受付から近い位置に集約して設置し、廃棄物に関する安全管理のリスク軽減に努めている。</p> <p><b>【外構・植栽管理】</b> ○植栽の美観維持のため、選定・刈り込み、病虫害駆除、施肥、除草等を毎月の休館日に実施するほか、荒天による樹木の異常、枯れ木・枯れ枝の落下を防止するための樹木点検を行っている。 ○同センターに隣接する西菅公園との一体性・全体景観を保つため、落ち葉の対応や屋外トイレの整備・改修など日常業務として行っている。</p> <p><b>【備品管理】</b> ○毎月の休館日を中心に、施設の設備等を適切な頻度で清掃している。また、施設内の設備等の故障等に備え、交換部品の予備を確保している。 ○仕様に基づく備品管理において、一部所管課への報告が遅くなる事例があった。</p>				

#### 4. その他加点

分類	項目	着眼点	評価点
その他 加 点	市の政策課題への取組	市(区)の政策課題への取組み	2
	(評価の理由) ○箱根駅伝の開催にあたり、区にゆかりのある選手やチームに向けて、応援メッセージを募集する区の企画について、特設コーナーを設置し協力を行った。 ○幼少の子ども向けの教室や障害者スポーツ教室など、幅広い年代や障害の有無に関わらず参加できる機会を提供しており、かわさきパラムーブメント(誰もがスポーツ・運動に親しんでいるまち)を積極的に推進した。		

#### 5. 総合評価

評価点合計	62.8	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

今回の事業評価は2年次目のものとなる。引き続き、新型コロナウイルス感染症の対応を行いながら、昨年度の指導事項等に対する取組や利用者からの声に柔軟に対応しサービスの変更を行うなど、サービス向上に向け積極的な姿勢が見受けられた。一方で、人員配置、備品管理など一部項目で仕様書、提案書、事業計画書への理解や対応が不十分な点が見受けられ、利用者等から意見を寄せられることもあったが、年間の運営を通じて評価できる点も多く、おおむね良好な運営がなされたものと評価できる。

評価内容としては次のとおり。

- 新型コロナウイルス感染症のため、平時の施設運営とは異なる状況であったが、所管課等との連携を緊密にし、区からの指示等に基づき迅速に対応する体制を整えるなど、状況の変化に柔軟に対応し、安全な利用環境の整備に向けて適切な行動をとり、安全・安心なサービス提供を行った。
- 新型コロナウイルス感染症や工事休館等の影響もある中、事業計画比では収入減となったが、施設の役割や設置目的を理解し、年間を通じて各種サービスを安定的に提供したことで、スポーツを楽しむ機会や区民の健康づくりなどに貢献した。
- 前年からの利用者増に対し、大幅なコスト増を伴わずに安定的な対応を行った。
- 教室のウェブ申込、混雑状況の情報発信、プールでのウェアラブル端末着用可など、利用者サービスの向上に資する取り組みを積極的に導入した。
- 利用者熱中症対策として夏季教室の暑さキャンセルを認めるなど、利用者からの声を受けサービスの改善を行うなど、内容を精査し柔軟な対応を行った。

#### 7. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

- 引き続き、利用者アンケートや日頃利用者から寄せられる声を聴取し、内容を分析した上で、利用者の快適な施設利用につながる運営を展開すること。
- 運用面での変更や施設利用に関する注意事項等、施設利用者に向け細やかな情報提供を充実させること。情報を発信する手段については、既存の方法のみならず、他施設等の事例を参考に効果的で実践可能な方法を研究し実施すること。
- 適宜、仕様書等を見直し、公の施設としての役割や設置目的への理解を深めると同時に、施設利用者に対し正確な情報を丁寧に伝えることができるよう、職員の意識及び接遇技能を向上させる取組を継続的に行うこと。
- 既存サービスを含め今の運用方法を見直す意識を常に持ち、業務改善につながるヒントを探りながら業務にあたること。
- 多摩区道路公園センターとの連携を強化し、西菅公園との一体管理に努めるなど、引き続き施設の維持管理について、利用者が快適かつ安心して利用できるよう、各種作業を事業計画に基づき確実に実行すること。
- 引き続き、ジャグジープールにおける衛生管理について、レジオネラ属菌の発生を抑えるため、仕様書の要求水準に定めるとおり、高い基準での衛生管理に努めること。
- かわさきパラムーブメントの理念を尊重し、誰もが安心して利用できる環境づくりに努めること。また、高齢者、障害者、子育て世帯、子どもなど、すべての人が生涯スポーツに参加できるような運動プログラムの構築等の取組を進め、スポーツを通じたまちづくりを推進すること。
- 地域活動への貢献や支援、施設のPR活動について引き続き積極的に取り組むこと。
- 適正な人員配置を行い、バックアップ体制の構築、業務の遅滞について改善すること。
- 募集時の提案事業について、適宜実施していくこと。
- 利用者からの声、アンケート調査について引き続き工夫を凝らし、情報収集を行い、施設のサービス向上につなげること。