

令和6年度川崎市多摩区民間活用事業者選定評価委員会会議録

日時 令和6年6月24日（月）10時40分～12時05分

会場 多摩区役所10階 1001会議室

出席者

委員 吉原委員、鈴木委員、糀委員
事務局 大塚課長、長谷川担当係長、石曾根主任
施設所管課 上野課長、今川担当係長、瀬戸係長

議事

- (1) 議題 令和5年度指定管理業務の評価について
- (2) その他

公開・非公開の別 公開

傍聴者 なし

【議事】

(大塚課長)

それでは、定刻となったので、多摩区民間活用事業者選定評価委員会を始めさせていただきます。私は、事務局を務める総務課長の大塚である。

本日は、川崎市多摩スポーツセンターの指定管理業務に係る令和5年度評価について審査を行っていただく。

<委員の紹介>

(大塚課長)

<挨拶>

(大塚課長)

<事務局及び施設所管課の紹介と資料の確認>

1 次第（A4縦）

2 指定管理者選定評価委員会構成（A4縦）

資料1 指定管理者制度活用事業 評価シート（A3・両面）

資料2 令和5年度 運営事業報告及び自己評価表（A4両面）

参考資料1 令和5年度評価について

参考資料2 収支状況等確認シート

参考資料3 利用者アンケート

次に本委員会を開会するにあたり、「川崎市附属機関設置条例」第6条及び第7条に基づき委員の皆様の中から互選により会長を決めていただき、本日の会議では会長が議長となり、議事の進行をお願いしたい。

(鈴木委員)

吉原委員が適任と考える。その理由としては、スポーツの施設管理の第一人者であるのは基より、これまでも委員の意見を丁寧に聞き取っていただき、スムーズな進行に寄与下さった実績をお持ちである。

(大塚課長)

それでは、吉原委員に会長をお願いすることよろしいか。

(各委員)

<了承>

(大塚課長)

それでは、吉原委員を多摩区民間活用事業者選定評価委員会の会長ということでお願いしたい。吉原委員から一言、御挨拶をお願いしたい。

(吉原会長)

<吉原会長より挨拶>

(大塚課長)

では、これからの議事進行は吉原委員が議長となり進めていただく。

(吉原会長)

それでは、多摩区民間活用事業者選定評価委員会を開会する。

はじめに、本日の委員会は、委員3名中3名出席により、「川崎市附属機関設置条例」第7条第2項の規定により成立していることを御報告する。

本日の会議録は、「要約方式」により作成することとしてよろしいか。また、会議録については、「川崎市審議会等の会議の公開に関する条例施行規則」第5条第2項の規定により、委員会で指定された者の確認を得るものとされており、会議録の確認者を決定するが、各委員により確認することとしてよろしいか。

(各委員)

<了承>

(吉原会長)

では、そのように決定する。

また、会議録の作成に当たっては、発言者が分かるよう委員名を記載するものとし、合わせて、文書開示請求等があった場合には、委員名は原則開示されることになる。

次に、本日の評価結果の公表については、「指定管理者制度活用事業評価シート」により公表を行うこととなっているため、併せてよろしくお願ひしたい。

次に、会議の公開について、この会議は、「川崎市審議会等の会議の公開に関する条例」第3条により、公開となっている。傍聴を希望する方がいる場合は、これを許可することについて御了承いただきたい。

(各委員)

<了承>

(吉原会長)

それでは、議題の1番目に入る前に、傍聴人はいるか。

(大塚課長)

傍聴人はいない。

(吉原会長)

では、審議を行うにあたり、事務局から発言を求める場合には、議長の許可を得てから発言をお願いしたい。

それでは議題の1番目について、施設所管課から説明をお願いしたい。

【議題】

(上野課長)

<資料に基づき議題1について説明>

(吉原会長)

それでは、施設所管課の年度評価について、何か修正等も含め、御意見があれば、お願いしたい。

(鈴木委員)

評価の点数に関する見解に先立ち、赤字が出てしまった理由について何か情報があれば教えていただきたい。決算額が収支ともに予算額より低くなっている。収入の部をみると、指定管理料については光熱水費が補填されているため決算額が高くなっている。雑収入も決算額の方が高いものの、それ以外の収入は予算よりも低い。利用者、教室数も増えているにもかかわらず何故赤字になってしまったのか読み取れない。

(今川係長)

事前の聞き取りによると、コロナ禍とは別の理由によりトレーニング室等一部利用制限

をかけているとのこと。利用者を詰めこんで利益を求めていくものではないと認識しているが、全体としては売り上げを伸ばす余地があるのではないかと期待している。人数は増えているが、大会の観客等、入館者全体の人数をカウントしているのので、人が増えた分が利用料を支払っている人に直結しているわけではなく、個人利用率は上げていける余地があると考えている。前指定管理者の数値と比較すると、同じくらいの時期、もう少し高い売り上げを出していたので、原因を探ってもらい、今後の売り上げに直結するような対策を期待している。

(鈴木委員)

利用者側も以前の少ない利用者に慣れている中、また、完全にコロナが無くなった訳では無い中では、急激に利用者を増やせないのだなと受け止めた。

(糺委員)

利用者数が前年の140%増し、12万7千人近くまで増えたこの状況をどう見るか。要は、多くの市民がスポーツセンターを利用されたということだが、基本的にはコロナ禍で人数が激減した後、今回急激に増えており、過去最高である令和元年の人数まで2万6千人と迫っている。資料は加点式ではあるが、これだけ人数が増えているにもかかわらず特に大きな問題もなく運営していただいたことを評価すべきではないか。

予算との比率の結果を計画比として記載されているが、予算の設定が適切であったか疑義がある。予算設定は難しいのは承知しているが、極力高いハードルを設けない方が良いのではないか。結果としてマイナスというのは予算と比較してだが、前年実績と比較すると決してマイナスではない。

全体収入という意味で、実際の収入はプラス2,500万円くらいある。経費の方でも2,300万円程増加しており、プラス175万円となる。前年実績とそれ程変わらないと認識している。この状況が良いかどうか、どこまで利益を出せば良いかはわからないが、利用者が増え人件費も膨らむ中、よくできていると評価をしてよいのではないか。

昨年は営業補填等から3,860万円得ていて、今年指定管理料が530万円減っており、合わせて4,390万円補填が減っている。今年約1,000万円の赤字というが、過去の営業補填を受けた時の利益を加味するとまだ2,000万円位余裕があるはずである。指定管理料をさらに減額する余地はないのか。現実には175万円プラスになっている。今後はどういう形で収益を出していくのかという話はあるが、指定管理業務なので、営利企業と違いそこまで収益重視ではなくともよいのではと考える。なお、補填は必要なので、適正な補填額を市の方で検討いただいてやっていくのが良いのではないか。

また、資料2の別紙1、令和5年度収支報告の支出の部、人件費関係について項目別に実績額が記されている中で、賃金が実質4,000万円程上がっている。昨年は2,700万円位だった。この賃金の1,278万円プラスの理由が、スタッフ人員減と書いてあり、前年実績と比べて確かに利用者数は増えているが、単に人数が増えているからといって純増すべきなのかという問題は、ウェイトが違うので、何が適正かわからないが、そこが増えているところが気になった点である。

一方で、委託費について、今年度は3,276万2千円という結果だが、昨年度は4,362万4千円となっていて、委託費は1千万円くらいマイナスになっている。これは科目のつけ替えみたいに感じるが、委託以外の人件費が増えたのかと推察している。その入り繰りの部分がどう考えればよいのかわからなかったところであった。

また、教室事業収入が1,100万円くらい伸び、講師謝金も伸びたがその部分はほぼ変わらない。そういった時にどこまで利益を出せば良いのか、教室収入は定額で変えられないだろうから、講師謝金はどうするのか、利用者が増えることが大事ならば講師謝金も据え置きでよいのか、そのあたりがわからないので教えていただきたい。

最後に、管理運営経費の本社経費が令和5年度実績1,148万4千円、令和4年度実績1,030万9千円で117万5千円増えているが、本社経費が増える理由がわからない。定額でよいのではないかと考える。「利用料収入比率による減」と備考欄には書いてあるが、それほど連動するものなのか、ここは増える理由がわからないので、この様な本社経費を絞ったらよい。

この事業がどこまで利益を上げるべきものなのかわかっていないため、答えを求めるわけではなく、今日申し上げたことを御検討いただければと思う。

今回マイナス1,000万円程度とあるが、補填が減ったことによるマイナスであり、本来の利用収入と教室事業収入はプラスになっているので、それほど悪い結果ではないのかと最終的に思うところで皆さんにお伝えしたかった。

(吉原会長)

今、鈴木委員、糺委員からお話があったが、推測の範囲をもっと強化すべきなのではないかという話をいただいた。

まず、評価シートの収支実績の1,000万円のマイナスについては、補填というところが大きく影響しているのではないかと。収支報告書別紙については、賃金、委託費の関係性と教室事業収入の委託金の話、本社経費について推測の範囲でお話をいただいたが、施設所管課から、何かお伝えすることや承知していることがあればお願いしたい。

(今川係長)

人件費の表については、計画金額に対して備考をつけているものになる。前年と比較すると、人件費と委託費が入れ替わっているのではないかと見方はできるかと思う。ただ、今後は金銭の管理をしていく上で、確認すべきであり、科目の付け替えなども含め必要な対応を考えていきたい。

また、講師謝礼については単価が上がったと聞いている。教室は講師に相応の謝礼を支払わなければ運営は難しい。教室の利用料については条例等で定められているものではないので、令和6年4月に4%ほど上げた際には、「利用者が減らない、かつ事業として継続できるバランスをとって料金設定を行うこと」を指定管理者と話し合いをした上で料金設定をしてもらっている。値上げをしたことで、利用者が減ってしまったといった声は聞いていないので、うまくできているものかと考えている。

本社経費については、毎年計上されているが、一律のパーセンテージで算出していると聞

いている。その分、去年に比べて利用者収入、教室事業収入は増えているので、それに対して機械的な計算に基づいているものと考えられる。昨年もこの委員会の中で、本社経費を出している分に見合った働きを期待したいという意見が出ており、それを指定管理者には伝えているので、今回の委員会の中でも話題に出たということは改めて伝えたいと思う。

(吉原会長)

本日の資料について、昨年度のデータの掲載があれば比較ができ、分かりやすいかと感じた。別紙1のところに、前年度の実績を1行入れていただくと、3年目、4年目、5年目と評価が続く中でよい方法かと考える。

(糺委員)

比較ができた方がよいと思うが、年数を追うごとに記載欄が増えていくので、A4サイズのままだと難しいか。

(吉原会長)

市でこの様式の指定はあるのか。

(今川係長)

これは任意の様式なので、前年度比較を入れるように依頼すれば対応可能かと思う。

(吉原会長)

同じシートに前年比較があると見やすいと思う。そのほか何かご意見があればお願いしたい。

(鈴木委員)

よくできた点として「施設の利用提供」で4点であった。反対に今一步だったとして「トレーニング室を含む個人開放事業」で2点の評価であった。4点については、評価の理由を見る限り妥当だと思う。

後者について、仕様書に定める「障害者スポーツデーの種目の設定が不十分だった。」ということだが、具体的にどの様な内容で何が足りなかったのか。

(今川係長)

川崎市のスポーツセンターでは、個人利用の一つとして、1人で気軽にスポーツセンターを利用できる事業としてスポーツデーを設けることを仕様書で定めている。仕様書の中で、一定の種目の数、具体的には、競技スポーツを2種目以上などと仕様書に定めているが、その中の一つに、障害児者を対象としたプログラム1種目以上を実施することになっている。多摩スポーツセンター側もこの仕様は理解していたと確認しているが、実際には、障害者を専用とした種目ではなく、卓球などの健常者向けの種目を障害者でも参加できるような台を設けるなど、副次的に障害者向けスポーツデー種目を設けていたという運用を行っている

た。

他区のスポーツセンターを確認すると、ボッチャなどのパラスポーツを前面に打ち出して、スポーツデーの種目として設けており、他区と比較すると障害者スポーツデーについては、多摩スポーツセンターは残念ながら見劣りするところであった。

スポーツデーでの障害者専用種目の設定という視点が欠けていたということで、これを改めていただくということで評価点を下げているものである。なお、今年度途中から新しく設定をするということで調整を進めている。

(鈴木委員)

今年度は障害のある方を対象とされたプログラムを設定されるという説明だが、今回の評価点における理由について理解した。

(糀委員)

3. 評価において、「利用者満足度」の評価が3とあるが、こういう評価は利用者目線の評価が大事であり、利用していない委員が評価することではないと思うが、(評価の理由)2行目の「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普通以上の評価が維持された。」との記載や、実際にアンケートの回答内容も確認して高い評価が多かった。利用者が満足しているならば、評価4に上げてよいのではないか。

(吉原委員)

利用者満足度について、平均以上の評価が維持されたと記載されており、参考資料3のアンケート結果をよく読んでいくと、前年度の評価点に対しては、今年は下がってしまっている。また、3～5の諸室利用についての項目では利用者数が増えたことにより、多少の業務不具合である等の詳しい内容が書いてあり、それらも踏まえて評価が3になったと読み取ったが、いかがか。

別の視点で、評価シートの3枚目、「組織管理体制」の中、「再委託管理」の理由に、「教室講師の多くを市内在住者に委託している」との記載がある一方で、「その他の業務について、市内業者を優先した委託先選定を促進余地がある」とのコメントがあるが、その他の業務については外部委託か、市外業者が多くなっているということで、より市内の方たちに担ってもらえるような取組みをこれからも促進していけるのかを伺いたい。

(今川係長)

委託業者については年度初めに年度計画書という形で業務一覧を提出してもらっている。委託業者の所属地域を確認することができ、若干市外業者に委託する部分が多かった。指定管理者のこれまでの実績等もあり、すべてが市内というわけではないが、市内業者への発注の取り組みは十分ではない。

去年の評価の中でもこの部分について、全体も含め一つ評価を下げている。現場を知っている業者の方がよい場合や安価の場合もあり、色々なバランスから一概に市外業者を除外する話ではないが、市から事業を受任している以上、前提として市内業者を優先して考える

ということは指定管理者にも説明している。

委託ではないが、コストを考え、今年度中に電気の契約先を検討してもらうことも考えて動いてもらっている。電力の供給では再生可能エネルギーによる企業の情報を提供するなど、最終的には指定管理者が判断するが、検討材料は提示している。

(糀委員)

しがらみもあるかと思うが、せめて相見積もりを取り選定していく努力はしてもらった方がよい。共同事業体が推薦する業者だと思うが、市内の業者もこの様な仕事があれば手を挙げると思うので、相見積りは取って決定した方がよいのではないかと。

(鈴木委員)

「組織管理体制」、「担当者のスキルアップ」について、評価の理由では「初級パラスポーツ指導員の資格を6名が取得した」という記述があった。先ほどの項目の障害者のパラスポーツデーというのは専門的な方も少なかったのではないかと思われ、今後期待できるスキルアップである。そのほか、色々な分野の研修をきちんとされている。担当者のスキルアップは不可欠なので大変素晴らしい試みと評価できる。とは言え、評価点は複数の項目にまたがるため、一部分を評価して加点することは難しいかと思われるが、この項目については大変評価できるものだとすることを付け加えたい。

加えて現状を知りたいのだが、近年、利用者からの高圧的な（カスハラ）要求が社会的話題となっているが、公共施設のカスハラ対応について、市としてどのように把握され、指定管理者がどのように対応しているのか教えて欲しい。

(今川係長)

大勢の方が利用されているため、様々なものや極端な意見が寄せられるということは聞いている。苦情受付に決まったフローは無いが、指定管理者であるスポーツセンターにまず意見が入り、そこで解決されなければ市の方へ連絡が来ることが多い。昨年度は市への連絡が非常に少なかったことから、スポーツセンターでうまく意見を吸収してくれたものと考えられる。また、意見は内容によっては理不尽なものもあるが、接遇部分でスタッフ側の対応がよくなかったとの意見を受け、改善に繋がるなど、対応水準の底上げにつながるという話も出ている。カスハラ対応は負担ではあるが、うまく対処していただいていると感じている。

(吉原会長)

離職者が出てしまったというような状況には至っていないかと。

(今川係長)

カスハラ常連がいるが、ベテランのスタッフがうまく対応しているとも聞く。来場者から強く言われて離職につながってしまったというようなことは聞いていない。

(吉原委員)

スキルアップということで、若いスタッフを対象にコミュニケーション部分の研修があれば、接遇力が上がっていくのではないかと。色々な資格取得についても実際に生かせるものがあるといい。

(糀委員)

アンケートについて、評価点を確認した。5段階中3（普通）以上をつけている方が多いので、結果として3を上回るのとは答えとしておかしいことではないが、この数字の視点を変えて捉え、「悪い」、「大変悪い」という人数が全体の何割かを確認したところ、「2. 受付・フロント」の項目で、フロント対応が悪いとの回答が10%以上、10人に1人以上いた。具体的には「スタッフの第一印象」、「スタッフの対応」、「施設の案内や掲示物」、「3. トレーニングルーム」の項目「スタッフの説明」で1と2の評価で10%を超えている。「4. プール」では10%を超える回答はゼロであったが、「5. スタジオ」の「スタジオ内の清潔さ」で「汚い・大変汚い」との回答が12%、「6. ロッカー、トイレ」がそれぞれ12%の「汚い、大変汚い」との回答を得ていた。

不満点から割り戻してパーセンテージを出す、逆転の視点から分析すると新たなサービスの向上に繋がるのではないかと考えられる。評価点に直接作用するものではないが、利用者目線、利用者ファーストで考えて、不満意見を減らしていくことが必要である。来館者に不快な思いをさせないというのもまた大事な点である。

(吉原会長)

評価シート7「来年度の事業執行に対する指導事項等」とあるが、「利用者から寄せられる声やアンケート調査で得た内容を適切に分析し、サービス向上につなげる」と記載されており、糀委員の視点を持ちながら、良かったところだけ良いではなく、悪かった部分の原因も分析し、新たなサービス向上につなげてもらえばよいので、そういったところを指導事項として進めると良い。

(鈴木委員)

分類「適正な業務実施」において、施設管理については大変高い水準で実施されているのではないかと。評価する理由もあり、配点6点とプラスの評価とされている。この施設管理のところでもう少し高く評価できたとも考えたが、アンケートでは清掃業務のところ課題があった。複数項目での評価のため加点は難しいかと考えている。

(吉原会長)

アンケート等を見ると中々評価を上げづらい。アンケート内容を分析し、今後を生かして欲しい。

(糀委員)

評価シート6「全体的な評価」の中で、「…、事業計画値を達成することができなかった」

と記載されているが、そもそも事業計画値が高すぎれば達成することはできないのであって、この記載の仕方はかわいそう。逆に、事業計画値のハードルが高かったので、例えば、前年実績の何割増しとかで設定したらどうか。この部分の値をどう設定しているかわからないが、実現可能性の高い設定値を設けるべきではないか。あまり高い数値だと、こういう表現になってしまい、良い評価にならない。事業計画値の見直しを提案しつつ、何とかBにならないかと考えている。

(吉原会長)

言葉の表現によっても見方が違ってくることもあるので、表現については適切に使っていただき、また、評価は良い方が良いが、適正な評価もしなければならぬ。コロナが5類に移行し、もう少し利用料金収入を見込んでいたが、部分的に利用制限が必要であり、慎重に対応されていたところもある。そういう点も加味して適切な表現ができれば良い。

(鈴木委員)

コロナ禍の実績を踏まえて事業計画を立てることが難しかったのではないかと。結果的に高めの目標になってしまったのだと思うが、その点も考慮した評価の方が実態に即したもののになるのではないかと。

(吉原会長)

今年度も中々読み切れないところがあった。

理由等も照らし合わせて変更を検討した方がよい評価の付け方があるかもしれない。

(鈴木委員)

今回Bの水準に達していないが、Bの水準に達するには相当の努力が必要と思われる。行政の指定管理者に対する評価の特性なのかもしれないが、分類「その他加点」が、5点中4点と評価されているというのは特筆すべき点である。これまでの評価はプラス評価がしにくく、減点は問題があればしやすいというものであったが、この部分が4となったことは非常に大きな評価である。評価理由も「市の事業（への協力）」、「地域の方々との連携」など、コロナ禍からの3年間に積み上げてきたことへの評価である。

(吉原会長)

この部分は指定管理者にも伝え、重要視して欲しい。ただ、令和5年度の総合評価を見ると、Cは60～70点となっている。点数としてはCだが、Cがいかに事業を適正に行って、評価を上げていくかということも伝えて欲しい。

(糺委員)

率直によくやっていると思う。Cは60点以上70点未満だが、がんばっていてもC評価しか付かないのであれば、今後のモチベーションを上げていく仕組みを見直せないものか。どうしたら評価Bになれるのか、利用者人数の増加を評価項目に入れて加点するなど、項目

の変更も検討して、うまく解消できる術があればとよいと感じた。

(吉原会長)

内容と評価点について御意見をいただいたが、今年度の評価は現行の基準で行い、出た意見を業者に伝えていただきながら、利用者にとってより親しみやすい施設とされたい。

(鈴木委員)

分類「サービス向上及び業務改善」項目「地域との連携」は加点しても良いのではないか。項目「利用者の要望」でも評価に値し、所管課も評価している。ここをプラスしても70にはならないが、3から4の評価にはならないか。

(吉原会長)

評価4が見えてくる評価というのは、今後のモチベーションにつながってくると思う。分類「サービス向上及び業務改善」項目「地域との連携」を3から4へ、項目「利用者の要望」についても3から4へ引き上げると、次のステップが見えてくるが、両委員いかがか。

(両委員)

よい。

(吉原会長)

それでは、分類「サービス向上及び業務改善」項目「適切なサービスの提供（地域との連携、自主事業等）」の評価3を4に引き上げ、項目「利用者への意見・要望への対応」についても、市への連絡が少なくなったなど施設でうまく対応いただけたとのことで評価3を評価4へ引き上げて再度集計いただくということで、この結果をもって、本評価とする。

【その他】

(吉原会長)

その他、事務局から何かあるか。

(大塚課長)

特にない。

(吉原会長)

これを持って議事を全て終了させていただき、議長の任を解かせていただく。

(大塚課長)

本日は、委員の皆様の御審議により、公正なる審議結果を得ることができた。この後、事務局が会議録を作成し、委員の皆様を送付させていただくので、御発言内容について御確認をお願いしたい。

それでは、これをもって、多摩区民間活用事業者選定評価委員会を終了させていただく。

閉会