

川崎市麻生区民間活用事業者選定評価委員会会議録

日 時	令和8年6月26日（金） 15時～17時	場所	麻生区役所第7会議室
出席者	佐野会長、恩田委員、古屋委員		
事務局	永井総務課長、高岡担当係長、佐藤職員		
施設所管課	橘地域振興課長、山崎課長補佐		
傍聴者	0名		
議 題	1 川崎市麻生スポーツセンターにおける指定管理事業者の令和7年度評価について（公開） 2 その他（公開）		
事務局	本委員会を開会するにあたり、民間活用事業者選定評価委員会等の委員の選任に関する指針第4条第1項及び第2項に該当しないことを確認させていただいている。 また、本委員会の会長については、昨年に引き続き佐野先生にお願いしたいが、よろしいか。		
各委員	<了承>		
事務局	それでは開会に先立ち、佐野会長より一言御挨拶をいただきたい。		
佐野会長	（佐野会長 挨拶）		
事務局	それでは、以降の議事は、川崎市附属機関設置条例第7条第1項に基づき佐野会長に進行していただく。		
佐野会長	ただいまから、川崎市麻生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名出席しており、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。 本日の議題の1及び2について、会議を公開することとしてよいか。		
各委員	<了承>		
佐野会長	次に、本日の会議録は「要約方式」により作成するということでよいか。		
各委員	<了承>		
佐野会長	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、各委員による確認をお願いするということでよいか。		
各委員	<了承>		
佐野会長	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、公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とともに、本日の評価結果については、「指定管理者制度活用事業評価シート」により公表を行う。 なお、審議を行うに当たり、発言をする場合には、会長の許可を得てから発言をいただくようお願いする。		
佐野会長	それでは、議題の1番目に入る。所管課から説明をお願いしたい。		
所管課	はじめに、評価方法について説明する。 本評価は、評価項目ごとに採点し、着眼点に基づき達成状況等を5段階で評価する方式とする。標準は評価3とし、仕様書及び事業計画書どおりに業務が実施されているかを基本的な判断基準とする。これに対し、顕著な成果又は新たな取組が認められる場合には加点を行う。		

川崎市麻生区民間活用事業者選定評価委員会会議録

	評価項目は、利用者満足度、収支計画及び実績、サービス向上及び業務改善、組織管理体制、適正な業務実施の計 25 項目で構成し、総配点は 100 点満点とする。各項目の評価点は、配点に評価段階に応じた割合を乗じて算出する。 総合評価は、各項目の評価点の合計により A から E までの 5 段階で判定し、60 点以上 70 点未満を C（標準）とする。 評価にあたっては、指定管理者が作成した事業報告書を基礎資料とし、所管課において評価シートを作成した。当該評価シートは、最終的に公表するものである。各評価項目について点数及び評価理由を記載した案を作成しており、委員の審議により適宜修正を行うものとする。 評価シートには、利用実績及び収支状況等の事業実績を踏まえ、項目ごとに評価段階及びその理由を記載しており、特に標準評価からの加減点理由について整理している。 また、利用者満足度はアンケート結果を基に評価するが、一部指標との関連性が認められない項目については評価対象から除外している。 さらに、市の政策課題への対応状況に応じた加点項目を設けている。 以上を合算した結果、評価点は 60.6 点となり、総合評価は C（適正）とした。 また、評価シートには、事業執行に対する総括評価及び次年度に向けた指導事項を記載しており、委員の意見を踏まえ決定するものとする。
佐野会長	事務局の評価結果報告について、委員の方で確認を行っていきたい。 まず、利用者満足度の評価について審議を行う。利用者満足度は評価 3、事業成果は評価 4 とされているが、評価理由も含め意見を求めるものである。 確認だが、利用者満足度の調査時期について、11 月から 12 月とされているが、資料によっては 1 月から 2 月と読める記載もある。正しい調査時期について、確認が必要であると考える。
所管課	当該調査時期については、資料上に差異がある可能性があるため、改めて確認する。
佐野会長	利用者満足度の評価については、仕様書上、満足度調査の実施のみが求められており、調査方法や回収数に関する要件は設けられていないと認識している。そのため、評価の基準は「実施したか否か」に重点が置かざるを得ず、回収数の多寡を評価に反映させることについては妥当性に疑問がある。 また、今回の評価結果について確認したところ、サンプル数が少ないことから解釈に注意は必要であるが、統計的な有意差は認められず、一部を除き前年度と比較して顕著な差異は認められないことが示唆される。したがって、評価が低下したと断定することは適切ではないと考える。評価に平均点を用いることは理解できなくはないが、サンプル数が限られている状況下での指標としての妥当性には課題があると認識する。 アンケートの回収件数については、前年が 50 件台であるのに対し、本年度は 190 件と大きく増加しているが、これは前年の少なさに起因するもので、本年度の件数が十分であることを意味するものではない。
恩田委員	調査が特定の期間に限定されている点についても疑問がある。通常であれば年間を通じて実施する方が自然であり、利用状況の偏りも考慮すべきである。特定の期間のみでは実態を十分に反映しているとは言い難い。形式的に「この期間でまとめて実施した」という印象を受ける。

川崎市麻生区民間活用事業者選定評価委員会会議録

所管課	指摘のとおり、仕様書上で満足度調査の実施は求めているが、回収数や調査手法について明確な基準は設けられていない。一方で、利用者の声を適切に把握しているかという観点から、回収数や実施方法についても一定の考慮を行っている。 本件については、これらを踏まえたうえで評価を3としており、評価結果に大きな影響はないと整理している。なお、一部のアンケート項目については、評価指標との相関関係が認められなかったため、今回の評価対象から除外しているが、評価全体への影響は生じていない。
古屋委員	利用実績について資料を確認すると、令和3年度から令和7年度までの月別データが示されており、全体として利用者数が増加していることは認められる。しかしながら、月別推移を見ると、令和7年度においては概ね月2万人程度で推移している中で、11月のみ約3万人と他の月と比較して著しく増加している点を確認される。当該11月の増加が年間総数の増加に大きく寄与していると考えられる一方、他の月はほぼ横ばいであることから、この増加の要因を把握する必要があると考える。
所管課	館長に確認したところ、特定の月に向けた集客施策は実施していないとの説明であった。
恩田委員	一般的には利用者数の増加には何らかの要因が存在すると考えられるため、特段の取組がないにもかかわらず大幅な増加が見られる点については、やや違和感がある。
古屋委員	利用区分別に見ると、個人利用は概ね横ばいで推移している一方、団体利用は11月に大幅に増加しており、全体の増加は主として団体利用によるものであると考えられる。 この点を踏まえると、当該月の団体利用の増加は通常の変動範囲を超えており、要因の分析が必要である。
佐野会長	利用実績の増加自体は評価できるものの、その要因を把握していない状況は運営上の課題であると考え。「たまたま多かった」との整理にとどまるのは適切ではない。
所管課	館長の説明においては特段の施策はないとされているが、日常的な運用として、キャンセルが発生した場合にホームページに空き情報を掲載し、再予約を促す取組を行っている。 こうした運用改善が一定程度寄与している可能性はあると認識している。
佐野会長	当該取組は理解できるが、そのみで11月の突出した増加を説明するには十分ではない可能性がある。やはり、月別の変動要因については分析を行い、把握しておくことが望ましい。利用者数が過去最多である点を踏まえれば評価4とすることに大きな異論はないが、利用実績の変動要因を把握していない点については、今後の改善が必要であると考え。
所管課	指摘のとおり、利用増加の要因分析は今後の課題であると認識している。本件については、結果として過去最多の利用者数を記録した点を重視し、評価4とする案としたものである。
佐野会長	次に、収支計画及び実績の評価について審議を行う。本項目については、各評価がいずれも3とされているが、その妥当性及び評価理由の記載内容について意見を求める。
古屋委員	評価自体については概ね妥当であると考えが、評価理由の記載方法に課題があると感じる。現行の記載では、前段において予算との比較による不足が示されている一方、後段では前年度との比較により上回っている旨が記載されており、比較の軸が混在している。 予算比較と前年度比較のいずれかに整理する必要があると考える。
所管課	当該点については、記載内容を整理し、前年度との比較に関する表現を整理したうえで、修正

川崎市麻生区民間活用事業者選定評価委員会会議録

	する。
古屋委員	そのように修正を依頼する。また、当該評価において用いられている予算について、その設定主体を確認したい。
所管課	当該予算は、指定管理者が提案段階で提示した収支計画に基づくものであり、基本的には事業者が設定しているものである。年度ごとに一定の見直しは行われているが、本市が直接設定しているものではない。
古屋委員	すなわち、予算と実績の乖離が生じた場合でも、最終的な責任は事業者が負う構造であると理解して差し支えないか。
所管課	その認識で差し支えない。指定管理料は一定であるが、それ以外の収入及び支出については、事業者の収支として処理されるものである。
古屋委員	その点を踏まえると、事業者が自ら設定した収支について、評価として点数化することの意義については検討の余地があると考える。収支結果については事業者が責任を負うものであるため、評価との関係については整理が必要ではないか。
所管課	本項目については、収支そのものの良否のみを評価するものではなく、収支状況がサービス提供に与える影響という観点を踏まえて評価している。 すなわち、収入の増加はサービス向上につながる可能性がある一方、支出の増加はサービス提供に制約を生じさせる可能性があるため、その前提条件として収支状況を確認する趣旨である。
古屋委員	当該趣旨については理解するが、サービスについては別項目で評価されていることから、収支項目の評価の重みづけについては整理が必要であると考える。
恩田委員	収支そのものよりも、計画の立て方が問題であると感じる。 個別項目について確認すると、物品等販売収入及びその他収入である運動サポート収入について、計画に対して大きく未達となっている状況が継続している点が気になる。前年度においても同様に達成率が低く、本年度においても改善が見られていない状況である。 年度ごとに予算見直しが行われているとの説明であるが、これほど大きな乖離が継続している場合には、計画自体の見直しが必要ではないかと考える。 市場環境等の外的要因を理由とするのであれば、それを踏まえた計画設定とすべきである。
所管課	指摘のとおり、計画と実績の乖離については課題であると認識している。 ただし、事業者としては当初提案との整合性もあり、大幅な修正には慎重な対応となっている。 また、本市として積極的に見直しを指示しているものではなく、基本的には事業者の判断に委ねている状況である
恩田委員	実態と乖離した計画が継続することは望ましくないため、当該点については次年度に向けた指導事項として整理する必要があると考える。 総じて、評価自体は現行の3で妥当と考えるが、計画と実績の乖離については、今後改善すべき重要な課題であると認識する。
佐野会長	以上の審議を踏まえ、収支計画及び実績については評価3とすることについて、特段の異論はないものと認める。
佐野会長	次に、サービス向上及び業務改善の項目について審議を行う。本項目では、評価4が1項目、

川崎市麻生区民間活用事業者選定評価委員会会議録

	評価 2 が 2 項目となっているが、その妥当性について意見を求めるものである。 まず、トレーニング室に関する項目において、「御意見ボックスを設置予定であったが未設置」とされている点については、どのくらい重たい問題なのか。
所管課	当該評価については、単に設置されていなかったこと自体を問題としているものではなく、その結果として利用者の意見が責任者まで適切に伝達されていなかった事例が発生している点を重視しているものである。
佐野会長	事業報告書においては、スタッフが直接利用者の意見を聞き取っている旨の記載もあり、必ずしも意見ボックスの設置が不可欠であるとは限らないのではないかと考える。また、物理的に意見ボックスの設置は難しいのではないかと考える。
所管課	御意見ボックスの設置に代わる代替措置が取られていれば良いと考えるが、スタッフによる聞き取りは行われていたものの、その情報が組織内で共有されず、責任者まで到達していなかった事例が確認されている。 特に、アルバイトスタッフの段階で情報が止まり、改善につながっていないケースが複数見受けられたことから、組織的な情報伝達体制の不備として評価したものである。
佐野会長	当該点は組織運営上の課題であり、重要性は理解できる。 ただし、本評価項目との関係性については整理の余地があるかと考える。
所管課	当該課題については、属人的な対応に依存せず、必ず上位者まで情報が伝達される仕組みを構築するよう指導しているところである。
古屋委員	次に、「利用者の意見要望への対応」についてであるが、重要なのは意見を適切に把握し活用しているかどうかであるかと考える。本質的な問題は同様の苦情が繰り返し提出されている点にあり、利用者の意見が事業運営に十分に反映されていないことにあると考える。
所管課	当該評価の趣旨はまさにその点にあり、同一内容の苦情が継続していることをもって、利用者の意見が運営改善に十分に反映されていないと判断したものである。 また、アンケート回収数が年間 200 件弱と少ないこと、機器故障への対応が遅れていたこと等も併せて勘案し、総合的に評価 2 としている。
佐野会長	苦情の内容については、その妥当性も含めて判断する必要があると考える。利用者側の過剰な要求が含まれている可能性もあり、それらを区別せず評価に反映することについては慎重な対応が求められる。
佐野会長	次に、業務改善の項目についてであるが、記載内容はアンケートの実施や事例共有にとどまっておき、実際にどのような改善が行われたのかが明確ではない。本来は、現状分析のみならず、その結果としてどのような改善がなされたかを評価すべきであるかと考える。
所管課	当該点については、事業者から具体的な改善事例の提示が十分ではなかったため、事業計画に基づく内容を中心に整理して記載しているものである。
佐野会長	状況については理解するが、今後は改善結果が明確に示される形での整理が必要であるかと考える。全体として、意見の伝達不備、情報共有の不足、利用者への説明不足といった点が共通の課題として見受けられる。
所管課	指摘のとおりであり、特に情報伝達体制については改善が必要であると認識している。

川崎市麻生区民間活用事業者選定評価委員会会議録

佐野会長	以上の審議を踏まえ、サービス向上及び業務改善に関する評価については、現行の評価を妥当としつつ、指摘された課題について今後の改善を求めるものとする。
佐野会長	次に、組織管理体制について審議を行う。本項目については全て評価３とされているが、その妥当性について意見を求めるものである。 評価区分自体は妥当であると考えるが、人員配置の実態については、単に人数が充足しているか否かだけではなく、実際に機能しているかどうかという観点も重要であると感じる。
所管課	本項目における評価は、仕様書に基づく人員配置が適正に行われているかという観点で整理している。そのため、人員数については適正であると判断し、評価３としている。
恩田委員	仕様書上の人員配置が満たされている点については理解するが、実際の運用においては改善の余地があると考え。例えば、スタッフの配置方法によっては利用者への対応や施設内の目配りが不十分となる可能性があり、運用面での工夫が求められるのではないかと。
所管課	ご指摘のとおり、人数のみでは評価しきれない側面があることは認識している。ただし、本項目については人員配置に限定した評価としており、運用上の課題についてはサービス向上及び業務改善等の他項目において評価している。
恩田委員	人員配置と運用は密接に関連しているため、完全に切り分けることは難しい側面があると考え。また、職員構成についてはアルバイトスタッフの比重が高いことが見受けられる。当該体制においては、利用者意見が上位者まで適切に伝達されないなどの課題が発生する可能性があり、体制面との関連も考慮すべきである。
所管課	事業者においては、正職員が少数でアルバイトスタッフが多数を占める運営体制となっている。そのため、個々の判断に依存することなく、組織として情報共有が徹底される仕組みを構築するよう指導しているところである。
恩田委員	個人の資質の問題というよりは、組織として補完する仕組みを整備することが重要であると考え。担当者のスキルアップについては、仕様書を上回る研修等の実施が確認されており、加点要素として評価できる側面もあると考え。しかしながら、他の項目と合わせて評価されているため、単独で評価に反映することは難しい状況である。
所管課	当該点については、スキルアップのみを見れば加点要素とも考えられるが、人員配置、連携体制等と併せて総合的に評価する必要があるため、現時点では評価３としている。
恩田委員	全体としては仕様書どおりの体制は確保されているものの、実務運用の観点からは改善の余地があると認識する。評価区分自体には異論はないが、運用の工夫や組織体制の強化については、今後の課題として整理する必要があると考える。
所管課	指摘された課題については、事業者に対し改善を求めていく考えである
佐野会長	以上の審議を踏まえ、組織管理体制については評価３とすることについて特段の異論はないものと認める。
佐野会長	次に、適正な業務実施に関する評価について審議を行う。本項目については全体として評価３とされているが、その妥当性について意見を求めるものである。 一点確認だが、備品管理について、外付けモニターは備品になるのか。備品でないのであれば評価の対象から抜いていいのではないかと。

川崎市麻生区民間活用事業者選定評価委員会会議録

所管課	備品という書き方をしているが、サービスの向上が本来の形のため、記載を削除する。
佐野会長	本項目については、仕様書に沿った業務が適切に実施されているものと理解しているが、その認識で差し支えないか。
所管課	その認識で問題ない。業務全般については仕様書及び計画に基づき適正に遂行されていると判断している。
佐野会長	当該前提であれば、評価を3とすることは妥当であると考え。一方で、これまでの審議の中で指摘されたように、設備の故障対応や利用者への情報提供など、細部においては課題が見受けられる点もあると認識している。
所管課	これらの課題については、本項目ではなく「サービス向上及び業務改善」等の別項目において評価している。本項目はあくまで仕様書に基づく基本的な業務の適正実施の確認を目的としている。
佐野会長	評価の考え方については理解するが、仕様書適合のみの評価であると、各案件間で評価が横並びとなりやすい可能性もあるため、今後の評価手法については検討の余地があると考え。
所管課	当該意見については今後の評価制度運用の参考とする。
佐野会長	総合的に見て、本項目については評価3で問題ないと考え。以上の審議を踏まえ、適正な業務実施については評価3とすることに異論はないものと認める。
佐野会長	次に、その他加点について審議を行う。本項目については1点の加点とされているが、その妥当性について意見を求めるものである。 パラムーブメント関連の取組やニュースポーツ教室の実施状況を見る限り、一定程度の取組が行われていることは評価できると考える。1点とした理由については、より明確な説明があってもよいと考える。
所管課	本項目は、市の政策課題への対応状況を評価するものであり、具体的には川崎パラムーブメントの推進、フレイル予防及び学校教育との連携等を評価対象としている。 本件においては、ニュースポーツ教室の実施や地域との連携、学校の総合学習への協力など、複数の取組が確認されたため、総合的に判断し1点の加点としたものである。
佐野会長	本項目については現状の1点加点で妥当であると考え、特段の異論はない。
佐野会長	次に、「事業執行（管理運営）に対する全体的な評価」について意見を伺いたい。 まず、施設の老朽化対策については、もっと評価されるべきところがないか気になった。故障・破損等防止にノウハウが活用されていたとしても、それを適切に評価するのが難しい。 また、スタッフの態度や応対に関する苦情が散発して寄せられている点については、妥当な意見かどうか疑問がある。
所管課	所管課と事業者で毎月1回会議を行っており、苦情についても説明を受けている。いただいた苦情については、内容を確認していく中で、サービスの意味でのスタッフの応対が足りないところを認識しているため、このような書き方にしている。
佐野会長	承知した。次に、「来年度の事業執行（管理運営）に対する指導事項等」について意見を伺いたい。
古屋委員	何年か前は事前予約しないと体育館が利用できない等の議論がされていたと思うが、今は解決

川崎市麻生区民間活用事業者選定評価委員会会議録

	しているのか。
所管課	開放時は事前予約なしで利用するため、予約に関しての苦情は受けていない。 トレーニング室のランニングマシンなどは利用時間制限があり、仲間同士で機械を占有してしまうという苦情はあった。これに関してはスタッフに適切な対応を指導している。
恩田委員	先程も意見したが、収支計画について、物品販売等の計画と実績の乖離が継続していることから、実態に即した予算の見直しが必要であると考え。 また、全体的な評価の中でスタッフの態度や対応に関する苦情についてはお客様ボックスを設置すれば言いたいことを言う人はいるだろう。市長への手紙でも同様の意見が寄せられている点は、同じ人が言っている可能性もある。寄せられた意見が適切な内容なのか、見極める必要がある。
佐野会長	利用者数は順調に伸長していることはそのとおりだが、実際、利用者増はどの程度まで可能なのか。施設の稼働率を見ると、あまり改善の余地がない。稼働率が高いので、これ以上利用者が増えると満足度は下がると考えるべきであろう。
恩田委員	使いたい時に使えない、待たされるなどの意見が出るだろう。利用者数は多ければ良いという時代ではない。
佐野会長	出張スポーツ教室も素晴らしい取組だと思うが、スポーツセンターとして必要な業務なのか疑問がある。
恩田委員	民間と公共の棲み分けが難しくなっている。民間とのバランスが取れなくなり、スポーツセンターの良さが薄れていってしまう。
所管課	スポーツセンターは安価な料金でスポーツの入口やきっかけづくりとして使ってもらう役割であり、民間施設と公共施設との役割分担をしっかりと考えながらやっていく必要がある。それを利用者の方に認識してもらうのが難しいが、スポーツセンターを幅広い世代に入口として使っていただくということは逃さないようにしていきたい。そのような指導も含めてやっていく。
佐野会長	以上の議論を踏まえ、総合評価については C（60.6 点）とすることについて異論がないものとして決定してよいか。
各委員	異議なし。
佐野会長	それでは、総合評価は C と決定する。あわせて、指摘のあった事項については次年度の指導事項として整理することとする。
佐野会長	続いて、議題 2 のその他について、何かあるか。
各委員 事務局	特になし。
佐野会長	特になければ、これをもって本日の議事を全て終了する。
事務局	委員の皆様により、公正な審議結果を得ることができた。本日の会議録（案）については、後日、送付するので御確認いただきたい。御了承いただいた後、会長名で区長あてに本日の評価内容を通知する予定となっている。なお、評価シートについては、おおむね 1 か月後に川崎市ホームページに公表する。 以上で、川崎市麻生区民間活用事業者選定評価委員会を終了する。