

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	川崎市麻生スポーツセンター	評価対象年度	平成30年度
事業者名	シンコースポーツ株式会社 代表取締役 石崎 克己 東京都中央区日本橋堀留町二丁目1番1号	評価者	地域振興課長
指定期間	平成28年4月1日～平成33年3月31日	所管課	麻生区役所地域振興課

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
	23,654	23,904	24,469	27,798	19,005	21,361	0	21,852	20,198	21,047	20,758	25,311	249,357

科 目	予算額	決算額	備 考
I 収入の部			
1 指定管理料	46,611,204	46,611,204	
2 利用料金収入	33,183,000	34,349,865	団体、個人、駐車場
3 教室収入	24,200,000	28,290,750	スポーツ教室
4 物品・飲料等販売収入	4,240,000	4,230,683	自販機、物販、レンタル
5 その他収入	2,784,000	2,491,620	運動機、ラウンドフィットネス等
合 計	111,018,204	115,974,122	
II 支出の部			
1 管理運営費	86,975,204	92,147,298	人件費、光熱水費、修繕費、委託費等
2 事業費	24,043,000	22,976,597	賃金、委託費等
合 計	111,018,204	115,123,895	
収支差額 (収入の部合計－支出の部合計)		850,227	

サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> ○年末年始の開館日を延長し、利用者の運動の機会を増やしている。 ○割引率と利便性を向上した回数券(6枚セットで5枚分の料金)の設定を行っている。 ○空いたコマを利用して教室を増設・新設するなど施設の稼働率を高め効率的な施設運営を行っている。 ○トレーニング室の混雑状況を把握し、情報提供を行っている。 ○スポーツ推進委員や総合型地域スポーツクラブとの連携事業を積極的に行っている。 ○近隣町内会等の地域団体の活動支援を定期的・継続的に行っている。 ○ラウンドフィットネス、レンタルロッカー等の利用者ニーズに応じた事業を空きスペースや空き室を利用して行っている。 ○用品・器具を更新する(武道室パーティションの更新、研修室机・椅子の更新等)など、利用者ニーズに添った運営を行っている。 ○ホームページ、ブログの随時更新に加えFacebook、ツイッター、ラインといったSNSを活用して、最新の情報の提供に努めている。 ○また、市政だより、地域情報誌へのお知らせ・広告の掲載、「あさおスポーツだより(年3回発行)」「あさスポ通信(毎月発行)」の発行により、紙媒体でも区民へのスポーツ情報の発信を行っている。
-----------	--

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	4(0.8)	4.8
		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			
(評価の理由) ○昨年度の指定管理者選定評価委員会における委員意見に基づき、利用者満足度調査方法の改善を図った。調査結果は、コメントを含めて職員全員で共有すると共にクロス集計による分析を行い、満足を得られていない要因について改善に結び付けている。 ○調査結果において、「満足」及び「やや満足」が90%を超え、全体的な満足度として高評価を得ている。 ○次年度に向けての課題として、サンプル数を増加させ、広く利用者満足度調査を行うこと。					
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	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				
(評価の理由) ○平成30年度はESCO工事による10月休館の影響もあり前年度と比べて収入は大幅に減少してしまったものの、事業計画どおり安定した収支状況を達成している。 ○水光熱費を大幅に削減し、経費削減を行った。 ○施設の有効活用により諸室稼働率を高め利用者の増加を図るなど、効率的な施設運営に努めている。 ○金銭管理・会計処理について適正に実施している。					

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	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	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(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	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				
	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)						
<p>○【利用提供全般】ラウンドフィットネスの開催回数を増加するなど、空きコマを有効活用する取組を実施し、研修室の稼働率を向上した。</p> <p>○【トレーニング室】スタッフの接遇に関する苦情について、マニュアルの改善、接遇研修などを通じて接遇技術の向上を図り、以後、同様の苦情は発生せず、利用者満足度調査でも高評価を得ている。</p> <p>○【トレーニング室】平成30年度はESCO工事による10月休館の影響もあり前年度と比べて利用者は減少してしまったものの、利用促進キャンペーンを行うなどにより、年度内には例年並みに戻すことができた。</p> <p>○【トレーニング室】初回者説明会・初心者応援スタンプラリーなど新規利用者の取り込み及び継続利用の促進を実施している。</p> <p>○【トレーニング室】混雑状況についてSNSなどにより情報提供を行なっている。</p> <p>○【教室事業】団体利用(貸館事業)と個人利用(スポーツデー、教室事業など)のバランスを考慮し、利用者ニーズを的確に把握し、魅力的な教室を数多く開催し、多くの参加者を集めている。</p> <p>○【教室事業】アンケートなどにより利用者ニーズを把握し、運営改善や新規教室の検討に結びつけている。</p> <p>○【自主事業等】「健康クラブ」事業は、まだ低利用にとどまっている。さらなる利用者増加の取組を行うこと。</p> <p>○【地域との連携】地域スポーツ振興の拠点としての役割を認識し、地域スポーツ団体などと連携・協働事業を積極的に行っている。また、近隣町内会や総合型地域スポーツクラブなどの活動を支援し、積極的に地域との連携を図っている。</p> <p>○【業務改善によるサービス向上】掲示物の掲示場所が著しく目線から低い、また、文字が小さいなどがあり、利用者本位のサービス提供が必要である。また、清掃、備品管理、接遇などにおいて改善を要する点が多々あり、館の定めるサービス基準の見直しと、スタッフの意識向上が必要である。</p> <p>○ホームページをスマートフォン対応にしたり、SNSへの投稿を写真を活用するなどより魅力的な内容にする必要がある。</p>						
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				
	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	8	3(0.6)	4.8
			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			
	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	4	4(0.8)	3.2	
	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				
(評価の理由)						
<p>○所管課との連絡・連携については、毎月の定例会及び随時電話・メールなどにより行い、細かく情報共有を行っている。</p> <p>○隔月の屋内スポーツ施設館長会議及び随時電話・メールの連絡により、他のスポーツセンターとの情報共有を行っている。</p> <p>○建物総合管理、スポーツ教室指導などの業務委託を事業提案、事業計画に基づき適切に行っている。</p> <p>○トレーニング室スタッフの接遇に関する苦情について、マニュアルの改善、接遇研修などを通じて接遇技術の向上を図り、以後、同様の苦情は発生していない。</p> <p>○事象別の安全管理マニュアルを定め、関係機関(警察・消防など)との連絡体制を整備し、有事に適切に対応できる体制づくりに努めている。</p> <p>○公の施設の管理者であるという自覚を持ち、個人情報の保護など関連法規の遵守はもちろんのこと、業務監査・会計監査を行い、コンプライアンス遵守に努めている。</p> <p>○設備の効率的な運転、廃棄物の削減などを実施し、環境負荷の低減に努めている。</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	2(0.4)	2.4
	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			
(評価の理由) ○施設・設備について、法令に基づく点検のほか、必要な保守・点検、整備を適切に行っている。 ○保守点検報告書、修繕作業報告書をはじめとして、日常管理記録について適切に整備、管理・保管している。 ○利用者からの要望に基づき、老朽化した用品・器具の更新を実施した。 ○シャワー、トイレ、洗面台、ウォータークーラーなど衛生設備の清掃が適切に行われていない。清潔な美観と快適に利用できる環境の維持の面だけでなく、濡れた床面で転倒事故が発生する恐れもあることから、巡回点検を増やし適宜清掃を行うなどの対応が必要である。 ○壁面、階段手すりや通路脇などにほこりがたまり清掃が行き届いていない部分がある。日常清掃を細やかに行う必要がある。 ○大会用椅子、脚立や使用していないロッカーなどが廊下や階段下などに無造作に置いてあり、美観を損なうだけでなく、緊急時の避難に支障をきたす恐れもあることから、備品の整理・整頓を行う必要がある。					

4. 総合評価

評価点合計	66	評価ランク	C
-------	----	-------	---

5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

<p>○麻生スポーツセンターの指定管理を開始してから、平成30年度で8年目(指定管理2期目)となり、他施設における指定管理者として培ったノウハウや、当施設で得た経験を活用し、安定した管理運営を行っている。</p> <p>○利用者数及び収支状況は安定している一方で、スタッフの接客技術の低下、清掃の不行き届きなど、利用者サービスの低下を招く事象が散見されるようになってきている。</p> <p>○公の施設の管理者、また、地域スポーツ振興の中核を担う役割をよく理解し、単にスポーツ活動の場及び機会の提供を実施するだけでなく、インターネットや紙媒体を利用した情報の発信、地域スポーツ団体や地域活動団体との連携・協働事業の実施、総合型地域スポーツクラブの支援などを積極的に行い、地域に根差した活動を行っている。</p> <p>○団体利用(貸館事業)と個人利用(スポーツデー、教室事業等)のバランスを考慮しながら、利用者ニーズに即した教室を開催するなど、効率的な施設運営を行っている。</p> <p>○これまで利用者数や収入を大幅に増加させてきたが、平成30年度はESCO工事による10月の休館の影響もあり利用者数・収入ともに前年度を下回った。次年度はこれの改善とともに、利用者サービスの質的向上も課題となる。</p> <p>○所管課である麻生区役所地域振興課、市民文化局市民スポーツ室、他のスポーツセンター等との連絡を密にし、情報共有を適切に行っている。</p>

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<p>○教室事業について、利用者ニーズを的確に把握し、開催教室の改廃や開催方法の工夫などにより、引き続き、多くの人がスポーツに参加できる環境づくりに努めること。また、抽選にもれた参加希望者の受け皿について検討すること。</p> <p>○「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。障害者などが利用する場合には配慮を行うこと。</p> <p>○広報について、情報発信方法の改善(ホームページのスマートフォン対応、SNSにおけるより魅力的な情報発信)や情報発信手段の拡大(地域情報誌のさらなる活用など)に努めること。特にあさおスポーツネットの活用については、一層の利用促進を図ること。</p> <p>○地域のスポーツ指導者やボランティアの情報の集約を行い、活動の橋渡し役を担い、地域スポーツを活性化させる取組を推進すること。</p> <p>○「健康クラブ」事業については、市民の体力向上・健康増進に資する取組とし、さらなる利用者増加を図ること。</p> <p>○利用者満足度調査については、引き続き、利用者ニーズを的確に把握する調査方法の検討を進めるとともにサンプル数を増加させ、調査結果の検証を効果的に行い、施設運営の改善に結び付けること。</p> <p>○高齢者、障害者、時間に制約のある子育て世代(親子)や働く人が生涯スポーツに参加できる教室プログラムを実施するなど、すべての人がスポーツに参加できる取組を推進すること。</p> <p>○屋上防水工事、自動火災報知設備・非常放送設備更新工事については、安全に実施できるよう事業者、所管課等と連携して対応を行うこと。</p> <p>○利用者の要望に応じて、器具・用具等の更新を積極的に実施し、利用者サービスの向上に努めること。</p> <p>○清掃、備品管理、接客などにおいて改善を要する点が多々あり、館の定めるサービス基準の見直しと、スタッフの意識向上を行うこと。</p>
--