

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	令和元年度
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
	24,244	22,244	22,474	22,606	17,749	22,786	24,900	23,774	19,942	18,264	21,857	6,578	247,418
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	40,086,519	40,086,519									
	2	利用料金収入	37,575,120	35,396,790	団体、個人、駐車場								
	3	教室収入	31,000,000	24,765,620	スポーツ教室								
	4	物品・飲料等販売収入	4,900,000	4,332,504	自販機、物販、レンタル								
	5	その他収入	3,590,000	2,581,490	運動施設、ラウンドフィットネス等								
	6	補助金	0	3,325,282	新型コロナウイルスの影響による市からの補助								
	合 計		117,151,639	110,488,205									
	科 目		予算額	決算額	備 考								
	II 支出の部												
	1	管理運営費	90,347,888	88,161,470	人件費、光熱水料費、修繕費、委託費等								
	2	事業費	23,984,000	21,962,058	賃金、委託費等								
合 計		114,331,888	110,123,528										
収支差額 (収入の部合計-支出の部合計)			364,677										
サービス向上の取組	<p>○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。                  ○施設稼働率を調査し、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、SNSを通じて情報提供している。                  ○企業やスポーツ推進委員などとの連携事業を積極的に行っている。                  ○総合型地域スポーツクラブなど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(小体育室の防球ネットやパイプ椅子)を更新するなど、利用者ニーズに添った運営を行っている。                  ○トイレ床面シートの張替えやロビー掲示板の更新など、適宜施設の修繕を行い、サービスの向上を図っている。                  ○職員のスキルアップのため、各種研修を実施し、サービス向上の取組を継続的に行っている。                  ○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、更に「あさおスポーツねっと」を通じ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。</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	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			
	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) ○令和元年度末は新型コロナウイルス感染拡大防止対応のため予定していたアンケート回収が計画通りに行えなかったが、アンケートの回収総数(1,680枚)は昨年度(1,310枚)を上回り、「満足」「やや満足」を合わせた満足度についても平均で94%(昨年度91%)となり、利用者サービスの向上に努めている。 ○利用者アンケート、館長への手紙、利用者懇談会などにより利用者からの意見や要望をサービスの向上に活用している。					
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	4(0.8)	4.8
		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) ○新型コロナウイルス感染拡大防止対応により令和元年度予算額に対し収支は減少したが、新規教室の開設や健康クラブ参加者の増加など、今後の施設利用者増加につながる取組に努めている。 ○ESCO事業により更新された機器を効率的・効果的に運用することで、光熱水料費については削減見込み5,880千円のところ、削減実績で7,203千円(122%)の削減を達成し、経費削減に努め、削減による費用を用いてサービス向上に努めた。 ○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	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	4(0.8)	6.4	
	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) ○新型コロナウイルス感染拡大防止策を所管課との緊密な連携により実施。ホームページ等により適宜情報発信することで、利用者には大きな混乱を生じさせることなく対応した。 ○受動喫煙防止のための喫煙スペースの廃止や、目的外駐輪数を減らす目的で巡回等を実施することで快適な施設利用となるよう努めた。 ○【トレーニング室】接遇向上のため、新規スタッフと継続スタッフに対して研修、研究、討議等を繰り返すことで、利用者満足度において高評価を得た。器具等の更新はなかったが、こうした取組により年間利用者数が前年を上回った。 ○【トレーニング室】入場制限となった際に、SNSを利用した情報発信を行うことで安全・快適に利用できるよう努めている。 ○【トレーニング室】初回者説明会、初心者カウンセリングの実施、健康クラブの活用により、新規利用者の取込及び継続利用の促進に努めている。 ○【教室事業】高齢化率が高い麻生区の特性を踏まえ、市の施策に合わせる形でコマの組替を行い、利用者ニーズの高かった高齢者向け教室を新規に開設しサービス向上に努めた。 ○【教室事業】団体利用(貸館事業)と個人利用(スポーツデー、教室事業等)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。 ○「健康クラブ」については、今期開設した「はつらつ元気体操」をはじめ、トレーニング室の新規利用者などに参加を呼びかけることで、前年度を大きく上回る利用者サービスを提供している。 ○地域スポーツ振興の拠点としての役割を認識し、企業との共催による新たなイベントの実施や、地域スポーツ団体などとの連携・協働事業の実施、総合型地域スポーツクラブの活動協力・支援などを積極的に行っている。 ○ホームページ、SNS、広報紙などを活用し、地域のスポーツ情報やトレーニング室の入場制限情報などについて適切な情報発信に努めている。 ○利用者アンケート、利用者懇談会などを活用して意見や要望を把握し、防球ネットやパイプ椅子などを更新することで館の運営やサービス向上に活用するといったPDCAサイクルが機能しており、継続的な業務改善が図られている。					
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)	8	3(0.6)	4.8
		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	4(0.8)	3.2
	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				
(評価の理由) ○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・メールにより行い、適切に情報共有を行っている。 ○新型コロナウイルス感染防止対応に関して、適宜所管課や他施設と連絡・連携・情報共有し、施設の安心、安全な利用にむけて適切な運営に努めている。 ○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。 ○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。 ○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、接遇研修の強化を図るなどし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。 ○事象別の安全管理マニュアルに基づき、関係機関(警察・消防等)との連絡体制を確保し、有事に適切に対応できる体制づくりに努めている。 ○公の施設の管理者であるという自覚を持ち、個人情報の保護等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。 ○ESCO事業により更新された設備を効率的に運用し、削減見込みエネルギー量に対し、削減実績は121%となり環境負荷の低減に努めている。					

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	3(0.6)	3.6
	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、用品・器具の更新を実施した。また、限られた倉庫スペースの状況の中で、整理整頓・適切な備品管理の徹底を行っている。					

#### 4. 総合評価

評価点合計	70.0	評価ランク	B
-------	------	-------	---

#### 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、令和元年度で9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>○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、企業との連携・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>○令和2年2月から発生した新型コロナウイルス感染拡大防止対応により、個人利用休止や全館休館の対応となったが、所管課と適切に情報共有を行い利用者に大きな混乱をあたえることなく運営を行っている。</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などとの連絡を密にし、情報共有を適切に行っている。</p> <p>○施設・設備の維持管理やスタッフの労務管理などについて適切に実施し、館の運営に支障がないよう管理を行っている。</p> <p>○更新された設備の効果を継続させ、光熱水料費及び削減量を見込みに対してを大きく上回る削減を果たし効率的、効果的な運用を行っている。</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等により、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、有効な情報発信方法の検討やSNSなどの情報発信手段の拡大に努めること。あさおスポーツネットについては、地域に関連したスポーツ情報を適宜発信することで一層の活用促進を図ること。</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、地域スポーツの活性化に向けた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、より一層利用者増加の取組に努めること。</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、調査結果についても検証を行い改善に結び付け、利用者の快適性、満足度の向上につなげること。</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よう、教室等の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>○外壁改修工事については、安全に実施できるよう事業者、所管課など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・用具などの更新については引き続き積極的に実施し、利用者サービスの向上に努めること。</p> <p>○新型コロナウイルス感染拡大防止対応により、これまでと異なった施設利用も想定されるが、引き続き安心・安全・快適な利用につながるよう所管課と連絡を密にし、情報共有を図りながら状況に応じた対応に努めること。</p>
---