

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2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 健太 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～令和3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	
	579	0	4,904	11,777	10,400	12,789	14,746	14,146	12,592	11,123	11,749	13,993	118,798	
<ul style="list-style-type: none"> ・休館:令和2年4月11日～5月31日 ・諸室利用人数の制限(令和2年6月1日～令和3年3月24日 定員を約1/2に制限※) ※トレーニング室は令和3年3月24日以降も定員1/2で運用 シャワー及び冷水器は通年利用中止 ・一部休館(個人利用):令和2年4月1日～4月10日、令和2年6月1日～6月22日 ・トレーニング室再開:令和2年6月23日～ ・教室、スポーツデー再開:7月以降順次再開 ・営業時間短縮(20時閉館):令和3年1月8日～3月23日(一部スポーツデー、教室の開催中止及び時間変更) ・営業時間短縮(21時閉館):令和3年3月24日～3月30日(一部スポーツデー、教室の開催中止及び時間変更) 														
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		40,770,417	40,986,422									
	2	利用料金収入		36,859,196	21,420,410	団体、個人、駐車場								
	3	教室収入		31,000,000	8,934,100	スポーツ教室								
	4	物品・飲料等販売収入		4,730,000	2,632,636	自販機、物販、レンタル								
	5	その他収入		2,370,000	1,115,140	運動機、ラウンドフィットネス等								
	6	補助金		0	22,627,579	新型コロナウイルスの影響による市からの補助								
	合 計			115,729,613	97,716,287									
	科 目			予算額	決算額	備 考								
	II 支出の部													
	1	管理運営費		90,151,840	85,022,428	人件費、光熱水料費、修繕費、委託費等								
	2	事業費		24,484,000	12,660,603	賃金、委託費等								
	合 計			114,635,840	97,683,031									
	収支差額 (収入の部合計-支出の部合計)				33,256									
サービス向上の取組	<p>○感染症拡大防止対応により通常の運営が難しい状況であったが、感染者を発生させないため所管課等と緊密に連携して物的・人的な環境を確実に整え、予防策を徹底することで、施設内感染者を発生させずに運営を行った。</p> <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た。</p> <p>○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)の設定を行った。(指定管理者変更のため、令和3年1月まで販売。)</p> <p>○地域団体と連携し、団体主催の事業実施に向けて積極的な協力を行った。</p> <p>○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・継続的に行った。</p> <p>○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た。</p> <p>○麻生スポーツセンターホームページについて、高齢者や障害者を含め誰もが見やすいようウェブアクセシビリティ対応に改修した。</p> <p>○ホームページ、ブログの随時更新に加えフェイスブック、ツイッター、ライン、インスタグラムといったSNSを活用し、最新の情報の提供に努めた。また、トレーニング室の混雑状況を、SNSを通じて情報提供した。</p> <p>○感染症拡大防止のため、適切なスタッフの配置、消毒、トレーニング室へのパーテーションの設置、館内換気のため各所に送風機を設置などの安心安全な施設利用をつなげる取組を確実に行った。</p> <p>○感染症拡大に伴い来館の難しい市民に向け、館オリジナルの動画をフェイスブックやインスタグラムなどに公開し、自宅で運動する機会を提供した。</p> <p>○川崎フロンターレやブレイブサンダースなどの広報、情報提供に積極的に協力した。</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	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					
	<p>(評価の理由)</p> <p>【利用者満足度】 ○感染症拡大防止対応のため休館や利用人数制限等が実施された中でも、回収方法を工夫しながら個人利用者及び教室利用者向けに年2回のアンケート調査を実施し、即時対応可能な意見については運営に反映させた。アンケートの結果では「やや満足」「満足」を合わせると全体的に概ね80%台の水準となったが、前年度と比べると多くの項目で評価を下げた。</p> <p>【事業成果】 ○感染症の影響が大きい中、スポーツデーにおいては昨年に比べ数倍のアンケートを回収し、利用者意見の収集に努めた。意見に対しては可能な限り運営に反映させることで、感染症対策を徹底しながら安心安全な環境下での利用につなげ、地域のスポーツ振興を担う施設としての役割を果たした。</p>				

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)					
	【効率的・効果的な支出】 ○感染症の影響で休館、利用人数の制限等の対応を行った影響から、積極的な利用促進に係る広報が難しく計画比で大幅な減収となった。 ○消毒液等消耗品の購入や人件費についてはスタッフを受付等に追加配置することで感染拡大防止策を徹底した。これにより安心安全な利用につながった。					
【収入の確保】 ○感染症対策を優先させたことで、収入については計画の達成はできず。 ○利用人数制限の実施や密の回避が必要なこともあり利用者増加に向けた積極的な取組が難しい中、利用再開時には感謝を示すためのタオルの贈呈や徹底した感染対策の実施などにより利用者の確保に努めた。						
【適切な金銭管理・会計手続】 ○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	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	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	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)					
	【適切なサービスの提供(施設の利用提供)】 ○感染拡大の影響により休館や利用人数の制限等、運営面での制約が多く計画通りの事業展開は困難であったが、感染拡大防止対応については所管課と緊密に連携し、運営上の変更点は速やかにホームページ、館内掲示、直接の電話連絡等により周知を図った。また、施設利用停止や消毒の協力等では、利用者に対して丁寧に説明し運営方法の変更を理解を得られるよう努めた。					
	【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)】 ○利用人数制限等がある中で、スポーツデーについては7月以降に再開し、9、12、2月については昨年度の利用者数に迫ることもあった。また、トレーニング室については6月中旬から利用再開し、年度末まで定員を通常の半数に設定しての運営ではあったが、9～12月及び2月においては昨年度の半数以上の利用者数があった。いずれも感染対策を徹底した上で、利用者の意見・要望から運営の改善を重ねる等して利用者の獲得に努めた。					
【適切なサービスの提供(教室事業)】 ○利用者数は事業計画に及ばなかったが、感染対策のために講師と適切に調整を行い、利用者混乱を与えることなく実施した。 ○ワンコインで参加可能な教室を開催し、本申込まに気軽に教室を体験できる機会を提供した。						
【適切なサービスの提供(地域との連携、提案事業)】 ○館の利用者が通常よりも少ない状況ではあったが、提案事業「麻生プレミアムクラブ」については利用者獲得のための取組が見られず、サービス内容を含め改善を要する。 ○地域スポーツ振興の拠点としての役割を認識し、地域スポーツ団体等との連携・協働事業の実施、総合型地域スポーツクラブの活動協力・支援等を模索したものの、感染症拡大の防止の影響により、予定した事業がほぼ実施できなかった。 ○イベント開催がほぼできない状況であったが、開催の可能性を探り実施に向けた検討を最後まで行うなど、地域団体との連絡調整や団体活動の広報を通じて運営支援を適切に行った。						
【業務改善によるサービス向上】 ○ホームページをウェブアクセシビリティ対応に改修し、高齢者や障害者を含めた誰もが情報収集しやすい環境づくりを整える改善を行った。 ○事業者が独自制作した動画20本をフェイスブックやインスタグラムなどで配信し、来館の難しい方に対しても運動の機会を提供し、健康維持につながる取組を図ることにより市民の心身の健全な発達に寄与するという目的の達成に貢献した。						
【利用者の意見・要望への対応】 ○利用者アンケートについては十分な量を収集することができなかったものの、アンケートからの意見や館長への手紙、利用者懇談会を通じて意見・要望の収集を行い、改善が必要なものについては早急に対応を行った。特に感染症拡大防止対応に係る意見・要望が多い中、マスク着用や密回避等に関する対応は適切に行った。						

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	8	4(0.8)	6.4	
	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				
(評価の理由) 【適正な人員配置、連絡・連携体制、再委託管理、担当者のスキルアップ】 ○感染症に係る対応のため、所管課等との連絡・連携が多い中で、都度適切に対応し協議結果は速やかに掲示等を行い周知を図った。また、館独自の判断ではなく他スポーツセンターとの運営体制等の情報共有を緊密に行うことで、他区施設を利用している利用者に混乱を与えることなく運営を行った。 ○前年度から取入れたeラーニング研修を通じて、移動制限がある中においてもスキルアップにつながる取組を行った。 【安全・安心への取組】 ○感染症拡大防止対応のため通常よりも人員配置を手厚くすることで消毒、検温、利用者への声掛け等、感染拡大防止策を確実に実施することで、安心安全な施設利用につながった。 ○教室講師や外壁改修工事施工業者でPCR検査を行った際には、接触者等の確認を確実にし、所管課とも逐次情報を共有し適切に対応した。 【コンプライアンス、職員の労働条件・労働環境、環境負荷の軽減】 ○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及び業務監査・会計監査を適切に行い、コンプライアンス遵守に努めている。						
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	6	3(0.6)	3.6	
	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				
	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・設備の保守管理、管理記録の整備・保管、清掃業務】 ○令和2年度は長寿命化工事の一環で外壁改修工事を5か月程実施し、工事に伴う一部駐車場利用停止や館内廊下への足場設置が発生する中で、施工業者と緊密に連携しながらホームページや館内掲示等を活用し利用者に対して感染症に関する案内とともに工事による制限等の周知を確実にし、混乱なく運営を行った。 【警備業務、外構・植栽管理、備品管理】 ○駐輪スペースにあるケヤキの大木の根部分が、成長に伴い設置されていたグレーチングを盛上げることで段差が発生し利用者に危険があったため、ブロックを積上げ花壇とした。また、その際、一部ケヤキの枝に枯れが発生しており落下の危険性があったため、利用者の安全確保のため速やかに通路を通行禁止にし、業者による剪定を実施した。 ○次期指定管理者への引継ぎにおいては、運営手法、利用者情報、施設状況、備品等について適切に引継ぎを行った。3月に実施された利用者懇談会においては、次期指定管理者も参加することで利用者の声を直接次期へつなげる取組を行った。			

4. 総合評価

評価点合計	67.2	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>○感染症拡大防止対応により通常の運営が難しい状況であったが、感染者を発生させないため所管課等と緊密に連携して物的・人的な環境を確実に整え、予防策を徹底することで、施設内感染者を発生させずに運営を行った。</p> <p>○感染拡大により事業計画比で大幅な収入減となったが、施設の利用調整を適切に行いながら利用を継続させることで健康づくりに貢献するとともに、来館の難しい方には自宅で運動が可能なように動画配信を行うことで市民の健康増進につながる取組に努めた。</p> <p>○運営に関する変更については、所管課等と緊密に連携し、運営変更が生じた際には速やかに周知を図った。ホームページにおいては、誰もが見やすい形に改善を行い、必要な情報を迅速に掲載するよう努めた。</p> <p>○指定管理者の交代に伴い、これまでの得た情報や運営方法をOJTを通じて確実に次期指定管理者に伝え、利用者に大きな混乱を与えないよう適切に引継ぎを行った。</p>

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<p>○感染症対応は継続して徹底する必要があるため、所管課と連携し情報共有を図りながら利用者が安心して、安全に利用できる環境づくりに努めること。</p> <p>○感染症対応で要する施設の利用調整にあたっては、広報、案内を確実にし、利用者の協力を得ながら進められるよう努めること。</p> <p>○利用者の意見や要望をアンケートや懇談会、普段のやり取りを通じて適宜把握し、意見・要望を分析したうえでサービス向上に努めること。また、早急に対応すべき内容については速やかに対応することで、信頼構築に努めること。</p> <p>○有効な情報発信方法について、効果的な広報手段の検討、改善に努めること。あさおスポーツネットについては、認知度を高め地域に関連したスポーツ情報を適宜発信できるように一層の活用促進を図り、地域スポーツの振興につながる取組を推進すること。</p> <p>○教室事業においては、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、多くの人がスポーツを楽しめる環境づくりに努めること。</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な運動プログラムを通じて全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>○「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特に配慮を行うこと。</p> <p>○団体活動への積極的な支援や協力等、団体に応じた支援を行い、地域団体とのつながりを継続させることで区内のスポーツ振興が図られるよう努めること。</p> <p>○修繕については、所管課と連携しながら早急に対応することで利用者にとって快適な環境づくりに努めること。また、快適性を高めるよう館内環境を随時見直し、サービス向上に努めること。</p> <p>○施設維持管理を適切に実施し、運営に支障をきたすことが無いよう適正な管理に努めること。</p> <p>○利用者のニーズを適切に把握し、物品販売で求められるスポーツ用品の充実を図ること。</p>
--