

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	川崎市スポーツ・文化総合センター(カルッツかわさき)	評価対象年度	平成29年度
事業者名	・事業者名 株式会社アクサス川崎 ・代表者名 代表取締役 永田 裕人 ・住所 川崎市川崎区宮前町8番19号 TKビル202号室	評価者	地域振興課長
指定期間	平成29年10月1日～平成40年3月31日	所管課	川崎区役所まちづくり推進部地域振興課

2. 事業実績

利用実績 (単位:人)	【スポーツ施設】						
	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
	18,982	25,205	19,243	22,533	23,629	18,144	127,736
	【文化施設】						
	●主催・共催事業及び貸館利用をあわせた合計は、88件、入場者数は172,442人となった。 ・主催事業:11件、13,735人 ・共催事業:21件 49,792人 ・貸館利用:56件 108,915人 ※仕込み、リハーサル等の日程を除く。						
収支実績 (単位:千円)	(単位:千円)						
	収入	指定管理料	188,011				
利用料金収入		146,899					
その他		3					
収入計		334,913					
支出	管理運営費	332,407					
	支出計	332,407					
	収支差額		2,506				
サービス向上の取組	【スポーツ施設】						
	●市民の団体の予約状況に合わせてスポーツ教室スケジュールの改善を実施した。 ●回数券の共有利用禁止を共有利用可能に改善した。 ●弓道場利用者に向けて、利便性を高めるべく、契約ロッカーを設置した。 【文化施設】 ●利用者への事前現地説明及び運用制限説明等を徹底し、利用時の満足度向上のため、運用改善を行った。 【維持管理】 ●施設利用者のサービスとして、駐車場の1時間無料を実施した。また、認証機を2台設置することにより、1階総合受付と地下1階スポーツ事務室にて割引対応を可能にした。 ●地下1階シャワー室にて、日常清掃では落としきれない汚れについては、定期的に洗浄作業を実施した。						

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)				
	【利用者満足度】 ●スポーツ施設については、12月に利用者アンケートを実施した他、常時、意見ボックスを1階エントランスロビー及び地下スポーツエントランスに設置し、利用者の意見を収集し、意見の把握に努めた。利用者の意見収集の結果、平成30年4月1日より、新サービスとして、スポーツ施設地下1階の携帯電話の電波改善、弓道場観覧エリアの自動販売機設置、スポーツ施設地下1階での駐車場券の処理開始、利用方法改定として、個人利用回数券の共有利用開始、シャワー室でのシャンプー・リンス利用開始、更衣室でのドライヤー持込み開始など顧客満足向上に努めた。 ●文化施設については、施設利用者とスタッフが事前に綿密な打ち合わせを実施する中で利用者のニーズの把握に努め、その情報をスタッフ間で共有し、施設利用案内マニュアルの改訂などに活用した。				
【事業成果】 ●スポーツ施設については、平日夜間や週末は個人利用・団体利用を中心とし、比較的空きの多い平日日中の時間帯でスポーツ教室のスケジュールを設定した。また、利用者からの声を参考にスケジュールの変更や開催場所の変更を適宜行い、市民の利用しやすさを考慮し、市民の安定的な利用を確保した。 ●文化施設については、市民団体主催による主な利用として、音楽会（弦楽合奏、吹奏楽、歌謡ショー、音楽教室発表会）について22公演、比較的規模の大きい企業のセミナー研修会、表彰式等について4公演の利用があり、音響の良さや、新しく充実した設備に好評をえており、市民の市民による市民のための施設となるよう努めた。また、主催事業として、「川崎市・リエカ市姉妹都市提携40周年記念コンサート」を開催し、出演者のゴラン・フィリペツ氏（ピアノ）、登戸混声合唱団、および坂戸小学校合唱団の演奏を通じて、音楽を通じた交流と親交を深めると共に、市の文化振興に貢献した。					

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、経費縮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】 ●スポーツと文化の複合施設であることから、責任者レベルでお互いがフォローできる体制を構築し、現場レベルでは部門を超えたマルチタスクが可能な体制づくりに努めた。 【収入の確保】 ●スポーツ施設については、稼働率が低い時間帯を活用してスポーツ教室などを実施した。また、文化施設については、ホール施設利用向上のため、全国ツアー初日公演等、施設利用金額が大きく、連続利用日数が見込まれる利用者への利用促進活動を行い、利用率の向上に努めた。 【適切な金銭管理・会計手続】 ●運営代表企業を中心に適切な金銭管理・会計手続を行った。					

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	8	3 (0.6)	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	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(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	8	4 (0.8)	6.4
		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	6	3 (0.6)	3.6
		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	6	3 (0.6)	3.6
		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、拡充(施設の利用提供)】 ●スポーツ施設については、各川崎市スポーツ協会団体との意見交換や市民大会時の会場運営の手伝いや運営協力を行い、「市民のための体育館運営」を推進した。 ●文化施設については、ホール運営に関するハイレベルな専門知識を持つ3社の共同企業体によるホール運営体制を構成して、利用者とは内覧や打合せ時より積極的に意見交換を行い、専門性を生かした運営管理を行った。 【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)】 ●トレーニング室の個人利用については、旧川崎市体育館での時間枠の撤廃により、利用者の都合に合わせて何時からでも利用できることで、利用促進を図った。また、トレーニング室の利用目的を確認し、希望者にはトレーニング上のアドバイス(ストレッチ、マシントレーニング方法案内、トレーニングメニュー作成など)を実施することにより、トレーニング室の継続利用に努めた結果、旧川崎市体育館時と比較し、利用者数は増加した。 ●スポーツデーにおいても、幅広い年齢層の方や初めての方でも無理なく運動が始められるプログラム提供を行ったものの、旧川崎市体育館時と比較して利用者数は減少した。 【適切なサービスの提供(教室事業)】 ●アクティブ、リラックス&カルチャー、調整、スポーツ競技、高齢者、親子・キッズ・ジュニア教室など多分野に渡り、週全42教室開催し、充足率60%以上であった。 【適切なサービスの提供(地域との連携、自主事業等)】 ●開館イベントとして、スポーツ施設では、卓球、バスケットボール、フットサル大会開催や障害者スポーツイベント、川崎所属団体のプロレス興行などのスポーツイベント企画や各スポーツ施設の無料開放や体組成測定など、市民のスポーツの拠点となるべく開催した。ホールでも同様に、市民参加によるオペラ・ガラ・コンサートや吹奏楽コンサートを開催したほか、応募型の施設見学会、レクチャー付きコンサートやワークショップ、ピアノ開放イベントを実施した。 ●かわさきスポーツパートナーとの連携事業として、川崎フロンターレフットサル教室2教室、富士通レッドウェーブバスケットボール教室2教室を開催した。 ●文化振興事業(普及事業)として、パンダウィンドオーケストラによる出張演奏、レクチャーコンサート、スタジオレクチャー及び体験プログラムを実施し、文化芸術の振興に努めた。				

	【業務改善によるサービス向上】 ●業務の履行状況や業務品質を適切に評価し、業務の改善が行われた。 【利用者の意見・要望への対応】 ●利用者の意見・要望については、公平な立場で偏りのない平準化されたサービスを提供した。				
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			
	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	4 (0.8)	6.4
		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】 ●複合施設としての特性を生かし、「スポーツ」と「文化」の受付機能や事務等の機能を一元化することで、人員の最適化を図るとともに、それぞれの専門分野のスタッフを配置することで、より良いサービス提供ができる体制を構築した。また、オープン前後の様々な問題に対応するために、毎週、市との連絡調整会議を開催し、課題の確認や運営に関する意見交換等を実施した他、再委託先と連携した管理が適切に行われた。 【担当者のスキルアップ】 ●休館日を利用した接客・接遇研修や、CPR/AED研修(応急処置研修)の他、トレーニングスキル研修を実施し、専門的知識のブラッシュアップに努めた。 【安全・安心への取組】 ●施設内巡回を実施することで、常に利用者の安全を確保し、安心して快適な利用環境を確保した。また、毎出勤時に初期救命訓練(傷病者の発見、救急要請、CPR及びAED)を実施した。 【コンプライアンス】 ●利用申請書、減免申請書、スポーツ教室申込書等の個人情報について、個人情報保全管理規程に基づき、個人情報の徹底の徹底した管理を行うとともに、職員に対して研修を実施した。 【職員の労働条件・労働環境】 ●労働基準法等各種法令に基づいた勤務体制で運営を実施しており、衛生管理者2名による職場環境パトロールを定期的を実施した。 【環境負荷の軽減】 ●再生可能エネルギー(太陽光発電・雨水利用)を利用し、省エネ・省資源を図り、中央監視システムを通じ、日常の運転・監視での無駄・無理を無くす視点で、環境に配慮した細心の操作を心掛けた。				
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・設備の保守管理、管理記録の整備・保管、清掃業務】 ●定期的に施設・設備の点検を実施、常に正常な機能を維持し、業務日誌・点検記録・修繕履歴等を適切に整備・保管している。 ●清掃業務は、日常清掃と定期清掃により快適に利用できる環境を維持している。 【警備業務、外構・植栽管理、備品管理】 ●警備業務は、警備員による有人警備で、防犯モニター監視及び巡回業務を実施し、駐車場で発生した事故についても適切に対応した。また、休日は国道132号線の渋滞緩和、満車時他の駐車場への案内等を行うため車両出入口にも警備員を配置した。 ●外構・植栽エリアの除草及び剪定作業を実施し、周辺地域に調和する緑環境を維持している。 ●備品管理については、常に良好な状態で利用できるよう定期的に調整等を行っている。				

4. その他加点

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
その他加点	市の政策課題への取組	かわさきパラムーブメントに関する取組	1	5 (1.0)	1
	(評価の理由) ●川崎市障害者スポーツ協会とNPO法人ファンズアスリートクラブの協力のもと、障害者スポーツ市民イベント「川崎みんなDEスポーツフェスティバル」を開催し、車椅子種目による体験会、車椅子ゲームや、ブラインドサッカー・サウンドテーブルテニスという視覚障害体験を実施して、230名の参加があった。				

5. 総合評価

評価点合計	67	評価ランク	C
-------	----	-------	---

6. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

- 川崎市のスポーツ・文化・レクリエーション活動の拠点機能を担う公の施設としての理念を尊重し、民間の創意工夫や知識、ノウハウを活用し、新しくオープンした施設が、多くの市民に親しまれた。
- スポーツ施設においては、貸館時の利用団体や、トレーニング室、スポーツデーなど個人と、積極的にコミュニケーションをとり、「市民のための体育館運営」を心掛けていた。
- 文化施設においては、興行者や市民団体等の利用者と、内覧や打合せ時より積極的に意見交換を行い、専門性を活かした運営管理を行った。
- 本施設は、体育館、ホールの複合施設であり、様々な年齢層の嗜好の異なる利用者が来館することから利用者の目線になって、利用者の安全・安心、快適性の実現を図った。

7. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

- スポーツ施設では、公の施設として、運動・健康に関する情報や機会の提供を積極的に行うことにより、トレーニング室・スポーツデーの利用促進に努めること。また、トレーニング室の混雑状況が利用前に把握できるような仕組みづくりを行うこと。さらに、ウォーク&ランステーションとして機能を発揮し、利用者の増加に努めること。
- 文化施設では、音楽や演劇、舞踏などの実演芸術を地域市民の参加により創作することで、新たなコミュニケーションづくりや地域市民とふれあい・交流の場づくりを目指すパブリックアートコミュニティ事業を実施すること。その実施にあたり、多くの外国籍市民が在住している川崎市の多様性と共生にも配慮し、作品構成を検討すること。また、利用者アンケート等による利用者ニーズの把握方法を構築すること。
- 「かわさきパラムーブメント」の理念を尊重し、オープンニングイベントの一環として開催した「障害者スポーツイベント」を継続して開催すること。また、障害者にとって、日常的に利用しやすい環境につくりに努めること。さらに、誰もが安心して利用できる環境づくりのため、バリアフリー対応の接客・接遇研修を行うこと。
- ホームページによる情報発信について、スマートフォン対応を進め、施設の利用促進を図ること。
- 設備の日常データ管理を蓄積して一元管理を行い、それらのデータを解析評価することにより、環境負荷の低減に努めること。