

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30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～令和10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】												
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
	26,892	24,473	20,511	20,876	23,439	22,755	43,059	43,599	25,068	20,115	52,576	22,877	346,240
収支実績 (単位:千円)	【文化施設】												
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
	21,913	19,471	21,126	33,924	25,351	25,684	27,039	31,175	24,420	18,308	25,443	28,766	302,620
サービス向上の取組	(単位:千円)												
	収入	指定管理料	366,263										
		利用料金収入	263,980										
		その他	9										
		収入計	630,252										
	支出	管理運営費	622,093										
		支出計	622,093										
	収支差額		8,159										
【スポーツ施設】													
●運営企業その他施設での実績や経験、施設利用者の意見を取り入れながら、次のとおりサービスの改善に取り組んだ。													
・定期教室において見学日を設定した。													
・定期教室の予備日として確保した日程を体験レッスンとして活用した。													
・親子教室について、一部の教室で兄弟での入室を許可した。(当初は親1名につき子1名のみ)													
【文化施設】													
●前年度末に閉鎖した教育文化会館大ホールの果たしてきた機能を引き続き確保しながら、きめ細かい利用対応に努めるため、次のとおり改善を行った。													
・利用打合せ資料、備品使用申請書、公演計画書、下見・打合せ記録フォーマットなどの改訂を随時行うことで、利用者のニーズを十分にくみとり、利用者が満足できる舞台づくりを提供した。													
【維持管理】													
●利用者の安全を確保し、安心で快適な利用環境を実現することを第一に取り組み、次のとおり改善を行った。													
・昨年度のオープン後の施設利用者意見を踏まえ、ホール内において、場内誘導のためのサインを追加設置した。													
・大階段(南部外構部)に夜間照明を追加設置し、また、手すりを追加設置した。													
・お子様の扉はさみ込み防止対策として、プレイルーム入口に履き替えエリアを新設した。													
・お子様が勝手に扉の施錠を解かないよう、研修室扉にサムターンカバーを設置した。													
・自転車専用駐車場出入口にてカラーコーン、トラバーを設置し、1.5mほど導線を確保することで、出会いがしらの衝突防止対策を実施した。また、夜間でも視認できるようカラーコーンに点灯器具を設置した。													

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	4 (0.8)	4.8
		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、地下1階の利用者に対して、アンケートを実施した結果、施設に対する満足度(10段階で7以上の割合)は89%と、前年度の76%と比較して向上した。また、定期教室では四半期ごとの各期でアンケートを実施し、アンケート結果については講師にフィードバックした。				
	●文化施設については、主催事業(鑑賞事業、普及事業、創造事業)や、教室事業でアンケートを実施し、翌年度の事業計画を検討する際に活用した。				
	【事業成果】				
●事業計画書の内容をもとに、指定管理者の現場職員のほか、運営企業本社によるセルフモニタリングを実施し、業務の履行状況や業務の品質を適切に評価し、業務の改善に努めた。					
●スポーツや文化、レクリエーションの諸活動に加えて、市民や来訪者が相互に交流するコンベンションなどの多目的な市民活動に対応できる施設として、公園と一体となった賑わいと活力を創出し、都心における総合公園にふさわしい富士見公園の再生と活性化を推進した。全館利用として川崎国際環境技術展を初めて開催するなど、ホールと体育館の複合施設としての特徴を活かした運用を行った。					
●富士見公園内施設の連携としては、川崎競輪場、富士通スタジアムとの月1回の定期的な情報交換の場を設け、各施設でのイベント情報の発信を実施した。カルッツかわさきでは、新たにデジタルサイネージを活用し、地下1階のスポーツエリアで、富士通スタジアム、川崎競輪場、川崎競馬場の情報発信を行い、富士見公園一帯の情報発信の場となるように調整役として各施設と連携を図った。					

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、平日の利用を促進するため、連続利用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・会計手続きを行った。					

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	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			
	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	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			
	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	4 (0.8)	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	6	4 (0.8)	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、拡充(施設の利用提供)】 ●スポーツ施設については、週末は団体利用(市民大会や各種競技団体主催の大会、興行等)を中心とし、平日日中の時間帯でスポーツ教室・スポーツデーのスケジュールを設定し、大体育室87.6%、小体育室は75.5%と高い稼働率となり、前年度の大体育室74.5%、小体育室67.1%を上回った。 ●文化施設については、貸館事業により音楽会・発表会(吹奏楽、合唱、管弦楽、バレエ、舞踏、チアリーディング)や式典・研修会・講演会等で市民が親しみやすく利用しやすい施設を目指すとともに、プロ専門団体の鑑賞会(ミュージカル、演劇、ジャズ、吹奏楽、歌謡ショー、能・狂言等)を招聘し、川崎市における文化芸術の拠点づくりに取り組んだ結果、ホールは74.6%と高い稼働率となり、前年度の70.0%を上回った。 【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)】 ●トレーニング室については、初めての利用者が不自由なく利用できるように初心者講習会を実施した他、スタッフによる積極的な声かけを行い、利用方法の説明やトレーニング指導を実施した結果、1日当たりの平均利用人数が209名と前年度の171名から増加した。 ●スポーツデーにおいても、各種教室形式に指導者1名配置し、幅広い年齢層が参加でき、初めてでも無理なく運動が始められるプログラムを設定した。また、1周年記念事業として無料体験WEEKを実施したり、市政だより(川崎区版)で特集記事を掲載したりして、利用促進を図った結果、定員設定のあるスポーツデーの充足率は48.8%と、前年度40.5%を上回った。 【適切なサービスの提供(教室事業)】 ●スポーツ教室事業では、アクティブ、調整、高齢者、スポーツ競技、親子・キッズ・ジュニアなどの多分野を設定し、週全46教室を開催した結果、充足率は67.8%となり、前年度の59.6%を上回った。 ●カルチャー教室事業では、英会話、イタリア語、フランス語といった語学の講座に加えて、紙バンドでつくる初めてのかが編み講座等の講座を実施した結果、充足率は50.2%となり、前年度の38.8%を上回った。 【適切なサービスの提供(地域との連携、自主事業等)】 ●スポーツでは、体育の日記念事業として「みんなDEスポーツフェスティバル」、市民まつりに合わせたイベント「ストロングKAWASAKI」(協力:プロレスリング「HEAT-UP」・川崎新田ボクシングジム等)を開催した。 ●文化鑑賞事業として、クラシック、ミュージカル、吹奏楽等の市民の鑑賞機会を創出した。 ●文化芸術振興(普及)事業として、ダンスコンテスト、新人声楽コンクール、「パンダウインドオーケストラ」による川崎市内中学校・高校への出張レッスン等を実施した。 ●文化芸術振興(創造)事業として、コンテンポラリーダンサーで振付家の平原慎太郎氏の指導によるダンスワークショップを実施した。				

	【業務改善によるサービス向上】 ●ウェブアクセシビリティの取組みとして、川崎市からの要請により、HPにおいて、文字の色の変更、文字の大きさの変更が可能となるように対応した。 ●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実施した他、定期教室募集に関するページをリニューアルし、利用者が見やすいように改修を行ったことで、問合せが減少した。また、トレーニング室の混雑状況の目安を情報提供したり、Googleインドアビューを導入し、すべての施設内を「見える化」することで、どのような施設なのかを周知したり、施設の利用促進を図った。 【利用者の意見・要望への対応】 ●ご意見BOX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、利用者の意見の収集、把握に努め、運営改善を実施した。具体的には、地下1階更衣室への音声案内装置の導入、トレーニング室のランニングマシンの前に時計の設置、弓道場へAEDの設置等の対応をした。				
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	3 (0.6)	4.8
	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	3 (0.6)	4.8
	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	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) 【適正な人員配置、連絡・連携体制】 ●所管課とは、月に1度のモニタリング会議のほか、各部門で課題等が発生した場合には適宜打合せを実施した。また、施設内では、週1回各部門の責任者・担当者による会議を行い、課題に対する対応の検討等を行った。さらに、月1回SPC社長や本社担当者も交え、事業報告や課題の共有を図った。 【再委託管理】 ●常駐である「設備」「警備」「清掃」3部門とは、日々の朝礼により、当日のスケジュール、利用者の意見を確認することで、早急な対応を実施した。 【担当者のスキルアップ】 ●休館日を活用し、運営各社にて各担当業務の研修を実施した他、外部研修では、ホール運営全般の研修である「全国公立文化施設協会セミナー」に参加したり、スローレバ​​ル障害者参加者を支える人材育成プログラム研修に参加したりすることで、担当者のスキルアップに努めた。 【安全・安心への取組】 ●緊急時に対応できる安全管理体制を構築し、計画どおりに訓練を実施した上で、事故やトラブルが発生した際には、迅速に対応した。 【コンプライアンス】 ●利用申請書、減免申請書、定期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、個人情報の徹底した管理を行うとともに、コンプライアンス規程を全スタッフに周知し、法令順守の徹底を図った。 【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に実施した。 【環境負荷の軽減】 ●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、空調機を系統ごとに停止するなど、前年度と比べてより細かなスケジュール管理を実施した結果、電気の使用量は前年同期比で約10%減少することができ、また、コージェネレーション発電量と実際の消費量を考慮し、2台運用ではなく、1台運用とすることにより、ガスの使用量を前年同期比で約36%減少することができた。				
	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)
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、不具合等が発生した場合には早期は正に努め、常に正常な機能を維持している。また、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、駐車場内、外の車両事故発生時についても適切に対応した。また、休日などのイベント開催時の駐車場満車対応のための警備員を車両出入口に配置した。 ●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			2
	(評価の理由) ●体育の日記念事業として実施した「みんなDEスポーツフェスティバル」は、障害者スポーツと普通のスポーツの体験教室を同時に開催し、スポーツを体験しながら、障がい者の感覚を体感し、スポーツを通して「共生」を感じることを理念に行っているイベントで、障がい者スポーツ体験ゾーン(車椅子バスケ、車椅子アメフト、ブラインドサッカー、義足ランニング)では、217名の参加があった。 ●「わたしいろのダンスワークショップ」は、Aクラス(子どもと大人のペア)、Bクラス(10歳以上)、Cクラス(障害のある方)に分けて、「共生」というテーマを柱に「人との繋がり」や「コミュニケーション」を表現するワークショップをそれぞれ全8回実施、障害者5名を含む計37名が創作ダンス公演の発表会に参加し、参加者一人ひとりがお互いを認めあう場を創出することができた。				

5. 総合評価

評価点合計	69.2	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であることを認識した上で、民間の創意工夫や知識、ノウハウを活用した運営に努め、多くの市民に親しまれた。 ●スポーツ施設においては、市民を中心にスポーツをプレーする機会を創出し、「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、「市民が集い、創造し、賑わいあふれるホール」として、市民の様々な活動の場として利用されるように心掛けていた。 ●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

●富士見公園のスポーツ・文化・レクリエーション活動の拠点として、市民の利便性向上を図るとともに、拠点機能を強化するため、効率的・効果的な支出に努め、その結果がわかるような収支計画・実績の報告方法について、検討すること。 ●スポーツ施設では、川崎市スポーツ推進計画に基づき、年齢や性別、障害のあるなしに関わらず、誰もが生涯にわたって日常的にスポーツに親しみ、楽しむことができ、体力の維持向上や健やかな心身を育むことができること目指し、引き続き積極的な広報に努め、スポーツデーなどの参加者の増加に向けた取組みを進めること。 ●文化施設では、第2期川崎市文化芸術振興計画に基づき、音楽をはじめとして、歴史や伝統文化、若者文化など市内の文化芸術資源を活かしたまちづくりを推進するため、多様な団体等と連携して障害の有無に関わらず老若男女、様々な環境の人が身近に文化芸術に親しめる環境、演奏できる環境を創出すること目指し、施設利用者の意見収集に努め、施設運営に反映させること。
--