

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	令和元年度
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	
	20,583	19,959	27,776	22,924	24,287	26,936	22,791	52,791	21,421	20,508	26,739	4,073	290,788	
	・一部利用休止(個人利用):令和元年10月12日、13日(15時まで)《令和元年東日本台風》 ・一部利用休止(個人利用):令和2年2月29日～3月31日《新型コロナウイルス感染拡大防止》													
収支実績 (単位: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	
	21,542	12,956	22,072	24,452	30,196	34,272	27,327	27,103	25,095	21,107	32,778	4,030	282,930	
	(単位:千円)													
収入	指定管理料		375,678											
	利用料金収入		266,544											
	その他		299											
	収入計		642,521											
	支出	管理運営費		634,152										
		支出計		634,152										
	収支差額		8,369											
サービス向上の取組	【スポーツ施設】													
	●施設利用者からの声をもとに利便性を向上したもの													
	・トレーニングベルトの無料貸出、室内運動用シューズの有料貸出(1回300円)を開始した。更衣室内に時計を設置した。(4/23～)													
	・フリーウェイトエリアを拡張し、利便性・安全性の向上につなげた。(8/26～)													
	・新体操のフロアマットの芯を頑丈な素材のものに交換し、巻きやすく運びやすくした。(9/28～)													
	・小体育室の空気口に卓球の球等が入らない様に防球ネットを設置した。(10/28～)													
	【文化施設】													
	●施設利用者からの声をもとに利便性を向上したもの													
	・花スタンドの翌日回収の対応を開始した。(4/27～)													
	・ホールでの音響反射板の設置について、利用時間前に施設管理者が設置するように利用規定を改定した。(9/1～)													
	・会議室、楽屋利用時にWi-Fiルータの無料貸出を開始した。(10/1～)													
	【維持管理】													
	●施設利用者からの声をもとに利便性を向上したもの													
	・熱中症等の対策として、夏期に大体育室の基礎冷房運転(28℃設定)を実施した。(昨年度から継続実施)													
	・フラダンス等の裸足で行われるレッスン前にフローリングの清掃を実施した。(5/15～)													
	・平日の駐車場利用料を最大1,200円とした。(10/1～)													
	・駐車場の利用開始時間を8時45分から8時30分に変更した。(10/1～)													
	●ボッチャ大会等での利用実態に配慮し、よりユニバーサル対応となる施設運営に努めたもの													
	・館内の自動販売機をユニバーサル対応のものに一部変更した。(10/28～)													
	・多機能トイレで、着替えや介助、おむつ替えなどに活用できるユニバーサルシート(ポータブルベッド)の貸出しを開始した。(12/1～)													
	・B1F受付にて、障がい者の駐車場利用無料対応を追加で実施した。(1/31～)													
	●利用者の安全に配慮するため改善したもの													
	・大体育室の可動観覧席の最上段の段差が暗くわかりづかったため、蛍光テープを貼り、段差があることがわかりやすいようにした。(5/15～)													
	・プレイルームの床にカーペットタイルを敷き、転倒時の危険性を軽減した。(8/26～)													

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、団体利用、個人利用(スポーツデー、トレーニング室、弓道場)に分けてアンケートを実施した。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、市民のニーズの調査を継続して行い、事業運営に活用した。また、ホール利用者に対してもアンケートを実施したが、回収数が少ないため、設問の簡略化など改善が必要である。				
	【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、マッスルコンテストインターナショナル大会を開催するなど、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、富士通スタジアム川崎との月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、地下1階のスポーツエリアにあるデジタルサイネージで、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して活用した。また、富士通スタジアム川崎を拠点とするXリーグ(社会人アメリカンフットボールリーグ)と連携し、初心者向けルール説明会や、アメリカンフットボールに関するアンケートを実施したほか、夏休み期間中に、川崎競馬場で子ども向けにボッチャ体験会を実施し、各施設と相互に連携を図った。					

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】 ●文化の主催事業について、チケット収入に大きく影響される主催事業運営から、自己負担が少なく安定的で、地域の多様な市民団体と協働した効果的な主催事業への転換に向けて準備を行った。 【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結果、利用料金収入は、2億66百万円(税抜き)となり、前年度の2億62百万円(税抜き)を上回った。 【適切な金銭管理・会計手続】 ●会計士により適切な会計手続が行われている。ただし、指定管理者としての効率的・効果的な支出を検証するために、スポーツ施設と文化施設の事業ごとの収入・支出の状況を明らかにすることがより望ましい。					

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	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	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	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、新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けたものの、大体育室84.6%、小体育室78.2%と高い稼働率となった。(前年度 大体育室87.6%、小体育室75.5%)特に、サイバスロン(障がい者と先端技術の開発者が協力して日常生活に必要な動作に挑む、国際競技大会)車いすシリーズやバスケットボール日本代表壮行試合、Tリーグ、Vチャレンジリーグなど、川崎市や関係団体からの要請に準備・打合せ段階から積極的に協力した。 ●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、舞踊、チアリーディング、芸術祭、練習会会場利用等)について88日、プロ専門団体を招聘した鑑賞会(ミュージカル、演劇、ジャズ、吹奏楽、歌謡ショー、能・狂言、等)について19日、行政利用・文化団体利用(パラコンサート、文化祭、芸術祭、東京交響楽団、職員採用説明会等)について28日、その他の一般貸館(式典、研修会、説明会、講演会、コンテスト、展示会、全館利用、他)について43日の利用があった。カルッツかわさがが川崎市における新たな芸術文化の拠点づくりに取り組んでいく上で、市民芸術団体の協力は欠かせない為、日頃からこまめに連絡をとり、次年度以降の主催事業に向けての連携体制を構築した。ホールは75.7%と高い稼働率となり、前年度の74.6%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215名(4月から2月まで)と前年度の210名から若干増加した。1ヶ月当たりの平均で267人の新規利用者を獲得できており、全体の利用者数は前年並みとなった。 ●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、木曜日の夜間にバトミントンタイムを新設(9月実施)したり、水曜日夜間にバレトン、美ボディメイクを新設(1月実施)したりして、利用促進を図った結果、利用者数は、1か月当たりの平均で1,420名(4月から2月まで)と、前年度の1,282名と比較して増加し、定員設定のあるスポーツデーの充足率は54.3%と、前年度48.85%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、川崎ブレイブサンダースのバスケットボール教室などを新規で実施し、週全51教室(前年度46教室)を開催した。月1回のスーパー体育塾(川崎ゆかりのアスリートが運動能力UP法を伝授)を新規で実施した。1ヶ月当たりの平均参加者数は2,655名で前年度の2,353名と比較して増加し、スポーツ教室の全体の充足率は67.0%となり、前年度の67.8%と同程度だった。 ●カルチャー教室事業では、英会話、イタリア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ご編み講座を取り入れ、講座内容にバラエティーをもたせた結果、充足率は65.2%となり、前年度の50.2%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)】 ●スポーツの主催事業である体育の日記念事業では、元オリンピック選手の体操教室、スポーツデー・スポーツ教室の無料開放やスポーツパートナーの川崎ブレイブサンダースのバスケットボール教室などを実施した。また、トレーニング室の無料開放、体組成測定や相談会などを実施した。 ●スポーツの地域との連携の取組としては、宮前小学校の地域の寺子屋事業と連携して、スポーツチャンバラ教室を実施するなど、イベントを開催したり、若宮八幡宮の神輿連合渡脚にスタッフが初めて参加し、地域の方と接する機会を作ったりするように努めた。 ●文化鑑賞事業として、主催・共催事業を併せて8事業(クラシック:2事業、ポピュラー:1事業、ミュージカル:2事業、吹奏楽:1事業、ジャズ:1事業、古典芸術:1事業)行った。特に、10月に実施した「宝塚歌劇雪組全国ツアー」は、ファンだけでなく、川崎市民にも多くの興味を引いた。 ●文化芸術振興(普及)事業として、新人声楽コンクール、アウトリートコンサート、レクチャー講座等を実施した。 ●市民参加型の事業として、(創造事業:わたしいろのワークショップ、普及事業:ゴスペルワークショップ)を行い、市民の芸術文化の醸成を促した。 【業務改善によるサービス向上】 ●文化施設に関して、主催事業チラシを毎月15日に川崎市内、および神奈川県内、都内の計約200施設に送付する取り組みを今年度から実施することで、より多くの方にカルッツかわさきの施設および事業を知っていただけるよう努力した。 【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、地下スポーツエントランス及びホールロビー階に設置し、利用者の意見の収集、把握に努め、運営改善を実施した。 ●ホール利用に際し、施設利用者の求めるレベルに応じた適切な打合せ・下見の調整・実施を行った。打合せは今年度より利用確認表に基づいて必要事項を相互で確認した後、施設利用者のニーズに応じて、職員から施設の利用方法について簡単なレクチャーを行った。打合せ終了後は確認表のコピーと利用方法が記載された資料を渡すことで、職員との認識に極力齟齬がないよう心掛け、施設利用者にとって利用しやすい施設づくりを目指した。				
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			
	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			
	市内中小企業の活用	指定管理者の選定時に、業務の一部委託において市内中小企業を再委託者として選定することを理由に加点した場合、実際の運営において市内中小企業者を選定しているか			
(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た会議や、ホール運営の共同企業体での会議を実施し、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、スポーツ部門で初級障害者スポーツ普及委員講習会に参加したり、文化部門で全国公立文化施設協会主催のアートマネジメントセミナー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、細かなスケジュール管理を実施することにより運転時間、熱源負荷の削減に努めた。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、平成30年10月より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35%減少することができた。雨水再利用量については、前年比で46%増加し、資源の有効活用に努めることができた。 【市内中小企業の活用】 ●清掃業者、設備の保守管理を中心に市内中小企業を活用している。					

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	4 (0.8)	4.8
	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是正に努め、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。特に、台風15号の大雨により発生した、地下の空調機械室の床上浸水の際には、被害拡大防止に努めるとともに、早期復旧作業に努めた。また、台風19号の際には夜間対応を実施し、結果的に事故の発生はなかった。 ●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			3.0
	(評価の理由) ●「カルッツ★パラスポ サマーフェスタ」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、パラスポーツ体験会(車椅子バスケ、車椅子アメフト、ブラインドサッカー、ボッチャ)を中心に延べ276名の参加があった。 ●川崎市が、障害者のスポーツ機会の拡充に向けた取組として、また、障害者スポーツに対する理解の促進のため、「ボッチャ」の普及に取り組んでいる中で、市民スポーツ室が誘致した各種ボッチャ大会(かながわボッチャ2019、日本ユニバーサルボッチャ選手権等)に協力し、スムーズな運営に貢献した。 ●「わたしいろのダンスワークショップ」(2019/6/3～10/30、全12回)、および成果発表会(11/2)を企画、アクトスタジオにて実施した。大人も子どもも障がいがある方も誰でも参加できることをコンセプトとしており、11月の成果発表会の中では参加者全員で一つの舞台を作り上げた。また2020/5/24のホールの本番に向けて第3期のワークショップを2020/1/5から開始した。第2期よりも新規の参加者が増え、順調に稽古が進んでいたがコロナウイルス感染拡大防止の為、2/29からの稽古を休講した。				

5. 総合評価

評価点合計	70.6	評価ランク	B
-------	------	-------	---

※評価ランクの適用基準

評価ランク	適用基準(評価点合計)
A	総合評価の結果、特に優れていると認められる。(80点以上)
B	総合評価の結果、優れていると認められる。(70点以上80点未満)
C	総合評価の結果、適正であると認められる。(60点以上70点未満)
D	総合評価の結果、改善が必要であると認められる。(50点以上60点未満)
E	総合評価の結果、問題があり適切な措置を講じる必要がある。(50点未満)

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、引き続き検討すること。また、令和2年4月に発足した総合型地域スポーツクラブと協働で事業を推進することで、富士見公園内施設との連携を強化し、地域との連携促進を図ること。 ●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。また、トレーニング室の初回利用者について人数を把握しているものの、初回利用者の満足度の調査・分析が不足しているため、改善に努めること。 ●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、市民芸術団体の連携協力体制を構築すること。また、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。
