

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5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 川崎市川崎区宮本町5番地1 パシフィックパレス川崎宮本町204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

※●は新規事項、○は継続事項

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	
	18,125	21,264	20,452	23,989	21,087	19,404	23,562	25,066	17,241	19,428	18,978	25,825	254,421	
	【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	
	14,061	10,608	11,582	35,283	20,512	23,523	22,674	18,501	8,499	12,192	18,070	27,218	222,723	
収支実績 (単位:千円)	(単位:千円)													
	収入	指定管理料	411,135											
利用料金収入		244,494												
その他		3												
収入計		655,632												
	支出	管理運営費	628,253											
		支出計	628,253											
	収支差額		27,379											
サービス向上の取組	【施設利用者の安全性・利便性を向上したもの】													
	○トレーニング室の床増張り工事を行ったことで、夏場に多かった湿気による床の滑りやすさを解消し、利用者の安全性を確保した。													
	○男子トイレ全個室に、サンタリーボックスを設置した。													
	○コンパクト型加湿器の無料貸し出しを実施した。													
	○トレーニング室の受付前と男女更衣室に足踏み型のアルコール消毒機器を設置した。													
	○大体育室の入口に養生シートを張り、出入口を明確化し、履き替えをスムーズに行えるようにした。													
	○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。													
	○熱中症等の対策として、夏季に大体育室の基礎冷房運転(28℃設定)を実施した。													
	○会議室用のワイヤレスピンマイクを購入し、貸出可能とした。													
	○カームダウン・クールダウンスペースを確保した。													
	【施設利用者からの声をもとに改善したもの】													
	●トレーニング室の混雑状況について、Facebookを活用したリアルタイムによる配信を行うとともに、配信頻度を昨年の3倍に増加させたことで、より正確な状況を利用者に周知することができた。													
	●会議室において、大容量のデータ配信が複数箇所で行われた際の通信環境に不具合が発生することが判明したことから、Wi-Fiルーターを法人向けの高規格のものに切り替えた。													
	○靴の履き替えの動作を省けるよう、外履きでも土足厳禁エリアに入れるための専用スリッパを各所に配置した。													
	○「演劇練習」の名目による会議室の利用を廃止し、「演劇」に関する名目は全てスタジオ等での利用に統一する運用に変更した。													
○トレーニング室利用者向けにルールや注意事項等記載した案内を配布した。														
○熱中症等の対策として、夏季に大体育室の基礎冷房運転(28℃設定)を実施した。														
○会議室用のワイヤレスピンマイクを購入し、貸出可能とした。														
	【その他】													
	○12月には1階受付周辺にクリスマスの装飾を施し、来館者の目を楽しませた。													

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	4 (R4 4) (R3 3)	4.8
		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 (R4 3) (R3 3)	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、団体利用、個人利用(スポーツデー、トレーニング室、弓道場、スポーツ教室)に分けてアンケートを実施し、利用者満足度(「満足」「やや満足」の割合)も前年度(85.3%)を超え、90.8%と高い数値を示した。また、結果については、講師にフィードバックするとともに、再開の要望が多かった「はじめてエアロ」を復活させるなど、可能な限りプログラム構成に反映させた。				
	●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)で随時、教室事業ではその都度アンケートを実施し、利用者満足度(「満足」「やや満足」の割合)は92.0%と前年度(95.7%)とほぼ同水準であった。また、結果については、教室事業について、再開の要望が多かった「英語クラス」の復活させるなど、事業運営に適切に反映させた。				
	【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。全館利用としてマッスルコンテストやカルッツフェスティバル2024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、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。また、カルッツかわさきに設置しているデジタルサイネージで、富士通スタジアム川崎、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。					
●全体的に、概ね当初の目標値(稼働率、来場者数等)を上回り、地域のスポーツ・文化振興を担う施設として、多様なスポーツ・カルチャー教室の機会提供により、成果として多くの利用者が来館し、幼児から高齢者まであらゆる世代が障害の有無に関わらずスポーツや文化芸術を楽しむことができた。					

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 (R4 3) (R3 3)	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 (R4 3) (R3 3)	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 (R4 3) (R3 3)	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】 ○使用していない部屋について、こまめに照明を落としたり、空調を停めるなど、可能な限りの経費削減に努めていた。				
	【収入の確保】 ○スポーツ施設は、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】 ○会計士により適切な会計手続が行われている。また、スポーツ施設と文化施設の事業ごとの収入・支出の状況の明確化についても、引き続き適正に行われた。					
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 (R4 4) (R3 4)	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	4 (R4 3) (R3 3)	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 (R4 3) (R3 3)	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 (R4 4) (R3 4)	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 (R4 3) (R3 3)	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 (R4 4) (R3 4)	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			

組織管理体制	(評価の理由) 【適切なサービスの提供、拡充(施設の利用提供)】 ●令和5年5月から新型コロナウイルス感染症が5類に位置づけられたことに伴い、館の運営を通常に戻すとともに、運営方法の変更について利用者に向けHPや窓口、電話対応等で周知を行うことで混乱を招くことはなかった。 ●スポーツ施設は市民大会、一般団体、トレーニング室、教室利用において、市民のための安全な館運営を行った。また、より多くの方に安心して施設利用ができる環境を整えることで、諸室全体の稼働率の向上を図った結果、87.6%となり、前年度85.3%を上回るとともに、目標である85%を達成することができた。 ●文化施設については、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うとともに、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など、職員と利用者の認識に極力齟齬がないよう心掛け、利用しやすい施設づくりを進めた結果、ホール稼働率は73.8%と目標である65%以上を大きく超えるとともに、前年度の69.8%を上回り多数の方にご利用いただくことができた。 【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)】 ●利用人数に関しては、SNSを利用し、トレーニング室の利用状況をアップすることで、定員制を設けたことによる混雑や利用状況の見える化を図り、利用者の利便性向上を引き続き図るとともに、利用者からの要望に応え、配信の頻度を3倍に増やし、混雑状況をよりリアルに情報提供した。結果1日平均140名(前年度は104名)の利用があり、目標(平均90名)を達成することができた ●スポーツデーは、引き続き人気の高い卓球、バドミントン、バスケットボールを実施した。また、はじめてエアロ、はじめて太極拳、健康体操教室、親子体操、アロマストレッチなど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を設定し、気軽にご参加いただいた。毎月平均1,887名(前年度1,706名)の参加で目標(2,000名)に近い数値を記録した。 【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、スポーツ競技、高齢者、親子・キッズ・ジュニアなどの多分野を設定するとともに、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引き続き開催し、59教室(前年度57教室)を開催した。スポーツ教室の全体の充足率は56.4%となり、目標の75%を達成することはできず、また昨年度の62.9%をも下回ったが、一定程度の方にはご利用いただけた。 ●カルチャー教室事業では、利用者アンケートに基づき、人気の高い「モダン盆栽」を継続実施するとともに、希望の多かった英会話講座を開講するなど利用者ニーズに応えることができた。結果、充足率は83.9%となり、昨年度の72.1%を大きく上回るとともに、目標の70%を達成することができた。 【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「スポーツの日記念事業」では、日本代表候補選手によるクリニックや、スポーツデー・スポーツ教室、トレーニング室、弓道室の無料開放などを実施し、540名の参加があった。 ○共催事業として、「プロレスリング・ノア」や「卓球リーグ(木下マイスター東京及び木下アビエル神奈川)」、「新田ボクシング」との連携による興行を実施し、市民がトップアスリートを観る機会を創出した。 ○鑑賞事業として、ジャズや落語など、様々なジャンルを主催・共催事業を併せて行った。特に、2回目の開催となる「ダンスエキシビション」は、日頃の成果を披露できない中高生に無料でその機会を提供する内容であり、営業の努力の成果で24チーム265名(前回:19チーム249名)が参加し今回も大変好評を得た。 ○普及事業として、ウイズ・ミュージズ事業を年6回開催、安価で良質なコンサートを提供することで、市民が気軽に音楽に触れる機会づくりに貢献した。 【業務改善によるサービス向上】 ○文化施設に関して、主催事業チラシを川崎市内、及び神奈川県内の約70施設に送付する取組みを継続し、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継続設置し、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、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。打合せは自主的な運用として、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。				
	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 (R4 3) (R3 3)	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 (R4 3) (R3 3)	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	3 (R4 3) (R3 4)	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			
	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、運営企業各社にて各担当業務の研修を実施した他、外部研修では、消防訓練として、消火器や消火栓の利用方法の実技を学習するなど、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】 ○環境負荷の低減、省エネ対策として、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、雨水再利用量については、前年比で9.1%減少したものの、引き続き資源の有効活用 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	3 (R4 3) (R3 3)	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 (R4 3) (R3 3)	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。 ○清掃業務は、日常清掃及び定期清掃が行きわたり、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24時間365日の有人警備で、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適宜実施し、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及び若者文化に関する取組			3.0
	(評価の理由) ●「カルッツ★パラスポ オータムフェスタ」を10月に開催し、午前は、「カローリング・ポッチャ大会」を、午後はパラスポーツ体験会(車椅子アメリカンフットボール、車椅子バスケット、その他NEWスポーツ)を中心に実施した。 ●障害者のスポーツ機会の拡充に向けた取組や、障害者スポーツに対する理解促進のため、川崎市が「ポッチャ」の普及に取り組んでいる中で、川崎区が独自に普及を推進している「カローリング」も併せ、道具の貸出し業務を適切に実施するとともに、「カローリング・ポッチャ体験会」の月2回開催を確保するなど、普及啓発に大いに貢献した。また、富士通スタジアム川崎で開催された「ペガールボール体験会」においても、積極的に人員を派遣し、普及啓発に努めた。 ●3月に行われた「カルッツフェスティバル2024」の一環として、2回目となるストリートダンスイベント「ダンスエキシビション」を開催。市内の中高生を中心に24チーム(昨年19チーム)が参加し、披露する場所が少ない中、日頃の練習の成果を観衆の前で発表した。				

5. 総合評価

評価点合計	69.8	評価ランク	C
(R4 68.6)		(R4 C)	
(R3 69.4)		(R3 C)	

※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、引き続き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、「市民のための体育館運営」を第一に、市民を中心に様々なスポーツをプレーする機会や、トップアスリートを観る機会を創出した。 ○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ていた。特に、2回目の開催となる「ダンスエキシビション」は、ダンスを披露する機会の少ない若者等に大変好評であったことから、川崎市が推し進める「若者文化」の推進に大きく寄与した。

7. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

○引き続き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、富士見公園や地区一帯の再編整備の動向を踏まえ、近隣施設とさらに連携しプラザを積極的かつ多様に活用することにより、新たな賑わいの創出や富士見地区一帯の活性化への寄与といった効果が得られるよう検討していくこと。また、地域連携の観点から、近年注目されている「部活動の地域移行」の動向について注視するとともに、総合型地域スポーツクラブの活動支援も含め、引き続き協働で事業を推進していただきたい。 ○スポーツ施設では、年齢や性別、障害の有無に関わらず、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、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引き続き進めるとともに、スポーツ選手の活躍する姿に感動したり、応援する楽しさを感じたり、観戦者間で交流が生まれる機会とするため、「スポーツをする」機会を提供するだけでなく、「観るスポーツ」の機会創出にも引き続き取り組んでいただきたい。 ○文化施設では、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、様々な人が身近に文化芸術に親しめ、演奏を楽しめる環境を引き続き創出すること。また、気軽に良質な音楽をより多くの方に届けるため、ウイズ・ミュージアムシリーズを着実に継続するとともに、アウトリーチ事業については、引き続き多くの人が訪れる大規模商業施設のほか、保育園や老人施設等区内の様々な地域、年齢層での実施を検討し、施設をより多くの方に知っていただきたい。さらに、スポーツ施設と同様、自主事業や教室事業等において、「かわさきパラムーブメント」の推進に寄与できるようなコンテンツを検討していただきたい。
