

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	川崎市宮前スポーツセンター	評価対象年度	平成28年度
事業者名	・事業者名 フクシ・ハリマ共同事業体 ・代表者名 福士 昌 ・住所 東京都江東区大島一丁目9番8号	評価者	宮前区役所地域振興課長
指定期間	平成28年4月1日～平成33年3月31日	所管課	宮前区役所地域振興課

2. 事業実績

利用実績	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>4月</th> <th>5月</th> <th>6月</th> <th>7月</th> <th>8月</th> <th>9月</th> <th>10月</th> <th>11月</th> <th>12月</th> <th>1月</th> <th>2月</th> <th>3月</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>28年度</td> <td>24,359</td> <td>21,750</td> <td>21,654</td> <td>27,003</td> <td>24,264</td> <td>29,397</td> <td>29,768</td> <td>30,815</td> <td>17,307</td> <td>20,136</td> <td>31,593</td> <td>24,873</td> <td>302,919</td> </tr> <tr> <td>27年度</td> <td>23,292</td> <td>20,834</td> <td>22,409</td> <td>24,000</td> <td>20,118</td> <td>28,363</td> <td>33,001</td> <td>24,390</td> <td>19,287</td> <td>25,970</td> <td>23,865</td> <td>21,622</td> <td>287,151</td> </tr> <tr> <td>26年度</td> <td>18,358</td> <td>25,906</td> <td>21,959</td> <td>21,941</td> <td>21,638</td> <td>22,423</td> <td>27,657</td> <td>21,588</td> <td>15,935</td> <td>26,210</td> <td>36,486</td> <td>24,335</td> <td>286,436</td> </tr> <tr> <td>25年度</td> <td>14,524</td> <td>15,145</td> <td>20,017</td> <td>20,503</td> <td>14,752</td> <td>23,650</td> <td>17,548</td> <td>23,806</td> <td>14,122</td> <td>14,299</td> <td>21,708</td> <td>30,420</td> <td>230,490</td> </tr> <tr> <td>24年度</td> <td>14,327</td> <td>16,240</td> <td>21,871</td> <td>17,344</td> <td>14,795</td> <td>20,170</td> <td>18,027</td> <td>21,120</td> <td>12,290</td> <td>17,601</td> <td>19,387</td> <td>17,997</td> <td>211,169</td> </tr> </tbody> </table>														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	28年度	24,359	21,750	21,654	27,003	24,264	29,397	29,768	30,815	17,307	20,136	31,593	24,873	302,919	27年度	23,292	20,834	22,409	24,000	20,118	28,363	33,001	24,390	19,287	25,970	23,865	21,622	287,151	26年度	18,358	25,906	21,959	21,941	21,638	22,423	27,657	21,588	15,935	26,210	36,486	24,335	286,436	25年度	14,524	15,145	20,017	20,503	14,752	23,650	17,548	23,806	14,122	14,299	21,708	30,420	230,490	24年度	14,327	16,240	21,871	17,344	14,795	20,170	18,027	21,120	12,290	17,601	19,387	17,997	211,169
		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																																																																																			
28年度	24,359	21,750	21,654	27,003	24,264	29,397	29,768	30,815	17,307	20,136	31,593	24,873	302,919																																																																																				
27年度	23,292	20,834	22,409	24,000	20,118	28,363	33,001	24,390	19,287	25,970	23,865	21,622	287,151																																																																																				
26年度	18,358	25,906	21,959	21,941	21,638	22,423	27,657	21,588	15,935	26,210	36,486	24,335	286,436																																																																																				
25年度	14,524	15,145	20,017	20,503	14,752	23,650	17,548	23,806	14,122	14,299	21,708	30,420	230,490																																																																																				
24年度	14,327	16,240	21,871	17,344	14,795	20,170	18,027	21,120	12,290	17,601	19,387	17,997	211,169																																																																																				
収支実績	<table border="1"> <tr> <td rowspan="4">収入</td> <td>指定管理委託費</td> <td>35,612,000</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>26,944,810</td> </tr> <tr> <td>事業収入他</td> <td>46,214,815</td> </tr> <tr> <td>収入合計</td> <td>108,771,625</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">支出</td> <td>管理運営費</td> <td>98,470,268</td> </tr> <tr> <td>支出合計</td> <td>98,470,268</td> </tr> <tr> <td>収支差額</td> <td>10,301,357</td> </tr> </table>													収入	指定管理委託費	35,612,000	利用料金収入	26,944,810	事業収入他	46,214,815	収入合計	108,771,625	支出	管理運営費	98,470,268	支出合計	98,470,268	収支差額	10,301,357																																																																				
収入	指定管理委託費	35,612,000																																																																																															
	利用料金収入	26,944,810																																																																																															
	事業収入他	46,214,815																																																																																															
	収入合計	108,771,625																																																																																															
支出	管理運営費	98,470,268																																																																																															
	支出合計	98,470,268																																																																																															
	収支差額	10,301,357																																																																																															
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>●トレーニング室や研修室の稼働率の低い時間を活用し、「体幹トレーニング」、「姿勢改善トレーニング」等の無料ワンプointプログラムを提供した。</li> <li>●WiFi環境を整備して、利用者の利便性向上に寄与した。</li> <li>●施設利用回数券は、家族でも利用しやすい100円券12枚綴りを1,000円で販売し、利用者の利便性向上を図っている。(9,087組販売)</li> <li>●川崎フロンターレや宮前区出身のアスリートの活動内容や総合型地域スポーツクラブの情報の掲示、サークル活動や地域活動の情報を掲示できる場所を提供した。</li> <li>●季節ごとに装飾を変化させ、華やかな空間を演出して、利用促進を図った。</li> </ul>																																																																																																

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	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	4	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) <b>【利用者満足度】</b> ●受動的意見収集(意見箱)、能動的意見収集(アンケート調査)、間接的意見収集(ホームページからの問い合わせ)と様々な方法で利用者の意見を吸い上げ、それらの意見に迅速、誠実に対応した結果、年間の利用者数は前年度比で約105%であった。また、外部委託で行ったアンケート調査における利用者満足度は約77パーセントであり、「平成27年度川崎市民の意識に関するアンケート」における「川崎市内の公共スポーツ施設満足度」約61パーセントより16ポイント高い数字であった。 <b>【事業成果】</b> ●公の施設の運営者として、区民の健康増進の役割を十分に理解し、若い世代対象のスポーツ教室にとどまらず、高齢者を対象とした介護予防プログラム、子どもの体力向上、運動への関心を高めるプログラム等、幼児から高齢者まで年齢や利用目的に合った教室の開催を行った。 ●地域関係団体(周辺自治会、小学校、中学校、スポーツ推進委員、総合型地域スポーツクラブ等)との意見交換を行うなど、積極的に課題の抽出を行っている。					
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	4	4.8
		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	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	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) <b>【効率的・効果的な支出】</b> ●指定管理料が前年度に比べ1,200万円以上減額となっているにもかかわらず、サービスの質は維持・向上され、効果的・効率的に予算執行が図られていて、年間の利用者数は前年度より約15,000人増加している。 ●新電力(PPS)を効果的に利用するとともに、空調設備等の適切な管理を行うなどして、積極的に光熱費の削減を行い、削減した光熱費を設備の補修費に充てることにより、利用者への還元を行った。					

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	6	4	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	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	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、提案事業等)	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	4	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	8	4	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	4	6.4	
	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)】 ●大会・団体利用の際には主催者の要望に応え、通常の開館時間より早い時間からの入館を可能としたり、トレーニング室や研修室の稼働率の低い時間を活用し、予約なしで受講できる15分～45分の「無料ミニセミナー」、「ショートタイム」の提供や、パンの販売などサービス向上を図っている。 【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)】 ●充実したトレーニングマシン、ボルダリングを新規に導入し、初心者向けの講習会を毎日開催するとともに、トレーニング室利用者は無料でボルダリングを利用できるようにしたことにより、年間のトレーニング室利用者数は前年度比で約110%であった。 【トレーニング室利用者数】 平成27年度 59,973人、平成28年度 65,908人 【適切なサービスの提供(地域との連携、提案事業等)】 ●普段は中学生以上のみの利用となるボルダリングについて、小学生も利用できる機会を夏休み及び冬休みに設けた。また、参加費無料の「官スポフェスタ」を開催し、体育室開放、教室プログラム、インボディ測定を行うことで宮前スポーツセンターの認知度向上に貢献し利用促進につながった。 【業務改善によるサービス向上】 ●区民サロンに絵本コーナーと塗り絵コーナーを整備し、幼児と保護者が利用しやすい環境づくりを行なうとともに、屋外の喫煙スペースが内部から見えにくいように、パーテーションを設置し、未成年者への配慮を行った。 【利用者の意見・要望への対応】 ●アンケート結果を有効に活用し、従来スポーツデー(個人開放事業)利用者も使用できたランニングコースが使用できなくなったことに対応して、回数券購入者がランニングコースを利用できる仕組みを作った。					
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	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	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	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】 ●毎日8時間トレーニング室にトレーナーを2名配置することにより、利用者のマシン使用状況を的確に把握し、誤った使用をしている利用者や使用方法が分からない利用者に即座に声かけを行なって、利用者が安全に、安心してトレーニングできるよう配慮した。 【連絡・連携体制】 ●毎月定例報告会を開催し、前月の利用状況等について詳細な報告を行うとともに、毎週所管課担当者に業務改善結果等の報告を行っている。また、休日や夜間にも連絡が取れる体制が確立している。 【担当者のスキルアップ】 ●休館日を利用して、接遇研修、コンプライアンス研修など様々な研修を行い、当日参加できなかったスタッフには、後日フォローアップ研修を行っている。また初級障害者スポーツ指導者養成講習を受講するなどして、スタッフの資質向上を図っている。					

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	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	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			
	<p>(評価の理由)</p> <p>【施設・設備の保守管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●複数の故障箇所があり、照度にバラつきが見られた大体育室の照明を、水銀灯からLEDに交換し、利用者の利便性を向上させるとともに、環境負荷を低減させた。</li> </ul> <p>【清掃業務】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●1時間ごとにスタッフが巡回し、土足入場者、ゴミの放置、体育室の清掃状況等のチェックを行い、利用者に小まめに声かけを行っているため、開館から11年を迎えるが、きれいな状態が維持されており、利用者の満足度向上につながった。</li> </ul>				

#### 4. 総合評価

評価点合計	73.2	評価ランク	B
-------	------	-------	---

#### 5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

- 指定管理業務1年目にもかかわらず、利用者のニーズに応える様々な工夫を行うことにより、年間利用者数を前年度比で約5%増加させた。
- 所管課と定期的な打合せの場を持ち、連携してサービスの向上に努め、スポーツセンターの設置目的にかなった運営がなされている。
- 総合型地域スポーツクラブの支援、中学生の職場体験の受け入れ、地元出身のプロ選手の紹介など、地域と連携した取り組みを行い、公共施設として宮前区でのスポーツ普及に貢献している。
- 7月、12月には小学生向けのボルダリング体験会、3月には「宮スポフェスタ」でスポーツデー種目、インボディ測定、教室プログラム、トレーニング室を無料開放し、利用者に利益の還元を行い、更なる利用促進を図っている。

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

- スポーツ教室受講者数については、前年度比で約90パーセントとなっているので、教室の内容や広報について改善すること。
- 利用者ニーズを見極め、運動を始めるきっかけづくりや継続が可能となるよう、指定管理者が持つノウハウを最大限活用した事業を実施し、多くの区民がスポーツに親しめる運営を行うこと。
- 高齢社会に対応し、いつまでも元気に自分の足で行動できるよう、体力の持続に向けた事業を区役所と連携して行うこと。
- 地域コミュニティの場として、施設を利用しない区民が気軽に立ち寄ることができ、また、その方たちがスポーツや健康維持に興味を持てるような運営に努めること。
- 総合型地域スポーツクラブや地域スポーツ団体などの支援を行い、地域に根付いた運営を行うこと。
- 区民の施設利用に支障をきたさないよう、計画的な保守管理を行い、所管課と連携した施設維持管理を行うこと。