

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	令和2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～令和3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		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(人)
	2年度	771	0	5,018	10,404	9,478	11,655	12,504	16,530	11,375	9,222	9,684	13,557	110,198
	元年度	22,834	23,173	27,955	31,508	26,051	32,566	25,597	22,721	16,847	24,042	20,970	3,719	277,983
	30年度	28,685	23,293	38,709	41,578	20,519	35,142	26,112	30,393	16,957	23,230	22,864	26,949	334,431
	29年度	27,158	27,443	26,029	24,002	21,483	32,033	37,492	31,848	21,382	17,602	24,504	24,438	315,414
	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

  

収支実績	収入	指定管理委託費	35,832,295
		利用料金収入	16,375,797
		事業収入他	22,505,257
		補償金	13,759,196
		収入合計(円)	88,472,545
	支出	管理運営費	89,998,890
支出合計(円)		89,998,890	
収支差額(円)		-1,526,345	

◆新型コロナに伴う施設への影響(R2)  
 (1)緊急事態宣言(4/7～5/25)  
 4/1～4/10 団体利用のみ、4/11～5/31 完全閉館  
 6/1 団体利用再開、6/23 トレーニング室再開、7/6 教室事業再開、7/21スポーツデー再開  
 (2)緊急事態宣言(再)(1/7～3/18)  
 1/9～3/21 時短営業(20時まで)、3/23～31 時短営業(21時まで)  
 ◇収支差額について  
 補償金について、指定管理事業のみ対象となっており、自主事業でのマイナス分が計上されている。

サービス向上の取組  
 ●感染防止対策としてトレーニング室の人数制限を行うにあたり、ネコの目システム(滞留人数確認システム)を人数表記に変更し、滞留者数をタイムリーに情報を発信することで、利便性の向上を図った。  
 ●感染拡大防止のため、初心者向けのトレーニングサポートをメール・電話・ファックスなど非対面に対応するサービスを開始した。  
 ●利用者への情報提供方法として、従来の市政だより・かわさきスポーツセンターニュース・施設ホームページ・フェイスブック・新聞折込・案内チラシ・館内掲示に加え、イツコム(テレビ)・近隣学校への案内などさまざまな手法により実施した。

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】 ●スポーツ教室アンケートによる能動的方法、ホームページ、フェイスブック、意見箱等による受動的方法により利用者満足度の測定を行い、収集した意見には、必要に応じて所管課と連携を図り、即時対応を徹底した。第3期教室アンケート調査による満足度は感染対策及び講師の指導ともに目標の90%を超える水準となっているものの、施設の運営やスタッフの対応についての市への苦情・クレームの件数が6件あり、長期化するケースも見られた。 【事業成果】 ●新型コロナウイルスの影響により、利用者数は目標値を大いに下回る結果となった。施設利用にあたっては、利用者のマスク着用や換気などの感染対策を万全に行ったものの、マスク着用や換気をめぐり、利用者からの苦情・クレームがあった。 <実績>スポーツデー目標値28,000人→実績8,462人、トレーニング室目標値58,000人→実績28,034人、スポーツ教室目標値35,000人→実績16,646人、総利用者数目標値300,500人→実績110,198人				
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	2 (×0.4)	2.4
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) 【収入の確保】 ●新型コロナウイルスの影響により、総利用者数や施設稼働率は目標値より大幅に下回る結果となった。収入の確保に当たっては、中止となった教室事業の空いたコマの諸室については貸館に回すなど効率的な運営を積極的に行う必要がある。 <実績>利用料金収入 目標値28,864,000円→実績16,375,797円、施設稼働率:大体育室 目標値95%→実績74%、小体育室 目標値90%→実績80%、研修室1 目標値65%→実績33%、研修室2 目標値50%→実績39%				

サービス向上及び業務改善	利用料金収入 目標値	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(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、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	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			
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	3 (×0.6)	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	8	3 (×0.6)	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(地域との連携、提案事業等)】 ●予定していた提案事業については、コロナウイルスの影響により実施できなかったため、代替手段の検討を積極的かつ前向きに行う必要がある。感染対策を第一に検討することはもちろんのこと、例年実施している利用者懇談会や運営会議について、所管課にも相談の上で検討を進める必要がある。 【業務改善によるサービス向上】 ●非対面式のサポートやマスク販売などにより、利用者の利便性向上に寄与した。 ●トレーニングサポートの代替手段として非対面式のトレーニングナビゲーションを実施した。 ●体力測定会、ボルダリング体験会、スポーツ教室体験会、トレーニング体験会等の無料開放イベントを毎月開催していたが、コロナウイルスの影響により中止とし、利用者数が激減した。 【利用者の意見・要望への対応】 ●換気対策やシャワー利用など、利用者の要望が多く寄せられた。しかしながら、換気対策についての周知の不徹底やシャワーの不具合を巡り、利用者からの苦情・クレームがあり、市や区においても対応に当たった。 <実績>年間苦情件数 目標値10件以内(うち利用受付・収受に関するもの0件)→6件					
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	2 (×0.4)	3.2
	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	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】 ●事業計画と異なる人員配置を行う場合は所管課への報告をするとともに、クレーム対応などの処理や所管課への連絡・共同事業体との連絡体制について改善していく必要がある。 【連絡・連携体制】 所管課への連絡や事故・トラブルなどの報告文書の提出は迅速かつ不備がないように努める必要がある。 【再委託管理】 ●施設の修繕などについて、積極的かつ迅速な対応をすることで、利用者からのクレームを未然に防ぐ必要がある。また、電気設備工事など定期点検についても失念がないよう万全な体制を構築する必要がある。 【担当者のスキルアップ】 ●利用者からのクレームを長期化せず未然に防ぐため、スタッフ全員が接遇研修や施設管理についての研修を受講した。 【安全・安心への取組】 ●新型コロナウイルス感染予防対策マニュアル及び対応マニュアルを作成し、体制を構築した。 ●例年実施している地域住民向けの講習会は感染対策を行いながら実施する必要がある。 ●防災訓練はこれまで年に2回実施していたものの、今年度は実施されなかったため、今後は感染対策を踏まえ実施する必要がある。					

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	4 (×0.8)	4.8
	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>【保守管理】 施設の修繕について中長期修繕計画を作成する以外に、新たに「修繕実施記録簿」を作成したことで、必要な修繕の確認や迅速な意思決定が可能となった。</p> <p>【清掃業務】 ●通常の清掃業務に加え、感染対策を徹底させるため、利用者にも利用の前後に消毒をしていただくなど、対応を行った。</p> <p>【外構・植栽管理】 ●植栽管理専門会社による定期作業に加え、敷地の樹木が近隣の迷惑にならないよう剪定作業を指定管理者の修繕費の中で1回追加して実施した。</p>					

#### 4. その他加点

分類	項目	着眼点			評価点
その他加点	市の政策課題への取組	川崎市スポーツ推進計画やかわさきパラマープメント推進ビジョンに基づく取組の推進、及び地域包括ケアシステムの構築に向けた自助・公助の取組の推進			3.0
	<p>(評価の理由)</p> <p>【市の政策課題への取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●犬蔵中学校の生徒向けに、車椅子バスケットボールの体験授業を行った。</li> <li>●障害者スポーツ協会による障害者スポーツデーを開催した。</li> <li>●川崎ブレイブサンダースのレプリカユニフォームを着用し、ホームタウンスポーツの推進に寄与した。</li> </ul>				

#### 5. 総合評価

評価点合計	62.6	評価ランク	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) <b>※標準点</b>
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

<ul style="list-style-type: none"> <li>●利用者からの苦情・クレームの件数が多かったため、トラブルが長期化することがないよう、改めて館の体制及び対応について見直す必要がある。</li> <li>●年間を通して緊急事態宣言に伴う休館や利用制限があり、利用者数や収支に大きな影響が出た。</li> <li>●感染対策により提案事業や自主事業の実施は難しかったが、公共施設としての優位性をさらに推進し利用者の利便性向上に寄与していく。</li> <li>●感染対策を第一に運営を行ったため、休止となったスポーツ教室やスポーツデーについては、今後再開に向けて検討を行う。</li> <li>●施設の修繕について、長期修繕計画や不具合一覧を作成するなどしたため、迅速な情報共有や意思決定が可能となった。</li> </ul>
--

#### 7. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<ul style="list-style-type: none"> <li>●ウィズコロナの状況下でポストコロナを見据えた適正な利用推進を行い、料金面など公共施設であることの優位点を活かし対策を講じること。</li> <li>●施設オープンから15年が経過し、区民の方々が安全に安心して快適に施設を利用出来るよう、引き続き所管課と連携し、計画的な保守管理を行い、施設の維持管理に努めること。</li> <li>●地域コミュニティの場として、コロナウイルスの感染拡大防止対策を十分に行いながら、健康維持やスポーツに興味の持てるような運営に努めること。</li> <li>●オンラインサービスなど利用者ニーズを見極め、運動を始める機会づくりや継続が可能となるよう、指定管理者の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。</li> <li>●総合型地域スポーツクラブや地域のスポーツ団体なども積極的に連携し、地域に根付いた運営を行うこと。</li> <li>●アフターコロナを見据え、高齢者の運動する機会を提供するものとし、いつまでも元気に自分の足で活動できるよう、体力の持続に向けた事業を今後も行うこと。</li> <li>●今後も、川崎市スポーツ推進計画やかわさきパラマープメント推進ビジョンに基づく取組の推進、地域包括ケアシステムの構築に向けた自助・公助の取組の推進を継続して行うこと。</li> <li>●スポーツパートナーとの連携について、多角的かつ主体的に検討し、実施すること。</li> </ul>
---