

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	川崎市とどろきアリーナ	評価対象年度	令和元年度
事業者名	名称:とどろきスポーツ文化パートナーズ <構成団体> ・コナミスポーツ株式会社 ・株式会社東急コミュニティー ・株式会社川崎フロンターレ ・公益財団法人川崎市スポーツ協会 代表者:コナミスポーツ株式会社 代表取締役社長 落合 昭 (令和2年6月1日から有坂 順一に代表者変更) 住所:東京都品川区東品川4丁目10番1号	評価者	地域振興課長
指定期間	平成30年4月1日～令和2年3月31日	所管課	中原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)	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	小計
	103,071	115,897	111,428	65,781	96,953	106,108	79,414	96,127	92,796	105,752	99,540	4,722	1,077,589
収支実績 (単位:千円)	収入		指定管理料	234,978	※注記 ○臨時休館 令和元年10月12日～10月15日 (令和元年東日本台風により全館休館) ※メインアリーナは床面損傷のため利用制限有								
	支出		利用料金収入	111,002	○一部利用休止 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のため。 利用は団体利用のみ)								
サービス向上の取組	事業収入他		39,218										
	補償金(台風被害)		18,526										
収入計		403,724											
人件費		109,787											
委託費		80,749											
その他経費		117,011											
支出計		307,547											
収支差額		96,177											
<p>■かわさきスポーツパートナーや総合型地域スポーツクラブ等と連携し、利用者のニーズに応じた多様な教室事業を実施した。令和元年度は川崎ブレイブサンダースと連携し、学年別でバスケットボール教室を開催した。</p> <p>■障がい者スポーツデーや中学生向けの車いすバスケットボール体験の実施など、幅広い層に対応したプログラムを実施した。</p> <p>■地域包括支援センター等と連携した高齢者向けの教室を引き続き行うとともに、令和元年度は子育て世代に向けた教室を新規で実施する等、多様な世代にスポーツを推進するという役割を果たした。</p> <p>■多岐にわたる研修を行うことで知識・技能向上に努めるとともに、取得したパラスポーツ指導員資格を活かした体験事業を行い、事業展開にも取り組んだ。</p> <p>■施設の利用提供において、設営・撤収の前後延長対応や空き状況を活用した撮影の利用等、主催者の要望に柔軟に対応し、施設の利用向上に努めた。</p>													

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					
<p>(評価の理由)</p> <p>【利用者満足度】 ・お客様の声BOXの設置や利用者アンケートの実施、利用団体との意見交換等により利用者の意見やニーズ把握に努めている。利用者アンケートは前年度の約2倍の回答を収集した中で、評価点も概ね上がっている。</p> <p>【事業成果】 ・アンケートに加えて、定期的なミーティングやセルフモニタリングの実施等、多様な手法で成果測定を行っており、指摘事項にも迅速に対応する等、利用しやすい施設づくりに取り組んだ。</p> <p>・地域のスポーツ振興を担う施設として、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運動を楽しむことができるよう、多様な教室事業等を開催しており、公の施設の管理者としての事業目的を果たしている。</p> <p>・台風被害や新型コロナウイルスを要因とする施設利用制限があり、令和2年3月の利用者(個人+団体)は前年度に比べて約96.5%減(約13万人減)となったが、年間の利用者は約107万(前年度約119万人)と、目標(95万人)を上回る成果があった。</p>					

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
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 (0.8)	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	4 (0.8)	4.8
		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					
<p>(評価の理由)</p> <p>【効率的・効果的な支出】 ・複数の業務を担当するスタッフのマルチジョブ対応や施設スタッフを講師とする教室事業の実施、電気事業者との協議等により経費縮減に努めた。適切に管理運営が行われる中、新型コロナウイルスによる一部利用休止もあったが、計画に対して支出減を達成している。</p> <p>【収入の確保】 ・利用者への適切なサービス提供に努めるとともに、催事利用の際、設営撤収に伴う時間延長の要望にも柔軟に対応している。加えて、スポーツパートナーと連携し教室事業を拡充する等して、新型コロナウイルスによる一部利用休止がありながら、計画を超える収入を得ている。</p> <p>【適切な金銭管理・会計手続】 ・金銭取扱者のもと、毎日の売上金確認と金庫内保管、翌日の銀行入金を徹底し、処理においても複数人でのチェック体制をとり、金銭管理を厳密に行った。</p>					
サービス向上及び業務改善	適切なサービスの提供（メインアリーナを含む施設の利用提供）	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	10	4 (0.8)	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 (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（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	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			
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				
利用者の意見・要望への対応	業務改善の取組によって具体的な効果があらわれたか	6	3 (0.6)	3.6	
	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				
	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）	6	3 (0.6)	3.6	
	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				

	<p>(評価の理由)</p> <p>【施設の利用提供】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・Bリーグ等の国内トップレベルの公式戦を始め、成人式や青少年フェスティバル等の文化行事の開催にも適切に対応した。団体利用者数は新型コロナウイルスの影響により3月だけで約11万人減少したものの、年間を通じた団体利用者数は約9万人減に留まり90万4476人となった。 ・多言語放送やユニバーサルデザインによる案内表示に加えてホームページも弱視の方に配慮した改修を行い、利用環境を向上させた。 <p>【個人開放事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トレーニング室においては、機器の適切な管理に加えて、初心者講習会や高齢者向け教室等、利用しやすい環境づくりに取り組んだ。 ・スポーツデーを引き続き330円の利用とし、また、新たに金曜日にもZUMBAを開催する等、プログラムの充実にも努めている。 <p>【教室事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・多様な継続型コースを行うとともに、新規教室の開催に当たっては、事前に体験教室を実施する等、参加しやすい工夫が図られている。また、川崎プレイブサンダースと連携したバスケットボール教室や、子育て世代に向けた教室を新たに開催する等、幅広い層に向け事業内容を充実させている。 <p>【地域との連携・提案事業等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障がい者スポーツデーや、中学生を対象とした車いすバスケットボール体験、アリーナまつりにおける障がい者団体との連携、職場体験の実施など、パラスポーツの普及や地域との連携向上にも取り組んでいる。 ・パラリンピックの情報コーナー設置等、市が推進するかわさきパラムーブメントの取組にも積極的に協力し、事業推進に寄与している。 <p>【業務改善によるサービス向上】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期的なミーティングやセルフモニタリングを実施するとともに、利用者意見や他施設の情報等をもとに業務改善を推進した。 <p>【利用者の意見・要望への対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客様の声BOXやアンケート調査により利用者ニーズの把握に努め、意見・要望には速やかに回答を掲示した。対応が可能なものは迅速に対応し、対応が困難な場合でも丁寧な説明で回答している。 				
分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
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 (0.8)	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	4 (0.8)	6.4
	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				
	<p>(評価の理由)</p> <p>【適正な人員配置、連絡・連携体制、再委託管理、担当者のスキルアップ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各部門に必要な能力・資格をもつスタッフを配置し、マルチジョブによる効率的かつ柔軟な人員配置を行う等、安定した運営を行った。 ・日頃から所管課と緊密に連携を図り、毎月のモニタリングも適切・円滑に行われた。 ・業務水準の維持・向上のために多岐にわたる研修に積極的に取り組んだ。また、パラスポーツの指導員資格を取得し、体験事業として実施する等、技能を活かした事業を展開した。 <p>【安全・安心への取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日頃から安全な利用環境の確保のために施設・設備の点検を実施し、事故等に備え全スタッフがCPR講習会を受講し、緊急時に備えた体制を整えている。 ・台風や新型コロナウイルスへの対応に際しても、日々状況が変化する中で、所管課や関係機関と連携を密にして、利用休止等についても適切に対応しており、利用者に大きな混乱を与えることなく運営を行っている。 <p>【コンプライアンス、職員の労働条件・労働環境、環境負荷の軽減、市内中小企業の活用】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コンプライアンスに関する研修やテスト及び毎月の定期点検を行っており、関係法令を遵守し適切な労働条件・環境で運営された。 ・節電・節水による省エネ、廃棄物減量に向けたペーパーレス対応など、環境負荷の軽減に取り組んだ。 				
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)	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 (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			
	<p>(評価の理由)</p> <p>【施設・設備の保守管理、管理記録の整備・保管、清掃業務】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・経年による施設の老朽化も見られる中、安全な利用に支障をきたすことのないよう、施設の点検を定期的に行うとともに、所管課と連携を図りながら迅速に修繕・補修を行うことで、適切な維持管理がなされた。 ・清掃は、日常及び定期・特別清掃に加えて、品質管理チームにより改善点等を確認するなどして、快適に利用できる環境を確保した。 <p>【警備業務、外構・植栽管理、備品管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・警備は、大規模なイベントでは主催者等と連携して利用者の安全確保に努めるなど、適切な対応がなされた。 ・外構・植栽管理は、植栽の剪定や害虫の駆除等を適切に実施し、美観や安全性を確保し、台風等の緊急時においても適切に対応した。 				

4. その他加点

分類	項目	着眼点			評価点
その他 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ムーブメント推進ビジョンに基づく取組 ・地域包括ケアシステム構築に向けた取組			3
	(評価の理由)	<ul style="list-style-type: none"> ・障がい者スポーツデー及び中学生を対象とした車いすバスケットボール体験を実施し、パラスポーツの普及・振興に取り組んだ。 ・子育て世代や高齢者を対象とした教室事業を実施する等、幅広い層に向けて事業内容を充実させている。 ・東京オリンピックパラリンピック大会を控え、かわさきパラムーブメント推進に向けた取組として、施設内にGOGBの啓発コーナーを設ける等、普及啓発を行った。 			

5. 総合評価

評価点合計	75.4	評価ランク	B
-------	------	-------	---

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"> ・公の施設としての役割を十分に認識し、仕様書等に則った管理運営を行っており、スポーツ等を楽しみ交流する場としての役割を果たしている。 ・令和2年2月以降、新型コロナウイルス感染防止対応により、日々状況が変化する中で、個人利用休止や団体利用のキャンセル対応等が生じたが、所管課と適切に連携をとり、利用者に大きな混乱を与えることなく運営を行っている。 ・既存のプログラムに加え、川崎ブレイブサンダースと連携したスポーツ教室や子育て世代に向けた教室を新規で実施する等、幅広い層に向け事業内容を充実させている。 ・障がい者スポーツデーや、中学生を対象とした車いすバスケットボール体験の実施、アリーナまつりにおける障がい者団体との連携、職場体験の実施など、パラスポーツの普及や地域との連携向上にも取り組んでいる。 ・多岐にわたる研修を行うことで知識・技能向上に努めている。加えて、取得したパラスポーツの指導員資格を用いた体験事業の実施等、技能を活かして事業を展開している。 ・施設・設備の経年による老朽化も見られる中、安全な利用に支障をきたすことのないよう、施設の点検を定期的に行うとともに、所管課と連携を図りながら迅速に修繕・補修を行うことで、適切な維持管理がなされた。
--

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"> ・平常時から災害への備えに引き続き取り組むとともに、風水害への対策として実践的な訓練や研修等を行い、水防活動に従事する者の技術や意識向上を図ること。 ・新型コロナウイルス感染拡大防止を踏まえ、所管課や関係機関と連絡を密にし、情報共有を図りながら状況に応じた対応に努めること。また、感染症対策を踏まえながらも、生涯スポーツの振興という目的を果たすための取組についても検討すること。 ・市が推進する地域包括ケアシステムを踏まえ、誰もが利用しやすい施設として管理運営を行うとともに、日々の運動やコミュニティの場としての活用が促進されるよう取り組むこと。 ・様々な場面を活用してパラスポーツの普及に取り組み、かわさきパラムーブメントの推進に寄与すること。 ・それぞれの構成企業の強みを生かした事業やイベントを展開していくこと。 ・利用者アンケートについて、ニーズを的確に把握する調査方法の検討を進め、調査結果についても検証を行い改善に結びつけ、利用者の快適性、満足度の向上につなげること。
