

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2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 ・株式会社DeNA川崎レイブサンダース 代表者:コナミスポーツ株式会社 代表取締役社長 有坂 順一 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	令和2年4月1日～令和4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)	<table border="1"> <tr> <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>小計</th> </tr> <tr> <td>417</td><td>0</td><td>6,383</td><td>9,759</td><td>12,096</td><td>15,038</td><td>77,151</td><td>64,565</td><td>71,501</td><td>66,858</td><td>41,011</td><td>66,869</td><td>431,648</td> </tr> </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	小計	417	0	6,383	9,759	12,096	15,038	77,151	64,565	71,501	66,858	41,011	66,869	431,648											
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																																						
417	0	6,383	9,759	12,096	15,038	77,151	64,565	71,501	66,858	41,011	66,869	431,648																																						
収支実績 (単位:千円)	<table border="1"> <tr> <td colspan="2"></td> <td colspan="2">(単位:千円)</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">収入</td> <td>指定管理料</td> <td colspan="2">244,088</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td colspan="2">61,572</td> </tr> <tr> <td>事業収入 他</td> <td colspan="2">23,632</td> </tr> <tr> <td>補償金</td> <td colspan="2">14,219</td> </tr> <tr> <td>収入 計</td> <td colspan="2">343,511</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">支出</td> <td>人件費</td> <td colspan="2">108,321</td> </tr> <tr> <td>委託費</td> <td colspan="2">78,149</td> </tr> <tr> <td>その他経費</td> <td colspan="2">87,683</td> </tr> <tr> <td>支出 計</td> <td colspan="2">274,153</td> </tr> <tr> <td colspan="2">収支差額</td> <td colspan="2">69,358</td> </tr> </table> <p>※注記 新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う対応 ○完全休館 令和2年4月11日～5月31日 ○一部利用休止 令和2年4月1日～4月10日(団体利用のみ) 令和2年6月1日～6月22日(団体利用のみ) 令和3年1月9日～3月22日(20時までの時短営業) 令和3年3月23日～3月31日(21時までの時短営業) ※メインアリーナは床面損傷のため利用制限有</p>															(単位:千円)		収入	指定管理料	244,088		利用料金収入	61,572		事業収入 他	23,632		補償金	14,219		収入 計	343,511		支出	人件費	108,321		委託費	78,149		その他経費	87,683		支出 計	274,153		収支差額		69,358	
		(単位:千円)																																																
収入	指定管理料	244,088																																																
	利用料金収入	61,572																																																
	事業収入 他	23,632																																																
	補償金	14,219																																																
	収入 計	343,511																																																
支出	人件費	108,321																																																
	委託費	78,149																																																
	その他経費	87,683																																																
	支出 計	274,153																																																
収支差額		69,358																																																
サービス向上の取組	<p>■かわさきスポーツパートナーと連携し、フットサル教室やバスケットボール教室など利用者のニーズに応じた多様な教室事業を実施した。新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う休館や定員制限の影響により教室事業全体の参加者は大きく減少したものの、チアダンス延べ1,217人(前年925人)、バスケットスクール延べ2,123人(前年1,252人)と川崎レイブサンダースの教室は好評を博した。</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や子育て世代を対象としたプログラムを引き続き行い、多様な世代にスポーツを推進する役割を果たした。</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>■メインアリーナ2・3階観客席へのカップホルダー設置、館内サインを視認しやすいものに刷新するなど、スポーツを「する人」「観る人」双方が安全・安心・快適に利用できる施設を実現した。</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	3 (0.6)	3.6
		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により利用者の意見やニーズ把握に努めている。 【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。 ・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、障がい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>					
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	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			
<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感染症拡大防止に伴う臨時休館や利用制限もあったが、計画に対して支出減を達成している。 【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。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う臨時休館や事業中止等の影響により、計画していた収入には届かなかったものの、川崎プレイブサンダースによるスクールの増設、時短営業にあたり既予約団体の利用意向確認を迅速に行うことで、利用枠を早めに開放し次の予約につなげる、メインアリーナ空枠の積極的な営業(撮影など)等の収入確保へ向けた努力を評価する。 【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>					

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
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	3 (0.6)	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	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	4 (0.8)	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	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			
<p>(評価の理由)</p> <p>【施設の利用提供】 ・令和元年東日本台風被害によるメインアリーナ床改修工事に伴う利用休止、新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う利用制限の影響により利用者総数は約43万人と大幅に減少したが、BリーグやVリーグ等の国内トップレベルの公式戦を始め、成人式の開催にも感染症対策を講じ適切に対応した。</p> <p>【個人開放事業】 ・トレーニング室においては、新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う利用中止、利用制限(定員40名)の影響により利用者数は大きく減少したが、室内の混雑状況を見る化するネコの目システムの導入に加え、飛沫防止パネルの設置や機器の消毒等感染防止対策を講じ、利用しやすい環境づくりに取り組んだ。 ・スポーツデーは、330円で利用できるレッスン型スポーツデーを引き続き実施し、コロナ禍においても気軽に運動を楽しめる場を提供した。</p> <p>【教室事業】 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う臨時休館や利用制限、メインアリーナの床改修工事に伴う利用中止等の制限があったものの、多様な継続型教室を行うとともに、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、川崎ブレイブサンダースによるチアダンススクールやバスケットスクール、親子向け教室や高齢者向け健康麻雀も実施し、幅広い層に向け事業内容を充実させている。</p> <p>【地域との連携・自主事業等】 ・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。 ・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の情報に加えて、利用団体のメンバー募集の掲示板を設置する等、地域スポーツの情報発信の役割を果たした。 ・メインアリーナ2・3階客席へのカップホルダー設置、館内サインを視認しやすいものに刷新するなど、スポーツを「観る人」へのサービスも向上させた。</p> <p>【業務改善によるサービス向上】 ・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。 ・利用者と日常的に接しているスタッフの発案から、コロナ禍で人数制限をしているトレーニング室の混雑状況を見る化する「ネコの目システム」や、テニスコートライン巻き取り機を導入し、利用者サービスの向上に努めた。</p> <p>【利用者の意見・要望への対応】 ・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。 ・新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う臨時休館の際に、ホームページに無料のトレーニング動画を掲載して自宅でも気軽に運動を楽しめる環境を整え、トレーニング室利用者等へのサービス水準を低下させないよう取り組んだ。</p>					

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	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						
<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。 <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。 ・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、臨時休館や利用休止等についても適切に対応し、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。 ・等々力緑地浸水対策実地訓練に市と連携して取り組み、令和元年東日本台風と同等の雨量があった場合にも施設を守る対策を講じた。 <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。 <p>【環境負荷の軽減】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市が設定する3R（リデュース、リユース、リサイクル）基本方針に、さらに3R（リフューズ、リペア、ルール）を加えた「6R」を推進し、施設で出るゴミの削減、分別化、利用者への持ち帰りを案内し、環境負荷低減の意識醸成に貢献している。 ・冬場の空調管理を市と同様の水準とし、日射熱を有効活用したり、徹底した節電に取り組むなど省エネルギーの取組を推進した。 							
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	6	3 (0.6)	3.6		
	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					
	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た。 				

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				
	(評価の理由)				

5. 総合評価

評価点合計	71.2	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

・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。
 ・新型コロナウイルス感染拡大防止対応により、臨時休館や一部利用休止等日々状況が変化する中で、団体利用のキャンセル対応や個人利用の人数制限対応等が生じたが、所管課と適切に連携をとり、利用者には大きな混乱を与えることなく運営を行った。
 ・トレーニング室の利用人数制限に対し、混雑状況をサイトにて見える化する「ネコの目システム」を導入するなど、スムーズな利用のために柔軟に対応した。
 ・川崎ブレイブサンダースによるバスケットスクールは新たに高学年クラスを開設、高齢者向け健康麻雀教室を開設するなど、利用者ニーズに応じて事業内容を充実させ好評を博している。
 ・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。
 ・床改修工事に伴いメインアリーナを使用できない期間を活用して、観客席へのカップホルダーを設置したり、館内のサインを視認しやすいものに刷新するなど、利用者サービスの向上に取り組んだ。
 ・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

・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対策を踏まえながら、生涯スポーツの振興という目的を果たすための取組を継続すること。
 ・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。
 ・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。
 ・等々力緑地再編整備実施計画の動向を見ながら、所管課や関係機関と連絡を密にし、情報共有を図り、状況に応じた柔軟な対応に努めること。