

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3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川崎プレイブサンダース 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 (令和4年4月1日から室田健志に変更) 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	令和2年4月1日～令和5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	
	54,881	39,475	49,874	43,511	41,883	38,395	79,502	73,800	68,704	61,087	43,849	81,796	676,757	
収支実績 (単位:千円)	(単位:千円)													
	収入		指定管理料	219,673	※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 なし ○開館時間の制限 令和3年4月1日～4月19日(21時までの時短営業) 令和3年4月20日～9月30日(20時までの時短営業) 令和3年10月1日～10月24日(21時までの時短営業)									
		利用料金収入	103,386	上記のほか、諸室の人数制限、教室・スポーツデーの人数制限あり。また、スポーツサウナ及び情報サロンは通年で利用を休止した。										
		事業収入 他	44,751											
		補償金	3,448											
		収入計	371,258											
		支出	人件費	114,539										
			委託費	78,864										
			その他経費	121,924										
		支出計	315,327											
		収支差額	55,931											
サービス向上の取組	■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開館時間や定員の制限がありながらも、プレイブサンダース主催教室が好評を博し(テアダンス1,921人(R2年度1,217人、R元年度925人)、バスケットスクール4,862人(R2年度2,123人、R元年度1,252))、教室利用者は31,929人と大きく回復した。(R2年度15,199人、R元年度27,795人) ■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。 ■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。													

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】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 利用者アンケートの結果について、これまで3年間継続して教室やスポーツデーの数が「足りない」という回答が多く寄せられている。これについての分析と、必要に応じて調査数の増加や調査項目の精査等改めて手法を検討することが適当と考える。 <p>【事業成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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、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。 					
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 (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】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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削減に努めた。新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う時短営業や事業の中止等にも柔軟に対応し適切に管理運営が行われる中、計画に対して支出減を達成している。 <p>【収入の確保】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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開館時間や利用人数の制限等影響により計画していた収入には届かなかったものの、川崎ブ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。 <p>【適切な金銭管理・会計手続】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 					

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	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、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	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	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			
	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）			
		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"> 緊急事態宣言やまん延防止等重点措置の適用等、新型コロナウイルスの感染拡大の状況が変化する中で、市の行政運営方針に即時に対応できる体制を整えるとともに、営業時間や人数制限の変更等について速やかにホームページや館内掲示により利用者への周知をする等、混乱を生じることなく施設運営を行った。 <p>【個人開放事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> トレーニング室は、引き続き飛沫防止パネルの設置、機器の消毒等の安全安心利用の対策を徹底した上で利用に供し、日々の利用状況、待機の有無をみながら段階的に人数制限を緩和する対応をとった。その結果、利用者数は前年比149.5%となる56,115人と大きく回復した。 スポーツデーは、コロナ禍においても気軽に運動を楽しめる場として開放し、利用者数は前年比195.6%の21,171人となった。 <p>【教室事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> 引き続き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し、参加しやすい環境を整えている。川崎ブレイブサンダースによるバスケットスクールは初心者クラスを3クラス、第3四半期からは経験者クラスを2クラス増設し、利用者ニーズに応えた。一方で、計画にあるレッドロケッツによるバレーボール教室の未実施、親子向け教室の参加者数低迷等に対しては、長引くコロナ禍においても幅広い層にスポーツを普及すべく工夫を求めたい。 <p>【地域との連携・自主事業等】</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。 <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。 利用者と日常的に接しているスタッフの発案から、スポーツデーにおいて番号カードの配布やチャイムが導入されることとなり、結果として利用者間のルール浸透に繋がる等、サービスの向上に努めた。 <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	3 (0.6)	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	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。スタッフが新型コロナウイルスに罹患し休業せざるを得なくなった際も、混乱することなく施設を運営した。 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。 <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。 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促し、環境負荷低減の意識醸成に貢献した。 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			
	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	64.8	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) ※標準点
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"> ・公の施設としての役割を認識し、仕様書及び事業計画書どおりに適正に管理運営が行われたため、「5. 総合評価」のとおりに評価する。 ・新型コロナウイルス感染拡大防止対応により、開館時間の変更がある中、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、利用者に大きな混乱を与えることなく運営を行った。 ・利用者アンケートの結果は概ね良好な評価であったが、教室やスポーツデーの数が「少ない」とする声が半数を超えていた。過去3年間同様の結果が示されていることから、事業内容に反映するか、調査数の増加や調査項目の精査等改めて手法を検討することが適当と考える。 ・川崎ブレイブサンダースによるバスケットスクールは、年齢別の初心者クラスを増設、第4四半期からは新たに経験者クラスも開設し、利用者ニーズに応じて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。 ・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・運営等事業の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。
--