

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4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川崎ブレブサンダース 代表者:コナミスポーツ株式会社 代表取締役社長 室田 健志 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	計
	71,446	101,111	81,941	48,586	43,816	65,803	117,615	76,594	101,157	98,045	51,864	105,082	963,060
収支実績 (単位:千円)	(単位:千円)												
	収入		指定管理料		200,237		人件費・賃金		101,103		諸謝金		23,671
		利用料金収入		123,511		光熱水費		84,571		委託費		80,224	
		事業収入 他		51,441		修繕費		13,585		その他経費		32,357	
		収入 計		375,189		支出 計		335,511		収支差額		39,678	
新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う対応として、情報サロンは1月22日まで、スポーツサウナは通年で利用を休止した。													
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。川崎ブレブサンダースのBリーグでの認知拡大、活躍によりバスケットボール教室の参加者が8,262人(R3年度4,862人、R2年度2,123人、R元年度1,252)と大幅に増加、教室全体では利用者が32,681人とコロナ前の水準(H30年度33,242人)近くまで回復した。(R3年度31,929人、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。 ■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。 ■共生社会の実現に向けたかわさきパラムーブメントの視点から、全9箇所の男性用トイレの少なくとも1つ以上の個室にサニタリーボックスを新設した。(従前は多目的トイレのみに設置。)												

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 (0.8)	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	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。 利用者アンケートを例年と同様の時期・手法で実施したところ、回答数は微増、満足度はロッカー・トイレの清潔さを問う項目を除くすべての項目で「5段階で4以上」の高評価を獲得し、ホスピタリティ向上や運営面での工夫に努めたことが評価されたものと考えられる。 <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】</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縮減に努めた。コロナによる制限が解除され、当初計画どおりに適切に事業を執行しながら、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。 コロナによる制限が解除され、団体利用、個人利用ともに回復し、計画に対し収入増を達成している。 <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	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				
		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	3 (0.6)	3.6	
		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】 ・コロナ対策に伴う制限の解除等状況の変化に応じて、Bリーグ等の国内トップレベルの公式戦や、成人式や青少年フェスティバル等の行事が感染症対策を行いながら開催されるよう適切に対応した。団体利用者数は83万7802人と大きく回復した。（R3年度56万6231人、R2年度36万7883人、R元年度90万4476人）</p> <p>【個人開放事業】 ・トレーニング室は、人数制限解除後も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継続し利用に供した。その結果、利用者数は前年比116.4%の65,304人となった。 ・スポーツデーは、コロナ対策に伴う人数制限や接触プレー制限等を年度当初から解除したところ、コロナ前のR元年度32,009人には及ばないものの、前年比128.8%の27,273人まで回復した。</p> <p>【教室事業】 ・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た。川崎ブレイブサンダースのBリーグでの認知拡大、活躍によりバスケットボール教室の参加者が8,262人（R3年度4,862人、R2年度2,123人、R元年度1,252人）と大幅に増加した。一方で、コロナ禍の影響も受け、計画にあるレッドロケッツによるバレーボール教室は未実施、親子向け教室の参加者は低迷したまま回復しなかった。 ・高齢者に特化した教室は引き続き好評で、中でも60歳からの筋力づくり教室は延べ664人、健康麻雀は延べ1,810人の参加を得ており、高齢者の健康増進、コミュニティ形成に寄与した。</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だ。 ・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> <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。</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ている。</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	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	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	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"> ・業務の継続性を確保するため、人員配置計画に沿った運営体制を構築し、類似施設の経験のあるスタッフを複数配置して安定して運営を行った。年度途中で責任者が交代した際にも混乱を招くことはなかった。 ・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。 ・指定管理者交代にあたって円滑に運営が引き継がれるよう、施設スタッフや講師の継続契約のための説明会場の確保等に配慮した。 <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。 ・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	・かわさきパラムーブメント推進ビジョンに基づく取組			1
	(評価の理由)	・共生社会の実現に向けたかわさきパラムーブメントの視点から、全9箇所の男性用トイレの少なくとも1つ以上の個室にサンタリーボックスを新設した。(従来は多目的トイレのみに設置)			

5. 総合評価

評価点合計	64.2	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

・公の施設としての役割を認識し、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た。
 ・ウィズコロナの流れにおいて、シャワー室の利用再開や運動時のマスク着用、館内での飲食等、利用者の声に耳を傾けながら他館及び所管課と緊密に連携し、制限緩和や再開のタイミングを見極めて適切に対応した。
 ・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

・本指定期間中は指定管理者の尽力により、概ね良好な施設運営ができていたものと評価できる。
 ・次期指定期間は指定管理者が変更になるが、魅力的なスポーツ教室の提供や、回数券制度等による利用促進策、研修の積極的な受講による職員の資質及び技能の向上など、現指定管理者の良い部分を受け継ぎ、とどろきアリーナの管理運営を通じて各種スポーツ事業の推進・生涯スポーツの振興が図られることを期待する。
 ・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。
 ・市が推進するかわさきパラムーブメント及び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。