

1. 基本事項

施設名称	川崎市幸スポーツセンター	評価対象年度	平成26年度
事業者名	株式会社 明治スポーツプラザ	評価者	地域振興課長
指定期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日	所管課	幸区役所地域振興課

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	合計
	15,306	16,934	17,560	17,055	13,413	21,057	15,266	16,520	15,782	21,150	16,159	20,159	206,361
収支実績 (単位:千円)	収入	指定管理委託費				54,945							
		利用料金収入				25,325							
		事業収入他				24,658							
		収入計				104,928							
	支出	管理運営費				87,228							
	支出計				87,228								
収支差額					17,700								
サービス向上の取組	<p>指定管理第2期4年目となり、3年間の管理運営方法を踏まえ、サービス向上の取組みを進めることができた。毎年実施している、顧客満足度調査を分析したうえで、利用者の声を反映し、様々な世代の目的や要望を的確に掴むことで、毎年利用者を増やし実績を上げている。</p> <p>今年度は、顧客満足度調査や「利用者のこえ」の中でも要望の多かった1階トイレを全面改修し洋式化及びウォッシュレットの設置工事を行い施設利用環境の向上に努めた。また、更衣室の扉を障害者等が開閉しやすいものに改修し、利用者の利便性を図り、更衣室内、正面口等の一部の照明をLED化し省エネ対策を積極的に行い経費節減に取り組んだ。施設の老朽化対策として、設備・機器等の保守点検で発見された不具合箇所には適切な対応を行い老朽化した設備の保全を図ることが出来た。</p> <p>顧客満足度調査では、毎年指導員の対応、教え方、受付係員の対応等の運営面について、高い評価をする利用者が多い。これは、トレーナー研修はもとより、マナー研修、フロント研修等の接客研修の実施により職員教育が行き届いていることの証であり、高く評価することができる。</p> <p>トレーニング室ではトレーニングマシン等の機器の補修を定期的に行い、清潔な環境を維持するとともに、トレーナーの運動コンサルティングを強化し利用者が運動しやすい環境を整備することで大幅に利用者が増加した。また、「健康セミナー」や「ペップトーク講演会」「3B体操ジュニア体験会」などの無料セミナーを開き、これまでスポーツセンターを利用する機会が無かった人にもスポーツセンターに接する場をつくり、利用者増につなげる取組みを行った。</p>												

3. 評価

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
総合的な運営状況	基本方針	公の施設としての理念を尊重し、社会体育施設としての役割や目的を果しているか。	5	3(0.6)	3
	事業成果	事業実施による成果の測定・検証が適切に行われているか。	5	4(0.8)	4
	(評価の理由)	<ul style="list-style-type: none"> 公の施設としての役割を十分理解し、公平・公正な管理運営に努めている。 事業計画に基づいた施設の管理運営がなされている。 清掃や設備機器の点検は、専門業者委託により計画通り実施されている。また、業者委託だけに頼らず、職員による日常点検や清掃も併せて行うことで、館内の整理整頓、安全性の確保がなされている。 「顧客満足度調査」を実施することで、客観的に利用者の声を分析・評価し施設の管理運営に活かしている。 			
管理業務の実施状況	維持管理等の再委託	施設利用提供に支障をきたすこと無いよう、施設・設備の保守点検や整備等を適切に行っているか。	5	3(0.6)	3
	休館日・開館時間	安全で適正な管理運営を確立するとともに、利便性や利用サービスの向上に留意した施設提供を行っているか。	5	4(0.8)	4
	利用料金	公平性・平等性及び受益者負担について留意し利用料金の設定を行うとともに、利用者の利便性や利用サービスの向上を図っているか。	5	3(0.6)	3
	諸施設の活用と提供サービス	効果的な諸施設の活用及び提供サービスの向上を図っているか。	5	3(0.6)	3
	個人情報保護や情報公開	個人情報の保護や情報の公開を適切に行っているか。	5	4(0.8)	4
	利用促進	施設の利用促進に向けた取組みが成されているか。	5	5(1.0)	5
	人員配置	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、円滑な施設運営に必要な人員配置(資質・ローテーション等)を行っているか。	5	3(0.6)	3
	人材育成	各種研修等を行うなど、人員の資質の向上を図っているか。	5	4(0.8)	4
危機管理	利用者の安全の確保及び有事の際の適切・迅速な対応のための危機管理体制がとられているか。	5	4(0.8)	4	
(評価の理由)	<ul style="list-style-type: none"> 入館時間の繰上げや夜間退出時間の延長を行い、利用者の利便性を考慮した取組みを行っている。 プライバシーマークの認定を受けており、教室申し込みなどにより収集した個人情報は厳正に管理されている。 利用者促進に向けた多様な取組みを行い、今年度は1階トイレを全面洋式(ウォッシュレット)に改修し利用者がかしやすい環境を整備した。 全ての職員を対象に、避難誘導訓練及び救命救急訓練を定期的に行い、毎勤務ごとに、AEDの取り扱い手順等の確認を行い、各種安全管理の資格の取得を義務付け、利用者の安全確保に努めている。また、マナー研修、トレーナー研修、フロント研修等を定期的に行っている。 				

事業実施状況	施設利用提供業務	生涯スポーツ振興を図るための施設利用提供を行っているか。	5	3(0.6)	3
	個人開放事業	生涯スポーツ振興を図るための個人開放事業(トレーニング室を含む)実施しているか。	5	4(0.8)	4
	教室等事業	生涯スポーツ振興を図るためのスポーツ教室やイベント等事業を実施しているか。	5	3(0.6)	3
	スポーツ情報提供及び相談業務	生涯スポーツ振興を図るための情報の提供及び相談業務等を行なっているか。	5	3(0.6)	3
	指導者・ボランティアの育成	地域スポーツ指導者の育成やボランティア等の育成のための事業を実施しているか。	5	4(0.8)	4
	自主事業に関する事項	利便性やサービスの向上のための自主事業等を実施しているか。	5	4(0.8)	4
	総合型地域スポーツクラブの支援	総合型地域スポーツクラブの活動支援を行っているか。	5	3(0.6)	3
(評価の理由)					
<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画に沿った運営を行っている。また、公の施設として、スポーツ教室の申し込みや施設の利用に当たっては、公平・公正な運営を行っている。スポーツデーでは、児童の多いトランポリン、バスケットボール等の種目については、器械体操経験者、専属社員を配置し技術習得・安全性を考慮している。高齢者向けには「体力づくりコース」を設定し、ヘルシー体操等を実施し多くの利用者を得ている。 ・「ペップトーク講演会」を実施し、利用者及び地域住民の運動へのモチベーションを高める取組みが成された。 ・川崎フロンターレ幸アシストクラブの事務局を担い、川崎フロンターレを活用した地域活性化の取組みを行った。こどもの日、七夕、クリスマス等の季節ごとにイベントを開催し、利用者へのサービス向上の取組みを行っている。 ・施設点検による休館日に、夜間の時間を施設開放するなど、総合型地域スポーツクラブの支援を継続して行っている。 ・地域企業との連携、市主催の大会への参加など結局的な取組みが成されている。 					
収支状況	安定性	収支計画に基づく安定した運営を行っているか。	5	3(0.6)	3
	効率性	サービスの維持・向上に留意した上で効果的・効率的な予算執行が図られているか。	5	4(0.8)	4
	(評価の理由)				
<ul style="list-style-type: none"> ・予算と決算の比較増減があるが、支出超過することなく、安定した運営が行われている。 ・こどもの日、七夕、クリスマス等のイベントを無料で提供し、また、トイレ改修を行うなど、サービスを向上させながら、効率的な予算執行が図られた。 ・スポーツ教室等の料金は指定管理者の努力により、他区の施設と比較すると、安価な料金で提供している。利用者へのサービスにもつながり高く評価できる。 					

4. 総合評価

評価点合計	71	評価ランク	B
-------	----	-------	---

5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

- ・第2期4年目となる26年度は、老朽化した施設設備の修繕・改修を行い、また、利用者へのサービス、バスケットボール区民大会等の継続実施等、さらに充実した管理運営を行うことができた。公の施設としての理念を尊重し、地域におけるスポーツ活動の拠点として、区民の健康増進や地域スポーツの推進に寄与し、社会教育施設としての役割を果たしている。
- ・マナー研修、フロント研修等の職員研修に積極的に取り組み、その成果として、あいさつ、声かけを積極的に行うことで、利用者との距離を縮めるよう心がけるとともに、利用者の意見や要望を聞きながら、可能なものは改善し、また、対応が困難なものについては説明責任を果たすなど、利用者の視点にたった運営を行っている。26年度より実施の時間区分の4区分化への対応も早期の広報と説明により大きな混乱も無く対応することができた。
- ・日頃から職員間における円滑なコミュニケーションが形成されており、事故等が発生した際にも迅速かつ適切な対応を図っている。また、救命救急訓練や避難誘導訓練など定期的に実施し、職員の資質の維持・向上を図っている。
- ・様々な取組みにより収支のバランスを図りながら、利用者数においても昨年度より33,568人増加させたことは大きく評価できる。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

- ・今後も地域との連携や共生を念頭に、スポーツ活動の拠点として幅広い事業展開を図るとともに、利用者増加とトラブルや事故の未然防止、利用者の満足度向上に一層努めること。
- ・市民誰もが地域で気軽にスポーツを楽しめるよう、民間のノウハウを活用しながら、事業活動の質の向上を図るとともに、市民の健康・体力の維持・増進やスポーツ活動の推進を図るなど、生涯スポーツの振興に努めること。
- ・引き続き総合型地域スポーツクラブの育成・支援、地域企業と連携したスポーツ振興を図るとともに、地域や利用者のニーズの把握に努めながら、教室等の事業の充実を図ること。
- ・建物・設備の経年劣化への対応を図りながら、引き続き適切な施設の維持管理に努め、利用者が安全かつ安心してスポーツを楽しめる環境を確保すること。
- ・事故や災害などの緊急時に備え、迅速かつ的確な行動を確保するため救命救急訓練や避難誘導訓練を実施するとともに、行政等への速やかな連絡や報告についても対応が図れるよう危機管理体制を維持・継続して構築しておくこと。