

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	川崎市幸スポーツセンター	評価対象年度	平成28年度
事業者名	・事業者名 株式会社明治スポーツプラザ ・代表者名 代表取締役社長 後藤 聖治 ・住所 川崎市幸区堀川町580番地	評価者	地域振興課長
指定期間	平成28年4月1日～平成33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(人)	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <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>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成27年度</td> <td>15,155</td> <td>20,567</td> <td>17,124</td> <td>18,302</td> <td>13,557</td> <td>22,803</td> <td>18,426</td> <td>17,724</td> <td>18,292</td> <td>24,254</td> <td>18,689</td> <td>17,762</td> <td>222,655</td> </tr> <tr> <td>平成28年度</td> <td>21,041</td> <td>18,850</td> <td>18,052</td> <td>17,750</td> <td>15,745</td> <td>27,824</td> <td>22,383</td> <td>21,893</td> <td>18,453</td> <td>24,539</td> <td>18,237</td> <td>20,280</td> <td>245,047</td> </tr> </tbody> </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	合計	平成27年度	15,155	20,567	17,124	18,302	13,557	22,803	18,426	17,724	18,292	24,254	18,689	17,762	222,655	平成28年度	21,041	18,850	18,052	17,750	15,745	27,824	22,383	21,893	18,453	24,539	18,237	20,280	245,047
	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																														
平成27年度	15,155	20,567	17,124	18,302	13,557	22,803	18,426	17,724	18,292	24,254	18,689	17,762	222,655																														
平成28年度	21,041	18,850	18,052	17,750	15,745	27,824	22,383	21,893	18,453	24,539	18,237	20,280	245,047																														
収支実績(千円)	<table border="1"> <tr> <td rowspan="4">収入</td> <td>指定管理委託費</td> <td>44,022</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>29,777</td> </tr> <tr> <td>事業収入他</td> <td>27,406</td> </tr> <tr> <td>収入計</td> <td>101,205</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">支出</td> <td>管理運営費</td> <td>91,303</td> </tr> <tr> <td>支出計</td> <td>91,303</td> </tr> <tr> <td>収支差額</td> <td></td> <td>9,902</td> </tr> </table>	収入	指定管理委託費	44,022	利用料金収入	29,777	事業収入他	27,406	収入計	101,205	支出	管理運営費	91,303	支出計	91,303	収支差額		9,902																									
収入	指定管理委託費		44,022																																								
	利用料金収入		29,777																																								
	事業収入他		27,406																																								
	収入計	101,205																																									
支出	管理運営費	91,303																																									
	支出計	91,303																																									
収支差額		9,902																																									
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第3期指定期間の開始にあたり、トレーニング室マシンを最新式のものに全台入れ替えた。それに伴い職員に対し事前に十分な研修を施し、利用者がマシンの操作を戸惑うことが無いよう、指導の体制を整えた。</li> <li>・トレーニング室の倉庫を改修し、スペースを拡大したほか、ストレッチスペースへの人工芝化、テレビの壁掛け化を行った。</li> <li>・大体育室、小体育室にスポット冷風装置を設置したほか、トレーニングルームに扇風機を取り付けた。</li> <li>・来館者が気軽に運動を楽しめるよう、レンタルシューズサービスを開始したほか、運動後の適切な栄養補給を目的とした物販の拡大を図った。</li> <li>・ランニングブームの需要に合わせ、中級者向けクラスを増設し、初心者向けクラスではウォーキングから始められるよう、改善を図った。</li> </ul>																																										

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	(1)利用者満足度 【事業報告書2(11)】	利用者満足度調査を適切に実施しているか	6	3	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			
	(2)事業成果 【事業報告書2(12)】	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	3.6
	当初の事業目的を達成することができたか		(× 0.6)		
	(評価の理由)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者満足度調査は計画に基づき毎年実施している。</li> <li>・利用者満足度は、冷暖房が無いことによる不満の声が聞かれるが、全体的には昨年度に比べ1.1%向上した。</li> <li>・調査結果は①すぐに行うこと②前向きに検討すること③長中期的検討事項④実施困難なことに分け、迅速な対応や丁寧な説明に努めた。</li> <li>・成果測定については指定管理者による日々のセルフモニタリングのほか、本社の巡回チェック等の体制を取り、計画の実施状況を確認している。指摘事項についてはPDCAサイクルを有効に活用し、適切に改善に努めている。</li> </ul>			
収支計画・実績	(3)効率的・効果的な支出 【事業報告書3(1)】	計画に基づく適正な支出が行われているか	6	4	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			
	(4)収入の確保 【事業報告書2(2)・3(2)】	計画通りの収入が得られているか	6	4	4.8
		収入増加のための具体的な取組が為されているか			
(5)適切な金銭管理・会計 手続 【事業報告書3(3)】	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	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				
	(評価の理由)	<p>第3期の開始にあたり指定管理料が大幅に削減されたにも関わらず、利用料金収入・教室受講料収入・物品等販売収入のいずれも増加したことに加え、無電極ランプの導入など徹底した省エネを実施した結果、株式会社として適正な利益を挙げている。</p> <p>特に収入増加の取り組みについては、トレーニングルームでの親身な対応や明るい雰囲気醸成に努め、個人利用の定着化を図ったことに加え、需要に合わせた物品販売の充実や、レンタルロッカー利用率の向上に努め、収支計画を上回る収入を得ることができた。</p> <p>金銭管理・会計手続については二重チェック体制により、確実に実施している。</p>			

サービス向上及び業務改善	(6)適切なサービスの提供 (施設の利用提供) 【事業報告書2(1)・(4)・(8)】	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			
	(7)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) 【事業報告書2(5)・(6)】	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			
	(8)適切なサービスの提供 (教室事業) 【事業報告書2(7)】	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			
	(9)適切なサービスの提供 (地域との連携、自主事業等) 【事業報告書2(3)・(9)・(10)】	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					
(10)業務改善によるサービス向上 【事業報告書2(13)】	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	8	3 (× 0.6)	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				
(11)利用者の意見・要望への対応 【事業報告書2(14)】	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	8	3 (× 0.6)	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				
(評価の理由)					
<ul style="list-style-type: none"> <li>・開館時間の前倒し、閉館時間の延長サービスを継続して実施し、利便性の向上に努めている。</li> <li>・平成29年度からふれあいネットシステムが大幅に変更になることに伴い、独自のマニュアルを作成して職員の間で共有し、確実な運用に努めている。</li> <li>・地域誌を活用して館情報の広報に努めた。また、外壁をリニューアルし、かわさきスポーツパートナーのアピールを積極的に行った。</li> <li>・トレーニング室の機器を最新の機種に全交換するとともに、スタッフが利用者へ適切にアドバイスできるよう、事前に十分な研修を実施した。</li> <li>・トレーニング室におけるランポイントクラスの増設を行ったほか、インボディ(体組成成分測定)を活用した継続的なコンサルティングを実施した。</li> <li>・需要の高いランニング教室を初心者向け、中級者向けにクラス分けして実施し、参加者のレベルに応じてきめ細かい指導を行った。</li> <li>・地域との連携事業については、川崎フロンターレ幸アシストクラブの事務局として、地域のイベントにフロンターレのスタッフ・マスコット等が参加するためのコーディネートを行ったほか、区と連携して老人いこいの家での介護予防事業にも従事した。</li> <li>・モニタリングや本社の巡回指導、さらに利用者からの御意見等を通じ、改善事項はレベルに応じて迅速に対応している。施設の修繕等は利用者の怪我や不快につながるよう、不具合が出る前に未然に対応している。</li> </ul>					
組織管理体制	(12)適正な人員配置 【事業報告書4(1)】	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
	(13)連絡・連携体制 【事業報告書4(2)】	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			
	(14)再委託管理 【事業報告書4(3)】	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			
	(15)担当者のスキルアップ 【事業報告書4(4)】	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
	(16)安全・安心への取組 【事業報告書4(5)・5(5)】	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)	8	4 (× 0.8)	6.4
		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			
	(17)コンプライアンス 【事業報告書4(6)】	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
	(18)職員の労働条件・労働環境 【事業報告書4(7)】	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			
	(19)環境負荷の軽減 【事業報告書4(8)】	環境に配慮した調達や業務実施が行われているか			
(評価の理由)					
<ul style="list-style-type: none"> <li>・人員配置や緊急時の連絡体制は、計画に基づき適正に実施されている。</li> <li>・職員のスキルアップのためには、必要な様々な研修に積極的に取り組み、明るく元気で親切的な職員対応が維持されている。また、CPR(心肺蘇生法)トレーニングを全職員が毎勤務ごとに実施しているほか、責任者に対してMFA(メディカルファーストエイド)の資格取得を義務付けていることは、施設の特性からして非常に重要であり、率先して取り組んでいることは評価が高い。</li> <li>・避難誘導訓練や救命救急訓練を定期的に行い、万が一に備え各自が役割を認識している。また「災害時等の応急措置に関する計画」を策定し、危機管理は適切に行なわれている。事故などの救急発生時においても職員間で連携が取れており迅速に行動できる体制が整っている。</li> <li>・新たに大体育室に無電極ランプを導入時、電気使用量の大幅な削減につながった。</li> </ul>					

適正な業務実施	(20)施設・設備の保守管理【事業報告書5(1)】	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	4 (× 0.8)	4.8
	(21)管理記録の整備・保管【事業報告書5(2)】	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。			
	(22)清掃業務【事業報告書5(3)】	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	4 (× 0.8)	4.8
	(23)警備業務【事業報告書5(4)】	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			
	(24)外構・植栽管理【事業報告書5(6)】	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	6	4 (× 0.8)	4.8
	(25)備品管理【事業報告書5(7)】	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>開館から30年以上経過して設備の老朽化や汚損が発生しやすい状態となっているが、適切かつ迅速に修繕や清掃を施し、快適な状態を保ち続けていることは非常に評価が高い。</p> <p>備品類も定期的に保守点検を実施して安全に使用しているほか、卓球台の全台リニューアルを実施するなど、必要などころへの投資も積極的に行っている。</p> <p>日常業務をおろそかにせず、適切に実施しているペースがあってこそ、円滑な館運営を可能にしていることを評価したい。</p>					

#### 4. 総合評価

評価点合計	71.2	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

<ul style="list-style-type: none"> <li>・民間のスポーツクラブの運営で得たノウハウや、当施設を2期10年に渡って管理する中で得た経験を活かしながら、安定した管理運営を行っている。</li> <li>・公の施設としての役割を十分に認識し、年齢や性別に関わらず誰もが気軽に運動を楽しめる場を提供することにより、地域におけるスポーツ活動の拠点として、区民の健康増進やスポーツを通じたコミュニティの形成に寄与している。</li> <li>・利用者数が平成27年度と比較して22,397人増(対前年比+10.1%)と大幅に伸びているにもかかわらず、職員がトレーニング機器や卓球台等の譲り合いを呼びかけ、円滑な利用が保たれている。</li> <li>・接遇研修や運動指導研修のほか、救急救命研修等も徹底して実施されており、職員に対する明るく信頼感のあるイメージが、リピーターの定着化に大きく貢献していると考えられる。</li> <li>・ニーズに合わせた物品販売の拡充やレンタルロッカーの利用促進等、収入増加のための取り組みを強化するとともに、徹底した省エネ対策を図ることにより支出の削減に努め、効率的な運営を行っている。</li> <li>・施設・設備の維持管理を適切に行い、利用者が安全かつ快適にスポーツを楽しめる環境を提供している。</li> </ul>
---

#### 6. 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"> <li>・利用者の安全を最優先に考え、危険な要因を未然に発見して対応するよう努めること。</li> <li>・今後も公の施設としての理念を踏まえつつ、民間のノウハウを最大限に活用し、地域のスポーツ活動の拠点として、誰もが気軽に運動を楽しめる館運営を継続すること。</li> <li>・定員に満たない教室事業については、広報の在り方や実施する時間帯等を検討すること。</li> <li>・障害のある方が気軽に参加できる、イベントや教室の検討を行うこと。</li> <li>・川崎区のスポーツ文化センター開館後も、大幅な利用者の変動が起らないよう、リピーターの定着化を図るとともに、一人一人の顧客満足度が高まるよう、取り組みを充実させること。</li> </ul>
---