

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30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" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <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> <tr> <td>平成29年度</td> <td>19,718</td> <td>21,042</td> <td>17,657</td> <td>21,206</td> <td>18,883</td> <td>30,734</td> <td>17,127</td> <td>22,122</td> <td>17,263</td> <td>28,645</td> <td>16,812</td> <td>17,745</td> <td>246,814</td> </tr> <tr> <td>平成30年度</td> <td>18,739</td> <td>19,747</td> <td>19,350</td> <td>18,655</td> <td>18,550</td> <td>30,533</td> <td>20,385</td> <td>18,378</td> <td>17,835</td> <td>25,000</td> <td>16,647</td> <td>17,452</td> <td>237,271</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	合計	平成29年度	19,718	21,042	17,657	21,206	18,883	30,734	17,127	22,122	17,263	28,645	16,812	17,745	246,814	平成30年度	18,739	19,747	19,350	18,655	18,550	30,533	20,385	18,378	17,835	25,000	16,647	17,452	237,271
	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29年度	19,718	21,042	17,657	21,206	18,883	30,734	17,127	22,122	17,263	28,645	16,812	17,745	246,814																																									
平成30年度	18,739	19,747	19,350	18,655	18,550	30,533	20,385	18,378	17,835	25,000	16,647	17,452	237,271																																									
収支実績(千円)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td rowspan="4">収入</td> <td>指定管理委託費</td> <td>41,551</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>31,597</td> </tr> <tr> <td>事業収入他</td> <td>28,893</td> </tr> <tr> <td>収入計</td> <td>102,041</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">支出</td> <td>管理運営費</td> <td>91,877</td> </tr> <tr> <td>支出計</td> <td>91,877</td> </tr> <tr> <td>収支差額</td> <td></td> <td>10,164</td> </tr> </table>												収入	指定管理委託費	41,551	利用料金収入	31,597	事業収入他	28,893	収入計	102,041	支出	管理運営費	91,877	支出計	91,877	収支差額		10,164																									
収入	指定管理委託費	41,551																																																				
	利用料金収入	31,597																																																				
	事業収入他	28,893																																																				
	収入計	102,041																																																				
支出	管理運営費	91,877																																																				
	支出計	91,877																																																				
収支差額		10,164																																																				
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・明るく元気で親切的な職員対応が徹底されており、お客様の年齢・性別・来館頻度等に関わらず、良好なコミュニケーションを築いている。 ・館内を常に清潔に保ち、破損箇所は速やかに修繕するなど、快適で安全な施設を維持している。今年度はトイレの床を光触媒技術を活用したものに改修し、防臭に大きな効果をあげた。 ・回数券を設備利用料に使用できるようにして、利便性の向上を図った。 ・フットサルやバスケットボールの区民大会、区民祭でのイベント開催を通じて、利益を地域に還元する取り組みを実施している。 ・利用者の需要に応えるため、「大人向けバスケ教室」「機能改善フィットネス」を新設した。 ・教室事業のWEB申し込みを順次拡大している。 ・区民祭やパラスポーツの体験会を通じて、障害者スポーツの楽しさを広めたり、パラリンピックの機運を盛り上げる取り組みを実施した。 																																																					

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	(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					
(評価の理由) (1)利用者満足度調査は計画に基づき毎年実施している。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。 (1)「平均満足度」はここ数年横ばいである。 (2)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サイクルを活用し、適切に改善に努めている。					
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	3	3.6
		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			
	(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	3	3.6
		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) (3)計画に基づき効率的かつ安定的に事業を執行している。 (3)電気設備等の運用方法を工夫し、電気使用量を大幅に削減した結果、電気料値上げの影響を最小限に抑えることができた。 (4)利用料金の改定及びバレットかわさきの開館に伴い、上半期は個人利用料金収入の減少が見られたが、下半期は微増に転換することができた。また、新規教室の開催や定員率の改善により、教室受講料収入を増加させることができた。 (5)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。 (5)本社の経営状態は負債比率39.54%、固定比率59.09%、流動比率291.68%と、いずれも基準よりも大幅に良好な数値となっており、当館の安定的な運営が担保されている。					

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	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			
	(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	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			
	(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	4 (× 0.8)	6.4	
	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)					
(6)閉館時間の前倒し、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。					
(6)ふれあいネットのカード発行業務を適正に行うとともに、予約システムの操作に不慣れな方の補助を親切に行うなど、市民に寄り添った対応を実施した。					
(6)身近な健康増進施設としての利用価値を周知するため、近隣へのポスティング等を実施し、利用者の開拓を行った。					
(7)卓球・バドミントンなどの個人開放事業の際、台やコートの長時間専有によるトラブルが発生しないよう、スタッフの声掛け等や説明を適切に実施している。					
(7)一人でも気軽にスポーツに参加できる環境を創るため、11月より金曜日の卓球・バドミントンにおいて、一人参加者に館職員が相手をするサービスを始めた。					
(7)トレーニング室においてフリーウェイトエリアの適正利用や専属トレーナーによるワンポイントアドバイスやインボディ(体組成成分測定)を活用したコンサルティングを継続して実施した。					
(8)利用者の需要に応えるため、「大人向けバスケ教室」「機能改善フィットネス」を新設した。また、教室参加者、定員率ともに昨年度より向上した。					
(9)地域との連携事業については、川崎フロンターレ幸アンス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、地域のイベント等にも積極的に出向いて健康思想を行うなど、スポーツセンターの利用価値を広く区民に紹介する取り組みを行った。					
(10)指定管理者自身によるモニタリングや本社の巡回指導等を通じて、改善すべき事項に対応している。今年度はトイレ床改修や更衣室の塗装、照明のLED化推進など、利用者満足向上のための改善に継続して取り組んだ。					
(11)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。また、改善事例や対応状況についての館内への掲示を実施している。今年度はトレーニング室において、利用者の意見を元にフリーウェイト順番待ちルールの変更や、利用制限の撤廃等を実施した。					
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	5 (× 1)	8
	(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)			
		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)					
(12)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。					
(13)(14)関係機関との連絡、及び再委託管理について、適切に実施されている。					
(15)職員のスキルアップのために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。					
(16)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。心肺停止事例においては適切に対応し、人命を救助した。					
(17)(18)コンプライアンス、職員の労働条件等、適切に実施されている。今年度本社による「プライバシーマーク内部監査」を実施し、事業所における個人情報管理状況の運営管理状況に対する管理者ヒアリング確認、及びチェックリストに基づく状況確認及び各運営状況の目視確認を行った結果、全般において、良好な管理がされていた。					
(19)電気設備の運用方法を工夫し、昨年を上回る節電効果をあげることができた。					

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	3 (× 0.6)	3.6
	(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			
(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>(20)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。施設の修繕等は利用者の怪我や不快につながらないよう、不具合が出る前に未然に対応している。</p> <p>(21)業務日誌等も適切に整備・保管されている。</p> <p>(22)外構も含め施設全体を毎日清掃しており、植栽管理や側溝清掃も定期的を実施して、良好な施設環境を維持している。</p> <p>(23)(24)(25)施設の警備、植栽管理、備品類の管理を適切に実施している。</p> <p>・基本的な日常業務を篤実に継続することにより、円滑な館運営を可能にしていることを評価したい。</p>					

4. その他加算

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
その他加算	(26)市の政策課題への取組【事業報告書6(5)】	川崎市スポーツ推進計画やかわさきパラムーブメント推進ビジョンに基づく取組の推進、及び地域包括ケアシステムの構築に向けた自助・互助の取組の推進			3
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館独自のボッチャ体験会を1回開催したほか、地域のイベントで実施されたボッチャ体験に講師として参加した。 ・初級障害者スポーツ指導員の資格を新たに1名取得し、館として2名配置している。(3年間で3名資格取得) ・初級障害者スポーツ指導員の資格を活用し、市内の障害者スポーツのイベントに講師として参加した。 ・卓球スポーツデー(個人利用枠)において、バリアフリー卓球台(車いす使用可)を導入し、障害者が優先的に利用できる体制とした。 ・ホームページにバリアフリー情報を掲載し、障害のある方が安心して館を利用できることを発信した。 					

5. 総合評価

評価点合計	71.4	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

<ul style="list-style-type: none"> ・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3期12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。 ・老朽化した施設・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。 ・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、地道な取り組みが人命救助につながったことは何よりも重く評価するところである。 ・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。 ・個人利用者数はカルッツかわさき開館後、H29.10～H30.6は前年同月と比較してひと月あたり978人程度減少したが、平成30年10月以降プラスに転じ、下半期の前年同月と比較して、ひと月当たり212人増加している。 ・ニーズに合わせた物品販売の拡充や、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。 ・情報発信の工夫や教室事業のWEB申し込み化、利用者の意見を元にした業務改善等、新しいことにチャレンジする姿勢が感じられる。 ・市の重要施策である「かわさきパラムーブメント推進ビジョン」に基づき、障害者スポーツの普及や施設の利用提供に努めている。

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"> ・利用者の安全を最優先に考えた運営を継続するとともに、顧客満足度の向上を図る取り組みに努めること。 ・顧客満足度調査や個別に実施するアンケートなどを有効に活用し、利用者のニーズと公共施設としての役割をバランスよく検討した取り組みを実施すること。 ・研修室など稼働率の低い部屋を活用した取り組みを検討すること。 ・提案書に記載された事業の実施に向けて、具体的な検討を行うこと。 ・教室事業WEB申込の拡大やSNSによる情報発信を検討し、利用者の利便性向上と施設の効果的なPRを図る取り組みを行うこと。 ・2020年東京大会を来年に控え、大会を盛り上げるための機運を醸成する雰囲気づくりに努めるとともに、かわさきパラムーブメント推進ビジョンに基づき、大会終了後の社会的遺産が形成されるような取組を推進すること。
--