

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	令和元年度
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～令和3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)		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30年度	18,739	19,747	19,350	18,655	16,550	30,533	20,385	16,378	17,835	25,000	16,647	17,452	237,271
	令和元年度	16,941	19,710	18,027	17,588	18,331	23,627	21,739	17,491	17,033	25,813	17,675	2,560	216,535
※令和元年10月12日は台風により臨時休館とし、令和2年2月29日から3月31日までは新型コロナウイルス感染症拡大防止の対応として、施設の個人利用を休止した。														
収支実績(千円)	収入	指定管理委託費	41,781											
		利用料金収入	29,228											
	補償費	2,939												
支出	事業収入他	24,637												
	収入計	98,585												
支出	管理運営費	91,402												
	支出計	91,402												
収支差額	7,183													
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、利用者の年齢・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。今年度は昨年度に続きトイレの床を光触媒技術を活用したものに改修、防臭に大きな効果をあげた。 ・地域イベントへ積極的に参加・協力し、スポーツを通じた地域貢献を行った。 ・レンタル品の更新及び拡充を行い、気軽に施設を利用できるよう利用者の利便性向上を図った。 ・教室事業のWEB申し込みを拡充し(7クラス増)、申し込み手続き時の利用者の負担軽減に取り組んだ。 ・区民祭やバ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るとともに、新たに障害者スポーツデーを通年開催するなど普及に取り組んだ。 													

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おり、調査で寄せられた意見については対応の可否について検討し、可能なものについても優先度を設定し、より迅速な課題解決に努めている。					
(1)「平均満足度」は8割(平成30年度81.5%、令和元年度81.3%)を超えており、利用者の満足度は高いと言える。					
(1)今回新たにトレーニング室利用者を対象としたアンケートを実施し、利便性向上のための情報収集を行った。					
(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、他都市で管理している施設での事例を情報として共有するなど、幅広い視野を持って満足度向上に取り組んでいる。また、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)電気契約内容の変更や徹底した省エネの取組、照明のLED化などにより電気料の削減に努めた。					
(4)新型コロナウイルス感染症拡大防止のための施設の一部利用休止などの不可抗力により、取組以上に収入が減少したものの、冷風機の増設による夏場の利用環境の向上や備品の更新など、利用者の増加による収入増を図るための取組を積極的に実施した。					
(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34.89%、固定比率89.86%、流動比率198.09%と、いずれも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	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	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)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。					
(6)ふれあいネットシステムに係る独自マニュアルを作成し職員が操作方法を確実に習得するとともに、端末操作に不慣れな利用者に対して親切に適切なサポートを提供するなど、システムの円滑な運用に努めている。					
(6)WEBサービス事業者のアプリを通じたシニア向け広報に新たに取り組むなど、利用者拡大に向けた方策を検討し実施した。					
(7)トレーニング室についての意見を直接把握し、利用環境を向上することを目的として、今回、トレーニング室利用者に絞ったアンケート調査を追加実施した。また、利用者から多くの要望が出されていた混雑緩和への対応として、トレーニングマシンを増設したことにより混雑緩和と利用者の増加につながった。					
(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)一人でも気軽に来館しスポーツを楽しむため、館職員が相手をする「おひとり様スポーツデー」を設定し、そこで新たな仲間を作る機会を提供した。					
(8)市民健康セミナーとして新たに「スマホ健康教室」や地元の病院と連携した「健康塾」を開催するなど、スポーツ競技を直接体験する場を提供するだけでなく、日常の健康維持に対する啓発を行うことにより、施設を利用する機会のない方々に本施設を知ってもらい、将来的にはスポーツ利用に繋げる取組を実施した。					
(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、地域のイベント等にも積極的に参加・協力するなど、地域の一員として本施設を広く区民にアピールする取組を行った。					
(10)指定管理者自身によるモニタリングや利用者の声に耳を傾け、改善すべき事項に迅速に対応している。昨年度に続き、トイレの快適化や照明のLED化推進などを実施、また、利用者からの要望が高かった女性更衣室への備品設置など、利用者満足度向上のための改善に継続して取り組んだ。					
(11)日々寄せられる意見等に対し真摯に耳を傾け、改善が可能なものについては速やかに対応し、難しい場合でも、理由を説明したうえで納得していただけるよう丁寧な説明を行った。					

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	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		(× 0.8)	
	(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	8	4	6.4
	(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	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			
		<p>(評価の理由)</p> <p>(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。</p> <p>(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おり、石川記念武道館との一括管理による経費削減にも取り組んでいる。</p> <p>(15)効率的な学習が可能なe-ラーニングを取り入れるなど、職員のスキルアップ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。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(メディックファーストエイド)の資格取得を義務付けていることは、施設の特性上非常に有用であり、率先して取り組んでいることは評価が高い。</p> <p>(16)避難誘導訓練や救命救急訓練を定期的に行い、万一に備え各自が役割を認識しており、「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。また、12月に施設利用者が意識を失い倒れた際には、職員が迅速に行動し、救急に連絡するとともにAEDの使用準備を進め、幸にもAED使用前に意識は戻ったが、主催者からは職員の適切な対応に対して感謝の言葉を受けた。</p> <p>(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。</p> <p>(19)電気契約内容の変更や徹底した省エネの取組、照明のLED化などにより電気料を削減するとともに環境負荷低減の取組を推進した。</p>			
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	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			
	(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	6	3	3.6
	(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)施設の老朽化が進む状況下において、施設に異常がない日々確認し、適切に修繕・補修を行うなどして、利用者の不満や事故につながる要因を未然に取り除いている。また、不具合が発生した際にも状況を素早く把握し、関係機関に連絡、迅速に対処した。</p> <p>(21)修繕においては、自前で対応できるものは職員が自ら技術を習得し行うことで経費削減につながるなど、常にコスト意識を持って取り組んでいる。</p> <p>(22)業務日誌等も適切に整備・保管されている。</p> <p>(23)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>(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適切に実施、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かわ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> <p>・地域貢献活動及び障害者スポーツの普及を目的として市内小学校及び子ども文化センターなどに出向きポッチャ体験の講師として参加した。</p> <p>・障害者スポーツ大会(卓球)に障害者スポーツ指導員を派遣するなど、積極的に障害者スポーツの普及活動に取り組んだ。</p> <p>・新たな取組として障害者スポーツデーを通年開催とし、障がい者スポーツを気軽に体験できる場の提供に取り組んだ。</p>			

5. 総合評価

評価点合計	71.0	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

- ・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13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。
- ・施設の老朽化が進む状況下において、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。
- ・e-ラーニングなどの効果的なツールを活用しながら接遇研修や運動指導研修を実施しているほか、救急救命研修等も徹底して実施されており、リスクがある施設であるとの意識を常に持ち地道に取り組むことにより、利用者が安全・安心・快適に利用できる環境を整えていることは評価できる。
- ・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。
- ・利用者拡大のための取組を年間通じて実施したが、新型コロナウイルス感染症拡大防止策として施設の一部利用休止を実施したことから、全体の利用者数は減少した。
- ・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。
- ・教室事業のWEB申込みの拡充や、スマホアプリと連携した広報の実施など、従来の考え方にとらわれずに、利用者拡大に積極的に取り組んでいる。
- ・「かわさきパラムープメント推進ビジョン」や「スポーツ推進計画」などの市の施策を十分に理解し、障害者スポーツを含めたスポーツ全体の普及に努めている。

7. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

- ・施設の老朽化が進んでいることを十分に考慮し、適切な施設管理を行うとともに、利用者の安全を最優先に考えた運営を継続し、顧客満足度の向上を図る取組に努めること。
- ・利用者の意見を踏まえ日々の業務改善に活かすことが施設全体の魅力向上につながることを常に意識し、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、利用者のニーズを組み入れながらも公共施設という枠組みの中で最大限の効果が出せるよう取り組むこと。
- ・研修室など稼働率の低い部屋を活用した取組を検討すること。
- ・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申込みの更なる拡大による利便性の向上や、SNSなどの情報ツールにおける情報発信をさらに進め、魅力ある施設としての運営を心掛けること。
- ・2020年東京大会が延期されたことを踏まえ、これまで高まってきた機運を維持するとともにさらに醸成し、大会を盛り上げるための雰囲気づくりに努めるとともに、市の施策である「かわさきパラムープ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。