

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	川崎市石川記念武道館	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>4,451</td> <td>3,964</td> <td>4,311</td> <td>3,722</td> <td>3,621</td> <td>4,277</td> <td>4,902</td> <td>3,948</td> <td>4,038</td> <td>3,837</td> <td>4,042</td> <td>4,213</td> <td>49,326</td> </tr> <tr> <td>平成28年度</td> <td>4,577</td> <td>4,544</td> <td>4,394</td> <td>4,588</td> <td>3,737</td> <td>4,545</td> <td>5,116</td> <td>4,728</td> <td>3,955</td> <td>4,449</td> <td>4,558</td> <td>4,373</td> <td>53,564</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	4,451	3,964	4,311	3,722	3,621	4,277	4,902	3,948	4,038	3,837	4,042	4,213	49,326	平成28年度	4,577	4,544	4,394	4,588	3,737	4,545	5,116	4,728	3,955	4,449	4,558	4,373	53,564
	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	4,451	3,964	4,311	3,722	3,621	4,277	4,902	3,948	4,038	3,837	4,042	4,213	49,326																														
平成28年度	4,577	4,544	4,394	4,588	3,737	4,545	5,116	4,728	3,955	4,449	4,558	4,373	53,564																														
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>13,559</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>4,587</td> </tr> <tr> <td>事業収入他</td> <td>2,525</td> </tr> <tr> <td>収入計</td> <td>20,671</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">支出</td> <td>管理運営費</td> <td>19,928</td> </tr> <tr> <td>支出計</td> <td>19,928</td> </tr> <tr> <td>収支差額</td> <td></td> <td>743</td> </tr> </table>	収入	指定管理委託費	13,559	利用料金収入	4,587	事業収入他	2,525	収入計	20,671	支出	管理運営費	19,928	支出計	19,928	収支差額		743																									
収入	指定管理委託費		13,559																																								
	利用料金収入		4,587																																								
	事業収入他		2,525																																								
	収入計	20,671																																									
支出	管理運営費	19,928																																									
	支出計	19,928																																									
収支差額		743																																									
サービス向上の取組	<p>・幸スポーツセンターと同一地区の施設で、統一的な管理運営が必要となるために両館併せての指定管理となる。柔道・剣道・空手・少林寺・なぎなた・合気道の6武道を中心に武道館連指導員絡協議会と調整を図りながら、初心者武道教室も実施や武道練習日の調整を行い、利用者を増やししながら、安定的な運営を行っている。午前中の武道の利用者が少ない時間帯には、畳という利点を利用して、女性をターゲットにヨガ・ピラティスや、幼児向け親子教室を実施し施設の有効利用を図っている。</p> <p>・10枚分の料金(1,000円)で12枚セットの幸スポーツセンターとの共通回数券を発行し、幸スポーツセンターのトレーニングルーム等も利用できるようサービスの向上に継続して取組んでいる。</p> <p>・夏と冬に暑中稽古、寒稽古を行い、1月の寒稽古の際には鏡開きを行い、お汁粉を振舞うなど、伝統的な行事を重視して利用者サービスにつなげている。また、護身術の無料セミナーを開催するなど、日ごろ武道館になじみのない層にアピールし、利用者の増加を図っている。</p>																																										

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)	<p>・利用者満足度調査は計画に基づき毎年実施している。</p> <p>・利用者満足度は、冷暖房が無いことによる不満の声が開かれる。全体的な満足度は前年度比0.1%低下したが、「当施設をまた利用したいか」という設問に対しては+2.1%と向上した。</p> <p>・調査結果は①すぐに行くこと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。</p> <p>・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。</p>			
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)	<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が、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収となり、適正な収支を実現した。</p> <p>収入増加の取り組みについては、需要に合わせた物品販売の充実を図り、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	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	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					
(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"> ・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。 ・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。 ・地域誌を活用して館情報の広報に努めた。 ・地域との連携事業については、武道指導員連絡協議会を通じ、地域の武道指導者との緊密な連携を図っているほか、武道演武会等の開催により、地域の武道愛好者に日ごろの成果の発表の場を提供している。合気道による護身術セミナーは、女性や高齢者に人気のイベントとなっている。 ・新規事業としてスポーツかるたの大会を開催し、大変盛況であったともに、地域における武道館の魅力を発信することができた。 ・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らないよう、不具合が出る前に未然に対応している。 					
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) 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			
	(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	4	4 (× 0.8)	3.2
	(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"> ・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。 ・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。 ・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。 				

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40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。</p> <p>日常業務をおろそかにせず、適切に実施しているベースがあってこそ、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	67.6	評価ランク	C
-------	------	-------	---

5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

- 地域における武道の活動拠点として安定した管理運営を行い、伝統文化の継承や健康の維持・増進に寄与している。
- 利用者数が平成27年度と比較して4,238人増(対前年比+8.6%)と大幅に伸びている。
- 武道のみならずヨガ・ピラティスや親子体操教室、スポーツかるた大会や護身術セミナーの開催など、これまで武道に縁のなかった方々にも来館していただけるような取り組みを継続して実施している。
- 武道指導員連絡協議会との連携のほか、演武会の開催やお汁粉のサービスなど、地域に密着した活動を推進している。
- 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、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。
- 古くなった施設・設備の維持管理を適切に行い、利用者が安全かつ快適に武道を楽しめる環境を提供している。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

- 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。
- 今後も公の施設としての理念を踏まえつつ、武道にとどまらず施設の特性を活かした様々な企画にチャレンジし、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。
- 武道教室事業については、例えば女性や子供など、対象者を明確にしてそれに応じたコースや講師を検討するなどして、潜在的な需要を喚起するような事業内容の考案に努めるとともに、効果的な広報の在り方や開催時間等を十分考慮して実施すること。
- 利用率の少ない枠を有効に活用するため、新規の教室事業やスポーツセンター事業で武道館に移管が可能なものなどを検討すること。
- 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。