

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"> <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29年度</td> <td>4,406</td> <td>4,940</td> <td>4,403</td> <td>4,776</td> <td>3,991</td> <td>4,629</td> <td>4,684</td> <td>4,569</td> <td>4,022</td> <td>4,236</td> <td>4,243</td> <td>4,363</td> <td>53,262</td> </tr> <tr> <td>平成30年度</td> <td>4,413</td> <td>4,166</td> <td>4,229</td> <td>4,081</td> <td>3,504</td> <td>4,184</td> <td>4,618</td> <td>5,078</td> <td>3,959</td> <td>4,091</td> <td>4,034</td> <td>4,136</td> <td>50,693</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29年度	4,406	4,940	4,403	4,776	3,991	4,629	4,684	4,569	4,022	4,236	4,243	4,363	53,262	平成30年度	4,413	4,166	4,229	4,081	3,504	4,184	4,618	5,078	3,959	4,091	4,034	4,136	50,693
	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	4,406	4,940	4,403	4,776	3,991	4,629	4,684	4,569	4,022	4,236	4,243	4,363	53,262																																										
平成30年度	4,413	4,166	4,229	4,081	3,504	4,184	4,618	5,078	3,959	4,091	4,034	4,136	50,693																																										
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>13,143</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>4,906</td> </tr> <tr> <td>事業収入他</td> <td>2,155</td> </tr> <tr> <td>収入計</td> <td>20,204</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">支出</td> <td>管理運営費</td> <td>20,197</td> </tr> <tr> <td>支出計</td> <td>20,197</td> </tr> <tr> <td>収支差額</td> <td></td> <td>7</td> </tr> </table>													収入	指定管理委託費	13,143	利用料金収入	4,906	事業収入他	2,155	収入計	20,204	支出	管理運営費	20,197	支出計	20,197	収支差額		7																									
収入	指定管理委託費	13,143																																																					
	利用料金収入	4,906																																																					
	事業収入他	2,155																																																					
	収入計	20,204																																																					
支出	管理運営費	20,197																																																					
	支出計	20,197																																																					
収支差額		7																																																					
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、年齢・性別・来館頻度等に関わらず、お客様と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。 ・武道指導員連絡協議会で参加しやすい武道教室の実施方法を検討し、後期の少林寺拳法でクラスを子ども・大人に分け、それぞれ短い期間で履修できるコースを開催した。 ・初心者が気軽に武道に親しむことができる環境を整えるため、柔道着、竹刀のレンタルサービスを継続した。 ・季節ごとに日本の伝統的なイベントを開催したほか、かるた大会や武道演武会の開催を通じて、地域に文化や武道の魅力を紹介する取り組みを実施している。 ・健康セミナーとして、運動不足の方を対象とした「身体ほぐしの健康カラテ体操」、親子を対象とした「楽しい親子のペア体操」を開催し、区民が武道館を気軽に利用することができる機会を創出した。 																																																						

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。 (1)利用者満足度は、冷暖房及び駐車場が無いことによる不満の声が多い。職員、指導員の対応についての評価は高い。全体的な満足度は前年度比1.3%低下した。 (1)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。 (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サイクルを有効に活用し、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 【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定期的に事業を執行している。 (4)収入はほぼ計画どおりだが、昨年度に比較すると減少となった。 (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。					

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	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)					
(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、スポーツセンターと併せ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)(8)武道指導員連絡協議会と連携し、個人開放事業・武道教室とも、熟練の指導者を配置して実施している。武道教室については利用者数が少ないが、初心者安心して武道を始められるよう配慮している。 (8)武道指導員連絡協議会で参加しやすい武道教室の実施方法を検討し、後期の少林寺拳法でクラスを子ども・大人に分け、それぞれ短い期間で履修できるコースを開催した。(再掲) (9)川崎市国際交流センターや幸市民館と協議を重ね、外国人市民に対する広報の実施方法について検討を重ね、今年度新たに武道演武会等に関する周知を実施した。 (9)健康セミナーとして、運動不足の方を対象とした「身体ほぐしの健康カラテ体操」、親子を対象とした「楽しい親子のペア体操」を開催し、区民が武道館を気軽に利用することができる機会を創出した。(再掲) (10)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ならないよう、不具合が出る前に未然に対応している。 (11)日々寄せられる御意見等にも真摯に耳を傾け、改善が可能なものについては速やかに対応し、難しい場合でも丁寧な説明を実施している。					
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			
	(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	3 (× 0.6)	2.4
	(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)関係機関との連携、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。 (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			
	(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 (× 0.6)	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)開館から30年以上経過して設備の老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. その他加点

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
その他加点	(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	/	/	1
<p>(評価の理由)</p> <p>・市民健康セミナー等を通じて、地域における自助の推進を意識した取り組みを行った。</p>					

5. 総合評価

評価点合計	65.4	評価ランク	C
-------	------	-------	---

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"> ・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っており、武道を通じた心身の健康維持・増進に寄与している。 ・武道指導員連絡協議会と連携して、熟練の指導者による本格的な指導を受けられる機会を提供している。 ・参加しやすい武道教室の実施方法を模索するため、後期の少林寺拳法でクラスを子ども・大人に分け、それぞれ短い期間で履修できるコースを開催した。 ・ヨガ・ピラティスや親子体操教室を開催し、館の有効活用を図っている。また、運動不足解消を目的とした空手の体験会や、親子のスキンシップを目的とした体操教室など、健康セミナーの開催を通じてこれまで武道館に縁のなかった方々にも、施設の魅力に触れていただけるような取り組みを実施している。 ・季節ごとに日本の伝統的なイベントを開催したほか、かるた大会や武道演武会の開催を通じて、地域に文化や武道の魅力を紹介する取り組みを実施している。 ・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いる。また、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。

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。 ・より参加しやすい武道教室の在り方について、引き続き検討、試行を重ねること。 ・武道を活用した健康セミナー等を通じ、武道を始めるきっかけの拡大を図ること。 ・武道にとどまらず施設の特性を活かした様々な施設の活用方法を検討し、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図ること。 ・障害のある方が気軽に参加できる、あるいは障害の有る方と健常者が交流できるイベントや教室の検討を行うこと。 ・古くなった施設を大切に管理しているが、顧客満足度調査によると女性の満足度が低いため、モニタリングに女性職員の視点を交えるなど、新たな改善点を探してほしい。
