

## 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	川崎市高津スポーツセンター	評価対象年度	平成28年度
事業者名	SELF高津スポーツセンター事業体 ・代表者名:特定非営利活動法人 高津総合型スポーツクラブSELF 理事長 平口 和宏 川崎市高津区二子5丁目14番31号 ・構成員:株式会社 カワサキスポーツサービス	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	高津区役所地域振興課

### 2. 事業実績

利用実績 (単位: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	小計
	24,635	29,430	27,526	36,616	25,425	27,457	31,997	25,081	34,342	25,535	27,962	28,501	344,507
収支実績 (単位:円)	収入		指定管理委託費	48,900,000	支出		計		124,194,158				
			利用料金収入	33,127,700									
			駐車場収入	7,586,350									
			事業収入他	38,957,460									
			計	128,571,510			収支差額		4,377,352				
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・老朽化したバスケットゴール、更衣ロッカーの更新、案内看板の整備等利用者サービス向上の取り組みを行った。</li> <li>・空調機のない大体育室の夏季における熱中症対策として、冷風機2台の導入を行った。</li> <li>・個人開放事業として、車椅子専用卓球台を導入し、誰もが利用しやすい施設環境づくりに取り組んだ。また、トレーニング室に体組成計を導入し、個人相談の充実を図った。</li> <li>・教室申し込みで、インターネット申込制を導入し、さらなる利便性向上の取り組みを行った。</li> <li>・環境に配慮した取組として、武道室、研修室、トイレ等のLED照明化による全館LED化を達成させ、光熱水費の削減を図った。</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	利用者満足度	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			
	事業成果	事業実施による成果の測定が適切に行われているか	6	4	4.8
当初の事業目的を達成することができたか					
	(評価の理由)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者満足度 計画どおりに個人利用、団体利用別に年2回の利用者満足度調査を実施し、適切に調査結果の分析、改善策に取り組んでいた。</li> <li>・事業成果 スポーツ教室の種目ごとにアンケートを実施し、得た意見を元にプログラムの改善に取り組むなど事業実施の成果の測定が適切になされていた。また、全館LED照明化、大体育室への冷風機導入、老朽化した設備の更新など、さまざまな利用者サービス向上の取り組みを行った結果、年間利用者が、個人利用については、平成27年度実績から5.5%増の161,693人、団体利用についても、8.8%増の182,814人、合計で7.3%増の344,507人に達した。さらに、年間稼働率は、平成27年度実績から2.4ポイント増の81.4%となった。</li> </ul>			
収支計画・実績	効率的・効果的な支出	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、経費削減の具体的な取組は為されたか			
	収入の確保	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			
適切な金銭管理・会計手続	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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・効率的・効果的な支出 武道室、研修室、トイレ等のLED照明化による全館LED化の達成と節電の徹底により、電気料金について、平成27年度支出額から約19%減の経費削減効果があった。また、老朽化したバスケットゴール、更衣ロッカーなどの更新を行うことで、修繕箇所を未然に減らし、効率的な支出を行っていた。</li> <li>・収入の確保 さまざまなサービス向上の取り組みを行い利用者増に努めるなど、収入増加の取組がなされていた。</li> <li>・適切な金銭管理・会計手続 年間を通して、適切な金銭管理を行っていた。</li> </ul>			

サービス向上及び業務改善	適切なサービスの提供(施設の利用提供)	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	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			
	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)	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	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			
	適切なサービスの提供(教室事業)	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	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			
	適切なサービスの提供(地域との連携、提案事業等)	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	5	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					
業務改善によるサービス向上	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	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				
利用者の意見・要望への対応	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	4	6.4	
	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)					
<p>・施設の利用提供 サービス向上の取組として、大体育室への冷風機導入、更衣ロッカーのリニューアルなど快適な利用環境づくりに取り組んでいた。また、広報事業として、当初計画より、前倒しで、館のホームページの全面リニューアルを実施するなど、積極的な情報発信を行うことで、利用者増へつなげた。</p> <p>・個人開放事業 スポーツデー卓球について、新たに車椅子用卓球台を導入し、誰もが利用しやすい環境づくり取り組むとともに、利用順番決めに抽選で行うなど公平、平等な利用に配慮していた。また、トレーニング室について、ランニングマシンを1台追加設置、体組成計を導入した個人相談の充実など、利用者ニーズに応える取り組みを行っていた。</p> <p>・教室事業 幼児、親子から高齢者まで多様な目的に合わせた年間53種目(定期教室39種目、当日受付の教室13種目、短期教室1種目)の教室を開催し、年間利用者が平成27年度から約1,600人増の47,513人となった。また、サービス向上の取組として、インターネット申込制を導入し、さらなる利便性向上策に取り組んでいた。</p> <p>・地域との連携・提案事業等 市のスポーツ体験イベントの実施にあたり、単なる場所の提供にとどまらず、地域団体等と連携し、企画から当日の運営支援までに携わり、市の施策に大きく貢献した。 提案事業としては、屋上のゲートボール場の有効活用策として、ヨガ体験イベントを新たに実施した。さらに、追加事業として、2月に教室発表、フリーマーケット、ニューススポーツ体験を行った「たかすぽフェス」を実施し、約3,000人の参加があり、新たな利用者の発掘、拡大につなげていた。</p> <p>・業務改善によるサービス向上 適宜、担当部門ごとに事業の実施状況の確認を行っていた。</p> <p>・利用者の意見・要望への対応 スポーツ教室種目ごとのアンケートの実施、館長へのひと言BOX設置により、的確に利用者ニーズの把握に努め、夜間のヨガ教室の新設、大体育室の予約抽選会実施方法の変更など、利用者からの要望等に対して、適切な対応を行っていた。</p>					
組織管理体制	適正な人員配置	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	3	4.8
	連絡・連携体制	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			
	再委託管理	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			
	担当者のスキルアップ	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	3	4.8
	安全・安心への取組	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			
	コンプライアンス	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			
	職員の労働条件・労働環境	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	3.2
環境負荷の軽減	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)					
<p>・適切な人員配置、連絡・連携体制、再委託管理、担当者のスキルアップ 年間を通して、計画どおりに適正な執行を行っていた。</p> <p>・安全・安心への取組 年間を通して、安全管理体制を整え、また、計画どおりに訓練を実施し、大きな事故、怪我等なく、適切な対応を行っていた。</p> <p>・コンプライアンス、職員の労働条件・労働環境、環境負荷の軽減 年間を通して、コンプライアンスの遵守、適切な労働環境の整備がされていた。 環境負荷軽減の取組として、武道室、研修室、トイレ等のLED照明化による全館LED化を達成させ、省電力化に努めた。さらに、クリーンDAYを設定し、自主的に定期的に近隣清掃に取り組むなど、環境配慮に意識した取組がなされていた。</p>					

適正な業務実施	施設・設備の保守管理	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
	管理記録の整備・保管	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。			
	清掃業務	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			
	警備業務	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	4	4.8
	外構・植栽管理	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			
	備品管理	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			
(評価の理由) ・施設・設備の保守管理、管理記録の整備・保管、清掃業務 適切に各種保守点検業務、清掃業務を行っていたことに加え、設備の老朽化へ対応するため、バスケットゴール更新、外看板整備、自転車置き場整備、更衣ロッカー更新を行い、故障、利用トラブルを未然に防ぎ、取り組みがなされていた。 ・警備業務、外構・植栽管理、備品管理 警備業務、備品管理について、適切に業務を行っていた。 外構・植栽管理については、年2回の専門家による剪定、害虫駆除作業に加え、職員による毎日点検、清掃を行うことで、常に良好な状態が維持され、利用者、近隣住民からも高い評価を受けている。					

#### 4. 総合評価

評価点合計	73.2	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

<p>高津スポーツセンターは、平成9年度に開館し、その後、平成18年度から指定管理者制度を導入し、平成28年度は第3期指定管理期間の1年目となる。</p> <p>当該指定管理者は、これまでの2期10年間、管理運営を行ってきたノウハウを生かして、施設・設備の老朽化等に対応するため、バスケットゴール、更衣ロッカーなど各種設備の更新や大体育室への冷風機の導入、全館LED照明化に取り組んだ。さらに、利用者ニーズの把握も的確に行い、教室プログラムの改善、新たな提案事業の展開など、利用者サービス向上に多角的に取り組んできた。</p> <p>結果、年間利用者が、個人利用については、平成27年度実績から5.5%増の161,589人、団体利用についても、平成27年度実績から8.8%増の182,814人、合計344,507人に達することができた。</p> <p>また、指定管理者自身が地域総合型スポーツクラブの特性を生かし、たかすぼフェスの開催、市のイベント運営支援にも携わるなど、地域団体等と連携した取り組みを積極的に展開しており、地域から愛着の持たれる生涯スポーツの拠点づくりに取り組んでいることも評価できる。</p>
--

#### 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>・今後も幼児から高齢者までの多様なニーズを的確に把握した事業を展開するとともに、利用者満足度調査、セルフモニタリングの強化を図り、さらなる現状分析、業務改善等につなげる。</li> <li>・団体利用について、引き続き、稼働率の低い研修室の有効活用、利用率向上の取り組みを検討すること。</li> <li>・個人利用について、引き続き、公平、平等な利用方法に留意しつつ、個人開放事業における比較的空きがある時間帯のさらなる利用促進や定期教室受講者の充足率の向上を図ること。</li> <li>・収支について、正確かつ迅速な会計処理に努めるとともに、引き続き、効果的・効率的な執行や収入確保の取り組みを図ること。</li> </ul>
---