

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30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	合計
	25,024	32,107	26,955	32,201	22,860	30,774	34,544	33,835	25,405	26,137	31,008	25,495	346,345
収支実績 (単位:円)	収 入	指定管理料	45,663,800		支 出	計	127,406,522						
		利用料金収入	32,791,030										
		駐車場収入	7,809,600										
		事業収入他	43,346,562										
	合計	129,610,992		収支差額	2,204,470								
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・更衣室の設備の更新など、清潔で快適な利用環境を維持し、利用者サービス向上の取り組みを行っている。 ・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台の導入を引き続き行うとともに1日3回暑さ指数、気温を計測し警戒レベルを掲示し館内放送で注意喚起を促した。 ・館内においては、季節や行事などに合わせた装飾を行い、快適な空間の提供に努めるとともに、「たかすぼギャラリー」として空スペースを写真展や絵画展などに活用するなど来館者に親しまれる施設を目指し工夫を凝らしている。 ・屋上のゲートボール場を名称を「ユニバーサル広場」とし活用の用途を広げている。 ・障害者スポーツ体験イベントに協力するなど、市の政策課題へも積極的に取り組んでいる。 ・英国オリンピック・パラリンピック代表チームホストタウンとしての川崎市の取組についても協力している。 												

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	4	4.8
		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) 【利用者満足度】 満足度調査を年2回実施し、利用者の意見を受けてできる限り要望に沿うことで満足度の向上に努め、結果についても館内に掲示し適正な運営を目指した。また、館長への一言や個々に寄せられる意見についても丁寧に対応し改善策を講じている。 【事業成果】 これまでに蓄積されたノウハウを活かしながら、幼児から高齢者まであらゆる世代の方々、障害の有無に関わらず楽しむことのできる教室やイベントの実施、利用者ニーズの把握と的確な対応等に努めた結果、大体育室の改修に伴う利用休止期間(H31.3.18～29)があったものの、年間利用者が平成29年度実績から19,654人増(約106%)の346,345人に達した。また、年間稼働率についても、平成29年度実績から2.2ポイント増の83.4%となった。				
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) 【効率的・効果的な支出】 支出の多い光熱費について、引き続き人感センサーの導入やデマンド装置による監視、施設の未使用時間の消灯など意識改革への取組やスタッフローテーションの効率化など経費の節減に取り組んでいた。 【収入の確保】 様々なサービス向上の取組を行い利用者増に努めるなど、計画通りに収入増加の取組がなされていた。 【適切な金銭管理・会計手続】 概ね適正に会計手続を行っていた。				

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しているか			
	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しているか			
	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しているか			
	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	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しているか			
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				
<p>(評価の理由)</p> <p>【施設の利用提供】 稼働率の低かった研修室について、利用料の高さと利便性の低さを要因ととらえ、利用料を武道室と同じ料金に値下げを行い、また、机イスの常設配置をやめ、利用しやすい施設としたことでサービス向上と利用促進につなげることができた。</p> <p>【個人開放事業】 スポーツデーについて、計画どおり9種目(10教室)のスポーツデーを適正に実施。中でも障害者へのサポートや利用者ニーズへの対応について配慮が行き届き、誰でも気軽に利用できるような体制を整えており、満足度は約90%となっている。また、トレーニング室について、利用者の年齢層に応じたアドバイスの実施や迅速なメンテナンス・環境整備などサービス向上や安全性の確保に努めていた。</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教室を開催し、定期教室とワンデー教室合わせての参加者数は平成29年度から1,829人増の47,797人となった。また、体育の日記念事業で市内トップアスリートとの連携によるワンポイントレッスンを実施するなど新たな取組を行った。</p> <p>【地域との連携、提案事業等】 地域と連携した取組として、小・中学校の職業体験の受け入れや、インターンシップの受け入れなど次世代の人材育成にも貢献している。また、多様な人たちが対等に語り合える機会を創出として、障害者団体と連携を積極的に進めていた。 提案事業としては、ユニバーサル広場を活用した「青空ヨガ」「青空太極拳」の実施、また、各種イベントによる地域交流の場の創出やエコを意識したフリーマーケットの実施、季節の行事にあわせて施設装飾など、地域に根差した事業展開を図っていた。</p> <p>【業務改善によるサービス向上】 年間を通じて、計画どおりレビュー会議を実施し、検証及び課題の共有化を行うなど、改善に向けた取組を行っていた。</p> <p>【利用者の意見・要望への対応】 お客様満足度調査の実施、館長へのひと言BOXなどにより、利用者ニーズの把握に努め、改善の必要があると判断した場合には速やかに改善を行っている。更衣室におけるドライヤーの使用や喫煙場所からの煙の流入などについては快適な施設として迅速かつ適正に業務改善を行っている。</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	4	4	3.2
	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			
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				
<p>(評価の理由)</p> <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】 どの時間帯でもスムーズな対応ができるよう職員を配置し、またシフト交代時にはミーティングを行うなど情報の共有化、連携強化を図り、常に適切な運営を行っていた。</p> <p>【安全・安心への取組】 常に緊急時に対応できるような体制を整え、安全管理に努めていた。また、計画どおり訓練を実施し大きな事故等なく運営できていた。</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】 法令遵守を徹底するべく職員向け研修を実施するなど、公正かつ誠実な事業運営に取り組んでいた。 職員に対し、就業規定や勤務体制を明確に提示しを履行するなど働きやすい職場環境を維持していた。 環境負荷軽減の取組として、全館LED化や未使用時間における消灯の徹底など省電力化に引き続き努めていた。また、クリーンデーを設定し、自主的な近隣清掃により周辺地域の環境に配慮した取組がなされていた。さらに、循環型の環境保全としてのフリーマーケットの開催やペットボトルキャップを回収しワクチンの寄付を行うなど環境負荷の軽減・福祉にも貢献していた。</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	6	4	4.8
	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			
	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、設備の老朽化や施設の快適化等へ対応するため、吸収冷温水機、男女更衣室設備、駐車場舗装、大体育室床の補修等を行い、快適な施設環境の維持に向けた取組がなされていた。 【外構・植栽管理、備品管理】 外構・植栽管理については、年2回の専門家による樹木の剪定や害虫駆除に加え、職員による毎日の点検・清掃を行うことで、常に良好な状態が維持され、利用者だけでなく近隣住民からも高い評価を受けている。		

4. その他加点

分類	項目	着眼点			評価点
その他加点	市の政策課題への取組	かわさきパラムーブメントに関する取組を行っているか			3.0
	(評価の理由) 体育の日記念事業での車いすバスケット体験やたかすぼフェスでの地域障害者施設との連携など、障害者スポーツ体験や障害のある方の社会参加や就労機会の拡充に取り組み、障害の有無に関わらず一緒に楽しめる場の創出を行った。				

5. 総合評価

評価点合計	76.2	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

<p>高津スポーツセンターは、平成9年度に開館し、平成18年度から指定管理者制度を導入し、平成30年度は第3期指定管理期間の3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、これまでに、更衣室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、障害者施設との連携、地域に根ざしたイベントの開催など、利用者へのサービス向上に多角的に取り組んでいる。</p> <p>こうした取組の結果、年間利用者が平成29年度実績から6%、19,654人増の346,345人に達した。</p> <p>また、指定管理者自身が総合型地域スポーツクラブの特性を生かし、高津区民祭への協力、たかすぼフェスを開催するなど、地域団体等と連携した取組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は評価できる。</p>
--

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"> 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を計画的に行い、業務改善等に努めること。 団体利用について、引き続き、稼働率の低い研修室の利用率向上及びユニバーサル広場(旧 屋上ゲートボール場)の有効活用の取組を検討すること。 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、教室充足率を向上させるため、新規利用者の開拓に努めること。 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、予算計画に留意した収入確保の取組に努めること。 第3期の4年目に当たることから、これまでの検証結果を生かした発展的な運営を目指すこと。 施設の老朽化に伴い、修繕の必要性が高まっているが、きめ細かな点検を行い早めの対策を講じるなど、運営に支障をきたすことのないよう適正管理に努めること。
--