

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	令和3年度
事業者名	・事業者名 特定非営利活動法人 高津総合型スポーツクラブSELF ・代表者名 理事長 菊地 正 ・住所 川崎市高津区二子5丁目14番31号	評価者	地域振興課長
指定期間	令和3年4月1日～令和8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)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <th>年度/月</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> <tr> <td>令和3年度</td> <td>17,928</td> <td>17,690</td> <td>16,696</td> <td>15,028</td> <td>14,784</td> <td>16,735</td> <td>16,586</td> <td>18,564</td> <td>19,006</td> <td>17,031</td> <td>14,211</td> <td>18,621</td> <td>202,880</td> </tr> </table>													年度/月	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	令和3年度	17,928	17,690	16,696	15,028	14,784	16,735	16,586	18,564	19,006	17,031	14,211	18,621	202,880
	年度/月	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																											
令和3年度	17,928	17,690	16,696	15,028	14,784	16,735	16,586	18,564	19,006	17,031	14,211	18,621	202,880																												
【新型コロナウイルス感染症の影響による営業制限等】 ・開館時間短縮:4月1日～19日、10月1日～24日(午後9時閉館)／4月20日～9月30日(午後8時閉館) ・一部利用休止又は定員制限(個人利用):4月1日～10月24日(夜間時間帯のスポーツデー、スポーツ教室の中止、トレーニング室の利用人数制限等)																																									
収支実績 (単位:円)	収		指定管理料	48,850,000	支		計						126,119,438																												
	入		利用料金収入	26,038,490																																					
			駐車場収入	6,810,300																																					
			事業収入他	44,585,648																																					
	合計		126,284,438		収支差額								165,000																												
サービス向上の取組	・地域のスポーツ振興を担う施設としての役割だけでなく、季節や行事に合わせた装飾を始め利用者への快適な空間の提供に努めるなど、常に利用者目線に立ち、幼児から高齢者まで、また障害の有無にかかわらず、安全かつ安心して利用できる施設運営に努めている。 ・令和4年度からのふれあいネットシステムの更新に伴う大体育室全面利用の抽選に向けて、スタッフ間で確実に情報共有し、ルールの統一化を図るとともに、利用者により適切に周知案内したことに混乱なく確実に対応した。 ・筆談具や翻訳機、ブラックボードの配置など、かわさきSDGsゴールドパートナー登録事業者としてSDGsを意識した上で様々な属性の利用者の利便性向上に向けた取組を行った。 ・新型コロナウイルス感染症が長期化する状況において、安全安心な施設運営に向けた取組を実施した。 ①クレジットカードや交通系ICカードなどキャッシュレス決済可能な券売機やレジスターの導入など非接触対応を実施し、感染リスク減につなげた。 ②施設利用キャンセルが多くなったことを踏まえ、空き情報メール配信サービスの配信内容や配信頻度を見直すなど利用率向上を図った。 ③検温の実施や消毒作業を引き続き行うとともに、施設内の抗ウイルス・抗菌コーティングや階段の一方通行(上り下り専用)を始めとする施設内動線の工夫など適切な感染対策を行った。																																								

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	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 (×0.6)	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	3 (×0.6)	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) 【利用者満足度】 計画通り、年2回の利用者満足度調査を実施し、WEB回答方式を試行導入するなど回答率の向上に努めるとともに、結果についても館内に掲示し適正な運営を目指した。レジスターの導入や受付マニュアルの見直しなど昨年度以降改善に取り組んだ受付業務などは高い満足度を得た他、感染症対策など前年度より評価が下がった点についても、調査結果を踏まえ、利用者がより安心して利用できるような環境改善に取り組んでいた。また、館長へのひと言BOXや個々に寄せられる意見についても可能な限り丁寧に対応し改善策を講じている。 【事業成果】 令和2年度に引き続き新型コロナウイルス感染症の影響による一定の利用制限が課されたため、利用人数はコロナ以前の令和元年度比62.7%に留まる結果となったが、置かれた状況の中で実施できる方法での事業展開に努め、幼児から高齢者、障害の有無に関わらずあらゆる世代の利用者が楽しむことができる施設運営を行っており、各諸室の年間稼働率は89.8%と高い水準となった。					
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	3 (×0.6)	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			
	収入の確保	計画通りの収入が得られているか	6	3 (×0.6)	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	4 (×0.8)	3.2
		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】 ・常にコスト意識を持った運営に努めていた。特に支出の多い光熱水費について、利用制限などによる影響により数値上の単純比較はできないが、人感センサーの導入やデマンド装置による監視、トイレの自動流水制御装置による節水の徹底を始め、職員の徹底した節電意識向上の取組など、引き続き経費節減に取り組んでいた。 【収入の確保】 ・新型コロナウイルス感染症の影響による利用制限など不可抗力の理由により収入は減収したものの、様々な創意工夫を凝らし各種取組を実施し、コロナ禍における最大限の収入確保に努めた。特にスポーツ教室事業については、実施場所や期間を見直して実施することで、計画とほぼ同水準(かつコロナ前の令和元年度以上)の収入を確保した。 【適切な金銭管理・会計手続】 ・教室受講料の振込制度の更なる推奨やキャッシュレス決済の導入などにより処理ミス防止の取組を実施するなど、年間を通して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 (×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			
	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 (×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			
	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 (×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			
	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	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					
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	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				
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 (×0.8)	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】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・バリアフリー対策(エントランス階段手摺設置など)やブラックボードの配置、館内外の掲示物の更新、駐輪場付近のミラー設置などきめ細やかな配慮による快適な利用環境づくりに取り組んでいる。また、広報事業として、商業施設や公共施設へのチラシ配布など継続的な利用促進の取組の他、ツイッターやメール配信サービスを始め、館ホームページをリニューアルし、教室やイベント紹介動画を配信するなど、SNSを活用した広報活動により新規利用者の開拓に取り組んだ。 <p>【トレーニング室を含む個人開放事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スポーツデーは夜間時間帯の中止など一部制限が課された中での実施となったが、利用者の生活環境に合わせ曜日や時間帯を考慮しながら10種目(12教室)を実施した。 ・トレーニング室も同様に利用人数が制限されたが、健常者、車椅子利用者兼用の新規マシンの導入や女性利用者の利用環境向上として低重量器具や専用エリアを設けるなど取り組んでおり、利用人数制限により利用者個々の利用環境が高まった側面もあるが、利用者満足度調査においては「不満(やや不満含む)」がゼロ回答という結果となった。 <p>【教室事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・様々な属性に合わせた定期教室(50教室)とワンデー教室(14教室)を実施し、コロナ禍においても利用者数はコロナ前の令和元年度比102%、また利用収入も同年度比101%となった。利用促進策として令和2年度から導入した教室受講料の振込制度についても積極的に周知することで前年比約2倍の利用件数となった。 <p>【地域との連携、提案事業等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の長期化に伴い各種イベントが中止となり今年度も地域との連携機会は減ったが、大学生インターンの受け入れや障害者スポーツ協会などと積極的に連携するなど、置かれた状況を踏まえ実施できることに着実に取り組んでいた。 ・提案事業として、地域スポーツ大会(たかすぼチャレンジカップ)の実施や、ランニングコースやユニバーサル広場の有効活用として、幼児から高齢者までが一緒に参加できるユニバーサルスポーツ教室(ランニング、ウォーキング、モルック)を実施するなど、多世代交流や地域交流の場としての役割を十分に果たしている。 <p>【業務改善によるサービス向上】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年間を通して運営会議を開催し、管理運営事項の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他、新型コロナウイルス感染症の影響による業務運営方法の変更についても区役所と連携し、適切に対応した。 <p>【利用者の意見・要望への対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度調査や館長へのひと言BOXを始め、利用者のニーズ把握に努めるとともに、利用者からの意見・要望に耳を傾け利用者目線に立って改善策を考えるなど常に丁寧に対応している。 					
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	4 (×0.8)	6.4
	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			
	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)	8	4 (×0.8)	6.4
		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 (×0.8)	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				
市内中小企業の活用	指定管理者の選定時に、業務の一部委託において市内中小企業者を再委託者として選定することを理由に加点した場合、実際の運営において市内中小企業者を選定しているか				
<p>(評価の理由)</p> <p>【適正な人員配置、連絡・連携体制、再委託管理、担当者のスキルアップ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の影響により不規則なシフト編成となることもあったが、適切な引継ぎを行うことで円滑な運営を行った。 ・利用者に対して明るく元気で親切な対応はもとより、受付対応マニュアルに基づいた統一した対応を前提に、各職員が利用者目線に立って柔軟に対応している。 ・障がい者スポーツ講習会や障害理解啓発研修会など各種研修会にスタッフが参加し、障害者に対する理解度向上に努めた。 <p>【安全・安心への取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の対応はもとより、防災対策として利用者参加型の火災訓練・避難訓練を計画し、利用者40名程度の参加を得て実施した他、事故や休館発生時にも常に緊急時に対応できるように体制を整え、安全管理に努め大きな事故等なく運営できていた。また、区地域防災計画において指定避難所となっているが、市・区の方針や要望に施設管理者として引き続き適切に対応している。さらには、10月の衆議院議員総選挙における投票所運営についても、円滑な選挙事務執行のため施設管理者として積極的に協力した。 <p>【コンプライアンス、職員の労働条件、環境負荷の軽減、市内中小企業の活用】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コンプライアンス研修を実施し、法令を遵守し公正かつ誠実な事業運営に取り組んでいた。また、計画通りに従業員満足度調査を実施し、適宜ヒアリングを行うなど働きやすい職場環境整備に努めていた。 ・ペットボトルキャップ回収によるワグチン寄附や地元中学校PTAと連携した廃品回収、また自主的な近隣清掃を引き続き実施するなど周辺地域の環境に配慮した取組を計画どおり実施した他、市が実施したシェアサイクル実証実験として敷地内にサイクルポート(3台)を設置するなど協力した。 					

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 (×0.8)	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 (×0.8)	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】 ・館内の感染症対策を始め、清潔な利用環境を維持する取組を引き続き行った。また、施設の長寿命化工事として10月に2日間の施設内停電を伴う受変電設備工事を実施したが、臨時休館の対応や停電に伴う対応について市担当部局や施工業者と緊密に連携し、混乱なく運営を行った。また、令和4年度以降予定されている大規模工事についても施設管理者として市・区担当部局と緊密に連携し情報共有に努めている。 ・老朽化が進む状況下において、施設の不具合を適時確認し修繕箇所の把握に努め、優先順序を付け計画を立てるなど、区役所に適切に情報共有しながら必要な修繕・補修を行っている。 【警備業務、外構・植栽管理、備品管理】 ・監視カメラによるモニター監視や1日3回の巡回などいざ知らず盗難などの未然防止の取組を行った他、外構・植栽管理については、専門家による剪定、害虫駆除作業に加え、職員による点検・清掃を行ったことにより、常に良好な状態が維持されており、植栽に親しんでもらうことを目的として特徴のある樹木に看板を設置したこと併せ、利用者・近隣住民から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	2.0
	(評価の理由) スポーツの日記念事業での卓球バレー・バドミントン・ボッチャなどのパラスポーツ体験イベントを実施した他、市障害者スポーツ協会主催のボッチャ審判講習会や市主催の「市内小学校等における障害者スポーツ体験講座(通称:やってみるキャラバン)」、障害理解啓発研修会への参加など、市の政策であるかわさきパラムーブメントの推進に積極的に取り組んでいた。		

5. 総合評価

評価点合計	76.0	評価ランク	B
-------	------	-------	---

※評価ランクの適用基準

評価ランク	適用基準(評価点合計)
A	総合評価の結果、特に優れていると認められる。(80点以上)
B	総合評価の結果、優れていると認められる。(70点以上80点未満)
C	総合評価の結果、適正であると認められる。(60点以上70点未満) ※標準点
D	総合評価の結果、改善が必要であると認められる。(50点以上60点未満)
E	総合評価の結果、問題があり適切な措置を講じる必要がある。(50点未満)

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、令和3年度は第4期指定管理期間の初年度となる。</p> <p>第4期は「高津総合型スポーツクラブSELF」単独での管理運営となったが、これまでの3期15年間管理運営により培ったノウハウに加え、指定管理者自身が総合型地域スポーツクラブである特性を活かし、地域団体等と連携した各種取組を積極的に展開していた。</p> <p>新型コロナウイルス感染症が長期化している状況の中、職員や講師などが感染した場合など不測の事態に対応できる体制を年間を通して確保できてきたことや、区役所と緊密に連携し、制限継続が緩和かなど検討しながら、様々な創意工夫した各種事業を展開し、結果として施設稼働率を上昇させ、スポーツ教室事業においても利用人数、利用収入についてコロナ前の水準に回復させたことは大いに評価できる。</p> <p>また、パラムーブメントやSDGsを意識し、あらゆる利用場面において利用者目線に立った気配りがされているなど、地域から愛着を持たれる生涯スポーツの拠点づくりに取り組み、公の施設としての役割を十分に果たしていると言える。</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"> ・今後も多様なニーズに対応するための事業を積極的に展開するとともに、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に努めること。 ・新型コロナウイルス感染症の長期化を踏まえ、引き続き利用者数の増加や稼働率、教室充足率の向上、さらにはコロナ禍での利用料収入の確保という点も意識しながら、効率的・効果的な施設運営に取り組んでいくこと。 ・施設の老朽化に伴い、今後2年間大規模工事が予定されていることから、行政と連携しながら利用者が安全安心に利用できるよう適正管理に努めること。 ・市の施策である「かわさきパラムーブメント推進ビジョン」に基づき、東京オリンピック・パラリンピック終了後のレガシー形成につながるような取組を引き続き推進すること。
