

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4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) | 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4年度 | 20,880 | 19,512 | 20,588 | 18,352 | 20,089 | 23,813 | 21,680 | 20,149 | 17,704 | 19,296 | 21,994 | 25,051 | 249,108 |
| 【新型コロナウイルス感染症の影響による営業制限等】 ・一部定員制限(個人利用):4月1日～3月31日(トレーニング室の利用人数制限) | | | | | | | | | | | | | | |
| 収支実績 (単位:円) | 収 入 | 指定管理料 | 51,349,508 | | | | | | | | | | | |
| | | 利用料金収入 | 30,380,275 | | | | | | | | | | | |
| | | 駐車場収入 | 7,326,060 | | | | | | | | | | | |
| | | 事業収入他 | 43,552,072 | | | | | | | | | | | |
| | 合計 | 132,607,915 | | | | | | | | | | | | |
| 支 出 | 計 | | | | | | | | | | | | 135,736,546 | |
| | 収支差額 | | | | | | | | | | | | -3,128,631 | |
| サービス向上の取組 | <p>・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や、写真展・絵画展の実施など、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。</p> <p>・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方法の変更や令和5年度からの利用料金の改定について、利用者適切に周知案内したことにより混乱なく確実に対応している。</p> <p>・ユニバーサルデザインを使用した施設内のフロア案内やトイレ表示などを新たに設置した他、男子トイレへのサンタリーボックスの設置、筆談具や翻訳機、ブラックボードの継続的活用など、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。</p> <p>・障害者スポーツ体験イベントへの協力など、市の政策課題へも積極的に取り組んでいる。</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 | 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 (×0.8) | 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た。昨年度に引き続きWeb回答方式を採用し、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。調査結果については、各項目とも概ね高い満足度を得た他、不満・やや不満が多い項目についても、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環境改善に取り組んでおり、トラブルに発展することはなかった。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】 新型コロナウイルス感染症の長期化に伴い、年間を通じてトレーニング室の定員制限など施設運営に一部影響があったが、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いた。結果として、施設利用人数はコロナ以前の令和元年度比77%であったが、前年比では123%まで上昇した他、各諸室の年間稼働率は91.4%と昨年度に引き続き高い水準となった。 | | | | | | |
| 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 | 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 | 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、原油価格・物価高騰の影響により大幅に上昇したことから、単純な数値上の比較はできないが、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、引き続き経費削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り収入は減収となったものの、様々な創意工夫を凝らした各種取組を実施し、収入確保に努めていた。スポーツ教室事業の収入は、年度計画を上回り、かつコロナ前の令和元年度以上の収入を確保できた。 【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継続など処理ミス防止の取組を実施し、年間を通じて適正に会計手続を行っていた。特にキャッシュレス決済については、年間の利用見込みの2倍近くの利用につなげるなど、来館者の利用ニーズも高く、サービス向上につながっている。 | | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|---|-------------|-------------|-----|
| 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 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 | 6 | 4 (×0.8) | 4.8 |
| | 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 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 | 6 | 4 (×0.8) | 4.8 |
| | 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 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 | 6 | 4 (×0.8) | 4.8 |
| | 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 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 | 6 | 3 (×0.6) | 3.6 |
| | 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 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 | 8 | 4 (×0.8) | 6.4 |
| | 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 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 | 8 | 4 (×0.8) | 6.4 |
| | (評価の理由) 【施設の利用提供】 ・ユニバーサルデザインによる施設内フロア案内やトイレ表示を始め、利用者目線に立った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、最寄り駅から施設までの道順動画、教室・イベント紹介動画の配信など、引き続き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。また、外壁塗装工事の前に、エントランス壁面へのお絵描きコーナーを設置するなど、利用者が楽しむことができる取組を実施していた。 【トレーニング室を含む個人開放事業】 ・スポーツデーは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)を実施した他、障がい者スポーツデーについても障がい者関連団体に積極的に利用呼びかけを行うなど工夫して実施した。 ・トレーニング室は年間を通じて利用人数が制限されたが、利用者へのアドバイスや適切なマシン管理はもちろん、下半期には「女性優先(専用)エリア」を設置し、女性利用者数が月平均100名程度増加するなど、利用環境向上に努めていた。 【教室事業】 ・様々な属性に合わせた定期教室(49教室)とワンデー教室(13教室)を実施した。教室受講料の振込制度や無料体験のWeb申込などについても積極的に周知するなど利用促進につなげる取組を実施したことにより、結果として、定期教室の充足率は全体平均で80%を超え、利用者数はコロナ前の令和元年度比107%、また利用収入も同年度比103%と高い水準を保つことができた。また、充足率の低い教室について、実施期間中にその原因について分析を行い内容を適宜見直すなど、セルフモニタリングを適切に行っていた。 【地域との連携、提案事業等】 ・新型コロナウイルス感染症の長期化に伴い、一部事業が実施できなかったが、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。 ・提案事業は新春デューエリアが実施できなかったことから減収となったが、父親が参加する「イクメンプロジェクト」の実施や、ユニバーサル広場でのサンセットヨガや多摩川河川敷でのランニング・ウォーキング教室など、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を実施した他、区内民間企業への出張講座を実施するなど、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。 【業務改善によるサービス向上】 ・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。 【利用者の意見・要望への対応】 ・満足度調査や館長へのひと言BOXを始め、利用者へ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。 | | | | |
| | 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 (×0.6) | 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 | 4 (×0.8) | 6.4 | |
| 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 (×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 | | | | |
| (評価の理由) 【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】 ・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、適切な運営に努めていたが、新型コロナウイルス感染症の影響により中止となった教室受講料の返還に係る対応や月次報告書等の数値誤りなど、所管課への報告に際し、担当者により報告内容が異なる事例が複数あり、より万全な体制確保が望まれる。 ・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など各種研修会にスタッフが参加し、障害に対する理解度向上に努めた。 【安全・安心への取組】 ・防災訓練は実地ではなく図上訓練として実施した。感染症対応はもとより、事故や休館発生時にも常に緊急時に対応できる体制を整え、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ける指定避難所として、さらには選挙時における投票所(7月の参議院議員通常選挙)としての施設運営について、市・区の方針や要望に対して積極的に対応することはもとより、いずれについても円滑な運営につなげるため、対応策を積極的に提案されるなど、施設管理者としての役割を十分に果たしている。 【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】 ・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、従業員満足度調査はアンケート方式からミーティング形式に変更したことで、より活発な議論を促し、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クチン寄附や地元中学校や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、給水スポット設置に向けた調整やシェアサイクル事業(敷地内のサイクルポート設置)にも協力した。 | | | | | |

| | | | | | |
|---------|--|---|---|-------------|-----|
| 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夏から年度末までの期間、外壁改修工事・屋上防水改修工事を実施されたが、利用者の動線確保など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。 ・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回の巡回などいたづらや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いる。また、昨年度から植栽に親しんでもらうことを目的として開始した特徴のある樹木への看板設置については、利用者・近隣住民だけでなく施設内を散歩する保育園児からも大変好評であり、景観、美化という観点からも地域に根差した公共施設として快適な空間の提供に努めている。 | | | | |

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の推進及び脱炭素に関する取組の推進 | 3.0 |
| | (評価の理由) 【かわさきパラムーブメントに関する取組】 障がい者スポーツデーの実施に当たっては近隣の関係施設と連携し利用者増加に努めた他、スポーツの日記念事業におけるパラリンピアンによる車いすバスケットボール教室を始めとするバラスポーツ体験イベントの実施、区主催で初開催となったポッチャ大会への協力、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)」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。 【市(区)政の課題解決に向けた取組】 公共施設の指定管理者として脱炭素ムーブメントをテーマとする市長車座集会に参加し、市政の課題解決に向けて積極的に取り組んでいた。 | | |

5. 総合評価

| | | | |
|-------|------|-------|---|
| 評価点合計 | 76.6 | 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4年度は第4期指定管理期間の2年目となる。</p> <p>「高津総合型スポーツクラブSELF」単独での管理運営となり2年目であるが、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においても、様々に創意工夫した各種事業を展開し、結果として収入は減収となったが、令和3年度以上に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について、令和5年5月から5類感染症に位置づけられることになったことに伴い、コロナ以前に戻せるように、引き続き利用者数の増加や稼働率、教室充足率の向上、利用料収入の確保という点を意識しながら、効率的・効果的な施設運営に取り組んでいくこと。 職員間の情報共有、モニタリングの根拠となる収支や利用者数など数値の管理についてより万全の体制を確保すること。 令和5年度は大規模工事(大体育室の空調設置工事、大小体育室のLED照明の交換工事)が予定されており、工事期間中は施設の利用中止となることから、利用者への周知はもちろん、行政と連携しながら適正管理に努めること。 引き続き市の施策である「かわさきパラムーブメント」の推進に積極的に取り組むこと。 |
|--|