

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5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5年度	25,866	22,585	24,736	22,813	21,299	21,940	26,676	8,672	8,625	7,768	19,396	20,824	231,200
【市が実施する大規模工事(大体育室空調設備改修工事/大小体育室照明設備改修工事)に伴う営業制限】														
・期間:令和5年11月1日～令和6年1月31日														
・制限:大小体育室利用中止(団体利用及び個人利用の中止、教室事業の中止)、駐車場利用台数制限														
収支実績 (単位:円)	収 入	指定管理料 ※1	46,678,534											
		利用料金収入	28,158,240											
		駐車場収入	6,273,700											
		事業収入他 ※2	44,011,462											
	合計	125,121,936												
支 出	計												124,650,121	
	収支差額												471,815	
※1 原油価格・物価高騰への対応に伴う一部補填(669千円) ※2 大規模工事に伴う施設の利用中止に係る費用の補償(5,617千円)														
サービス向上の取組	<p>・令和5年5月8日から新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置付けが5類感染症に移行したが、利用者が施設利用に不安を感じることはないよう、消毒液の継続配置やトレーニング室の利用人数制限の段階的緩和など柔軟に対応し、安全かつ安心して利用できる施設運営を行っている。</p> <p>・恒例行事として定着している季節の行事に合わせた館内装飾やギャラリー(空きスペース)を活用した写真展等の実施など、幅広い属性の利用者が楽しむことができる利用環境の整備に努めた他、授乳室の新設(館内スペースの有効活用)やトイレ出入口や館外手すり等への点字表示など、バリアフリー対策も計画的に実施し、快適な利用環境づくりに努めている。</p> <p>・若年層や子育て世代などの新規利用を促進するため、新たにInstagramを活用した動画配信や、他施設に先駆けてGoogleインドアビューを導入するなど、利用者に対して視覚的に訴求する方法での情報発信を行った。</p> <p>・ポッチャを始めとするパラスポーツ体験イベントなど、かわさきパラムーブメント推進の取り組みを継続的に実施した他、シェアサイクル事業(サイクルポート)の利用時間の延長や、給水スポット(ウォーターサーバー設置)など、市の政策課題に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】						
・事業計画書に基づき、Web回答と手書きとの併用により、年2回の利用者満足度調査を実施した。各項目とも概ね90%以上が「大満足又は満足」との回答を得ており、高い満足度を維持できている。調査結果については、館内掲示に加え、利用者からの要望を受け、ホームページにおいても閲覧できるよう対応した。						
・満足度調査だけでなく、館長へのひと言BOXなど個々に寄せられる意見・要望についても、可能な限り即時対応に努め、即時対応できないものについても真摯に向き合い、職員運営会議等で共有し改善策を検討するなど、常に利用者目線に立った施設運営がされている。						
【事業成果】						
・下半期(11月～1月)に実施された大規模施設改修(大体育室冷暖房設備改修工事、大小体育室照明設備改修工事)の影響により、一部施設(大・小体育室)が利用中止となったことから、前年度との単純比較はできないが、工事期間を除く年間の施設利用人数は前年度比107%となった他、各諸室の年間稼働率も89.9%と、昨年度に引き続き高水準を維持しており、スポーツを通じた地域交流拠点としての役割を果たしていると言える。						
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】						
・教室事業における採算を分析し、講師謝礼を見直すなど効率的な支出に努めていた。						
・昨年度同様、原油価格・物価高騰の影響により光熱水費が大きく上昇したが、人感センサーやデマンド装置による監視など従前の取り組みを継続するとともに、電力会社の見直しやエントランスの天上窓への遮熱ネットの設置など節電対策に取り組んでいた。						
【収入の確保】						
・ワンデー教室事業の回数券販売の導入や工事の影響で休講となる教室受講者への別教室の積極的な案内など、創意工夫を凝らし収入確保に努めていた。						
【適切な金銭管理・会計手続】						
・教室受講料の振込制度やキャッシュレス決済を継続実施し、年間を通し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、導入から3年が経ち、利用者の認知度も高まり、導入時から利用率は約2倍、窓口支払の約40%がキャッシュレス決済となっており、適切な金銭管理(事務処理誤りの防止)のみならず、利用者の利便性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	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							
(評価の理由)								
【施設の利用提供】								
・Instagramを活用した教室事業の動画配信を開始した他、施設利用者である著名アスリート(ブレイキン・湯浅亜実氏)のインタビュー記事を施設広報誌やホームページに掲載するなど、施設の魅力向上のため様々な媒体を活用した広報事業を展開している。また、授乳室の新設やトイレ出入口等への点字表示などのバリアフリー対策を行った他、遮熱カーテンの設置(省エネ対策)や、駐車場の電灯増設(防犯対策)など、利用者目線に立った快適な利用環境づくりに努めている。								
【トレーニング室を含む個人開放事業】								
・スポーツデーは、事業計画に基づき12種目(14教室)を実施した。アンケート調査に基づいて適宜見直しを行い、満足度調査においても回答者全員が今後も継続して利用したいという結果を得た。障がい者スポーツデーは、近隣障害者施設へのヒアリングを実施するなど、利用者増加に積極的に取り組んでいた。								
・トレーニング室は、利用事故ゼロを達成するとともに、属性に応じたプログラムの提供や有料パーソナルトレーニングを再開し、利用者数増加(前年比108%)につながった。また、昨年度から開始した「女性優先(専用)エリア」も利用者への周知が図られ、女性利用者は500名以上増加(前年比116%)した。								
【教室事業】								
・定期教室(45教室)とワンデー教室(14教室)を実施した。工事による利用中止期間を考慮して実施時期や回数、開催場所などを設定した他、特別教室(スポット実施)を充実させるなど、利用者数及び利用収入確保につなげる取り組みを実施し、昨年度に引き続き、定期教室の充足率は84.9%と高い水準を保つことができた。また、オリンピックによる講習会や、子ども向け教室受講者の保護者向け見学会や発表会を開催するなど、参加者の意欲や利用継続率の向上につながる取り組みを行った。								
【地域との連携、提案事業等】								
・施設職員(健康運動指導士)による区内民間企業への出張講座を継続実施した他、区主催の健康づくり関連事業における講師派遣要請にも積極的に応じるなど、館外での活動にも積極的に取り組んでいる。また、運動(ウォーキング)と清掃活動とを組み合わせたイベント「高津クリーンDAY」を初開催した他、ユニバーサル広場を活用した走り方教室やサンセットヨガの実施、さらには近隣の障害者支援施設と連携して製作したオリジナルタオルの販売、大学生インターンや近隣の保育園、小中学生の施設見学の受け入れなど、地域と連携した事業展開を図り、地域に開かれた施設としての役割を十分に果たしている。								
・提案事業は、申込数が少なく一部の事業が未実施となるなど、事業計画に基づく収入が確保できなかった。								
【業務改善によるサービス向上】								
・利用者からの意見・要望について、職員運営会議等で課題を共有し改善策を検討するなど、利用者目線に立った取り組みを行っていた他、近隣の類似施設(富士通スタジアム川崎)の視察を行うなど意欲的に情報収集を行い、サービス向上に努めている。								
【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だけでなく、来館者への明るく丁寧な声掛けを行うことでコミュニケーションを図り、積極的に利用者のニーズ把握に努めており、利用者からの意見・要望に対しても真摯に向き合い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	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						
	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	2 (×0.4)	1.6
	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】								
・利用者が快適に施設を利用できるよう適正な人員配置がなされていた他、利用者が不安を感じるような常にあるような明るく元気で親切な対応を行っていた。満足度調査においても、受付対応に関して95%以上が満足という結果を得ており、適切な施設運営ができていた。								
・個人情報漏洩事案発生時において、事案発覚後の指定管理者から区への第一報の遅れや、その後も担当者により報告内容が異なるなど、所管課への連絡体制について指導が必要な事実があった。								
・障害者理解啓発研修やAED研修などを実施し、スキルアップに努めていた。								
【安全・安心への取組】								
・急患発生時など緊急時における連絡体制が整備されており、年間を通じて大きな事故等なく運営できていた。また、大雨警報等発令時における施設の安全確認など適切に実施した。また、コロナ禍で停滞していた防災訓練(避難所運営会議及び訓練)について、地域自主防災組織や区と連携して実施するなど、施設管理者として高い防災意識を持って積極的に取り組んでいた。4月の統一地方選挙における投票所運営についても円滑な運営に協力した。								
【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】								
・「空き情報メール配信サービス」において、誤って全員のメールアドレスが表示された状態で各個人あてに送信する個人情報漏洩事案(対象者92名)が発生した。対象者あて経緯の説明とお詫びを行うとともに、ホームページで本事業の発生について公表した。本事業を踏まえ、メール配信をメールマガジン形式に変更した他、情報セキュリティ研修を実施するなど、再発防止に努めている。								
・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を継続実施するとともに、敷地内サイクルポート(シェアサイクル事業)の利用時間延長の提案や給水スポット(ウォーターサーバー)の新規設置など、環境に配慮した取り組みを推進している。								

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	3 (×0.6)	3.6
	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】 ・施設の不具合を適時確認し、修繕箇所状況把握に努め、区に適切に情報共有しながら必要な修繕・補修を行っている他、昨年度に続き大規模工事が実施されたが、施設管理者として市・区及び施工業者との連絡調整や利用者や近隣住民への丁寧な案内を行い、トラブルなく終えることができた。 ・清掃業務については、コロナ5類移行後においても、コロナ禍同様の丁寧な館内清掃を継続し、満足度調査においても90%以上が館内清掃に満足と回答するなど、利用者が快適に利用できる環境づくりが図られている。 【警備業務、外構・植栽管理、備品管理】 ・警備については、監視カメラによるモニター監視や1日3回の巡回などいざずらや盗難などの未然防止の取組を継続して行った。 ・外構・植栽管理については、エントランスの植栽が常に良好な状態で維持され、施設のシンボルツリーとして利用者から認知されている他、館外の特徴のある樹木への看板設置や緑のカーテンづくりに継続して取り組むなど、居心地の良い空間づくりを進め、利用者や近隣住民からも高い評価を受けている。 ・備品管理について、指定管理者の認識誤りにより、過年度において既に廃棄報告がされている備品(卓球台)の一部が、実際には廃棄されず、市内小中学校に配置(再利用)されていることが判明し、備品保守管理業務について指導を受ける事実があった。					

4. その他加算

分類	項目	着眼点	評価点
その他加算	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市(区)政の課題解決に向けた取組の推進	3.0
	【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、近隣の関係施設へのヒアリング等を実施するなど利用者増加のため積極的に取り組み、結果として前年度と比較し利用者が約2倍(58人から114人)となった。 ・スポーツの日記念事業として、スポーツ推進委員などと連携してパラスポーツ体験イベントを実施した他、昨年度に引き続き開催された高津区ボッチャ大会in高津区民祭での運営協力を始め、市長杯ボッチャ大会や市内小中学校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、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】 ・高津区地域デザイン会議や高津区健康づくり推進連絡会議への参加や、高津区市民提案型協働事業として採択された「社会人落語による地域活性化事業」について、区担当課と連携し、「寄席」と「運動(ストレッチ)」を組み合わせたイベントを実施するなど、市(区)政の課題解決に向け積極的に取り組んでいた。		

5. 総合評価

評価点合計	73.8	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5年度は第4期指定管理期間の3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3年目であるが、各種事業の実施に当たり、利用者ニーズの把握を的確に行い、教室プログラムの改善や障害者スポーツの普及、地域に根ざしたイベントの開催など、これまでの3期15年間管理運営により培った経験を活かし、利用者へのサービス向上に多角的に取り組んでいる点は評価できる。</p> <p>また、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おり、地域から愛着を持たれる生涯スポーツの拠点としての役割を果たしていると言える。</p> <p>一方で、人的過失(ミス)や認識誤りによる不適切な事務処理事案が複数発生しており、利用者からの信頼を損なうことがないよう再発防止策を講じられたい。</p>
--

7. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<p>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。</p> <p>・複数発生した不適切な事務処理事案を踏まえ、条例や仕様書、協定書に基づく適正な業務遂行のため、再発防止に向けた取組を推進することはもとより、所管課への報告を始め、事案発生時の対応方法について、明確にルール化するなど適切な体制を整えること。</p> <p>・令和6年度はパリオリンピック・パラリンピックの開催や川崎市制100周年の節目の年であることから、「かわさきパラムーブメント」の推進はもとより、多くの利用者が市の魅力を感じられるような取組を推進すること。</p>
