

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6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6年度	23,223	23,295	23,600	23,581	21,400	23,876	26,224	24,040	19,661	21,633	24,550	20,260	275,343
収支実績 (単位:円)	収 入	指定管理料	46,485,000											
		利用料金収入	32,965,510											
		駐車場収入	7,557,250											
		事業収入他 ※	54,451,283											
	合 計	141,459,043												
支 出	計												137,677,031	
	収支差額												3,782,012	
サービス向上の取組	※原油価格・物価高騰及び空調新設への対応に伴う一部補填(4,260千円)、避難所開設に伴う施設の利用中止に係る費用の補償(191千円)含む ・障害を持つ方や高齢者が参加しやすいよう、卓球、バドミントン、健康体操などの種目やパラスポーツデーを実施している。また、「放課後デイサービス事業所」等と協力をを行い広報を行うことで、利用者の増加に成功した。 ・障害を持つ方の利用のため、トイレ出入口や館内の手すりなどの点字表示の張替えや、段差の解消などバリアフリー対策を積極的に行っている。 ・七夕飾りやハロウィン、クリスマスツリー及びブラレールの展示など、四季折々の館内装飾を毎年継続して行っており、利用者だけでなく近隣保育園児が多く来館するなど、地域交流の場として利用されている。 ・高津区地域防災計画で避難所として指定されているほか、川崎市地域防災計画では遺体安置所として指定されていることから、災害時の避難施設等として活用されている。また、「川崎市遺体安置訓練」に参加するなど、館長含めスタッフのスキルアップを積極的に行っている。 ・ホームページのほかInstagramなどのSNSを積極的に活用した広報を行っている。また、パリオリンピック・ブレイキン競技で金メダルを獲得した湯浅亜実選手が高津スポーツセンターを利用して練習していたことを発信することにより、興味を持った来館者が増え、ブレイキンやスポーツ全体への関心を広げた。													

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	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) <b>【利用者満足度】</b> ・事業計画に基づきアンケート用紙とWeb回答を併用し、年2回の利用者満足度調査を実施した。例年通りWeb回答も実施したほか、過去の回答率が低かった若年層の回答数を上げるため、若年層に対し特に積極的な声掛けを行うことにより、回答数を増やし、各年代の回答率の平準化を行うことができた。 ・各年代から多数の回答を得た中で、各項目とも概ね90%程度が「大満足または満足」と回答しており、これまで通り高い満足度を維持している。また、「不満またはやや不満」の原因についても、創意工夫の上、順次解消に向けた取り組みを行っている。 <b>【事業成果】</b> ・スポーツデー(個人開放事業)の取り組みとして、バドミントンや卓球など、各スポーツごとに利用の取り決めを行うとともに、準備や片付けをスタッフが共同で行うことにより、初めての利用者が使いやすく気軽に楽しめるよう工夫を行った。 ・人気教室のクラス増加や教室利用促進のための無料体験など、利用者の増加策に取り組み、結果的に年間施設利用者数は前年度比約120%を達成した。また、各教室の平均年間稼働率も80%を超え、昨年度に引き続き高水準を維持した。					
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	4 (×0.8)	4.8
		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 (×0.6)	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) <b>【効率的・効果的な支出】</b> ・原油価格・物価高騰の影響により光熱水費が大幅に上昇したが、全館LED化を行うとともに人感センサーやデマンド装置による監視など、継続して節電対策に取り組んだ。 ・教室事業において、各期ごとに採算を分析し講師謝礼の見直し縮減を行うなど、効率的な支出に努めた。 <b>【収入の確保】</b> ・利用者満足度調査の結果を参考に、講師とスタッフが協議を行うなど、利用者のニーズを正確に把握し、新しい教室を開催するなど利用者の増加に努めた。 ・本来は教室開催中に行う無料体験を、土日などの別日に行うことにより、体験者数を増やし、教室の新規参加者の増加につながった。 <b>【適切な金銭管理・会計手続】</b> ・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、利用額として昨年度比1,000万円以上増加するなど、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。 ・平成26年度の条例改正に起因した10年分の設備専用利用料の過誤徴収については、利用団体と迅速に調整の上、返金処理を行った。(68団体444,960円うちR6 4団体10,010円)					

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><b>【施設の利用提供】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>毎年継続している季節に合わせた館内装飾は、地域の方々に親しまれ定着した。近隣の保育園をはじめ近隣住民がひな人形や鯉のぼりなどの四季折々の装飾を見るために来館し、交友を深めるなど、地域に根差した利用環境づくりを行っている。</li> </ul> <p><b>【トレーニング室を含む個人開放事業】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>トレーニング室内の女性専用エリアにおいては、内装を明るく整えるなど利用しやすい工夫を行い、定着が進んだことで、トレーニング室における女性利用者が前年度比約30%上昇した。</li> <li>トレーニング室には、公益財団法人健康・体力づくり事業財団が認定する健康運動指導士と日本スポーツ協会公認アスレチックトレーナーを配置し、利用者への確かな指導を行うとともに、運動生理学などの基本マニュアルを作成、実技指導を行うことにより、健康運動指導士等の不在時も利用者へ統一した指導の提供を行うよう努めた。</li> </ul> <p><b>【教室事業】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>定期教室45教室とワンデー教室15教室を実施した。特に人気が高く、キャンセル待ちが続いた卓球教室及びリセットヨガ教室については、教室数を増やす取り組みを行い、そのうえで2教室とも利用率100%を達成した。</li> <li>利用者満足度調査を活用し、講師とスタッフが精査の上協議を行うなど、利用者ニーズを正確に把握し、内容のブラッシュアップを行うことで、定期教室の充足率は引き続き高水準を維持し、今年度は83.1%を達成した。</li> </ul> <p><b>【地域との連携、提案事業等】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>川崎市制100周年のひとつとして、「小学生ドッジボール大会」を実施し、定数を大幅に超える申し込みがあるなどの盛況を見せた。</li> <li>高津区及び高津地区バレーボール大会や高津区ポッチャ大会(選挙により中止)の会場となるなど、地域スポーツ大会の会場として地域に貢献している。また、スポーツセンター主催の「スポーツの日記念事業」には、高津区スポーツ推進委員の協力により、ポッチャ体験ブースを開設するなど、地域と連携した活動を積極的にやっている。</li> <li>近隣小学校の「まちたんけん」や中学生の職業体験、高校生及び大学生のインターンシップを受け入れており、地域のみならず社会に貢献する取り組みを積極的にを行い、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。</li> </ul> <p><b>【業務改善によるサービス向上】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>スタッフが日常感じた課題や提案を共有し、改善及び実施を行うとともに、年間の教室やイベント等のスケジュールも共有し、利用者に対する確かな案内ができるよう取り組んだ。</li> </ul> <p><b>【利用者の意見・要望への対応】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>実施計画に基づき、利用者満足度調査を2回行った。Web回答を取り入れることにより、手軽に回答できるよう取り組んでいるほか、今年度から、回答者の中から抽選で教室の無料体験チケットが当たるキャンペーンを実施し、回答数の増加や各世代の回答率の平準化を図ることによる調査の精度向上を図った。</li> <li>利用者満足度調査のほか、館長への一言や苦情意見への対応として、即解決に取り組むだけでなく、解決後も対応結果や過程についてスタッフで共有し、再発防止に努めるなど、意見や要望、課題に対して真摯に取り組んだ。</li> </ul>					
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	3 (×0.6)	2.4
	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えた場合、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><b>【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】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者が快適に施設を利用できるよう、今年度も2交代制のシフトを組み、交代時に引き継ぎを行う体制を確保するなど、適正な人員配置がなされていたほか、利用者が不安を感じることがないように常に明るく元気で親切的な対応を行っていた。</li> <li>「川崎市多数遺体安置訓練」に参加したほか、接客業としてのスキルアップのためのマナー講習を行うことにより、スタッフのスキルアップを行った。また、各種研修等は正規スタッフだけでなく、パート、アルバイトを含めたスタッフ全員が受講できるよう休館日も活用し、効率的に行った。</li> </ul> <p><b>【安全・安心への取組】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各教室の開始前後にウォーミングアップ及びクールダウンを取り入れることにより、利用者のけが防止に努めた。また、大体育室にエアコンが設置されたため、熱中症リスクは軽減されたが、バドミントン等の一部スポーツにおいては、エアコンの稼働ができないため、引き続き適切に注意喚起を行った。</li> <li>3月に実施した避難訓練では、スタッフだけでなく一部利用者にも参加を促し、より実践的な訓練を実施した。</li> <li>障害者理解啓発研修やAED研修などを実施し、適切な安全管理体制の構築に努めた。</li> </ul> <p><b>【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】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>令和5年度において、個人情報漏洩事案を発生させたが、メールマガジンの運用によるリスクの低減のほか、各種研修の実施や、スタッフ間のリスク共有及び改善により再発防止を行った。</li> <li>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した。また、タカスポ祭りのフリーマーケットにおいて、子ども専用ブースを用意し、使わなくなったおもちゃなどを扱いリユース(再利用)を学んでもらった。</li> </ul>					

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) <b>【施設・設備の保守管理、管理記録の整備・保管、清掃業務】</b> ・従業員による施設点検を1日3回行い、清掃以外にもゴミ拾い等を行うことにより館内を清潔に保つとともに、老朽化した箇所や修繕が必要な箇所をいち早く発見し対応するよう努め、利用者が快適に利用できる空間づくりを図った。 ・3月に実施した消防訓練においては、地元消防署協力のもと、利用者30名程度にも参加してもらうことにより、より実践的な訓練を行った。併せて、利用者に対しても訓練用の消火器を使用した消火体験を実施するなど、地元の防災力向上に貢献した。 ・一部植栽が防犯カメラの障害となったため、早期に伐採することにより施設の整備を行った。 <b>【警備業務、外構・植栽管理、備品管理】</b> ・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、いた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。					

#### 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市(区)政の課題解決に向けた取組の推進	3.0
	<b>【かわさきパラムーブメントに関する取組】</b> ・子どもから高齢者まで幅広い年代向けの教室を開催するほか、障害を持つ方を対象にしたパラスポーツデーの開催においては、近隣障害者施設と連携し、最大50名/月(令和5年度平均10名/月)の利用があるなど、地域コミュニティを活用し利用者の増加を図った。 ・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、ボッチャや車いすアメフトを実施した他、昨年度に引き続き市長杯ボッチャ大会や市内小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。 <b>【市(区)政の課題解決に向けた取組】</b> ・令和6年8月の台風接近に伴う避難所開設時は、高津区地域防災計画による指定避難所として、区担当課と連携し迅速に避難所を開設し避難者の受け入れを実施した。		

#### 5. 総合評価

評価点合計	75.0	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) <b>※標準点</b>
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

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6年度は第4期指定管理期間の4年目となる。「高津総合型スポーツクラブSELF」単独での管理運営となり4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。

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ほか、パラムーブメントやSDGsを意識し、館内のバリアフリー化や各種教室の開催などあらゆる場面で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。

#### 7. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

- 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。
- 施設の長寿命化に向けた工事や、軽易な補修工事など、関係課との調整を行い計画的に執行するとともに、利用者への案内や教室の運営などできる限り利用者に影響のないよう適切に行うこと。
- 令和6年5月に発覚した設備専用利用料の過誤徴収事案を踏まえ、再発防止に向けた取り組みを推進するとともに、条例や仕様書、協定書に基づく適正な業務遂行に努めること。
- 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。