

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	川崎市多摩スポーツセンター	評価対象年度	令和5年度
事業者名	たまスポーツムーブメント共同事業体 〈構成団体〉 ・コナミスポーツ株式会社 ・イオンディライト株式会社 ・株式会社DeNA川崎プレイブサンダース ・株式会社川崎フロンターレ ・公益財団法人川崎市スポーツ協会 代表者:コナミスポーツ株式会社 代表取締役 室田 健志 東京都品川区東品川4丁目10番1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	多摩区役所まちづくり推進部地域振興課

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
	31,932	49,018	32,889	41,291	30,439	37,836	40,873	37,683	35,003	45,137	29,285	27,045	438,431
【参考】R4年度: 311,509人													
収支実績	科 目			予算額	決算額	備 考							
	I 収入の部												
	1	指定管理料	86,681,000	87,616,707	うち、光熱水費高騰分補填935,707円								
	2	利用料金収入	88,375,000	66,303,040	団体、個人、駐車場								
	3	教室事業収入	83,632,000	59,376,480	スポーツ教室								
	4	物品等販売収入	6,609,000	5,012,145	自販機、物販、ロッカ等								
	5	雑収入	325,000	1,508,520	以外物品等								
	6	補償金	0	0									
	合 計			265,622,000	219,816,892								
	科 目			予算額	決算額	備 考							
	II 支出の部												
	1	人件費関係経費	124,763,000	116,945,770	人件費等								
	2	事業関係経費	50,683,000	43,376,601	委託費、使用料及び賃借料、巡回バス								
	3	管理運営経費	90,176,000	70,043,336	光熱水費、修繕費等								
	合 計			265,622,000	230,365,707								
	収支差額 (収入の部合計-支出の部合計)			-10,548,815									
サービス向上の取組	<p>○新型コロナウイルス感染症の5類感染症移行後も、利用者が安全・安心に利用できるよう適切な運営を行った。</p> <p>○各種制限が撤廃され集客に力を入れたことにより、コロナ以前の水準に近い年間利用者数を達成した。</p> <p>○日常的な業務において細かい改善を続け、より快適に施設を利用できる環境の創出に努めた。</p> <p>○暑さキャンセルを認める運用を行ったことに加え、アラート情報の掲示や館内のデジタルサイネージを利用した呼びかけを行うなど熱中症対策を実施した。</p> <p>○健康福祉局、聖マリアンナ医科大学病院が進める心リハ実証実験への協力をはじめ、市(区)の政策課題への取り組みを積極的に行った。</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	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					
<p>(評価の理由)</p> <p>【利用者満足度】</p> <p>○個別に寄せられた意見に対し、速やかに回答するとともに内容に応じ、対応できるものから順次改善を実施する姿勢が年間を通して見られた。</p> <p>○アンケート調査によると、利用者からの評価平均点は多くの項目で普通以上の評価が維持された。</p> <p>○アンケート調査で収集したデータを元に来館者の傾向を分析したことで、利用者の少ない時間帯など、現状の施設における課題の洗い出しができています。ターゲット層を絞り来館を促すプログラムの検討や既存利用者の利用回数向上につながるサポート体制の充実を図ることで、今後のよりよい施設運営と施設利用を通じた区民の運動習慣の定着が期待される。</p> <p>【事業成果】</p> <p>○利用者は前年度の140.7%とコロナ以前の水準まで回復し、多くの利用者に運動の機会を提供するなど、施設設置の目的を果たした。</p>					
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	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					
<p>(評価の理由)</p> <p>【効率的・効果的な支出】</p> <p>○年間利用者の増加率(前年度140.7%)に比べ、支出増は前年度の111%に抑えており、適正な支出による効率的な運営が行われた。</p> <p>【収入の確保】</p> <p>○計画を下回ったものの、収入の柱となる利用料金収入と教室事業収入について、いずれも前年度より20%以上伸ばしており、事業実施のための収入を確保した。</p> <p>○前年度に引き続き、収入確保に直結する各居室の稼働率を増やすため、空き居室を利用した取り組みを新規で実施するなど、売り上げを伸ばすための工夫を行った。</p> <p>【適切な金銭管理・会計手続】</p> <p>○令和5年4月1日から利用料金に変更となったが、利用者へ説明を含め適正に運用できた。</p> <p>○収入と預り金等を区別し、毎月の収支報告を適正に行った。</p> <p>○自主事業を別会計で適正に処理した。</p>					

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	2(0.4)	2.4
		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	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			
	適切なサービスの提供(地域との連携、自主事業等)	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(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			
	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(0.6)	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(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)					
【適切なサービスの提供(施設の利用提供)】 ○仕様書、実施計画に基づき必要なサービスを提供した。 ○新型コロナウイルス感染症の5類感染症移行後も、利用者が安全・安心に利用できるよう適切な運営を行った。 ○各種制限が撤廃され集客に力を入れたことにより、コロナ以前の水準に近い年間利用者数を達成した。 ○前年度に引き続き、利用促進のため、施設の混雑状況をホームページ上で確認できるようにするなど情報発信に努めた。 ○利用者の目にとまるような忘れ物インフォメーションの更新、一目でわかる居室の予約状況の掲出、券売機の色分けによる誤操作抑制など、日常的な業務における細かい改善を続け、より快適に施設を利用できる環境の創出に努めた。 ○暑さキャンセルを認める運用を適切に行ったことに加え、アラート情報の掲示や館内のデジタルサイネージを利用した呼びかけを行うなど熱中症対策を実施した。 ○各種設備の修繕や工事など利用休止期間を伴う事案について、事前の情報提供や説明を丁寧に行うことで、利用者の不利益にならないような作業日程を調整するなど、円滑な施設運営に努めた。					
【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)】 ○一部を除き仕様書、実施計画に基づき必要なサービスを提供した。 ○トレーニング室の定員数拡大や一部機器の利用ゾーンを広げることで、待ち時間や空き時間を減らしより多くの人が利用できるよう運用を工夫した。 ○利用者の目にとまるような忘れ物インフォメーションの更新、一目でわかる居室の予約状況の掲出、券売機の色分けによる誤操作抑制など、日常的な業務における細かい改善を続け、より快適に施設を利用できる環境の創出に努めた。 ○暑さキャンセルを認める運用を適切に行ったことに加え、アラート情報の掲示や館内のデジタルサイネージを利用した呼びかけを行うなど熱中症対策を実施した。					
【適切なサービスの提供(教室事業)】 ○仕様書、実施計画に基づき必要なサービスを提供した。 ○夏季教室における暑さキャンセルの運用を継続するなど、利用者の健康に配慮しつつ、利用しやすい体制を整えた。					
【適切なサービスの提供(地域との連携、提案事業)】 ○仕様書、実施計画に基づき必要なサービスを提供した。 ○近隣小学校の水泳授業での温水プール利用や中学校の職場体験受け入れなど、地域に開かれた施設としての役割を果たした。 ○多摩区スポーツフェスタの実施にあたり、実行委員会のオブザーバーとして企画立案の会議に参加し、複数種目の開催を担当したことで、約2,200人の参加者を集めることができ、イベントの目的達成に寄与した。 ○スタンプラリー企画を期間限定で行うなど、施設利用の促進に向けた取り組みを行った。 ○地域との連携行事から教室の申込みにつながるなど、スポーツの裾野を広げる役割を果たした。					
【業務改善によるサービス向上】 ○引き続き、発生した課題に対し迅速に対応する姿勢が徹底されており、その後の業務改善につなげていた。 ○テニスコート利用者がセルフで砂撒きを行えるよう砂を常設したことで、コート環境を維持しやすくなると同時に利用者満足度にも応えることができている。					
【利用者の意見・要望への対応】 ○利用者からの声に対し、おおよ一週間以内に回答を掲示するなど速やかな対応を行った。事例によっては所管課と情報を共有し対応策を検討するなど丁寧に作業を進めており、意見を元に利用者満足度向上となるよう改善を行う姿勢が年間を通して見られた。 ○更衣室のベンチ設置やサーキュレーター増設などハード面の改善のほか、トレーニング室の一部マシンの利用時間を変更するなど運用面においても、利用者からの声を具体的なサービス向上につなげた。					

組織管理体制		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	3(0.6)	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	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				
	<p>(評価の理由)</p> <p><b>【適正な人員配置】</b>  ○業務の継続性を確保するため、人員配置計画に沿った運営・配置を実施した。  ○マルチジョブ(プールスタッフがトレーニング室の案内やふれあいネットの説明ができるなど)を継続することで利用者サービスを維持するための適正な人員配置を行った。</p> <p><b>【連絡・連携体制】</b>  ○施設統括スタッフに加え施設管理スタッフを含めモニタリング会議を実施することで、引き続き所管課を含めた情報共有体制を維持し、安定的な施設運営を果たした。</p> <p><b>【再委託管理】</b>  ○指定管理者の構成企業内で各種運営・維持管理業務の役割分担を定めており、それぞれの役割において、再委託先への管理監督を含めた各種業務が適切に履行された。  ○教室講師の多くを市内在住者に委託しているが、その他業務に関して、市内業者を優先した委託先選定を促進する余地がある。</p> <p><b>【担当者のスキルアップ】</b>  ○初級バラスポーツ指導員の資格を6名が取得したほか、スタッフ向けの各種研修(安全、接遇、コンプライアンス、体育器具備品取扱い研修、ふれあいネット、心肺蘇生法・AED、金銭管理、高齢者・障害者対応など)を適切に実施した。</p> <p><b>【安全・安心への取組】</b>  ○階段手すりに点字シールを設置するなどハード面の対応のほか、各種研修によりスタッフのスキルアップを行うことで、障害がある方などにも安心して利用してもらえる施設づくりを進めた。  ○引き続き、誘導マット等、足元表示による動線案内や、緊急時の避難経路案内などを適切に実施している。  ○緊急時マニュアルを作成・設置し、各スタッフの役割を明確化している。半期ごとの防災訓練により、災害時の対応、非常時、緊急時の危機管理体制について役割分担を含めた確認を行った。  ○日々の始業前点検等で危険箇所等の確認を実施するほか、教室講師を含め事故未然防止に関する対応を行っている。</p> <p><b>【コンプライアンス】</b>  ○スタッフ向けコンプライアンス研修の一環として、四半期ごとに事例テストを行うなど、スポーツセンター条例を含めた法令に則った施設運営を行った。  ○個人情報保護方針を策定し、それに沿った個人情報の保護・管理を実施しているほか、定期的にスタッフに向けた研修とテストを実施した。また、情報漏洩対策としてメールの送信時にはパスワードの設定を徹底した。</p> <p><b>【職員の労働条件・労働環境】</b>  ○36協定に基づいた労働環境の整備を行っている。施設スタッフと半年ごとに個人面談し、労働条件等の確認を行った。  ○区内在住者を積極的に採用することで、通勤時間の短縮等、家庭環境への影響を少なくする効果を生むとともに、地域情報に通じたスタッフを介した近隣在住者の施設利用促進の一助となった。</p> <p><b>【環境負荷の軽減】</b>  ○団体利用者を中心にゴミの持ち帰りを推奨し廃棄物量の削減に取り組んだ。  ○廃棄物処理に関して、ゴミ庫の状況を日々確認し、適宜対応した。</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	3(0.6)	3.6
	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			
	<p>(評価の理由)</p> <p><b>【施設・設備の保守管理】</b>  ○施設・設備の保守点検や整備等を、仕様や法定基準に基づき、点検票を用いて適切に実施した。特に、水回りを重点項目として各機器の状況確認を行っており、再開したジャグジーの運用においては、レジオネラ菌の発生原因となりうる残り水の完全排水を自動で行える機器を新設するなど、施設の安全を維持するための対応を行った。  ○モニタリング会議を通じ、修繕計画に即した点検や個別に対応した不具合箇所の修繕経過や見積取得の状況報告等を適切に行った。  ○B敷地(野球場、テニスコートなど)について、芝刈り、砂入れ等の定期的なグラウンド整備、排水溝整備、落ち葉拾いなどを実施し、日々の利用環境の保全に努めた。  ○トレーニング機器のメンテナンスをメーカー推奨以上に実施した。また、プールのろ過装置の点検を四半期ごとに実施した。  ○各居室の空調確認を適宜行い、利用者への快適空間の提供に努めた。  ○予定される工事等の概算経費の見積作成など市からの依頼に対し必要な協力を行った。</p> <p><b>【管理記録の整備・保管】</b>  ○点検等を含め、データベース上及び書類にて記録を残し保管している。</p> <p><b>【清掃業務】</b>  ○始業前の最終点検において、清掃状況を確認し不具合の有無を確かめている。日常清掃において、特に水回りに重点を置いて対応している。</p> <p><b>【警備業務】</b>  ○防犯カメラによる遠隔監視に加え、施設統括スタッフ及び各セクションの責任者により、時間を決めず巡回点検を行った。  ○引き続き、飲料系のごみ箱は受付から近い位置に集約して設置し、廃棄物に関する安全管理のリスク軽減に努めた。</p> <p><b>【外構・植栽管理】</b>  ○外構施設においても営業前の点検を実施した。  ○植栽の美観維持のため、選定・刈り込み、病害虫駆除、施肥、除草等、年間計画に沿った植栽管理を実施した。また、適宜荒天による樹木の異常、枯れ木・枯れ枝の落下を防止するための樹木点検を行った。  ○同センターに隣接する西菅公園との一体性・全体景観を保つため、落ち葉の対応や屋外トイレの清掃などを日常業務として行っている。利用者からの声を受け、防犯や子どもの安全のため公園内の視認性が確保できるよう、植栽の高さを目線より下に保つよう剪定を行った。</p> <p><b>【備品管理】</b>  ○毎月の休館日を中心に、施設の設備等を適切な頻度で清掃している。また、施設内の設備等の故障等に備え、交換部品の予備を確保した。</p>				

#### 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	市(区)の政策課題への取組み			4
	(評価の理由) ○川崎市総合防災訓練に関する事業(避難宿泊実証実験)への協力を行った。 ○地ケアつながりプロジェクトの一環で、施設が立地する菅地区の取組みへの協力をし、支え合いの地域づくりを進めた。 ○箱根駅伝の開催にあたり、区にゆかりのある選手やチームに向けて、応援メッセージを募集する区の企画について、特設コーナーを設置し協力を行った。 ○健康福祉局、聖マリアンナ医科大学病院が進める心リハ実証実験(ICT活用モデル)への協力を行った。				

#### 5. 総合評価

評価点合計	66.8	評価ランク	C
-------	------	-------	---

#### 6. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

今回の事業評価は3年次目のものとなる。5月初旬に新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行し、各種制限等が撤廃された年だったが、安全に配慮した施設運営を継続し、前年度のおよそ1.4倍に増加した年間利用者数に対し大きな混乱なく、適切にサービスを提供することができた。一部、スポーツデーの項目で障がい者向け種目の設定について不十分な点があったが、年間を通して安定した運営がなされたものと評価できる。

評価内容としては次のとおり。

- 新型コロナウイルスによる制限が撤廃され、コロナ以前の水準に近い年間利用者数が来館したが、制限解除の移行時期も大きな混乱なく、安定したサービスを提供することができた。
- 利用料金収入、教室事業収入などの項目について、事業計画値に満たなかったものの、指定管理開始から3年間着実に収入を増やしており、スポーツを楽しむ機会や区民の健康づくりなどに貢献した。
- 日常的な業務において細かい改善を続けているほか、指定管理者の創意工夫により、前年度からの利用者増に対し大幅なコスト増を伴わない形で、より快適に利用できる施設運営を行うことができた。
- 直接的な収益につながらないものでも、市の政策課題に関する取組みに対し積極的に協力し、ICT活用モデルの事案では周囲の利用者からも好意的な意見が寄せられるなど、施設の新たな可能性を示すことができた。

#### 7. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

- 利用者から寄せられる声やアンケート調査で得た内容を適切に分析し、施設のサービス向上につなげる。
- 運用面での変更や施設利用に関する注意事項等、施設利用者に向け細やかな情報提供を充実させること。情報を発信する手段については、既存の方法のみならず、他施設等の事例を参考に効果的で実践可能な方法を研究し実施すること。
- 適宜、仕様書等を見直し、公の施設としての役割や設置目的への理解を深めると同時に、施設利用者に対し正確な情報を丁寧に伝えることができるよう、スタッフの意識及び接客技能を向上させる取り組みを継続的に行うこと。
- 既存サービスを含め今の運用方法を見直す意識を常に持ち、業務改善につながるヒントを探りながら業務にあたること。
- 多摩区道路公園センターとの連携を強化し、西菅公園との一体管理に努めるなど、引き続き施設の維持管理について、利用者が快適かつ安心して利用できるよう、各種作業を事業計画に基づき確実に実行すること。
- 引き続き、ジャグジープールにおける衛生管理について、レジオネラ属菌の発生を抑えるため、仕様書の要求水準に定めるとおり、高い基準での衛生管理に努めること。
- かわさきパラムーブメントの理念を尊重し、誰もが安心して利用できる環境づくりに努めること。また、高齢者、障がい者、子育て世帯、子どもなど、すべての人が生涯スポーツに参加できるような運動プログラムの構築等の取り組みを進め、スポーツを通じたまちづくりを推進すること。
- 地域活動への貢献や支援、施設のPR活動について引き続き積極的に取り組むこと。
- 募集時の提案事業について、適宜実施していくこと。