

令和6（2024）年度 指定管理者制度導入施設 管理運営評価結果書

施設名称	開成山屋内水泳場	施設区分	事業実施型
施設所在地	郡山市開成一丁目5番12号	指定管理者	日本水泳振興会・三菱電機ビルソリューションズ共同事業体
指定期間	2020（令和2）年度～2024（令和6）年度	施設所管部課	文化スポーツ部スポーツ振興課

評価項目	評価基準	配点（標準点）	指定管理者自己評価	自己評価コメント	市評価	市評価コメント	特記事項
I 市民の平等な利用の確保							
1	平等利用	市民の利用にあたり、公平であるか。（例：使用許可、使用料等の減免、利用の制限等）	2(1)	2	使用許可、減免申請は適切に行われおり、貸切利用においても、なるべく多くの団体が利用できるよう調整を行った。	2	
2	危機管理、事故・災害等への対策・対応	事故・災害発生時又は危険予測時の対策・対応が行われているか。（例：マニュアル整備、訓練等）	2(1)	2	事故の事前予防に努め、大会・一般営業共に緊急搬送は1件も無かった。消防訓練も近隣施設の工事を踏まえて実施した。	2	
小計		4	4		4		

II 施設の効用の最大限の発揮							
3	管理運営方針	市が示している管理運営方針及び仕様書に合致した、施設の管理運営がなされているか。	4(3)	4	施設の効用を最大限に発揮して大規模大会を誘致、一般利用においてもサービス向上に努め、過去最高の利用者数を達成した。	4	
4	事業実施状況	計画どおり事業が実施されているか。サービス向上の取り組みがなされているか。	10(6)	9	工事及び有料化に伴う駐車場不足の中、臨時駐車場の設置と教室開催時間の調整を行い、参加者数を増加することができた。	8	利用者数が前年度よりも増加した。
5	広報・PRの実施	利用促進のための取組みを実施しているか。（例：事業の開催案内、ホームページの管理等）	4(3)	4	SNSを活用し団体合宿との交流を深め、相互に情報発信することで、リピーターと新規利用者の確保を同時に行った。	4	
6	接客態度	言葉づかい、態度、電話対応、名札、服装等は適切か。	4(3)	4	一般利用者への接客接客研修に加え、聴覚障害者への窓口対応・サービス向上のため、外部講師を招いて手話講習を実施した。	4	
7	苦情・要望の把握・対応	利用者からの意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか。（記録簿整備を含む。）特に重要な事案については、遅滞なく市へ報告しているか。	4(3)	4	苦情処理記録の適切な管理と郡山市への詳細な報告により、対応困難な苦情にも粘り強く対応した。	4	
8	市、関係機関、類似施設、地元等との連携	市、他の指定管理者、関係機関、類似施設、周辺施設、地元等との連携を図っているか。（例：施設間の回遊・相互利用、地元とのタイアップ、積極性等）	4(3)	4	近隣施設との連絡調整会議以外にも、イベント実施時の関係者の動線確保など、こまめに情報共有を行い、公園全体の利便性向上に寄与した。	4	
9	利用者アンケートへの対応状況	利用者アンケートによる指摘のうち、改善すべき事項について対応を図っているか。	3(2)	3	改善可能な事項については全て対応し、困難な場合にはご理解とご協力いただけるよう、窓口での丁寧な説明に努めた。	3	
小計		33	32		31		

III 管理経費の縮減							
10	帳簿管理・経理	帳簿等は適正に管理されているか。契約にあたり、適正な経費算定（積算）が行われたか。業務委託や修繕について適正な監督、検収が行われたか。	5(3)	5	帳簿の管理は適切に行われ、施設の不具合についても建設時の記録を遡って確認、担当事業者へ確認できる体制となっている。	5	
11	収入確保、支出の適正化等、予算の執行状況	収入確保の取組みを推進しているか。指定管理料を含め、支出が適正に行われたか。	5(3)	5	個人利用に加えて団体貸切と水泳教室利用者の増加を達成した。また昨年引き続き、水道光熱費の削減に努めた。	5	
小計		10	10		10		

IV 管理を安定して行う人的、物的能力その他経営上の基盤							
12	人員・研修体制	人員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。必要な資格、経験等を有する人員が確保されているか。職員に対し研修を実施しているか。	5(3)	5	駐車場不足に対応する増員を行った。また、水上安全法の資格取得者を増やし、更なる安全の向上に努めた。	5	
13	収支状況	収支予算書どおりの収支状況となっているか。	5(3)	5	光熱費高騰の中、省エネと売上の増加により概ね予算通りの収支を達成する見込み	3	指定管理会計は赤字となる見込みだが、前年度と比較して売上は増加し、光熱水費は減少した。
14	連絡調整	協定書等に従い、市への各種届出、報告、提出、協議、相談等を適切に行っているか。市や地域、関係機関との連携調整を適切に行っているか。	5(3)	5	担当課とこまめな連絡をとり、詳細な情報の共有を行い、近隣施設、地域とも連携して問題の解決に努めた。	4	協議を実施する時期が遅い時があった。
小計		15	15		12		

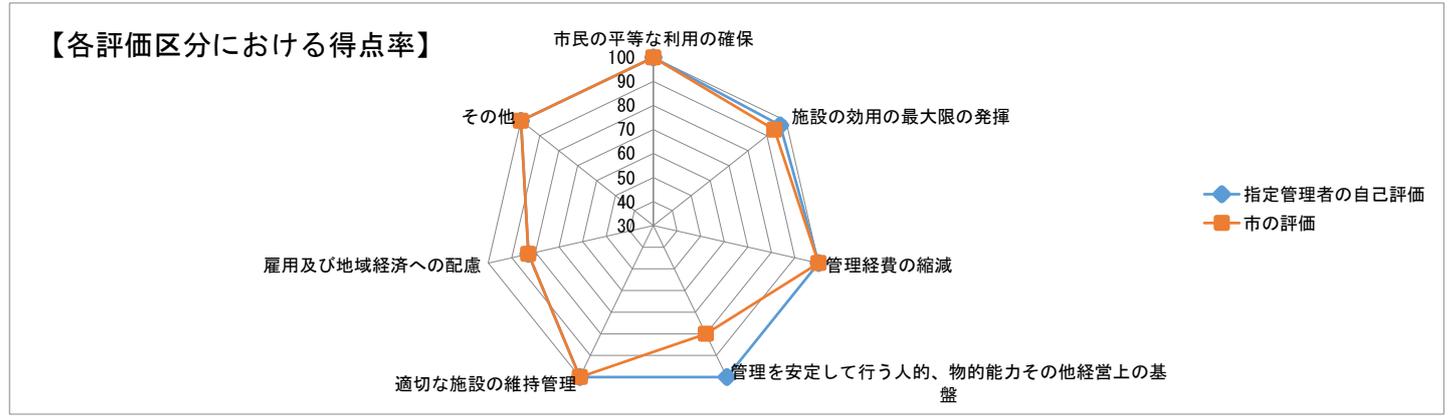
(様式2)

V 適切な施設の維持管理							
15	施設・設備の保守管理	法定点検が確実に行われているか。施設・設備が適切に利用できるような状態が保持されているか。(修繕を含む。)	10(6)	10	年間計画に沿って各設備の点検を実施。プール環境維持のため、巡回を実施している。	10	
16	安全の確保	建物・設備等が安全に利用できるような状態が保持されているか。	4(3)	4	巡回点検を通じて安全対策を実施している。又、委託業者を含め定期的に安全パトロールを実施している。	4	
17	清掃・衛生・美観維持	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。市の指定管理施設にふさわしくないチラシやパンフレットの陳列、ポスター掲示等はないか。	4(3)	4	施設員、日常清掃員間で報連相を徹底し、美観が損なわれないよう即対応が出来る環境を構築している。	4	
18	備品の管理	備品が適切に管理されているか。	2(1)	2	毎月、棚卸の実施。また、作業前後には使用工具数の確認を徹底している。	2	
19	持ち込み物品等の管理	持ち込み物品等が適切に管理されているか。(例：持ち込み物品等管理簿、表示 等)	2(1)	2	毎月、棚卸の実施。又、持ち込み備品と他備品が混ざり合わないよう整理整頓を徹底している。	2	
20	法令等遵守	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告、手続き等を行っているか。	2(1)	2	法令・条例に基づき設備の点検時期や回数を決定し計画している。作業後は報告書を作成し滞りなく報告している。	2	
21	個人情報保護	個人情報保護に関する規定が整備されているか。個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じているか。	2(1)	2	社内規定で個人情報保護の規定が整備されている。定期的に教育を受けており、事故防止対策を施している。	2	
小計			26	26		26	
VI 雇用及び地域経済への配慮							
22	雇用・労働条件への配慮	労働基準法等の労働関係法令、郡山市公契約条例等の順守がなされているか。労働条件への配慮は十分か。	3(2)	3	勤怠管理システムを活用し、より、労働基準法に則した労働環境を実現した。	3	
23	地域経済への配慮	計画通りに市内からの職員採用を行っているか。再委託は計画通り適正に行われているか。市内事業者への再委託を行っているか。	3(2)	2	計画通り、メーカー等の一部を除き市内事業者であることを選定の優先事項とし、契約を継続した。	2	
小計			6	5		5	
VII その他							
24	活動指標	設定した指標の目標値(開場日:332日、ウェブサイトやSNSによる情報発信:月4回)を達成しているか。	2(1)	2	休館日も安全に配慮した上で一部施設の貸出を実施し、大きく指標を上回る会場日となった。	2	
25	成果指標	設定した指標の目標値(施設利用者数:89,000人)を達成しているか。	2(1)	2	目標値を上回る施設利用者数を達成した。	2	
26	指定管理業務への姿勢	積極的な管理運営、市に協力的であるか。地域や民間事業者と円滑な関係を構築しているか。	2(1)	2	降雪時の五十鈴町内の雪かきや、公園内のゴミ拾い等、地域の美化に貢献した。	2	
小計			6	6		6	
合計点			100	98		94	

	実績					合計
	令和2(2020)年度	令和3(2021)年度	令和4(2022)年度	令和5(2023)年度	令和6(2024)年度	
指定管理料 (千円)	161,700	149,243	161,700	161,700	16,170	650,513
利用料金収入 (千円)	26,810	23,518	46,231	47,290	48,610	192,459
利用者数 (人)	60,358	44,936	90,472	111,148	128,700	435,614
二次評価 (市の評価)	A ⁺	S	S ⁺	S ⁺	S	
備考	緊急事態宣言発出による休館/福島県沖地震による工事休館	福島県沖地震による工事休館/オリンピック、パラリンピック事前キャンプ/まん延防止等重点措置による制限	緊急遮断弁工事/25mプール稼働床修繕/光熱費の高騰	新型コロナの5類移行/世界水泳2023パブリックビューイング開催	日本社会人選手権水泳競技大会/東日本パラ水泳選手権大会/高校東北大会	

サービス向上対策

例年と異なるシティマラソンの動線に対応するため、開放時間の調整と人員配置/施設北側のスペースを、水泳教室や団体貸切の臨時駐車場として活用し、東側駐車場をプール利用者だけでなく公園内の利用者にも広く利用できるようにした



【一次評価（指定管理者による自己評価）】

評価	点数	評価内容
S ⁺	98	<p>【総合評価（評価できる点等）】 駐車場の有料化と、近隣駐車場の工事のため、利用者数の減少が危ぶまれた年ではありましたが、様々な工夫をすることで、利用者数と水泳教室参加者の増加を達成、11月には社会人選手権大会を誘致することができました。光熱費の高騰にも引き続き様々な工夫で対応しました。</p> <p>【改善のための行動計画への対応状況】 近隣施設の再オープンに伴い、利用者動線や、駐車場の混雑が予想されます。施設管理者、及び地域関係者と連携をとり、問題の解決に取り組んでいきます。</p>

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
S	94	<p>【総合評価（評価できる点等）】 全国大会や東北大会などの大規模大会が例年に比べ多く開催された。また、自主事業である各種水泳教室等の積極的な開催や団体利用（合宿）の誘致により、年間利用者数は過去最多となる128,700人を記録し、売上も増加した。さらに、利用者からの意見等を反映した施設運営がなされるなど、利用者の満足度向上に努めた。また、継続的に省エネに取り組み、電気及びガスの使用量は前年度より減少した。</p> <p>【改善のための行動計画への対応状況】 館内の室温対策については、2階見学席へ気化式クーラーの設置や、換気するための改修を検討するなど対応している。引き続き対応をお願いしたい。 駐車場管理事務については、人員の追加配置や自主事業として臨時駐車場を設けるなどし、駐車場不足に対応していただいた。</p>

【指定期間全体を振り返っての総括評価】

	プラス評価となる点	マイナス評価となる点
指定管理者による評価 (一次評価)	コロナと福島県沖地震による営業中止、物価高騰、近隣駐車場の一時閉鎖等、様々な災害や問題が発生しましたが、都度適切に対応して営業を再開し、東京オリンピック・パラリンピックハンガリー競泳チームの合宿を受入れることができました。サービス向上による一般利用者の増加と大規模大会の誘致に加えて市外・県外からも多くの団体利用を受入れたことで市の経済にも大きく寄与できたと感じております。	水光熱費の高騰や、夏の気温上昇による館内温度の管理に苦心いたしました。今後は、省エネへの取り組みを強化しながらも、利用者の快適性を損なわないようバランスを取り効率的な運営を図ってまいります。
市による評価 (二次評価)	福島県沖地震及び新型コロナウイルス感染症拡大による休館や、光熱費高騰など、様々な問題が発生したが、その度に対応していただいた。各組織・団体との連携も取れており、東京オリンピック・パラリンピックハンガリー競泳チームの合宿、各種全国大会や東北大会などの大規模大会及び数多くの合宿が本施設で開催され、本市のスポーツコンベンションの推進の一助となっている。また、利用者からの意見や苦情等にも速やかに対応し、施設運営の改善に努めた。	自主事業の実施や休館日の変更などの協議が直前に行われることがあった。突発的なものを除き、前もって協議を行うようお願いしたい。