

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	郡山ユラックス熱海	施設区分	事業実施型
施設所在地	郡山市熱海町熱海2丁目148-2	指定管理者	ゼビオコーポレート株式会社
指定期間	令和6(2024)年4月1日～令和10(2028)年3月31日	施設所管部課	文化スポーツ観光部 観光政策課

評価項目	評価基準	配点 (標準点)	【一次評価(指定管理者による自己評価)】		【二次評価(市による評価)】		
			点数	「標準点」以外の評価とした理由	点数	一次評価と異なる理由	
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	条例に沿った運用	1	利用者アンケートや市民提案制度における市民の声で施設利用に対する意見が(2件)あった。
2	危機管理、事故・災害・感染症等への対策・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	災害訓練の実施、マニュアル整備等実施	2	
小計			4	4		3	
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)	3	仕様書の完全運用	3	
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(5)	7	自主事業やサービス向上、安全衛生の各員会活動を年間計画に沿って実施した。	7	
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	HPは月1回以上、SNSはFB, Instagram, X (Twitter) を軸に定期的に情報発信を実施。	3	各種手段により情報発信を行った。
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	マニュアルに沿った形で運用。他集合、個別教育を実施。	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	お客様の声を書面で残し内容によりスタッフ間共有を図った。	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	地域の観光協会、商工会の役員、委員長として地域振興に向けた活動、事業に積極的に参加した。	4	
9	利用者ニーズの把握・反映のための取組状況	利用者アンケートを適切に実施し、改善すべき事項やニーズへの対応を図っているか。	3(2)	3	独自にお客様の声を利用者、団体へヒアリングし改善を図った。	3	
小計			33	29		28	

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)	4	社内運用ルールに則り適切に管理や保存を行う。業務委託、修繕等においては社内法務確認等確定まで適切なチェック体制の基で運用。	4
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)	4	収支適正化に向け各種教室、イベント、飲食事業等自主事業を計画的に実施した。	4
小計			10	8		8
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)	4	勤怠管理では法定労働時間、年間取得有給の適切消化を全職員で実施。各人のスキルアップを目的として普通救命講習を実施。	4
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)	3	燃料費や物価の高騰に加え、人件費も高止まり傾向が顕著で影響が響いた。	3
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、相談等を適切にしているか。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)	4	観光政策課と情報共有を適時行い適切に連携を図った。	5 市への提出物がすべて期限前に実施されている。
小計			15	11		12
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(5)	10	各種保守管理において業務委託により適切に完全実施。修繕においても適時手順や範囲を含め適切に実施。	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	施設内外で消防やその他各種法令を遵守し適切に利用者、従業員双方での安全面での担保を保全している。	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	業務委託による日常、定期清掃の他、施設従業員による清掃も並行して実施。掲載物については担当者を選任し適切に管理。	3 掲示物掲示は必要最小限度に留めることが望ましい。
18	管理上必要な物品の管理	管理上必要な物品が適切に管理されているか。	1(1)	1	施設備品の管理は適切に実施。修繕、交換等の発生時は適時対応を行った。	1
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）	1(1)	1	適時整理整頓を行いシール等の貼付で持込備品の区別を適切に行い運用管理している。	1
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(2)	2	適切に運用している。	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(2)	2	プライバシーマーク認定法人として個人情報の管理等適切に実施。	2
小計			24	24		23

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)	2	労働基準法を始め労働法規に則った雇用環境を維持。労働条件面でも公契約条例に則り適切に運営。	2
23	地域経済への配慮 (地元採用・地元発注)	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)	3	従業員雇用は市内在住者を優先採用しており業務における委託先は市内業者を再委託している。	3
24	地域経済への配慮 (経済波及効果の広範性)	広範な経済波及効果が見込まれる取組みを実施したか	2(1)	1	首都圏などからの合宿誘致に向け県や郡山市観光協会への提案を行った。	1
小計			8	6		6

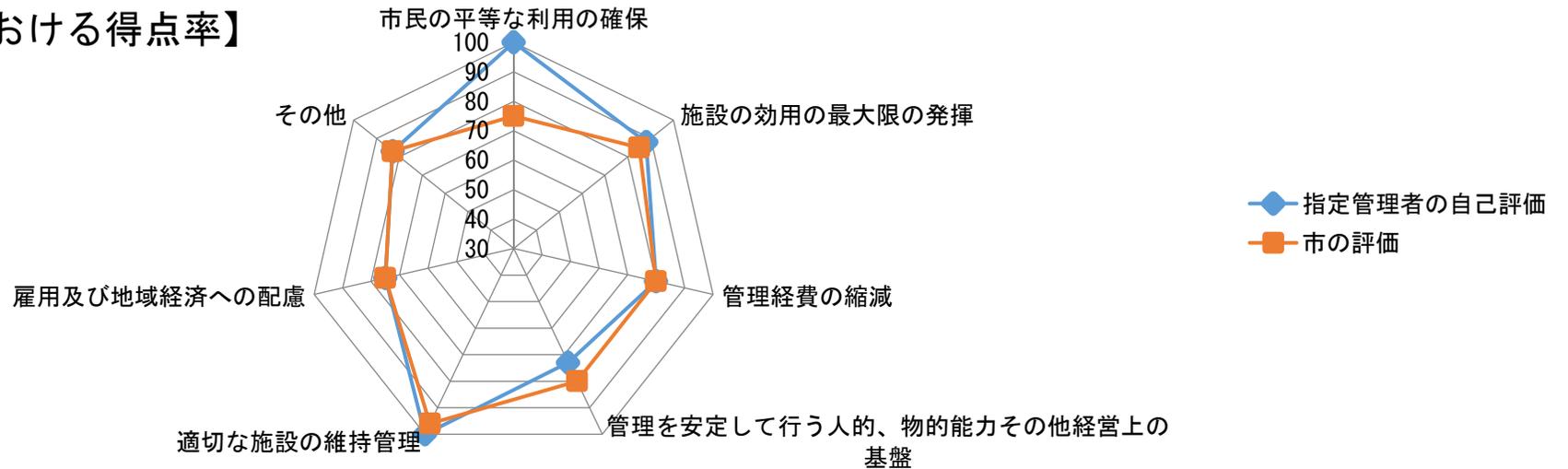
VII その他						
25	活動指標（アウトプット）の達成状況	設定した指標の目標値（SNSによる情報発信【2回/月】）を達成しているか。	2(1)	2	SNSによる情報発信をFaceBookを主体にInstagram、X（Twitter）合わせて年160回（月13回）投稿。	2
26	成果指標（アウトカム）の達成状況	設定した指標の目標値（施設利用者数350,000人、提案事業における事業実施日数【20日/月】）を達成しているか。	2(1)	1	利用人数については健康温泉、温水プールの2月以降での休館により伸び悩みとなる。自主事業での季節イベントに加えマルシェ開催、自動販売機（ゲーム機含む）の他、売店、レストラン営業に加え休憩コーナー開放等計画に沿って実施。	1
27	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	市や地域の各団体との連携により円滑に施設運営を行った。	2
小計			6	5		5
合計点			100	87		85

実績						
	令和6（2024）年度	令和7（2025）年度	令和8（2026）年度	令和9（2027）年度	令和10（2028）年度	合計
指定管理料（千円）	161,448					161,448
利用料金収入（千円）	73,255					73,255
利用者数（人）	327,996					327,996
二次評価 (市の評価)	S					
備考						

サービス向上対策

郡山市アンケート以外に、通年で「お客様の声」という独自のアンケートを実施し、都度お客様視点での改善を進めている。従業員から「業務改善提案書」を収集し、現場視点や従業員がお客様から受けたご意見をもとに改革改善を実施。毎日出社スタッフ全員で施設内清掃を行い、環境美化や施設状況確認に努めている。

【各評価区分における得点率】



【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	87	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <p>集客対策として自主事業を継続して実施。マルシェは年間で35回開催し延べ21,221名の参加者。その他スポーツ大会や季節毎のイベントを企画開催した他、水泳教室、ダンススクール、物販飲食等施設特性を生かした企画を実施。地域との相互連携を目的として磐梯熱海のイベントへも積極的に連携、参加し地域の中での施設の役割を認識し地域振興、経済効果に繋がるよう運営を行った。</p> <p>【今後に向けて改善が必要な点】</p> <p>地域との連携強化を図りながら施設特性をより生かし施設利用者の増加に加え利用料金を含めた収益の改善を図る。スポーツイベント、合宿誘致を積極的に進め郡山市全体への経済波及効果がより拡大する様改善を図る。改修工事に伴う利用される方への情報提供を適時行い施設再開まで情報開示を継続する。</p> <p>【改善のための行動計画】</p> <p>地域イベントへの積極的な連携（共通招待券、無料クーポン等の配布）による集客対策は継続。合宿誘致拡大に向けて「合宿の里」等施設情報内容の更新（画像差替、表記内容更新）を定期的実施。利用者が安心して快適に施設利用が出来る環境を維持する為、スタッフ人員体制、設備環境の修繕や館内外の清掃や施設全体の維持管理を休館期間中に改善を図る。</p>

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
S	85	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <p>人件費や物価高騰への対策を行いながら利用者の安心安全を確保した施設運営を行っている。また、長寿命化改修工事による施設休館により利用者数や利用料金収入の確保が厳しい中で、スポーツ大会の誘致や体験教室を実施し自主事業財源の確保に努めるとともに、新規事業やイベントを実施し施設利用者の増加に取り組んでいる。さらに、職員が自主的に業務をカイゼンし、施設をより良いものにするという意識付けがなされている。</p> <p>【今後に向けて改善が必要な点】</p> <p>商工会、磐梯熱海観光物産館等と連携しイベントを開催する等、熱海町の地域振興に取り組むとともに、施設利用者の増加や利用料金収入確保の取り組みに期待する。また、アリスアリーナ、スポーツパークなど同一協定施設でのイベント開催等熱海町全体での取り組みを期待する。</p> <p>【改善に向けて指定管理者に取り組んでほしい点及び市が取組む事項】</p> <p>スポーツイベントや合宿誘致等を積極的に誘致し、郡山市全体への経済波及効果を期待する。施設長寿命化改修工事後のリニューアルオープンに向け、利用者の増加につながるよう積極的に周知を図っていく。</p>