

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	磐梯熱海アイスアリーナ	施設区分	事業実施型
施設所在地	郡山市熱海町玉川字反田1-1	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11(2029)年3月31日	施設所管部課	文化スポーツ観光部スポーツ振興課

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)	1		2	平等利用、公平性については、苦情等は1件もなかった。
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)	1		1	
小計			4	2		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		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	新型コロナウイルスが5類に分類されたが、引き続きヘルメット等の消毒をすることによって利用者が安心して楽しむことができた。	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)	3		3	
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)	3		3	
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	利用者の意見を書面で残し、都度、改善に向けた行動を心掛けている。	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	熱海町商工会、観光協会と密に連絡を取り、相互送客できるよう努めている。	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)	2		2	
小計			33	26		26	

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	社内の自主監査実施の他、法務部によるチェックを徹底して運用している。	5	帳簿類、規定、各契約書類、監査体制、現金管理はすべて適正に管理されている。
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	自主事業に積極的に取り組み、また、水光熱費の削減に努めている。	4	
小計			10	8		9	
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	定期的に社内研修に参加し、接遇の向上を図った。	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		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)	4	報告書等の締め切りを遵守し「報・連・相」を心掛けている。	5	必要な連絡調整はすべて適切に行われ、地域とも積極的に連携がとられていた。
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)	7	日々の点検を怠ることなく、設備や備品等の修繕の徹底を心掛けている。	7	
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)	3		4	休館中でもメンテナンスを適切に実施した
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)	3		3	
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		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		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		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制度の認定を受け、その上で適切な管理を徹底している。	2	
小計			24	19		20	

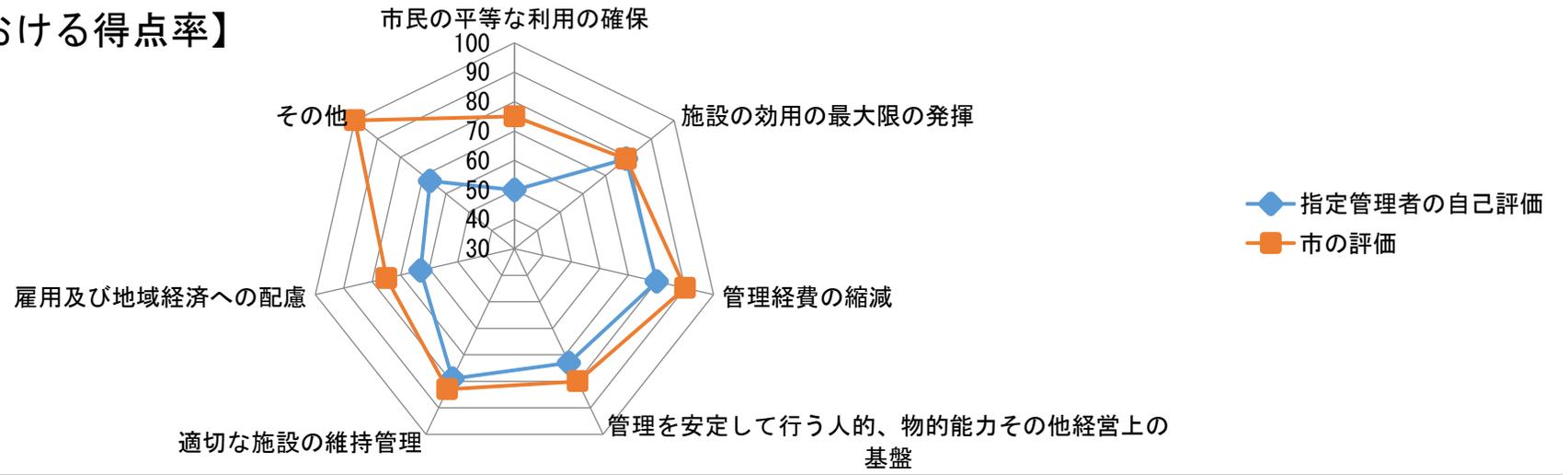
VI 雇用及び地域経済への配慮						
22	雇用・労働条件への配慮	労働基準法等の労働関係法令、郡山市公契約条例等の順守がなされているか。労働条件への配慮は十分か。	3(2)	2		2
23	地域経済への配慮 (地元採用・地元発注)	計画通りに市内からの職員採用を行っているか。再委託は計画通り適正に行われているか。市内事業者への再委託を行っているか。	3(2)	2		2
24	地域経済への配慮 (経済波及効果の広範性)	広範な経済波及効果が見込まれる取組みを実施したか	2(1)	1		2
小計			8	5		6
VII その他						
25	活動指標（アウトプット）の達成状況	設定した指標の目標値（開館日300日、情報発信回数8回/月）を達成しているか。	2(1)	1		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（利用者数：基準値62,900人、目標値65,000人）を達成しているか。	2(1)	1		2
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、地元業者と連携し円滑に運営している。	2
小計			6	4		6
合計点			100	75		82

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）	53,208					53,208
利用料金収入（千円）	11,652					11,652
利用者数（人）	29,477					29,477
二次評価 (市の評価)	A					
備考	冷凍機更新工事の為、4月～10月は休館。					

サービス向上対策

- ①1年間を通し「お客様の声」という独自のアンケートを実施し、その都度、お客様の視点で改善を心掛けた。
- ②自主事業として物販を展開する等、常にお客様のニーズを優先した。
- ③一般利用者が増加する年末年始や週末の一般開放時間を長めに確保した。

【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
A	75	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <p>冬期営業期間が6ヶ月（11月～3月）と短かったにも関わらず、例年と変わらないスケート教室利用や一般利用があった。特に一般利用に関してはピークを過ぎる3月になっても予想以上の利用者数だった。</p> <p>また、職員全員が利用者の満足度向上を念頭においた対応を心掛け、引き続き使用後ヘルメットの除菌をする等、利用者が安心して楽しめる施設であることを心掛けた。</p>
		<p>【今後に向けて改善が必要な点】</p> <p>令和7年度の合宿予約数が増加傾向にある為、特に年末年始や週末の一般開放とのバランスを考える必要がある。また、熱海町内だけでなく郡山市全体に経済効果をもたらすことができるイベントや合宿誘致を積極的に実施したい。</p>
		<p>【改善のための行動計画】</p> <p>過去に利用履歴がある県外団体と連携を図り、合宿利用に繋げるほか、HPやSNS、マスコミの取材を受け、常に「情報発信」をして一般利用者増加に繋げる。</p>

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
A	82	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <p>令和5年度から継続の冷凍設備更新による長期休館期間があったが、休館中も施設の点検・修繕等のメンテナンスを欠かさず行い、予定通り11月から再オープンすることができた。その後も円滑に運営を行い、多くの利用者に利用された。</p>
		<p>【今後に向けて改善が必要な点】</p> <p>地元団体等と連携し、イベント開催等により熱海町の地域振興に取り組むとともに、更なる施設利用者数の増加、利用料金収入の確保が求められる。また、スポーツパーク及びユラックスとの同一協定内での更なる連携に期待する。</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り組む事項】</p> <p>県内外からの合宿や競技大会の誘致に積極的に取り組みながら、全体の利用者数増加のため、積極的な情報発信が求められる。</p> <p>冷凍設備以外の老朽化している設備等の適切な維持管理が求められる。</p>