

# 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	磐梯熱海スポーツパーク	施設区分	事業実施型
施設所在地	郡山市熱海町高玉字南泥布沢2-7	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	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
<b>I 市民の平等な利用の確保</b>						
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	利用団体の意見に沿った利用日の設定	2	
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	3		3	
<b>II 施設の効用の最大限の発揮</b>						
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	各種事業の実施及びサービスの向上（工業用扇風機の無料貸し出しサービス）	7	
5	広報・PRの実施 利用促進のための取り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)	4	朝礼等を利用して身だしなみ服装のチェックを実施	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	意見苦情は迅速に市に報告実施	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	地元のイベントに積極的に参加し相互の連携を図った。	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	アンケート箱を2ヶ所設置して意見を徴収している	3	
小計		33	28		28	
<b>III 管理経費の縮減</b>						
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	当社による自主監査実施の他、法務部によるチェックの徹底	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	収益化自主事業を積極的に行い収支の適正化を行っている。	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)	3		3
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	例年の異常気象による影響大	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	スポーツ振興課と連携することで適切に運用している	4
小計			15	10		10

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	業務委託により完全実施。修繕も適宜円滑に実施	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)	4	マニュアル整備と独自の委員会を設置し、全員参加型の安全管理を行っている。	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	全員による清掃の実施、掲示物は、各分野ごと掲示した。	4
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	適切な運営の実施	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適切に管理している。	2
小計			24	21		21

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)	3	適切に運用し市内採用、市内業者への再委託を行っている。	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)	2		2
小計			8	7		7

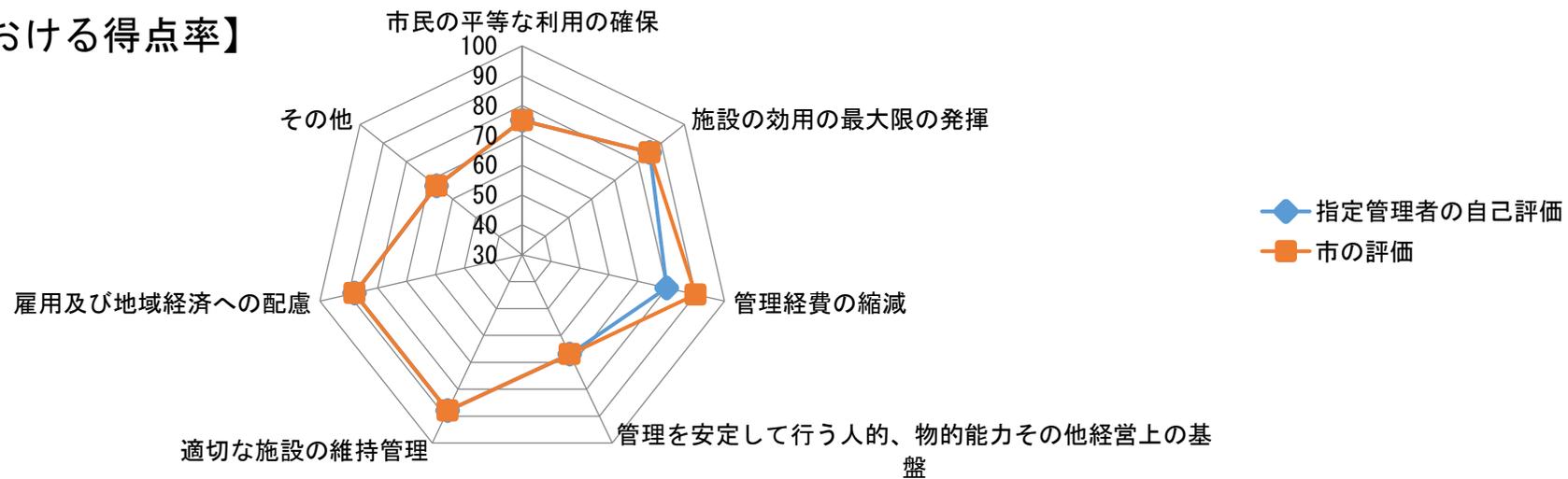
VII その他						
25	活動指標（アウトプット）の達成状況	設定した指標の目標値（開館日：体育館365日、サッカーラグビー場140日、スケート場140日、情報発信回数8回/月）を達成しているか。	2(1)	1		1
26	成果指標（アウトカム）の達成状況	設定した指標の目標値（利用者数86,000人）を達成しているか。	2(1)	1		1
27	指定管理業務への姿勢	積極的な管理運営、市に協力的であるか 地域や民間事業者と円滑な関係を構築しているか	2(1)	2	市の担当者との円滑な調整の実施	2
小計			6	4		4
合計点			100	81		82

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）	104,645					104,645
利用料金収入（千円）	7,853					7,853
利用者数（人）	68,330					68,330
二次評価（市の評価）	A					
備考						

### サービス向上対策

自社独自通年で通年で「お客様の声」という独自のアンケートを実施し、都度お客様の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の清掃を行い、環境美化や施設状況確認に務めている。

# 【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
A	81	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <p>利用者数、利用収入において近年の異常気象による気温上昇に伴う影響が大きく響いていると思われると同時に磐梯熱海アイスアリーナの営業再開に伴い郡山スケート場の利用者、利用収入が減少した。今後積極的な自主事業や、「お客様の声アンケート」によるお客様を第一に考えた運営と「業務改善提案書」による全員参加型の改革改善が実績に結びついている。また、管理面でも「サービス向上委員会」「安全衛生委員会」など自らが考え施設をより良いものにしていくというスタッフ間でも牽制や指導を行い能動的且つ自立した組織として運営している</p>
		<p>【今後に向けて改善が必要な点】</p> <p>熱中症対策を徹底して行き、利用者が安全に施設を利用できる体制、設備オペレーションを継続して実施。厳しい中でも指標目標を達成できるよう最大限の施設管理運営を行う。合宿誘致・イベント等を積極的に行い、郡山市全体の経済効果をもたらすことができるよう実施したい。</p>
		<p>【改善のための行動計画】</p> <p>体育館使用時熱中症対策として、大型扇風機を貸し出しや体調不良者のために会議室を休憩場所として提供。合宿誘致のため12月頃になったら各旅館に来年の予約状況の確認をして先行的に施設の優遇等をアピールして各施設の利用獲得に努めた。</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>体育館については年中無休で開館を実施し、市民が気軽にスポーツを行える環境の確保に貢献している。</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、アイスアリーナ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。 施設の種類が多く、それぞれ適切な維持管理が求められる。</p>