

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	西部体育館	施設区分	事業実施型
施設所在地	郡山市大槻町字漆棒48番地	指定管理者	学校法人国際総合学園
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)	2	条例に従い施設を運営し公共予約システムを活用することにより利用者に対する公平性を確保した。	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)	2	地震・強風等へ迅速に対応した。緊急連絡網及び危機管理マニュアルを整備し緊急時の対応に備えている。消防訓練も計画通り実施した。	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)	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	自主事業は計画通り実施。バスケットボール大会は地域団体と連携し、個人利用では回数券、団体利用ではスタンプカードを導入し、いずれも利用者から好評を得た。	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	定期的なHP更新やSNS（LINE・Facebook・Instagram）発信を通じて、施設紹介や事業PRを実施した。	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	接客態度・言葉遣い・身だしなみを職員同士で確認し合い、名札着用も徹底した。接遇研修も実施。	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)	3		3
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	総合体育館、カルチャーセンターアリーナを訪問し、施設運営についての意見交換を行った。田村市総合体育館、円谷幸吉メモリアルアリーナの視察を実施。	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	備品や施設の高額案件は市へ報告した。予算超過分は持ち出しで速やかに対応。運営課題は全員で共有し改善に努めた。	3
小計			33	28		28

夏季において、熱中症対策として冷房の効いた会議室を休憩スペースとして提供した。

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	法人内部に監査機能があり、内部監査が行われている。帳簿管理・会計処理を適切に行った。	5	指定管理者本社内部に監査機能があり、帳簿管理も適切に行われている。
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	青少年会館と連携し、宿泊合宿やその他料金団体の受け入れを積極的に行った。	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	必要な資格と経験を有する人員を配置した。職員に対する研修も行った。	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)	4	利用者に不利益を与えぬよう、節電や消耗品節減に努めた。	4	
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)	5	基本協定に従い各報告等は期日に従い提出した。また、担当課からの依頼にも迅速に対応した。	5	
小計			15	13		13	

V 適切な施設の維持管理						
15	施設・設備の保守管理	法定点検が確実にされているか。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	法定点検を漏れなく実施した。定期点検も綿密に実施し、事前に不備箇所を把握し計画的に修理した。	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	日常・定期点検を通じて安全を確保し、災害時も状況確認のうえ貸出を行い利用者の安全確保に努めた。	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)	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		2
小計			24	20		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		1
小計			8	5		5

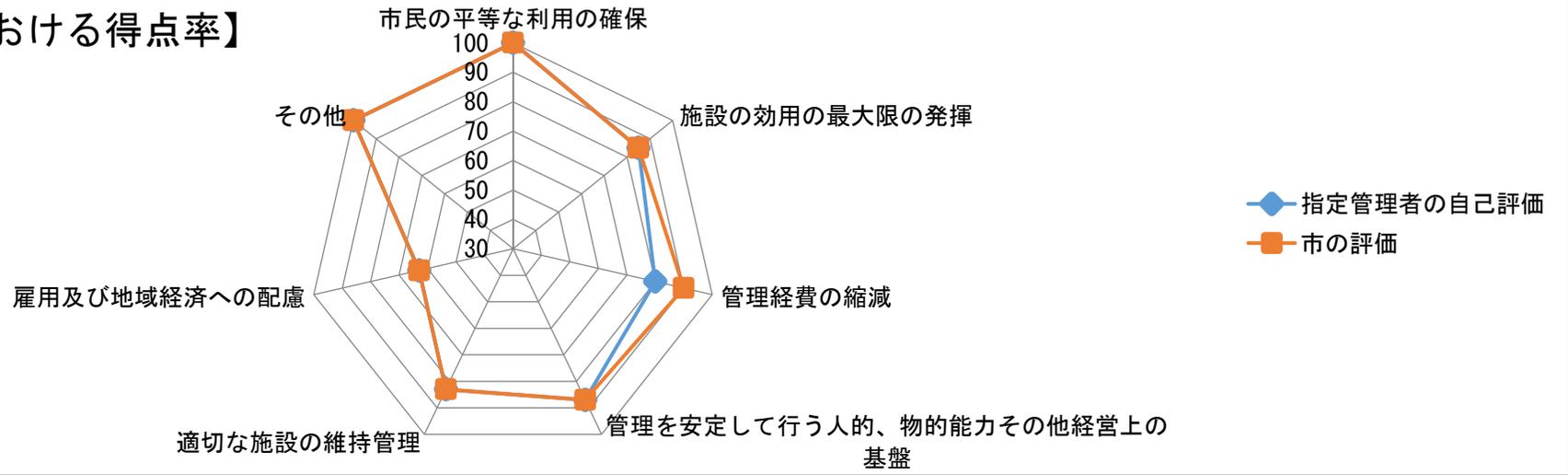
VII その他						
25	活動指標（アウトプット）の達成状況	設定した指標の目標値（開館日数 330日、ウェブサイトやSNS等による情報発信 4回/月（3施設計））を達成しているか。	2(1)	2	目標4回/月に対し実績6回/月、48回/年に対し実績72回/年、LINEでの発信を含めると84回/年（LINE・Facebook・Instagram総計）	2
26	成果指標（アウトカム）の達成状況	設定した指標の目標値（施設利用者数 60,840人）を達成しているか。	2(1)	2	目標値60,840人に対し実績72,921人 達成率119.9%	2
27	指定管理業務への姿勢	積極的な管理運営、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	市の方針にも協力的に対応した。地域団体や民間事業者とも連携を図り、良好な関係を築いている。	2
小計			6	6		6
合計点			100	84		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）	25,484					25,484
利用料金収入（千円）	1,951					1,951
利用者数（人）	72,921					72,921
二次評価（市の評価）	S					
備考						

サービス向上対策

- ・団体利用者向けに『10回利用で1回無料』のポイントカードを個人利用者向けには『4回分の料金で5回利用できる回数券』を新たに導入、利用促進と顧客満足度向上を図った。
- ・夏季の体育館利用者の熱中症対策として、大会開催期間を除く通常利用日に、冷房を効かせた1階会議室を休憩スペースとして開放し、安全で快適な環境の提供に努めた。
- ・利用者の利便性向上と熱中症予防を目的に、館内に飲料自動販売機を増設し、快適で安全な利用環境の提供を図った。
- ・事務室前に乱雑に掲示されていたポスターやお知らせの内容を見直し整理するとともに、新たに掲示専用の掲示板を設置し、情報の見やすさと管理の効率化を図った。

【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	84	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・団体利用者向けにポイントカード、個人利用者向けに回数券を導入した。 ・小中学校の長期休暇中の休館日と月末の場内整備日を廃止し、開館日数の増加を図った。 ・大会時は10分前に開館し、個人・団体利用は前時間の利用者がいない場合に限り、10分前入場を実施した。 ・公共施設予約システムの申込期間終了後（利用日の5日前から前日まで）は、電話での予約受付を実施した。 ・自主事業バスケットボール大会では、地域団体と連携、例年以上の参加者が集まり盛り上がりを見せた。
		<p>【今後に向けて改善が必要な点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・空調設備が無いための夏季の熱中症対策。 ・卓球個人利用者から利用場所の明確化。 ・受水槽の故障により、2階手洗いおよび1階南側の水洗水圧の低下。
		<p>【改善のための行動計画】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・夏季は大会行事日等を除き、会議室を涼み処として開放した。また、業務用扇風機を4台購入した。 ・卓球個人利用者に対して整理券を発行していなかったが、11月26日より整理券を配布し、プレー場所の明確化を図った。 ・利用者にお詫びし、状況を説明して理解を得た。次年度、予算にて1階南側トイレをタンク式に修繕する予定である。 <p>受水槽修繕は高額となるため、市と連携して実施する。</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> <ul style="list-style-type: none">・予算化が対応できていない修繕等必要箇所への苦情等があった場合も、予算の範囲内で可能な対応を行ったり、利用者に対して状況を丁寧に説明するなどし、理解を得ている。・熱中症対策として、冷房を効かせた会議室を開放し、休憩スペースとして提供している。・団体利用者向けにポイントカード、個人利用者向けに回数券を導入し、リピーターの増加につながった。・受水槽ポンプ故障により、始業・終業時にオン・オフを職員が行っている。
		<p>【今後に向けて改善が必要な点】</p> <ul style="list-style-type: none">・加圧ポンプ及び受水槽の故障による、2階手洗いおよび1階南側の水洗水圧の低下。
		<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> <ul style="list-style-type: none">・受水槽及び加圧ポンプの修繕（市対応）が実施されるまでの間、水の管理やトイレ等の利用案内について特に対応願いたい。