

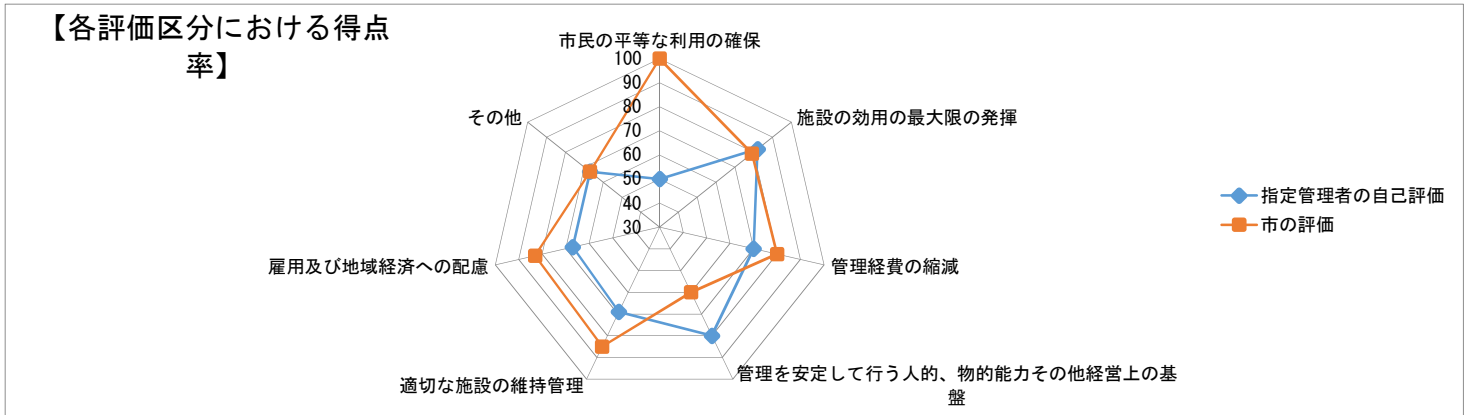
令和元（2019）年度 指定管理者制度導入施設 管理運営評価結果書

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	平成31年4月1日～令和6年3月31日	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	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	条例に沿った運用	2	利用者からの苦情や市民提案制度における市民の声の投稿が1件もなく、県外利用者と県内利用者の平等利用を促すために月に1度の連絡調整会議を開催する等平等利用に努めている。	
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	訓練の実施、マニュアル整備等実施	2	消防訓練を計画を上回る年2回実施し、避難経路の確認や緊急連絡網の整備を実施している。	
小計		4	2		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	仕様書の完全運用	3	仕様書に沿って概ね標準どおり管理運営がされ、使用許可や利用料金の収受等でも指定管理者だけでなく利用者にも十分に周知がされている。	
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	8	新型コロナウイルスの影響により一部イベントを中止。	8	市民スクータ教室において、より初心者向けの教室の実施要望があり、申込不要・短時間で誰でも気軽に参加できる教室を実施する等市民サービス向上の取組が積極的に実施されている。	
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	4	SNS、HPの他、当社媒体、チラシの配布を実施	4	ゼビオ各店舗でのイベント周知やイベントバンクというウェブサイトを活用し、よりPRの場を広げ積極的なPRに取り組んでいる。	
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	当社マニュアルに則ったサービスレベルで運用	3	言葉遣い、態度、電話対応等適切な対応をマニュアル通りに行い、利用者アンケートについても否定的な意見が等がすることもなかった。	
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、速滞なく市へ報告しているか。	4	2	お客様之声を書面で残し、月次で市へ報告	3	市へ速やかに報告を行い、迅速に対応できるところは対応している。	
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：施設間の巡回・相互利用、地元とのタイアップ、積極性等 等）	4	4	地元商工会、観光協会の理事、委員長となるなど地域活動に積極的に参加している。	3	温泉宿泊者に施設無料使用券を配布し温泉地ならではの地域との連携を図っている。	
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	3	郡山市アンケート以外にも独自でアンケートを行い改善に努めている。	2	独自アンケートを実施し、利用者の声も様々な意見を聞かしていることは評価できるが、結果を活かした新しい取り組みが実施されるとよい。	
小計		33	27		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	4	当社による自主監査実施の他、法務部によるチェックを徹底し運用。	4	内部の監査機能があり帳簿管理も適切に行われている。検査は目視で確認しているが、書面で保管しておくとなおよい。	
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	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	利用料金収入・事業収入の会計額の増加が5%以上あり、複数業務の一括発注もしている。	
小計		10	7		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	4	休館を活用した勉強会や、当社人事部門と連携した動意管理を実施	3	研修は多様にわたり行っており、職員の能力向上に努めている。	
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	4	台風19号、コロナウイルスの影響を受けたものの収支予算は達成	2	新型コロナウイルス感染拡大により会館利用が大幅に減少し指定管理会計の収支、他会計繰入金を除いた収支は赤字となった。	
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	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	市への報告、提出、協議等期日どおりに提出するなど連絡調整が適切に行われている。	
小計		15	12		9		
Ⅴ 適切な施設の維持管理							
15 施設・設備の保守管理	法定点検が確実に実行されているか。 施設・設備が適切に利用できるよう状態が保持されているか。（修繕を含む。）	10	8	業務委託により完全実施。修繕も適宜円滑に実施。	6	法定点検等は確実に実施。修繕についても迅速に対応し、すぐに業者修繕ができないものについても可能な限りの対応を講じている。	
16 安全の確保	建物・設備等が安全に利用できるよう状態が保持されているか。	4	3	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	施設内の事故を未然に防ぐためヘルメット・手袋着用のアフタランスを様々な手法を用いて実施している等施設の委員会を活用し施設利用者の安全を確保している。	
17 清掃・衛生・美観維持	利用者が快適に利用できるよう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	清掃担当のみならず全員で清掃時間を設け実施。掲示物も担当を設け適切に管理している。	4	清掃は長期委託ではなく指定管理者内部職員で実施。また職員が巡回清掃を行っており、職員全員で施設の美観維持に努めている。	
18 備品の管理	備品が適切に管理されているか。	2	1	管理保管を適切に行い、損傷もない。	2	備品台帳との整合が図られており、管理保管状態も非常に良好である。	
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	管理シールを貼付し適切に運用管理している。	2	持ち込み物品にテララ持ち込み物品であることを明示し、備品と混ざらないように工夫している。	
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	適切に運営している。	2	コンプライアンス研修を実施後、全職員に対してオンラインテストを実施する等知識の定着に努めている。	
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	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	プライバシーマーク制度の認定を受け、職員への意識向上の取り組みを行っている。	
小計		26	18		22		
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遵守がなされているか。 労働条件への配慮は十分か。	3	2	こう契約条例等に則り適切に運営している。	2	指定申請時の提案内容通りの雇用・労働条件である。	
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	適正に運用し市内採用、市内業者への再委託を行っている。	3	アルバイト募集時にまずは地域の回覧板を活用し情報提供する等地域経済への優先的な配慮がみられた。	
小計		6	4		5		
Ⅶ その他							
24 活動指標	設定した指標の目標値（開場日、ウェブサイト及びSNS等による情報発信）を達成しているか。	2	2	市基準2回を超える月間8回のSNS発信を実施	1	基準値は達成しているが、目標値は達成しなかった。	
25 成果指標	設定した指標の目標値（施設利用者数）を達成しているか。	2	1	市基準79,000人に対し71,820名の実績	1	基準値は達成しているが、目標値は達成しなかった。	
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	市や地域と連携し円滑に運営している。	2	地域の特性を生かした連携や市への協力的な運営を行っている。	
小計		6	4		4		
合 計 点		100	74		78		

実 績						
	令和元（2019）年度	令和2（2020）年度	令和3（2021）年度	令和4（2022）年度	令和5（2023）年度	合計
指定管理料（千円）	27,000					27,000
利用料金収入（千円）	33,512					33,512
利用者数（人）	71,820					71,820
二次評価 （市の評価）	B ⁺					
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。



【一次評価（指定管理者による自己評価）】		
評価	点数	評価内容
B	74	【総合評価（評価できる点等）】 利用者数、利用収入においてコロナウイルスによる影響が大きく響いているが、実績に至るまでのプロセスとして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」「安全衛生防災委員会」「経費コントロール委員会ペーパーレスプロジェクト」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。 【次年度に向けて改善が必要な点】 コロナ対策を徹底して行い、利用者が安心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。厳しい状況の中でも指標目標を達成出来るよう最大限の施設管理運営を行う。

【二次評価（市による評価）】		
評価	点数	評価内容
B ⁺	78	【総合評価（評価できる点等）】 県内唯一の屋内アイスリンクとしてアイスリンク期間の延長や県内に限らず指定管理者の幅広いネットワークを活用した施設情報の発信強化に努め、関東圏からの新たな合宿誘致につなげるなど需要に応え、アイススポーツの競技力向上につなげている。 新型コロナウイルス感染拡大により年度末の合宿が大幅に減少したことから利用料金収入の減少に影響してしまったが対応策を検討し、合宿以外の利用者数増加につなげていただきたい。 【次年度に向けて改善を望む点】 独自アンケートを実施していることから利用者からの声を聴ける機会を増やしていることは評価できるが、今後はそのアンケート結果をもとに具体的な取り組みをさらに実施していただき施設のサービス向上につなげていただきたい。

改善のための行動計画
【前年度の指摘事項】
【改善対応状況】