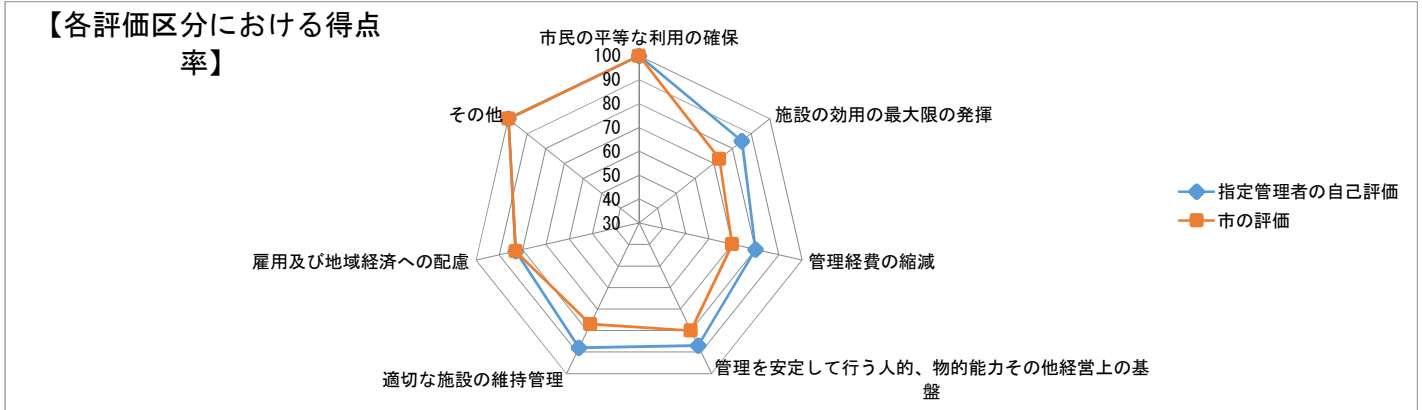


令和元（2019）年度 指定管理者制度導入施設 管理運営評価結果書

施設名称		西部体育施設		施設区分		事業実施型			
施設所在地		郡山市大槻町字漆棒 4 8 番地 (西部体育館)		指定管理者		学校法人国際総合学園			
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	2	条例に従い施設を運営し利用者に対して公平性を維持した。	2	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、予約案内システムを活用して平等利用が保たれている。	
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	2	消防計画の通り消防訓練を実施し職員全員が A E D 講習を受講した。法人としての危機管理対応マニュアルを備えている。	2	2	消防訓練、A E D 講習等を計画通り実施しているほか災害時の職員シミュレーションを積極的に行っており危機管理等の対策が十分に行われている。	
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	4	設置目的を達成するために管理運営方針及び仕様書に基づいた施設運営を行った。	3	3	仕様書にそって概ね標準と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	グループ企業「福島スポーツアカデミー」と連携しプロバスケットボール選手の指導による本格的な運動教室を実施運営した。	6	6	プロバスケットボールチームとの連携による教室など指定管理者である強みを活かした事業を実施しており、参加者からの満足度も高かった。	
5	広報・P R 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	広報において、ホームページ、8 月号・9 月号へのチラシを掲載により主要な掲載の機会があった。当該掲載機会により利用客の増加が確認された。また、ホームページをリニューアルし最新の情報に更新した。	3	3	H P をリニューアルし、より P R の場を広げ、毎月広報に教室の情報を掲載する等積極的な P R 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	4	接客接遇・マナー研修を通じて接客の基本を再認識した。また、O J T を用い研修の内容を実施した。	4	4	言葉遣い、態度、電話対応等適切な対応をしてお利用者アンケートについても良好な意見をもらっている。	
7	苦情、要望の把握・対応	利用者からの苦情、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	4	利用者からのご意見・苦情については迅速に対応し月報により市へ報告した。	3	3	市へ速やかに報告を行い、迅速に対応できることは対応している。	
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)	4	4	西部体育館では他の指定管理者と連携したバスケットボール大会を開催し、西部第二体育館では地元の常連利用者を中心にフットサル大会を開催した。	3	3	大槻地区の市民体育祭に参加したり地域のイベント時には施設での行事が入っていないときに限り駐車場を貸し出しなど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	2	改善対応報告書記載の4項目中3項目については改善の対応を実施済みである。残る1項目については施設設置とトイレの洋式化については市へ修繕要望を提出している。	2	2	アンケートの空欄設け事項やトイレの洋式化については設備修繕になることから市での対応になるが、そのほかの要望については迅速に対応している。	
小計			33	28			24		
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	点検結果報告等帳簿は適正に管理されている。また、特に修繕に関しては修繕後に修繕前後の記録を残している。業者との契約に当たっては見積を取り寄せ経費積算を行った。	3	3	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。検査については目標確認しているが書面で管理はしていない。	
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	4	ホームページを活用し施設の概要を発信しトピックスの投稿による集客に効果的であった。また、委託費・修繕費は計画的に消化し水光費は経費削減に努めた。	4	4	利用料金収入・事業収入の合計額の増加が10%以上あり、複数業務の一括発注もしている。	
小計			10	8			7		
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	経験豊富で業務に精通する職員を配置した。また、年齢を適し多様な研修を実施することで個人スキルアップに努めた。	4	4	研修は多様にわたり行っており、朝礼・夕礼はシフトの都合上実施できないが、引継ぎのタイミングでメンタリングを実施しており、職員の能力向上や労働環境への配慮もされている。	
13	収支状況	収支予算書とおりの収支状況となっているか。	5	4	利用料金収入が予算額に若干未達であったが、光熱水費の削減により全体としてはプラス収支であった。	3	3	指定管理会計の収支、他会計繰入金を除いた収支は黒字、予算と比較し支出減を達成している。	
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	5	基本協定に従い月次報告・年次報告等は隔日に従い提出した。また、担当課からの依頼にも迅速に対応した。	5	5	市への報告、提出、協議等期日を待たずに提出するなど連絡調整が適切に行われている。	
小計			15	13			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	8	法定点検は全て計画通りに実施した。日常点検の徹底に加え、年度計画に従って防火設備、建築設備、運動器具の修繕を実施した。	6	6	利用サッカー場の芝生管理において資格取得者を中心にかま入れを行い、利用客からの苦情の発生は少ないことに加え、修繕費等が予算以上に確保されているが、西部スポーツ広場の芝についても適切な維持管理に努めている。	
16	安全の確保	建物・設備等が安全に利用できるような状態が保持されているか。	4	3	利用者の安全確保のため日常点検を徹底し修繕箇所の早期発見に努めた。可能な限り修繕箇所の早期修繕を行った。	3	3	日常点検は仕様書の月1回程度を上回る回数で行っており施設利用者や職員等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	4	利用者が快適に施設を利用できるように職員が清掃・美化・美観の保持に努めた。特にサッカー場の芝管理に関しては資格取得者を中心に管理運営を行った。	4	4	職員が1日に2回トイレ等の見回り清掃を行っており、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	2	定期的に備品の状態を確認し、劣化したものや破損したものは早急に修繕・交換を行い利用者の安全を確保した。	2	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	2	持ち込み物品管理簿により持ち込み物品を管理している。	2	2	持ち込み物品にテプラで持ち込み物品であることを明示し、備品と混在し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	2	法令に抵触した点検等を実施し、条例に基づき施設運営を行った。また、職員に対しコンプライアンス研修を実施し法令遵守の意識を高めた。	1	1	コンプライアンス研修を実施し職員の法令遵守の意識を高める取り組みをしている。	
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	2	法人としての個人情報保護方針を定め、また、職員に対し個人情報保護研修を実施した。	2	2	マニュアルの整備や個人情報保護研修を実施し、職員への意識向上の取り組みを行っている。	
小計			26	23			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	法人として就業規則を定め労働基準法等に基づいた雇用を行った。	2	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	3	全職員市内からの採用を行った。また、再委託先も全て市内業者を採用している。	3	3	市内からの職員採用及び再委託先は市内業者からの選定を行っている。	
小計			6	5			5		
Ⅶ その他									
24	活動指標	設定した指標の目標値(開場日、ウェブサイトやSNS等による情報発信)を達成しているか。	2	2	市内小中学校の長期休暇中にある休日を全て特別開場日に設定したため目標とする開場日数を達成した。高校サッカープレヒアリーグ開催によりサッカー場開場日が増加した。 (目標値:施設 年間開場回数 300 日/2019 年度、市内施設 年間開場回数 300 日/2019 年度、西部スポーツ広場 10 日/21 年度、西部サッカー場 6 日/メインコート 75 日、サブコート 72 日、郡山南体育館 200 日/2019 年度、大槻・主要事業場の修繕を予定していた。情報発信回数 (目標 月 8 回/結果 月 14 回)	2	2	設定した指標の基準値・目標値を達成。	
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	2	団体利用特で予約の無い時間帯を個人に貸し出すことにより利用者増を図った。 (目標 147,000 人結果 147,437 人)	2	2	設定した指標の基準値・目標値を達成。	
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	2	市の要請により西部サッカー場においてプレミアリーグを実施した。また西部体育館において地元大槻町市民体育祭を実施した。	2	2	大会・イベント開催の日程調整に柔軟に対応いただいた。	
小計			6	6			6		
合 計 点			100	87			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）	60,846					60,846
利用料金収入（千円）	5,015					5,015
利用者数（人）	147,437					65,861
二次評価 （市の評価）	B ⁺					
備 考	台風19号、新型コロナウイルス感染症の感染拡大					

サ ー ビ ス 向 上 対 策
水・金曜日の団体利用枠で予約が無い時間帯を個人に貸出し柔軟な運営を行った。
西部体育館と西部第二体育館で連携し利用者へ両施設の空き状況を照会することにより利用者の利便性向上を図るとともに稼働率向上にも努めた。
西部体育館、大槻公園、青少年会館の共有駐車場に白線を引き直すことにより乱雑に駐車する車が大幅に減り以前より多くの車が駐車出来るようになった。



評価	点数	評価内容
A ⁺	87	【総合評価（評価できる点等）】学校の長期休暇は休館日を無くして開館日を増やした。利用者からの意見、要望に迅速に対応した。施設利用にあたっては施設内の案内表示や申請方法を分かりやすく改善することで利用者の利便性向上に努めた。自主事業については「広報こおりやま」に掲載しチラシを市内の小学校へ配布し情報発信を行うとともに、プロバスケットボールチームと連携し本格的なバスケットボール教室を開催した。またSNSを活用し施設で行われた各種大会・自主事業の様子をリアルタイムに発信した。市の要請により西部サッカー場においてプレミアリーグを実施し芝管理の面から運営に協力した。職員の採用にあたっては市内在住者を雇用し、修繕点検についても市内業者へ委託した。施設の不具合によっては委託業者に頼らず職員自ら修繕を実施しコスト削減に努めた。危機管理体制については自衛消防隊組織による消火・通報の訓練を行い、全職員が防火・防犯意識を高め、安全確保に努めた。 【次年度に向けて改善が必要な点】西部第二体育館では9時～15時において極端に利用者が少ない時間帯がある。また、アリーナに利用者がある場合には未就園児の子どもを連れてお客様が安心してご利用しにくいという現状がある。これらを改善するため空き時間を利用して新たにキッズスペースを設置したい。新たな利用者として小さな子供連れの子育て世代を開拓することによって施設の認知度を高め稼働率アップを図る。子どもの運動能力向上とともに子育て世代の運動不足解消になり市民の健康増進につながる。

評価	点数	評価内容
B ⁺	78	【総合評価（評価できる点等）】窓口対応や貸館業務、施設管理等の各業務がマニュアル化されており、施設運営に関して、担当者が各々の業務に精通している。また、CS向上のための研修などを積極的に行っており、対応力向上に努めている。 施設管理については、西部サッカー場の天然芝を資格所有者を中心に維持管理に力を入れており、昨年度実施したプレミアリーグにおいては利用者から称賛の声が挙がるなど高い評価を得ている。 事業に関しては、プロスポーツ団体によるスポーツ教室を実施し、指定管理者ならではの独自性をみせ、広報こおりやまやSNSを通してPR活動を積極的に行ったことから参加者数が想定よりも多く、収入増加にもつながっている。 【次年度に向けて改善を望む点】施設維持管理について修繕箇所をリスト化し、緊急性重大性などの観点から優先順位をつけ、より適切な保守管理に努めていただきたい。 また、体育館等と比較して稼働率の低い西部庭球場や郡山相撲場を活用した事業の展開を図り、利用料金収入及び利用者数のさらなる向上に期待したい。

改善のための行動計画
【前年度の指摘事項】
【改善対応状況】