

令和2(2020)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 警備熟海アイスアリーナ
施設所在地 郡山市熱海町玉川字反田1-1-1
指定期間 平成31年4月1日～令和6年3月31日

評価項目 市民の平等な利用の確保
1 平等利用
2 危機管理、事故・災害等への対応

II 施設の効用の最大限の発揮
3 管理運営方針
4 事業実施状況
5 広報・PRの実施
6 接客態度
7 苦情・要望の把握・対応
8 市、関係機関、類似施設、地元等との連携
9 利用者アンケートへの対応状況

III 管理経費の縮減
10 帳簿管理・経理
11 収入確保、支出の適正化等、予算の執行状況

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
13 収支状況
14 連絡調整

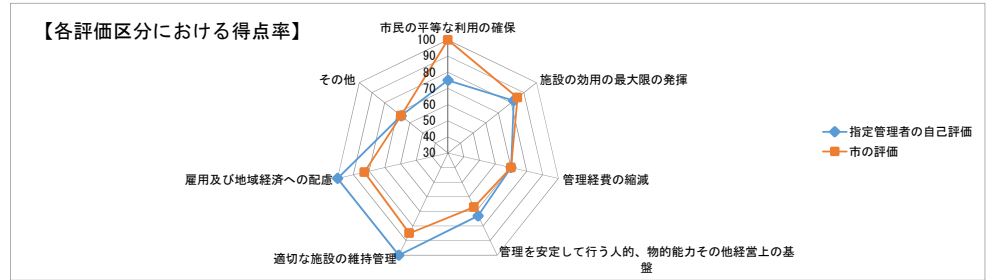
V 適切な施設の維持管理
15 施設・設備の保守管理
16 安全の確保
17 清掃・衛生・美観維持
18 備品の管理
19 持ち込み物品等の管理
20 法令等遵守
21 個人情報保護

VI 雇用及び地域経済への配慮
22 雇用・労働条件への配慮
23 地域経済への配慮

VII その他
24 活動目標
25 成果指標
26 指定管理者への姿勢

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
利用者数 (人) 71,820 31,615

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 A 点数 84
【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」「経営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 A 点数 80
【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、調査面からの新たな企画案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や福島県沖地震の被害による休館により入館客数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いましたが利用者数の確保に向け銀行融資しながら対策を講じている。
【次年度に向けて改善を望む点】
例年収支状況について改善を図り結果に結びつけていたが、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、利用料金収入が安定せず、苦戦している状況である。コロナ禍における利用者増加の取組みを他施設を参考にしながらより効果的な手法を用いて実践し、改善されることを期待したい。

【改善のための行動計画】

行動計画
【前年度の指摘事項】
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。
【改善対応状況】
個人に関しては、お客様の声アンケートを実施し都度改善に努めておりますが、郡山市に相談する大きな内容に関しては、引き続きスポーツ振興課へご連絡いたします。各種アイス団体に関しては、調整会議を実施し全体のバランスをとるようにしております。状況によっては団体の要望に添えない場面もありますが、共有で使用する施設なので少しでも納めていただけるように努めたいと思います。