

令和3（2021）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
施設所在地 郡山市熱海町玉川字反田 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・災害等への対策・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

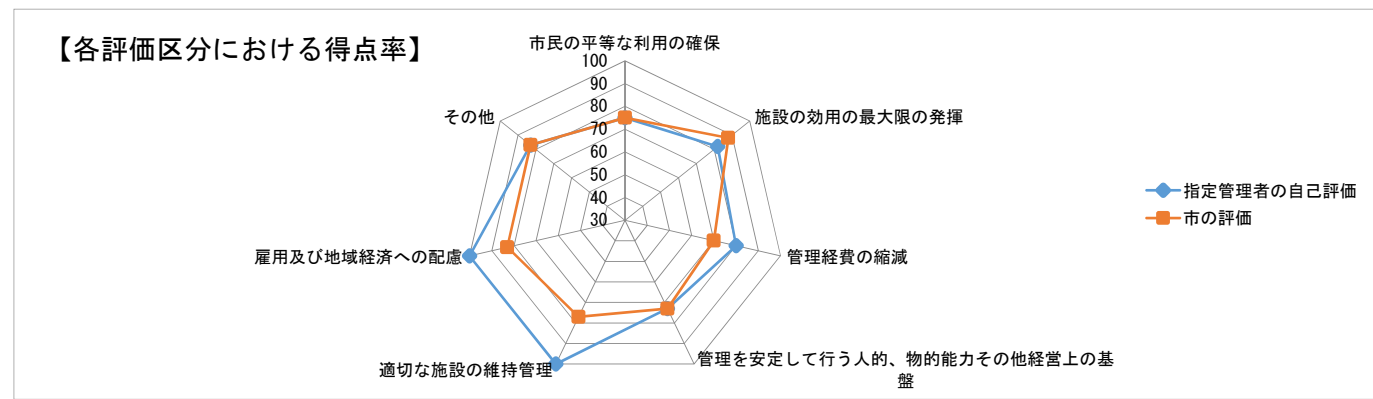
V 適切な施設の維持管理
15 施設・設備の保守管理
16 安全の確保
17 清掃・衛生・美観維持
18 備品の管理
19 持ち込み物品等の管理
20 法令等遵守
21 個人情報保護

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 活動指標
25 成果指標
26 指定管理業務への姿勢

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 27,000
利用者数 (人) 71,820 31,615 36,586

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。



【一次評価（指定管理者による自己評価）】
評価 A+
点数 86
【総合評価（評価できる点等）】
利用者数、利用収入において地震や、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。

【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）】
R2と比較するとコロナウイルスの影響が若干解消されたが、利用料金等収入の確保に課題はある。それでも「サービス向上委員会」や「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、スタッフが自ら考えて実践する独自の取り組みや指定管理者の幅広いネットワークを活用し磐梯熱海温泉と連携した事業など、磐梯熱海地区にある施設だからこそできるような地域の特性を生かした取り組みを行っている。

【改善のための行動計画】
行動計画
【前年度の指摘事項】
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。
【改善対応状況】
地震や老朽化による設備破損と、コロナウイルスによる影響で利用者数を伸ばすことが出来なかったが、新年度からは感染対策を継続徹底しながらもイベント等は積極的に「with コロナ」の方針で利用者数増加と感染対策を両立させていく。