

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	磐梯熱海スポーツパーク	施設区分	事業実施型
施設所在地	郡山市熱海町高玉字南泥布沢2-7	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(標準点)	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	市民の利用に当たり、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件もない。	
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)	2	訓練の実施、マニュアル整備等実施	2	特に2回消防訓練を実施している。非常事態対策として店内避難を整理し、非常事態発生時の役割や連絡網を整備している。また、防災訓練はなし。	
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)	4	仕様書の完全運用	3	仕様書に沿って観音様など管理運営がされ、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(6)	6	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	冷凍庫工事につきスポーツパークでのインラインスケート教室が開催できなくなったが代わりにアイスアリーナで開催するなど工夫できた。	
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)	2	SNS、HPの他、当社媒体、チラシの配布を実施	2	SNSはFacebookを活用。多くても月2回の更新。他には地域新聞紙や広報により更新。	
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)	3	当社マニュアルに則ったサービスレベルで運用	4	苦情は1件もない。帰るときに、また来てもらえるようにあいさつを欠かさない。	
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。)	4(3)	4	お客様の声を書面で残し、月次で市へ報告	4	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。また、利用者との直接話し合いにより要望を聞き出す。	
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	地元商工会、観光協会の理事、委員長となり地域活動に積極的に参加	3	温泉宿者に施設無料利用券を配布し温泉地ならではの地域と連携した取組を継続している。	
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)	3	郡山市アンケート以外にも独自アンケートを行い改善に努めている。	2	対応できることは速やかに対応。市に報告すべきことは速やかに報告。	
小計		33	26		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。契約に当たり、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	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	本社における監査及び法務チーム及びユラックス熱海経理担当のチェックなど十分な体制である。帳簿管理も適切である。	
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	収益化自主事業を積極的に先行し収入の適正化を行っている。	4	コロナ禍にも関わらずほとんどの自主事業を実施できた。また経費削減や材料費削減の工夫も実施し収入確保の取り組みを行っている。	
小計		10	8		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(3)	4	当社人事部と連携した勤怠管理を実施	2	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が、体育施設管理士が未配置である。	
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(3)	3	コロナウイルスの影響を受けたことが実績に響いてしまった。	3	指定管理会計及び他会計繰入金を除いた収支は黒字。前年度比において収入増達成。	
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(3)	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。	3	概ね適切に行われているが回答が遅れることがある。	
小計		15	11		8		

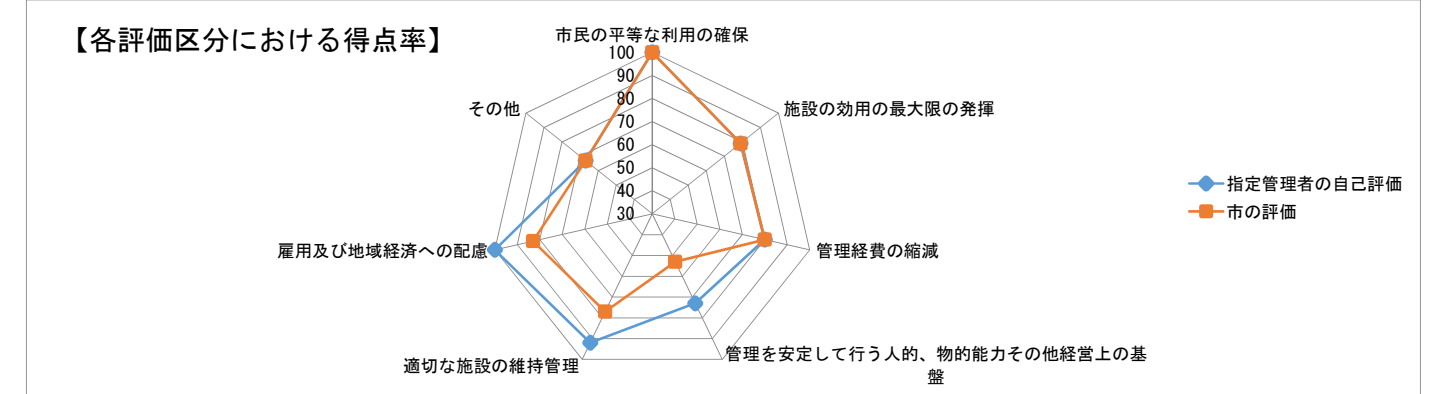
V 適切な施設の維持管理							
15 施設・設備の保守管理	法定点検が確実に実行されているか。施設・設備が適切に利用できるような状態が保持されているか。(修繕を含む。)	10(6)	10	業務委託により完全実施。修繕も適宜円滑に実施。	6	法定点検等は確実に実施。修繕についても迅速に対応し、すぐに業者連絡ができるものについても可能な限り対応を講じている。修繕リストを作成し、計画的に修繕する工夫も実施している。	
16 安全の確保	建物・設備等が安全に利用できるような状態が保持されているか。	4(3)	4	マニュアル整備と、独自の委員会を設置し、全員参加型の安全管理を行っている。	4	施設内の事故を未然に防ぐための注意喚起を口頭・放送・張り紙など様々な手法を用いて実施している。独自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	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て適切に管理している。	4	清掃員だけではなく職員も見回り清掃をしている。	
18 備品の管理	備品が適切に管理されているか。	2(1)	1	管理保管を適切に行っているが、一部老朽化による破損とうが発生。	1	適切に管理されている。	
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)	2	適切に運用管理している。	1	適切に管理されている。	
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)	2	適切に運用している。	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など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)	2	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	24		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)	3	公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)	3	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	熱海地区の業者に積極的に再委託を行っている。職員はアルバイトを含め市内住民を採用している。	
小計		6	6		5		

VII その他							
24 活動指標	設定した指標の目標値(開場日：体育館365日・サッカーラグビー場275日・スケート場300日、ウェブサイト及びSNS等による情報発信8回/月)を達成しているか。	2(1)	1	更新にムラがあり、イベントの中止に伴いSNS発信も減少。	1	HPやFacebookでは掲載できないイベント情報など周知すべきことは情報発信できている。テレビやラジオなどを使い、県内全域に周知できるとおよい。	
25 成果指標	設定した指標の目標値(施設利用者数92,500人)を達成しているか。	2(1)	1	市基準81,600人に対し48,611名の実績	1	コロナウイルスの影響が続き、達成できなかった。	
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)	2	市や地域と連携し円滑に運営している。	2	温泉街とも連携するなど地域の特性を生かした運営ができた。	
小計		6	4		4		
合計点		100	83		75		

	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)	90,000	90,000	90,000			270,000
利用料金収入 (千円)	7,138	5,335	7,200			19,673
利用者数 (人)	85,766	41,449	48,611			289,673
二次評価(市の評価)	B+	B	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
A	83	<p>【総合評価(評価できる点等)】 昨年同様に、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。</p> <p>【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。</p>

【二次評価(市による評価)】

評価	点数	評価内容
B+	75	<p>【総合評価(評価できる点等)】 コロナウイルスの影響はまだ大きいですが、R2に比べ、R3はコロナ禍にも関わらず自主事業を計画通り実施することができた。また、利用者の要望を直接聞き取ることや、帰り際のあいさつを欠かさないことなど利用者とのコミュニケーションが図れている。安全面も徹底しており、ヘルメットの着用や雷接近時に競技を中止することなどを口頭、張り紙、放送など様々な方法で注意喚起を行い、事故防止に努めている。</p> <p>【次年度に向けて改善を望む点】 様々なツールを利用したPR活動を行うと良い。SNSもFacebookだけでなくインスタグラムなど使うと幅広い年齢層に周知できる。また、例年と同じではなくイベントや、温泉街との連携など新たな取り組みができることとおよい。また、適切な施設維持管理のため早急に体育施設管理士の配置をお願いしたい。</p>

【改善のための行動計画】

行動計画
<p>【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いただき施設のサービス向上につなげていただきたい。</p> <p>【改善対応状況】 コロナウイルスによる影響で利用者数を目標値までは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行う「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。</p>