（様式２）

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	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48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

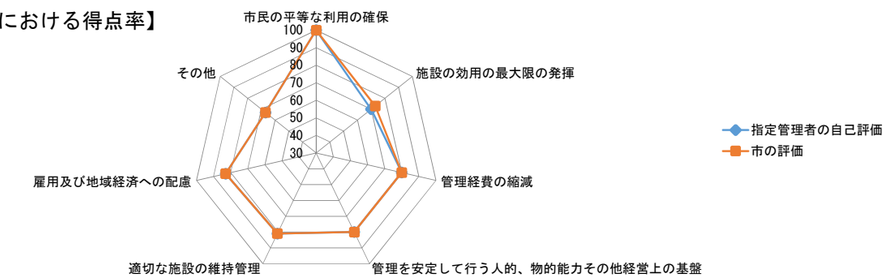
	評価項目	評価基準	配点（標準点）	指定管理者自己評価	自己評価コメント	市評価	市評価コメント	特記事項
Ⅰ	市民の平等な利用の確保							
1	平等利用	市民の利用にあたり、公平であるか。 （例：使用許可、使用料等の減免、利用の制限等）	2(1)	2	条例に従い施設を運営し公共予約システムを活用することにより利用者に対する公平性を確保した。	2		
2	危機管理、事故・災害等への対策・対応	事故・災害発生時又は危険予測時の対策・対応が行われているか。（例：マニュアル整備、訓練等）	2(1)	2	地震発生時には迅速に対応した。 緊急連絡網及び危機管理マニュアルを整備し緊急時の対応に備えている。また、消防訓練も計画通り実施した。	2		
		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)	3	郡山市の管理運営方針及び仕様書に従い、施設の管理運営を行った。	3		
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	まん延防止重点処置適用期間に計画されていた自主事業には中止としたが、それ以外の事業については計画通り実施した。	6		
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)	3	自主事業開催の案内をホームページに掲載し応募者を募っている。また、施設利用状況をSNSに掲載し施設利用の促進を図っている。	4	事業計画よりも頻回にＳＮＳ更新（主にFacebook）を行い、積極的にＰＲを実施している。（計画：8回／月　実績：12.7回／月）	
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	新入職員については、接客態度・受付業務の研修をOJTにより実施した。	3		
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、遅滞なく市へ報告しているか。	4(3)	3	利用者のご意見をもとに、修繕を実施した。苦情案件については速やかに上司に報告し、迅速に対応し、実施後の報告を行った。	3		
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)	3	登録熱海スポーツパーク体育館、屋外施設、郡山市熱海フットボールセンターを訪問し、施設運営についての意見交換を行った。郡山庭球場視察	3		
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)	2	施設老朽化により、多額の費用が発生するものについては、次年度以降の修繕依頼とし、対応できるものについては直ぐに改善した。運営に関する問題については、施設内で協議し直に改善した。	2		
		小計	33	23		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(3)	5	学園本部内に監査機能があり、厳格に処理されている。帳簿の管理も適切に行っている。業務委託や、修繕についても適正な監督、検収を行った。	5		
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)	3	プロチームの試合開催などである程度の収入は確保できたが、コロナ感染拡大、地震等により目標とする収入の確保は出来なかった。施設の老朽化による修繕費の増加。	3		
		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	新入職員に対し業務に精通した人員を配置しOJT研修を実施してた。また、業務日誌を作成しシフト勤務の引継ぎ等が漏れないよう対応した。	4		
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	収益に関しては、コロナ感染拡大や、地震の影響により収益悪化。支出については施設老朽化による修繕費、施設維持管理費が増加傾向となっている。	3		
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、相談等を適切にしているか。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)	5	基本協定に従い月次報告・年次報告等は期日に従い提出した。また、担当課からの依頼にも迅速に対応した。	5		
		小計	15	12		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(6)	7	法定点検は全て計画通り実施した。また、西都サッカー場・西都スポーツ広場に芝管理育資格者を配置した。天候不順により芝の生育不良が発生したが、委託費追加支出により整備した。植栽・剪定も所についても適宜修繕を行った。	6	西都サッカー場の芝生管理については天候等も関係するため難しいものであるが、年度当初は不順が目立ち、利用団体からも指摘があった。その後、改善しているが、今後も安定して適切な管理を行っていくことが必要。	
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	日常の定期点検、法定点検等により安全性を確保した。地震発生時には即座に被害状況を確認をし、安全性が確保されるまで施設利用を停止した。	4		
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	利用者が快適に利用できるように職員が日々清掃・美化・美観の維持に努めた。衛生面を考慮し換気の徹底を図れるようにお所に網戸を追加設置した。	4	毎日の清掃を丁寧に行い、常に清潔さを維持している。清潔や換気など新型コロナウイルス対策を徹底しており、衛生面でも利用者が安全に利用できる環境である。	
18	備品の管理	備品が適切に管理されているか。	2(1)	2	定期的に備品の状態を確認し劣化したもの・破損したものは早急に修繕・交換を行った。また、備品チェックを行い備品台帳との整合性を図った。	2		
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	持ち込み物品管理簿により持ち込み物品を管理し持ち込み物品にテープを貼付け所の備品と区別している。	2		
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)	1	法令・条例に基づき必要な点検を実施した。必要に応じ関係する機関に報告、手続きを行った。	1		
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	法人としての個人情報保護方針を定め。また、マイナンバー管理簿を備え付け、厳正に個人情報を管理している。	2		
		小計	26	21		21		
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)	2	労働関係法令を順守し適切な労働環境を整備した。新型コロナ感染症拡大に伴う「まん延防止重点特置法」適用期間において は、テレワークシフトを導入し「三密」を回避、感染拡大防止を図った。	2		
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	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		
		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：西部体育館330日・西部第二体育館330日・西部スポーツ広場210日・西部サッカー場62日・相撲場220日、ウェブサイトやSNS等による情報発信8回/月）を達成しているか。	2(1)	1	新型コロナ感染症拡大に伴い「まん延防止重点特置法」適用されたことや、地震による休館により、施設の稼働率は目標を下回った。Webサイト、SNS等による情報発信目標は達成した。	1		
25	成果指標	設定した指標の目標値（施設利用者数150,000人）を達成しているか。	2(1)	1	新型コロナ感染症拡大による利用自粛や、まん延防止法適用により大会中止等が相次いだ。また、年度末の地震による体育館の閉館もあり、施設利用者数は目標を下回った。	1		
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	郡山市による、西部体育館・西部第二体育館・西部サッカー場、西部庭球場、郡山相撲場、西部スポーツ広場の種充化調査に協力した。また、民間業者と連携し施設環境を整備した。	2		
		小計	6	4		4		
	合　計　点		100	77		78		

（様式２）

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）	60,346	60,709	60,731			181,786
利用料金収入　（千円）	5,015	3,695	4,781			13,491
利用者数　（人）	147,437	56,668	74,004			195,277
二次評価 （市の評価）	B＋	B＋	B＋			
備　考	台風19号、新型コロナウイルス感染症の感染拡大	新型コロナウイルス感染症拡大 福島県沖地震（2021.02.13）	新型コロナウイルス感染症拡大 福島県沖地震（2022.03.16）			

サービス向上対策
日常点検を実施し利用者の安全確保のため修繕箇所の早期発見に努め修繕可能なものから随時実施した。また、備品に関しても定期的なメンテナンス作業を行い備品の維持管理に努めた。
西部体育館と西部第二体育館で連携し施設の空き情報を利用者に提供した。また、水・金曜日の団体利用日において予約が無い時間帯を個人に貸出すなど利用者の利便性向上に努め稼働率向上を図った。
新型コロナ感染症対策として換気の徹底を図り、時間毎の入換時にはアリーナの出入口を分け利用者の接触を回避した。また、各施設に消毒液を配置、非接触体温計、サーマルカメラを常備し感染症対策を徹底した。

【各評価区分における得点率】



【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＋	77	【総合評価（評価できる点等）】 新型コロナ感染症対策として換気の徹底を図り、時間毎の入換時にはアリーナの出入口を分けて利用者の接触を回避した。また、各施設に消毒液を配置、非接触体温計、サーマルカメラを常備し感染症対策を徹底した。SNSにより感染対策や施設利用の方法について説明し安全・安心を確保すると共に、施設利用状況を発信し利用促進を促した。まん延防止重点処置が適用され、一部の主催事業が中止されたが、感染症対策を徹底しプロバスケットボールチームと連携した本格的なバスケットボール教室を開催した。西都サッカー場で行われたJ3チームによる試合では、サッカー場以外の駐車場を確保し運営面の協力を行った。西都サッカー場及び西都スポーツ広場に芝管理の有資格者を配置し維持管理を強化した。また、委託業者と連携し追加対策を講じて施設環境を整備した。地震により西部体育館、西部第二体育館に被害を受けたが、利用者の安全確保を優先した施設管理を行った。
		【次年度に向けて改善が必要な点】 新型コロナ感染症から利用者の安全・安心を確保するためより一層感染症対策を徹底する必要がある。各体育施設とも老朽化が進んでいるため修繕箇所の早期発見と対応が必要である。劣化調査に基づき大規模修繕が予定されている。施設により稼働率が低い施設があるため、SNSによる広報等を強化し稼働率向上に努める必要がある。

【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）】 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。 　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も見られた。新型コロナウイルス感染拡大の影響を強く受け、使用者数・利用料金収入は目標以下であったが、広報におりやまやＳＮＳを通してＰＲ活動を積極的に行い、少しでも目標値へ近づこうとする取り組みが見られた。 　新型コロナウイルス感染拡大防止にも徹底的に取り組んでおり、利用者が安心して利用できるよう努めている。
		【次年度に向けて改善を望む点】 次年度も引き続き施設維持管理について修繕個所をリスト化し、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都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。さらに、西都サッカー場については、引き続き適切な芝生の維持管理に努めてもらいたい。

【改善のための行動計画】

行動計画
【前年度の指摘事項】 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都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。
【改善対応状況】 修繕箇所をリスト化し、緊急性、重大性を考慮し修繕を実施した。リスク分担額を超える修繕については優先順位を考慮し修繕リストに掲載した。郡山相撲場の稼働率向上については、コロナ禍による「まん延防止措置」適応期間と重なり、大会の中止が相次ぎ利用料金及び利用者数の向上は図れなかった。