

(様式2)

令和4（2022）年度 指定管理者制度導入施設 管理運営評価結果書【指定管理者用】

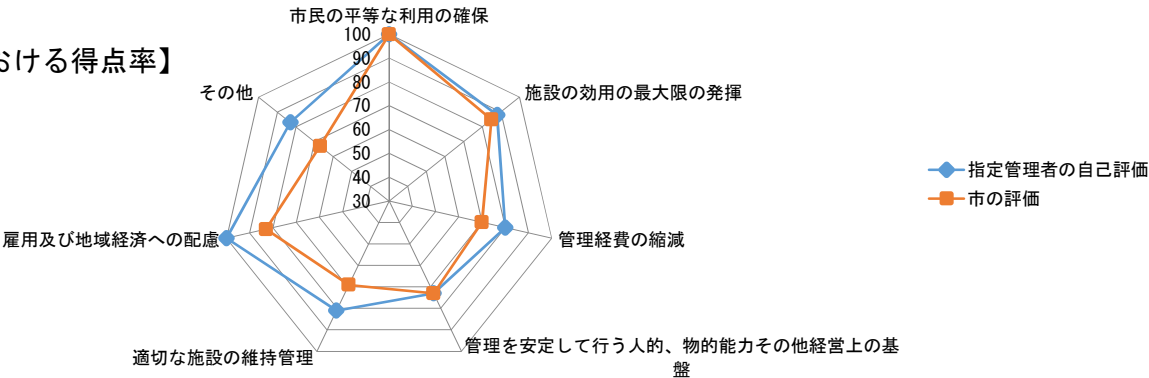
施設名称		磐梯熱海アイスアリーナ		施設区分		事業実施型	
施設所在地		郡山市熱海町玉川字反田 1－1		指定管理者		ゼビオコーポレート株式会社	
指定期間		平成31年 4 月 1 日～令和 6 年 3 月31日		施設所管部課		文化スポーツ部スポーツ振興課	

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	条例に沿った運用	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	訓練の実施、マニュアル整備等実施	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)	4	仕様書の完全運用に加え、各種利用者の意見を取り入れ実施	2	仕様書に沿った概ね管理運営されているが仕様書の内容が施設の職員に共有されていない	
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)	8	規模を縮小した形式で感染対策を考慮し自主事業を実施	8		
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)	4	SNS、HPの他、当社媒体、チラシの配布を実施	4		
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	苦情なく、適切であり、賞賛の声もあった。	
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)	4	お客様の声を書面で残し、月次で市へ報告	4		
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、委員長となるなど地域活動に積極的に参加している。	4		
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	郡山市アンケート以外にも独自でアンケートを行い改善に努めている。	2		
小計			33	29		28		
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)	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		
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行い収支の適正化を行っている。	3	昨年度よりコロナウイルスの影響が少なくなり、自主事業を概ね計画通り実施できるようになったため、収入が増加	
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 (3)	4	休館を活用した勉強会や、当社人事部と連携した動怠管理を実施	4		
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 (3)	3	コロナウイルスの影響を受け厳しい実績となっている。	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。	4		
小計			15	11		11		
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)	6	業務委託により完全実施。修繕も適宜円滑に実施。	6		
16	安全の確保	建物・設備等が安全に利用できるよう状態が保持されているか。	4 (3)	3	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	危機管理マニュアルを作成し、共有されている。ヘルメット着用等の呼びかけも適切に行っている。危険箇所がないか日ごろ点検している。	
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)	4	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適切に管理している。	1	清掃担当アルバイトだけではなく社員も積極的に清掃を行っているが、定期清掃・ガラス清掃が行われていない。	
18	備品の管理	備品が適切に管理されているか。	2 (1)	2	管理保管を適切に行い、損傷もない。	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	管理シールを貼付し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	適切に運営している。	2		
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		
小計			26	21		18		
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		
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315日、ウェブサイト及びSNS等による情報発信0回/月）を達成しているか。	2 (1)	2	SNS3社を活用し冬期営業中心に平均で月10回以上は実施。	1	設備等の故障で開場日は若干目標に届かなかった。自主事業の大きなイベントが開催できず、SNSの発信回数が若干減ってしまった。目標は2項目とも達成できなかった。	
25	成果指標	設定した指標の目標値（施設利用者数95,000人）を達成しているか。	2 (1)		コロナの影響や冷凍機の不具合など厳しい実績となった。	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	市や地域と連携し円滑に運営している。	2		
小計			6	5		4		
合 計 点			100	84		77		

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	27,000		108,000
利用料金収入（千円）	33,512	15,196	21,010	22,997		92,715
利用者数（人）	71,820	31,615	36,586	43,831		200,715
二次評価 （市の評価）	B ⁺	A	A	B ⁺		
備 考			福島県沖地震の影響により4/1～5/31まで休館	冷凍機の不具合により冬季営業を2か月短縮		

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。

【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
A	84	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <p>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未だ大きく響いているが、実績に至るまでのプロセスとして少人数制や分散型など、感染対策を考慮した自主事業や、「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、スポーツ団体や、地域団体とも連携を取り、合宿や大会も積極的に誘致し、地域の活性化とスポーツの振興に貢献出来ている。</p> <p>【次年度に向けて改善が必要な点】</p> <p>アフターコロナとして、感染対策は緩和しながらも継続し、自主事業を積極的にを行い利用者数拡大を目指す。施設利用者拡大が、地域の活性化となる為、さらなる経済効果を生み出したい。</p>

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
B ⁺	77	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <p>冷凍機の不具合や、コロナウイルスの影響が続く中でもできる範囲で事業を実施することができた。ユラックス、スポーツパークと連携したイベントの開催や、熱海地区の各施設、温泉街と連携した事業や広報活動を実施し、熱海地区の特性を生かした取り組みを行うことができた。合宿や大会の誘致に積極的で、熱海地区全体の活性化に寄与している。また、研修を盛んに行い、職員の能力向上に努めた。</p> <p>【次年度に向けて改善を望む点】</p> <p>コロナウイルスが5類となったため、計画している自主事業をすべて実施していただきたい。また、仕様書の内容を確実に実施していただきたい。</p>

【改善のための行動計画】

行動計画
<p>【前年度の指摘事項】</p> <p>コロナウイルスの影響が続く中、自主事業は実施できる状況になってきたので、計画にある自主事業をすべて実施することを望む。地震の影響による施設の不具合で計画通り実施できない場合においても時期を変えるなど柔軟に対応してほしい。</p> <p>【改善対応状況】</p> <p>フィギュアタイムや、アイスホッケータイムなど、競技団体の意見を取り入れた自主事業を実施。開催時期や、時間も利用者や各連盟・協会とコミュニケーションをとりより利用者が参加しやすい自主事業へと改善を繰り返して実施出来ている。</p>