

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

施設名称	西部地区体育施設		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。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)	8	自主事業は計画通りに実施した。地震の影響により「休館」期間が発生したが利用者実績は前年度を上回った(19%増)。また相撲場の利用促進のための新規提案事業では、種々の参加勧奨の工夫を行い、定員を大幅に超える多くの参加者を動員できた。	10	新規自主事業を実施し、内容も好評であった。前年度よりも自主事業参加者が増加した。
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)	4	ホームページやSNSを通じて施設の利用促進を図った。主催事業の参加者募集は、マコミを通じて情報発信も行い参加者の増大につなげた。	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	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。	2	施設利用者から職員の対応に対する苦情があった。
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。)特に重要な事業については、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市と協議の上、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	登梯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。郡山球場視察も実施した。	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	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	26		27	
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理、検収を行っている。	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	コロナ感染や地震による休館等により目標とする収入の確保には至らなかった。また施設の老朽化による修繕費の増加が影響した。	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。	2	新人職員以外の職員への研修が行われていない。届け出の人員配置と実際の配置に相違があった。
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が悪化した。支出については電気料金の高騰や施設老朽化による修繕費、施設維持管理費が増加した。	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)	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。	3	人員配置の相違についての報告がなされていない。
		小計	15	12		8	

(様式2)

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)	8	法定点検は全て計画通りに実施した。専門技能を要しない設備等の自主点検も適宜実施した。施設設備の変化等は日報で記録を残し、管理責任者が日々の状況を正確に把握し、修繕等の緊急性等を検討し、再委託案件は、再委託の予定書通りに実施した。修繕必要箇所のリストを作成し、現況や修繕予定を計画建てしている。	4	必要な修繕を行っていたが、事前に市へ確認していないものがあった。サッカー場(メイン)の状態は良好とは言えず、改善のための取り組みが求められる。
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	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・景観の維持に努めた。コロナの感染対策や衛生面を考慮し設置した網戸を有効活用し、換気の徹底を図った。	4	施設内外の清掃、除草等を徹底し、快適な状態が保たれており、さらに花壇や植栽等の整備もこれまで以上に取り組んだことで、利用者や近隣住民からも好評であった。
18	備品の管理	備品が適切に管理されているか。	2(1)	2	定期的な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市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、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	22		19	
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。新型コロナウイルス感染症拡大に伴う感染拡大防止重点対策期間においては、テレワークを導入するなど、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	新規採用職員は市外からの採用を行った。再委託先は全て市内業者を採用している。	2	新規雇用職員は市外採用であり、提案内容を下回っている。再委託や修繕等は全て市内業者を採用している。
小計			6	5		4	
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	新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、各種大会の開催中止や団体利用者の利用キャンセルの発生や、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。	2	成果指標の施設開館日は、西部体育館のみ目標を下回ったが、これは地震の被害により、修繕が完了するまでの閉館であり、やむを得ないものであった。その他はすべて目標値を達成した。
25	成果指標	設定した指標の目標値(施設利用者数151,500人)を達成しているか。	2(1)	1	新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、各種大会の開催中止や団体利用者の利用キャンセルの発生や、地震による休館により、施設の利用者数・稼働率は目標を下回った。	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	民間業者と連携し施設環境を整備した。	2	
小計			6	4		5	
合計点			100	81		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)	60,346	60,709	60,731	61,393		243,179
利用料金収入	(千円)	5,015	3,695	4,781	4,454		17,945
利用者数	(人)	147,437	56,668	74,004	87,864		261,124
二次評価 (市の評価)		B ⁺	B ⁺	B ⁺	B ⁺		
備 考		台風19号 新型コロナウイルス感 染症拡大	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)	新型コロナウイルス感 染症拡大		

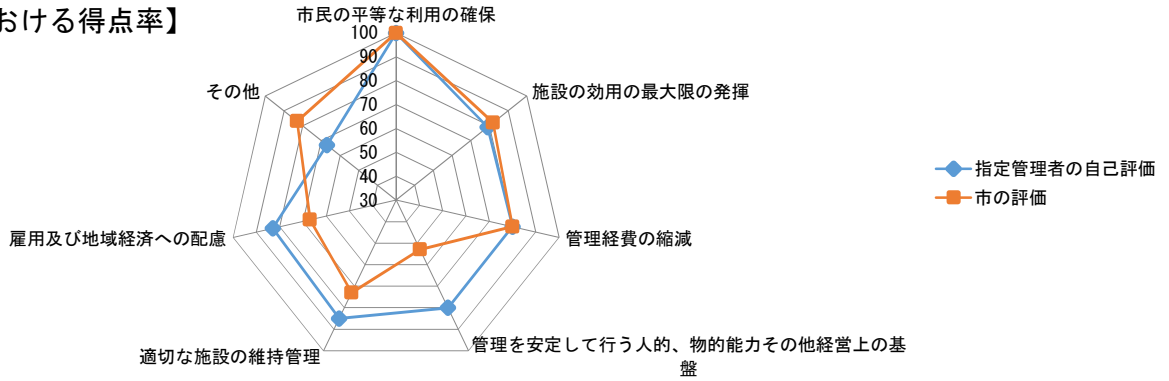
サービス向上対策

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し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
A	81	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <p>地震により西部体育館では長期の休館となるなどあったが、利用者の安全確保を優先した施設管理を行った。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て利用者の接触を回避する工夫を講じた。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の工夫と徹底を図った。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・安心を確保する措置も講じた。新型コロナの感染拡大で、大会や団体利用がキャンセルとなる中で、主催事業も一部中止されたが、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、体育館の利用促進に繋げた。西部サッカー場及び西部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するとともに、委託業者と連携し芝生管理の追加対策を講じて、環境整備に全力を尽くした。課題であった相撲場の利用促進の対策として、追加提案事業【子ども相撲体験会】を企画し、マスコミ媒体や協力団体の協力等により、定員を大幅に上回る応募者があり、新聞紙上やSNSで強く相撲場のアピールができた。その結果、半年前から次回の【子ども相撲体験会】の参加を希望する声が複数寄せられている。</p> <p>【次年度に向けて改善が必要な点】</p> <p>新型コロナ感染症から利用者の安全・安心の確保のための感染症対策はこれまで通り継続する。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その対応を重視して行く。また過年度より利用者から「修繕の要望」の指摘を受けている修繕箇所については、優先順位を市と相談しながら検討し、利用者の施設利用の視点に立って対応して行く。さらに稼働率の低い施設については、その稼働率向上に繋がる施策を検討し取り組んでゆく必要がある。</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）】</p> <p>自主事業として、新たに郡山相撲場を会場とし、郡山相撲愛好会と連携した「子ども相撲体験会」を企画実施した。報道機関や学校等への細かい周知活動も行い、定員を超える応募があり、当日も適切に運営され、参加者も非常に楽しんでた。令和5年度においても継続して実施予定であり、郡山相撲場の稼働率増加が期待できる。情報発信については、イベント周知や個人利用日の案内、大会などの様子を積極的に発信し、施設のPRに取り組んでいる。清掃、衛生、美観維持に関して、これまで以上に力を入れて取り組んでいる。</p> <p>【次年度に向けて改善を望む点】</p> <p>必要な報告や届け出を確実に行うことが必要。特に西部サッカー場の芝生の管理については、状態の向上のための取り組みを求める。新人以外の職員に対しても研修を行うなど、知識や意欲の向上のための取り組みが欲しい。</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>次年度も引き続き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部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、西部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。</p> <p>【改善対応状況】</p> <p>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た。また、稼働率向上の取り組みとして、追加の自主事業として【子ども相撲体験会】を開催し郡山相撲場の認知度アップと利用促進に努めたが、「西部庭球場」の利用促進については、未だ十分な対応措置が実現できておらず、引き続き課題を残した。西部サッカー場については、特にメインコートでの芝生の管理では、雨期の目詰まり対応や雑草の除草等を、コートの利用予定のない日(合間)に集中して対応を講じ、芝生の維持管理に努めたが、芝生の再生が追いつかない時期もあり、十分な養生期間が欲しい時期もあった。</p>