

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	開成山屋内水泳場		施設区分	事業実施型			
施設所在地	郡山市開成1丁目5番12号		指定管理者	日本水泳振興会・三菱電機ビルソリューションズ共同事業体			
指定期間	令和2年4月1日～令和7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	年始の無料開放日を調整するなど、コロナ禍にあってもより多くの方が平等に利用できるよう、利用枠の確保に努めた。	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	日頃より、緊急対応訓練を実施し、2度におけるAEDの出動も問題なく行うことができた。	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)	4	管理運営方針に加え、コロナ禍における感染防止の面でも安全な管理運営を行った。	4	
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	前年に行き残さず、記録会を縮小した測定会の実施や、こども無料開放の代わりに無料体験教室を開催する等、コロナ禍に応じたサービス展開ができた。	8	
5	広報・PRの実施	利用促進のための取り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	隣県での大規模大会の開催を機に、合宿招致の営業活動を行った。それにより、利用団体が増え、新たな利用者の獲得に成功した。	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)	4	常に利用者視点での接客を行い、接客態度についてはアンケートでも概ね好評だった。	4	
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	質問の回答に加え、Q&Aを館内掲示することで、周知を図った。	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	学校教育推進課と連携し、民間エキスパート事業へ参加した。あわせて近隣保育園、幼稚園の授業受入れを実施した。市民スポーツ教室（アクアゲーム）の設置も行った。	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)	3	新たにシュノーケル、パドル、フィン利用可能レーンを設置、利用者サービスの向上を行った。	3	
小計			33	31		31	
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	帳簿は適正に管理されており、修繕等においてもその後の不具合の発生等はなかった。	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)	5	特に水泳教室の充足を図り、新規利用者の獲得とあわせて収入の確保に努めた。	5	
小計			10	10		10	
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)	5	日頃より従業員教育を行い、特に水泳コーチの研修を重点的に行い、充実化を図った。	5	
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)	4	光熱費の物価高騰を除き、概ね予算通りの収支とすることができた。	4	
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	仕様書に基づいた事業報告に加え、毎週1、2回市役所を訪問し、こまめな報告に努めた。	4	報告・相談がきめ細かに行われている。提出物や市からの照会への対応も迅速で協力的である。協議事項は一部遅れたものがあったが概ね適切である。
小計			15	14		13	
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	法定点検については年間計画に従って休館日に実施している。プールを常時快適に利用できるように、予防保全を実施している。	10	
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	令和3年度より委託業者を含めた定期的な管理パトロールを引き続き実施継続中です。	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)	4	汚れ等が発生・発見された場合には即時に清掃するよう日常清掃員と連絡を密に取っている。またプールでイベントや大会開催時には清掃時刻を変更して館内の環境を整備している。	4	
18	備品の管理	備品が適切に管理されているか。	2(1)	2	日常の巡回点検時で備品の紛失・破損が無いか確認を実施している。	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	毎年持ち込み備品の棚卸・管理簿の更新を実施している。	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)	2	消防設備点検時に指摘があった事項の速やかな是正を実施した。	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	人員配置報告書を施錠されたロッカーに保管および書面のデータもパスワード管理されたパソコンに保管している。	2	
小計			26	26		26	

(様式1)

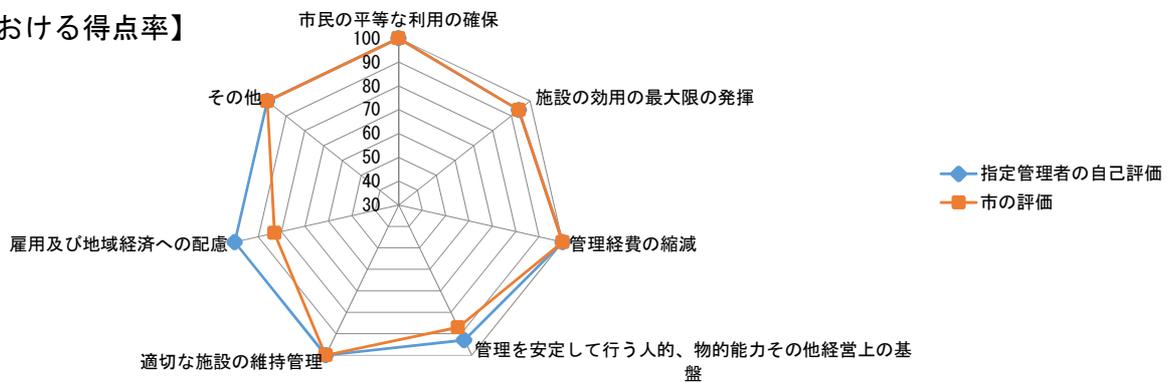
VI 雇用及び地域経済への配慮							
22	雇用・労働条件への配慮	労働基準法等の労働関係法令、郡山市公契約条例等の順守がなされているか。 労働条件への配慮は十分か。	3(2)	3	適切な労働環境の整備に努め、離職率が低かった。	3	
23	地域経済への配慮	計画通りに市内からの職員採用を行っているか。 再委託は計画通り適正に行われているか。 市内事業者への再委託を行っているか。	3(2)	3	メーカー等、一部を除き市内業者であることを選定の優先事項とし、契約を継続した。	2	地元採用に積極的に取り組んでいるが、市内在住者の職員採用は計画値をわずかに下回った。 再委託に係る市内発注は計画どおり行われている。
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：332日、ウェブサイトやSNS等による情報発信月4回）を達成しているか。	2(1)	2	開館日334日、情報発信月5回と目標値を超える情報発信を行った。	2	
25	成果指標	設定した指標の目標値（施設利用者数88,000人）を達成しているか。	2(1)	2	コロナ禍であったが目標値を上回る90,472人の利用者を達成することができた。	2	
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	降雪時の五十鈴町内の雪かきや、公園内のごみ拾い等、地域美化に貢献した。	2	
小計			6	6		6	
合計点			100	97		95	

	実 績					合計
	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	
指定管理料 (千円)	158,051	161,700	149,243	161,700		630,694
利用料金収入 (千円)	40,026	26,810	23,519	46,231		136,586
利用者数 (人)	97,513	60,358	44,936	90,472		767,280
二次評価 (市の評価)	A ⁺	A ⁺	S	S		
備 考	25mプール可動床修繕/新型コロナウイルスによるキャンセル	緊急事態宣言発出による休館/福島県沖地震による工事休館	福島県沖地震による工事休館/オリンピック、パラリンピック事前キャンプ/まん延防止等重点措置による制限	緊急遮断弁工事/25mプール稼働床修繕/光熱費の高騰		

サービス向上対策

- ・フィン、パドル、シュノーケル使用可能レーンの設置、近隣保育園授業の受入れ(団体向け水泳教室)の開始、民間エキスパート指導者活用事業への参加、トライアスロン教室の開講、保温水着の試着販売等。

【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
S ⁺	97	<p>【総合評価(評価できる点等)】 コロナ禍に加え、光熱費の急激な高騰による収支への影響があった令和4年度でしたが、水泳コーチの育成による教室拡大、フィン、パドル、シュノーケル使用可能レーンの設置等のサービス向上、隣県での国民体育大会開催を活用した合宿団体へのPR活動等が成果を上げ、利用料金収入目標を達成することが出来ました。光熱費の高騰に対しても防火シャッターによる区画と保温シートの導入により電気・ガス使用量を最小限にし、経費の増加を大幅に押さえました。</p> <p>【次年度に向けて改善が必要な点】 新型コロナウイルスの5類移行に伴い、感染対策の見直しとスタッフの増加に伴う研修体制の強化、勤怠管理方法の見直しが必要と考えます。</p>

【二次評価(市による評価)】

評価	点数	評価内容
S ⁺	95	<p>【総合評価(評価できる点等)】 感染対策を徹底の上、合宿誘致の積極的なPR、水泳コーチ等体制を強化して事業の充実等に取り組み、大会開催及び団体利用件数が過去最大、利用者数がコロナ禍前の最大の令和元年度の人数(97,513人)に次ぐ実績となった。SNSによる情報発信、ご意見箱設置やQ&A掲示、利用者との対話等によるニーズの把握、利用者の声を取り入れたサービス向上に取り組んだ。安全確保については、毎時のプール安全確認、職員研修・訓練実施等、体制が整備されている。省エネパトロールや保温シート導入等の積極的な省エネ取組により電気・ガス使用量を大幅に抑制した。施設の日常点検を適切に行い、予防保全について先を見据えて市に提案をしている。また、周辺施設や関係機関との連携、施設周辺のごみ拾い等の地域活動も積極に行った。</p> <p>【次年度に向けて改善を望む点】 市内外から人気の高い施設であるので、引き続き、利用者目線に立った運営をお願いしたい。利用者が集中する時期においても、良好な利用環境の維持や安全確保が適切にされるよう工夫をして取り組んでいただきたい。開設7年目となり施設・設備の経年によるメンテナンス必要箇所が増えてくると思われるので、引き続き、点検による把握と市との共同での修繕計画の検討をお願いしたい。</p>

【改善のための行動計画】

行動計画
<p>【前年度の指摘事項】 郡山市内外から非常に人気の高い施設であるので、引き続き、利用者目線に立った維持管理運営をお願いしたい。感染対策を講じながら収入及び利用者数を増やす効果的な取り組みに期待する。同時に密集回避や利用者満足度維持のため、比較的用户者が少ない時間帯の活用法等の検討をお願いしたい。</p>
<p>【改善対応状況】 水泳補助用具の使用可能レーンの設置以外にも令和3年度から行っている水泳教室ステップカード(進級基準の明確化)の浸透、保温水着の販売等が利用者の増加に繋がったと捉えています。また、年始の無料開放日を利用者が少ない日程に変更したことで、感染対策と並行した施設の有効活用と利用者満足度の向上を達成することが出来ました。今後も既存の営業実績に捕らわれない、柔軟な発想で施設の活性化に取り組んでいきます。</p>