

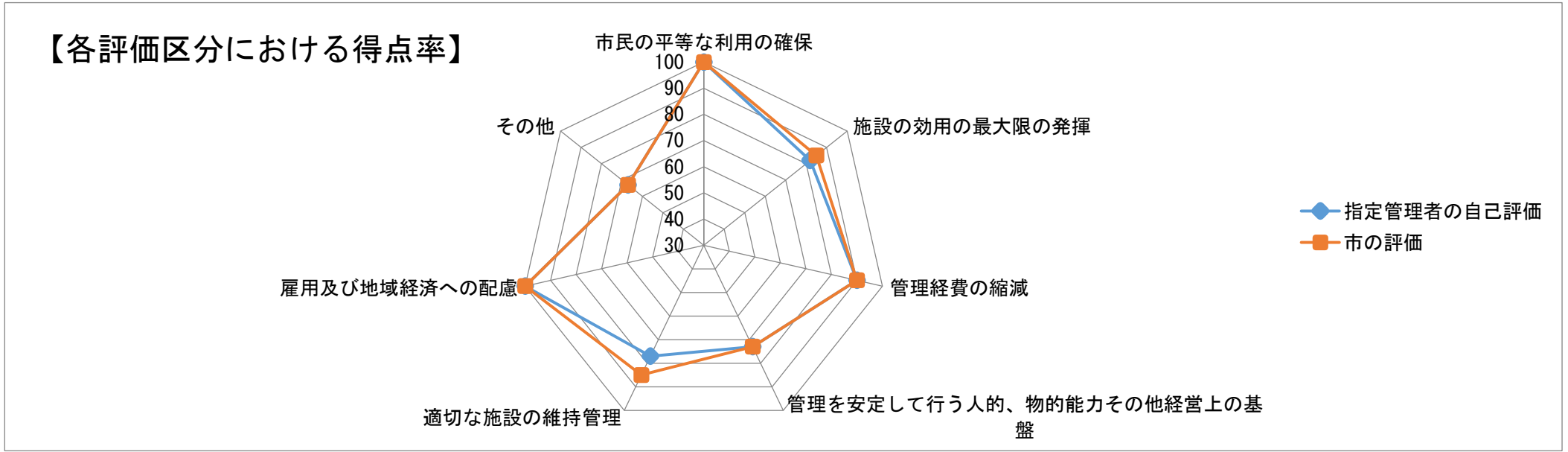
令和5（2023）年度 指定管理者制度導入施設 管理運営評価結果書

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		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	必要に応じ利用調整会議を開催したり、予約希望の団体に条例の説明をした。		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	災害訓練の実施や定期的なマニュアルの見直しを実施した。		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	概ね仕様書通りの運営をしたが、定期清掃実施は1回に留まった（休館の都合）		3	市が導入したキャッシュレス決済に柔軟に対応した。	設備の更新により、休館が余技なくされた中、様々な工夫及び柔軟な対応により、指定管理者制度ならではの集客に努めた。
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	冷凍機更新工事の為、メインである冬期営業は2ヶ月のみだった。		8	夏期営業期間における集客の工夫がなされていた。	
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)	3	HPやSNS、自社媒体やチラシ配布を実施した。		3		
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	定期的に社内研修に参加したり、各自研鑽を積んだ。		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	お客様のご意見を書面で社内共有し、月次報告書で郡山市へ報告した。		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	地元商工会、観光協会の役職を兼務する等、地域活動に積極的に参加した。		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)	1	利用者アンケート期間（12月）は休館となった為、実施できなかった。		2	随時のアンケート調査は実施しており、都度、改善に努めている。	
小計			33	27			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)	5	自主監査実施の他、法務チームによるチェックを徹底している。		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)	4	物販で収入確保に務め、また、節電節水を心がけ出費を抑えた。		4		
小計			10	9			9		
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	研修会への積極的な参加や、資格取得に向けた勉強会を実施した。		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	休館期間が長かった為、予算書とは程遠い結果となった。		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)	4	市に対し、速やかな「ほう・れん・そう」を遂行した。		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	法定点検は完全に実施し、修繕は都度、対応した。		8	老朽化が著しい施設の維持のために十分な修繕対応を行っていた。	
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)	3	危機管理マニュアルを共有し、また、来館者に対しヘルメットと手袋の着用（冬期）の呼びかけを徹底した。		3		
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	日常清掃を徹底し、掲示物は日々チェックする等、常に来館者の目線に立って管理した。		3		
18	備品の管理	備品が適切に管理されているか。	2 (1)	2	1年に数回、備品台帳と現物を照合し、適切に管理した。		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	管理台帳の更新を怠らず、管理シールを貼付し適切に運用した。		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	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	20			22		
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	公契約条例等を遵守し、休日取得等、労働者への配慮を怠らなかった。		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	熱海町内在住者を中心とした市内在住者の採用や事業者の再委託を遂行した。		3		
小計			6	6			6		
Ⅶ その他									
24	活動指標	設定した指標の目標値（開場日315日、ウェブサイトによる情報発信8回/月）を達成しているか。	2 (1)	1	冷凍機不具合及び更新工事の為に休館日が発生した為、未達である。		1		各種指標は未達成であるが、設備の更新のために休館が余儀なくされたためであるため、評価点は標準の「1」とした。
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)	1	冷凍機不具合及び更新工事の為に休館日が発生した為、未達である。		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	4			4		
合 計 点			100	81			84		

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	27,000	135,000
利用料金収入（千円）	33,152	15,196	21,010	22,997	2,498	94,853
利用者数（人）	71,820	31,615	36,586	43,831	9,971	229,853
二次評価（市の評価）	B ⁺	A	A	B ⁺	A	
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期営業を2ヶ月短縮	冷凍機不具合及び更新工事の為、冬期営業は2ヶ月のみとなった（製氷、解氷による休館は4ヶ月）	

サービス向上対策
①1年間を通し「お客様の声」という独自のアンケートを実施し、その都度、お客様の視点で改善を心がけている。 ②従業員が自ら気づき改善することを考え、「業務改善提案書」を提出した上で改革及び改善を実施している。 ③指定管理施設内で「サービス向上委員会」を設け、日々の美化活動を始めとしたお客様サービスに取り組んでいる。



【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	81	【総合評価（評価できる点等）】 日本パラアイスホッケー協会に所属する日本代表チーム及び育成チームの合宿利用があり、その後、世界選手権Bプールで優勝した際に謝意をいただくなど、これまでになかった利用があった。今後もこのような利用の増加を図るべく、積極的に誘致をし、施設利用者数増加だけでなく、地域の活性化やスポーツの振興に貢献したい。 また、一般利用者数増加に繋げるべく、常に「お客様の声/要望」に向き合った運営ができたと感じる。 【改善のための行動計画への対応状況】 福島県内唯一の屋内スケートリンクという「唯一性」を前面に出し、一般利用者数増加に繋がる自主事業の実施やアイスショー等のイベント誘致、また、小学校等の体育授業での利用件数を増やしたいと考える。 その為には、一般利用者からも苦情が寄せられている雨漏りの修繕に向けて、調査と改善の為の報告を怠らないようにしたい。

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
A	84	【総合評価（評価できる点等）】 日本パラアイスホッケー協会に所属する日本代表チーム及び育成チームの合宿に利用されるなど、施設の「唯一性」及び指定管理者制度の特性を活かした施設設置目的に沿った効果的、効率的な運営がなされていた。設備の更新等に伴い、冬期営業（スケート場としての営業）期間は2か月にとどまってしまう、利用者数は目標値に大きく及ばなかったが、指定管理者の柔軟な運用により、スケートボードやインラインスケート等での活用等について、広く周知し、大学の合宿等の利用実績が生じた。 【改善のための行動計画への対応状況】 老朽化が著しい施設において、日々の気付きや点検結果等を基に、適切な修繕を行っている。また、1年間を通し「お客様の声」という独自のアンケートを実施し、その都度、お客様の視点で改善を心がけるなど、利用者目線での運営に注力されているところである。

【指定期間全体を振り返っての総括評価】

	プラス評価となる点	マイナス評価となる点
指定管理者による評価（一次評価）	メインである冬期営業が23日（4月）と1ヶ月（11月）という短期間ではあったが、日本パライスホッケー協会の合宿利用に繋がる運営や、今後の再利用に向けての活動を継続していることは利用者数増加に繋がると予想する。また、イレギュラーな夏期営業（6月～9月、2発～3月）ではあったが、多種目競技団体（または個人）に利用していただけた。	夏期営業（6月～9月、2月～3月）の営業活動が充分ではなかった。また、マンホールやボイラー等、大がかりな修繕箇所が非常に多かったが、日常点検の精度を上げて対応するべきだったと反省する。
市による評価（二次評価）	老朽化している施設において、設備等の故障等の発見や予防保全の必要性等において、迅速な市への連絡がなされていた。また、新型コロナウイルス感染症や施設の老朽化に伴う設備の更新等により、複数の年度で休館期間が生じる中で、指定管理者ならではの柔軟な対応により、利用者数を増やす工夫が見られた。	新型コロナウイルス感染症や施設の老朽化に伴う設備の更新等により、複数の年度で休館期間が生じるなど、利用者数が減少する要因があるものの、通年で営業ができた令和元年度でも目標とする利用者数に至っていない。今後は利用者数の回復等のため、より強いPR活動が必要である。