

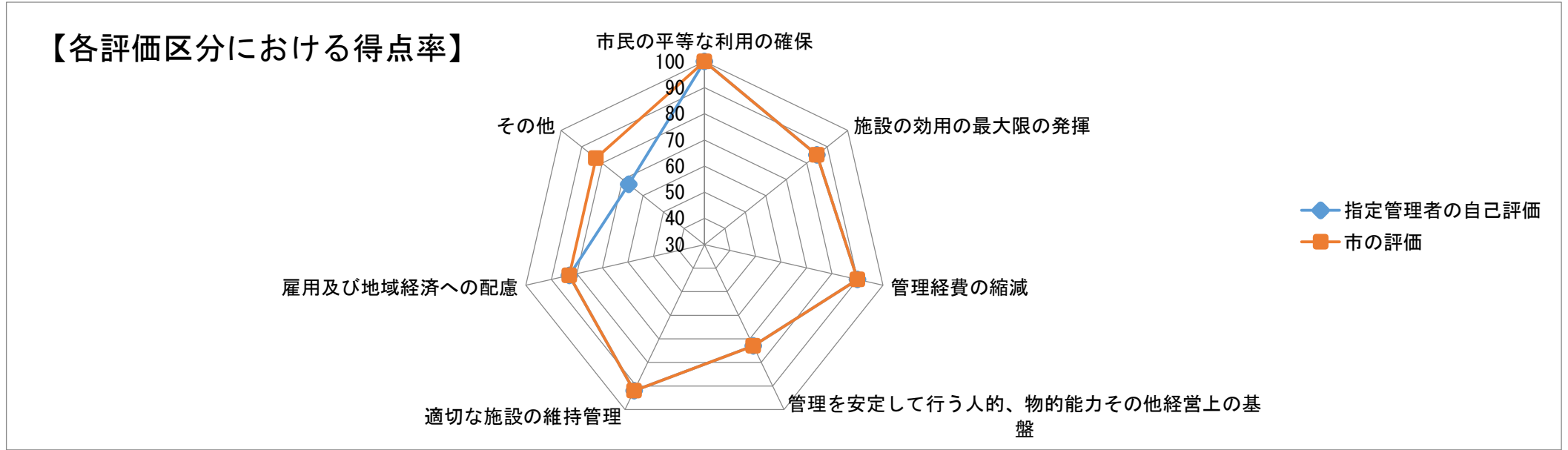
(様式2)

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		磐梯熱海スポーツパーク		施設区分		事業実施型				
施設所在地		郡山市熱海町高玉字南泥布沢 2－7		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	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	事故発生時のマニュアルも整備及び事故発生時の教育の徹底		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	仕様書の完全運用		3	市が導入したキャッシュレス決済に柔軟に対応した。	
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	自主事業プロジェクトや、サービス向上委員会を運用		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	SNS、HPの他当社媒体、チラシの配布		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	接客対応の教教育を実施しレベルアップを図った		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)	3	お客様の声を書面で残し市に報告、苦情・要望には迅速に対応した		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)	4	地元商工会と連携してイベントを実施し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)	3	年間を通して独自のアンケートを行い改善に努めている		3		
小計				33	28			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	当社による監査実施の他、法務部によるチェックを徹底運用		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	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		4	自主事業参加者が2,000人を超えるなど、収支の適正化が実施されている。	
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	シフト調整による勉強会の実施や人事部と連携した勤怠管理を実施		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)	4	物価高騰の影響が大きかった		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)	3	スポーツ振興課と連携することで適切に運用している		3		
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)	8	業務委託による実施の他、修繕箇所を迅速に市に報告し早期修繕に努めた		8		
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	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なっている		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	全員で清掃時間を設け実施。掲示物も担当者による適切な管理の実施		4		
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、老朽化による備品は市と相談して廃棄・更新の処置をおこなった		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	管理シートを貼付け適切に運用管理している		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	適切に運用している		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	24			24		
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	公契約条例等に則り適切に運営している		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	市内採用、市内業者への再委託を行っている		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、体育館365日、サッカーラグビー場275日、郡山スケート場300日）を達成しているか。情報発信8回/月		2(1)	1	目標設定8回には届かず3回程度となった		2	条例に規定する日数以上の開設日を設けている。	
25	成果指標	設定した指標の目標値（施設利用者数、100,000）を達成しているか。		2(1)	1	市の基準83,200人に対し74,000人の実績		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			5		
合 計 点				100	85			86		

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）	90,000	90,000	90,000	90,000	90,000	450,000
利用料金収入（千円）	7,138	5,335	7,108	7,115	9,926	36,622
利用者数（人）	85,766	41,449	48,611	61,816	74,811	486,622
二次評価 （市の評価）	B ⁺	B	B ⁺	B ⁺	A ⁺	
備考						

サービス向上対策



【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 ⁺	85	【総合評価（評価できる点等）】 コロナウイルスの影響の残る中利用者数、利用収入ともに市基準には達しなかったが、ユラックス、アイスアリーナからの支援を受け感染対策を講じた自主事業等を行い前年を大きく上回る実績となった。 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できた。 【改善のための行動計画への対応状況】 地域イベントに積極的な協力（温泉割引券や無料招待券の協賛）を実施し磐梯熱海への集客に貢献し利用者が安全に施設を利用できる体制、オペレーションを継続して実施。厳しい中でも指標目標を達成できるよう最大限の施設管理運営を行う。

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
A ⁺	86	【総合評価（評価できる点等）】 設備更新のため、休館が余儀なくされた「アイスアリーナ」の利用需要を、指定管理者制度における柔軟な対応でカバーし、結果として利用者増に寄与した。しかしながら、利用者数及び収入も目標値に及ばないことから、新型コロナウイルス感染症の終焉に際し、さらなる積極的な施設PR等を行い、集客力の向上に努める必要がある。 【改善のための行動計画への対応状況】 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）	施設利用者への独自アンケートの実施など、利用者へのサービス向上のために様々な事業を行っている。また、指定管理者の幅広いネットワークを活用した施設情報の発信強化に努め、関東圏からの新たな合宿誘致につなげるなど、利用者数増加に努めている。これらの取り組みによって、利用者満足度向上、収益改善につなげ、安定的な施設運用を行っている。	今後の課題としては、昨年に引き続き、安定した管理運営を行うため、経済の効率化、財政の健全化が必要である。
市による評価 （二次評価）	適切な維持管理、施設運営により、大規模な大会の開催利用が期間を通しあった。また、指定管理者制度ならではの柔軟な運営により、条例に規定する日数以上の開設日を設けるなど、利用者目線に沿った運営がなされていた。	指定管理者の努力等により、首都圏からの合宿等の利用が増えているが、立地の利点の一つでもある「磐梯熱海温泉」とのさらなる連携により、地域全体の魅力向上を期待する。