

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

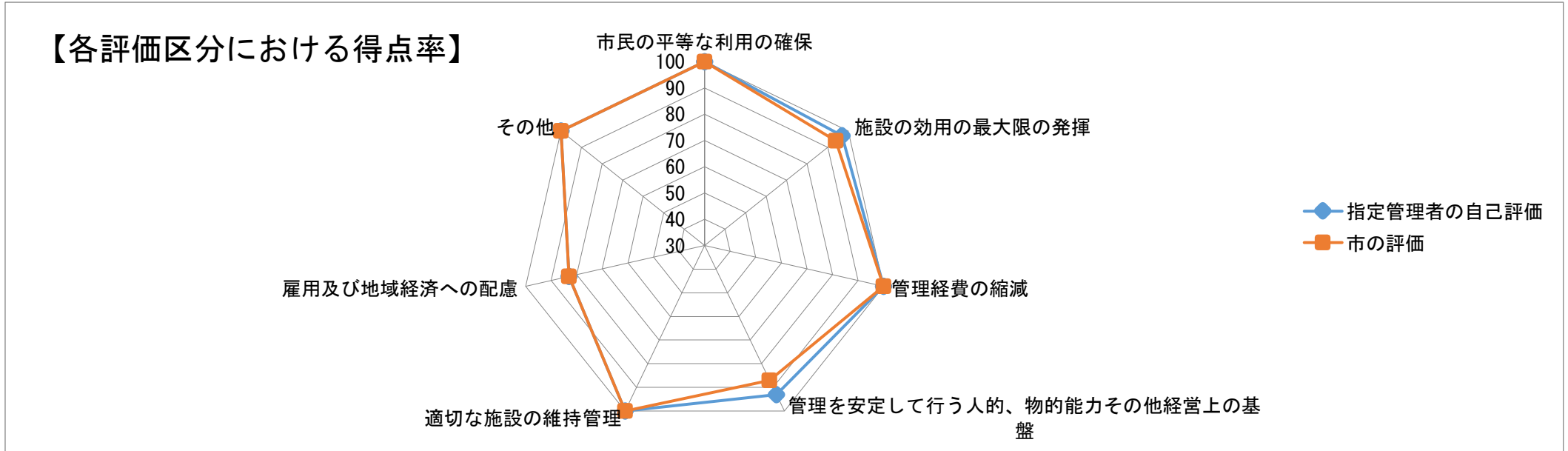
施設名称	開成山屋内水泳場	施設区分	事業実施型
施設所在地	郡山市開成一丁目5番12号	指定管理者	日本水泳振興会・三菱ビルソリューションズ共同事業体
指定期間	2020（令和2）年度～2024（令和6）年度	施設所管部課	文化スポーツ部スポーツ振興課

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	なるべく多くの方が平等に利用できるように営業開始前や休館日の調整を行った。更衣に時間のかかる障がいのある利用者の開館前入場を許可することで多様性に配慮した。	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	緊急搬送が一般開放と大会中に1件づつあったが迅速な対応でどちらも20分程で救急隊への引継ぎを終えることができた。	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、新型コロナ5類以降後の対応を適切に行い、利用者の回帰と感染拡大防止を両立した。	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)	9	コロナ禍に規模を縮小していた無料開放イベントを再開。新たに健康体操と水球教室を開講し、利用者を大幅に増やすことができた。	8	新型コロナウイルス感染症の五類移行に伴い、自主事業を概ね予定どおり実施した。	
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	東北大会等の開催を機に合宿招致の営業活動を強化。新規開設した公式Instagramを使ったPR活動を行った。	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、アンケートにおける接客態度、マナーでは良73%、普通22%、悪いが0%という結果だった。	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	苦情、要望には迅速に回答し、難しい案件についても市と連携して粘り強く対応を続けた。	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	シティマラソンやアクアゲームの協力、前年以上の民間エキスパート事業へ参加。あわせて近隣保育園、幼稚園の授業受入れを行った。	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	ベビーベッドのいたずら防止ベルトの設置等の改善に加え、貸切状況の配信、多目的更衣室への椅子の追加等、要望への対応も実施した。	3		
小計			33	32		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	収入確保の取り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	サービス向上とPR活動により、合宿利用と水泳教室参加者が大幅に増加した。水道光熱費の削減にも積極的に取り組んだ。	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	日常的に訓練を実施、社会保険に加入するスタッフも増え、技量、人員数ともに向上した。	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。	3	収支予算の支出項目において、予算を上回る支出となった項目があった。	
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)	5	仕様書に基づいた事業報告に加え、週1、2回担当課を訪問しこまめな報告に努めた。	5		
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)	10	年間計画に沿って各設備の点検を滞りなく実施している。プール環境の維持のため、こまめな巡回を実施している。	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	巡回点検を通じて都度安全対策を実施している。また、委託業者を含め定期的に安全パトロールを実施している。	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	施設管理員、日常清掃員間で報連相を徹底し、美観が損なわれないよう即時清掃の対応が出来る環境を構築している。	4	
18	備品の管理	備品が適切に管理されているか。	2(1)	2	工具・備品の点検及び棚卸を毎月実施している。また、作業前後には使用工具の員数確認を徹底している。	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	持ち込み物品・工具・備品の点検及び棚卸を毎月実施している。また、作業前後には使用工具の員数確認を徹底している。	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	法令・条例に基づき各設備の点検時期や回数を決定し計画している。作業後は報告書を作成し滞りなく報告している。	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	社内規定で個人情報保護に関する規定が整備されている。定期的に教育を受けており、事故防止対策を施している。	2	
小計			26	26		26	
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	残業時間をチェックしてアラートを発する勤怠管理システムを導入、勤務時間の管理を行った。	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)	2	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	
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：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	メンテナンス休館日の団体利用者開放等により、開場日が344日となった。	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	大会や合宿の参加者周知と水泳教室の拡充により利用人数が111,148名と過去最高の施設利用者数となった。	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						
	令和2（2020）年度	令和3（2021）年度	令和4（2022）年度	令和5（2023）年度	令和6（2024）年度	合計
指定管理料（千円）	161,700	149,243	161,700	161,700		634,343
利用料金収入（千円）	26,810	23,518	46,231	47,290		143,849
利用者数（人）	60,358	44,936	90,472	111,148		778,192
二次評価（市の評価）	A ⁺	S	S ⁺	S ⁺		
備 考	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	新型コロナの5類移行/世界水泳2023パブリックビューイング開催		

サ ー ビ ス 向 上 対 策
スイムエルゴメーターの利用開放／対応キャッシュレス決済サービスの拡大／Instagramの情報（貸切予定等）発信強化／健康体操教室、水球教室（月毎）の開講/水泳教室進級基準の見直しによる指導力の強化



【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	【総合評価（評価できる点等）】 前年に引き続き、合宿団体への誘致活動と大会開催により、利用者を増やすことができました。光熱費高騰対策として、防火シャッターによる冷気の遮断と保温シートの長期間活用により、経費の増加を抑えました。水泳教室では進級基準の見直しとともにコーチの育成に力を入れることで参加者の増加と収益の安定化に繋げることが出来ました。 【次年度に向けて改善が必要な点】 開成山体育施設整備事業による駐車場の閉鎖により、駐車スペースが不足します。当施設の利点である「アクセスのしやすさ」が失われ、利用者の足が遠のくことがないよう、周知と対策を進めて参ります。

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
S ⁺	95	【総合評価（評価できる点等）】 大会及び合宿等の受け入れや、自主事業である各種水泳教室等の積極的な開催により、年間利用者数は過去最多となる111,148人を、利用料収入も過去最高となる47,290,420円を記録した。さらに、SNSによる情報発信の強化・充実や、利用者からの意見等を踏まえ施設利用方法や備品配置を変更するなど、利用者の満足度向上に努めた。 また、引き続き省エネに取り組み、エネルギー価格が高止まりする中、光熱水費を抑制した。 【次年度に向けて改善が必要な点】 省エネへの取り組みは引き続き行っていただく一方で、館内の室温に対して（特に夏季）の利用者から不満の声も聞かれるため、利用者が快適に利用できるようなバランスをとってもらいたい。また、来年度からは周辺体育施設の駐車場が閉鎖となる中、駐車場の有料化に伴う駐車場管理事務が新たに加わるため、適切な運用と混雑時の対策をお願いしたい。

【改善のための行動計画】

行動計画
【前年度の指摘事項】 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。 【改善対応状況】 引継ぎお客様の声を運営に反映することでサービスの向上と更なる利用者の増加が可能と考えております。利用が増える夏季に見学席の室温について熱中症を危惧する声が多く上がっているため、実行可能な解決策を模索してゆきます。施設・設備の修繕についても点検と報告を徹底し、修繕計画の見直しと予防保全に努めます。