

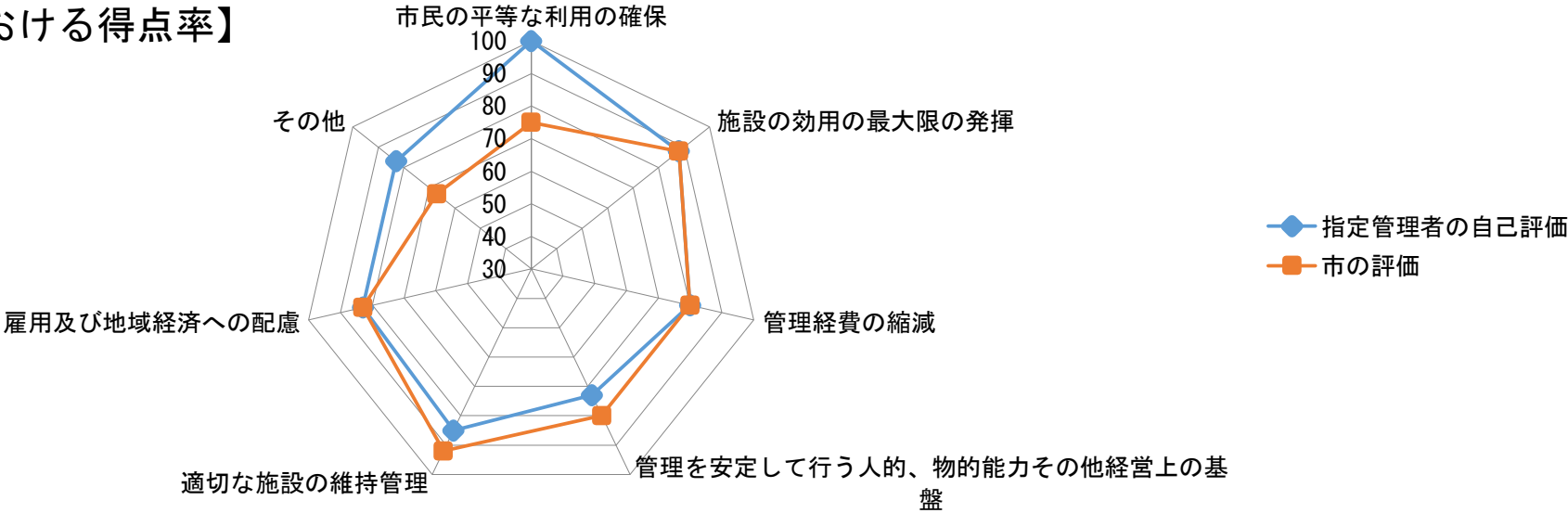
令和5（2023）年度 指定管理者制度導入施設 管理運営評価結果書

施設名称		郡山ユラックス熱海		施設区分		事業実施型		
施設所在地		郡山市熱海町熱海2丁目148-2		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		産業観光部観光政策課		
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	1	市民提案制度の提案が3件あった。	
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	訓練の実施、マニュアル整備等実施	2	災害対応を想定した訓練を実施。	
小計			4	4		3		
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	仕様書の水準通りの管理である。	
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	感染症対策を行ないながら利用者の増加に努めた。	
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	SNS(3社運用)、HPの他、当社媒体、チラシの配布を実施	3	各種手段により情報発信を行った。	
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	マニュアルに則ったサービスレベルで運用。教育実施。	4	利用者からのアンケートにおいて賞賛の意見が多かった。	
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、月次で市へ報告	4	意見等に迅速に対応し市への報告も遅滞がない。	
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、観光協会の理事、委員長となり地域活動に積極的に参加	4	地区の各団体の事業に積極的に参加し、地元根付いた施設となっている。	
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	郡山市アンケート以外にも独自でアンケートを行い改善に努めている。	3	職員による自主的な改善提案ができる環境にある。	
小計			33	29		29		
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)	4	当社による自主監査実施の他、法務部によるチェックを徹底し運用。	4	毎月、自主監査を実施しており帳簿の管理について不足はないといえる。	
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	積極的に利用者増加を図り適正な財政状況が維持されている。	
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	休館を活用した勉強会や、当社人事部と連携した勤怠管理を実施	4	休館日を利用した勉強会を実施している。	
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	物価高騰の影響が大きかった。	3	物価高騰、施設老朽化の影響があるものの適正な財政状況が維持されている。	
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)	4	観光課と連携することで適切に運用している。	5	市への提出物がすべて期限内に実施されている。	
小計			15	11		12		
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状態が保持されているか。（修繕を含む。）	10(6)	7	業務委託により完全実施。修繕も適宜円滑に実施。	10	修繕の必要箇所を優先付けし、市へ提案している。	
16	安全の確保	建物・設備等が安全に利用できるよう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っている。	3	マニュアルの作成及び内部・外部講習を実施した。	
17	清掃・衛生・美観維持	利用者が快適に利用できるよう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	清掃担当のみならず全員で清掃時間を設け実施。掲示物も担当を設け適切に管理している。	3	季節に応じた装飾等も行い、美観維持に努めている。	
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っているが、一部老朽化による破損等は、速やかに修繕している。	2	適宜、修繕を行いながら適切な管理を行っている。	
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	管理シールを貼付し適切に運用管理している。	2	市備品との適切な区別ができている。	
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	適切に実施している。	
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	適切に実施している。	
小計			26	22		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	指定申請時の提案内容通りの雇用・労働条件である。	
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	適正に運用し市内採用、市内業者への再委託を行っている。	3	施設イベントにおいて地元商工会の出展でマルシェの開催を実施している。	
小計			6	5		5		
Ⅶ その他								
24	活動指標	設定した指標の目標値（SNSによる情報発信8回／月）を達成しているか。	2(1)	2	Facebook ツイッター インスタグラムなどすべて合わせると月平均16回以上は更新	2	目標値以上実施している。	
25	成果指標	設定した指標の目標値（来館者510,000人）を達成しているか。	2(1)	1	新型コロナウイルスの影響を受け達成は出来なかった。	0	成果指標は達成できなかったが、利用者の確保に努めた。	
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	市及び地元団体との連携が十分に図られている。	
小計			6	5		4		
合 計 点			100	84		85		

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）	117,000	117,000	117,000	117,000	117,000	585,000
利用料金収入（千円）	80,146	49,677	48,447	69,507	98,073	345,850
利用者数（人）	485,774	179,405	165,363	274,056	390,822	930,850
二次評価 （市の評価）	B ⁺	B ⁺	A	A	A ⁺	
備 考						

サ ー ビ ス 向 上 対 策
郡山市アンケート以外に、通年で「お客様の声」という独自のアンケートを実施し、都度お客様視点での改善を進めている。 従業員から「業務改善提案書」を収集し、現場視点や従業員がお客様から受けたご意見をもとに改革改善を実施。 毎日出社スタッフ全員で施設内清掃を行い、環境美化や施設状況確認に努めている。

【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	84	【総合評価（評価できる点等）】 アフターコロナとして集客自主事業を積極的に実施。（スポーツ大会・マルシェ・祭り・無料開放・水泳教室・ダンススクール・物販サービス等） 地元磐梯熱海のイベントの企画運営に積極的に携わり、施設のみならず磐梯熱海の活性化を考え施設運営を実施出来ている。 【改善のための行動計画への対応状況】 地域イベントへの積極的な協力（温泉の割引券や無料チケットの協賛、年間・半年パスポートの協賛等）を実施し、磐梯熱海への集客に貢献出来ている。また、スポーツ大会の協賛や合宿誘致を積極的に行い、地域経済効果への貢献を継続して実施している。

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
A ⁺	85	【総合評価（評価できる点等）】 物価高騰への対策の中で、平等利用の確保や施設の維持管理の充実等、利用者の安心安全を確保した施設運営を行っている。また、利用者数や利用料金収入の確保が厳しい中で、スポーツ大会の誘致や体験教室を実施し自主事業財源の確保に努めるとともに、新しき企画やイベントを実施し施設利用者の増加に取り組んでいる。さらに、職員が自主的に業務をカイゼンし、施設をより良いものにするという意識付けがなされている。 【次年度に向けて改善を望む点】 商工会、磐梯熱海観光物産館等と連携しイベントを開催する等、熱海町の地域振興に取り組むとともに、施設利用者の増加や利用料金収入確保の取り組みに期待する。 スポーツイベントや合宿誘致等を積極的に誘致し、郡山市全体への経済波及効果を期待する。

【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）	磐梯熱海の中での当施設の存在意義を考え、磐梯熱海観光協会、旅館協同組合、商工会、磐梯熱海観光物産館等の連携を積極的に行い、自施設のみならず地域への集客や経済効果を考え運営を行っている。	スポーツ大会や、合宿の誘致活動を実施しているが、スポーツ大会に関しては、施設内で完結してしまう郡山市内近郊の参加チーム大会が多く、地域経済への波及効果が思いのほか出ていないと感じる。県外チームが参加する大規模大会の誘致を行い、宿泊等にも貢献できるように改善したい。
市による評価 （二次評価）	利用者に対し利用目的に応じた施設を案内するなど市全体の公共施設稼働率の増加に努めている。また、磐梯熱海観光物産館との連携により事業を行うことで熱海町の地域振興を図っている。	スポーツ大会、合宿など大型の大会を誘致することにより、宿泊利用など熱海町を含め市全体への経済効果が生まれるような取組を期待したい。また、施設内空きスペースなど利用者増加につながるような取組を期待したい。