

平成21年度 公の施設目標管理型評価書

施設名	新潟市体育館		
管理者名	(財)新潟市開発公社	指定期間	平成21年4月1日 ~ 平成26年3月31日
担当課	中央区地域課		
所在地	中央区一番堀通町3-1		
根拠法令	スポーツ振興法		
設置条例	新潟市体育施設条例		
施設概要	敷地面積 11,319㎡, 延床面積 5,994.14㎡ 建築構造 鉄筋及び鉄筋コンクリート造3階建(一部地階) 主な施設内容(構成施設の内容) 1階 3,422.14㎡ 2階 1,965.71㎡ 3階 426.29㎡ 地階 180㎡		

施設設置目的
スポーツの普及振興を図り、市民の心身の健全な発達と明るく豊かな市民生活の形成に寄与することを目的として、体育施設を設置する。
管理・運営に関する基本理念、方針等
(1)新潟市体育施設条例に基づき、スポーツの普及および振興を図り市民の心身の健全な発達と明るく豊かな市民生活の形成に寄与する管理運営を行うこと。 (2)公の施設管理運営の責務を認識して管理運営を行うとともに、住民サービスの向上や平等利用を確保すること。 (3)利用者の意見及び要望を管理運営に反映させること。 (4)利用者に対し、安全で快適な環境を提供すること。 (5)新潟市個人情報保護条例に基づき、個人情報の保護を徹底するとともに、業務上知り得た情報について守秘義務を遵守すること。 (6)効率的かつ効果的な管理運営を行い経費の削減に努めること。 (7)法令を遵守し施設の管理運営を適切に行うこと。 (8)指定管理者制度を理解し、実践すること。

視 点	評価項目	評価指標	実績	評価	評価コメント
市 民	広報の充実	・年間マスコミ掲載回数 1回以上 ・月間HP等による情報提供更新 1回以上	・フリーペーパー掲載(スポーツ教室紹介) ・テレビCM広告実施(指定管理している旨お知らせ) ・HPでの情報提供実施(1回/月以上) ・スポーツ教室の案内パンフレット作成・配布	B	適切に実施しています。
	基準利用者数の達成	年間58,000人以上	46,405人	B	当初予定のなかった改修工事により1~3月の約3ヶ月間(前年度同期の利用者数は21,859人)利用できなかったことを踏まえ、指標達成と判断します。
	予約システム利用の向上	予約システム利用講習会を年3回以上実施	2回企画 H22.1とH22.2に実施も希望者がなかった。その後、講習会資料を窓口に設置し、希望者には随時説明。	C	参加希望者がなかったことを踏まえ、予約システムの利用向上のための新たな取り組みを求めます。
	各種サービス別満足度	・アンケートで接客の「満足」以上を6割以上 ・アンケートで教室の「満足」以上を6割以上	工事期間が長期間に及んだため、実施せず	C	今後は、工事期間の有無に関わらず満足度調査を実施するよう指示しました。
	苦情・要望に対する対応	・苦情対応マニュアル整備 ・苦情、要望には7営業日以内に回答	・苦情対応マニュアル整備 ・苦情なし、要望へは迅速に回答	B	必要な対応を実施しました。
	設置目的に合致したサービス提供	・工事による休業を除く開館(運営)時間が過去3年間の平均値より3%減以内 ・スポーツ教室開催数年間60コマ以上 ・スポーツ教室延べ参加者数1,000人以上	◆開館時間: 工事による休館以外は例年どおり開館 ◆スポーツ教室開催数年間16コマ ◆スポーツ教室延参加者数233人	B	当初予定のなかった改修工事により約3ヶ月間(開催コマ数50、募集延定員2,750人)利用できなかったことを踏まえ、指標達成と判断したい。
財 務	利用者1人あたりのコスト削減額	前年度実績より1%以上削減	【中央区内全施設での評価】 利用者1人あたりのコスト ・H21実績 599円/人	-	指定管理初年度のため、平成22年度から評価します。
	人身事故に関するもの	・補償を伴う事故発生件数0件 ・心臓停止事故件数の90%以上にAEDを使用	人身事故発生なし	B	人身事故なく適正に管理しています。
	臨時休業時間	指定管理者の管理運営責任での臨時休業日0日	指定管理者の管理運営責任での臨時休業日なし	B	適正に管理運営しています。

業 務	他施設との連携に対する理解	週1回館長会議開催	週1回館長会議を開催	B	施設間での連絡調整・意見交換を充分行っています。
	業務基準書に定める各種人員配置の遵守	業務基準書に定める以上の各種人員を配置	施設管理に必要な人員を配置	B	適切に実施しています。
	日常連絡の適切さ	・事故報告は発見より30分以内 ・重クレーム報告は1時間以内 ・市からの質問事項等の〆切厳守	・事故なし ・重クレーム該当なし ・その他の連絡等は随時適切に行なわれた	B	適切に実施しています。
	事業計画・事業報告の適切さ	事業計画書・事業報告書提出の〆切厳守	〆切を守って提出されている	B	適切に実施しています。
	改善勧告時の対応の迅速さ・適切さ	業務改善指導の〆切厳守	業務改善指導なし	B	業務改善指導はありません。
	安全責任者の配置と安全確保体制の確立	・安全責任者は常勤職員が配置されているか ・安全責任者が不在の場合の代理が決まっているか ・連絡体制、連絡方法のマニュアルが整備されているか ・地域防災計画と整合する体制の要項が整備されているか	安全責任者として館長、次席に館長代理を配置。両者が不在の場合は正職員が代行する。また、事故発生時における連絡体制のマニュアルが整備されており、安全確保体制が確立されている。	B	適切に実施しています。
	事件・事故発生時の対応の適切さ	・利用者の安全確保のための対応要項が整備されているか(避難の誘導や蘇生対応等) ・警察や消防への連絡体制が整備されているか ・被害拡大の予防対策が整備されているか(初期消火、施設の閉鎖等) ・市の主管課への連絡体制が整備されているか ・事件・事故対応訓練や講習を年1回以上実施	・事件、事故に対応するマニュアルの中で必要な規程が整備されている。必要な訓練も実施されており、事故発生時の対応もしっかりなされている。 消防訓練年2回(8/26、2/17) 防災危機管理講習会受講(2/26) 防犯危機管理講習会受講(3/4)	B	適切に実施しています。
	関係法令の遵守	個人情報の取り扱いに関するマニュアルの整備	マニュアルの整備と職員研修を実施	B	適切に実施しています。
	守秘義務の徹底	機密情報の取り扱いに関するマニュアルの整備	マニュアルの整備と職員研修を実施	B	適切に実施しています。
	業務基準書等に定める事項の遵守	業務基準書等に定める事項の遵守	遵守されている。	B	適切に実施しています。
人 材	配置人員条件の充足	基準書等に定める以上の必要な資格や経験を有する職員を配置	各種資格所有者やスポーツ施設管理の経験者を適切に配置	B	適切に実施しています。
	知識や技能の向上	業務用の実施マニュアルを整備している	マニュアルが整備されている。	B	適切に実施しています。

総 合 評 価 (総 所 見)

公募による指定管理期間(5年)の初年度として、大きな問題なく施設の管理運営を行いました。これまでの管理運営の実績が活かされた結果だと評価します。
長期間の工事のため、アンケートを実施しておりませんが、必ず、利用者へのアンケートを実施し、データ分析のうえ、利用者の満足度を今以上に向上させることを期待します。

平成21年度 公の施設目標管理型評価書

施設名	新潟市陸上競技場			
管理者名	(財)新潟市開発公社	指定期間	平成21年4月1日	～ 平成26年3月31日
担当課	中央区地域課			
所在地	中央区一番堀通町3番地1			
根拠法令	スポーツ振興法			
設置条例	新潟市体育施設条例			
施設概要	敷地面積 49,530.934㎡, 延床面積 8,891.79㎡ 建築構造 鉄筋コンクリート造(4階建), PCコンクリート段床 主な施設内容 トラック 4,683.179㎡ フィールド 14,561.665㎡ メインスタンド(4階建) 3,348.09㎡ バックサイドスタンド 5,543.7㎡ 駐車場 8,250㎡			

施設設置目的
スポーツの普及振興を図り、市民の心身の健全な発達と明るく豊かな市民生活の形成に寄与することを目的として、体育施設を設置する。
管理・運営に関する基本理念、方針等
(1)新潟市体育施設条例に基づき、スポーツの普及および振興を図り市民の心身の健全な発達と明るく豊かな市民生活の形成に寄与する管理運営を行うこと。 (2)公の施設管理運営の責務を認識して管理運営を行うとともに、住民サービスの向上や平等利用を確保すること。 (3)利用者の意見及び要望を管理運営に反映させること。 (4)利用者に対し、安全で快適な環境を提供すること。 (5)新潟市個人情報保護条例に基づき、個人情報の保護を徹底するとともに、業務上知り得た情報について守秘義務を遵守すること。 (6)効率的かつ効果的な管理運営を行い経費の削減に努めること。 (7)法令を遵守し施設の管理運営を適切に行うこと。 (8)指定管理者制度を理解し、実践すること。

視 点	評価項目	評価指標	実績	評価	評価コメント
市 民	広報の充実	・年間マスコミ掲載回数 1回以上 ・月間HP等による情報提供更新 1回以上	・フリーペーパー掲載(スポーツ教室紹介) ・テレビCM広告実施(指定管理している旨お知らせ) ・HPでの情報提供実施(1回/月以上) ・スポーツ教室の案内パンフレット作成・配布	B	適切に実施しています。
	基準利用者数の達成	年間90,000人以上	152,893人	A	芝生張替え等による利用中止期間(約3ヶ月)を考慮のうえ指標を設定しましたが、約15万人を達成したことを評価します。
	予約システム利用の向上	予約システム利用講習会を年3回以上実施	2回企画 H22.1とH22.2に実施も希望者がなかった。その後、講習会資料を窓口に設置し、希望者には随時説明。	C	参加希望者がなかったことを踏まえ、予約システムの利用向上のための新たな取り組みを求めます。
	各種サービス別満足度	・アンケートで接客の「満足」以上を6割以上 ・アンケートで教室の「満足」以上を6割以上	H21施設アンケート 接遇項目:平均71% H21教室アンケート 全項目:平均95.4%	A	教室の満足度が高いことを高く評価します。 満足度調査の手法の検討を求めます。
	苦情・要望に対する対応	・苦情対応マニュアル整備 ・苦情、要望には7営業日以内に回答	・苦情対応マニュアル整備 ・苦情、要望なし	B	必要な対応を実施しました。
	設置目的に合致したサービス提供	・工事による休業を除く開館(運営)時間が過去3年間の平均値より3%減以内 ・スポーツ教室開催数年間5コマ以上 ・スポーツ教室延べ参加者数400人以上	◆開館時間: 工事による休館以外は例年どおり開館 ◆スポーツ教室開催数年間5コマ ◆スポーツ教室延参加者数340人	C	教室延参加者数が指標に達しませんでした。 開催周知や継続参加への取り組みなどに工夫を求めます。
財 務	利用者1人あたりのコスト削減額	前年度実績より1%以上削減	【中央区内全施設での評価】 利用者1人あたりのコスト ・H21実績 599円/人	—	指定管理初年度のため、平成22年度から評価します。
	人身事故に関するもの	・補償を伴う事故発生件数0件 ・心臓停止事故件数の90%以上にAEDを使用	人身事故発生なし	B	人身事故なく適正に管理しています。
	臨時休業時間	指定管理者の管理運営責任での臨時休業日0日	指定管理者の管理運営責任での臨時休業日なし	B	適正に管理運営しています。
	他施設との連携に対する理解	・週1回館長会議開催	週1回館長会議を開催	B	施設間での連絡調整・意見交換を充分行っています。
	業務基準書に定める各種人員配置の遵守	業務基準書に定める以上の各種人員を配置	施設管理に必要な人員を配置	B	適切に実施しています。
	日常連絡の適切さ	・事故報告は発見より30分以内 ・重クレーム報告は1時間以内 ・市からの質問事項等の〆切厳守	・事故なし ・重クレーム該当なし ・その他の連絡等は随時適切に行なわれた	B	適切に実施しています。

業 務	事業計画・事業報告の適切 さ	事業計画書・事業報告書提 出の〆切厳守	〆切を守って提出されている	B	適切に実施しています。
	改善勧告時の対応の迅速 さ・適切さ	業務改善指導の〆切厳守	業務改善指導なし	B	業務改善指導はありません。
	安全責任者の配置と安全確 保体制の確立	・安全責任者は常勤職員が 配置されているか ・安全責任者が不在の場合 の代理が決まっているか ・連絡体制、連絡方法のマ ニュアルが整備されているか ・地域防災計画と整合する体 制の要項が整備されている か	安全責任者として館長、次席に館 長代理を配置。両者が不在の場合 は正職員が代行する。また、事故発 生時における連絡体制のマニユ アルが整備されており、安全確保体制 が確立されている。	B	適切に実施しています。
	事件・事故発生時の対応の 適切さ	・利用者の安全確保のため の対応要項が整備されてい るか（避難の誘導や蘇生対 応等） ・警察や消防への連絡体制 が整備されているか ・被害拡大の予防対策が整 備されているか（初期消火、 施設の閉鎖等） ・市の主管課への連絡体制 が整備されているか ・事件・事故対応訓練や講習 を年1回以上実施	・事件・事故に対応するマニュアル の中で必要な規程が整備されてい る。必要な訓練も実施されており、 事故発生時の対応もしっかりなされ ている。 消防訓練実施(8/28, 12/16) 防災危機管理講習会受講(2/26) 防犯危機管理講習会受講(3/4)	B	適切に実施しています。
	関係法令の遵守	個人情報の取り扱いに関す るマニュアルの整備	マニュアルの整備と職員研修を 実施	B	適切に実施しています。
	守秘義務の徹底	機密情報の取り扱いに関す るマニュアルの整備	マニュアルの整備と職員研修を 実施	B	適切に実施しています。
	業務基準書等に定める事項 の遵守	業務基準書等に定める事項 の遵守	遵守されている。	B	適切に実施しています。
人 材	配置人員条件の充足	基準書等に定める以上の必 要な資格や経験を有する職 員を配置	各種資格所有者やスポーツ施設管 理の経験者を適切に配置	B	適切に実施しています。
	知識や技能の向上	・業務用の実施マニュアルを 整備している	マニュアルが整備されている。	B	適切に実施しています。

総 合 評 価 (所 見)

公募による指定管理期間(5年)の初年度として、大きな問題なく施設の管理運営を行いました。
これまでの管理運営の実績が活かされた結果だと評価します。
利用者数については、目標を達成したことから、今後も、十分な自己評価・データ分析のうえ、
利用者の満足度を今以上に向上させる取り組みを期待します。

平成21年度 公の施設目標管理型評価書

施設名	新潟市トレーニングセンター				
管理者名	(財)新潟市開発公社	指定期間	平成21年4月1日	~	平成26年3月31日
担当課	中央区地域課				
所在地	中央区一番堀通町3番地1				
根拠法令	スポーツ振興法				
設置条例	新潟市体育施設条例				
施設概要	敷地面積 一㎡（陸上競技場内），延床面積 571㎡ 建築構造 鉄筋コンクリート造（陸上競技場内） 主な施設内容 1階 トレーニングルーム（筋力系），男女シャワールーム，事務室 2階 トレーニングルーム（有酸素系），健康相談室				

施設設置目的
スポーツの普及振興を図り，市民の心身の健全な発達と明るく豊かな市民生活の形成に寄与することを目的として，体育施設を設置する。
管理・運営に関する基本理念，方針等
(1)新潟市体育施設条例に基づき，スポーツの普及および振興を図り市民の心身の健全な発達と明るく豊かな市民生活の形成に寄与する管理運営を行うこと。 (2)公の施設管理運営の責務を認識して管理運営を行うとともに，住民サービスの向上や平等利用を確保すること。 (3)利用者の意見及び要望を管理運営に反映させること。 (4)利用者に対し，安全で快適な環境を提供すること。 (5)新潟市個人情報保護条例に基づき，個人情報の保護を徹底するとともに，業務上知り得た情報について守秘義務を遵守すること。 (6)効率的かつ効果的な管理運営を行い経費の削減に努めること。 (7)法令を遵守し施設の管理運営を適切に行うこと。 (8)指定管理者制度を理解し，実践すること。

視 点	評価項目	評価指標	実績	評価	評価コメント
市 民	広報の充実	・年間マスコミ掲載回数 1回以上 ・月間HP等による情報提供更新 1回以上	・フリーペーパー掲載(スポーツ教室紹介) ・テレビCM広告実施(指定管理している旨お知らせ) ・HPでの情報提供実施(1回/月以上) ・スポーツ教室の案内パンフレット作成・配布	B	適切に実施しています。
	基準利用者数の達成	年間35,000人以上	63,549人	A	同競技場の改修工事による影響もなく、高校生の利用者が増となるなど目標数値を大きく上回ったことを評価します。
	各種サービス別満足度	・アンケートで接客の「満足」以上を6割以上 ・アンケートで教室の「満足」以上を6割以上	H21施設アンケート 接遇項目:平均約71% H21教室アンケート 全項目:平均約95.4%	A	教室の満足度が高いことを高く評価します。
	苦情・要望に対する対応	・苦情対応マニュアル整備 ・苦情、要望には7営業日以内に回答	・苦情対応マニュアル整備 ・苦情なし、要望には迅速に回答	B	必要な対応を実施しました。
	設置目的に合致したサービス提供	・工事による休業を除く開館(運営)時間が過去3年間の平均値より3%減以内 ・スポーツ教室開催数 年間110コマ以上 ・スポーツ教室延べ参加者数 200人以上	◆開館時間: 例年どおり開館 ◆スポーツ教室開催数 年間119コマ ◆スポーツ教室延参加者数 263人	B	指標を達成しました。
財 務	利用者1人あたりのコスト削減額	前年度実績より1%以上削減	【中央区内全施設での評価】 利用者1人あたりのコスト ・H21実績 599円/人	-	指定管理初年度のため、平成22年度から評価します。
	人身事故に関するもの	・補償を伴う事故発生件数0件 ・心臓停止事故件数の90%以上にAEDを使用	人身事故発生なし	B	人身事故なく適正に管理しています。
	臨時休業時間	指定管理者の管理運営責任での臨時休業日0日	指定管理者の管理運営責任での臨時休業日なし	B	適正に管理運営しています。
	他施設との連携に対する理解	・週1回館長会議開催	週1回館長会議を開催	B	施設間での連絡調整・意見交換を充分行っています。
	業務基準書に定める各種人員配置の遵守	業務基準書に定める以上の各種人員を配置	施設管理に必要な人員を配置	B	適切に実施しています。

業	日常連絡の適切さ	<ul style="list-style-type: none"> ・事故報告は発見より30分以内 ・重クレーム報告は1時間以内 ・市からの質問事項等の〆切厳守 	<ul style="list-style-type: none"> ・事故なし ・重クレーム該当なし ・その他の連絡等は随時適切に行なわれた 	B	適切に実施しています。
	事業計画・事業報告の適切さ	事業計画書・事業報告書提出の〆切厳守	〆切を守って提出されている	B	適切に実施しています。
	改善勧告時の対応の迅速さ・適切さ	業務改善指導の〆切厳守	業務改善指導なし	B	業務改善指導はありません。
	安全責任者の配置と安全確保体制の確立	<ul style="list-style-type: none"> ・安全責任者は常勤職員が配置されているか ・安全責任者が不在の場合の代理が決まっているか ・連絡体制、連絡方法のマニュアルが整備されているか ・地域防災計画と整合する体制の要項が整備されているか 	安全責任者として館長、次席に館長代理を配置。両者が不在の場合には正職員が代行する。また、事故発生時における連絡体制のマニュアルが整備されており、安全確保体制が確立されている。	B	適切に実施しています。
	事件・事故発生時の対応の適切さ	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の安全確保のための対応要項が整備されているか(避難の誘導や蘇生対応等) ・警察や消防への連絡体制が整備されているか ・被害拡大の予防対策が整備されているか(初期消火、施設の閉鎖等) ・市の主管課への連絡体制が整備されているか ・事件・事故対応訓練や講習を年1回以上実施 	<p>事件・事故に対応するマニュアルの中で必要な規程が整備されている。必要な訓練も実施されており、事故発生時の対応もしっかりなされている。</p> <p>消防訓練実施(8/28, 12/16)</p> <p>防災危機管理講習会受講(2/26)</p> <p>防犯危機管理講習会受講(3/4)</p>	B	適切に実施しています。
	関係法令の遵守	個人情報の取り扱いに関するマニュアルの整備	マニュアルの整備と職員研修を実施	B	適切に実施しています。
	守秘義務の徹底	機密情報の取り扱いに関するマニュアルの整備	マニュアルの整備と職員研修を実施	B	適切に実施しています。
業務基準書等に定める事項の遵守	業務基準書等に定める事項の遵守	遵守されている。	B	適切に実施しています。	
人材	配置人員条件の充足	基準書等に定める以上の必要な資格や経験を有する職員を配置	各種資格所有者やスポーツ施設管理の経験者を適切に配置	B	適切に実施しています。
	知識や技能の向上	業務用の実施マニュアルを整備している	マニュアルが整備されている。	B	適切に実施しています。

総 合 評 価 (所 見)

公募による指定管理期間(5年)の初年度として、大きな問題なく施設の管理運営を行いました。これまでの管理運営の実績が活かされた結果だと評価します。アンケートによる接客、教室の満足度が高いことを評価します。今後も、アンケート調査のデータ分析を行い、利用者の満足度を今以上に向上させるよう期待します。

平成21年度 公の施設目標管理型評価書

施設名	鳥屋野総合体育館		
管理者名	(財)新潟市開発公社	指定期間	平成21年4月1日 ~ 平成26年3月31日
担当課	中央区地域課		
所在地	中央区神道寺南2丁目3番46号		
根拠法令	スポーツ振興法		
設置条例	新潟市体育施設条例		
施設概要	敷地面積 23,683.18㎡, 延床面積 12,496.97㎡ 建築構造 鉄筋コンクリート造 (一部鉄骨鉄筋コンクリート造) 主な施設内容 (構成施設の内容) 体育館棟 (3階建) 7,793.65㎡ プール棟 (2階建) 2,093.98㎡ 武道館棟 (平屋建) 2,609.34㎡		

施 設 設 置 目 的
スポーツの普及振興を図り、市民の心身の健全な発達と明るく豊かな市民生活の形成に寄与することを目的として、体育施設を設置する。
管 理 ・ 運 営 に 関 す る 基 本 理 念 , 方 針 等
(1)新潟市体育施設条例に基づき、スポーツの普及および振興を図り市民の心身の健全な発達と明るく豊かな市民生活の形成に寄与する管理運営を行うこと。 (2)公の施設管理運営の責務を認識して管理運営を行うとともに、住民サービスの向上や平等利用を確保すること。 (3)利用者の意見及び要望を管理運営に反映させること。 (4)利用者に対し、安全で快適な環境を提供すること。 (5)新潟市個人情報保護条例に基づき、個人情報の保護を徹底するとともに、業務上知り得た情報について守秘義務を遵守すること。 (6)効率的かつ効果的な管理運営を行い経費の削減に努めること。 (7)法令を遵守し施設の管理運営を適切に行うこと。 (8)指定管理者制度を理解し、実践すること。

視 点	評価項目	評価指標	実績	評価	評価コメント
市 民	広報の充実	・年間マスコミ掲載回数 1回以上 ・月間HP等による情報提供更新 1回以上	・テレビPRコーナー出演1回 ・情報誌掲載 (月刊Komachi他計4回) ・HPでの情報提供実施 (1回/月以上) ・テレビCM広告実施 (指定管理している旨お知らせ) ・スポーツ教室の案内パンフレット作成・配布	A	テレビのPRコーナーに出演するなど積極的に広報を実施した。これまでの経験を踏まえ、広報の効果の最大限発揮を期待する。
	基準利用者数	年間320,000人以上	318,071人	B	当初予定のなかった改修工事によりプールが2ヶ月間(前年度同期の利用者数は7,948人)利用できなかったものの、指標の99.4%の利用者数を達成したことから指標達成と判断します。
	予約システム利用の向上	予約システム利用講習会を年3回以上実施	2回企画 H22.1とH22.2に実施も希望者がなかった。その後、講習会資料を窓口に設置し、希望者には随時利用方法を説明。	C	参加希望者がなかったことを踏まえ、予約システムの利用向上のための新たな取り組みを求めます。
	各種サービス別満足度	・アンケートで接客の「満足」以上を6割以上 ・アンケートで教室の「満足」以上を6割以上	H21施設アンケート 接遇項目:平均約64% H21教室アンケート 全項目:平均約95%	A	教室の満足度が高いことを高く評価します。満足度調査の手法の検討を求めます。
	苦情・要望に対する対応	・苦情対応マニュアル整備 ・苦情、要望には7営業日以内に回答	・苦情対応マニュアル整備 ・苦情なし、要望には迅速に回答	B	必要な対応を実施しました。
	設置目的に合致したサービス提供	・工事による休業を除く開館(運営)時間が過去3年間の平均値より3%減以内 ・スポーツ教室開催数 年間765コマ以上 ・スポーツ教室延べ参加者数 30,000人以上	◆開館時間: 工事による休館以外は例年どおり開館 ◆スポーツ教室開催数 年間603コマ ◆スポーツ教室延参加者数 23,938人	C	当初予定のなかったプール改修工事(2,3月利用中止)のため開催できなかった教室(75コマ、延定員2,820人)も含め、スポーツ教室開催数・参加者数とも目標達成できませんでした。今後は、指標を満たせるようにスポーツ教室の開催・広報に努めてください。
財 務	利用者1人あたりのコスト削減額	前年度実績より1%以上削減	【中央区内全施設での評価】 利用者1人あたりのコスト ・H21実績 599円/人	—	指定管理初年度のため、平成22年度から評価します。
	人身事故に関するもの	・補償を伴う事故発生件数0件 ・心臓停止事故件数の90%以上にAEDを使用	・補償を伴う事故なし ・心臓停止事故なし	B	大きな事故もなく適正に管理しています。
	臨時休業時間	指定管理者の管理運営責任での臨時休業日0日	指定管理者の管理運営責任での臨時休業日なし	B	適正に管理運営しています。
	他施設との連携に対する理解	・週1回館長会議開催	週1回館長会議を開催	B	施設間での連絡調整・意見交換を充分行っています。

業 務	業務基準書に定める各種人員配置の遵守	業務基準書に定める以上の各種人員を配置	施設管理に必要な人員を配置	B	適切に実施しています。
	プール監視要項整備	プール監視要項を整備し実施する	要項に基づき監視を実施	B	適切に実施しています。
	日常連絡の適切さ	・事故報告は発見より30分以内 ・重クレーム報告は1時間以内 ・市からの質問事項等の〆切厳守	・人命に係わるような事故1件は速やかに報告有 ・重クレーム該当なし ・その他の連絡等は随時適切に行なわれた	B	適切に実施しています。
	事業計画・事業報告の適切さ	事業計画書・事業報告書提出の〆切厳守	〆切を守って提出されている	B	適切に実施しています。
	改善勧告時の対応の迅速さ・適切さ	業務改善指導の〆切厳守	業務改善指導なし	B	業務改善指導はありません。
	安全責任者の配置と安全確保体制の確立	・安全責任者は常勤職員が配置されているか ・安全責任者が不在の場合の代理が決まっているか ・連絡体制、連絡方法のマニュアルが整備されているか ・地域防災計画と整合する体制の要項が整備されているか	安全責任者として館長、次席に館長代理を配置。両者が不在の場合は正職員が代行する。また、事故発生時における連絡体制のマニュアルが整備されており、安全確保体制が確立されている。	B	適切に実施しています。
	事件・事故発生時の対応の適切さ	・利用者の安全確保のための対応要項が整備されているか(避難の誘導や蘇生対応等) ・警察や消防への連絡体制が整備されているか ・被害拡大の予防対策が整備されているか(初期消火、施設の閉鎖等) ・市の主管課への連絡体制が整備されているか ・事件・事故対応訓練や講習を年1回以上実施	・事件、事故に対応するマニュアルの中で必要な規程が整備されている。必要な訓練も実施されており、事故発生時の対応もしっかりなされている。 消防訓練年1回(9/17) 水難訓練年2回(4/9, 7/4) 防災危機管理講習会受講(2/26) 防犯危機管理講習会受講(3/4)	B	適切に実施しています。
	関係法令の遵守	個人情報の取り扱いに関するマニュアルの整備	マニュアルの整備と職員研修を実施	B	適切に実施しています。
	守秘義務の徹底	機密情報の取り扱いに関するマニュアルの整備	マニュアルの整備と職員研修を実施	B	適切に実施しています。
	業務基準書等に定める事項の遵守	業務基準書等に定める事項の遵守	遵守されている。	B	適切に実施しています。
人 材	配置人員条件の充足	基準書等に定める以上の必要な資格や経験を有する職員を配置	各種資格所有者やスポーツ施設管理の経験者を適切に配置	B	適切に実施しています。
	知識や技能の向上	・プール救助訓練を年2回以上実施し担当者は全員参加すること ・業務用の実施マニュアルを整備している	水難訓練を年2回実施 業務マニュアルも整備されている。	B	適切に実施しています。
	プール監視員の条件	・視力1.0以上(コンタクト可、眼鏡可) ※眼鏡の場合はメガネバンド着用 ・泳力25m以上	全員が条件を満たしており、水泳指導管理士等の有資格者及び普通救命講習受講者も配置している。	A	適切に実施しています。

総 合 評 価 (所 見)

公募による指定管理期間(5年)の初年度として、大きな問題なく施設の管理運営を行いました。これまでの管理運営の実績が活かされた結果だと評価します。しかしながら、スポーツ教室の開催数、延べ参加者数ともに評価指数に達していないことから、今後も、十分な自己評価・データ分析を行い、利用者の満足度を今以上に向上させるような教室の開催、広報に取り組むことを期待します。

平成21年度 公の施設目標管理型評価書

施設名	新潟市山二ツ運動広場		
管理者名	(財)新潟市開発公社	指定期間	平成21年4月1日 ~ 平成26年3月31日
担当課	中央区地域課		
所在地	中央区山二ツ5丁目12番1号		
根拠法令	スポーツ振興法		
設置条例	新潟市体育施設条例		
施設概要	建築構造 管理棟 木造(平屋建), 敷地面積 10,207㎡ 施設内容 ソフトボール場 敷地面積 4,680㎡ ゲートボール場 敷地面積 3,444㎡		

施 設 設 置 目 的
スポーツの普及振興を図り、市民の心身の健全な発達と明るく豊かな市民生活の形成に寄与することを目的として、体育施設を設置する。
管 理 ・ 運 営 に 関 す る 基 本 理 念 ， 方 針 等
(1)新潟市体育施設条例に基づき、スポーツの普及および振興を図り市民の心身の健全な発達と明るく豊かな市民生活の形成に寄与する管理運営を行うこと。 (2)公の施設管理運営の責務を認識して管理運営を行うとともに、住民サービスの向上や平等利用を確保すること。 (3)利用者の意見及び要望を管理運営に反映させること。 (4)利用者に対し、安全で快適な環境を提供すること。 (5)新潟市個人情報保護条例に基づき、個人情報の保護を徹底するとともに、業務上知り得た情報について守秘義務を遵守すること。 (6)効率的かつ効果的な管理運営を行い経費の削減に努めること。 (7)法令を遵守し施設の管理運営を適切に行うこと。 (8)指定管理者制度を理解し、実践すること。

視 点	評価項目	評価指標	実績	評価	評価コメント
市 民	広報の充実	・年間マスコミ掲載回数 1回以上 ・月間HP等による情報提供更新 1回以上	・テレビCM広告実施(指定管理している旨お知らせ) ・HPでの情報提供実施(1回/月以上)	B	適切に実施しています。
	基準利用者数の達成	年間5,000人以上	5,107人	B	指標を達成しました。
	各種サービス別満足度	・各種サービスの苦情5件以下	苦情なし	A	苦情なく管理運営しました。
	苦情・要望に対する対応	・苦情対応マニュアル整備 ・苦情、要望には7営業日以内に回答	・苦情対応マニュアル整備 ・苦情、要望なし	B	必要な対応を実施しました。
	設置目的に合致したサービス提供	・工事による休業を除く開館(運営)時間が過去3年間の平均値より3%減以内	例年どおり開館	B	適切に実施しています。
財 務	利用者1人あたりのコスト削減額	前年度実績より1%以上削減	【中央区内全施設での評価】 利用者1人あたりのコスト ・H21実績 599円/人	—	指定管理初年度のため、平成22年度から評価します。
業 務	人身事故に関するもの	・補償を伴う事故発生件数0件	人身事故発生なし	B	人身事故なく適正に管理しています。
	臨時休業時間	指定管理者の管理運営責任での臨時休業日0日	指定管理者の管理運営責任での臨時休業日なし	B	適正に管理運営しています。
	業務基準書に定める各種人員配置の遵守	業務基準書に定める以上の各種人員を配置	再委託先職員1名を配置のほか、大会等開催時には増員対応している。	B	適正に人員を配置しています。
	日常連絡の適切さ	・事故報告は発見より30分以内 ・重クレーム報告は1時間以内 ・市からの質問事項等の〆切厳守	・事故なし ・重クレーム該当なし ・その他の連絡等は随時適切に行なわれた	B	適切に実施しています。
	事業計画・事業報告の適切さ	事業計画書・事業報告書提出の〆切厳守	〆切を守って提出されている	B	適切に実施しています。
	改善勧告時の対応の迅速さ・適切さ	業務改善指導の〆切厳守	業務改善指導なし	B	業務改善指導はありません。
	安全責任者の配置と安全確保体制の確立	・安全責任者は常勤職員が配置されているか(他施設と兼任可) ・安全責任者が不在の場合の代理が決まっているか ・連絡体制、連絡方法のマニュアルが整備されているか ・地域防災計画と整合する体制の要項が整備されているか	安全責任者として市陸上競技場館長、次席に館長代理を配置。両者が不在の場合は正職員が代行する。また、事故発生時における連絡体制のマニュアルが整備されており、安全確保体制が確立されている。	B	適切に実施しています。
事件・事故発生時の対応の適切さ	・利用者の安全確保のための対応要項が整備されているか(避難の誘導や蘇生対応等) ・警察や消防への連絡体制が整備されているか ・被害拡大の予防対策が整備されているか(初期消火、施設の閉鎖等) ・市の主管課への連絡体制が整備されているか ・事件・事故対応訓練や講習を年1回以上実施	事件・事故に対応するマニュアルの中で必要な規程が整備されている。 防災危機管理講習会受講(2/26) 防犯危機管理講習会受講(3/4)	B	適切に実施しています。	

	関係法令の遵守	個人情報の取り扱いに関するマニュアルの整備	マニュアルの整備と職員研修を実施	B	適切に実施しています。
	守秘義務の徹底	機密情報の取り扱いに関するマニュアルの整備	マニュアルの整備と職員研修を実施	B	適切に実施しています。
	業務基準書等に定める事項の遵守	業務基準書等に定める事項の遵守	遵守されている。	B	適切に実施しています。
人 材	配置人員条件の充足	基準書等に定める以上の必要な資格や経験を有する職員を配置	AED講習を受けた再委託職員が常駐するとともに、大会開催時などは屋外施設管理経験豊富な職員が配置されている。	B	適切に実施しています。
	知識や技能の向上	・業務用の実施マニュアルを整備している	マニュアルが整備されている。	B	適切に実施しています。

総 合 評 価 (所 見)

公募による指定管理期間(5年)の初年度として、大きな問題なく施設の管理運営を行いました。
 これまでの管理運営の実績が活かされた結果だと評価します。
 また、利用者からの苦情もなく、管理運営を行っています。

平成21年度 公の施設目標管理型評価書

施設名	鳥屋野運動公園野球場				
管理者名	(財)新潟市開発公社	指定期間	平成21年4月1日	~	平成26年3月31日
担当課	中央区地域課				
所在地	中央区女池南3丁目6番4号				
根拠法令	スポーツ振興法				
設置条例	新潟市都市公園条例				
施設概要	敷地面積 19,221㎡, 延床面積 4,584㎡ 建物構造 鉄筋コンクリート造 主な施設内容（構成施設の内容） 野球場 12,547㎡ 観覧席（2階建） 4,584㎡				

施 設 設 置 目 的
<p>スポーツの普及振興を図り、市民の心身の健全な発達と明るく豊かな市民生活の形成に寄与することを目的として、体育施設を設置する。</p>
管 理 ・ 運 営 に 関 す る 基 本 理 念 , 方 針 等
<p>(1)新潟市都市公園条例に基づき、スポーツの普及および振興を図り市民の心身の健全な発達と明るく豊かな市民生活の形成に寄与する管理運営を行うこと。 (2)公の施設管理運営の責務を認識して管理運営を行うとともに、住民サービスの向上や平等利用を確保すること。 (3)利用者の意見及び要望を管理運営に反映させること。 (4)利用者に対し、安全で快適な環境を提供すること。 (5)新潟市個人情報保護条例に基づき、個人情報の保護を徹底するとともに、業務上知り得た情報について守秘義務を遵守すること。 (6)効率的かつ効果的な管理運営を行い経費の削減に努めること。 (7)法令を遵守し施設の管理運営を適切に行うこと。 (8)指定管理者制度を理解し、実践すること。</p>

視 点	評価項目	評価指標	実績	評価	評価コメント
市 民	広報の充実	・年間マスコミ掲載回数 1回以上 ・月間HP等による情報提供更新 1回以上	・テレビCM広告実施 (指定管理している旨お知らせ) ・HPでの情報提供実施 (1回/月以上)	B	適切に実施しています。
	基準利用者数の達成	年間45,000人以上	32,683人	C	目標数値を達成できなかったことから、利用者増に向けた取り組みを求めます。
	各種サービス別満足度	アンケートで接客の「満足」以上を6割以上	アンケート実施せず	C	今後は、満足度調査を実施するよう指示しました。
	苦情・要望に対する対応	・苦情対応マニュアル整備 ・苦情, 要望には7営業日以内に回答	・苦情対応マニュアル整備 ・苦情なし, 要望には迅速に回答	B	必要な対応を実施しました。
	設置目的に合致したサービス提供	・工事による休業を除く開館(運営)時間が過去3年間の平均値より3%減以内	例年どおり開館	B	適切に実施しています。
財 務	利用者1人あたりのコスト削減額	前年度実績より1%以上削減	【中央区内全施設での評価】 利用者1人あたりのコスト ・H21実績 599円/人	—	指定管理初年度のため、平成22年度から評価します。
業 務	人身事故に関するもの	・補償を伴う事故発生件数0件 ・心臓停止事故件数の90%以上にAEDを使用	人身事故発生なし	B	人身事故なく適正に管理しています。
	臨時休業時間	指定管理者の管理運営責任での臨時休業日0日	指定管理者の管理運営責任での臨時休業日なし	B	適正に管理運営しています。
	業務基準書に定める各種人員配置の遵守	業務基準書に定める以上の各種人員を配置	再委託先職員1名を配置のほか、大会等開催時には増員対応している。	B	適切に実施しています。
	日常連絡の適切さ	・事故報告は発見より30分以内 ・重クレーム報告は1時間以内 ・市からの質問事項等の〆切厳守	・事故なし ・重クレーム該当なし ・その他の連絡等は随時適切に行なわれた	B	適切に実施しています。
	事業計画・事業報告の適切さ	事業計画書・事業報告書提出の〆切厳守	〆切を守って提出されている	B	適切に実施しています。
	改善勧告時の対応の迅速さ・適切さ	業務改善指導の〆切厳守	業務改善指導なし	B	業務改善指導はありません。
	安全責任者の配置と安全確保体制の確立	・安全責任者は常勤職員が配置されているか(他施設と兼任可) ・安全責任者が不在の場合の代理が決まっているか ・連絡体制, 連絡方法のマニュアルが整備されているか ・地域防災計画と整合する体制の要項が整備されているか	安全責任者として市陸上競技場館長、次席に館長代理を配置。両者が不在の場合は正職員が代行する。また、事故発生時における連絡体制のマニュアルが整備されており、安全確保体制が確立されている。	B	適切に実施しています。

	事件・事故発生時の対応の適切さ	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の安全確保のための対応要項が整備されているか(避難の誘導や蘇生対応等) ・警察や消防への連絡体制が整備されているか ・被害拡大の予防対策が整備されているか(初期消火、施設の閉鎖等) ・市の主管課への連絡体制が整備されているか ・事件・事故対応訓練や講習を年1回以上実施 	<p>事件・事故に対応するマニュアルの中で必要な規程が整備されている。</p> <p>消防訓練実施(8/27)</p> <p>防災危機管理講習会受講(2/26)</p> <p>防犯危機管理講習会受講(3/4)</p>	B	適切に実施しています。
	関係法令の遵守	個人情報の取り扱いに関するマニュアルの整備	マニュアルの整備と職員研修を実施	B	適切に実施しています。
	守秘義務の徹底	機密情報の取り扱いに関するマニュアルの整備	マニュアルの整備と職員研修を実施	B	適切に実施しています。
	業務基準書等に定める事項の遵守	業務基準書等に定める事項の遵守	遵守されている。	B	適切に実施しています。
人 材	配置人員条件の充足	基準書等に定める以上の必要な資格や経験を有する職員を配置	AED講習を受けた再委託職員が常駐するとともに、大会開催時などは屋外施設管理経験豊富な職員が配置されている。	B	適切に実施しています。
	知識や技能の向上	・業務用の実施マニュアルを整備している	マニュアルが整備されている。	B	適切に実施しています。

総 合 評 価 (所 見)	
<p>公募による指定管理期間(5年)の初年度として、大きな問題なく施設の管理運営を行いました。これまでの管理運営の実績が活かされた結果だと評価します。</p> <p>ただし、利用者数については、県立野球場がオープンしたことから、厳しい環境にありますが、利用者増に向けた取り組みを期待します。</p>	

平成21年度 公の施設目標管理型評価書

施設名	鳥屋野運動公園球技場		
管理者名	(財)新潟市開発公社	指定期間	平成21年4月1日 ~ 平成26年3月31日
担当課	中央区地域課		
所在地	中央区女池南3丁目6番4号		
根拠法令	スポーツ振興法		
設置条例	新潟市都市公園条例		
施設概要	敷地面積 15,777㎡, 延床面積 220㎡ 建物構造 鉄筋コンクリート造 主な施設内容 (構成施設の内容) 球技場 14,647㎡ クラブハウス (2階建) 220㎡		

施 設 設 置 目 的
スポーツの普及振興を図り、市民の心身の健全な発達と明るく豊かな市民生活の形成に寄与することを目的として、体育施設を設置する。
管 理 ・ 運 営 に 関 す る 基 本 理 念 , 方 針 等
(1)新潟市都市公園条例に基づき、スポーツの普及および振興を図り市民の心身の健全な発達と明るく豊かな市民生活の形成に寄与する管理運営を行うこと。 (2)公の施設管理運営の責務を認識して管理運営を行うとともに、住民サービスの向上や平等利用を確保すること。 (3)利用者の意見及び要望を管理運営に反映させること。 (4)利用者に対し、安全で快適な環境を提供すること。 (5)新潟市個人情報保護条例に基づき、個人情報の保護を徹底するとともに、業務上知り得た情報について守秘義務を遵守すること。 (6)効率的かつ効果的な管理運営を行い経費の削減に努めること。 (7)法令を遵守し施設の管理運営を適切に行うこと。 (8)指定管理者制度を理解し、実践すること。

視 点	評価項目	評価指標	実績	評価	評価コメント
市 民	広報の充実	・年間マスコミ掲載回数 1回以上 ・月間HP等による情報提供更新 1回以上	・テレビCM広告実施 (指定管理している旨お知らせ) ・HPでの情報提供実施 (1回/月以上)	B	適切に実施しています。
	基準利用者数の達成	年間10,000人以上	52,546人	A	天然芝から人工芝へ張り替えたことから、その特性を活かした利用時間の拡充により利用者が増加したことを評価します。
	各種サービス別満足度	アンケートで接客の「満足」以上を6割以上	アンケート実施せず	C	今後は、満足度調査を実施するよう指示しました。
	苦情・要望に対する対応	・苦情対応マニュアル整備 ・苦情、要望には7営業日以内に回答	・苦情対応マニュアル整備 ・苦情、要望なし	B	必要な対応を実施しました。
	設置目的に合致したサービス提供	・工事による休業を除く開館(運営)時間が過去3年間の平均値より3%減以内	例年どおり開館	B	適切に実施しています。
財 務	利用者1人あたりのコスト削減額	前年度実績より1%以上削減	【中央区内全施設での評価】 利用者1人あたりのコスト ・H21実績 599円/人	—	指定管理初年度のため、平成22年度から評価します。
業 務	人身事故に関するもの	・補償を伴う事故発生件数0件	人身事故発生なし	B	人身事故なく適正に管理しています。
	臨時休業時間	指定管理者の管理運営責任での臨時休業日0日	指定管理者の管理運営責任での臨時休業日なし	B	適正に管理運営しています。
	業務基準書に定める各種人員配置の遵守	業務基準書に定める以上の各種人員を配置	再委託先職員1名を配置のほか、大会等開催時には増員対応している。	B	適正に人員を配置しています。
	日常連絡の適切さ	・事故報告は発見より30分以内 ・重クレーム報告は1時間以内 ・市からの質問事項等の〆切厳守	・事故なし ・重クレーム該当なし ・その他の連絡等は随時適切に行なわれた	B	適切に実施しています。
	事業計画・事業報告の適切さ	事業計画書・事業報告書提出の〆切厳守	〆切を守って提出されている	B	適切に実施しています。
	改善勧告時の対応の迅速さ・適切さ	業務改善指導の〆切厳守	業務改善指導なし	B	業務改善指導はありません。
	安全責任者の配置と安全確保体制の確立	・安全責任者は常勤職員が配置されているか(他施設と兼任可) ・安全責任者が不在の場合の代理が決まっているか ・連絡体制、連絡方法のマニュアルが整備されているか ・地域防災計画と整合する体制の要項が整備されているか	安全責任者として市陸上競技場館長、次席に館長代理を配置。両者が不在の場合は正職員が代行する。また、事故発生時における連絡体制のマニュアルが整備されており、安全確保体制が確立されている。	B	適切に実施しています。

	事件・事故発生時の対応の適切さ	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の安全確保のための対応要項が整備されているか(避難の誘導や蘇生対応等) ・警察や消防への連絡体制が整備されているか ・被害拡大の予防対策が整備されているか(初期消火, 施設の閉鎖等) ・市の主管課への連絡体制が整備されているか ・事件・事故対応訓練や講習を年1回以上実施 	<p>事件・事故に対応するマニュアルの中で必要な規程が整備されている。</p> <p>防災危機管理講習会受講(2/26) 防犯危機管理講習会受講(3/4)</p>	B	適切に実施しています。
	関係法令の遵守	個人情報の取り扱いに関するマニュアルの整備	マニュアルの整備と職員研修を実施	B	適切に実施しています。
	守秘義務の徹底	機密情報の取り扱いに関するマニュアルの整備	マニュアルの整備と職員研修を実施	B	適切に実施しています。
	業務基準書等に定める事項の遵守	業務基準書等に定める事項の遵守	遵守されている。	B	適切に実施しています。
人材	配置人員条件の充足	基準書等に定める以上の必要な資格や経験を有する職員を配置	AED講習を受けた再委託職員が常駐するとともに、大会開催時などは屋外施設管理経験豊富な職員が配置されている。	B	適正に人員を配置しています。
	知識や技能の向上	・業務用の実施マニュアルを整備している	マニュアルが整備されている。	B	適切に実施しています。

総 合 評 価 (所 見)

公募による指定管理期間(5年)の初年度として、大きな問題なく施設の管理運営を行いました。これまでの管理運営の実績が活かされた結果だと評価します。
人工芝への改修により、利用者は大幅に増加しておりますが、アンケート調査がなされておられません。利用者の増加を検討するとともに、同調査を実施し、利用者の満足度向上に努めて下さい。

平成21年度 公の施設目標管理型評価書

施設名	鳥屋野運動公園馬場				
管理者名	(財)新潟市開発公社	指定期間	平成21年4月1日	～	平成26年3月31日
担当課	中央区地域課				
所在地	中央区女池南3丁目6番4号				
根拠法令	スポーツ振興法				
設置条例	新潟市都市公園条例				
施設概要	敷地面積 6,467㎡, 延床面積 425㎡ 建物構造 木造 主な施設内容(構成施設の内容) 厩舎(平屋建) 282㎡ 管理棟(平屋建) 43㎡ クラブハウス(平屋建) 100㎡				

施 設 設 置 目 的
<p>スポーツの普及振興を図り、市民の心身の健全な発達と明るく豊かな市民生活の形成に寄与することを目的として、体育施設を設置する。</p>

管 理 ・ 運 営 に 関 す る 基 本 理 念 , 方 針 等
<p>(1)新潟市都市公園条例に基づき、スポーツの普及および振興を図り市民の心身の健全な発達と明るく豊かな市民生活の形成に寄与する管理運営を行うこと。 (2)公の施設管理運営の責務を認識して管理運営を行うとともに、住民サービスの向上や平等利用を確保すること。 (3)利用者の意見及び要望を管理運営に反映させること。 (4)利用者に対し、安全で快適な環境を提供すること。 (5)新潟市個人情報保護条例に基づき、個人情報の保護を徹底するとともに、業務上知り得た情報について守秘義務を遵守すること。 (6)効率的かつ効果的な管理運営を行い経費の削減に努めること。 (7)法令を遵守し施設の管理運営を適切に行うこと。 (8)指定管理者制度を理解し、実践すること。</p>

視 点	評価項目	評価指標	実績	評価	評価コメント
市 民	広報の充実	・年間マスコミ掲載回数 1回以上 ・月間HP等による情報提供更新 1回以上	・テレビCM広告実施(指定管理している旨お知らせ) ・HPでの情報提供実施(1回/月以上)	B	適切に実施しています。
	基準利用者数の達成	年間12,000人以上	12,835人	B	指標を達成しました。
	各種サービス別満足度	アンケートで接客の「満足」以上を6割以上	アンケート実施せず	C	今後は、満足度調査を実施するよう指示しました。
	苦情・要望に対する対応	・苦情対応マニュアル整備 ・苦情、要望には7営業日以内に回答	・苦情対応マニュアル整備 ・苦情、要望なし	B	必要な対応を実施しました。
	設置目的に合致したサービス提供	・工事による休業を除く開館(運営)時間が過去3年間の平均値より3%減以内	例年どおり開館	B	適切に実施しています。

財 務	利用者1人あたりのコスト削減額	前年度実績より1%以上削減	【中央区内全施設での評価】 利用者1人あたりのコスト ・H21実績 599円/人	—	指定管理初年度のため、平成22年度から評価します。
	人身事故に関するもの	・補償を伴う事故発生件数0件	人身事故発生なし	B	人身事故なく適正に管理しています。
業 務	臨時休業時間	指定管理者の管理運営責任での臨時休業日0日	指定管理者の管理運営責任での臨時休業日なし	B	適正に管理運営しています。
	業務基準書に定める各種人員配置の遵守	業務基準書に定める以上の各種人員を配置	施設管理に必要な人員を配置	B	適切に実施しています。
	日常連絡の適切さ	・事故報告は発見より30分以内 ・重クレーム報告は1時間以内 ・市からの質問事項等の〆切厳守	・事故なし ・重クレーム該当なし ・その他の連絡等は随時適切に行なわれた	B	適切に実施しています。
	事業計画・事業報告の適切さ	事業計画書・事業報告書提出の〆切厳守	〆切を守って提出されている	B	適切に実施しています。
	改善勧告時の対応の迅速さ・適切さ	業務改善指導の〆切厳守	業務改善指導なし	B	業務改善指導はありません。
	安全責任者の配置と安全確保体制の確立	・安全責任者は常勤職員が配置されているか(他施設と兼任可) ・安全責任者が不在の場合の代理が決まっているか ・連絡体制、連絡方法のマニュアルが整備されているか ・地域防災計画と整合する体制の要項が整備されているか	安全責任者として市陸上競技場館長、次席に館長代理を配置。両者が不在の場合は正職員が代行する。また、事故発生時における連絡体制のマニュアルが整備されており、安全確保体制が確立されている。	B	適切に実施しています。
	事件・事故発生時の対応の適切さ	・利用者の安全確保のための対応要項が整備されているか(避難の誘導や蘇生対応等) ・警察や消防への連絡体制が整備されているか ・被害拡大の予防対策が整備されているか(初期消火、施設の閉鎖等) ・市の主管課への連絡体制が整備されているか ・事件・事故対応訓練や講習を年1回以上実施	事件・事故に対応するマニュアルの中で必要な規程が整備されている。 防災危機管理講習会受講(2/26) 防犯危機管理講習会受講(3/4)	B	適切に実施しています。
	関係法令の遵守	個人情報の取り扱いに関するマニュアルの整備	マニュアルを整備済	B	適切に実施しています。
	守秘義務の徹底	機密情報の取り扱いに関するマニュアルの整備	マニュアルを整備済	B	適切に実施しています。
	業務基準書等に定める事項の遵守	業務基準書等に定める事項の遵守	遵守されている。	B	適切に実施しています。
人 材	配置人員条件の充足	基準書等に定める以上の必要な資格や経験を有する職員を配置	馬場の管理経験のある人員を配置	B	適正に人員を配置しています。
	知識や技能の向上	・業務用の実施マニュアルを整備している	マニュアルが整備されている。	B	適切に実施しています。

総 合 評 価 (所 見)					
<p>公募による指定管理期間(5年)の初年度として、大きな問題なく施設の管理運営を行いました。これまでの管理運営の実績が活かされた結果だと評価します。利用者アンケートを実施し、十分な自己評価・データ分析のうえ、利用者の満足度を今以上に向上させる取り組みを期待します。</p>					

平成21年度 公の施設目標管理型評価書

施設名	西海岸公園市営プール				
管理者名	(財)新潟市開発公社	指定期間	平成21年4月1日	～	平成26年3月31日
担当課	中央区地域課				
所在地	中央区関屋1番地93				
根拠法令	スポーツ振興法				
設置条例	新潟市都市公園条例				
施設概要	敷地面積 79,200㎡(公園部分含む), 延床面積 6,296.4㎡ 建築構造 鉄筋コンクリート造一部鉄骨造 主な施設内容(構成施設の内容) 屋内プール棟(2階建) 4,142.05㎡ 屋外プール棟観覧席(3階建) 2,154.35㎡				

施 設 設 置 目 的
スポーツの普及振興を図り、市民の心身の健全な発達と明るく豊かな市民生活の形成に寄与することを目的として、体育施設を設置する。
管 理 ・ 運 営 に 関 す る 基 本 理 念 , 方 針 等
(1)新潟市都市公園条例に基づき、スポーツの普及および振興を図り市民の心身の健全な発達と明るく豊かな市民生活の形成に寄与する管理運営を行うこと。 (2)公の施設管理運営の責務を認識して管理運営を行うとともに、住民サービスの向上や平等利用を確保すること。 (3)利用者の意見及び要望を管理運営に反映させること。 (4)利用者に対し、安全で快適な環境を提供すること。 (5)新潟市個人情報保護条例に基づき、個人情報の保護を徹底するとともに、業務上知り得た情報について守秘義務を遵守すること。 (6)効率的かつ効果的な管理運営を行い経費の削減に努めること。 (7)法令を遵守し施設の管理運営を適切に行うこと。 (8)指定管理者制度を理解し、実践すること。

視 点	評価項目	評価指標	実績	評価	評価コメント
市 民	広報の充実	・年間マスコミ掲載回数 1回以上 ・月間HP等による情報提供更新1回以上	・フリーペーパー掲載(スポーツ教室紹介) ・テレビCM広告実施(指定管理している旨お知らせ) ・HPでの情報提供実施(1回/月以上) ・スポーツ教室の案内パンフレット作成・配布	B	適切に実施しています。
	基準利用者数の達成	年間140,000人以上	121,440人	C	目標数値を達成できなかったことから、利用者増に向けた取り組みを求めます。
	各種サービス別満足度	・アンケートで接客の「満足」以上を6割以上 ・アンケートで教室の「満足」以上を6割以上	H21施設アンケート 接遇項目：平均約84% H21教室アンケート 全項目：平均約92.1%	A	接客・スポーツ教室とも高い満足度を記録したことを評価します。満足度調査の手法の検討を求めます。
	苦情・要望に対する対応	・苦情対応マニュアル整備 ・苦情、要望には7営業日以内に回答	・苦情対応マニュアル整備 ・苦情なし、要望には迅速に回答	B	必要な対応を実施しました。
	設置目的に合致したサービス提供	・工事による休業を除く開館(運営)時間が過去3年間の平均値より3%減以内 ・スポーツ教室開催数 年間680コマ以上 ・スポーツ教室延べ参加者数 15,000人以上	◆開館時間： 例年どおり開館 ◆スポーツ教室開催数 年間710コマ ◆スポーツ教室延参加者数 16,959人	B	両項目とも指標を達成しました。
財 務	利用者1人あたりのコスト削減額	前年度実績より1%以上削減	【中央区内全施設での評価】 利用者1人あたりのコスト ・H21実績 599円/人	—	指定管理初年度のため、平成22年度から評価します。
	人身事故に関するもの	・補償を伴う事故発生件数0件 ・心臓停止事故件数の90%以上にAEDを使用	人身事故発生なし	B	人身事故なく適正に管理しています。
	臨時休業時間	指定管理者の管理運営責任での臨時休業日0日	指定管理者の管理運営責任での臨時休業日なし	B	適正に管理運営しています。
	他施設との連携に対する理解	・週1回館長会議開催	週1回館長会議を開催	B	施設間での連絡調整・意見交換を充分行っています。
	業務基準書に定める各種人員配置の遵守	業務基準書に定める以上の各種人員を配置	施設管理に必要な人員を配置	B	適切に実施しています。
	プール監視要項整備	プール監視要項を整備し実施する	要項に基づき監視を実施	B	適正に実施しています。

業 務	日常連絡の適切さ	・事故報告は発見より30分以内 ・重クレーム報告は1時間以内 ・市からの質問事項等の〆切厳守	・事故なし ・重クレーム該当なし ・その他の連絡等は随時適切に行なわれた	B	適切に実施しています。
	事業計画・事業報告の適切さ	事業計画書・事業報告書提出の〆切厳守	〆切を守って提出されている	B	適切に実施しています。
	改善勧告時の対応の迅速さ・適切さ	業務改善指導の〆切厳守	業務改善指導なし	B	業務改善指導はありません。
	安全責任者の配置と安全確保体制の確立	・安全責任者は常勤職員が配置されているか ・安全責任者が不在の場合の代理が決まっているか ・連絡体制、連絡方法のマニュアルが整備されているか ・地域防災計画と整合する体制の要項が整備されているか	安全責任者として館長、次席に館長代理を配置。両者が不在の場合は正職員が代行する。また、事故発生時における連絡体制のマニュアルが整備されており、安全確保体制が確立されている。	B	適切に実施しています。
	事件・事故発生時の対応の適切さ	・利用者の安全確保のための対応要項が整備されているか(避難の誘導や蘇生対応等) ・警察や消防への連絡体制が整備されているか ・被害拡大の予防対策が整備されているか(初期消火、施設の閉鎖等) ・市の主管課への連絡体制が整備されているか ・事件・事故対応訓練や講習を年1回以上実施	事件・事故に対応するマニュアルの中で必要な規程が整備されている。必要な訓練も実施されており、事故発生時の対応もしっかりなされている。 消防訓練(4/13, 12/9) 水難訓練(4/13, 8/1) 防災危機管理講習会受講(2/26) 防犯危機管理講習会受講(3/4)	B	適切に実施しています。
	関係法令の遵守	個人情報の取り扱いに関するマニュアルの整備	マニュアルの整備と職員研修を実施	B	適切に実施しています。
	守秘義務の徹底	機密情報の取り扱いに関するマニュアルの整備	マニュアルの整備と職員研修を実施	B	適切に実施しています。
	業務基準書等に定める事項の遵守	業務基準書等に定める事項の遵守	遵守されている。	B	適切に実施しています。
人 材	配置人員条件の充足	基準書等に定める以上の必要な資格や経験を有する職員を配置	各種資格所有者やスポーツ施設管理の経験者を適切に配置	B	適切に実施しています。
	知識や技能の向上	・プール救助訓練を年2回以上実施し担当者は全員参加すること ・業務用の実施マニュアルを整備している	水難訓練を年2回実施 業務マニュアルも整備されている。	B	適切に実施しています。
	プール監視員の条件	・視力1.0以上(コンタクト可, 眼鏡可) ※眼鏡の場合はメガネバンド着用 ・泳力25m以上	全員が条件を満たしており、水泳指導管理士等の有資格者及び普通救命講習受講者も配置している。	A	適切に実施しています。

総 合 評 価 (所 見)

公募による指定管理期間(5年)の初年度として、大きな問題なく施設の管理運営を行いました。これまでの管理運営の実績が活かされた結果だと評価します。
スポーツ教室参加者向けの育児サービスを施行するなど、新たな取り組みにも着手しています。今後も、十分な自己評価・データ分析のうえ、利用者増に向けた取り組みがなされることを期待します。

平成21年度 公の施設目標管理型評価書

施設名	西海岸公園少年野球広場				
管理者名	(財)新潟市開発公社	指定期間	平成21年4月1日	～	平成26年3月31日
担当課	中央区地域課				
所在地	中央区関屋1番地93				
根拠法令	スポーツ振興法				
設置条例	新潟市都市公園条例				
施設概要	敷地面積 12,030㎡, 延床面積 47.6㎡ 建築構造 鉄筋コンクリート造 主な施設内容(構成施設の内容) 野球場 8,311㎡ 管理棟(平屋建) 22㎡ 用具庫(平屋建) 25.6㎡				

施設設置目的
スポーツの普及振興を図り、市民の心身の健全な発達と明るく豊かな市民生活の形成に寄与することを目的として、体育施設を設置する。
管理・運営に関する基本理念、方針等
<p>(1)新潟市都市公園条例に基づき、スポーツの普及および振興を図り市民の心身の健全な発達と明るく豊かな市民生活の形成に寄与する管理運営を行うこと。</p> <p>(2)公の施設管理運営の責務を認識して管理運営を行うとともに、住民サービスの向上や平等利用を確保すること。</p> <p>(3)利用者の意見及び要望を管理運営に反映させること。</p> <p>(4)利用者に対し、安全で快適な環境を提供すること。</p> <p>(5)新潟市個人情報保護条例に基づき、個人情報の保護を徹底するとともに、業務上知り得た情報について守秘義務を遵守すること。</p> <p>(6)効率的かつ効果的な管理運営を行い経費の削減に努めること。</p> <p>(7)法令を遵守し施設の管理運営を適切に行うこと。</p> <p>(8)指定管理者制度を理解し、実践すること。</p>

視点	評価項目	評価指標	実績	評価	評価コメント
市民	広報の充実	・年間マスコミ掲載回数 1回以上 ・月間HP等による情報提供更新 1回以上	・テレビCM広告実施(指定管理している旨お知らせ) ・HPでの情報提供実施(1回/月以上)	B	適切に実施しています。
	基準利用者数の達成	年間8,000人以上	12,332人	A	指標を約50%上回る利用者数を達成したことを高く評価します。
	各種サービス別満足度	・各種サービスの苦情5件以下	苦情なし	A	苦情なく管理運営しました。
	苦情・要望に対する対応	・苦情対応マニュアル整備 ・苦情、要望には7営業日以内に回答	・苦情対応マニュアル整備 ・苦情、要望なし	B	必要な対応を実施しました。
	設置目的に合致したサービス提供	・工事による休業を除く開館(運営)時間が過去3年間の平均値より3%減以内	例年どおり開館	B	適切に実施しています。

財 務	利用者1人あたりのコスト削減額	前年度実績より1%以上削減	【中央区内全施設での評価】 利用者1人あたりのコスト ・H21実績 599円/人	—	指定管理初年度のため、平成22年度から評価します。
	人身事故に関するもの	・補償を伴う事故発件数0件	人身事故発生なし	B	人身事故なく適正に管理しています。
業 務	臨時休業時間	指定管理者の管理運営責任での臨時休業日0日	指定管理者の管理運営責任での臨時休業日なし	B	適正に管理運営しています。
	業務基準書に定める各種人員配置の遵守	業務基準書に定める以上の各種人員を配置	再委託先職員1名を配置のほか、大会等開催時には増員対応している。	B	適正に人員を配置しています。
	日常連絡の適切さ	・事故報告は発見より30分以内 ・重クレーム報告は1時間以内 ・市からの質問事項等の〆切厳守	・事故なし ・重クレーム該当なし ・その他の連絡等は随時適切に行なわれた	B	適切に実施しています。
	事業計画・事業報告の適切さ	事業計画書・事業報告書提出の〆切厳守	〆切を守って提出されている	B	適切に実施しています。
	改善勧告時の対応の迅速さ・適切さ	業務改善指導の〆切厳守	業務改善指導なし	B	業務改善指導はありません。
	安全責任者の配置と安全確保体制の確立	・安全責任者は常勤職員が配置されているか(他施設と兼任可) ・安全責任者が不在の場合の代理が決まっているか ・連絡体制、連絡方法のマニュアルが整備されているか ・地域防災計画と整合する体制の要項が整備されているか	安全責任者として市陸上競技場館長、次席に館長代理を配置。両者が不在の場合は正職員が代行する。また、事故発生時における連絡体制のマニュアルが整備されており、安全確保体制が確立されている。	B	適切に実施しています。
	事件・事故発生時の対応の適切さ	・利用者の安全確保のための対応要項が整備されているか(避難の誘導や蘇生対応等) ・警察や消防への連絡体制が整備されているか ・被害拡大の予防対策が整備されているか(初期消火、施設の閉鎖等) ・市の主管課への連絡体制が整備されているか ・事件・事故対応訓練や講習を年1回以上実施	事件・事故に対応するマニュアルの中で必要な規程が整備されている。 防災危機管理講習会受講(2/26) 防犯危機管理講習会受講(3/4)	B	適切に実施しています。
	関係法令の遵守	個人情報の取り扱いに関するマニュアルの整備	マニュアルの整備と職員研修を実施	B	適切に実施しています。
	守秘義務の徹底	機密情報の取り扱いに関するマニュアルの整備	マニュアルの整備と職員研修を実施	B	適切に実施しています。
	業務基準書等に定める事項の遵守	業務基準書等に定める事項の遵守	遵守されている。	B	適切に実施しています。
人 材	配置人員条件の充足	基準書等に定める以上の必要な資格や経験を有する職員を配置	AED講習を受けた再委託職員が常駐するとともに、大会開催時などは屋外施設管理経験豊富な職員が配置されている。	B	適正に人員を配置しています。
	知識や技能の向上	業務用の実施マニュアルを整備している	マニュアルが整備されている。	B	適切に実施しています。

総 合 評 価 (所 見)

公募による指定管理期間(5年)の初年度として、大きな問題なく施設の管理運営を行いました。利用者数は増加しており、苦情もなく管理が行われていることから、これまでの管理運営の実績が活かされた結果だと評価します。今後も、十分な自己評価・データ分析のうえ、利用者の満足度を今以上に向上させる取り組みがなされることを期待します。

公の施設目標管理型評価書【指定管理者施設用】

施設名	東公園児童プール		
管理者名	財団法人 新潟市開発公社	指定期間	平成21年4月1日 ~ 平成26年3月31日
新潟市主管課	中央区役所建設課		
所在地	区名	中央区	住所 明石1丁目4番1号
根拠法令	都市公園法		
設置条例	新潟市都市公園条例		
施設概要	敷地面積 6,000㎡ (全面積) 建物面積 管理棟 1階建 48.26㎡ 機械室 2階建 66.24㎡ (うち2階 33.12㎡) 児童プール (小学生以下対象) 508㎡ 深さ0~70cm 利用定員 150人		

施設設置目的
都市公園内の園児・児童のための安全な遊泳施設として設置する。
管理・運営に関する基本理念、方針等
(1)新潟市都市公園条例(以下「条例」という。)に基づき、都市公園の健全な発達を図り、公共の福祉の増進に資する管理運営を行うこと。 (2)公の施設管理運営の責務を認識して管理運営を行うとともに、住民サービスの向上や平等利用が確保すること。 (3)利用者の意見及び要望を管理運営に反映させること。 (4)利用者に対し、安全で快適な環境を提供すること。 (5)新潟市個人情報保護条例に基づき、個人情報の保護を徹底するとともに、業務上知り得た情報について守秘義務を遵守すること。 (6)効率的かつ効果的な管理運営を行い経費の削減に努めること。 (7)法令を遵守し施設の管理運営を適切に行うこと。 (8)指定管理者制度を理解し、実践すること。

東公園プール

視点	評価項目	評価指標	実績	評価	評価コメント
市民	各種サービス別満足度	施設の管理運営に関する苦情で回答を要するもの年1通以下	該当なし	A	該当する問題等なし
	苦情・要望に対する対応	・苦情対応マニュアル整備 ・苦情，要望には7営業日以内に回答	・マニュアルを整備 ・該当事項なし	A	該当する問題等なし 苦情対応マニュアルも整備した
財務	利用者1人当たりのコスト削減	前年度実績より1%以上削減	利用者1人あたりのコスト ・H21実績282円/人	-	指定管理初年度のため、22年度から評価 また、無料施設のため評価が難しい
業務	人身事故に関するもの	・補償を伴う事故発生件数0件 ・心臓停止事故件数の90%以上にAEDを使用	該当事項なし	A	該当する問題等なし
	物損事故に関するもの	指定管理者が修繕できないもの(5年)1件	該当事項なし	A	該当する問題等なし
	プール監視要項整備	プール監視要項を整備し実施する	要項を整備し，柔軟に対応している。	A	要項を整備し，柔軟に対応している
	業務基準書等に定める事項の遵守	業務基準書等に定める事項の遵守	該当事項について遵守している	A	業務基準等に定める事項を遵守している
人材	プール監視員の条件	・視力1.0以上(矯正視力可) ・泳力25m以上	全員が条件を満たしている	B	条件に合致する監視員を配置している
	知識や技能の向上	・プール救助訓練をオープン前に実施し担当者は全員参加すること ・業務用の実施マニュアルを整備している	・2回訓練を実施 ・管理業務マニュアルを整備し，柔軟に対応	B	マニュアルを整備し，水難救助訓練を実施している

総合評価(所見)					
<p>当施設は、2ヵ月間の期間限定の屋外プールであり、天候による影響が大きいとともに、無料施設のため財務面での評価は難しい。</p> <p>施設の管理運営は、業務基準等に基づき適正に実施され、プール利用者の安全管理と衛生管理に努めており、指定管理者として良好と評価できる。</p>					