

公の施設目標管理型評価書【指定管理者施設用】

施設名	新潟市東区屋内体育施設（プール無し） 新潟市東総合スポーツセンター			
管理者名	公募後決定	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	東区地域課			
所在地	区名	東区	住所	東区はなみずき3丁目4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，新潟市都市公園条例			
施設概要	敷地面積 30,164㎡，延床面積 9,777.06㎡ 建築構造 鉄筋コンクリート造（一部鉄骨造鉄筋）3階建 主な施設内容（構成施設の内容） メインアリーナ 1,826㎡ サブアリーナ 816㎡ トレーニングルーム 374㎡			

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)新潟市体育施設条例並びに新潟市都市公園条例（以下「条例」という。）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。</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	東区HP更新月1回以上更新している	A	東区HP更新月1回以上
	利用者数の達成	28万人以上	年間292,527人	A	28万人以上達成
	稼働率(専用利用)の達成	70%以上	77.4%(メインアリーナ)	A	70%以上の目標達成
	予約システム利用率の達成	(大会を除く)専用利用中の70%以上	76.2%(メインアリーナ)	A	70%以上の目標達成
	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	アンケート調査の結果 接客満足 63.3% 教室満足 42.7%	C	21年度と比較して顧客満足度は「普通」という回答が多く、接客は指標をクリアしているが教室が目標指数を達成していない
	苦情・要望に対する対応	・苦情, 要望には14営業日以内に回答 ・苦情対応マニュアル整備	苦情対応マニュアル整備	A	マニュアルも整備されており、それに従い苦情要望に対応されていた。
設置目的に合致したサービス提供	・開館(運営)時間が過去3年間の平均値より増減3%以内 ・スポーツ教室開催数年間500コマ以上 ・スポーツ教室延べ参加者数2万人以上	年間570コマ 年間21,148人	A	年間500コマ 年間2万人以上の目標達成	
財 務	利用者1人あたりのコスト削減額	過去3年間の平均値より1%以上削減	平成21年度601円 平成22年度586円	-	東区全体で評価
	使用料収入の達成	(免除料金を含む)使用料が年間40,000千円以上	使用料金収入 41,783,425円(免除料金を含めず)	A	使用料金収入 41,783,425円(免除料金を含めると 44,748千円)
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	該当する人身事故等発生なし	A	該当する人身事故等報告なし
	物損事故に関するもの	指定管理者が修繕できないものが5年間で1件以下	物損事故発生なし	A	物損事故報告なし
	臨時休業時間	過去3年間の平均以下	臨時休業なし(但し、避難所対応を除く)	A	臨時休業なし。避難所開設期間:3月16日~24日
	他施設との連携	週1回館長会議開催	週1回館長会議を開催し、他施設との連携・情報共有を図った	A	週1回館長会議の他、月1回の地域課と会議を開催し、他施設と担当課の連携・情報共有が図れていた
	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	業務基準書に定める人員配置を確保	A	業務基準書に定める人員配置が確保されている
	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	各種報告の締め切り厳守など、適切な連絡体制をとった	A	休日の救急車を呼んだ事故報告等は速やかに報告されている
	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	提出締め切りを厳守し適切に行った	A	提出締め切りを厳守し適切に行なわれていた

業 務	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	改善勧告なし	C	依頼した調査等について、周知されていないことがあり、的確に連絡してほしい
	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	館長及び代理を配し、緊急連絡網及びマニュアルにより対応体制を整えている。	A	館長及び代理を配し、緊急連絡網及びマニュアルにより対応体制はとられている。
	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整備が備わっているか ・事件・事故対応訓練や講習を年1回以上実施	防火管理者を配し、規定の消防訓練を実施。危機管理マニュアル及び緊急連絡網により、連携・連絡体制を確保	A	防火管理者を配し、規定の消防訓練を実施。危機管理マニュアル及び緊急連絡網により、連携・連絡体制が確保されていた。
	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	個人情報保護規定を整備	A	個人情報保護規定を整備
	外部評価の実施	市が指定する施設に指定したとき、日本体育施設協会基礎評価格付けが、C以下にならない	-	-	-
	人員計画の合理性	人員配置表のとおり、人員を配置している	人員配置表のとおり配置	A	人員配置表のとおり配置されていた
	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	規定で定められた機密情報の取り扱いを確実に履行	A	規定で定められた機密情報の取り扱いを確実に履行されていた
	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	業務基準書に定める事項を遵守	A	業務基準書に定める事項を遵守されていた
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	有資格者・経験者を配置	A	有資格者・経験者を配置されていた
	労働基準の充足	・労働基準違反に該当する問題年0件 ・社会保険料の滞納なし ・退職金引当制度あり	該当する問題等なし	A	該当する問題等なし
	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	業務用の実施マニュアルを整備	A	実施マニュアルは整備されていた

総 合 評 価 (所 見)

東総合スポーツセンターの指定管理業務は、基準書並びに業務計画書に基づき適正に管理運営されている。平成23年3月11日に発生した東日本大震災に伴う、避難所開設の際、迅速かつ臨機応変な対応で大きなトラブルもなく無事、閉所することができた。これまでの経験をいかし円滑な管理運営ができています。しかし、アンケート調査からも伺えるように、顧客満足度は「普通」という回答が多クマンネリ化を感じる。新規事業を企画するなど利用者のニーズに応えるべく努力に期待する。