

## 公の施設目標管理型評価書【指定管理者施設用】

施設名	新潟市庭球場			
管理者名	公益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	東区地域課			
所在地	区名	東区	住所	東区江口114番地1
根拠法令	スポーツ基本法			
設置条例	新潟市体育施設条例			
施設概要	敷地面積 31,945.88㎡, 延床面積 657.65㎡ 建物構造 鉄筋コンクリート造2階建 主な施設内容（構成施設の内容） テニスコート16面 クラブハウス 657.65㎡			

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。

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 ・市報・東区だより掲載9件 ・教室パンフレット配布年3回 ・館長ブログ掲載12件 ・情報提供HP「なじらぼ!」「スキップ」掲載	A	年間マスコミ掲載回数、情報提供更新回数をともに目標を上回り、積極的に広報活動を行っていることは評価できる
	利用者数の達成	8万人以上	年間74,542人	C	目標達成ならず(93.1%) 次年度に期待する
	稼働率(専用利用)の達成	30%以上	43.20%	A	指標を大幅に上回り目標達成したことを評価する(144%)
	予約システム利用率の達成	(大会を除く)専用利用中の20%以上	9.8% 直接窓口での予約が多いため	C	目標達成ならず(32.6%) 指標には達しなかったが、窓口での予約が多く、その対応を評価する
	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	施設アンケート顧客満足度調査を実施 ・接客満足度 93.1% ・教室の満足度 94.8%	A	接客満足度、教室の満足度がどちらも9割以上の満足度を得られていることを評価する
	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 苦情・要望は迅速に回答している	B	苦情対応マニュアルは整備され、苦情・要望については必要に応じて対応していた
	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200コマ以上 ・スポーツ教室延べ参加者数5千人以上	・開館時間は例年通り開館 ・スポーツ教室数年間437コマ ・スポーツ教室延べ参加者数4,637人 ※新規教室を開催	B	延参加者数は目標を達成できなかったが、スポーツ教室のコマ数は目標を大幅に上回っていることは評価できる(コマ数:218.5%)(参加者数:92.7%)
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	【東区内全施設での評価】 25年度:586円 過去3年平均:592円。※24年度はインターハイ開催のため含めない	B	目標達成(約1%削減)
	使用料収入の達成	(免除料金を含む)使用料が年間28,000千円以上	使用料収入 27,810,500円(免除3,184,700円含む)	C	目標達成ならず(99.3%)

視 点	評価項目	評価指標	実績	評価	評価コメント
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	B	該当する人身事故等報告なし 適切に実施していた
	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	B	物損事故の報告なし
	臨時休業時間	過去3年間の平均以下	臨時休業なし	B	臨時休業なし
	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	B	定期的に施設間での連絡調整・意見交換を行った。
	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	B	適切に実施していた
	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を厳守など、適切な体制をとった	B	適切に実施していた
	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	B	適切に実施していた
	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	B	改善勧告指導なし
	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	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。	B	適切に実施していた
	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	防火管理者を配し、規定の消防訓練を、年2回実施。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	B	適切に実施していた
	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	B	適切に実施していた
	外部評価の実施	市が指定する施設に指定したとき、(財)日本体育施設協会基礎評価格付けが、C以下にならない	H24. 6月実施 A評価	—	—
	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	B	適正に配置されていた
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	B	適切に実施していた	

視 点	評価項目	評価指標	実績	評価	評価コメント
業 務	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	B	適切に実施していた
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	B	適正に配置されていた
	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	B	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	B	適切に実施していた

総 合 評 価 ( 所 見 )

平成21年度から5年目を迎える新潟市庭球場の指定管理業務は、基準書、業務計画書に基づき適正に管理運営されている。これまでの運営実績に基づき、施設の維持管理も充分になされており、新規利用者を確保するため努力している。また、施設内もきれいに整備されており、明るい雰囲気でのコミュニケーションが取れていることがうかがえる。テニス人口が減少傾向にあるため、今まで以上に、積極的な広報活動やスポーツ教室の開催を図るなど、利用者の多様なニーズに対応したサービス提供を行い、利用者数及び顧客満足度の向上を図る取り組みがなされることを期待する。