

新潟市体育館

指定管理者申請者 事業計画の比較

中央区地域課

項目	公益財団法人 新潟市開発公社(選定者)	次点
1. 事業者の概要	設立：S39.11.13（平成23年4月1日より公益財団法人へ移行） 事業内容： 健康増進及びスポーツ振興事業、水生生物等に関する学術知識の普及事業、都市緑化等に関する啓発及び保全事業、霊園施設の建設及び経営事業等 指定管理実績： 新潟市内6区(北区・東区・中央区・江南区・南区・西区)の体育施設(H21～)	設立：S41.9.9 事業内容： 指定管理者事業、総合ビルメンテナンス業、一般廃棄物収集運搬業務・浄化槽清掃・維持管理業務 指定管理実績： 新潟県内体育施設1ヶ所(H25～)、長野県内体育施設(H24～)、千葉県内体育施設(H25～)等 全国10物件
2. 経営理念・経営方針	<ul style="list-style-type: none"> ○市民ニーズや行政課題に応じたリーズナブルで高品質なサービス提供 ○拠点施設としての特性を最大限発揮させた事業展開 ○公の施設として安全・安心で誰にも平等な施設運営 ○効率的・効果的なマネジメントの推進による運営経費の抑制 ○地域とともに歩む開かれた施設づくり 	<ul style="list-style-type: none"> ○長岡市南部体育館など7物件のほか、グループ企業で28物件の実績 ○指定管理者としての基本方針 <ul style="list-style-type: none"> ・公正・公平・透明さに徹底した業務運営 ・安全・安心な施設づくり ・官民共同による施設価値を最大限に高める運営 ・創意工夫や業務革新への不断のチャレンジ ○本施設の管理運営方針 <ul style="list-style-type: none"> ・生涯を通じてスポーツを楽しみ、心身ともに健康になれる場と機会を提供します ・誰もが安心して利用できる安全で快適な施設運営を行います ・明るく親しみのある雰囲気、地域に密着した活気あふれる施設にします
3. 施設の管理方法	<ul style="list-style-type: none"> ○25年に亘り蓄積してきた経験と実績を活かした質の高い管理 ○大会利用調整会議を適正に実施し公共性・公平性の堅持 ○密なスタッフ研修を基盤とした平等公平な施設利用サービス提供 ○適正な減免処理やユニバーサルツールを用いた案内表示等により、高齢者・子ども・障がい者・外国人に配慮した施設運営を実現 	<ul style="list-style-type: none"> ○関係法令を遵守し、全ての世代、人種、性別、また、障がいのある方など全市民に公平な利用機会を提供。特定の団体を優遇することなく、すべての利用者に対し、公平・公正・平等な対応。特に高齢者、子ども、障がい者などに配慮した施設運営。
4. 利用者サービスへの取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ○日常的に利用される施設づくりを目指し、多様なスポーツ教室を開催 ○公益目的事業(収支相償)のため、気軽に参加できる低廉な料金設定 ○観覧型・参加型イベントを開催し、運動を始めるきっかけを作る ○行政課題・社会問題の改善に取り組むため、新潟市の関連機関・団体と連携した事業を開催 	<ul style="list-style-type: none"> ○南練習場の有効活用として、卓球の個人利用タイムの設定。 ○各種サービス向上策 <ul style="list-style-type: none"> ・体育器具設置の支援、教室等のお知らせ掲示板の設置、サークル紹介掲示板の設置、季節毎の装飾、掲示物の美化、熱中症危険度のお知らせ
5. 利用者の増加に対する取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ○新潟市スポーツコミッションと連携し誘致イベントを全力でサポート ○「専用利用」・「スポーツ教室」等各利用形態への対応 ○ウェブサイト等を活用した利用促進広報活動の充実と新規顧客獲得 ○新潟市公共施設予約システム利用の普及活動実施 ○大会等に応じた柔軟な時間延長と開館時間・開館日の効率的な拡大 	<ul style="list-style-type: none"> ○市民のニーズを踏まえた自主事業 <ul style="list-style-type: none"> ・無料体験教室の実施 ・1回だけ気軽に参加できるワンコイン・スポーツ教室の開催 ・スポーツフェスティバルの開催 ○全13教室・イベントの実施 ○北練習場の有効活用として、フローリング部分で自主事業の実施。 ○積極的な広報活動 <ul style="list-style-type: none"> ・新潟市広報紙の活用、オリジナルパンフレットの作成、オリジナルホームページの作成、フェイスブックによる情報発信、市内公共・民間施設へのちらし配置・掲示、パブリシティの積極活用、企業・団体への施設利用の働きかけ
6. 利用者ニーズの把握とその反映策	<ul style="list-style-type: none"> ○声掛け、対話などの積極的なコミュニケーションによるニーズ把握 ○さわやか施設提案、理事長への手紙、アンケート、ホームページ問合せフォーム等による幅広い意見・要望の聴取 ○意見・要望の内容にかかわらず、全スタッフに共有できる体制 ○期限を設定した迅速な報告、調査、対応、改善、回答、公開を実現 	<ul style="list-style-type: none"> ○把握方法 <ul style="list-style-type: none"> ・年1回以上の利用者満足度調査、意見箱、ホームページ・フェイスブックからの意見・要望受付、利用者から直接情報収集 ○把握した情報の分類分け、分析、優先度に応じた運営へのフィードバックの実施。施設内掲示板・ホームページでの公開。
7. 問合せ・苦情への対応	<ul style="list-style-type: none"> ○内容を迅速に精査し、実施可能程度に応じた迅速な対応・公開 ○苦情・要望をデータベース化し蓄積及び全スタッフに共有できる体制 ○他施設事例も自施設のニーズと捉え、未然に対応策を実施 ○不当要求行為等に対し、新潟市暴力団排除条例に基づく組織的な対応 	<ul style="list-style-type: none"> ○「施設の顔」「市の顔」としての受付対応。「クレームゼロ」を目標。 ○クレーム発生時は、現場での初期対応。5分以内に支社・本社に報告。24時間365日連絡対応可能なフリーダイヤルの設置。事故クレーム対策会議を開催し、原因分析と再発防止策を全社員で情報共有。
8. 管理経費削減への取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ○マルチジョブスタッフ体制の推進により人件費のムダを削減 ○施設及び設備機器の故障頻度や原因、消耗劣化度をデータとして蓄積し、最適な修繕計画を策定 ○計画的な維持管理で設備を長寿命化し、ライフサイクルコストを低減 ○省エネルギー及び環境に配慮した管理経費削減並びに経費執行の実施 ○自動販売機手数料収入の一部を施設管理費へ充当(462,000円/年) 	<ul style="list-style-type: none"> ○マルチジョブ化 ○相見積もりの徹底 ○徹底した節電(ポスター等による利用者への呼びかけ) ○ちらし・パンフレットの社内作成 ○ホームページの独自開発 ○自動販売機設置による指定管理料削減

<p>9. 従事者の雇用・労働条件・人員配置</p>	<p>○地元人材を優先雇用することで地域に密着した施設運営の実現 ○個別業務時間調査により安全な施設管理に必要な職員数を算出 ○公共スポーツ施設管理運営経験15年以上の業務経験豊かでスタッフ教育や所管課との調整能力に長けた人材を施設長に配置 ○関係法令に適合した雇用・労働条件を整え、適正な人員を配置 ○育児に関する休暇制度や定期昇給等で働きがいのある就業環境を整備</p>	<p>○人員配置は、施設長1名、副施設長2名、マルチスタッフ5名（スタッフ8名中2名をトレーナー）。本社・支社との常時連携体制の構築。 ○雇用の考え方 ・新潟市民の雇用 ・人物本位の採用 ・ホスピタリティ精神・コミュニケーション能力・向上心を重視 ○労働基準法を遵守し、各種規則・規定を策定。所定労働時間・休日の確保・適正な就業体制を確保し、過重な業務負担がないよう配慮。</p>
<p>10. 人材育成の取り組み</p>	<p>○現場最前線でのホスピタリティあふれるお客様対応から、経営視点に立ったマネジメント能力の向上まで、体系別に研修を実施 ○安全・安心で快適な施設運営を実現するための資格を計画的に取得 ○研修及び資格取得・登録・更新に係る費用は当公社負担</p>	<p>○新人社員研修の実施（指定管理者制度、施設運営、コンプライアンス、マナー、品質維持、緊急時対応、個人情報保護） ○施設長新任研修の実施（品質管理、数値管理、労務管理、職場内組織） ○毎月1回の施設長会議による追加研修。</p>
<p>11. 安全管理の対策・緊急時の対応</p>	<p>○事故等すべての状況を想定した危機管理マニュアル整備と訓練実施 ○AEDを必要台数設置するとともに、自社インストラクターによる定期的な研修を行い全スタッフが適切な一次救命措置を実施可能 ○ヒヤリハット集を作成し、事故未然防止対策をスタッフ全員で共有 ○避難所開設の経験を活かし避難所運営マニュアル作成、研修実施</p>	<p>○防犯対策 ・マニュアル作成・研修 ・施設内外の巡回 ○防災対策 防火管理者配置、年2回以上の消防訓練、マニュアル作成・研修、台風対策、ハザードマップの掲示、ライフラインバンダー ○事故防止対策 ・緊急連絡網の作成・掲示 ・全スタッフ普通救命講習受講、定期的訓練、 ・毎日のAED点検チェック ・救急用品の常備</p>
<p>12. 自己管理システム</p>	<p>○PDCAサイクルを用いた提案内容の進捗管理を確実に実行 ○毎月、館長会議において年間事業計画の進捗を分析・管理 ○ボトムアップ提案により、きめ細やかで高水準なサービス提供を実現 ○専門機関による第三者評価を受検し、より良い管理運営へ繋げる体制 ○税理士・弁護士顧問契約のほか監査による相互監視体制を確立</p>	<p>○自己評価プログラムの作成、業務日報・事業報告書等に基づく利用者数・収支の分析・改善、市の監査（モニタリング）の積極的受け入れ、PDCAサイクルの実施、毎月のNEMグループによる経営会議でのアイデア・改善点の施設運営への反映。</p>
<p>13. 関係法令の遵守・個人情報保護の取り組み</p>	<p>○公共サービス従事者に相応しい法令遵守規程やマニュアルを整備 ○コンプライアンス担当部署を設置し組織的な体制の確立 ○運用ガイドラインに基づく万全な個人情報の保護体制を実現 ○研修の実施や講習会参加により全職員に法令遵守を周知徹底 ○反社会的団体との接触や反社会的活動への便宜提供禁止を徹底</p>	<p>○コンプライアンスに徹した施設の管理運営、スタッフへの研修。 ○個人情報保護 ○個人情報保護法の遵守 ○プライバシーマーク・ISMSの取得 ○個人情報保護研修等</p>
<p>14. 地域との連携・貢献活動への取り組み</p>	<p>○地域団体・近隣小学校と連携し、各種行事等に指導スタッフを派遣 ○「こども110番」施設に登録し、地域の防犯活動に協力 ○小中学校の職場体験、インターンシップを受入れ、人材育成に寄与 ○やすらぎ堤清掃や地域美化活動のほか募金活動や献血に積極的に参加 ○スポーツボランティア規約を制定し「支えるスポーツ」の機会を提供 ○地元事業所の福利厚生活動に協力</p>	<p>○運営協議会の設置 ○自治会や商工会との連携 ○NPO、体育協会等地域団体との連携 ○地元企業への業務発注 ○小中学校の総合学習の受け入れ ○市内他施設とのちらし・パンフレットの相互配置</p>
<p>15. 収支計画</p>	<p>【収入】 (指定期間5年間合計額) 指定管理料 222,507,000円 その他収入 2,310,000円 【支出】 人件費 103,618,000円 物件費 121,199,000円</p>	<p>【収入】 (指定期間5年間合計額) 指定管理料 211,120,000円 その他収入 1,800,000円 【支出】 人件費 93,670,000円 物件費 119,250,000円</p>