

## 公の施設目標管理型評価書【指定管理者施設用】

(平成30年度)

|      |  |      |                       |
|------|--|------|-----------------------|
| 施設名  | 新潟市亀田市民会館  |      |                       |
| 管理者名 | 環境をサポートする株式会社きらめき  | 指定期間 | 平成29年4月1日 ~ 令和2年3月31日 |
| 担当課  | 江南区役所地域総務課   |      |                       |
| 所在地  | 新潟市江南区船戸山5丁目7番2号   |      |                       |
| 根拠法令 | —  |      |                       |
| 設置条例 | 新潟市亀田市民会館条例  |      |                       |
| 施設概要 | 敷地面積：5,413.12 m <sup>2</sup><br>延床面積：5,569.00 m <sup>2</sup><br>構造・階高：鉄筋コンクリート造4階建<br>建築年：昭和50年<br>施設内容：大ホール(730m <sup>2</sup> )、和室1・2、会議室、講習室A、講習室B、視聴覚室(大)、視聴覚室(小)、作法室、調理実習室<br>駐車台数：大ホール1階部分 39台(うち身体の不自由な方専用2台)<br>会館側敷地 32台 合計71台 |      |                       |

| 施設設置目的   |
|--|
| 市民の生活の向上並びに教育及び文化の発展に資することを目的とする。  |
| 管理・運営に関する基本理念、方針等  |
| すべての市民に安全で平等な施設運営を行うことはもとより、現在提供しているサービスや業務を参考の上、効果的かつ効率的な人員配置、経費削減の取り組みや市民ニーズの把握によりさらなるサービス向上を図り、市民生活の向上並びに教育及び文化の発展に資する施設運営や自主事業を展開することを基本方針とする。 |

| 視 点 | 評価項目                   | 評価指標                              | 実績         | 評価<br>※ | 評価コメント<br>※                |
|-----|------------------------|-----------------------------------|------------|---------|----------------------------|
| 市 民 | 基準利用者数の達成              | 利用者数 年間85,000人以上                  | 70,467人    | C       | 前年以上の利用者数であったが、指標には満たなかった。 |
|     | 基準利用率の達成               | 全体利用率25%以上                        | 24.7%      | C       | 前年以上の利用率であったが、指標には満たなかった。  |
|     | 各種サービス別満足度             | 接客サービスの苦情0件                       | 0件         | B       |                            |
|     | 苦情・要望に対する対応            | 苦情・要望には2営業日以内に回答                  | 回答した       | B       |                            |
|     | 設置目的に合致したサービス提供        | 設置目的に合致した自主事業を65件以上実施             | 73件        | A       | 指標以上の達成で評価できる。             |
| 財 務 | 使用料等の歳入増加              | 使用料収入5,510,000円以上                 | 6,497,000円 | A       | 指標以上の達成で評価できる。             |
| 業 務 | 改善勧告時の対応の迅速さ・適切さ       | 改善内容により軽易なもの即日、時間を要するもの1週間以内に改善対応 | 対応した       | B       |                            |
|     | 安全責任者の配置と安全確保体制の確立     | 防災訓練年2回                           | 1回実施       | C       | 実施訓練回数は未達、体制についても再確認を求める。  |
|     | 業務仕様書等の定める事項の遵守        | 業務仕様書等に定める事項の遵守                   | 対応した       | B       |                            |
|     | 事件・事故発生時の対応の適切さ        | 区役所、関係機関へ即日報告                     | 厳守した       | B       |                            |
| 人 材 | 配置人員のミッションの理解度とスキルの習得度 | 職員研修を年2回以上実施                      | 2回実施       | B       |                            |

**【評価基準】**

A:要求水準(評価指標)を達成し、かつその達成度・内容が優れている

B:要求水準(評価指標)が達成されている

C:要求水準(評価指標)が達成されていない

※評価について、「A」を付ける場合は「優れている点」を、「C」を付ける場合は「達成されていない点」を、「評価コメント」欄に明記してください。(評価指標が達成されているだけなら「B評価」で、その達成度や内容が優れていなければ「A評価」とはなりませんので、ご注意ください。)

**指定管理者記載欄(アピールしたい事項・未達成項目への改善策等)**

H30年度の亀田市民会館の利用率は、公共施設予約システム稼働開始により、大ホール等の予約件数が増加したため、前年度に比べて、アップしたと考えられます。

今後は様々な広報や自主事業を展開し、集客に努めて参りたいと思います。また、公共予約施設予約システムや施設利用者への案内等で、トラブルの無いよう、職員研修を徹底して参ります。

**所 管 課 に よ る 総 合 評 価 ( 所 見 )**

指標数値には届かなかったものの、利用者数・利用率はともに前年度実績を上回っている。また、施設使用料は約100万円増となり評価できる。職員の接客対応や技術は研修にも努めていることから、利用者からも高く評価されている。常に設備のメンテナンスに気を配り、利用者が快適に利用できるよう配慮している。利用者ニーズに合った魅力的な自主事業を実施し、更なるサービスの向上と利用者の増加を期待します。

# 公の施設目標管理型評価書【指定管理者施設用】

(平成29年度)

|      |  |      |                        |
|------|--|------|------------------------|
| 施設名  | 新潟市亀田市民会館  |      |                        |
| 管理者名 | 環境をサポートする株式会社きらめき  | 指定期間 | 平成29年4月1日 ~ 平成32年3月31日 |
| 担当課  | 江南区役所地域総務課   |      |                        |
| 所在地  | 新潟市江南区船戸山5丁目7番2号   |      |                        |
| 根拠法令 | —  |      |                        |
| 設置条例 | 新潟市亀田市民会館条例  |      |                        |
| 施設概要 | 敷地面積：5,413.12 m <sup>2</sup><br>延床面積：5,569.00 m <sup>2</sup><br>構造・階高：鉄筋コンクリート造4階建<br>建築年：昭和50年<br>施設内容：大ホール（730m <sup>2</sup> ）、第一会議室、第二会議室、第三会議室、講習室A、講習室B、視聴覚室（大）、視聴覚室（小）、作法室、栄養改善室<br>駐車台数：大ホール1階部分 39台（うち身体の不自由な方専用2台）<br>会館側敷地 32台 合計71台 |      |                        |

| 施設設置目的   |
|--|
| 市民の生活の向上並びに教育及び文化の発展に資することを目的とする。  |
| 管理・運営に関する基本理念、方針等  |
| すべての市民に安全で平等な施設運営を行うことはもとより、現在提供しているサービスや業務を参考の上、効果的かつ効率的な人員配置、経費縮減の取り組みや市民ニーズの把握によりさらなるサービス向上を図り、市民生活の向上並びに教育及び文化の発展に資する施設運営や自主事業を展開することを基本方針とする。 |

| 視 点 | 評価項目                   | 評価指標                              | 実績         | 評価<br>※ | 評価コメント<br>※                      |
|-----|------------------------|-----------------------------------|------------|---------|----------------------------------|
| 市 民 | 基準利用者数の達成              | 利用者数 年間41,200人以上                  | 68,061人    | B       | 外壁工事の影響と通年ベースを考慮し評価              |
|     | 基準利用率の達成               | 全体利用率12%以上                        | 21.2%      | B       | 外壁工事の影響と通年ベースを考慮し評価              |
|     | 各種サービス別満足度             | 接客サービスの苦情0件                       | 0件         | B       | 目標を達成している。                       |
|     | 苦情・要望に対する対応            | 苦情・要望には2営業日以内に回答                  | 対応した       | B       | 目標を達成している。                       |
|     | 設置目的に合致したサービス提供        | 設置目的に合致した自主事業を65件以上実施             | 68件        | B       | 目標以上の達成。                         |
| 財 務 | 使用料等の歳入増加              | 使用料収入2,862,000円以上                 | 4,603,600円 | B       | 外壁工事の影響と通年ベースを考慮し評価              |
| 業 務 | 改善勧告時の対応の迅速さ・適切さ       | 改善内容により軽易なもの即日、時間を要するもの1週間以内に改善対応 | 対応した       | B       | 改善指導なし。                          |
|     | 安全責任者の配置と安全確保体制の確立     | 防災訓練年2回                           | 2回実施       | B       | 安全確保体制が確立されていた                   |
|     | 業務仕様書等の定める事項の遵守        | 業務仕様書等に定める事項の遵守                   | 遵守した       | B       | 非常時における対策、連絡体制が整備されている。          |
|     | 事件・事故発生時の対応の適切さ        | 区役所、関係機関へ即日報告                     | 対応した       | B       | 業務仕様書等に定める事項が達成されていた。            |
| 人 材 | 配置人員のミッションの理解度とスキルの習得度 | 職員研修を年2回以上実施                      | 4回実施       | A       | 目標以上に研修を行い、職員のスキルアップに努めており評価できる。 |

**【評価基準】**

A: 要求水準(評価指標)を達成し、かつその達成度・内容が優れている

B: 要求水準(評価指標)が達成されている

C: 要求水準(評価指標)が達成されていない

※評価について、「A」を付ける場合は「優れている点」を、「C」を付ける場合は「達成されていない点」を、「評価コメント」欄に明記してください。(評価指標が達成されているだけなら「B評価」で、その達成度や内容が優れていなければ「A評価」とはなりませんので、ご注意ください。)

**指定管理者記載欄(アピールしたい事項・未達成項目への改善策等)**

・平成29年度は、4/1～9月末まで大ホール外壁の修繕につき使用できる駐車場が半減してしまうため利用者数・料金ともに平成28年度の半数と見込み目標を設定した結果、達成することができました。12月には、毎年福寿荘で実施している感謝祭をメイン会場を大ホールにして実施し、大勢の方に来館していただきました。前期の利用率が減少した分、後期で少しづつ盛り返し11月～1月までは前年度を上回る利用率でした。

・また平成30年度からは、施設のインターネット予約がスタートとなり職員の研修、利用者への案内を行いトラブルの無いよう徹底して参ります。

**所 管 課 に よ る 総 合 評 価 ( 所 見 )**

・大ホールの外壁工事の影響を考慮し目標設定をしたが、予想したほどの利用減はなかった。近隣に類似施設があるが、指定管理者独自のネットワークを使い、魅力的な自主事業の企画を通じて更なる利用者増とサービス向上を目指してほしい。インターネット予約については、職員研修や対応マニュアルでトラブルの無いように十分に対応してほしい。

# 公の施設目標管理型評価書【指定管理者施設用】

(平成30年度)実績

|      |   |      |                       |
|------|---|------|-----------------------|
| 施設名  | 新潟市老人福祉センター福寿荘  |      |                       |
| 管理者名 | 環境をサポートする株式会社きらめき   | 指定期間 | 平成30年4月1日 ~ 令和2年3月31日 |
| 担当課  | 江南区健康福祉課  |      |                       |
| 所在地  | 新潟市江南区船戸山5丁目7番17号   |      |                       |
| 根拠法令 | 老人福祉法   |      |                       |
| 設置条例 | 新潟市老人福祉センター条例   |      |                       |
| 施設概要 | 敷地面積：5,413.12㎡<br>延床面積：873.92㎡<br>構造・階高：鉄筋コンクリート造2階建<br>建築年：昭和49年<br>主な施設内容：事務室・大広間・個室・男女浴室 |      |                       |

| 施設設置目的  |
|---|
| 高齢者の健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのための便宜の供与を目的とする。   |
| 管理・運営に関する基本理念、方針等   |
| ①関係法令を遵守し、老人福祉センターの設置目的である高齢者への各種相談、健康の増進、教養の向上及び、レクリエーションなどの便宜供与するための施設運営に十分努める。<br>②江南区における高齢者の生きがいづくり促進、仲間づくり促進に大いに貢献する。<br>③安全管理、衛生管理に十分配慮した運営に努める。<br>④省エネルギー、省資源、廃棄物減量など環境への負担軽減と、環境への配慮に十分努める。 |

| 視 点 | 評価項目                   | 評価指標                               | 実績       | 評価<br>※ | 評価コメント<br>※                            |
|-----|------------------------|------------------------------------|----------|---------|--|
| 市 民 | 基準利用者数の達成              | 入場利用者数年32,000人以上                   | 30,338人  | C       | 昨年比とほぼ同等。評価指標比:5.2%下回った。利用者を増やすよう期待する。 |
|     | 各種サービス別満足度             | 利用者アンケートで「満足」以上が88%以上              | 70.0%    | C       | 評価指標に達していない。満足度の向上が必要。                 |
|     | 苦情・要望に対する対応            | 苦情・要望には2営業日以内に回答                   | 回答した     | A       | 苦情・要望等があった際はすみやかに対応している。               |
| 財 務 | 利用料等の歳入増加              | 利用料収入1,064,000円以上                  | 959,720円 | C       | 昨年比とほぼ同等。評価指標比:約10%下回った。歳入増加を期待する。     |
| 業 務 | 改善勧告時の対応の迅速さ・適切さ       | 改善内容に応じて軽易なものの即日時間を要するもの1週間以内に改善対応 | 対応した     | B       | 改善指導なし。                                |
|     | 安全責任者の配置と安全確保体制の確立     | 防災訓練年2回                            | 1回実施     | C       | 評価指標に達していない。安全確保体制の確立が必要。              |
|     | 事件・事故発生時の対応の適切さ        | 補償を伴う事故発生件数0件                      | 0件       | A       | 非常時における対策連絡体制が整備されている。                 |
|     | 業務仕様書に定める事項の遵守         | その他業務仕様書に定める事項の遵守                  | 遵守した     | A       | 業務仕様書等に定める事項が達成されていた。                  |
| 人 材 | 配置人員のミッションの理解度とスキルの習得度 | 職員研修を年2回以上実施                       | 2回実施     | B       | 職員のスキル向上に努めている。                        |
|     | 労働基準の充足                | 労働関係法令の遵守                          | 遵守した     | B       | 労働基準書に定める事項が概ね達成されていた。                 |

【評価基準】

A: 要求水準(評価指標)を達成し、かつその達成度・内容が優れている

B: 要求水準(評価指標)が達成されている

C: 要求水準(評価指標)が達成されていない

※評価について、「A」を付ける場合は「優れている点」を、「C」を付ける場合は「達成されていない点」を、「評価コメント」欄に明記してください。(評価指標が達成されているだけなら「B評価」で、その達成度や内容が優れていなければ「A評価」とはなりませんので、ご注意ください。)

指定管理者記載欄(アピールしたい事項・未達成項目への改善策等)

平成30年度は、利用者数、利用料とも目標達成することができませんでした。福寿荘では、自主事業や振る舞いなど実施しており利用者には大変好評です。  
 今後は様々な広報や自主事業を展開し、集客に努めて参りたいと思います。

所 管 課 に よ る 総 合 評 価 ( 所 見 )

- ・広報や自主事業を展開しているが、施設利用者数、使用料収入とも前年度より減少している。施設利用にもっとPRの工夫が必要。
- ・利用者の満足度については、何が不足しているかを分析し、不足部分を補い強化していくことで、より良いサービスを提供できるように改善することが必要。
- ・職員研修の回数をもっと増やしスキル向上に努めてほしい。

# 公の施設目標管理型評価書【指定管理者施設用】

(平成29年度)

|      |   |      |                        |
|------|---|------|------------------------|
| 施設名  | 新潟市老人福祉センター福寿荘  |      |                        |
| 管理者名 | 環境をサポートする株式会社きらめき   | 指定期間 | 平成29年4月1日 ~ 平成32年3月31日 |
| 担当課  | 江南区健康福祉課  |      |                        |
| 所在地  | 新潟市江南区船戸山5丁目7番17号   |      |                        |
| 根拠法令 | 老人福祉法   |      |                        |
| 設置条例 | 新潟市老人福祉センター条例   |      |                        |
| 施設概要 | 敷地面積：5,413.12㎡<br>延床面積：873.92㎡<br>構造・階高：鉄筋コンクリート造2階建<br>建築年：昭和49年<br>主な施設内容：事務室・大広間・個室・男女浴室 |      |                        |

| 施設設置目的  |
|---|
| 高齢者の健康の増進，教養の向上及びレクリエーションのための便宜の供与を目的とする。   |
| 管理・運営に関する基本理念，方針等   |
| ①関係法令を遵守し，老人福祉センターの設置目的である高齢者への各種相談，健康の増進，教養の向上及び，レクリエーションなどの便宜供与するための施設運営に十分努める。<br>②江南区における高齢者の生きがいづくり促進，仲間づくり促進に大いに貢献する。<br>③安全管理，衛生管理に十分配慮した運営に努める。<br>④省エネルギー，省資源，廃棄物減量など環境への負担軽減と，環境への配慮に十分努める。 |

| 視 点 | 評価項目                   | 評価指標                              | 実績       | 評価<br>※ | 評価コメント<br>※                      |
|-----|------------------------|-----------------------------------|----------|---------|----------------------------------|
| 市 民 | 基準利用者数の達成              | 入場利用者数年間27,800人以上                 | 30,368人  | A       | 昨年比:4.2%減だが、評価指標は9%以上、上回り達成している。 |
|     | 各種サービス別満足度             | 利用者アンケートで「満足」が80%以上               | 70.0%    | C       | 評価指標に達していない、満足度向上が必要             |
|     | 苦情・要望に対する対応            | 苦情・要望には2営業日以内に回答                  | 回答した     | B       | 苦情・要望等があった際は早めに対応している。           |
| 財 務 | 使用料等の歳入増加              | 使用料収入907,600円以上                   | 962,920円 | A       | 昨年比:8.6%減だが、評価指標は6%以上、上回り達成している。 |
| 業 務 | 改善勧告時の対応の迅速さ・適切さ       | 改善内容に応じて軽易なもの即日時間を要するもの1週間以内に改善対応 | 対応した     | B       | 改善指導なし。                          |
|     | 安全責任者の配置と安全確保体制の確立     | 防災訓練年2回                           | 2回実施     | B       | 安全確保体制が確立されている。                  |
|     | 事件・事故発生時の対応の適切さ        | 補償を伴う事故発生件数0件                     | 0件       | B       | 非常時における対策連絡体制が整備されている。           |
|     | 業務仕様書等に定める事項の遵守        | その他業務仕様書等に定める事項の遵守                | 遵守した     | B       | 業務仕様書等に定める事項が概ね達成されていた。          |
| 人 材 | 配置人員のミッションの理解度とスキルの習得度 | 職員研修を年2回以上実施                      | 4回実施     | A       | 職員のスキル向上に努めている                   |
|     | 労働基準の充足                | 労働関係法令の遵守                         | 遵守した     | B       | 労働基準書に定める事項が概ね達成されていた。           |

**【評価基準】**

A: 要求水準(評価指標)を達成し、かつその達成度・内容が優れている

B: 要求水準(評価指標)が達成されている

C: 要求水準(評価指標)が達成されていない

※評価について、「A」を付ける場合は「優れている点」を、「C」を付ける場合は「達成されていない点」を、「評価コメント」欄に明記してください。(評価指標が達成されているだけなら「B評価」で、その達成度や内容が優れていなければ「A評価」とはなりませんので、ご注意ください。)

**指定管理者記載欄(アピールしたい事項・未達成項目への改善策等)**

・平成29年度は、4/1～9月末まで大ホール外壁の修繕につき使用できる駐車場が半減してしまうため利用者数・料金ともに減少する見込みでの設定とした結果、目標は達成することができました。しかし、サービスの満足度が目標を達成することができませんでした。毎日来て頂いている利用者が多いため、マンネリ化しないように今後は、利用者目線でより良いサービスを心掛けて多くの利用者に喜んでいただけるよう努力して参ります。



## 所 管 課 に よ る 総 合 評 価 ( 所 見 )

- ・施設利用者数, 使用料収入とも前年度より減少したが, 改修工事による影響を軽微にとどめ, 評価指標を上回る実績を達成できた。自主事業や各広報活動が効果を表していると思われる。
- ・利用者の満足度については, 何が不足しているかを分析し, より良いサービスを提供できるよう望まれる。
- ・職員研修を行いスキル向上に努めている。