

令和6年度 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	令和6年4月1日 ~ 令和11年3月31日
担当課	東区地域課		
所在地	新潟市東区江口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
<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。</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、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> <p>(9)本市施策の方向性(東区の健康増進施策の方向性である、メタボリックシンドロームの改善や運動の習慣化)に沿った自主事業の提案・実施に努めること</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	ホームページ等による情報提供更新月1回以上	<ul style="list-style-type: none"> ・月間予定やスタッフ通信を月1回以上掲載 ・早朝・夕刻テニスの案内・天候不良時の中止情報・大会終了後の予備日開放・冬期コート状況など適時発信 ・市報にいがた・東区だよりに情報掲載 ・周辺施設へのチラシ、ポスター設置 ・LINEでの教室情報配信 	A	ホームページ等により情報提供の回数は目標を上回り、積極的に広報活動を行っていることを評価
	基準利用者数の達成	利用者数年間69,000人以上	<ul style="list-style-type: none"> 利用者数70,541人 ・指標を達成するとともに、対前年度比105.3%を実現。柔軟なコート運用や情報発信の強化等の取組みにより安定した集客を確保することができた。 	B	目標を達成している。
	各種サービス別満足度	施設管理に関する利用者アンケートで「満足」が70%以上	<ul style="list-style-type: none"> お客様アンケート及び教室アンケートを実施 ・お客様アンケート満足度70% ・教室アンケート満足度66% お客様アンケートは満足度70%で指標を達成。教室アンケートは全7項目中6項目で70%以上を達成したが、参加料の満足度が基準に届かず、全体としては指標未達となった。 	C	教室満足度では、参加料の満足度が基準を満たさず、目標値を達成することができなかった
	苦情・要望に対する対応	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情対応マニュアルを整備し、苦情・要望には14営業日以内に迅速に対応 ・口頭での意見や要望も積極的に受け入れる体制を整え、内容は報告書にまとめて全スタッフで共有し、サービス向上に活用 	B	苦情対応マニュアルは整備され、苦情・要望については、必要に応じて適切に対応していた
	地域連携・社会貢献活動	社会貢献活動(地域連携事業)年2回以上実施	<ul style="list-style-type: none"> 社会貢献活動(地域連携事業)を年2回以上実施 ・東中野山小学校校区での体験活動に協力 ・東石山中学校・石山中学校の総合学習における職場体験に協力 ・ロストボール回収・寄付活動の実施 ・AED N@VI サポーターとして登録 ・使用済み切手の回収活動 ・盲導犬育成支援のための募金箱を設置 ・地域清掃活動(年2回)を実施 ・新潟市環境優良事業者として認定 ・こども110番の拠点を設置 ・認知症サポーターを配置、昨年度は認知症と思われる方を保護し警察に引き渡す対応を実施 	A	社会貢献活動の実施は目標を上回り、学校活動にも協力したことを評価
	本市施策に合致したサービス提供	<ul style="list-style-type: none"> ・各種スポーツ教室に延4,000人以上参加 	<ul style="list-style-type: none"> 延べ参加者数2,114人 ・熱中症対策による夏期教室の中止や、晩秋の天候不順や台風を考慮して秋期教室の回数を8回から6回に縮小したことなどにより、延べ参加者数が大きく減少 ・新型コロナウイルス感染拡大時の休館や教室中止により、教室から一度離れた参加者の回復が進んで進んでおらず、特に高齢層の戻りが鈍い状況が続いている。 	C	目標未達成。今後目標達成を目指して努力されたい。

財 務	利用者一人当たりのコスト削減額	利用者1人あたりのコストを880円以下	734円 ・物価全体の高騰により経費は増加したが、経費削減に努めるとともに集客の取組みを行ったことにより入場者数が増加し、目標を達成できた。	A	目標値を10%超えて達成したことを評価。
	管理運営経費削減への取組み	省エネ及び環境に配慮した取組みの実施	省エネ及び環境に配慮した以下の取組みを実施 ・電力会社の入札選定による電力コスト抑制 ・老朽照明をLED化し、省エネ化を推進 ・冷暖房温度の適正管理し、電気使用量を抑制 ・日照に応じたコート照明の点灯調整 ・女性トイレへの擬音装置設置で節水 ・トイレに人感センサーを導入し省電力化 ・電子決裁で業務効率化とペーパーレス推進 ・見積もり比較による経費の適正執行 ・シフト調整で人件費を削減 ・スライド勤務等で時間外手当を抑制 ほか	B	適切に実施していた。
	市の歳入の増加	使用料収入(免除料金含む)が年間26,810,000円以上	年間27,501,575円(免除2,942,375円含む) ・使用料収入(免除料金含む)は年間26,810,000円を超え、対前年度比102.2%を達成。柔軟なコート運用と情報発信の強化により増収を実現することができた。	B	目標を達成している。
業 務	他施設との連携に関する理解	他施設と連携して実施する取組みを年4回以上実施	他施設と連携して以下の取組みを実施 ・館長会議を開催(月2回) ・付帯担当者会議(年2回) ・東区ミーティングの実施(月1回) ・各会議、施設ミーティング議事録、他施設情報等を社内ネットワークで全施設で共有 ・利用団体と次年度大会の利用調整会議を開催(年1回)し、次年度市内で開催される全てのテニス大会の予約を実施 ・大会主催者と連携し各種大会を円滑に実施した(年117件) ・競技団体と連携し「テニスの日」(年1回)、「ソフトテニス教室」(年16回)を開催	A	定期的に施設間で連絡調整。意見交換を行ったほか、会議以外の手段による情報共・施設間連携を積極的に行ったことを評価。
	事業計画・事業報告の適切さ	・事業報告が分かりやすく、かつ正確である ・事業報告の締切厳守	・事業計画は主管課と協議のうえ作成し、計画に基づき事業を実施、結果を正確に報告した。 ・計画および報告書は、各部署で確認・校正を行い、精度の向上に努めた。 ・各報告書は締切を遵守し、遅滞なく適切に提出した。	B	適切に実施していた。
	安全責任者の配置と安全確保体制の確立	・危機管理マニュアルの職員周知 ・防災訓練年2回以上実施	・館長を安全責任者、防火管理者として配置。 ・危機管理マニュアルを整備し、職員への周知を図るとともに、消防訓練時にシミュレーションを実施(年2回)。 ・消防訓練を年2回実施。 ・普通救命Ⅱ講習を年1回実施し、全スタッフが資格を取得。 ・救命訓練を年2回実施。	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が整理されている(避難の誘導や蘇生対応等) ・市の主管課及び警察・消防への連絡体制が整備されている	・事件・事故発生なし ・有事に備えた体制を整備 ・事故発生時のマニュアルを設置し、避難誘導・蘇生対応を含むシミュレーションを普通救命講習・消防訓練時に計3回実施 ・主管課、警察・消防を含む緊急連絡網を整備し、即時対応が可能な体制を確立	B	適切に実施していた。

業 務	自己管理システム	事業報告書において、業務の自己点検と業務への反映についての具体的記載	<ul style="list-style-type: none"> ・月例報告書で業務・利用状況を継続的に分析し、課題を抽出のうえ業務へ反映 ・年間事業報告書において年間業務全体の自己評価を実施し、改善計画を立て次年度事業に反映 ・お客様アンケート(施設利用・スポーツ教室)を実施し、収集した意見・要望をもとにサービス改善を図った。 ・上記を通じて、業務のPDCAサイクルを適切に運用し、継続的な改善を実施した。 	B	適切に実施していた。
	事故防止の取組	補償を伴う事故発生件数0件	<ul style="list-style-type: none"> 補償を伴う事故は発生なし。 ・日常巡回や定期点検、注意喚起表示を徹底し、安全管理体制を強化することで事故の未然防止に努めた。 	B	事件、事故発生の報告なし。
	関係法令の遵守	個人情報保護、情報公開及びコンプライアンスに関する研修年1回以上	<ul style="list-style-type: none"> ・全職員が個人情報保護・情報公開・コンプライアンス研修を受講し、パートへは伝達講習(年2回)を実施。 ・ハラスメント防止推進者を配置し、推進者に対しハラスメントweb研修を実施(年1回)。 ・関係法令を適切に遵守した。 	B	適切に実施していた。
	業務基準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	<ul style="list-style-type: none"> ・業務仕様書等に定められた全ての事項を適切に遵守し、日々の業務を遂行 ・業務基準書や各種マニュアルを活用し、業務内容の統一と品質維持に努めた ・定期的に業務内容の点検を行い、必要に応じて見直しや是正を実施 仕様書の内容を職員間で共有し、遵守意識の向上と確実な運用を図った 	B	適切に実施していた。
人 材	配置人員条件の充足	業務に必要な資格又は専門知識、経験を有する職員の配置	<ul style="list-style-type: none"> ・業務仕様書に基づき、スポーツ施設運営に精通した館長をはじめ、有資格者や経験豊富な職員を適切に配置し、円滑な運営体制を整備 ・サービス向上・安全管理の観点から、施設の規模や利用状況に応じた適正な人員配置を行った 	B	適切に配置されていた。
	配置人員のスキルの習得度	職員研修を年3回以上実施	<ul style="list-style-type: none"> ・接遇研修 ・新任研修 ・防災危機管理研修 ・普通救命Ⅱ講習(年1回)実施、全職員が受講 ・個人情報保護・情報公開・コンプライアンスweb講習(各年1回)実施、全職員が受講 ・ハラスメントウェブ講習・メンタルヘルスweb講習(年1回) ・管理者研修(年1回) その他外部研修にも適宜参加 	A	目標値を大きく上回り実施したことを評価。
	労働基準の充足	労働関係法令の遵守	<ul style="list-style-type: none"> ・労働関連法令を遵守し、施設の適正な管理運営を実施。 ・職員代表の選出および協定締結を行い、就業規則を法令改正に応じて適時見直し、働きやすい環境を整備 労働時間管理に関する社内研修を実施し、適正な勤務体制を徹底 ・衛生推進者・ハラスメント防止推進者を配置し、安全な職場づくりを推進 ・委託業者に法令遵守状況を定期的に確認 	B	適切に実施していた。

【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)

【市民】

利用者アンケートでは満足度70%を達成し、年間利用者数も前年比105.3%と目標を上回りました。定期的な広報活動と柔軟なコート運用が奏功し、ホームページや市報、掲示物、LINE配信等により多世代への情報提供を強化しました。教室アンケートでは「参加料」の満足度が基準未達だったため、内容や回数の改善に取り組んでいきます。また、スポーツ教室の延べ参加者数4,000人以上という目標は、天候不順や大会開催数の増加、強化練習との調整により従前の教室回数の確保ができず未達成となりました。今後はニーズに即したプログラムの見直しや天候状況を考慮した運営方法を検討し、参加者数の積み上げを図ります。さらに、小中学校の体験受入、募金・清掃活動などの地域連携を継続し、地域に開かれた施設づくりを推進しています。

【財務】

物価高騰の中でも、電力契約の見直しやLED化、節水装置の導入など、省エネ施策を徹底することで、利用者1人あたりのコストを734円に抑え、目標を達成しました。また、柔軟なコート運用と情報発信の強化により使用料収入も前年比102.2%となり、収益確保と稼働率向上を両立しました。ペーパーレス化や電子決裁の導入により業務効率も向上。今後は、施設の老朽化に伴う修繕費の平準化を視野に、持続可能な財務運営に努めます。

【業務】

業務内容については月例報告で定期的に点検・分析を行い、PDCAサイクルを適切に運用しています。事故ゼロの維持に向けては、日常巡回や定期点検、職員向けマニュアルに基づいたシミュレーション訓練を実施。危機管理マニュアルの整備とともに、緊急時対応体制を強化しました。また、各種報告書は精度向上に努めるとともに、提出期限を遵守し、業務の適正な遂行を実現しました。

【人材】

館長をはじめ、有資格者や経験豊富な職員を適正に配置し、施設規模や利用状況に応じた人員体制を整えました。年3回以上の研修により、接遇、危機管理、個人情報保護などの知識習得とスキル向上を図っています。また、法令遵守や職場環境の整備にも注力し、安全・安心な就労環境を確保しています。今後も継続的なスキル向上を図り、人材の質のさらなる向上を目指します。

所管課による総合評価(所見)

令和6年度から5年間の指定管理業務の1年目にあた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切に管理運営されている。市と施設管理者及び区内施設間の情報共有も適切に行われており、指定管理者として良好だと評価できる。

今後も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の提供を行い、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。併せて、情報共有にあたっては、引き続き市との連携を密に図るよう努められたい。