

平成21年度 公の施設目標管理型評価書

施設名	新潟市江南区体育施設等（プールあり） 亀田総合体育館				
管理者名	新潟市開発公社グループ	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	江南区 地域課				
所在地	区名	江南区	住所	新潟市江南区茅野山3丁目1番13号	
根拠法令	地方教育行政の組織及び運営に関する法律・スポーツ振興法				
設置条例	新潟市体育施設条例				
施設概要	竣工年月日	平成8年4月28日			
	敷地面積	総合運動公園全体 76,070㎡ 体育館用地分 38,400㎡			
	建築面積	7,238㎡			
	延床面積	9,607㎡			
	構造	鉄筋コンクリート造 一部鉄骨2階建・塔屋2階建			
	主要施設	メインアリーナ（バスケットボール2面／バレーボール2面 卓球32台／バドミントン8面）			
		サブアリーナ（バスケットボール1面／バレーボール2面 卓球16台／バドミントン4面）			
		室内温水プール（25m×6コース・幼児用・低学年・着水プール ウォータースライダー1基）			
		トレーニングルーム（トレーニング機器各種）			
		ランニングコース（1周 185m）			
	屋外テニスコート（砂入れ人工芝 照明付 3面）				
	観覧席 固定 708席 ・会議室・ミーティングルーム・医務室等				

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設置。
管理・運営に関する基本理念、方針等
<ol style="list-style-type: none"> (1) 新潟市体育施設条例（以下「条例」という。）に基づき、スポーツの普及及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よう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を確保すること。 (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。

(評価基準) A：評価指数を達成し、かつ達成度・内容が優れている。 B：評価指数が達成されている。 C：評価指数が達成されていない。

視 点	評価項目	評価指標	実績	評価	評価コメント
	広報の充実	・年間マスコミ掲載回数1回以上 ・月間ホームページ等による情報提供更新1回以上 ・施設利用者への広報誌・情報誌・チラシ等の発行 月1回以上	マスコミ3回 HP 月2回 チラシ月2回	B	ホームページに施設案内が掲載されているが市全体の個人開放情報の更新が主で区独自の更新がほとんどできていなかった。教室等のPRもパンフレットが主で区役所だより等の利用が全くなかった。
	基準利用者数の達成	・年300,000人以上(うちプール80,000人以上)	300,391人 (69,309人)	C	年間利用者300,000人は専用利用者数の増加により目標値をクリアしたが、プールの利用者数が達成できなかった。

市 民	基準稼働率の達成	・アリーナ 70%以上 テニスコート60%以上(4月~11月) *上記自主事業含む	アリーナ 75.7% テニスコート 45.1%	B	テニスコートが未達成であったが積極的に教室を行うなどの努力が見られた。
	予約システムの利用率の達成	・過去1年間の利用率より3%増	24.80%	A	5.35%増
	トレーニングルーム初回者講習会の実施	・毎日2回以上(週20回以上)	年670回実施	B	初回者講習会の回数のノルマ自体は達成。一部の職員への重負担によりアフターフォローが手薄になったようである。
	各種サービス別満足度	・スポーツ教室参加満足度 5段階中3以上が70%以上 ・施設利用者満足度(接客) 5段階中3以上が85%以上 ・利用者の声で苦情が50%以下	教室満足度 96% 施設満足度 96% 苦情 100%	B	利用者の声かほとんど苦情であったことは残念である。施設の満足度は、大変よいことから利用者のニーズに応えられるよう配置職員の資質向上を望む。
	スポーツ教室の・事業等の実施	・設置目的に合致した教室(年間)900コマ以上実施 ・教室参加者 年間 延25,000人以上	年 1,014コマ参加者 20,969人	C	年間目標コマ数900コマは、クリアできたが教室PRがうまくいかず教室参加延べ人数が目標値に達しなかった。広報活動にも問題があり今後区と一体となったPR活動を期待する。
	苦情・要望に関する対応	・苦情・要望には、1週間以内に回答 ・苦情対応マニュアルの整備	マニュアルは、整備してあるが苦情等の区への報告、協議がなかった	C	苦情対応マニュアルを用意してあるがそれを活かすためのミーティング等がなく、指定管理後頻りに苦情があったことは残念である。改善を望む。
財 務	業務の効率化	・施設利用者1人あたりのコスト削減額が過去3年間の平均値以下	江南区全体で評価	A	経費の縮減については、評価できる。
	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・指標の遵守	不適切	C	経費の執行について、不適切な部分があった。
業 務	事件・事故発生時の対応の適切さ	・人身事故 補償を伴う事故発生件数0件 ・心肺停止事故件数の90%以上にAEDを使用 ・水難事故0件 ・物損事故 指定管理者が修繕できないもの(5年)で1件以下	0件	A	人身事故・物損事故等の報告なし
	他施設等の連携に関する理解	・週1回 館長会議の開催	毎週開催	B	他区と連携を図る意味で館長会議は行われていたが、施設管理運営に関する区役所への相談・報告も月例の集計報告以外はなく区との連携が図れていなかった。
	業務基準書に定める各種人員の配置	・業務基準書定める以上の各種人員を配置	職員名簿による	B	配置人数はクリアしている。今後は、職員のスキルアップを図り、更なる効率的配置、ソフトサービスの向上を期待する。
	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	不適切	C	重大事故はなかったが、区への事故報告や連携もなく適切ではなかった。
	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	不適切	C	指定日時までに提出されなかった。
	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	不適切	C	改善指導までは行かなかったが問題点を指摘したことに対し、改善が見られず適切さに欠けていた。
	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	施設長確立されている	A	常勤職員24名を配置し、安全確保体制・マニュアル化が確立されていた。
	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(非難誘導や蘇生対応等) ・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	適切	A	上記と同様に、常勤職員は、消防訓練やAED講習会を受講するなど、非常時における対策、連絡体制が整備されている。
	関係法令の遵守	・個人情報の取扱いに関するマニュアルの整備	マニュアル整備済	A	マニュアル整備済、委託職員へも徹底
	守秘義務の徹底	・機密情報の取扱いに関するマニュアルの整備	マニュアル整備済	A	上記同様

	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	不適切	B	区の求めている業務基準を再度、理解する必要がある。
人 材	配置職員条件の充足	・業務基準書で定める以上の必要な資格や経験を有する職員を配置	経験年数3年以下の者が過半数以上になった時がある。	C	配置職員条件もあるが、その後の研修や教育にも重点を置くべきである。
	知識や技能の向上	・プール救助訓練を年2回以上実施し担当者は全員参加すること ・業務用の実施マニュアルを整備している	2回実施	B	各種マニュアルにより整備されている。また、マニュアルよりも必要な研修等を更に充実させるよう期待する
	プール監視員の条件	・視力1.0以上 ・泳げること	適切	B	条件を満たしている。
	労働基準の充足	・労働関係法令の遵守	適切	B	適正に遵守されていた。
	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	適切	B	適正に遵守されていた。今後は、職員の資格を活かす管理運営を期待する。

総 合 評 価 (所 見)

亀田総合体育館は、今までのサービス水準を維持するとともに、より良いサービスを提供することにより利用者増加を図れるよう業務基準書に定め、館に対してトレーニングルーム・プール等の個人利用客の増加を目標とした管理運営をお願いしてきたが指定管理以降、トレーニング指導や処方、情報提供サービスについて明らかにソフトサービスの低下がみられ、区の媒体を利用したPR活動もなく、その結果トレーニングルーム・プールの個人利用者の大幅な減少(トレーニングルーム・プール合計 前年比△7.9%減)となった。また、歳入に関しても国体・全国障害者スポーツ大会開催の影響を考慮しても大幅な減収(歳入全体 前年比△6.5%減)であったことは非常に残念である。次年度以降は、区と連携し、職員の中には、有能な有資格者(トレーニング指導士や健康運動指導士)が多いことから、その資格を活かせるような体制作りと資質向上に努め、ソフトサービスの充実した魅力ある施設の管理運営を図るよう切に要望する。

平成21年度 公の施設目標管理型評価書

施設名	新潟市江南区体育施設等（無人・無料） 亀田運動広場（ふれあいドーム・少年野球場）			
管理者名	新潟市開発公社グループ	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	江南区 地域課			
所在地	区名	江南区	住所	江南区亀田緑町1丁目810番地3
根拠法令	地方教育行政の組織及び運営に関する法律・スポーツ振興法			
設置条例	新潟市体育施設条例			
施設概要	（ふれあいドーム） 竣工年月日 平成13年5月1日 敷地面積 亀田運動広場全体 12,289.03㎡ ふれあいドーム分 997.87㎡ 建築面積 984㎡ 構造 鉄骨造酸化チタン膜葺1階建 砂入れ人工芝 照明付 主要施設 ふれあいドーム（ゲートボールコート2面/テニスコート1面） 物置・休憩室（亀田西ひまわりクラブ併設休憩室）			
	（亀田少年野球場） 敷地面積 11,201㎡ 主要施設 少年野球場（クレー） 外野部分一部 ゲートボールコート			

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設置。
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（以下「条例」という。）に基づき、スポーツの普及及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よう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を確保すること。 (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。

（評価基準） A：評価指数を達成し、かつ達成度・内容が優れている。 B：評価指数が達成されている。 C：評価指数が達成されていない。

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	・月間ホームページ等による情報提供更新1回以上	月2回	B	ホームページに施設案内が掲載
	基準利用者数の達成	・年 25,000人以上(2施設合計)	31,972人	A	目標値を大幅にクリア
	各種サービス別満足度	・施設利用者満足度 5段階中3以上が60%以上 ・各種サービスの苦情5件以下	未回収 苦情なし	C	次年度は、満足度調査を実施のこと
	苦情・要望に関する対応	・苦情・要望には、1週間以内に回答 ・苦情対応マニュアルの整備	苦情 1件に対し迅速に対応 マニュアル整備済	B	苦情対応マニュアルを整備しており、亀田運動広場に地域住民からの除草の苦情があったが迅速に対応した。
財務	業務の効率化	・施設利用者1人あたりのコスト削減額が過去3年間の平均値以下	江南区全体で評価	A	経費の縮減については評価できる。

	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・指標の遵守	適切	B	適正に遵守されていた。
業 務	事件・事故発生時の対応の適切さ	・人身事故 補償を伴う事故発生件数0件 ・物損事故 指定管理者が修繕できないもの(5年)で1件以下	0件	A	人身事故・物損事故等の報告なし
	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	適切	B	亀田運動広場に関する事故報告、重大なクレーム等なし
	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	適切	B	指定日時までに提出されていた。
	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	適切	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	・安全責任者は、常勤職員が配置されているか(他施設との兼任可) ・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	適切	A	屋外専門員を配置し、他区との兼任であったが安全確保体制・マニュアル化が確立されていた。
	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(非難誘導や蘇生対応等) ・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	適切	A	上記と同様に、ふれあいドーム利用者に対し消防訓練を年2回実施するなど、非常時における対策、連絡体制が整備されている。
	関係法令の遵守	・個人情報の取扱いに関するマニュアルの整備	マニュアル整備済	A	マニュアル整備済
	守秘義務の徹底	・機密情報の取扱いに関するマニュアルの整備	マニュアル整備済	A	上記同様
	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	適切	B	適正に遵守されていた。
人 材	配置職員条件の充足	・業務基準書で定める以上の必要な資格や経験を有する職員を配置	適切	A	他区との兼任ではあるが屋外専門員を配置
	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	適切	B	委託業者との連携により不足分を補填している。また各種マニュアルにより整備されている。
	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	適切	B	適正に遵守されていた。

総 合 評 価 (所 見)

亀田運動広場(亀田少年野球場、ふれあいドーム)については、他区との兼任ではあるが屋外専門員を配置し大変よく整備されていた。大きなトラブル・苦情もなく、何より前年比で5,000人以上利用者が増えるなど管理運営面で優良と評価できる。次年度は、アンケート等を実施し、利用者ニーズの把握に努めることを望む。

平成21年度 公の施設目標管理型評価書

施設名	新潟市江南区体育施設等（無人・無料） かわね公園多目的グラウンド			
管理者名	新潟市開発公社グループ	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	江南区 地域課			
所在地	区名	江南区	住所	江南区亀田工業団地1丁目2528番地17
根拠法令	地方教育行政の組織及び運営に関する法律・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	15,292㎡		
	主要施設	野球場（クレー） ナイター照明付 物置 *ナイター施設有料		

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設置。
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及び都市公園条例（以下「条例」という。）に基づき，スポーツの普及及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よう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，住民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>

(評価基準) A：評価指数を達成し，かつ達成度・内容が優れている。 B：評価指数が達成されている。 C：評価指数が達成されていない。

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	・月間ホームページ等による情報提供更新1回以上	月2回	B	ホームページに施設案内が掲載
	基準利用者数の達成	・年間 14,000人以上	18,743人	A	基準利用者数を目標数値を達成している。
	予約システムの利用率の達成	・過去1年間の利用率より1%増	15.5%増加	A	H20 62.4% H21 77.9%
	各種サービス別満足度	・施設利用者満足度 5段階中3以上が60%以上 ・各種サービスの苦情5件以下	未回収 苦情なし	C	次年度は，満足度調査を実施のこと
	苦情・要望に関する対応	・苦情・要望には，1週間以内に回答 ・苦情対応マニュアルの整備	苦情なし マニュアル整備済	A	かわね公園グラウンドに関する苦情・要望なし。苦情対応マニュアルを整備している。
財務	業務の効率化	・施設利用者1人あたりのコスト削減額が過去3年間の平均値以下	江南区全体で評価	A	経費の縮減については評価できる。
	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，指標の遵守	適切	B	適正に遵守されていた。
	事件・事故発生時の対応の適切さ	・人身事故 補償を伴う事故発生件数0件 ・物損事故 指定管理者が修繕できないもの(5年)で1件以下	0件	A	人身事故・物損事故等の報告なし
	業務基準書に定める各種人員の配置	・業務基準書定める以上の各種人員を配置	適切	A	委託業者及び屋外専門部員を配置し，今まで以上に綺麗に整備されていた。

業 務	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	適切	B	かわね公園グラウンドに関する事故報告、クレーム等なし
	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	適切	B	指定日時までに提出されていた。
	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	適切	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	・安全責任者は、常勤職員が配置されているか(他施設との兼任可) ・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	適切	A	屋外専門員を配置し、他区との兼任であったが安全確保体制・マニュアル化が確立されていた。
	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(非難誘導や蘇生対応等) ・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	マニュアル整備済	A	定期的に巡回を行うなど、非常時における対策、連絡体制が整備されている。次年度は、屋外施設における事故対応訓練等も要望する。
	関係法令の遵守	・個人情報の取扱いに関するマニュアルの整備	マニュアル整備済	A	マニュアル整備済
	守秘義務の徹底	・機密情報の取扱いに関するマニュアルの整備	マニュアル整備済	A	上記同様
	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	適正	B	適正に遵守されていた。
人 材	配置職員条件の充足	・業務基準書で定める以上の必要な資格や経験を有する職員を配置	適切	A	他区との兼任の屋外専門員を配置
	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	適切	B	委託業者との連携により不足分を補填している。また各種マニュアルにより整備されている。
	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	適切	B	適正に遵守されていた。

総 合 評 価 (所 見)

かわね公園グラウンドについては、他区との兼任ではあるが屋外専門員を配置し大変よく整備されていた。大きなトラブル・苦情もなく、何より前年比で4,000人以上利用者が増えるなど管理運営面で優良と評価できる。