

新潟市横越総合体育館 指定管理者申請者 事業計画の比較

江南区地域課

| 項目 | 新潟市開発公社グループ（選定者） （公益財団法人 新潟市開発公社・愛宕商事株式会社共同事業体） | | 次点 |
|---------------------|--|---|---|
| 1. 事業者の概要 | (代表団体) 公益財団法人 新潟市開発公社 | | 愛宕商事 株式会社 A社 |
| 設立 | S39.11.13（平成23年4月1日より公益財団法人へ移行） | S56.2.26 | S41.9.9 |
| 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 | 指定管理者業務、一般法人向け物販事業、施設維持管理業務、リユースカップ、省エネ提案、環境事業、建設業、医療福祉施設向け物販事業、調剤薬局、損害保険、生命保険等 | 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 |
| 体育施設管理実績 | 指定管理者：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～） | 指定管理者：亀田総合体育館・横越総合体育館・白根カチャーセンター（H21～）、みどり森の運動公園体育施設（H23～）、西川総合体育館（H25～） | 指定管理者：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 | ○市民ニーズや行政課題に応じたリーズナブルで高品位なサービス提供 ○地域住民のスポーツ拠点施設としての特性を最大限発揮させた事業 ○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 | | ○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 ○誰もが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の提供、誰もが安心して利用できる安全で快適な施設運営、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 |
| 3. 施設の管理方法 | ○25年に亘り蓄積してきた経験と実績によって培われた良質な管理 ○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デザインの案内表示等により、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 | | ○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 |
| 4. 利用者サービスへの取り組み | ○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 ○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 | | ○キッズカード導入、キッズルーム新設、ベビーステーション、靴の履き間違い防止策 ○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 |
| 5. 利用者の増加に対する取り組み | ○新潟市公共施設予約システム利用の普及活動実施 ○スポーツ教室のほか、各種主催イベントを開催 ○ウェブサイト等を活用した新規顧客獲得・利用促進広報活動の充実 ○大会等に応じた柔軟な延長対応と開館時間・開館日の効率的な拡大 | | ○無料体験教室の実施、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33事業（年間4期）・イベントの実施 ○高齢者・女性用のトレーニングルーム新設 ○新潟市広報紙の活用、オリジナルパンフレット・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 | ○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・要望の収集 ○意見・要望は内容にかかわらず、全スタッフが共有できる体制 ○期限を設定して迅速な報告、調査、対応、改善、回答、公開を実現 | | ○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 | ○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 ○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 ○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 ○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 | | ○「施設の顔」「市の顔」としての受付対応。「クレームゼロ」を目標 ○クレーム発生時の現場での初期対応、5分以内に支社・本社へ報告 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 | ○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縮減 ○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手法 ○自動販売機手数料収入の一部を施設管理経費へ充当（214,000円/年） | | ○人員のマルチジョブ化、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 |
| 9. 従事者の雇用・労働条件・人員配置 | ○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 ○適材適所の配置とマルチジョブによるムリ・ムダのない効率的な運営 ○関係法令に適合した雇用・労働条件と働き甲斐のある就業環境整備 | | ○人員配置：施設長、副施設長、マルチスタッフ、トレーナーを配置、本社・支社との常時連携体制の構築 ○雇用：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 |
| 10. 人材育成の取り組み | ○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・更新に係る費用は会社負担 | | ○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 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------|---|---|--|-------|---------------|-------|-------------|-------------|--|-----|---------------|-----|--------------|---|-------------|--|-------|---------------|-------|-------------|-------------|--|-----|---------------|-----|--------------|
| 11. 安全管理の対策・緊急時の対応 | <ul style="list-style-type: none"> ○事故、防災、防犯すべての状況を想定した危機管理マニュアルを整備 ○AED（自動体外式除細動器）を必要台数設置し、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AED使用資格を保有 ○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 | <ul style="list-style-type: none"> ○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、光化学スモッグ・PM2.5・熱中症対策、ハザードマップの掲示、ライフラインベンダー ○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、毎日のAED点検チェック、救急用品の常備、熱中症対策 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12. 自己管理システム | <ul style="list-style-type: none"> ○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 | <ul style="list-style-type: none"> ○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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 13. 関係法令の遵守・個人情報保護の取り組み | <ul style="list-style-type: none"> ○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 | <ul style="list-style-type: none"> ○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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 14. 地域との連携・貢献活動への取り組み | <ul style="list-style-type: none"> ○自治会・近隣小学校と連携し、イベント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け入れ、人材育成に寄与 ○地域美化活動や海岸清掃のほか、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 ○組合発行利用券の受け入れを行い、地元事業所の福利厚生活動に協力 ○江南区健康ウォークでの指導等、地域行政施策への協力体制 | <ul style="list-style-type: none"> ○地域との連携：運営協議会の設置、自治会や商工会との連携、地域団体との連携、地元企業への業務発注、地元雇用、市内他施設との連携、ボランティアとの連携（利用者、高齢者、子ども、地元企業） ○小中学校の総合学習の受け入れ ○地域のイベント、お祭への協力と積極参加 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 15. 収支計画 | <p style="text-align: right;">(指定期間5年間の合計額)</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2">【収入】</td> </tr> <tr> <td>指定管理料</td> <td style="text-align: right;">216,905,000 円</td> </tr> <tr> <td>その他収入</td> <td style="text-align: right;">1,070,000 円</td> </tr> <tr> <td colspan="2">【支出】</td> </tr> <tr> <td>人件費</td> <td style="text-align: right;">124,918,000 円</td> </tr> <tr> <td>物件費</td> <td style="text-align: right;">93,057,000 円</td> </tr> </table> | 【収入】 | | 指定管理料 | 216,905,000 円 | その他収入 | 1,070,000 円 | 【支出】 | | 人件費 | 124,918,000 円 | 物件費 | 93,057,000 円 | <p style="text-align: right;">(指定期間5年間の合計額)</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2">【収入】</td> </tr> <tr> <td>指定管理料</td> <td style="text-align: right;">197,103,000 円</td> </tr> <tr> <td>その他収入</td> <td style="text-align: right;">2,400,000 円</td> </tr> <tr> <td colspan="2">【支出】</td> </tr> <tr> <td>人件費</td> <td style="text-align: right;">102,670,000 円</td> </tr> <tr> <td>物件費</td> <td style="text-align: right;">96,833,000 円</td> </tr> </table> | 【収入】 | | 指定管理料 | 197,103,000 円 | その他収入 | 2,400,000 円 | 【支出】 | | 人件費 | 102,670,000 円 | 物件費 | 96,833,000 円 |
| 【収入】 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 指定管理料 | 216,905,000 円 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| その他収入 | 1,070,000 円 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 【支出】 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 人件費 | 124,918,000 円 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 物件費 | 93,057,000 円 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 【収入】 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 指定管理料 | 197,103,000 円 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| その他収入 | 2,400,000 円 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 【支出】 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 人件費 | 102,670,000 円 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 物件費 | 96,833,000 円 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |