

施設における利用者起点の政策改革 (公共施設の質の向上の取組み拡大)

2018年9月20日
第2回新潟市政策改革本部会議



新潟市政策改革本部

<目次>

- 体育施設、市民会館・ホールにおける施設の質の向上の取り組み
 - － 取り組みの全体像
 - － インタビュー調査で得られた気づき
 - － 今後の進め方

- 体育施設におけるコンテンツ(スポーツ教室)の充実

取組みの対象施設

- 政策改革本部では、これまで利用者起点に立った施設改善を進めてきた
- 子ども施設の質の向上の取組みで蓄積してきた施設改善のノウハウをいかすため、不特定の市民が利用する施設へ取組みを拡大し、「体育施設」、「市民会館・ホール」で取り組んでいる



— 市民が利用する公共施設 —

	特定の市民が利用	不特定の市民が利用（誰でも日常的に利用できる）	
子どものための施設	小学校 幼稚園 放課後児童クラブ 85 保育園 86	児童館と子どもの遊び場 17 地域子育て支援センター 44	「サービス改善」 実施対象施設 2014～2015[済] 【359施設】
上記以外	※現在調査中 病院	体育施設 64 市民会館・ホール 24 観光施設等 美術館・博物館等 公民館 地域活動拠点 高齢者福祉施設 保健福祉センター 図書館（図書室） 25 行政窓口	「質の向上」 実施対象施設 2015～2016[済] 【86施設】 「質の向上」 実施対象施設 2017～ 実践中 【259施設】

【※子どもの定義】 ここでは未就学児及び小学生とする

政策改革本部で取組んできた施設改善の全体像

- 子ども施設では利用者へインタビューすることで利用者の生の声を直接聴き、施設の改善を進めてきた
- 体育施設、市民会館・ホールにおいても利用者の声をインタビューで聴き取り、改善をする取組みを開始
- 体育施設ではスポーツ教室を実施している施設があるため、施設のコンテンツの充実にも取組みを拡げた



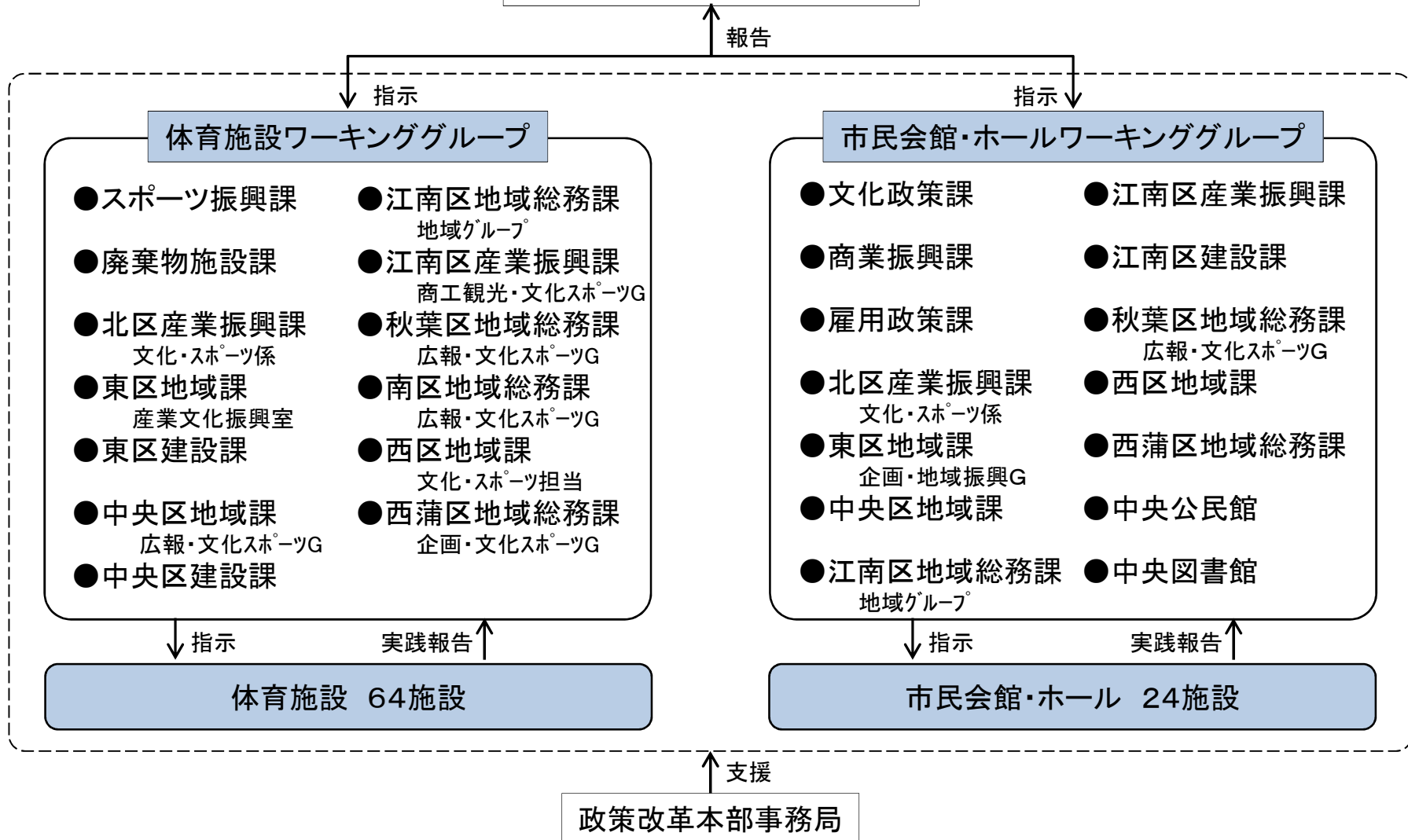
	2014年	2015年	2016年	2017年	2018年	2019年
<p>「サービス改善」 利用のしやすさ</p> <p>利用者起点で職員が点検・改善</p>	<p>東区役所でモデル的に実施</p>	<p>複合施設・単独施設で実施</p>	<p>【自律的に実施】 各区WGが中心となり、区内各施設で改善活動を実施</p>			
<p>「質の向上」 機能の充実</p> <p>利用者の声を施設職員が直接インタビューにより聴き取り・改善</p>		<p>図書室【25】 有効活用</p>	<p>子ども施設【61】 インタビュー実施</p>	<p>改善実施</p>	<p>【自律的に実施】 本庁・区・施設で役割を明確化し、インタビューを実施</p>	
			<p>子ども施設の改善ノウハウを活用</p>	<p>体育施設【64】・市民会館・ホール【24】</p> <p>事前調査(既存アンケート分析) → インタビュー実施(課題の整理) → 改善実施</p>	<p>自律的仕組づくり</p>	<p>【自律的に実施】</p>
				<p>体育施設におけるコンテンツ(スポーツ教室)の充実</p>	<p>自律的仕組づくり</p>	<p>【自律的に実施】 取組みを拡大</p>

取組みの推進体制

—対象施設の所管課で構成する体育施設ワーキンググループ、市民会館・ホールワーキンググループにより取組みを進めている



公共施設の改善タスクフォース



<目次>

● 体育施設、市民会館・ホールにおける施設の質の向上の取り組み

ー 取り組みの全体像

ー インタビュー調査で得られた気づき

ー 今後の進め方

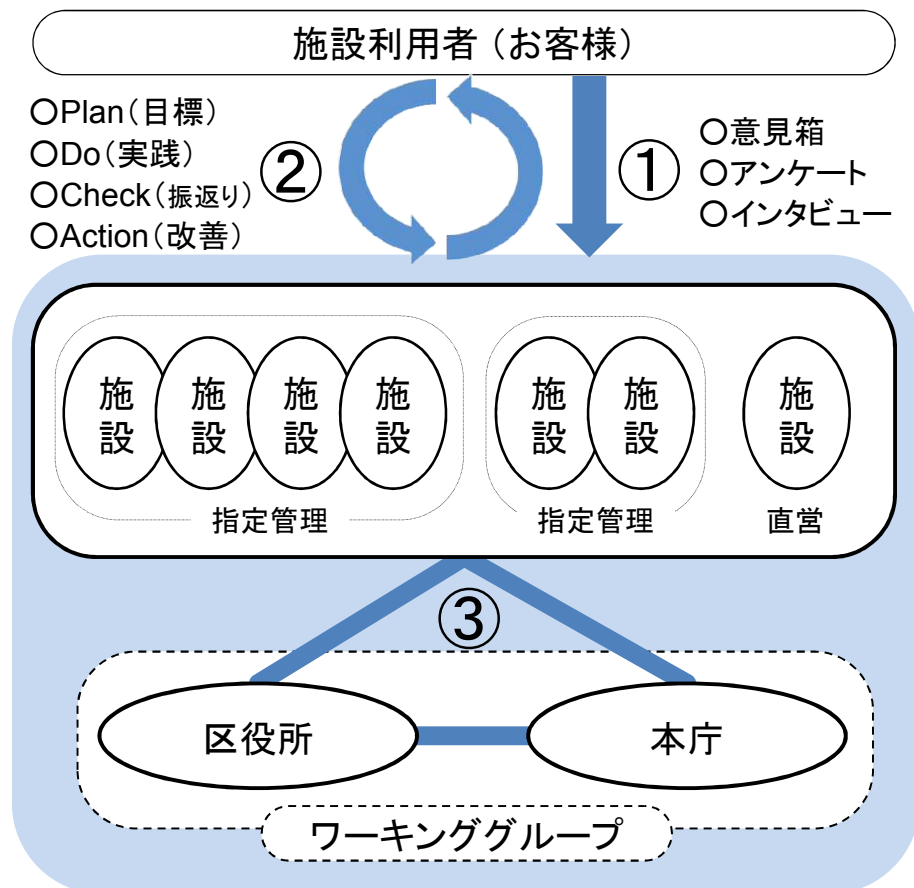
● 体育施設におけるコンテンツ(スポーツ教室)の充実

体育施設、市民会館・ホールにおける施設改善の取組みの全体像

- 子ども施設では施設の質を向上させるための3つの要素を整理することで施設改善の仕組みを整理した
- 体育施設、市民会館・ホールにおいても3つの要素の現状を確認し、個別施設の具体的な問題点の改善と利用者起点に立った施設改善のための仕組みを構築する



新潟市
政策改革本部



① 施設利用者の意見・要望を聴く仕組みをつくる
また、利用者意見の取り扱い方を決める

- 施設運営における利用者意見の取り扱いガイドラインを作成
- 指定管理の協定書及び仕様書の見直し

② 施設改善が自律的に回るPDCAの仕組みをつくる

- 現地現場（施設）におけるPDCA
- 施設・区役所・本庁におけるPDCA

③ 施設・区役所・本庁の役割分担を明確にする

- ①②を実践するための役割を分担

インタビュー調査の実施

アンケートの自由記載では把握することが難しい利用者の方の具体的な意見を聴くために、利用者^①と施設職員が対面で会話を行う「利用者インタビュー」を実施した



利用者インタビュー調査概要

対象施設	○ <u>体育施設</u> ・・有人かつコンテンツを提供している施設 <u>24施設</u> (64施設中) ○ <u>市民会館・ホール</u> ・・座席を有するホールがある施設 <u>14施設</u> (24施設中)
調査内容	○施設に対する「 <u>改善して欲しい点や要望、及びその理由・背景</u> 」 ○回答者の基本的な属性(利用目的、利用頻度、利用種目等)
実施手法	○ <u>利用者^①と施設職員が対面で会話を行い意見を聴く「インタビュー」を実施</u>
実施期間	2018年7月 (約1か月間)
インタビュー数 目安	1施設あたり 15～30人程度

インタビュー調査で得られた要望(体育施設)

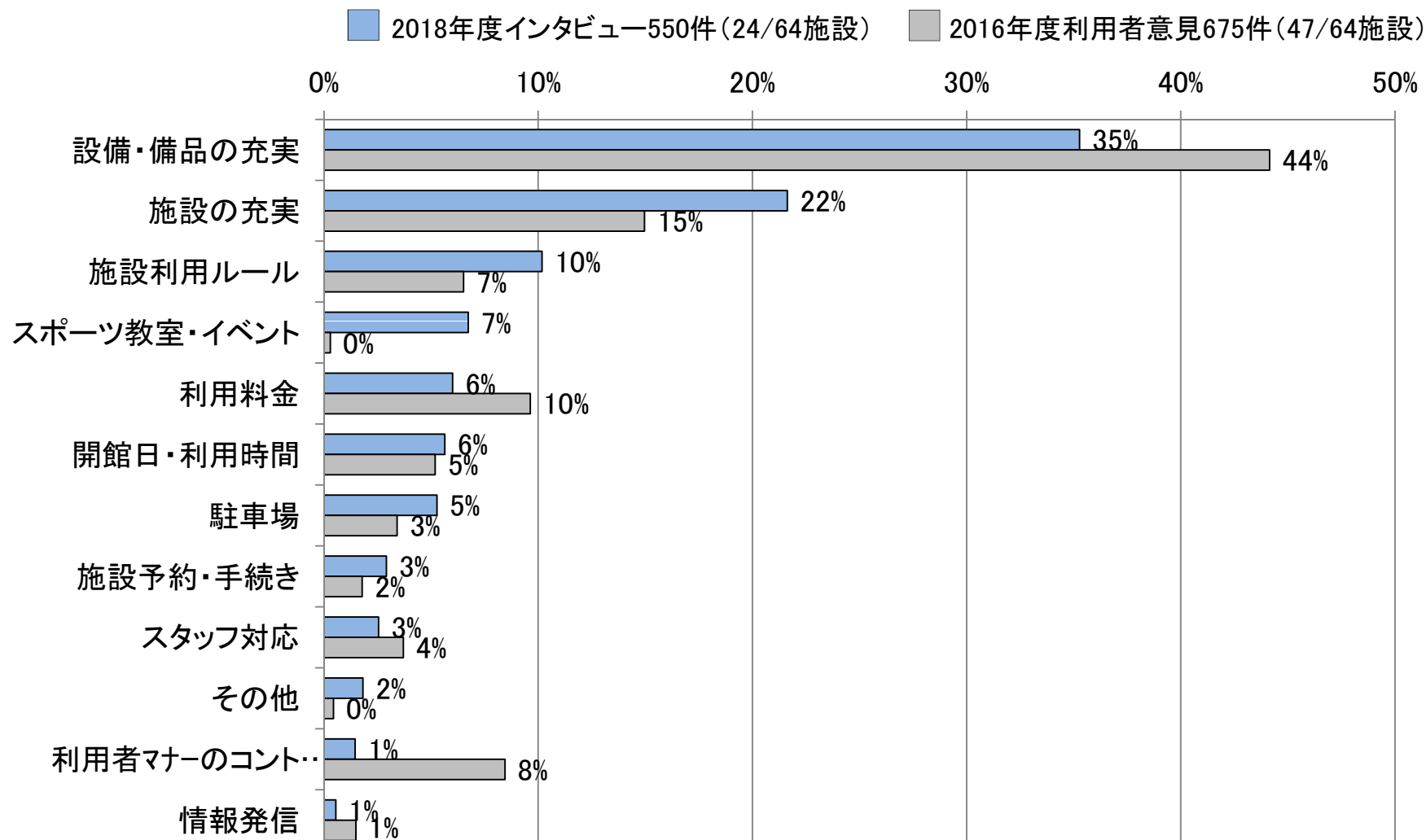
ー「設備・備品」「施設」の充実を求める要望が多い

ーインタビュー調査で得られた要望を分類すると、既存のアンケートで得られた要望とほぼ同様の傾向



新潟市
政策改革本部

体育施設における利用者意見(要望)の分類別の割合



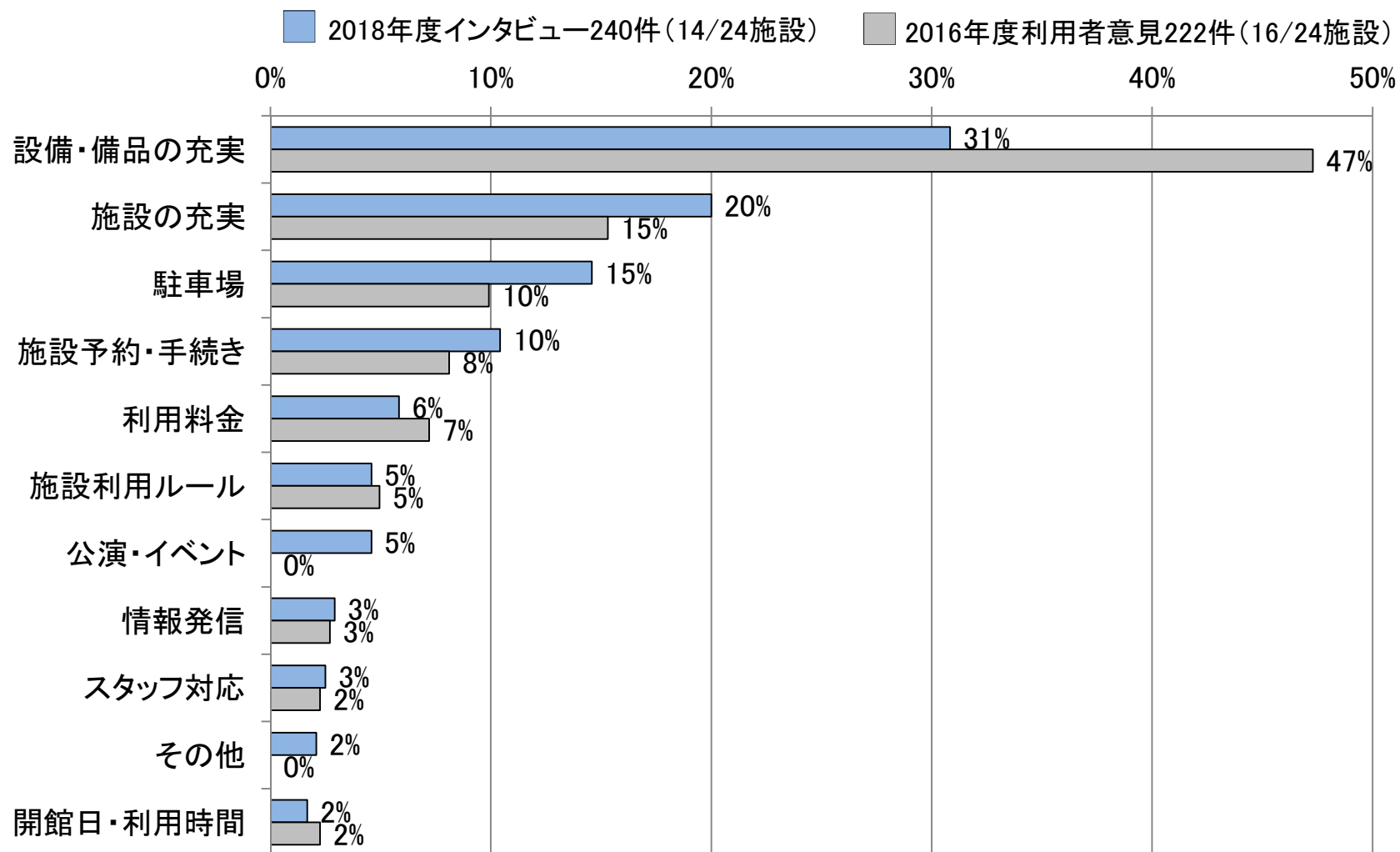
インタビュー調査で得られた要望(市民会館・ホール)

- 体育施設と同様、インタビューで得られた要望と、既存のアンケートで得られていた要望はほぼ同様の傾向
- 「設備・備品」を中心に施設の充実を求める要望が多く、次いで「施設予約・手続き」に対する要望がある



新潟市
政策改革本部

市民会館・ホールにおける利用者意見(要望)の分類別の割合



インタビュー調査で得られた利用者の生の声

- インタビューで聴いた意見はアンケートの自由記載の意見とかわらないものが多いが、一部の要望ではアンケートの自由記載で寄せられる要望に比べ、背景や理由が把握できるものがある
- 施設で把握していなかった状況が利用者に聴いて初めてわかったものや、施設に対する期待も寄せられる



意見をいただいた方の利用目的

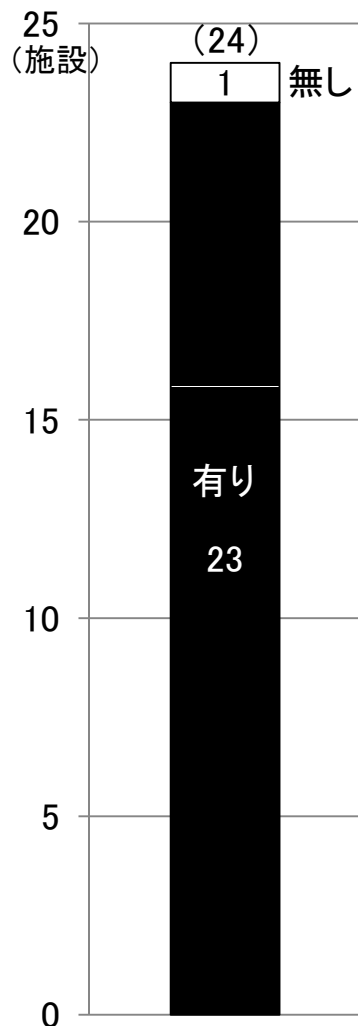
施設	(利用頻度)	インタビューで得られた具体的な意見
豊栄総合体育館	健康づくり (週1回程度)	・玄関に座って靴を履くためのイスが欲しい <u>高齢の方はイスが無いと靴を履くのが難しい人もいるため</u>
遊水館	体力維持・向上 (週2日以上)	・障がい者用の更衣室は開けたままだと困るので、ついたて等があるといい。 <u>つきそいの立場や男女一緒になることがあるため</u>
新潟市民プラザ	公演の主催者・スタッフ (年2～9回利用)	・NEXT21が複合施設のため、 <u>イベントとは関係のない、他の施設(パスポートセンター等)と間違っ</u> て来られたり、 <u>場所を聞かれたりすることがあり、どうすれば良いか困ることがある</u> 「市民プラザ」という名称から、行政サービスと間違う方がいるようだ
新潟市民芸術文化会館 (りゅーとぴあ)	公演の主催者・スタッフ (年10回以上利用)	・主催者として利用しているが、利用の受付・使い方の相談ではいつも親身な対応で助かっている 当日のレセプションニストにおいては、教育されたスタッフに任せられるので非常にありがたく、使用料がかからないので、むしろホール使用料は安いと思う <u>新潟の聴衆マナー向上を担ってもらっており、市内の他のホールでも行ってもらいたい</u> これらのサービスを今後落とすことなく維持してほしい

インタビュー調査を行った施設職員が調査で得られた気づき(体育施設)

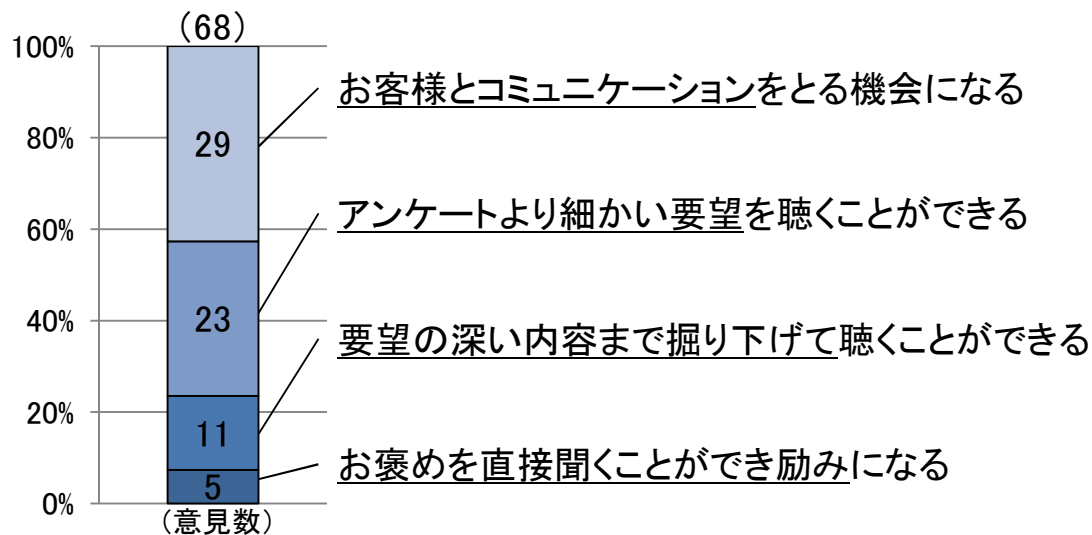
- 実際にインタビュー調査を行った施設24施設のうち23施設がインタビューのメリットを感じている
- 利用者とのコミュニケーションをとる機会になり、細かな要望を把握できるというメリットがある。一方で、会話の中で要望を聴くにはインタビューのスキルが必要になってくる



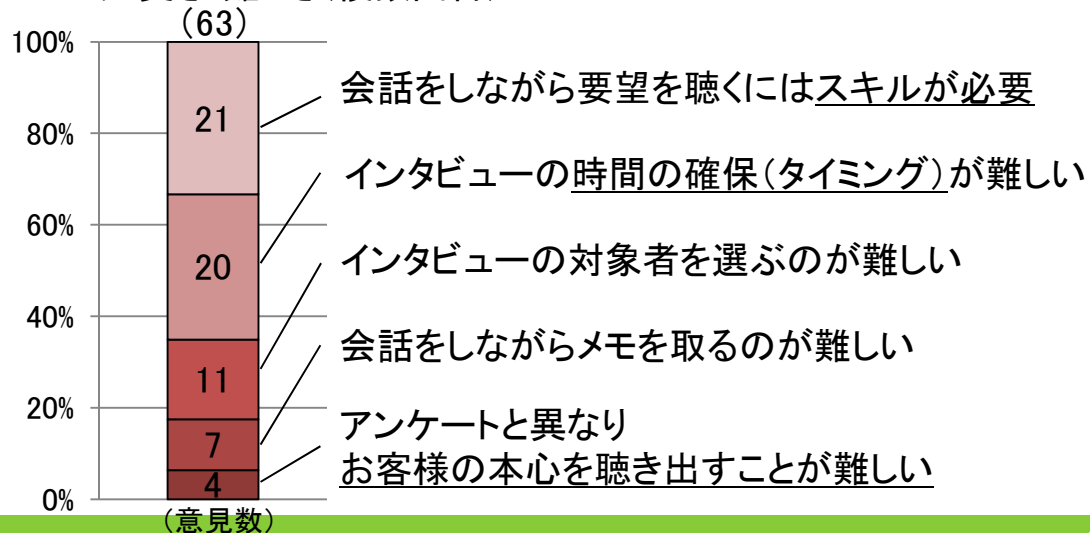
インタビュー調査
で得られるメリット



良かった点・メリット(複数回答)



大変さ・難しさ(複数回答)

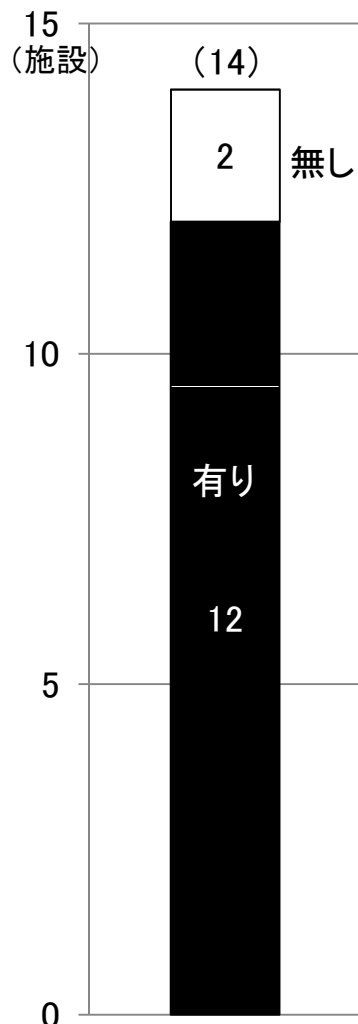


インタビュー調査を行った施設職員が調査で得られた気づき(市民会館・ホール)

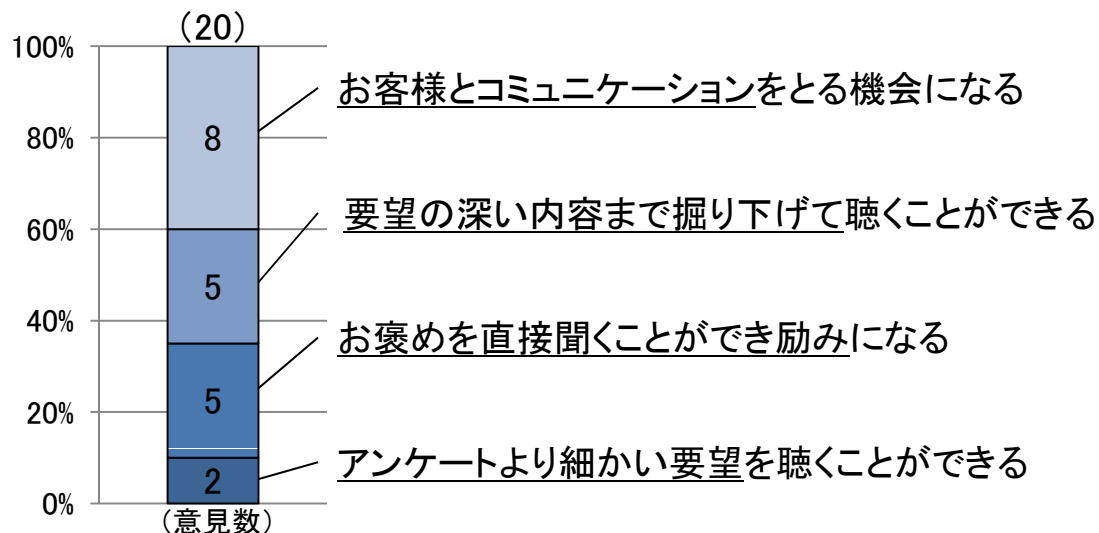
- 市民会館・ホールは利用者との接点が限られる施設のためインタビューの大変さ・難しさが多い
- その理由としてはインタビューの時間の確保やインタビューのタイミングを見極める難しさがある
- その反面、利用者との接点が限られる施設において、コミュニケーションの手段として有効である



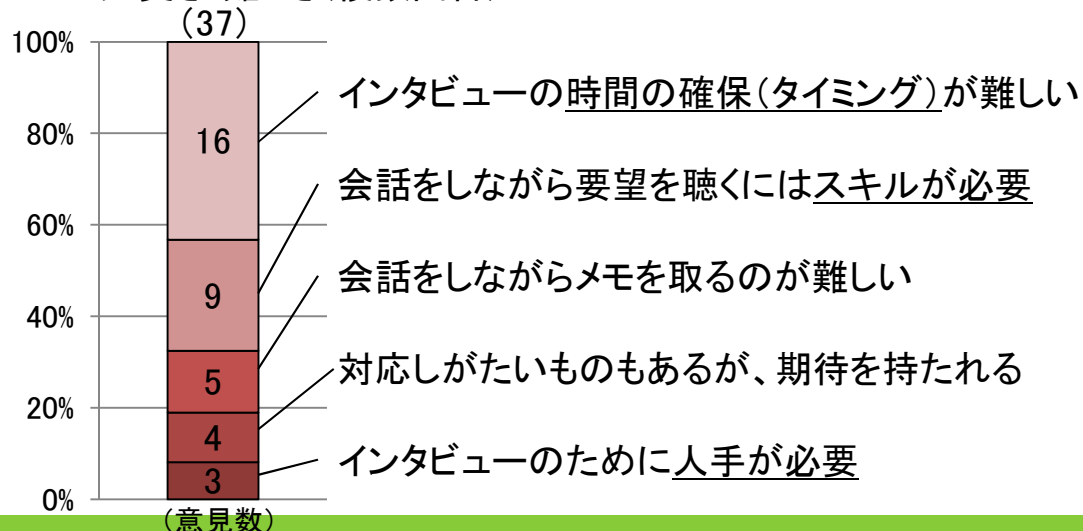
インタビュー調査
で得られるメリット



良かった点・メリット(複数回答)



大変さ・難しさ(複数回答)



- ・利用者へのインタビューが難しい施設ではあるが、インタビュー調査によって利用者の声を聴く取組みは続ける必要がある

インタビュー調査を実施した施設職員の気づきから分かること

- ✓ インタビューが利用者とのコミュニケーションのきっかけとなり、利用者の声を掘り下げて聴くことで改善につなげやすくなる効果もある
- ✓ 要望のほか、施設へのお褒めをいただくことで職員のモチベーションにつなげられる
- ✓ 一方で、体育施設、市民会館・ホールは基本的に貸館という点で子ども施設と大きく異なり、積極的に利用者との接点をつくらないと、利用者へインタビューしにくい施設である
- ✓ 施設の改善に有効な利用者の要望を対話をしながら聴いていくには、インタビューに対する慣れやスキルが必要となる

○今回初めてインタビューという手法を取り入れたが、

利用者から具体的な意見を聴いていくためには工夫の余地がある

○今回だけで利用者インタビューによる施設改善への効果を判断することは難しい

ため、WGの取組みとして来年度も継続して実施しながら効果を検証していく

改善の主体を明確化

- インタビュー調査で得られた要望は改善のため「予算の要否」と「対応のスピード」で4分類
- 要望への対応を漏れなく検討するために、誰が対応するのか改善の主体を整理し、順次改善を進める

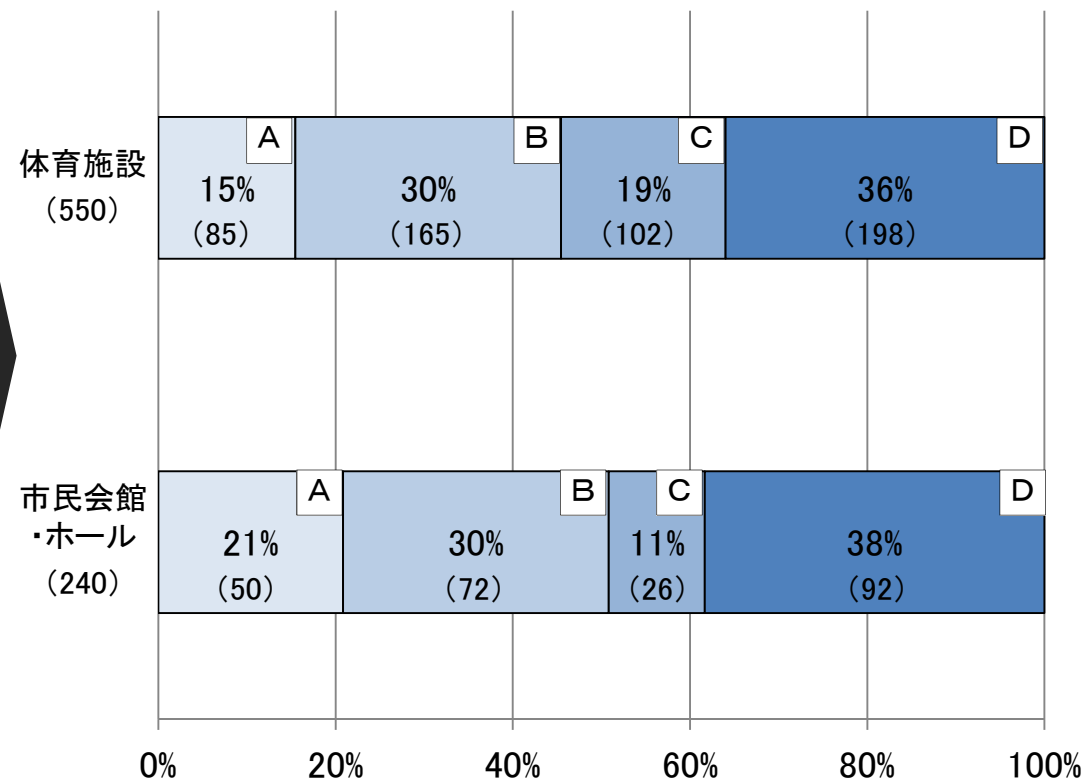


利用者意見の分類ルール

(予算の要否)	予算が必要	個別施設が対応・経費が必要なもの B	市・区レベルで対応が必要なもの D
	予算不要(又は少額)	個別施設が対応・経費が不要なもの A	施設として方針決定が必要なもの C
		すぐに対応できる (改善にあたり、対応方針の検討は不要)	対応に時間を要する (改善にあたり、対応方針の検討が必要)

(対応のスピード)

要望の分類結果



施設改善のこれからの進め方

- 予算が不要のものは改善の要否を精査し、その結果を改善に繋げ、予算が必要なものは施設と所管課で優先順位を考慮し対応を進める
- 来年度からWG等を中心とした取組みへ移行するため、持続的に施設改善のPDCAを回す仕組みを構築する



新潟市
政策改革本部

		課題区分		今後の対応											
						9	10	11	12	1	2	3	4		
個別施設	すぐに対応	A	個別施設の課題	<ul style="list-style-type: none"> 各施設(必要に応じ所管課)で可能なものから対応・改善を進める 											
		B													
	対応に時間を要する	C													
		D	市・区レベルの対応が必要な課題											<ul style="list-style-type: none"> 個別施設の工夫や代替策で対応できることは各施設で対応策の検討を始める 	
D	<ul style="list-style-type: none"> WGで検討を行う 個別施設の要望以外で利用者全員に改善のメリットがある要望への検討を行う 														
所管課・ワーキンググループ		施設改善のPDCAの仕組みづくり <ul style="list-style-type: none"> 利用者意見取り扱いガイドラインを整備 施設改善の推進体制を整備 				持続的にPDCAを回す仕組みを構築								WG等を中心とした取組みへ移行	

<目次>

● 体育施設、市民会館・ホールにおける施設の質の向上の取組み

－ 取組みの全体像

－ インタビュー調査で得られた気づき

－ 今後の進め方

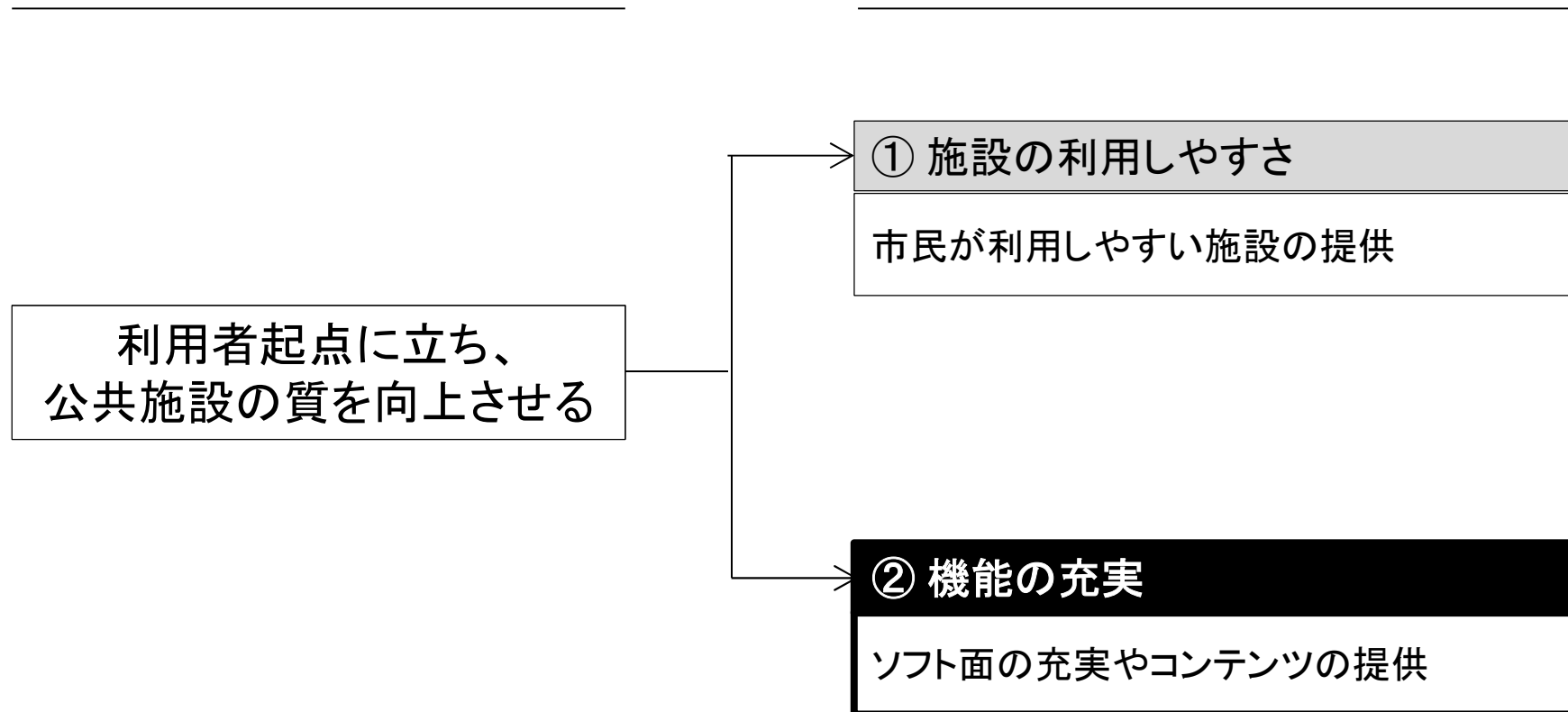
● 体育施設におけるコンテンツ(スポーツ教室)の充実

体育施設の質の向上を図るためには、「施設の利用しやすさに加え、機能の充実も必要ではないか」という問題意識から、体育施設が提供するコンテンツであるスポーツ教室への市の関わり方を検討してきた



課題

解決の方向性



体育施設で指定管理者が実施するスポーツ教室は指定管理者の自主事業として実施されている。2018年度に指定管理者選定業務がある体育施設から、スポーツ教室に市・区の施策を反映できるように、市・区が重視するポイントに沿った提案を評価できる仕組みとした



●(体育施設)指定管理者選定基準・評価項目

選定基準	評価項目	配点
施設の平等利用の確保	経営理念・経営方針	
	施設の管理方法	
施設の効用を最大限発揮し、管理経費の縮減が図られるか	利用者サービスへの取組	
	利用者の増加に対する取組と実現性	
	要望や苦情の把握・対応	
	管理経費の適正把握・環境保護への取組	
	自主事業の提案内容	
事業計画に沿った管理を安定して行う能力	市内スポーツ施設との連携	
	従事者の雇用・労働条件・人員配置	
	人材育成の取組・自己管理システム	
	安全管理の対策・緊急時の対応	
	個人情報保護の取組・関係法令の遵守	
	地域との連携・社会貢献活動への取組	

評価基準

- ・スポーツ教室、その他自主事業について利用者ニーズに沿った提案がなされているか。また、本市施策の方向性に沿った提案がなされているか。

((例)〇〇区の健康増進施策の方向性である、〇〇代男性に〇〇の疾病が多い状況を改善することについて、これに沿った取組みが具体的に提案されているか。)

- ・指定管理料削減のため、自主事業収入からの十等分について実現可能な提案がされているか。

今年度指定管理者の選定が進められている以下の施設では、第2次「スポ柳都にいがた」プラン、区ビジョンまちづくり計画、健康寿命延伸計画などをふまえて、各施設所管課が自主事業であるスポーツ教室の提案に対して重視するポイントを評価基準に設定している



新潟市
政策改革本部

所管	施設名	評価基準(該当部分抜粋)
スポーツ 振興課	<ul style="list-style-type: none"> 新潟市体育館 新潟市陸上競技場 	本市の施策の方向性(市民の週1回以上のスポーツ実施率を65%にする、新潟市スポーツ協会をはじめとする関係団体と連携し競技力の向上を図る)に沿った提案がなされているか
北区産業 振興課	<ul style="list-style-type: none"> 豊栄総合体育館等 北地区スポーツセンター等 遊水館 	【北区 区ビジョンまちづくり計画】区民が気軽に親しめるスポーツ活動の場と機会の充実を図り、スポーツ活動を通じた区民の一体感の醸成に資する取組みが具体的に提案されているか
東区 地域課	<ul style="list-style-type: none"> 東総合スポーツセンター等 新潟市庭球場 	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ついて、これに沿った取組みが具体的に提案されているか
中央区 地域課	<ul style="list-style-type: none"> 烏屋野総合体育館 西海岸公園市営プール 烏屋野運動公園野球場等 	生活習慣の見直しや、健康づくりへの意識啓発に沿った取組みが具体的に提案されているか
江南区産 業振興課	<ul style="list-style-type: none"> 亀田地区総合体育館等 横越総合体育館 	スポーツに親しむ機会の創出等、新規利用者の獲得、利用者の増加を図る具体的な提案がなされているか。
秋葉区地 域総務課	<ul style="list-style-type: none"> 新津B&G海洋センター等 新津地域学園体育施設等 小須戸武道館等 	秋葉区の健康増進施策の方向性である、糖尿病予防、フレイル予防、認知症予防、生活習慣病予防等の取組みが具体的に提案されているか
南区地域 総務課	<ul style="list-style-type: none"> 白根総合公園体育施設等 白根野球場 	南区の健康増進施策の方向性である、健康づくりや運動の習慣化にあった取組みが具体的に提案されているか
西区 地域課	<ul style="list-style-type: none"> 西総合スポーツセンター等 小針野球場 	「西区 区ビジョンまちづくり計画」のスポーツ振興の方針である、子どもの頃からスポーツに接する機会の提供、誰でも気軽にスポーツ活動に取り組める機会の提供、各種スポーツ大会の充実等の取組みが具体的に提案されているか

※西蒲区は2018年度に体育施設の指定管理者選定業務が無いため除く

今年度の体育施設指定管理者選定における候補者の提案内容への影響について検証を行い、次年度以降、指定管理者の公募予定がある体育施設へ取組みを拡げていく



これからの取組み

2018 検証 ○自主事業(スポーツ教室)の提案内容を確認する
○具体的な提案内容への影響を検証する



見直し ○次年度の選定作業に向けて見直し・修正を行う



2019.4～ 拡大 次年度以降に指定管理者の公募が予定されている体育施設へ取組みを拡大する

2019年度選定作業		2020年度選定作業		2022年度選定作業	
西蒲区	<ul style="list-style-type: none"> ・中之口体育館 ・中之口B&G海洋センタープール ・中之口テニスコート・中之口野球場 ・岩室体育館・城山運動公園 ・岩室野球場・わなみ運動公園 ・潟東サルビアサッカー場 ・岩室緑地広場テニスコート 	西区	<ul style="list-style-type: none"> ・みどりと森の運動公園(野球場等) ・黒埼地区野球場 	秋葉区	<ul style="list-style-type: none"> ・秋葉区総合体育館
				西蒲区	<ul style="list-style-type: none"> ・西川総合体育館

補足資料

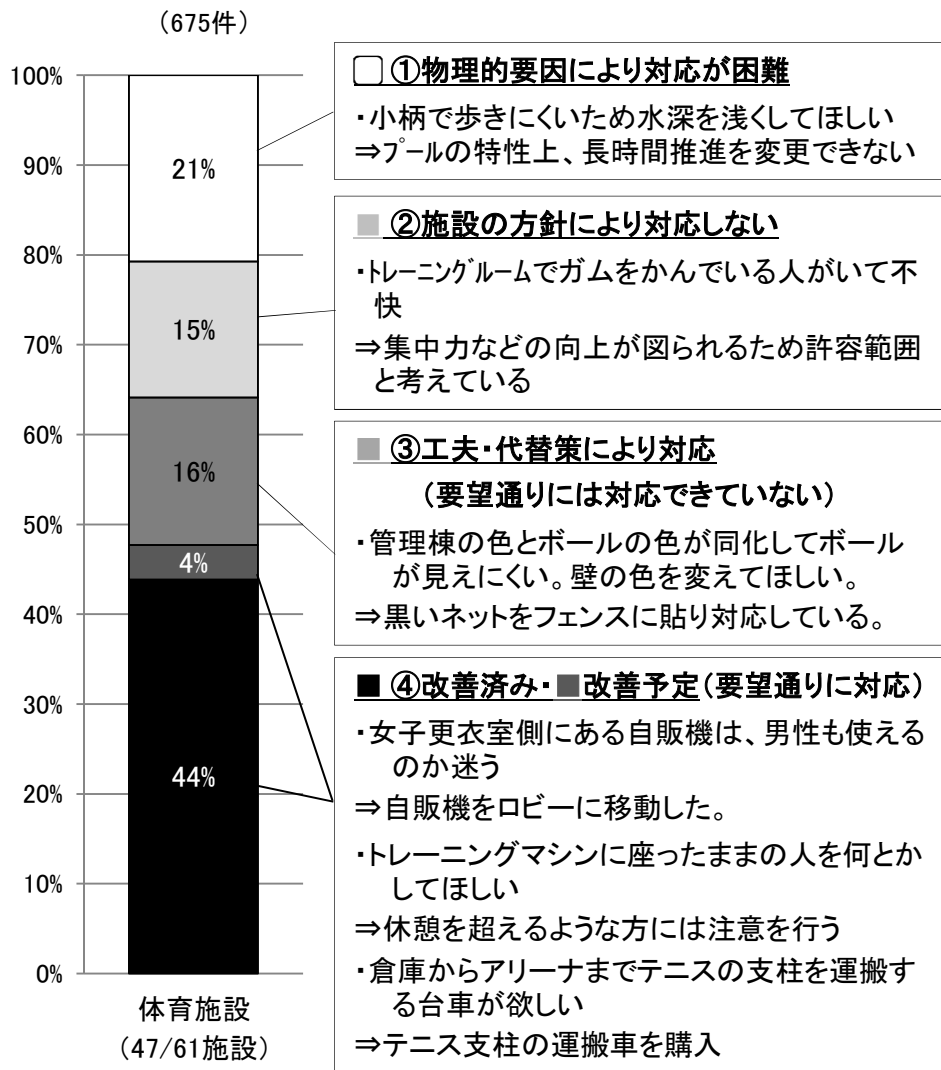
公共施設の質の向上の取組み拡大

- 既存(2016年度)の利用者意見改善状況確認結果
- 対象施設一覧
- 2018年7月実施 利用者インタビュー調査で得られた意見
 - ・体育施設
 - (1)改善要望の内容
 - (2)区分A~D
 - ・市民会館・ホール
 - (3)改善要望の内容
 - (4)区分A~D

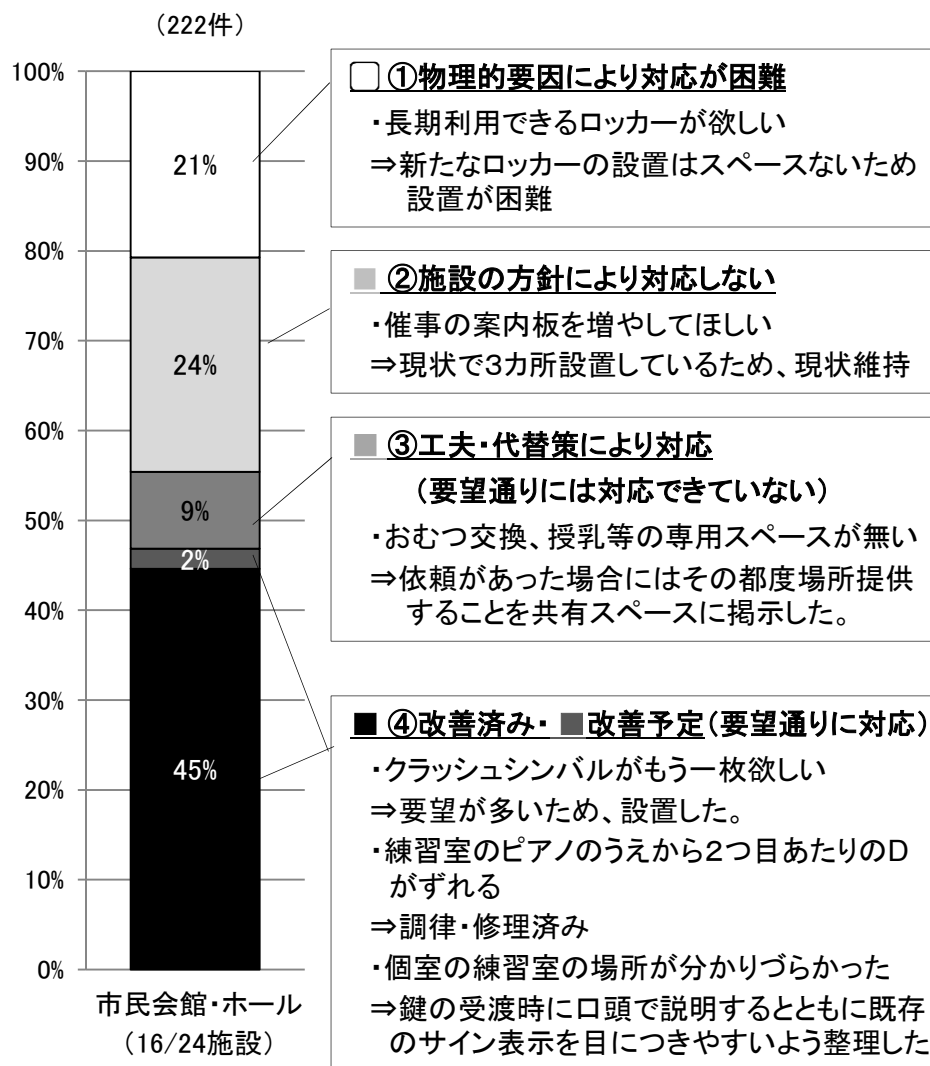
既存(2016年度)の利用者意見改善状況確認結果
 -2016年度に得られた利用者意見の全件について、対応の方針を決定



体育施設(2016年度の意見への対応)



市民会館・ホール(2016年度の意見への対応)



【対象施設(体育施設1/3)】

- ・体育施設は95施設のうち本取組みの対象施設は「無人の施設」かつ「Ⅲ地域利用の施設」を除いた64施設
- ・今年度、指定管理者の選定作業がある施設は60/95施設



新潟市
政策改革本部

：対象施設

No.	所管課	施設名	インタビュー	管理形態	指定管理者	2018選定	指定管理期間	選定	施設の利用圏域	現地スタッフ
1	北区産業振興課	豊栄総合体育館	○	指定管理	ハピスカとよさか&アイビス技建	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	有人(常駐)
2		北地区スポーツセンター	○	指定管理	(公財)新潟市開発公社	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	公募	Ⅲ地域	有人(常駐)
3		遊水館	○	指定管理	ハピスカとよさか&アイビス技建	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	有人(常駐)
4		豊栄武道館		指定管理	ハピスカとよさか&アイビス技建	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	公募	Ⅲ地域	無人(受付別施設)
5		豊栄南運動公園		指定管理	ハピスカとよさか&アイビス技建	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	無人(受付別施設)
6		太夫浜運動公園野球場		指定管理	(公財)新潟市開発公社	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	有人(常駐)
7		濁川運動広場		指定管理	(公財)新潟市開発公社	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	有人(常駐)
8		豊栄木崎野球場		指定管理	ハピスカとよさか&アイビス技建	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	無人(受付別施設)
9		阿賀野川公園		指定管理	ハピスカとよさか&アイビス技建	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	無人(受付別施設)
10		阿賀野川ふれあい公園		指定管理	(公財)新潟市開発公社	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	完全無人
11		南浜運動広場		指定管理	(公財)新潟市開発公社	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	有人(一時的)
12	東区地域課	下山スポーツセンター	○	指定管理	(公財)新潟市開発公社	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	有人(常駐)
13		東総合スポーツセンター	○	指定管理	(公財)新潟市開発公社	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	有人(常駐)
14		新潟市庭球場	○	指定管理	(公財)新潟市開発公社	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	公募	I全市域	有人(常駐)
15		阿賀野川河川公園		指定管理	(公財)新潟市開発公社	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	無人(受付別施設)
16		中地区運動広場		指定管理	(公財)新潟市開発公社	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	有人(常駐)
17		津島屋公園運動広場		指定管理	(公財)新潟市開発公社	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	有人(常駐)
18	東区建設課	山の下海浜公園プール		指定管理	(公財)新潟市開発公社	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	有人(一時的)
19	中央区地域課	鳥屋野総合体育館	○	指定管理	(公財)新潟市開発公社	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	有人(常駐)
20		西海岸公園市営プール	○	指定管理	(公財)新潟市開発公社	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	有人(常駐)
21		鳥屋野運動公園(野球場等)		指定管理	(公財)新潟市開発公社・新潟市馬術協会	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	有人(常駐)
22		西海岸公園少年野球広場		指定管理	(公財)新潟市開発公社	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	有人(一時的)
23		山ニツ運動広場		指定管理	姥ヶ山自治会		2017/4/1 ~ 2020/3/31	非公募	Ⅲ地域	有人(一時的)
24	中央区建設課	東公園児童プール		指定管理	(公財)新潟市開発公社	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	公募	Ⅲ地域	有人(一時的)
25	江南区地域総務課	横越体育センター		指定管理	二本木地区コミュニティセンター管理運営委員会		2017/4/1 ~ 2020/3/31	非公募	Ⅲ地域	有人(常駐)
26	江南区産業振興課	かわね公園(野球場等)		指定管理	(公財)新潟市開発公社	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	公募	Ⅲ地域	無人(受付別施設)
27		亀田運動広場		指定管理	(公財)新潟市開発公社	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	公募	Ⅲ地域	無人(受付別施設)
28		亀田総合体育館(アスパーク亀田)	○	指定管理	(公財)新潟市開発公社	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	有人(常駐)
29		横越総合体育館	○	指定管理	新潟市開発公社グループ	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	有人(常駐)
30		江南区建設課	阿賀野川フラワーライン		直営			~		Ⅲ地域
31	やすらぎ公園テニスコート			直営			~		Ⅲ地域	無人(受付別施設)

表中の「施設の利用圏域」は新潟市財産白書の「施設の利用圏域」に基づき所管課が分類したもの

【対象施設(体育施設2/3)】

- ・体育施設は95施設のうち本取組みの対象施設は「無人の施設」かつ「Ⅲ地域利用の施設」を除いた64施設
- ・今年度、指定管理者の選定作業がある施設は60/95施設



新潟市
政策改革本部

：対象施設

No.	所管課	施設名	インタビュー	管理形態	指定管理者	2018選定	指定管理期間	選定	施設の利用圏域	現地スタッフ
32	秋葉区地域総務課	新津地域学園		指定管理	NKS・OZスポーツグループ	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	公募	Ⅲ地域	有人(常駐)
33		阿賀野川水辺プラザ公園多目的運動広場		指定管理	秋葉区スポーツフィールド運営グループ	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	公募	Ⅲ地域	無人(受付別施設)
34		新津東部運動広場		指定管理	NKS・OZスポーツグループ	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	公募	Ⅲ地域	無人(受付別施設)
35		雁巻緑地		指定管理	秋葉区スポーツフィールド運営グループ	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	公募	Ⅲ地域	無人(受付別施設)
36		新津東町庭球場		指定管理	NKS・OZスポーツグループ	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	公募	Ⅲ地域	無人(受付別施設)
37		小須戸運動広場		指定管理	山の手コミュニティ協議会	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	非公募	Ⅲ地域	有人(常駐)
38		市之瀬運動広場		指定管理	荻川コミュニティ振興協議会	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	非公募	Ⅲ地域	無人(受付別施設)
39		新津金屋運動広場		指定管理	秋葉区スポーツフィールド運営グループ	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	公募	Ⅲ地域	有人(常駐)
40		小須戸武道館		指定管理	秋葉区スポーツフィールド運営グループ	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	公募	Ⅲ地域	有人(常駐)
41		新津七日町運動広場		指定管理	(株)新潟ビルサービス	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	公募	Ⅲ地域	無人(受付別施設)
42		新津武道館		指定管理	あきはKCKライフパートナーズ		2018/4/1 ~ 2023/3/31	公募	Ⅲ地域	無人(受付別施設)
43		新津B&G海洋センター	○	指定管理	(株)新潟ビルサービス	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	公募	Ⅲ地域	有人(常駐)
44		小須戸体育館		指定管理	秋葉区スポーツフィールド運営グループ	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	公募	Ⅲ地域	無人(受付別施設)
45		秋葉区総合体育館	○	指定管理	あきはKCKライフパートナーズ		2018/8/1 ~ 2023/3/31	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	有人(常駐)
46		南区地域総務課	月潟ゲートボール		指定管理	(公財)新潟市開発公社	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	公募	Ⅲ地域
47	白根総合公園(テニスコート等)			指定管理	(公財)新潟市開発公社	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	公募	Ⅲ地域	無人(受付別施設)
48	味方テニスコート			指定管理	(公財)新潟市開発公社	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	公募	Ⅲ地域	無人(受付別施設)
49	月潟テニス場			指定管理	(公財)新潟市開発公社	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	公募	Ⅲ地域	有人(一時的)
50	月潟野球場			指定管理	(公財)新潟市開発公社	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	公募	Ⅲ地域	有人(一時的)
51	味方野球場			指定管理	(公財)新潟市開発公社	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	公募	Ⅲ地域	無人(受付別施設)
52	味方屋内ゲートボール場			指定管理	(公財)新潟市開発公社	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	公募	Ⅲ地域	無人(受付別施設)
53	白根野球場			指定管理	南区スポーツフィールド運営グループ	○	2016/4/1 ~ 2019/3/31	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	有人(常駐)
54	味方B&G海洋センタープール			指定管理	(公財)新潟市開発公社	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	公募	Ⅲ地域	有人(常駐)
55	味方体育館		○	指定管理	(公財)新潟市開発公社	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	公募	Ⅲ地域	有人(常駐)
56	白根総合公園屋内プール		○	指定管理	(公財)新潟市開発公社	○	2014/10/18 ~ 2019/3/31	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	有人(常駐)
57	白根カルチャーセンター		○	指定管理	(公財)新潟市開発公社	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	有人(常駐)
58	南区産業振興課	味方地区千日運動施設		直営			~		Ⅲ地域	無人(受付別施設)
59	西区地域課	流通公園庭球場		指定管理	(公財)新潟市開発公社	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	有人(常駐)
60		善久河川敷公園庭球場		指定管理	(公財)新潟市開発公社	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	有人(一時的)
61		山田高架下ゲートボール場		指定管理	(公財)新潟市開発公社	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	公募	Ⅲ地域	無人(受付別施設)
62		寺地河川敷公園庭球場		指定管理	(公財)新潟市開発公社	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	無人(受付別施設)
63		黒埼地区野球場		指定管理	みどりと森体育施設運営グループ		2016/4/1 ~ 2021/3/31	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	無人(受付別施設)

表中の「施設の利用圏域」は新潟市財産白書の「施設の利用圏域」に基づき所管課が分類したもの



【対象施設(体育施設3/3)】

- ・体育施設は95施設のうち本取組みの対象施設は「無人の施設」かつ「Ⅲ地域利用の施設」を除いた64施設
- ・今年度、指定管理者の選定作業がある施設は60/95施設



新潟市
政策改革本部

：対象施設

No.	所管課	施設名	インタビュー	管理形態	指定管理者	2018選定	指定管理期間	選定	施設の利用圏域	現地スタッフ	
64	西区地域課	西地区運動広場		直営			～		Ⅲ地域	無人(受付別施設)	
65		寺尾中央公園運動広場		直営			～		Ⅲ地域	無人(受付別施設)	
66		小針野球場		指定管理	(株)新潟ビルサービス	○	2014/4/1	～ 2019/3/31	公募	Ⅱ区域(1～3区程度)	有人(常駐)
67		みどり森の運動公園(野球場等)		指定管理	みどり森体育施設運営グループ		2016/4/1	～ 2021/3/31	公募	Ⅱ区域(1～3区程度)	有人(常駐)
68		黒埼地区総合体育館	○	指定管理	(公財)新潟市開発公社	○	2014/4/1	～ 2019/3/31	公募	Ⅱ区域(1～3区程度)	有人(常駐)
69		西総合スポーツセンター	○	指定管理	(公財)新潟市開発公社	○	2014/4/1	～ 2019/3/31	公募	Ⅱ区域(1～3区程度)	有人(常駐)
70	西蒲区地域総務課	西川テニスコート		指定管理	西川地域コミュニティ協議会		2015/4/1	～ 2020/3/31	非公募	Ⅲ地域	完全無人
71		わなみ運動広場		指定管理	西蒲スポーツ振興グループ		2015/4/1	～ 2020/3/31	公募	Ⅲ地域	無人(受付別施設)
72		中之口野球場		指定管理	(株)新潟ビルサービス		2015/4/1	～ 2020/3/31	公募	Ⅲ地域	無人(受付別施設)
73		岩室野球場		指定管理	西蒲スポーツ振興グループ		2015/4/1	～ 2020/3/31	公募	Ⅲ地域	無人(受付別施設)
74		岩室緑地広場テニスコート		指定管理	西蒲スポーツ振興グループ		2015/4/1	～ 2020/3/31	公募	Ⅲ地域	有人(一時的)
75		西川野球場		指定管理	西川地域コミュニティ協議会		2015/4/1	～ 2020/3/31	非公募	Ⅲ地域	有人(常駐)
76		湯東サルビアサッカー場		指定管理	湯東スポーツフィールド運営グループ		2015/4/1	～ 2020/3/31	公募	Ⅱ区域(1～3区程度)	有人(常駐)
77		スポーツパーク西川		指定管理	西川地域コミュニティ協議会		2015/4/1	～ 2020/3/31	非公募	Ⅲ地域	有人(常駐)
78		城山運動公園(野球場等)		指定管理	西蒲スポーツ振興グループ		2015/4/1	～ 2020/3/31	公募	Ⅱ区域(1～3区程度)	有人(常駐)
79		岩室すこやかセンター		直営				～		Ⅲ地域	有人(常駐)
80	漆山グラウンド		直営				～		Ⅲ地域	無人(受付別施設)	
81	中之口B&G海洋センタープール		指定管理	(株)新潟ビルサービス		2015/4/1	～ 2020/3/31	公募	Ⅲ地域	有人(一時的)	
82	中之口テニスコート		指定管理	(株)新潟ビルサービス		2015/4/1	～ 2020/3/31	公募	Ⅲ地域	無人(受付別施設)	
83	漆山体育館		直営				～		Ⅲ地域	無人(受付別施設)	
84	巻体育館		直営				～		Ⅲ地域	無人(受付別施設)	
85	西川体育センター		指定管理	西川地域コミュニティ協議会		2015/4/1	～ 2020/3/31	非公募	Ⅲ地域	有人(常駐)	
86	岩室体育館	○	指定管理	西蒲スポーツ振興グループ		2015/4/1	～ 2020/3/31	公募	Ⅲ地域	有人(常駐)	
87	湯東体育館	○	指定管理	湯東スポーツフィールド運営グループ		2015/4/1	～ 2020/3/31	公募	Ⅲ地域	有人(常駐)	
88	中之口体育館	○	指定管理	(株)新潟ビルサービス		2015/4/1	～ 2020/3/31	公募	Ⅲ地域	有人(常駐)	
89	西川総合体育館	○	指定管理	西蒲スポーツ振興グループ		2018/4/1	～ 2023/3/31	公募	Ⅱ区域(1～3区程度)	有人(常駐)	
90	新潟市体育館	○	指定管理	(公財)新潟市開発公社	○	2014/4/1	～ 2019/3/31	公募	Ⅱ区域(1～3区程度)	有人(常駐)	
91	スポーツ振興課	新潟市陸上競技場	○	指定管理	(公財)新潟市開発公社・新潟アルビレックスRC	○	2014/4/1	～ 2019/3/31	公募	I全市域	有人(常駐)
92	新潟市アイスアリーナ	○	指定管理	株式会社新潟パティネレジャー		2014/2/1	～ 2029/3/31	公募	I全市域	有人(常駐)	
93	廃棄物施設課	亀田清掃センター附属運動公園		指定管理	愛宕商事・グリーン産業G		2016/4/1	～ 2021/3/31	公募	Ⅲ地域	無人(受付別施設)
94		亀田清掃センター附属休憩所		指定管理	愛宕商事・グリーン産業G		2016/4/1	～ 2021/3/31	公募	Ⅲ地域	有人(常駐)
95		舞平清掃センター附属休憩所		指定管理	旭ビル管理株式会社		2016/4/1	～ 2021/3/31	公募	Ⅲ地域	有人(常駐)

表中の「施設の利用圏域」は新潟市財産白書の「施設の利用圏域」に基づき所管課が分類したもの

【対象施設(市民会館・ホール)】
・市民会館・ホールの対象施設は24施設



新潟市
政策改革本部

：対象施設

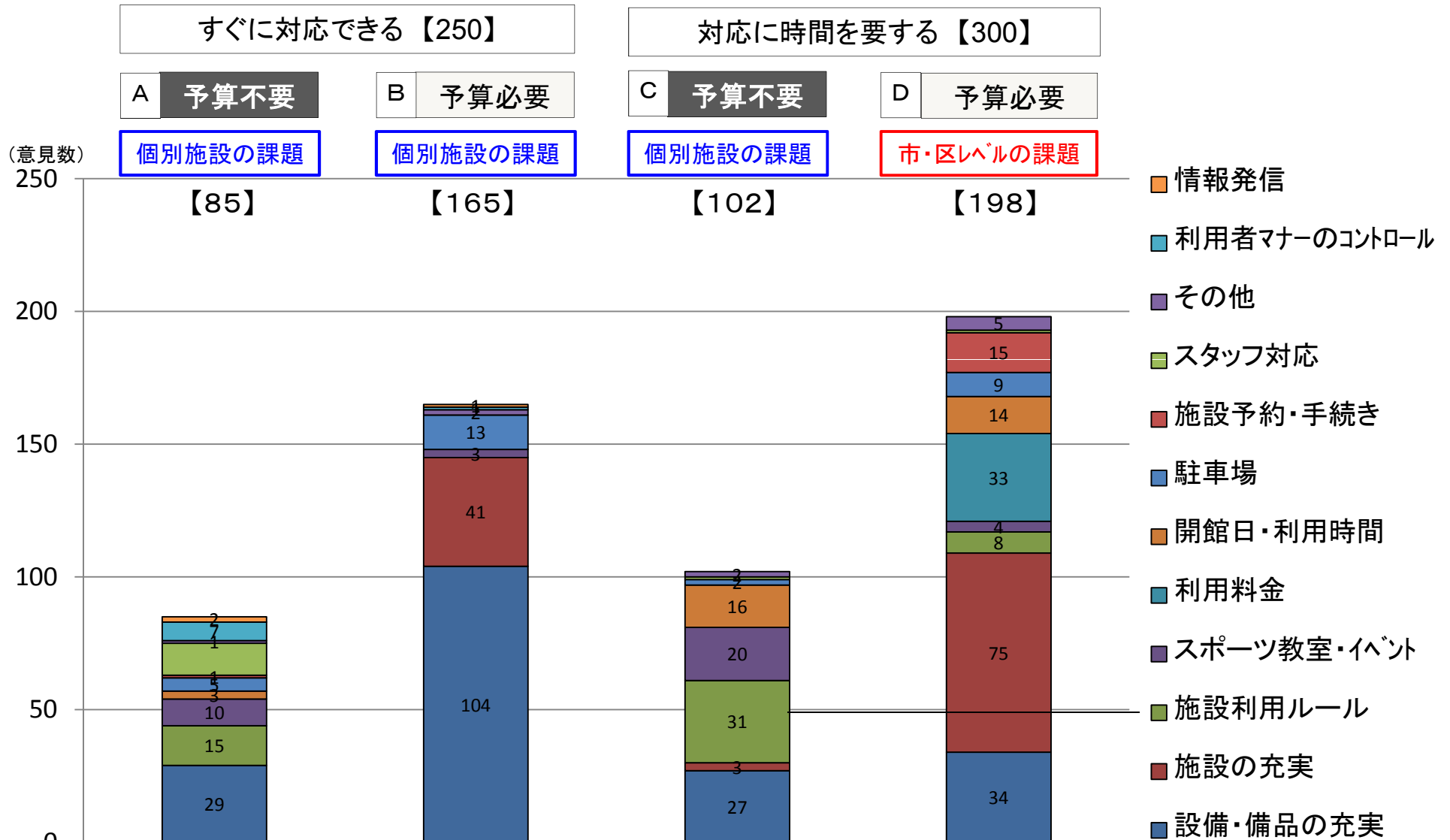
No.	所管課	施設名	インビュ-管理形態	指定管理者	2018選定	指定管理期間	選定	施設の利用圏域
1	北区産業振興課	北区文化会館	○ 指定管理	NKS・ハピスカとよさか・コンベンションリンクージ共同事業体		2015/4/1 ~ 2020/3/31	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)
2	東区地域課	東区プラザ	○ 直営			~		Ⅱ区域(1~3区程度)
3	中央区地域課	新潟市民プラザ	○ 指定管理	(株)新潟ビルサービス	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)
4		万代市民会館	○ 直営			~		Ⅱ区域(1~3区程度)
5	江南区地域総務課	亀田あけぼの会館		株式会社関越サービス		2018/4/1 ~ 2021/3/31	公募	Ⅲ地域
6		亀田市民会館		環境をサポートする株式会社きらめき		2017/4/1 ~ 2020/3/31	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)
7	江南区産業振興課	江南区文化会館	○ 直営			~		Ⅱ区域(1~3区程度)
8		横越地区勤労者総合福祉センター		直営		~		Ⅲ地域
9	江南区建設課	亀田駅前地域交流センター		指定管理 環境をサポートする株式会社きらめき		2018/4/1 ~ 2021/3/31	公募	Ⅲ地域
10		新津地域交流センター		指定管理 新津地域交流センター管理運営委員会	○	2016/4/1 ~ 2019/3/31	非公募	Ⅲ地域
11	秋葉区地域総務課	新津地域学園		直営		~		Ⅲ地域
12		新津地区市民会館		直営		~		Ⅱ区域(1~3区程度)
13		秋葉区文化会館	○ 指定管理	秋葉区文化会館共同事業体		2018/4/1 ~ 2023/3/31	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)
14	西区地域課	西新潟市民会館	○ 直営			~		Ⅱ区域(1~3区程度)
15		黒埼市民会館	○ 直営			~		Ⅱ区域(1~3区程度)
16	西蒲区地域総務課	潟東ゆう学館		直営		~		Ⅲ地域
17		巻文化会館	○ 直営			~		Ⅱ区域(1~3区程度)
18	文化政策課	新潟市音楽文化会館	○ 指定管理	(公財)新潟市芸術文化振興財団	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	非公募	Ⅱ区域(1~3区程度)
19		新潟市民芸術文化会館	○ 指定管理	(公財)新潟市芸術文化振興財団	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	非公募	I全市域
20	雇用政策課	新潟テルサ	○ 指定管理	新潟市開発公社・愛宕共同事業体	○	2015/4/1 ~ 2019/3/31	公募	I全市域
21	商業振興課	産業振興センター		指定管理 新潟市開発公社・愛宕共同事業体	○	2014/4/1 ~ 2019/3/31	公募	I全市域
22	中央公民館	西川学習館		直営		~		Ⅲ地域
23		白根学習館	○ 直営			~		Ⅲ地域
24	中央図書館	西川多目的ホール	○ 直営			~		Ⅲ地域

表中の「施設の利用圏域」は新潟市財産白書の「施設の利用圏域」に基づき所管課が分類したもの

2018年7月実施 利用者インタビュー調査で得られた意見

(1) 体育施設における改善要望の内容

・予算が必要な区分B・Dでは「設備・備品」、「施設」に関する要望が中心。Cは「施設の利用ルール」の要望の割合が高い。改善要望全体の半数以上が対応に時間を要するC・Dとなっている





(2) 体育施設: 利用者の生の声 (区分A)

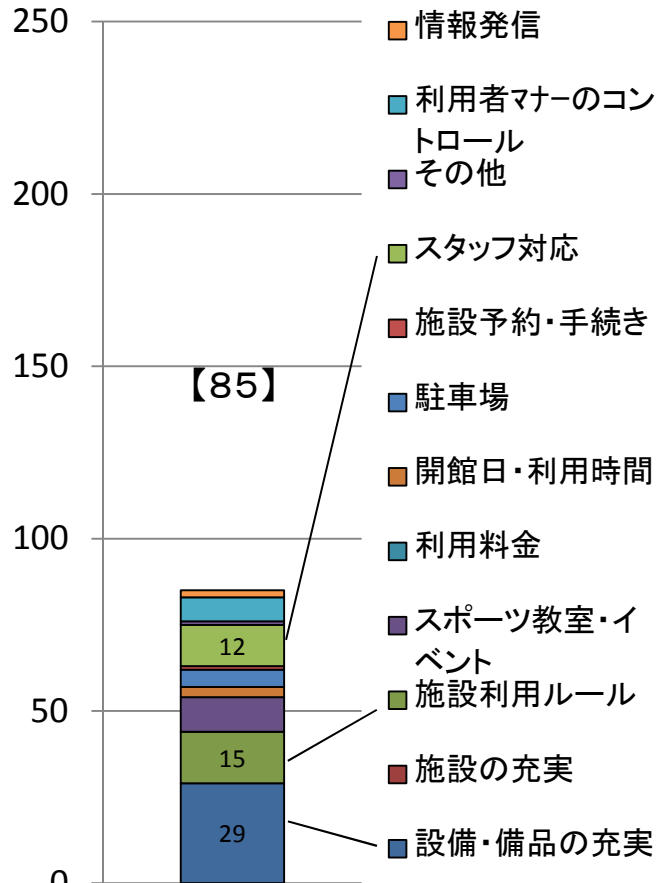
・予算不要(又は少額予算)ですぐに対応できる要望の3分の1は「設備・備品の充実」に関するもの。「施設の充実」、「施設の利用ルール」や「スタッフ対応」への要望もある

すぐに対応できる【250】

A 予算不要【85】

個別施設の課題

(意見数)



設備・備品の充実

○玄関に座って靴を履くための椅子がほしい。高齢の方は椅子がないと履くのが難しい人もいます。

○ステアマスターのグリップのガムテープがペタペタする

○トレーニングルームを利用してみたいが、使い方がわからず、不安。

○メインアリーナ仕切りネットが床の上にあり、ネットを踏んで転倒したときがありました。もう一工夫お願いします。

○砂が多いので減らしてほしい。ラインが見えず滑るので危ない。

○更衣室がプール利用の方の水で濡れていて困る。更衣室前できちんと処理してほしい。

○普段はきれいだが、子供が多い時更衣室の床が濡れているのできれいにしてほしい。

○南練習場内に荷物置き用のテーブルがあるとよい

施設利用ルール

○バーベルやダンベルコーナーの利用時間に制限を設けてほしい

○卓球個人開放、1時間以上前から並ばないといけない。いい方法はないものか。

○水泳協会などの専用利用なども理解はできるが、個人利用のコース数を増やしてほしい

○アリーナ2階のカーテンは全部閉めてほしい。隣りのコートに利用者がいなくても、そこも全部閉めてほしい。コートのラインが眩しくて見えずらい。

○ランニングコースを利用している。夏場が常時、アリーナ2階の窓を開けて、カーテンを全開にしてほしい。暑い中、風がほしい。アリーナの利用者が眩しいと言って、カーテンを閉める。

スタッフ対応

○ルールの徹底に関して、利用者への声かけをもっと早くしてほしい

○マシン操作で間違っている人に声をかけて直してあげてほしい

○スタッフによって注意する人とならない人がいる。対応を統一した方がよい

(2) 体育施設: 利用者の生の声 (区分B)

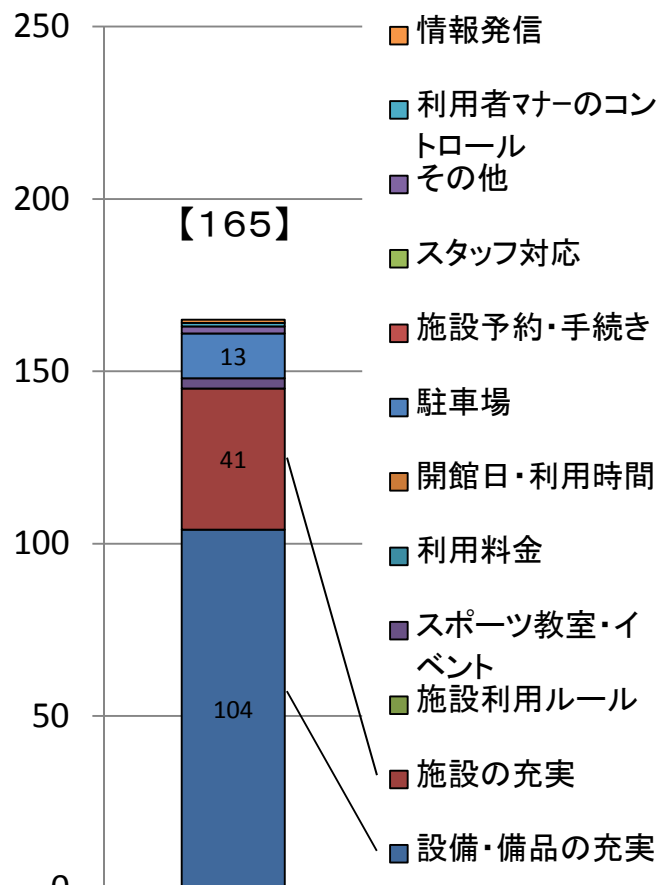
・対応するために一定の費用が必要となる要望は全体の3割(165/550件)を占める。そのうちの約9割(145/165件)は「設備・備品の充実」「施設の充実」に関する要望となっている



新潟市
政策改革本部

すぐに対応できる【250】
B 予算必要【165】
個別施設の課題

(意見数)



設備・備品の充実	<ul style="list-style-type: none"> ○ランニングマシンを常時使えるようにしてほしい。(現状4台中1台故障している) ○バドミントンのシャトルを貸し出して欲しい ○男子のシャワールームがタイルがはがれていたりして汚い ○更衣室の前がかみの毛いっぱいおちている。すべりやすい。スノコを全部にしてほしい。 ○障がい者更衣室は開けばなしたと困るので、ついたて等あると良い。つきそいの立場や男女一緒になる事があるため。くつ置場も考えてほしい ○プールサイドにカガミがほしい。顔が見える(ゴーグル・帽子をつける時に見る用) ○アリーナの下窓にカーテンが欲しい(バドミントン利用時が入る) ○ボールがステージの緞帳裏に入ってしまった場合にボールを取り出しやすいように軽い刺又のようなものを用意してほしい
施設の充実	<ul style="list-style-type: none"> ○アリーナ内の冷房設備が欲しい。熱中症の危険があるため。 ○怪我などの際、手当ができる救護室を設置してほしい ○シャワールームが2基しかないのは、狭い。2人で満員。 ○床が滑らないようにしてほしい ○冬寒い。プールサイドから更衣室が特に。
駐車場	<ul style="list-style-type: none"> ○正面ゲートを出るとすぐ歩道なので歩行者がいると大変危険。一時停止の看板があるといい。 ○駐車場の照明が少なく暗い。車上荒らしも以前あったようなので照明を増やしてほしい ○駐車場に段差があるので直してほしい

(2) 体育施設: 利用者の生の声 (区分C)

・「施設の利用ルール」に対する要望が3割ある。要望への対応を行うにあたり、施設の方針についての検討が必要となる

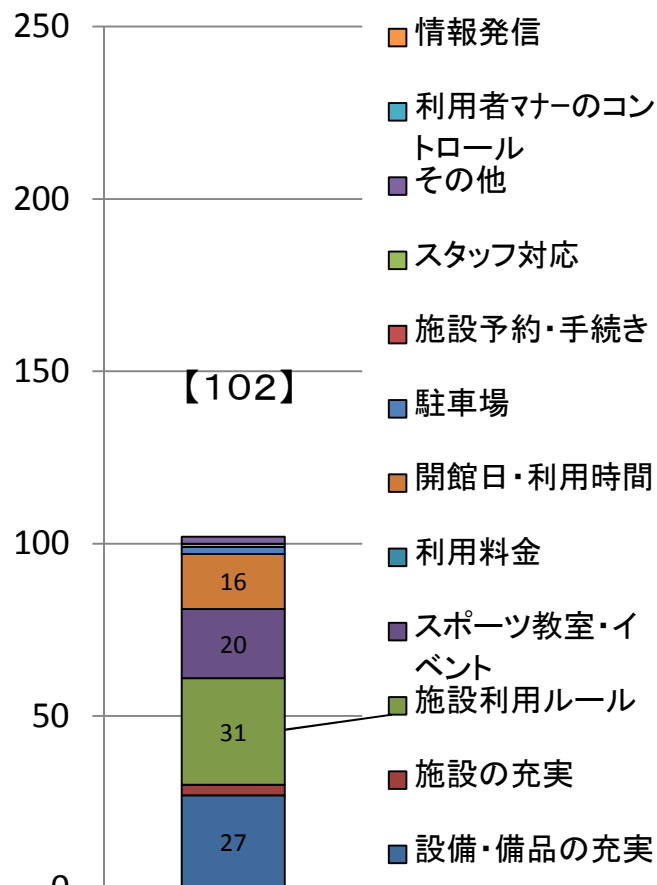


対応に時間を要する【300】

C 予算不要【102】

個別施設の課題

(意見数)



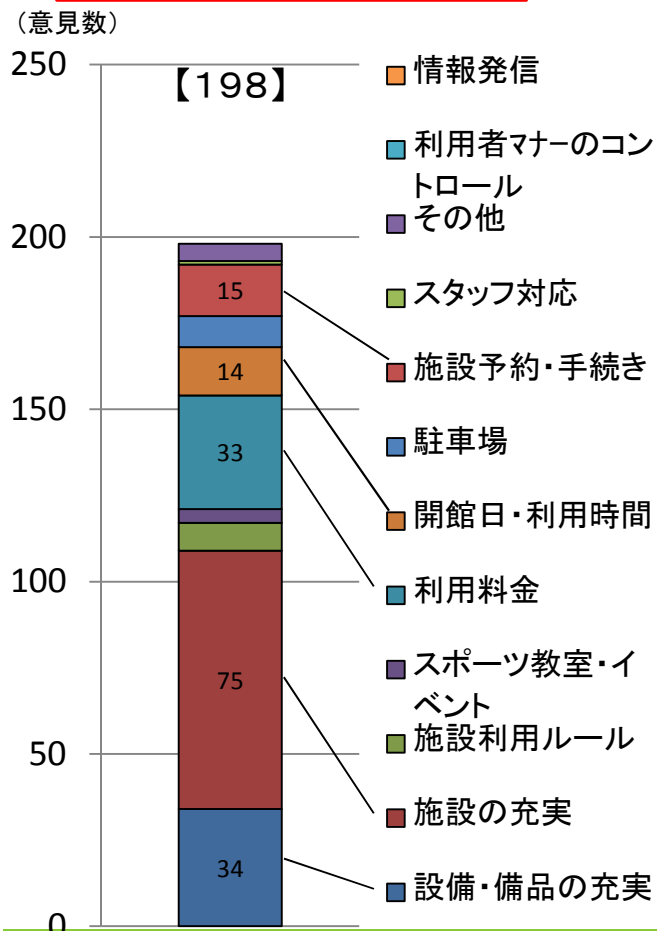
施設利用ルール	<ul style="list-style-type: none"> ○個人開放でバレーボールがしたい ○全面バスケットでシューティングができるようにしてほしい ○フリーウエイトの時間制限、時間延長(20分→30分希望) ○平日も土日祝日のように25mプールにウォーキングコースを設置してほしい。 ○給水ボトルをプールサイドに置いてもいいことにし、プールから出ずに給水したい。(スポーツドリンクも) ○こんにゃくボールやスポンジボールを使った野球を許可してもらいたい。(バットはプラスチック、グローブは使用しない) ○メイントラックの1レーンを利用できない日が週に3日設定してあるが、1日減らしてほしい
スポーツ教室・イベント	<ul style="list-style-type: none"> ○15人クラスはもう少し細かく教えてもらいたい。 ○体験会が1回だけだと参加できない場合があるので複数回行ってほしい ○昼間に開催している教室を夜間にも開催してほしい。 ○スポーツ教室の講師を頻繁に変えないでほしい ○水泳上級者向けの教室をつくってほしい ○土・日にプログラムが沢山あるとうれしいです。仕事がお休みなので。 ○いろいろなイベントを行っていると思うが、イベントを楽しみに来た人とスケートを楽しみに来た人で、スペースを分けてほしい。メインはスケート、サブはイベントのみなど。
開館日・利用時間	<ul style="list-style-type: none"> ○日曜日を夏場みたいに延長してほしい。 ○日曜日などランニングコースが使用できないことがある。 ○夏期間以外も土曜日を10時開館にしてほしい。

(2) 体育施設: 利用者の生の声 (区分D)

・「施設の充実」「設備・備品の充実」への要望が半数を占め、多額の費用がかかるものとなっている。また、「利用料金」「開館日・利用時間」「施設予約・手続き」の要望もある

対応に時間を要する【300】
D 予算必要【198】

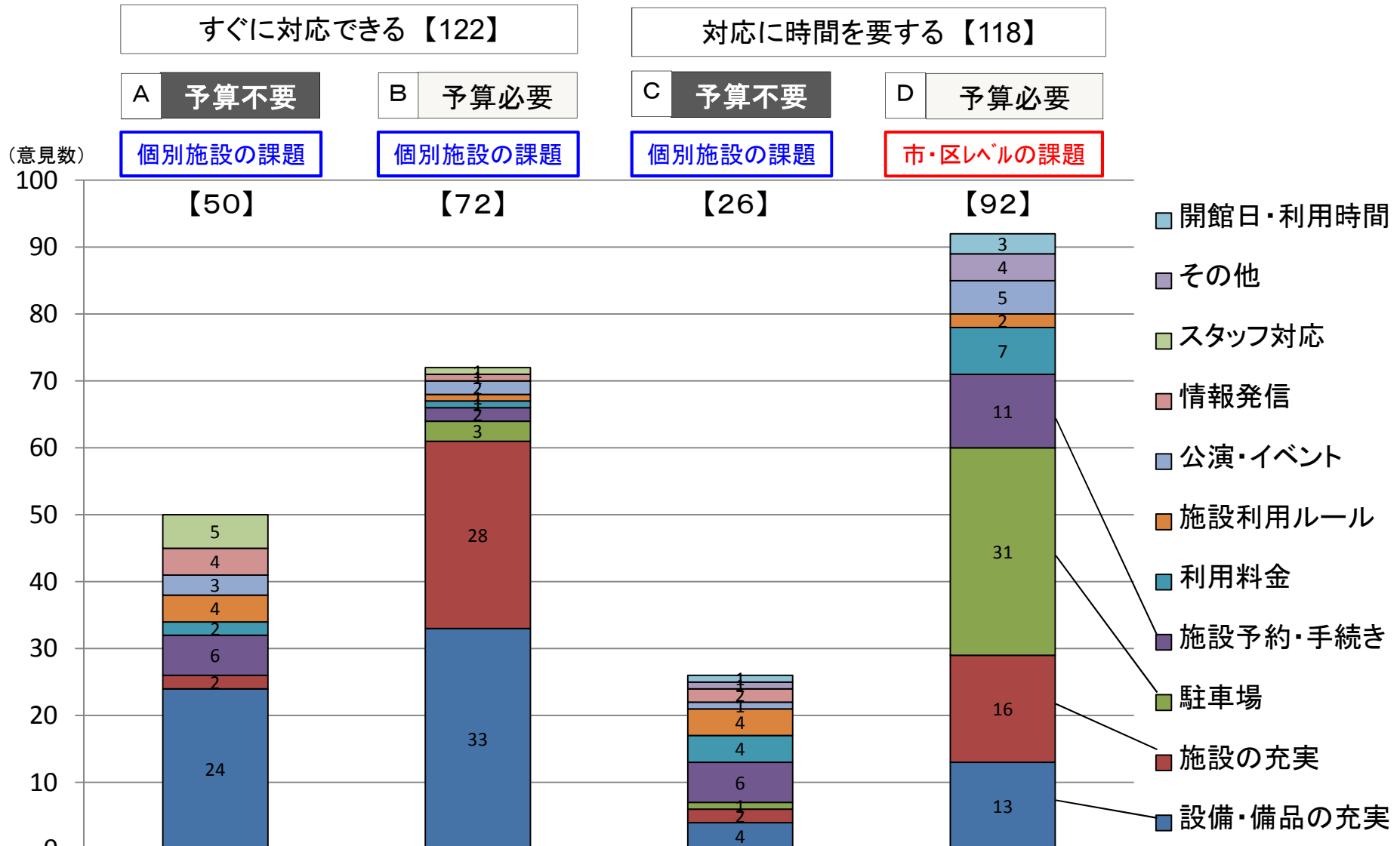
市・区レベルの課題



施設・設備の充実	<ul style="list-style-type: none"> ○ランニングコースのゴムが裂けてるので直して欲しい ○他施設と比べてマシンが古い。チェストプレスなど、他にはあるマシンが無い
施設の充実	<ul style="list-style-type: none"> ○暑いので風が回るようなシステムがあればいい ○シャワーの数を増やして欲しい ○市と県を代表するコートなのでちゃんとした人工芝でいてほしい。 ○インターロッキングが歩きにくい。 ○体育室のフロアはきれいになったがトイレが暗い。トイレもきれいにしてほしい。(洋式に)
利用料金	<ul style="list-style-type: none"> ○ロッカーが有料だとカギをかけない人がいるので、無料にしてほしい ○クライミング・トレーニング・プールの共通券があるとうれしい。
開館日・利用時間	<ul style="list-style-type: none"> ○毎週月曜休館ではなく、隔週にしてほしい、月曜休館の施設が多い ○大会が多いので土日祝の利用ができない。 ○日曜も土曜と同じ時間でトレーニング室を利用できると良い
施設予約・手続き	<ul style="list-style-type: none"> ○30分予約ができるようにしてほしい。 ○予約システムの空き状況の表示を1時間単位にしてほしい。9:00～11:00△だと9:00～10:00・10:00～11:00どちらが空いているからわからない ○予約システムの2次抽選はいらない。1次抽選が終わったら、すぐに先着予約にしてほしい。 ○電話予約の場合1ヶ月前分までの予約だがもっと前から予約ができるとありがたい。

(3) 市民会館・ホールにおける改善要望の内容

・予算が必要なB・Dの要望が7割あり、「施設の充実」「設備・備品の充実」「駐車場」に関する要望が中心となっている。その他に「施設予約・手続き」が全体の1割程度ある



(4) 市民会館・ホール: 利用者の生の声 (区分A)

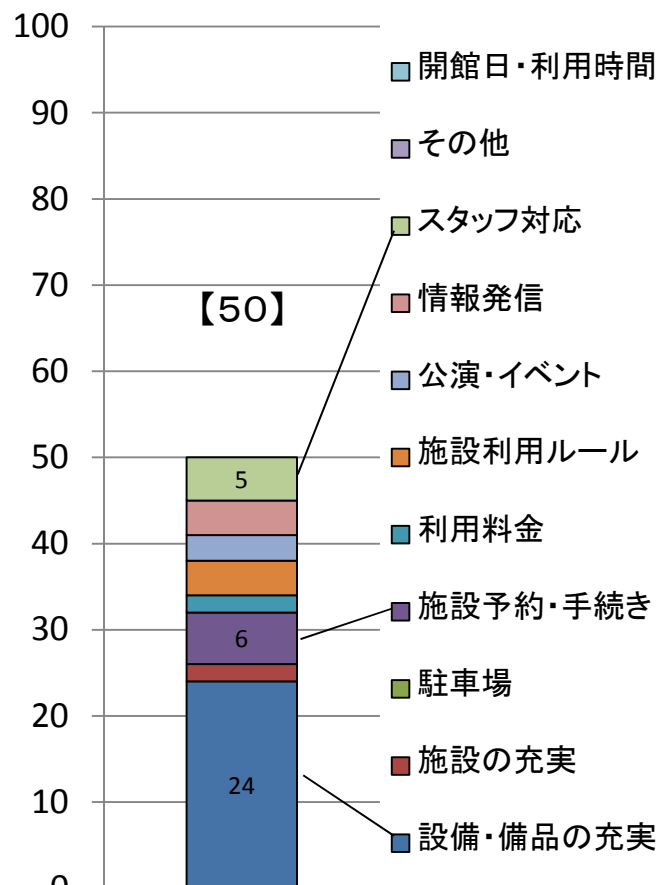
・約半数が「設備・備品の充実」への要望となっている。その他に、「施設予約・手続き」「スタッフ対応」への要望がある

すぐに対応できる【122】

A 予算不要【50】

個別施設の課題

(意見数)



設備・備品の充実	<ul style="list-style-type: none"> ○貸し出し用のひざかけ(ブランケット)等の準備があると良い。 ○終わった後、掃除機をかけるのですが、和室のコンセントの場所が分からず大変でした。 ○大会議室のスピーカーが聞きづらい。 ○掃除用具について、乾いてもものばかりなので、ほこりがたつ。濡れ雑巾があるとよいが。 ○各練習室のピアノの調律を時々お願いします。 ○館内のどこになにがあるかわかりづらい。
施設予約・手続き	<ul style="list-style-type: none"> ○1度の利用でホールと附属で分けて2回にわたって申請しなければならないが、1回でまとめてもらいたい。 ○施設予約、キャンセルなど急な事でも会館に足を運んで、申込書を記入しなければいけないのが大変不便です。 ○利用申請書をデジタル化し、ダウンロードできるようにしてほしい ○施設利用申請にかかる用紙、HPの形式をPDFに加え、エクセル(またはワード)も用意してほしい。
スタッフ対応	<ul style="list-style-type: none"> ○迷惑となる利用者への注意喚起をきちんとしてほしい。(特に音、声) ○ホールのスタッフによって、対応が違う。打ち合わせた人と当日の担当者で共有できていないと感じる時がたまにある。

(4) 市民会館・ホール: 利用者の生の声 (区分B)

- ・対応するために一定の費用が必要となる要望は全体の3割ある。そのうちの8割以上が「施設の充実」「設備・備品の充実」に関するものとなっている



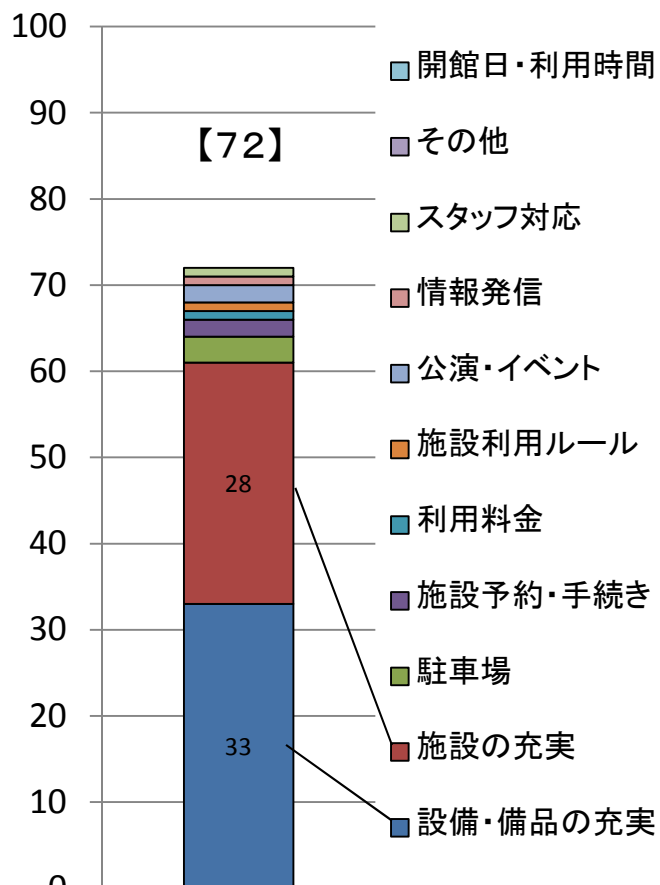
すぐに対応できる【124】

B

予算必要【72】

個別施設の課題

(意見数)



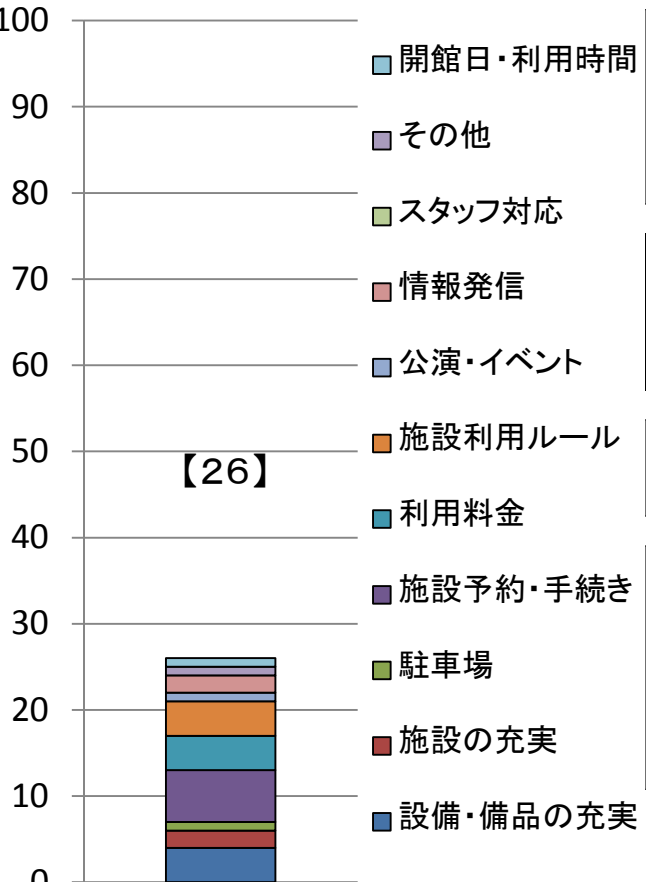
設備・備品の充実	<ul style="list-style-type: none"> ○多目的ルーム1の椅子の数を増やしてほしい。移動用の椅子があるのは知っているが、持ってくるのが面倒だ。 ○音楽室でミラーを使用したくても他に使用している人がいてなかなか使えない。ミラーの数を増やしてほしい。 ○冷暖房の料金徴収の無い時期でも温度によって調整されるとよい。 ○給湯器の蛇口がレバーハンドルではないので開けづらい ○ベンザクリーナーを設置して欲しい ○映写会のプロジェクターを性能のよいものを望みます。 ○練習室の中で冷暖房の温度を調整できるとうれしい。窓が無い部屋だとこの時期暑い時があるが、部屋に温度調整ボタンが無いので不便。 ○机や椅子が古く、ガタツキがある ○備品のパイプイスを増やしてほしい
施設の充実	<ul style="list-style-type: none"> ○ホール客製の前方は傾斜が少なく、前に人がいると見にくい。 ○洋式トイレがほかの施設と比べ少ないので増やしたほうが良いと思う ○フリーWi-Fiが飛んでいるとうれしい。 ○楽器庫(A倉庫)から1Fの正面玄関までの間に屋根があると楽器運搬時雨でもぬれないので助かります。
施設予約・手続き	<ul style="list-style-type: none"> ○お金の支払いが、振込やインターネットでできると便利。遠くに外出している時など、外出先で支払いが完了できると便利。
スタッフ対応	<ul style="list-style-type: none"> ○バスや各種交通案内を分かり易く対応してほしいです。(パンフや事務局からの案内をいただけると助かります。新潟市内のバス路線は特に、判り難いです。)

(4) 市民会館・ホール: 利用者の生の声 (区分C)

・要望の数は全体の1割であるが、施設の方針の検討が必要な要望は様々な項目に及ぶ

対応に時間を要する【118】
C 予算不要【26】
個別施設の課題

(意見数)



施設予約・手続き	<ul style="list-style-type: none"> ○利用予定日から30日を過ぎるとキャンセル料100パーセントとられるのがきつい。30日前までというルールも何とかならないか。 ○月に5~6回利用するが、その都度、手続きが必要なので大変。 ○予約・手続きについて予約等の申込用紙の簡素化
設備・備品の充実	<ul style="list-style-type: none"> ○出来得ることなら、ゴミ箱の設置をお願いします。 ○倉庫からの道具はこびが大変。棚が段になっていて大変。 ○全体的に古く、照明等のセッティングの労苦が大きい
施設利用ルール	<ul style="list-style-type: none"> ○部屋が空いている場合は予約時間よりも早く貸して欲しい。
利用料金	<ul style="list-style-type: none"> ○ホール利用料は安いがその他の諸室の利用料が少し高い。 ○キャンセル料が発生するが1ヶ月前と早すぎるのが気になってる。3日前までなどに改善、もしくは半額までにしてもらいたいです。 ○西蒲区内の市民等が利用する場合は、区外者等より安くしてほしい ○備品料金にセット料金を設けてほしい

(4) 市民会館・ホール: 利用者の生の声 (区分D)

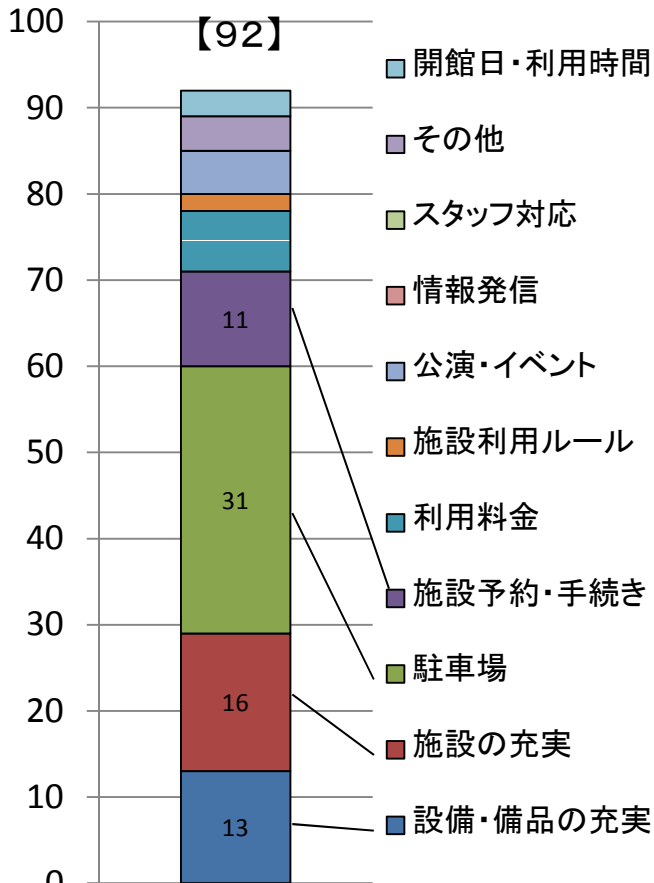
・駐車場への意見が3割あるが、その内容はそれぞれの施設特有の要望となっている。施設に関する要望以外には「施設予約・手続き」に対する要望がある



新潟市
政策改革本部

対応に時間を要する【118】
D 予算必要【92】
市・区レベルの課題

(意見数)



駐車場	<p>○参加者からの意見として、駐車場の割引が30分だけと短い上に、割引引いてもらえる駐車場が少ない。主催者としては、市内の中心部なので立地は良いと思っている。</p> <p>○駐車場が狭い。台数が少ない。</p> <p>○車いす専用駐車場をもう少し多くしてほしい</p> <p>○駐車場を増やしてほしい。混雑することが事前にわかるとよい</p>
施設の充実	<p>○多目的ルーム1の空調を単独空調にしてほしい。利用者側で温度調節したい。</p> <p>○ホールの倍率が高すぎる。例えば、代わりに大練習室で催し物ができる設備が整うとありがたい(照明・音響等)。小規模コンサート・発表会利用ができるとうホール希望も分散されるし、利用しやすくなる。</p> <p>○ロータリー側トラック搬入エリア部分の地面がデコボコなので台車で楽器を運ぶ際ガタガタして楽器が痛んで困っています。</p>
施設利用ルール	<p>○貸館利用時間前後30分位余裕を利用できたら良い(例・利用時間 9:00~17:30の場合、8:30~17:30くらい準備片づけの時間がほしい)。</p>
利用料金	<p>○ティンパニーは一組で1個分の利用料金にして欲しいです。</p> <p>○観客数に応じ割引してほしい</p>
施設予約・手続き	<p>○いろいろな公共施設を利用しているが、施設によって予約方法や期間が違うので分かりにくい。ある程度同じ条件にしてもらえると分かりやすくなるのではないか。</p> <p>○申請書、まとめて複写できたらいいのに。ホール利用申請と、期日決定それぞれ記入ではなく、全部まとめて複写できれば住所書くのを1回ですませられる。</p>