

施設における利用者起点の政策改革

①公共施設の質の向上の取組み拡大

2017年10月17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>

1. 公共施設の質の向上の取組みを拡大する理由
2. 取組みの全体像
3. 体育施設の現状
4. 市民会館・ホールの現状
5. 本プロジェクトで実施すること
6. (補足資料)アンケートの分析

1. 公共施設の質の向上の取組みを拡大する理由

- －利用者起点に立った施設改善には、子ども施設のノウハウが有効ではないか
- －不特定の市民が利用する施設へ取組みを拡大し、今年度は「体育施設」、「市民会館・ホール」を対象とする

－市民が利用する公共施設－

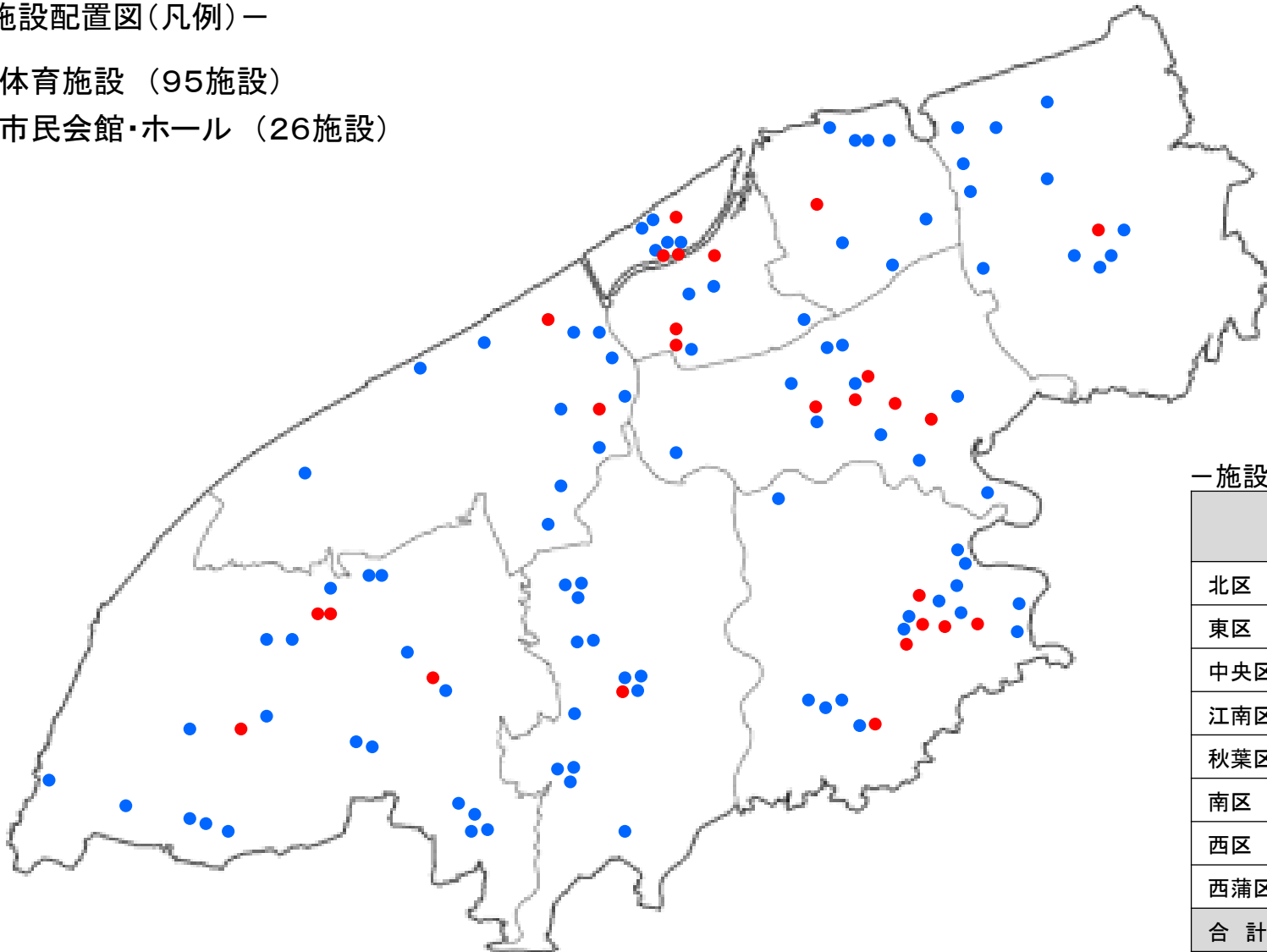
	特定の市民が利用	不特定の市民が利用（誰でも日常的に利用できる）
子どものための施設	小学校 幼稚園 ひまわりクラブ 保育園 対象施設を拡大	継続 遊び場 児童館と子どもの シンター 地域子育て支援セ
上記以外	病院	<p style="text-align: center;">対象施設を拡大</p> 体育施設 95 市民会館・ホール 26 観光施設等 美術館・博物館等 公民館 地域活動拠点 高齢者福祉施設 保健福祉センター 図書館 行政窓口

1. 公共施設の質の向上の取組みを拡大する理由

- 一各区に配置され、施設規模も様々である
- 一管理形態(指定管理・直営)の違いや、本庁と区の所管施設があることから、所管課と政策改革本部で横断的に取組む必要がある

一施設配置図(凡例)一

- 体育施設 (95施設)
- 市民会館・ホール (26施設)



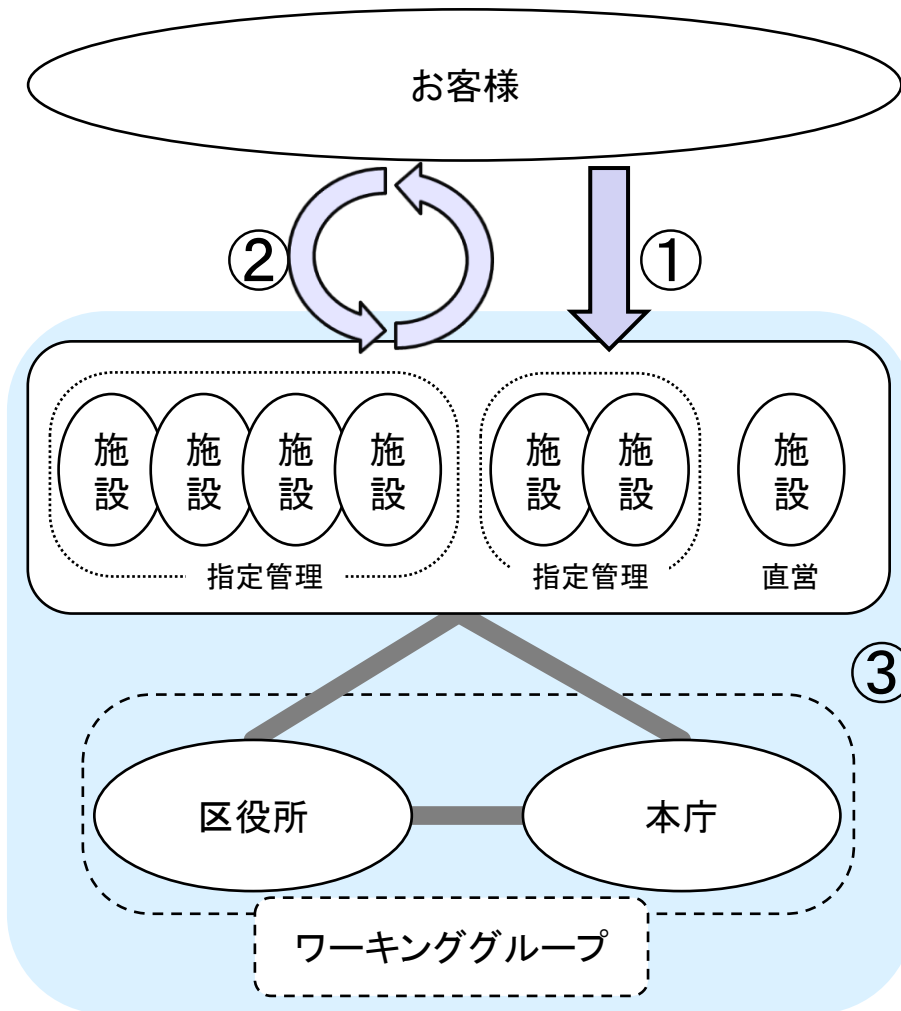
一施設設置数一

	体育施設	市民会館・ホール
北区	11	1
東区	7	1
中央区	9	6
江南区	10	5
秋葉区	14	6
南区	13	1
西区	11	2
西蒲区	20	4
合計	95	26

2. 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

利用者起点に立った公共施設の質の向上の仕組み



①お客様の意見・要望を聴いている

- ・複数の方法でお客様の意見要望を把握している
- ・サービスの質の向上に有効な意見を把握している

②施設改善が自律的に回るPDCAの仕組みがある

- ・現地現場におけるPDCA
 - －把握した意見を基にサービス向上のための改善がされている
- ・施設・区役所・本庁におけるPDCA
 - －施設の改善に基づくお客様の満足度の向上など施設の目標管理につながるPDCAが実践されている

③施設・区役所・本庁の役割分担が明確である

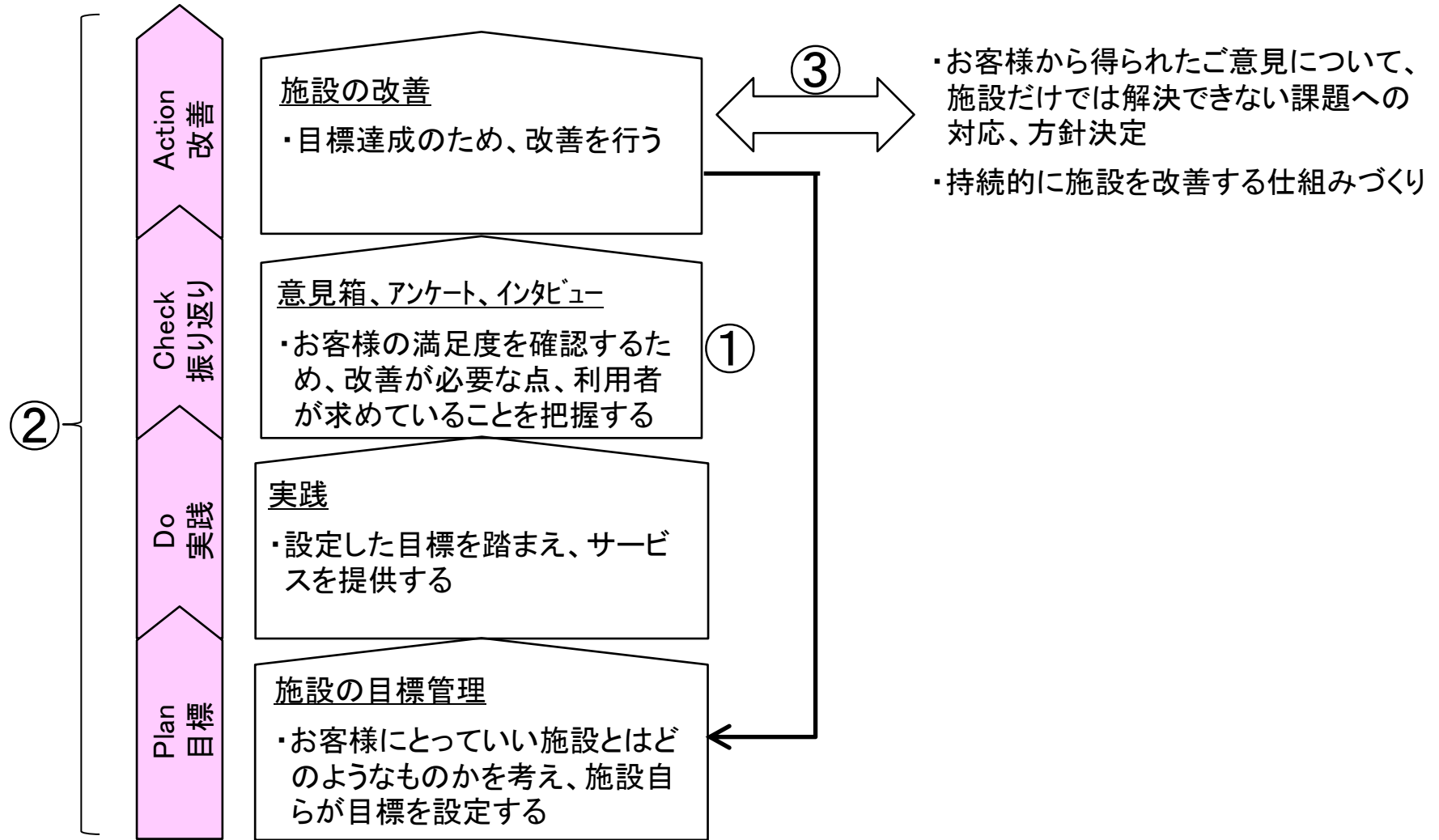
- ・利用者起点に立った施設の質の向上のために施設と区役所と本庁の役割分担され、機能している

2. 取組みの全体像

- ・施設の目標管理にはお客様からの評価が欠かせない
- ・お客様から評価されるためには、意見・要望からお客様の求めているものを把握し、効果的な施設の改善がされている必要がある

施設における目標管理のためのPDCAサイクル

市役所・区役所の役割



2. 取組みの全体像 - 体育施設、市民会館・ホールのあるべき姿 -

- 体育施設、市民会館・ホールは利用されるお客様の利用目的、利用内容などによって施設に求められることに大きな差がある

	体育施設	市民会館・ホール
お客様	<ul style="list-style-type: none"> ・一般利用 ・アスリート、プロ ・競技団体 ・観客 など 	<ul style="list-style-type: none"> ・一般利用(貸館、練習室) ・プロ、アマチュア、愛好家 ・興行主催者 ・観覧者 など
利用目的	<ul style="list-style-type: none"> ・競技力向上 ・体力向上 ・健康維持 ・大会開催 ・観客 ・スポーツ教室 など 	<ul style="list-style-type: none"> ・文化活動の練習、発表 ・市民活動 ・興行 ・観覧 など
内容	<ul style="list-style-type: none"> ・野球、テニス、水泳、トレーニング、バスケット、バレー、サッカー、フットサル、柔道、剣道、弓道、ゲートボール、ホッケー、ランニング、陸上、アイススケート、グランドゴルフ など 	<ul style="list-style-type: none"> ・音楽、演劇、講演会、地域の催し、 など

体育施設、市民会館・ホールのあるべき姿

お客様の利用目的、施設への要求度に応じた設備、サービス、企画が提供されていること

3. 体育施設の現状

(1) 体育施設におけるプロジェクトの方向性

- お客様から施設の改善に有効な意見・要望を収集・把握するための方法を確保する
- 施設の改善を施設だけでなく、施設・区役所・本庁の役割分担を明確にし、改善活動に全体で取り組む体制を構築する

○ 体育施設は施設改善のためお客様の意見を得ているが、その中にはお褒めのほかに要望やお叱りも多く、対応すべき課題が多い(意見箱、アンケート、市長への手紙など)

○ 体育施設は施設の規模、利用できる種目、スポーツ教室の有無など施設によって多様である。一方、利用されるお客様も年齢は幅広く、その目的もアスリートから健康維持までである。さらに、観客、競技団体の利用などさまざまであることから、全ての施設で画一的な方法・内容で意見を収集することは適切ではない

○ 指定管理者が管理する施設が多いため、協定書に記載されている意見・要望把握のためのアンケートは概ね実施されているが、一部を除き得られた意見が改善に繋がっているかは明らかでない

○ 本プロジェクトでは、お客様の意見を収集・把握する適切な方法(意見箱、アンケート、インタビュー)を各施設に広めることから始め、改善活動を施設だけにとどまらず区役所・本庁を含めた全体の体制として徹底する活動とする

(2) 体育施設一覧(1/3)

— 体育施設は95施設ある

— 本プロジェクトの対象施設はそのうち「無人の施設」かつ「Ⅲ地域利用の施設」を除いた64施設

対象施設

No.	所管課	施設名	管理形態	指定管理者	運営者	選定	施設の利用圏域	職員の有無	教室
1	北区地域課	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	NPO	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	有人(常駐)	有
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	外郭団体	公募	Ⅲ地域	有人(常駐)	有
3		遊水館	指定管理	ハピスカとよさか&アイビス技建	NPO	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	有人(常駐)	有
4		豊栄武道館	指定管理	ハピスカとよさか&アイビス技建	NPO	公募	Ⅲ地域	無人(受付別施設)	無
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	NPO	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	無人(受付別施設)	無
6		太夫浜運動公園球技場	指定管理	(公財)新潟市開発公社	外郭団体	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	有人(常駐)	無
7		濁川運動広場	指定管理	(公財)新潟市開発公社	外郭団体	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	有人(常駐)	無
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	NPO	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	無人(受付別施設)	無
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	NPO	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	無人(受付別施設)	無
10		阿賀野川ふれあい公園	指定管理	(公財)新潟市開発公社	外郭団体	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	完全無人	無
11		南浜運動広場	指定管理	(公財)新潟市開発公社	外郭団体	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	有人(一時的)	無
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	外郭団体	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	有人(常駐)	有
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	外郭団体	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	有人(常駐)	有
14		新潟市庭球場	指定管理	(公財)新潟市開発公社	外郭団体	公募	Ⅰ全市域	有人(常駐)	有
15		阿賀野川河川公園	指定管理	(公財)新潟市開発公社	外郭団体	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	無人(受付別施設)	無
16		中地区運動広場	指定管理	(公財)新潟市開発公社	外郭団体	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	有人(常駐)	無
17	津島屋公園運動広場	指定管理	(公財)新潟市開発公社	外郭団体	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	有人(常駐)	無	
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	外郭団体	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	有人(一時的)	無
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	外郭団体	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	有人(常駐)	有
20		西海岸公園市営プール	指定管理	(公財)新潟市開発公社	外郭団体	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	有人(常駐)	有
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	外郭団体	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	有人(常駐)	無
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	外郭団体	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	有人(一時的)	無
23	中央区建設課	山ニツ運動広場	指定管理	姥ヶ山自治会	コミ協・自治会	非公募	Ⅲ地域	有人(一時的)	無
24		東公園児童プール	指定管理	(公財)新潟市開発公社	外郭団体	公募	Ⅲ地域	有人(一時的)	無
25	江南区地域課	かわね公園(野球場等)	指定管理	(公財)新潟市開発公社	外郭団体	公募	Ⅲ地域	無人(受付別施設)	無
26		亀田運動広場	指定管理	(公財)新潟市開発公社	外郭団体	公募	Ⅲ地域	無人(受付別施設)	無
27		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	外郭団体	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	有人(常駐)	有
28		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	コミ協・自治会	非公募	Ⅲ地域	有人(常駐)	無
29		横越総合体育館	指定管理	新潟市開発公社グループ	外郭団体	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	有人(常駐)	有
30	江南区建設課	阿賀野川フラワーライン	直営		直営		Ⅲ地域	無人(受付別施設)	無
31		やすらぎ公園テニスコート	直営		直営		Ⅲ地域	無人(受付別施設)	無

(2) 体育施設一覧(2/3)

— 体育施設は95施設ある

— 本プロジェクトの対象施設はそのうち「無人の施設」かつ「Ⅲ地域利用の施設」を除いた64施設

対象施設

No.	所管課	施設名	管理形態	指定管理者	運営者	選定	施設の利用圏域	職員の有無	教室
32	秋葉区地域課	新津地域学園	指定管理	NKS・OZスポーツグループ	民間	公募	Ⅲ地域	有人(常駐)	無
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	民間	公募	Ⅲ地域	無人(受付別施設)	無
34		新津東部運動広場	指定管理	NKS・OZスポーツグループ	民間	公募	Ⅲ地域	無人(受付別施設)	無
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	民間	公募	Ⅲ地域	無人(受付別施設)	無
36		新津東町庭球場	指定管理	NKS・OZスポーツグループ	民間	公募	Ⅲ地域	無人(受付別施設)	無
37		小須戸運動広場	指定管理	山の手コミュニティ協議会	コミ協・自治会	非公募	Ⅲ地域	有人(常駐)	無
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	コミ協・自治会	非公募	Ⅲ地域	無人(受付別施設)	無
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	民間	公募	Ⅲ地域	有人(常駐)	無
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	民間	公募	Ⅲ地域	有人(常駐)	無
41		新津七日町運動広場	指定管理	(株)新潟ビルサービス	民間	公募	Ⅲ地域	無人(受付別施設)	無
42		新津武道館	指定管理	あきはKCKライフパートナーズ	民間	公募	Ⅲ地域	無人(受付別施設)	無
43		新津B&G海洋センター	指定管理	(株)新潟ビルサービス	民間	公募	Ⅲ地域	有人(常駐)	有
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	民間	公募	Ⅲ地域	無人(受付別施設)	無
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	民間	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	有人(常駐)	有
46		南区地域課	月潟ゲートボール	指定管理	(公財)新潟市開発公社	外郭団体	公募	Ⅲ地域	完全無人
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	外郭団体	公募	Ⅲ地域	無人(受付別施設)	無
48	味方テニスコート		指定管理	(公財)新潟市開発公社	外郭団体	公募	Ⅲ地域	無人(受付別施設)	無
49	月潟テニス場		指定管理	(公財)新潟市開発公社	外郭団体	公募	Ⅲ地域	有人(一時的)	無
50	月潟野球場		指定管理	(公財)新潟市開発公社	外郭団体	公募	Ⅲ地域	有人(一時的)	無
51	味方野球場		指定管理	(公財)新潟市開発公社	外郭団体	公募	Ⅲ地域	無人(受付別施設)	無
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	外郭団体	公募	Ⅲ地域	無人(受付別施設)	無
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	民間	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	有人(常駐)	無
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	外郭団体	公募	Ⅲ地域	有人(常駐)	有
55	味方体育館		指定管理	(公財)新潟市開発公社	外郭団体	公募	Ⅲ地域	有人(常駐)	有
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	外郭団体	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	有人(常駐)	有
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	外郭団体	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	有人(常駐)	有
58	南区産業振興課	味方地区千日運動施設	直営		直営		Ⅲ地域	無人(受付別施設)	無
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	外郭団体	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	有人(常駐)	無
60		善久河川敷公園庭球場	指定管理	(公財)新潟市開発公社	外郭団体	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	有人(一時的)	無
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	外郭団体	公募	Ⅲ地域	無人(受付別施設)	無
62		寺地河川敷公園庭球場	指定管理	(公財)新潟市開発公社	外郭団体	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	無人(受付別施設)	無
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	民間	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	無人(受付別施設)	無

※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

(2) 体育施設一覧(3/3)

— 体育施設は95施設ある

— 本プロジェクトの対象施設はそのうち「無人の施設」かつ「Ⅲ地域利用の施設」を除いた64施設

対象施設

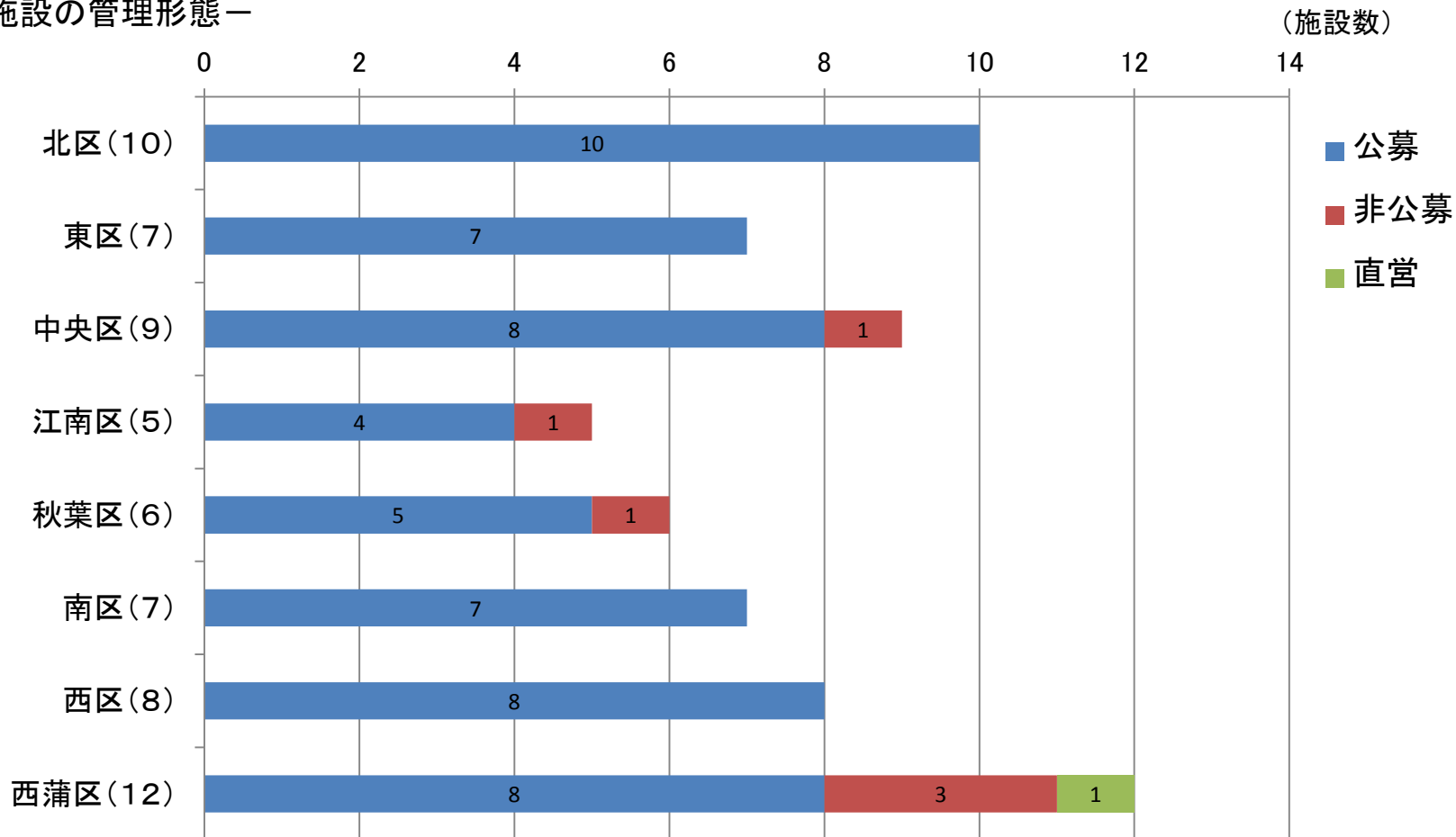
No.	所管課	施設名	管理形態	指定管理者	運営者	選定	施設の利用圏域	職員の有無	教室
64	西区地域課	西地区運動広場	直営		直営		Ⅲ地域	無人(受付別施設)	無
65		寺尾中央公園運動広場	直営		直営		Ⅲ地域	無人(受付別施設)	無
66		小針野球場	指定管理	(株)新潟ビルサービス	民間	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	有人(常駐)	無
67		みどりと森の運動公園(野球場等)	指定管理	みどりと森体育施設運営グループ	民間	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	有人(常駐)	無
68		黒埼地区総合体育館	指定管理	(公財)新潟市開発公社	外郭団体	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	有人(常駐)	有
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	外郭団体	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	有人(常駐)	有
70	西蒲区地域課	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	コミ協・自治会	非公募	Ⅲ地域	完全無人	無
71		わなみ運動広場	指定管理	西蒲スポーツ振興グループ	民間	公募	Ⅲ地域	無人(受付別施設)	無
72		中之口野球場	指定管理	(株)新潟ビルサービス	民間	公募	Ⅲ地域	無人(受付別施設)	無
73		岩室野球場	指定管理	西蒲スポーツ振興グループ	民間	公募	Ⅲ地域	無人(受付別施設)	無
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	民間	公募	Ⅲ地域	有人(一時的)	無
75		西川野球場	指定管理	西川地域コミュニティ協議会	コミ協・自治会	非公募	Ⅲ地域	有人(常駐)	無
76		潟東サルビアサッカー場	指定管理	潟東スポーツフィールド運営グループ	民間	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	有人(常駐)	無
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	コミ協・自治会	非公募	Ⅲ地域	有人(常駐)	無
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	民間	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	有人(常駐)	無
79		岩室すこやかセンター	直営		直営		Ⅲ地域	有人(常駐)	無
80		漆山グラウンド	直営		直営		Ⅲ地域	無人(受付別施設)	無
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	民間	公募	Ⅲ地域	有人(一時的)	有
82		中之口テニスコート	指定管理	(株)新潟ビルサービス	民間	公募	Ⅲ地域	無人(受付別施設)	無
83		漆山体育館	直営		直営		Ⅲ地域	無人(受付別施設)	無
84		巻体育館	直営		直営		Ⅲ地域	無人(受付別施設)	無
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	コミ協・自治会	非公募	Ⅲ地域	有人(常駐)	無
86		岩室体育館	指定管理	西蒲スポーツ振興グループ	民間	公募	Ⅲ地域	有人(常駐)	有
87		潟東体育館	指定管理	潟東スポーツフィールド運営グループ	民間	公募	Ⅲ地域	有人(常駐)	有
88	中之口体育館	指定管理	(株)新潟ビルサービス	民間	公募	Ⅲ地域	有人(常駐)	有	
89	西川総合体育館	指定管理	西蒲スポーツ振興グループ	民間	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	有人(常駐)	有	
90	スポーツ振興課	新潟市体育館	指定管理	(公財)新潟市開発公社	外郭団体	公募	Ⅱ区域(1~3区程度)	有人(常駐)	有
91		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	外郭団体	公募	I全市域	有人(常駐)	有
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	民間	公募	I全市域	有人(常駐)	有
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	民間	公募	Ⅲ地域	無人(受付別施設)	無
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	民間	公募	Ⅲ地域	有人(常駐)	無
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	民間	公募	Ⅲ地域	有人(常駐)	無

※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

(3) 対象施設の管理形態

一対象施設64施設のうち指定管理者が管理する施設が63施設あり、直営施設が1施設ある

一対象施設の管理形態一



(4) お客様から寄せられたご意見の種別

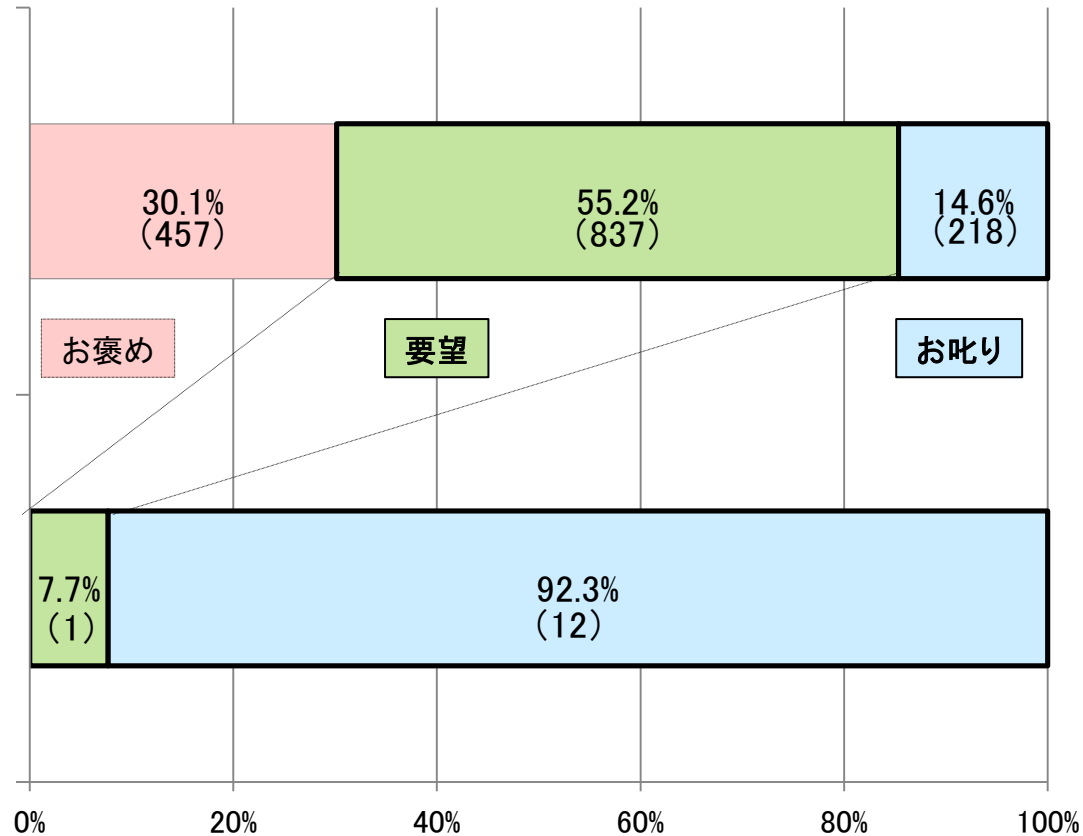
- 体育施設ではお客様の意見を把握する方法として5つある
- ご意見全体ではお褒めのご意見が3割得られている。一方で、施設は要望・お叱りの意見も多く把握しており、お客様が体育施設に対して求めていることが多い

— 得られたご意見を種別で分類 —

1. 口頭
2. 意見箱
3. アンケート
4. 利用者懇談会、意見を聴く会
(H28年度)
5. 市長への手紙
区長への手紙
電話、メールによる市民の声
(H26～H28)

1,512件
(45/64施設)

13件
(9/64施設)



体育施設はお客様から求められることが多く、対応すべき課題が多い

(5) お客様が体育施設に求めていること

- ースポーツ教室の有無や利用できる種目、目的(健康づくり、体力向上、競技力向上など)、利用形態(個人・団体)によって様々である
- ーそれぞれの施設に応じた特有の課題があり、各施設の利用実態に合わせて改善する必要がある

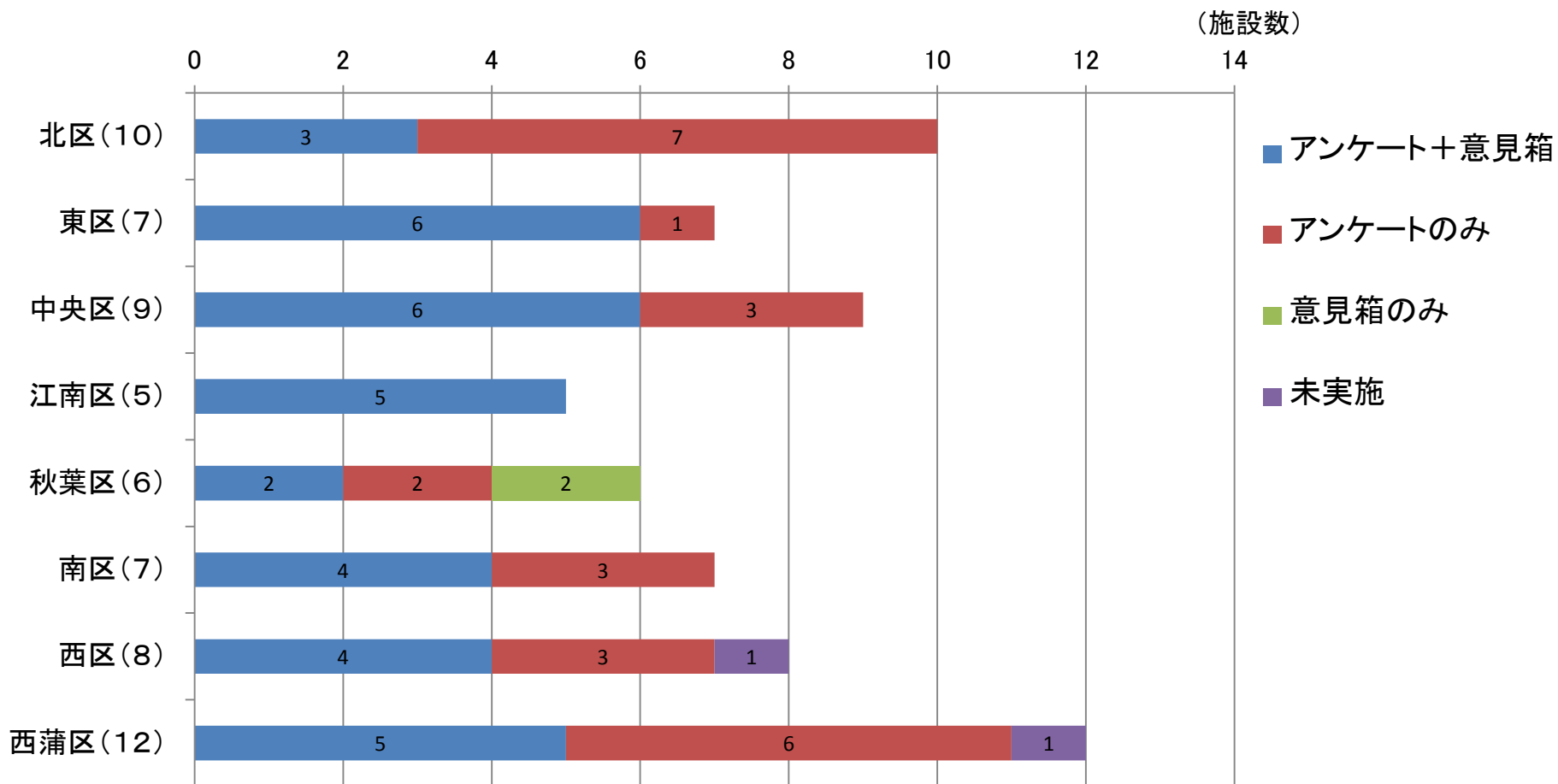
	意見の分類	件数	意見の例
1	スポーツ教室の内容、定員、頻度	417	・夜のプログラムを増やしてほしい、以前やっていたヨガ教室をまたやってもらいたい
2	設備の安全管理、充実	358	・外野の芝が危険。早急に直してほしい ・壊れた機械が出た後の修理を早くしてほしい
3	利用料金	67	・利用料金が上がったが、他の区の施設と比べて充実しているわけでもなく、同金額であれば同規模の施設にすべき
4	利用者マナーのコントロール	51	・コート待ちの人たちが入り口に座り込んだりしていてマナーが悪い
5	スタッフと利用者の接し方	40	・時間ごとに見回りするのは素晴らしいが、一言声掛けのできるとき、声をかけることもいいのでは
6	施設の清潔さ	39	・柔道場の畳の上が汚いことが多い。髪の毛や細かいゴミ
7	開館日・開館時間	35	・日曜・祝日の個人利用閉館時間の延長を希望
8	施設利用のルール設定	24	・ランニングマシンの制限時間を30分程度に決めてほしい
9	駐車場	15	・午前11時前後に駐車場が無く困ることが多い
10	施設利用の予約	11	・インターネット予約が不便。10時～12時で予約したいが9時～11時と12時～14時の時間枠しかない
11	施設やイベント内容の情報発信	11	・イベントの案内をもっと発信したほうが良い、ホームページがあったら教えてほしい

要望・お叱りへの対応は各施設の利用の実態に合わせて改善する必要がある

(6) 意見把握の状況

— 指定管理の施設は協定書に「利用者アンケート等の実施」の記載があるため、お客様の意見を把握している
 — しかし、対象の64施設のうち25施設はアンケートのみ実施している。アンケートは期間を設定して実施する施設が多いため、アンケート実施期間中のお客様の意見要望しか把握できない

— 意見把握の実施状況とその方法 —



(7) 意見把握の状況

—お客様の意見を把握するためには、能動的な方法と受動的な方法により、それぞれの性質を補完する必要がある

—お客様の意見を把握する方法と機能・役割—

方法	性質	積極性	常時性	目標管理	気軽さ	役割・機能	
						お客様	体育施設
意見箱		△	◎	×	○	<ul style="list-style-type: none"> いつでも気づいたときに施設に伝えることができる 	<ul style="list-style-type: none"> 施設がお客様の率直な要望・お叱りが把握できる
アンケート		○	×	○	○		<ul style="list-style-type: none"> 施設が施設の課題を認識するための項目を設定し、お客様へ確認する 施設が目標管理のためにお客様の満足度を確認する
インタビュー		◎	×	◎	△		<ul style="list-style-type: none"> 施設がお客様へ意見要望を聴きながら、その理由・背景を確認する 施設の目標管理に必要な項目をお客様へ直接確認する

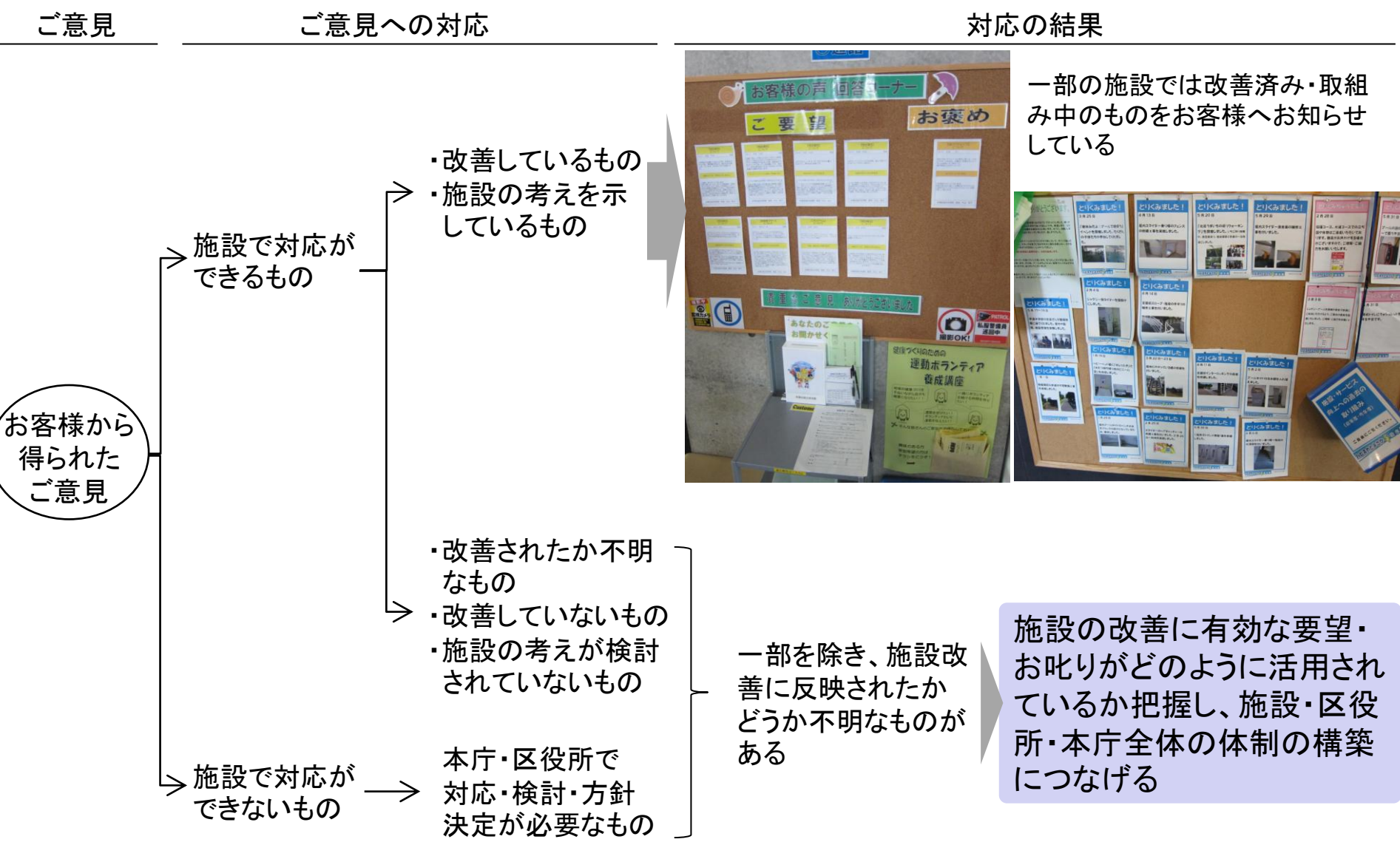
受動的
↑
↓
能動的

インタビューは子ども施設の質の向上で実施

お客様が気づいたときに意見を伝えられる「意見箱」は意見把握の基本としてどの施設でも必要ではないか

(8) 施設運営に意見・要望を反映する

- 一 施設改善のPDCAサイクルを回すひとつの仕組みとして、改善結果を積極的に公表するかどうかは施設によって差がある
- 一 施設改善に有効なお客様の要望やお叱りがどのように活用されたかは、一部を除いて不明



体育施設の既存アンケートの分析から、重点的な課題とその解決に向けた案を提示する

◆意見の収集方法と件数

意見収集方法	件数	お褒め	要望・お叱り
アンケート	1,484	457	1,027
運営懇談会	15	0	15
口頭	13	0	13
電話・メール	7	0	7
市区長への手紙	6	0	6
計	1,525	457	1,068

◆分類別件数内訳(比率は分類ごとに占める割合)

分類	計	お褒め	要望・お叱り
スポーツ教室	637	220(34.5%)	417(65.5%)
設備等充実	341	89(26.1%)	252(73.9%)
スタッフ対応	133	93(69.9%)	40(30.1%)
安全	116	10(8.6%)	106(91.4%)
利用料金	73	6(8.2%)	67(91.8%)
清潔さ	61	22(36.1%)	39(63.9%)
利用者マナー	51	0(0%)	51(100%)
開館日・開館時間	37	2(5.4%)	35(94.6%)
利用ルール	37	13(35.1%)	24(64.9%)
駐車場	16	1(6.3%)	15(93.8%)
予約	12	1(8.3%)	11(91.7%)
情報発信	11	0(0%)	11(100%)
計	1,525	457(30.0%)	1,068(70.0%)

- スポーツ教室は開発公社が専用アンケートを取っているため、件数が多い**
(公社:H28利用者満足度81%)
- 基本的に設備利用施設であることから、**設備充実に対しては当然ながら件数が多い**
- これらに続くのが**スタッフ対応と安全**に関する意見であり、お客様の関心が高いと思われる

【評価】

- お客様は**快適な利用**を望んでいる
- スタッフ対応のみ、お褒め意見が要望・お叱りより多く、**スタッフの接客教育は丁寧に行われている**と考えられる
- 利用者マナーでは要望・お叱りが100%であり、件数もスタッフに対するお叱りよりも多いことから**「人」に関する改善はお客様のマナー向上にも力を入れることが必要ではないか**

◆課題と取り組み案

- ・スタッフ対応はかなり良いことから、一層の改善に対しても職員のモチベーションは高く維持できると考えられ、お客様の満足度にも貢献するのではないか
⇒ **接遇満足度アップ運動の実施**
- ・お客様は、施設の性質上からも安全に利用できることを望んでおり、意見(要望, お叱り)も多くなっていることから、安全向上運動に取り組むことは施設の質の向上に有効ではないか
⇒ **安全向上活動の実施(設備整備と一体での推進も必要)**
- ・様々な種目, 目的, レベルのお客様が同時に利用する施設であることから、お客様はお互いに配慮をする必要があり、「みんなの施設」であることを一層意識して利用する必要があるのではないか
⇒ **お客様のマナーアップ運動の実施**
- ・設備整備はお客様の満足度に直結するが、意見がどう処理されたかは一部の施設を除いてお客様にフィードバックされていない。しかし、かかる費用の工面もあることから、設備整備に対する意見が区や本庁にどのように伝わり、処理されているかを調査し、施設・区・本庁の間での改善の仕組みを作ることが必要ではないか
⇒ **本庁, 区も巻き込んだ設備整備にかかる対応と改善のPDCAサイクル構築**

4. 市民会館・ホールの現状

(1) 市民会館・ホールにおけるプロジェクトの方向性

- お客様から施設の改善に有効な意見・要望を収集・把握するための方法を確保する
- 施設の改善を施設だけでなく、施設・区役所・本庁の役割分担を明確にし、改善活動に全体で取り組む体制を構築する

○市民会館・ホールも体育施設と同様に施設の規模・種類、施設を利用されるお客様の目的が施設で異なる。さらに、プロ・アマチュアの利用、観客など多様であることから、全ての施設で画一的な方法・内容で意見を収集することは適切ではない

○指定管理者が管理する施設では、協定書に記載されている意見・要望把握のためのアンケートは概ね実施されている。一方、直営の施設においては本取り組み対象の13施設のうち10施設でお客様の意見把握が十分ではない

○また、体育施設と同様に、お客様から得られた意見が改善に繋がっているかは一部を除き明らかでない



○本プロジェクトでは、お客様の意見を収集・把握する適切な方法(意見箱、アンケート、インタビュー)を各施設に広めることから始め、改善活動を施設だけにとどまらず区役所・本庁を含めた全体の体制として徹底する活動とする

(2) 市民会館・ホール対象施設一覧

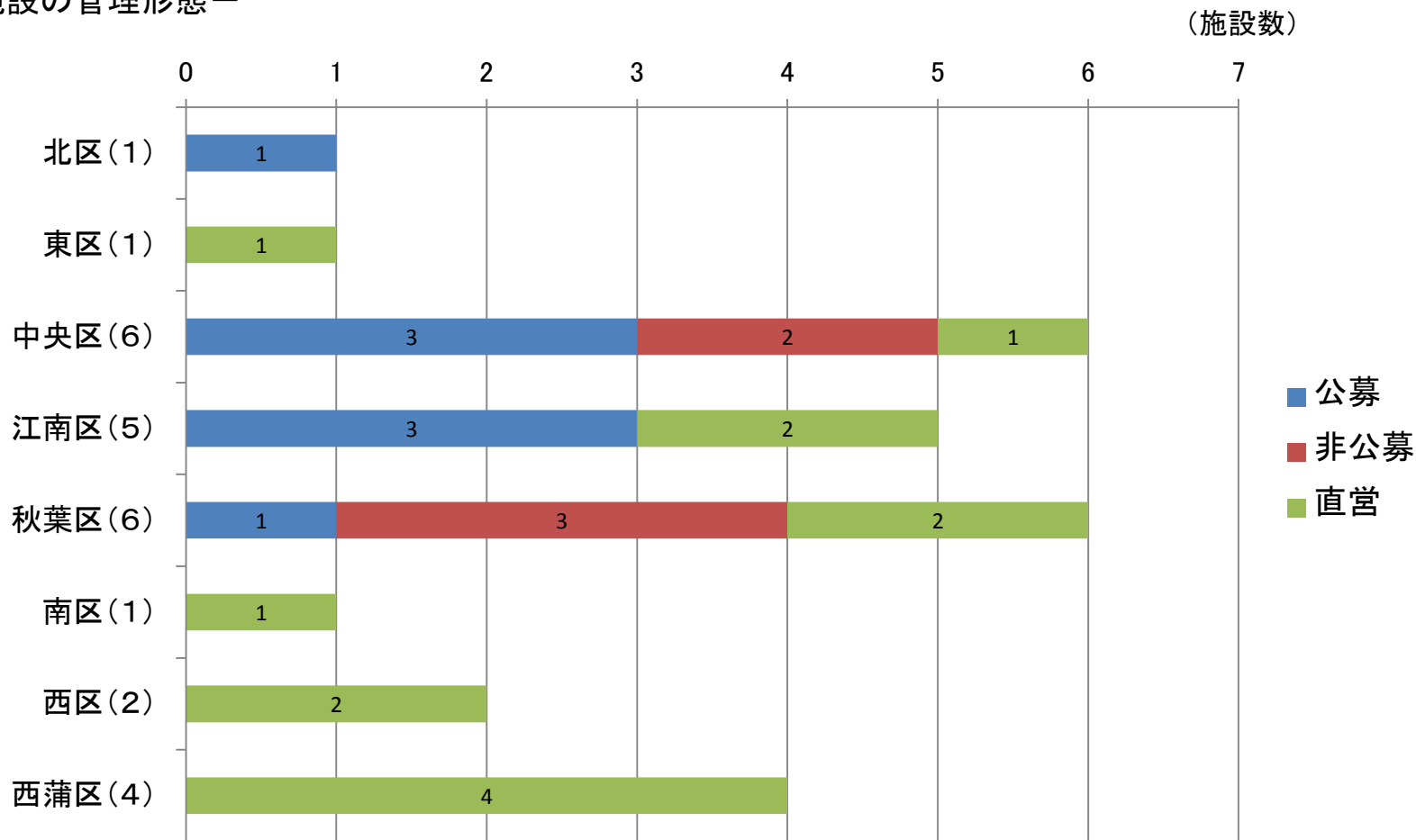
一本プロジェクトの対象施設は26施設

No.	所管課	施設名	管理形態	指定管理者	運営者	選定	施設の利用圏域	ホール座席数
1	北区地域課	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ケージ共同事業体	民間	公募	Ⅱ区域(1～3区程度)	557
2	東区地域課	東区プラザ	直営		直営		Ⅱ区域(1～3区程度)	300
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	民間	公募	Ⅱ区域(1～3区程度)	540
4		万代市民会館	直営		直営		Ⅱ区域(1～3区程度)	280
5	江南区地域課	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	民間	公募	Ⅲ地域	
6		江南区文化会館	直営		直営		Ⅱ区域(1～3区程度)	399
7		亀田あけぼの会館	指定管理	株式会社関越サービス	民間	公募	Ⅲ地域	
8		亀田市民会館	指定管理	環境をサポートする株式会社きらめき	民間	公募	Ⅱ区域(1～3区程度)	
9	江南区産業振興課	横越地区勤労者総合福祉センター	直営		直営		Ⅲ地域	
10	秋葉区地域課	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	コミ協	非公募	Ⅲ地域	
11		新津地域学園	直営		直営		Ⅲ地域	
12		新津地区勤労青年ホーム	指定管理	新津東部コミュニティ協議会	コミ協	非公募	Ⅲ地域	
13		小須戸地区ふれあい会館	指定管理	山の手コミュニティ協議会	コミ協	非公募	Ⅲ地域	
14		新津地区市民会館	直営		直営		Ⅱ区域(1～3区程度)	
15		秋葉区文化会館	指定管理	トールツリーグループ	民間	公募	Ⅱ区域(1～3区程度)	496
16	西区地域課	西新潟市民会館	直営		直営		Ⅱ区域(1～3区程度)	300
17		黒埼市民会館	直営		直営		Ⅱ区域(1～3区程度)	300
18	西蒲区地域課	潟東ゆう学館	直営		直営		Ⅲ地域	
19		巻文化会館	直営		直営		Ⅱ区域(1～3区程度)	1,000
20	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	外郭団体	非公募	Ⅱ区域(1～3区程度)	530
21		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	外郭団体	非公募	I全市域	1,884 868 382
22	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	外郭団体	公募	I全市域	1,510
23	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	外郭団体	公募	I全市域	展示ホール
24	中央公民館	西川学習館	直営		直営		Ⅲ地域	
25		白根学習館	直営		直営		Ⅲ地域	505
26	中央図書館	西川多目的ホール	直営		直営		Ⅲ地域	776

(3) 対象施設の管理形態

一対象施設26施設のうち指定管理者が管理する施設は13施設、直営施設は13施設ある

一対象施設の管理形態一



(4) お客様から寄せられたご意見の種別

ー 市民会館・ホールではお客様の意見を把握する方法として4つある

ー お客様の意見要望を把握している施設は、お褒めの意見が3分の1得られている。一方で、施設は要望・お叱りの意見も多く把握しており、お客様が市民会館・ホールに対して求めていることが多い

ー 得られたご意見を種別で分類ー

1. 口頭

2. 意見箱

3. アンケート

(H28年度)

439件
(12施設／26施設中)

4. 市長への手紙

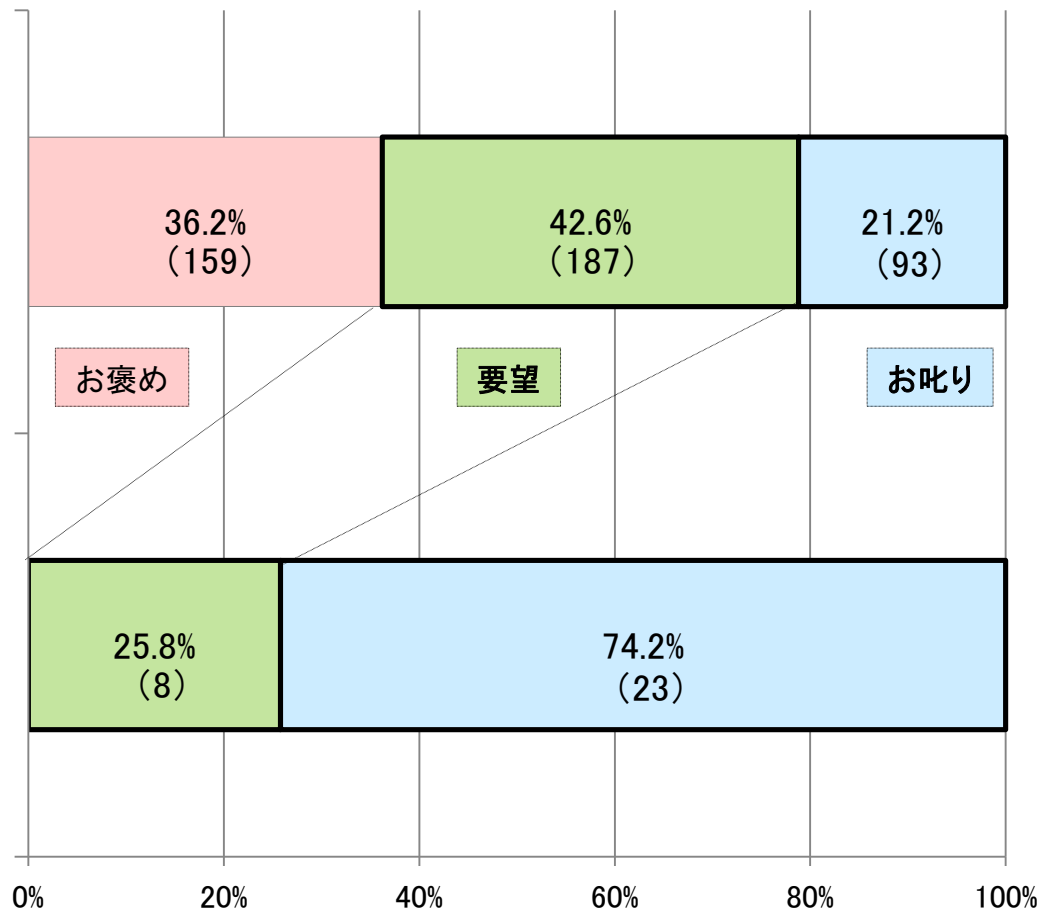
区長への手紙

電話、メールによる

市民の声

(H26～H28)

31件
(14施設／26施設中)



市民会館・ホールはお客様から求められることが多く、対応すべき課題が多い

(5) お客様が市民会館・ホールに求めていること

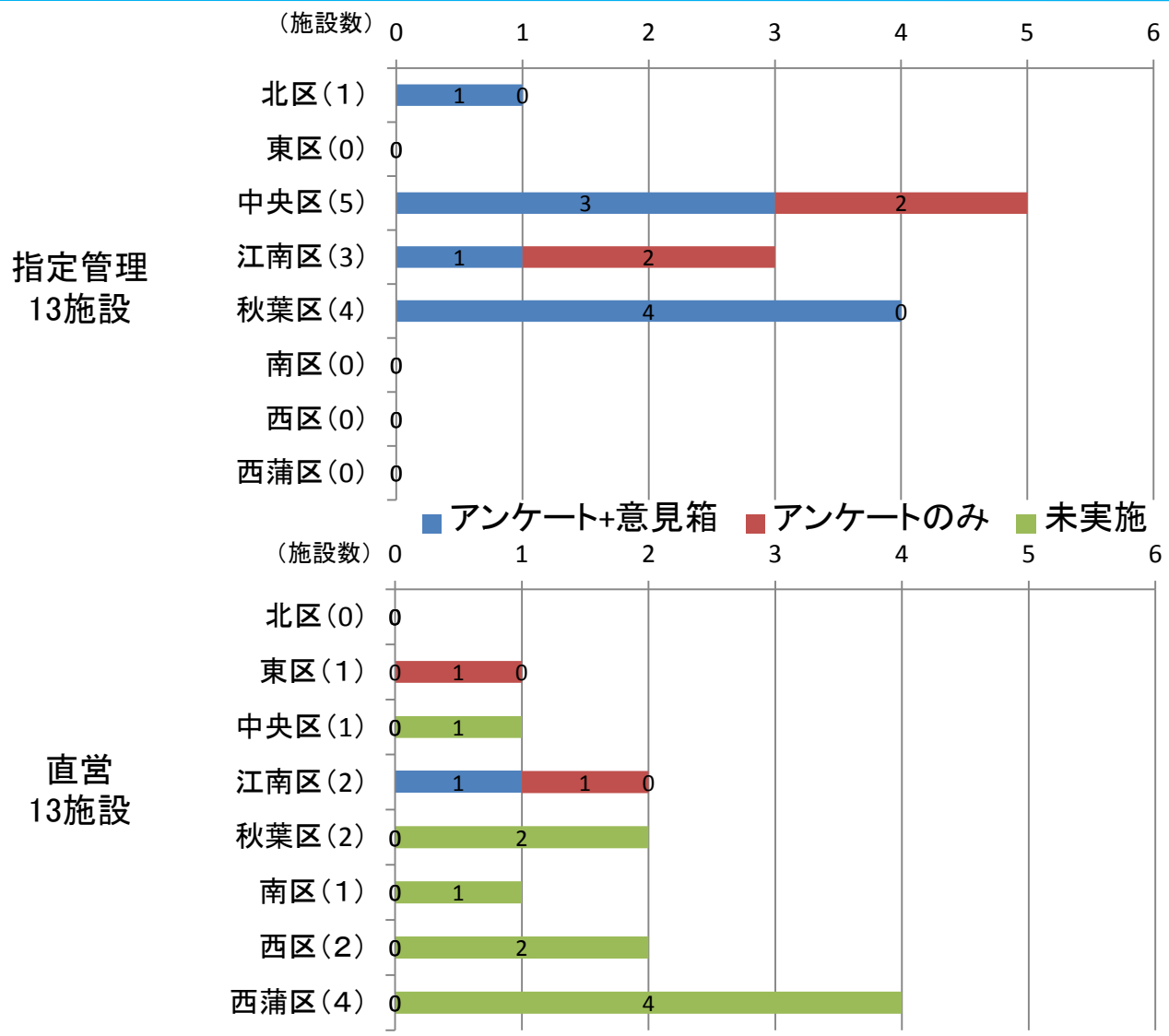
- －設備や施設の充実、使い勝手の向上といったハード面でのサービス提供への要望が多く寄せられている
- －それはお客様の立ち場の違い(催事の主催者と観客)やどのようなことを目的に利用するかによっても、求められるものは様々である

	意見の項目	件数	意見の例
1	設備に関すること	105	・和室、音楽室への誘導サインが分かりづらいので1階に大きな案内図を設置してほしい
2	駐車場	60	・駐車場の入口が夜だとわかりづらかった
3	備品に関すること	53	・3階1列目のお客様がステージを見易い様にクッション等の用意検討してほしい
4	施設利用の予約・手続き・情報発信	24	・予約HPの使い勝手が悪い
5	施設に関すること	22	・出演者が舞台の上手←→下手の移動ができず、作品が単調になりとても残念。楽屋前を走ることになりとても危険
6	利用料金	17	・時間単位でもう少しリーズナブルに借りられると良いと思う
7	開館日・利用時間	11	・全体の開場は使用時間の9時でよいが、9時から使用できるように、20分～30分前から開門し、準備作業ができるとありがたい
8	利用者に対するスタッフの対応	9	・当日利用したいと申し出たが、利用についての十分な説明もなく、受付担当の対応の悪さに気分を害した
9	施設利用のルール設定	7	・利用時間になっても前の利用者がまだ使用中であった。また、譜面台も片づけてなかった。注意してもらいたい
10	施設の清潔さ	3	・壁の汚れが気になる

要望・お叱りへの対応は各施設の利用の実態に合わせ改善する必要がある

(6) 意見把握の状況

— 指定管理の施設は協定書に「利用者アンケート等の実施」の記載があるため、お客様の意見を把握している
 — 一方で、直営施設13施設のうち10施設はお客様の声を把握する方法がない



サービスの質の向上のため、全ての公共施設においてお客様が施設へ意見要望を伝えられる方法を確保する必要がある

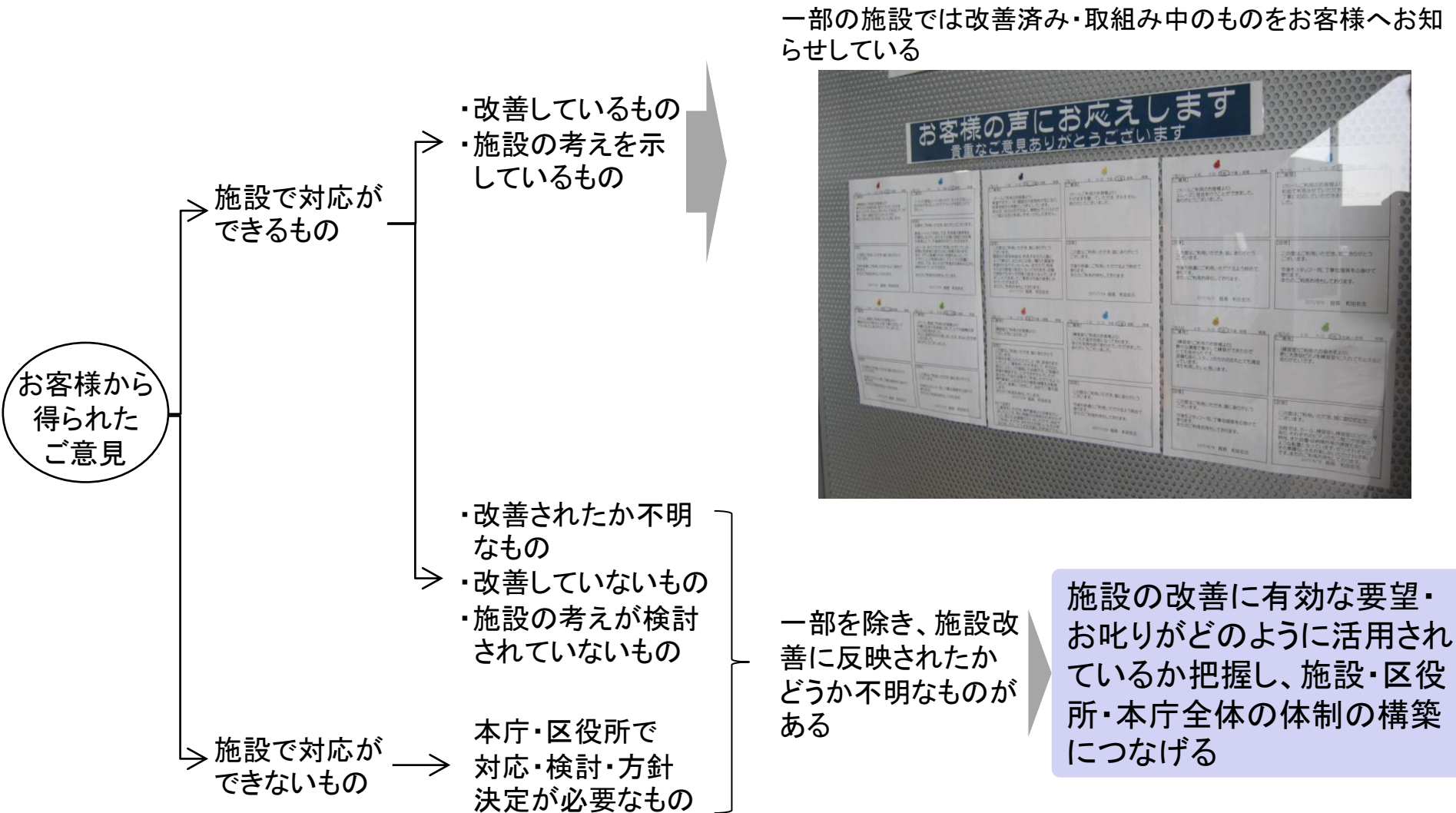
(7) 施設運営に意見・要望を反映する

- 一 施設改善のPDCAサイクルを回すひとつの仕組みとして、改善結果を積極的に公表するかどうかは施設によって差がある
- 一 施設改善に有効なお客様の要望やお叱りがどのように活用されたかは、一部を除いて不明

ご意見

ご意見への対応

対応の結果



市民会館・文化ホールの既存アンケートの分析から、重点的な課題とその解決に向けた案を提示する

◆意見の収集方法と件数

意見収集方法	件数	お褒め	要望・お叱り
アンケート	436	159	277
口頭	3	0	3
電話・メール	20	0	20
市区長への手紙	11	0	11
計	470	159	311

◆分類別件数内訳(比率は分類ごとに占める割合)

分類	計	お褒め	要望・お叱り
設備	125	20(16.0%)	105(84.0%)
スタッフ対応	73	64(87.7%)	9(12.3%)
施設	71	49(69.0%)	22(31.0%)
駐車場	60	0(0%)	60(100%)
備品	56	3(5.4%)	53(94.6%)
予約・情報発信	31	7(22.6%)	24(77.4%)
利用料金	20	3(15.0%)	17(85.0%)
清潔さ	13	10(76.9%)	3(23.1%)
開館日・利用時間	11	0(0%)	11(100%)
ルール設定	7	0(0%)	7(100%)
自主事業	3	3(100%)	0(0%)
計	470	159(33.8%)	311(66.2%)

- 設備に関する意見が、全体の26.6%を占め、その84%が要望やお叱りである
- スタッフ対応も意見は多いが、大半はお褒めの言葉である
- 施設、設備と備品への声は合計252件で全体件数の53.6%
- 設備や備品にかかる意見はほとんど要望とお叱り
- 自主事業や公演などの参加者、観客からはほとんど意見を聞いていない

【評価】

- 貸館利用のお客様の声はハードや備品がメインであり、ここが満足度を左右すると考えられる
- 駐車場についての意見は、特定の施設について約半数を占めるため、全体的な課題とは言えない
- 公演などの観客にも意見を聞く必要がある

◆課題と取り組み案

- ・スタッフ対応はかなり良いことから、一層の改善に対しても職員のモチベーションは高く維持できると考えられ、お客様の満足度にも貢献するのではないか

⇒ **接遇満足度アップ運動の実施**

- ・練習，興行，観覧など施設利用の目的は複数あり，そのレベルもプロからアマチュアまで幅広いことから，丁寧な意見聴取の仕組みづくりとその実践が必要ではないか

⇒ **ご意見聞きます活動の実施**

- ・施設設備整備と備品の充実は利用者の満足度に直結するが，意見がどう処理されたかは一部の施設を除いてお客様にフィードバックされていない。しかし，かかる費用の工面もあることから，設備整備に対する意見が区や本庁にどのように伝わり，処理されているかを調査し，施設・区・本庁の間での改善の仕組みを作ることが必要ではないか

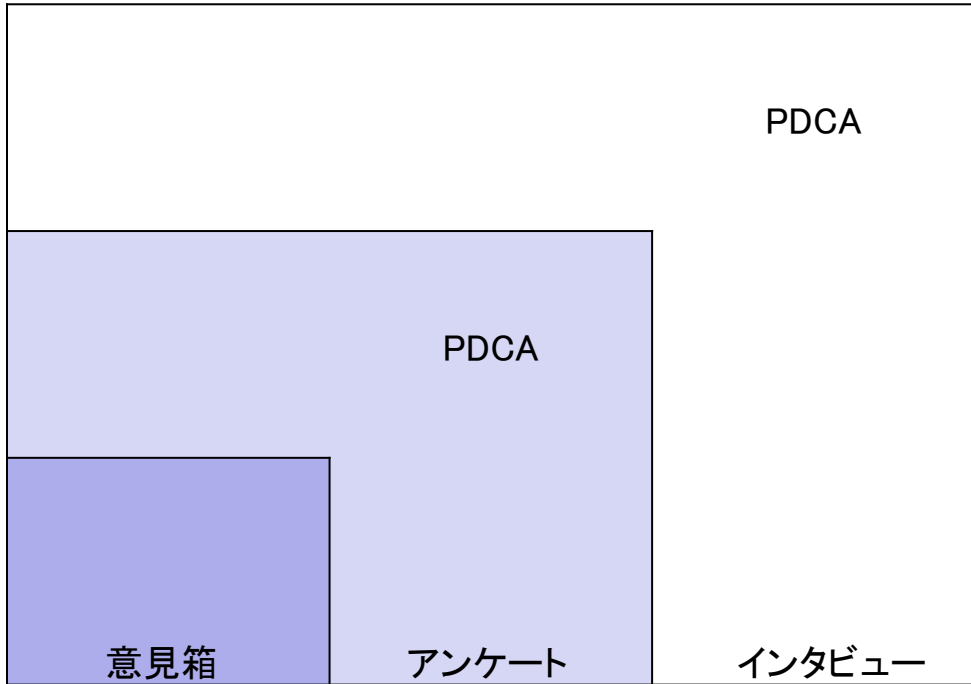
⇒ **本庁，区も巻き込んだ設備整備にかかる対応と改善のPDCAサイクル構築**

5. 本プロジェクトで実施すること

- ・全ての施設で意見箱を設置する。能動的に意見把握をするアンケートと併用し、お客様が常に意見を伝えられる方法を確保する
- ・さらに、既存の意見を分析し、意見要望の背景・理由を確認する必要がある場合には、施設によってお客様へのインタビューによる意見把握を行う

何のためにやるのか

- ・意見の背景・理由を深掘りし、改善の必要性、方向性を確認しなければならないこと
- ・改良・改善
 - ーハード
 - ーソフト
 - ーコンテンツ(スポーツ教室、自主事業公演等)
- ・基本
 - ー最低限、お客様の意見を把握する方法として確保すること

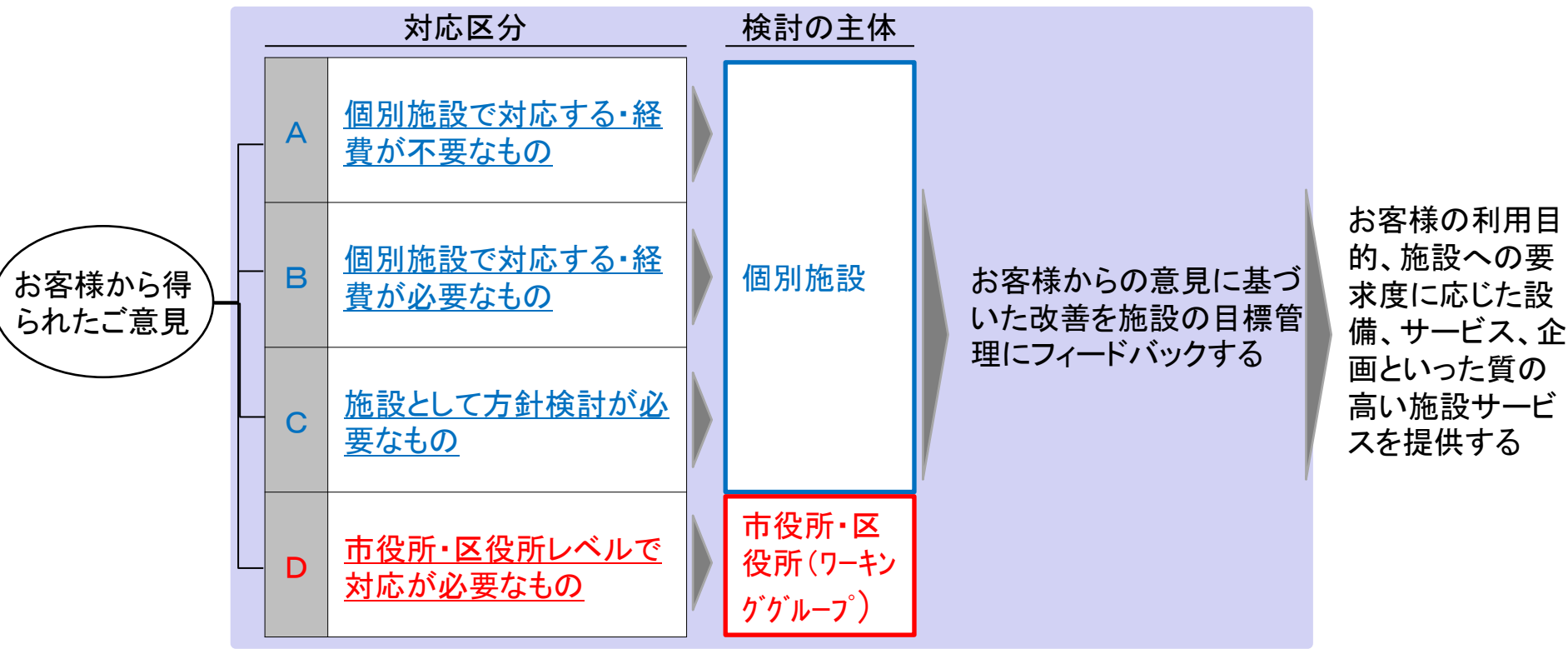
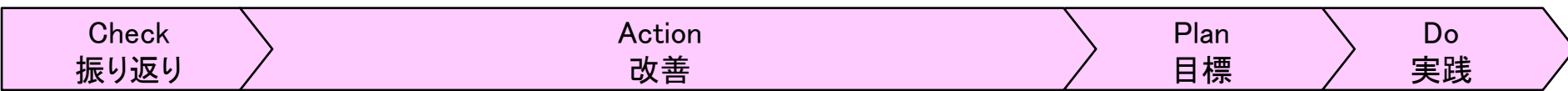


プロジェクトの方向性

- ・全施設で実施する
- ・既存の意見を分析することで、必要性を判断する

- ・すでに把握しているお客様の意見要望を内容のレベルによって分類する
- ・改善の責任の所在を整理することで、施設改善のPDCAにおける施設・区役所・本庁の役割分担を明確にする

プロジェクトの方向性



(3) 本プロジェクトで実施すること(その3)

ー 体育施設と市民会館・ホールにおいて2つの方向性で取組みを進めることで、利用者起点に立った公共施設の質の向上の仕組みを構築する

ー この仕組みをベースにさらに対象施設を拡大する

ー 2017年度 体育施設、市民会館・ホールにおける取組みー

