

新潟勤労者総合福祉センター指定管理者業務仕様書

1 管理運営に関する基本方針

(1) 施設の設置目的

勤労者をはじめとする市民の教養、文化及び福祉の向上並びに健康の増進を図るため、新潟勤労者総合福祉センターを設置する。

(2) 基本理念・基本方針等

- ① 勤労者をはじめとする市民の教養、文化及び福祉の向上並びに健康の増進に寄与すること。

【重点課題】

- ・市民を対象とした公平かつ平等なホール、会議室等の貸館業務の運営
- ・市民の教養、文化及び福祉の向上並びに健康の増進に寄与する事業の実施

- ② 利用者である市民の視点に立ち、施設が安全・安心・快適に利用されるよう努めること。

【重点課題】

- ・安心・安全・快適性に重点を置いた管理運営
- ・利用者からの意見、要望を反映させた管理運営
- ・法令の遵守（個人情報保護等）

- ③ 利用者数の増加、稼働率の向上を図るとともに、管理経費の縮減に努めること。

【重点課題】

- ・各事業における利用者の増加、稼働率の上昇
- ・利用者サービスの向上かつ管理経費の縮減

2 施設の概要

- (1) 名称 新潟勤労者総合福祉センター（以下「新潟テルサ」という。）
 (2) 所在地 新潟市中央区鐘木185番地18
 (3) 開館年月 平成6年7月
 (4) 規模 敷地面積：31,318.75㎡
 延床面積：11,728.87㎡
 (5) 構造 鉄骨、一部鉄筋コンクリート造 地上4階・地下1階建て
 (6) 主な施設内容

施設名	室数	面積	定員 (1室あたり)
ホール	1	3,241㎡	1,510人
リハーサル室	1	195㎡	-
第1～3楽屋	3	18㎡	-
第4・5楽屋	2	33㎡	-
第6楽屋	1	45㎡	-
第1控室	1	14㎡	-
第2・3控室	2	12㎡	-
大会議室	1	226㎡	150人
中会議室	1	160㎡	62人
小会議室	2	55㎡	20人
特別会議室	1	158㎡	62人

研修室1	1	75㎡	54人
研修室2	1	82㎡	54人
和室1	1	25㎡	8人
和室2	2	17㎡	8人
フィットネスセンター	1	1,367㎡	100人
レストラン ※	1	349㎡	120人
屋外駐車場 ※		15,318.7㎡	600台

※「新潟勤労者総合福祉センター条例」に規定されていない施設

3 指定期間

平成31年(2019年)4月1日から平成36年(2024年)3月31日

4 開館日、開館時間

- (1) 開館日 毎月の第2月曜日及び第4月曜日（その日が国民の祝日に関する法律に規定する休日にあたる場合は、その日後においてその日に最も近い休日でない日）及び年末年始（12月29日から翌年1月3日）を除く日
 なお、フィットネスセンターについては、毎週月曜日（その日が休日に当たる場合は、その日後においてその日に最も近い休日でない日）及び年末年始（12月29日から翌年1月3日）を除く日
- (2) 開館時間 午前9時から午後10時
 なお、フィットネスセンターについては、
 日曜日、土曜日及び休日 午前9時から午後7時まで
 上記以外の日 午前9時から午後9時まで

5 業務内容

(1) 施設の運営に関する業務

①受付業務

受付時間は休館日を除く午前9時から午後10時まで。利用の予約の申込は、使用の24ヶ月前の応答日からの受付とする。

基本的には先着順となるが、あきらかに同一日の利用希望者が複数想定される場合は、公平性に配慮し、抽選等を行う。

受付業務は常時1名以上配置し、受付業務に支障の無い人員体制とする。

なお、フィットネスセンターの受付時間については、利用者の利用に支障が出ない範囲で受け付けること。

職員の配置については、施設の運営に必要な職員を適切に配置し、特にプールについては安全・安心に配慮した配置設定とすること。

※別紙1「新潟勤労者総合福祉センターの利用に関する業務基準書」を参照

【主業務内容】

- ・利用申込者への対応及び受付事務処理
- ・利用者への施設を使用する際の注意事項や助言、指導
- ・電話の問い合わせや、施設見学者等への対応
- ・各種申請書類や利用者に対する手引き書、パンフレット等の整備

②使用料の徴収事務

指定管理者は市に代り、利用者から使用料を徴収し、翌日（休日に当たる場合は、その日後においてその日に最も近い休日でない日）までに新潟市会計管理者へ納付する。施設及び附帯設備の使用料は市の歳入になる。

【主業務内容】

- ・利用者から新潟勤労者総合福祉センター条例（以下「条例」という。）及び新潟勤労者総合福祉センター条例施行規則（以下「規則」という。）に定める金額を徴収し、領収書を発行する。ただし、フィットネスセンターを利用する場合で、券売機にて利用券等を発行する場合、領収書は利用者の申し出により発行するものとする。
- ・徴収した使用料を規則の規定にしたがって、新潟市会計管理者へ払い込むこと。
- ・つり銭を準備すること。
- ・帳簿類等の収納関係書類の整備

③ホール等、会議室、研修室、和室貸館業務

照明設備、音響設備、電機設備（昇降機を含む。）、空調設備、消防・電話・放送設備、客席、映写機及び備品の日常管理を行うとともに、各種設備の操作に精通し、利用者への説明等、利用者へのサービス提供に関し維持向上に努める。

【主業務内容】

- ・利用者と事前に打合せをし、助言・指導する。
- ・利用者への設備、機材等の操作について説明・助言・指導する。
- ・施設整備、確認、報告する。
- ・使用後の点検、確認し、整理復元作業と備品を管理する。
- ・日常的な保守、点検及び記録報告する。
- ・専門業者（再委託業者）による保守、点検及び整備の立会い確認する。
- ・来館者への案内説明をする。
- ・その他必要な事項

(2) 施設の管理に関する業務

①保守管理業務

- ・建物、建築設備（電気設備、熱源設備、空調設備、給排水設備、消防設備、換気設備、音響設備、浄化槽設備、エレベーター設備、自動ドア設備）については、日常点検、定期点検（法定含む）を行う。
- ・物品については、施設の運営に支障をきたさないよう、備品や消耗品の適切な保守管理を行う。

②施設維持管理業務

- ・清掃及び衛生害虫駆除については、施設の美観の維持及び衛生環境を保つため、定期的に清掃及び害虫駆除等を行う。
- ・保安警備業務については、火災、盗難、破壊並びに不法行為等を予防、発見、防止し、安全かつ円滑な管理運営する。

③水質管理業務

- ・入浴施設の管理については、新潟市公衆浴場法施行条例を遵守し、適切な浴室等衛生管理を実施すること。
- ・プール施設の管理については、新潟市プール条例を遵守し、適切な衛生管理を実施すること。

④外構植栽管理業務

- ・敷地内樹木等の剪定や除草など、快適な環境を保つために適正な管理を行うこと。外構施設を安全かつ安心して利用できるよう、施設の予防保全に努めること。また、建築物や設備等の不具合を発見した際には、速やかに市に報告すること。

⑤駐車場管理業務

- ・駐車場が混雑した場合、又は混雑が予想される場合、安全のために適切な処置を行う。
- ・駐車場内の事故、車両の盗難、車上荒らし等の発生を未然に防止できるよう配慮すること。

また、これらの事件が発生した場合は、被害者に対して警察への届出を促すなど適切な対応を行い、速やかに市に報告すること。

- ・利用者が安全に利用できるように、除雪時には除雪等の適切な処置を行う。
- ・利用者以外が合理的な理由なく使用している場合は、直ちに立ち退かせる。
- ・指定管理者は、時間貸し、月極駐車場として利用してはならない。

(3) その他の業務

①事業計画書及び収支予算書の作成

- ・次年度の事業計画書及び収支予算書を毎年度3月までに作成すること。

②事業報告書（月報、年度報告書等）の作成

- ・月報（利用状況（稼働率、利用人数、使用料収入等の各種統計資料）、修繕の実績等の報告事項、その他必要な事項）
- ・年度報告書（利用状況（稼働率、利用人数、使用料収入等の各種統計資料）、修繕の実績等の報告事項、自己評価、収支決算書、その他必要な事項）
- ・随時の報告書（事故報告書、変更届出書等）

③防災・危機管理等に関する業務

- ・施設を管理するにあたり、防火管理者を選任すること。
- ・予見される様々な危機に備え、緊急連絡網や危機管理マニュアルを作成するとともに、避難誘導・情報連絡・緊急活動等の役割分担・体制を明確にして職員に周知し、定期的に訓練を実施すること。
- ・施設内でのけが人や体調不良者に対して適切な応急措置を行うこと。また事故があった場合は、市へ報告すること。
- ・施設内に配置している自動対外式除細動器（AED）について、常に良好な状態で使用できるよう点検を行うとともに、知識・技術等の習得に努める。
- ・災害発生時には、避難所やボランティア活動拠点、物資集配拠点等として極めて重要な役割を担うことが想定されるため、開設準備等の初動対応も含め対応に協力すること。なお、避難所等の開設に伴う費用負担は、「指定管理施設の災害時利用指針（平成25年4月危機対策課策定）」に基づき別途協議する。また、施設の利用許可を行う場合も、災害時には施設を市の災害応急・復旧対応に利用することを優先させることもあるため、「指定管理施設の災害時利用指針」に基づくこと。

④自主事業の提案及び実施

- ・指定管理者は、指定管理業務の範囲外で指定管理者の責任及び費用負担で新潟テルサを活用し、自主事業を実施することができる。
- ・自主事業に係る収支は、指定管理者に帰属するため指定管理業務とは会計を分けて管理し、実施状況及び収支結果は市へ報告すること。

ア. 条例の使用許可条件の対象内の自主事業

- ・条例に基づく使用許可の手続きを必要とする。

イ. 条例の使用許可条件の対象外の自主事業

- ・「新潟市財産条例」に基づく行政財産使用許可を得るとともに、使用料と光熱水費を指定管理者が負担すること。ただし、「新潟市財産条例」の免除規定に該当する場合、市は、使用料の全部又は一部を免除することができる。

(ア) レストラン事業は、自主事業として実施することができる。

(イ) 自動販売機については、レストランと一体で管理運営し、その利益の一部を施設の運営に充て、指定管理料を削減する場合に限り自主事業として設置することができる。自主事業として自動販売機を設置する提案がない場合は、市が直接、貸付制度により設置する。

⑤各種照会への対応

- ・施設の管理運営に係る市からの照会等に対し、市に協力し回答の作成を行うこと。

⑥施設周知業務

- ・施設ホームページを作成し、施設及びイベントの普及広報を行うとともに、施設に係る施設概要、予約状況等を公開すること。

⑦関係書類の保存

- ・管理運営及び経理状況に関する帳簿等、管理運営業務の作業、実施状況等の記録類並びに記録写真等は常に整理し、市が指定する期間保存すること。

⑧引継ぎ業務

- ・指定管理者は、指定期間開始までに現指定管理者から円滑かつ支障なく業務を遂行できるよう、引継ぎを受けること。引継日は、市が調整する。
- ・指定管理者は、指定期間終了時に次期指定管理者が円滑かつ支障なく業務を遂行できるよう、引継ぎを行うこと。引継日は、市が調整する。
- ・指定管理者は、指定期間の満了日までに引継ぎに必要な事項を記載した業務引継書等を作成し、次期指定管理者に引継ぐこと。
- ・引継ぎに際しては、市が立ち会い、新旧指定管理者において引継ぎの完了を確認する書面を取り交わすこと。

6 公の施設目標管理型評価書（別紙2）

(1) 評価体制と時期

- ・市は、地方自治法第244条の2に基づき、指定管理者の管理する公の施設の管理の適正を期するため、指定管理者に対して、当該管理業務又は経理の状況に関して5(3)②による報告を求め、実地について調査し、又は必要な指示をすることができる。
- ・指定管理者は、定期的に下記「達成すべき要求水準」を測定し、評価を行うこと。水準値を達成できない場合、指定管理者は、改善を図るための提案を行い、市の承認を得て実施すること。
- ・市は、下記「達成すべき要求水準」に基づき、定期的なモニタリング及び毎年度末に評価を実施するとともに、その内容を公表する。

(2) 達成すべき要求水準

別紙2「公の施設目標管理型評価書」のとおり

(3) 実績評価の次期選定への反映

今回指定管理者に選定されたものが次回指定管理者の選定に再度申請した場合に、指定期間（平成31年（2019年）度から平成35年（2024年）度）における管理運営の実績に応じて加減点を行うことがある。加減点を行う際は、毎年の年度評価をもとに最終年度に指定期間を通した総合実績評価を行う。

7 指定管理業務の再委託

指定管理者は、当該施設の管理運営に係る業務を一括して第三者に委託することはできない。再委託が可能な業務は、防火設備、ボイラー設備、エレベーターの保守点検、衛生害虫防除、プール水質検査、浴槽水検査など特殊な技術や資格を要する業務や清掃、警備などの単純な作業、一時的に発生する業務などで、再委託をする場合は、事前に市へ「再委託に関する承認申請書」を提出し、「再委託承認書」により承認を受けること。

なお、指定管理者が施設管理の業務を個別に再委託する場合は、受託者に対して以下の点に留意すること。

- ・業務を行う者には、名札を着用させること。
- ・業務に関する点検書、報告書等を速やかに提出させること。

- ・業務の実施にあたり、受託者の責で施設設備その他に対して損害を与えたときは、その賠償の責任を負わなければならないこと。
- ・施設内で火災や地震等の緊急事態が発生したときの対応について、十分に周知させること。
- ・業務上知り得た秘密は漏らしてはならないこと。その職を退き、又はこの業務契約が消滅後も同様とする。

8 法令等の遵守

業務の実施においては、以下の関係法令を遵守する。

- ・労働基準法
- ・労働関係調整法
- ・新潟勤労者総合福祉センター条例
- ・新潟勤労者総合福祉センター条例施行規則
- ・新潟市個人情報保護条例
- ・新潟市暴力団排除条例
- ・新潟市プール条例
- ・新潟市公衆浴場法施行条例
- ・新潟市障がいのある人もない人も共に生きるまちづくり条例

9 守秘義務、個人情報保護の取り扱い、情報公開請求への対応

- ・管理運営業務に従事する者若しくは従事していた者は、業務上知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。指定期間終了後若しくは指定管理者の取消後又はその職を退いた後も同様とする。
- ・指定管理者は、個人情報の収集及び使用については、適正に管理し、漏えい、滅失及びき損等がないよう必要な措置を講じなければならない。
- ・指定管理者では個人情報の開示請求は受け付けない。指定管理者が、指定管理業務上保有する個人情報については、市のみを窓口として開示し、指定管理者は市への開示義務を負う。
- ・指定管理者に対し、指定管理者が管理する指定管理施設に関するものの情報公開請求があった場合は、その情報について公開に努めなければならない。また、市が保有しない文書で、指定管理者が保有し管理する指定管理施設に関する文書について情報公開請求があった場合は、市の求めに応じて公開に努めることとする。

10 経費関係

(1) 経費の支払い

会計年度は4月1日から翌年3月31日までとし、指定管理料は、会計年度内において6回に分割して支払う。支払時期や額、方法については年度協定にて定める。

(2) 市が支払う指定管理料に含まれる経費

市が支払う指定管理料は、人件費、管理費、事務費とする。年間の運営は予算の各項目の金額以内で執行する。但し、市と協議の上、流用することは可とする。

(3) 市が支払う指定管理料の精算

市が支払う指定管理料について、精算しなければならない。この場合において、確定した指定管理料のうち、修繕費については、本来、年度内に見込んでいた修繕を実施しない場合、各年度の事業報告決算書に基づき速やかに精算残額について返納をすること。なお、指定管理者の運営に起因した不足額については、原則として補てんは行わない。

(4) 立入検査について

市は、必要に応じて、施設、物品、各種帳簿等の現地調査を行う。

11 備品等、修繕、リスク負担

(1) 備品の管理

備品（取得単価が3万円以上で原形のまま比較的長期の反復使用に耐えられるものとして新潟市物品管理規則第4条の「物品分類基準表」にあげる物品のことをいう。）は備品台帳により数量管理を行うこと。購入及び破棄等、異動が生じた場合には、市に報告すること。貸出用備品は、常に良好な状態に保つよう点検を行うこと。

(2) 備品の購入又は調達

備品が経年劣化、破損及び不具合等により業務実施の用に供することができなくなった場合は、指定管理者が購入又は調達するものとする。ただし、10万円以上の高額備品については、事前に市に報告し、指示を受けること。

(3) 消耗品

消耗品は、管理業務実施のため、指定管理者が購入又は調達すること。

(4) 備品等の扱い

備品は、指定管理期間の終了に際し、市又は次期指定管理者に引き継がなければならない。消耗品は、原則、指定管理者が自己の責任で撤去・撤収するものとする。ただし、市と指定管理者の協議において両者が合意した場合、市又は次期指定管理者に引き継ぐことができるものとする。

(5) 施設の修繕

施設の修繕については、次に掲げる区分により費用及び責任の負担をする。

区分	費用の負担	責任の負担
1件につき、その経費が概ね250万円以上のもの	新潟市	新潟市
1件につき、その経費が概ね250万円未満のもの	指定管理者 (指定管理料に含める)	指定管理者

(6) リスク負担（別表）

協定の締結にあたり、施設の管理運営上の事故・天災・物価上昇等の経済状況の変化など、事前に予測できない事態が発生し、管理運営の経費や収入が影響を受ける場合があるため、リスクに対する負担者を協議し、リスク分担表を作成する。なお、想定されるリスクは、別表のとおりとし、リスク分担表に記載されたリスク以外の負担については、その都度、協議を行い決定する。

12 事業報告書関係

(1) 毎月報告すべき内容（翌月10日まで）

- ・利用状況
稼働率、利用人数、使用料収入等の各種統計資料
- ・修繕の実績等の報告事項
- ・その他必要な事項

(2) 年度末に報告すべき内容（年度終了後又は契約解除後30日以内）

- ・利用状況
稼働率、利用人数、使用料収入等の各種統計資料
- ・修繕の実績等の報告事項
- ・自己評価
- ・収支決算書
- ・その他必要な事項

(3) その都度に報告すべき内容（事象発生後、速やかに報告）

- ・ 事故報告書

施設において事故等が発生した場合は、速やかにその内容を市へ報告すること。

- ・ 変更届出書

指定管理者は、当該施設に係る指定管理者の申請内容に変更が生じた場合は、速やかにその内容を市へ報告すること。

13 損害賠償責任保険関係

指定管理者の故意又は過失、施設の瑕疵等が原因で、利用者等に対し損害賠償を行う必要が生じる可能性がある。その際、指定管理者の責めに帰すべき事由により損害が生じた場合は、指定管理者に損害賠償義務が生じることから、原則として指定管理者は、施設利用者等の身体・財物に対する損害賠償責任保険へ加入すること。

14 指定管理者名の表示

指定管理者が管理運営している市の施設である旨を明確にするため、「指定管理者名」と設置者としての「市の連絡先（所管課名、電話番号など）」を施設に表示、又は案内パンフレット等に明記すること。

15 モニタリング

(1) 施設の管理運営に関する利用者意見などの把握とその意見に基づく施設改善・協力

指定管理者は、本施設で提供するサービスの評価や利用者等に意見、要望、苦情等を把握するため、意見箱、アンケート、インタビュー（対面会話による意見聞き取り）を組み合わせ、施設利用者の意見、要望、苦情等を聴取し、その結果及び業務改善への反映状況については利用者への周知を図るとともに本市に報告し、本市と協力して管理施設のサービス向上に取り組むこと。

(2) 自己評価の実施

指定管理者は、協定書及び業務仕様書に定められた業務について、日報や月報に記録するなど、施設管理業務や自主事業の実施状況、施設の利用状況、苦情や要望の件数、収支状況等を把握し、自ら分析・評価を行う。自己評価の実施により、管理運営の見直しや業務の改善を行うこととする。

16 その他協議事項

市又は指定管理者は基本協定締結後に必要が生じたときは、双方協議の上、仕様書の内容等を変更することができる。また、この仕様書に規定するものの他、指定管理者の業務内容及び処理について疑義が生じた場合は、市と協議の上決定する。

別表

種類	内容	リスク負担者	
		新潟市	指定管理者
物価変動	物価変動による経費の増大		○
金利変動	金利の変動による経費の増大		○
税制・法令改正	施設の管理運営に直接関係する制度改正等による経費の増大又は減少	○	
	上記以外の改正等による経費の増大又は減少		○
その他の制度改正	指定管理者制度に直接関係する条例、規則の改正その他の制度変更等による経費の増大又は減少	○	
	上記以外の条例、規則等の改正その他の制度変更等による経費の増大又は減少		○
資金調達	資金調達ができなくなったことによる管理業務の中断等		○
施設・設備の損傷等	経年劣化によるもので小規模（1件につき250万円未満）なもの		○
	経年劣化によるもので上記以外のもの	○	
	指定管理者の管理上における瑕疵及び指定管理者の責めに帰すべき事由によるもの		○
	第三者の行為で相手方が特定できないもののうち小規模（1件につき250万円未満）なもの		○
	第三者の行為で相手方が特定できないもので上記以外のもの	○	
資料等の棄損等	指定管理者としての注意義務を怠ったことによるもの		○
	第三者の行為で相手方が特定できないもののうち小規模なもの		○
	第三者の行為で相手方が特定できないもので上記以外のもの	○	
許認可等	指定管理者が取得すべき許認可等が取得・更新されないことによる事業の中止、延長		○
不可抗力	地震、暴風、豪雨、洪水、火災、暴動等、指定管理者の責めに帰すことのできない自然的現象又は人為的な行為による業務の変更、中止、休業等による損失	○	
管理運営上の事故等に伴う損害賠償	施設管理上の瑕疵による事故又は指定管理者の責めに帰すべき行為により利用者に損害を与えた場合		○
	騒音、振動、悪臭など管理運営上において周辺住民の生活環境を阻害し損害を与えた場合		○
施設の競合	競合施設の新設などにより利用者が減少した場合		○
事業終了時の費用	指定管理業務の期間が終了した場合又は期間途中における業務を廃止した場合における事業者の撤収費用、原状回復費用及び引継に要する費用		○

別紙1：「新潟勤労者総合福祉センターの利用に関する業務基準書」

別紙2：「公の施設目標管理型評価書」

(別紙 1)

新潟勤労者総合福祉センターの利用に関する業務基準書

1 施設等利用許可業務

(1) 利用の許可

新潟勤労者総合福祉センター（以下「新潟テルサ」という。）を利用しようとするものは、あらかじめ指定管理者の許可を受けなければならない。許可を受けた事項を変更しようとするときも同様とする。（条例第 6 条）

（主な施設・附帯設備）

施設	ホール、リハーサル室、楽屋、控室、会議室、研修室、和室
附帯設備	新潟勤労者総合福祉センター条例施行規則第 8 条別表のとおり ホール：楽器、舞台設備、照明設備、音響設備 会議室：ステージ、演台、拡声装置、ワイヤレスマイク、長机 など

(2) 施設等の利用の制限に関する事項

ア 新潟テルサでは、条例第 15 条各号に掲げる行為をしてはならない。ただし、第 3 号については、指定管理者の許可を受ける場合、この限りでない。

イ 指定管理者は、利用の制限に関する基準を、あらかじめ定めること。ただし、制限に当たっては、指定管理者は不当な差別的取扱いをしてはならない。

(3) 施設等の利用の許可の制限に関する事項

ア 指定管理者は、管理運営上又は公益上必要があると認めるときは、利用の許可に条件を付することができる。（条例第 7 条）

イ 条例第 9 条各号のいずれかに該当すると認めるとき、又は管理運営上やむを得ない理由があるときは、指定管理者は利用の許可をしないものとする。

ウ 条例第 16 条各号のいずれかに該当すると認めるとき、又は管理運営上やむを得ない理由があるときは、指定管理者は利用の許可を取り消し、若しくはその条件を変更し、又は行為の中止、原状回復若しくは新潟テルサからの退去を命ずることができる。

エ 指定管理者は、利用の許可の制限に関する基準を、あらかじめ定めること。また、許可の制限に当たっては、指定管理者は不当な差別的取扱いをしてはならない。

オ 指定管理者は、暴力団等の利益となると認めるときはその利用を排除することを利用者に周知すること。また、市が予め定めた「誓約書の徴収基準」に従って、利用申請者から誓約書を徴収し、所管課へ報告するものとする。

(4) 使用料の徴収

ア 指定管理者は、上記(1)の表に掲げる施設について、条例で定める額の使用料を徴収する。

（条例第 11 条）また、上記(1)の表に掲げる附帯設備について、条例施行規則で定める額の使用料を徴収する。（条例施行規則第 8 条）

イ 使用料は、利用の許可をするときに徴収する。ただし、指定管理者は、特別の理由があると認めるときは、別にその使用料の納付期日を定めることができる。（条例第12条）

ウ 指定管理者は、特別の理由があると認めるときは、その使用料の全部又は一部を免除することができる。（条例第13条）

エ 徴収した使用料は還付しないものとするが、条例第16条第2項の規定により処分をした場合、その他指定管理者が特別な理由があると認める場合は、その使用料の全部又は一部を還付することができる。

(5) 利用の受付、許可

ア 施設等の利用の申込受付は原則として先着順とし、利用の許可に当たっては、公平な利用を確保すること。

イ 利用の申請書等の書類が必要な場合は、指定管理者において作成すること。

ウ 催しの実施のための施設の利用許可に当たっては、催しの利用目的等利用上問題がないことを確認した上で許可すること。

エ 催しの準備、撤去の作業時及び開催時の音響、騒音等で周辺住民へ悪影響を及ぼさないよう指導すること。

(6) 利用の案内

ア 指定管理者は、施設において利用者が円滑に利用ができるよう、利用案内に配慮すること。

イ 電話での問い合わせや施設見学等について、適切な対応を行うこと。

ウ 施設等の利用等について、利用者、住民等から苦情があった場合は、適切な対応をすること。また、その内容を新潟市へ報告すること。

(7) 施設等の利用方法と注意事項の説明

施設、附属設備、備品等を利用者が安全かつ円滑に利用できるよう、利用方法、注意事項の十分な指導、説明、助言を行うこと。

平成31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	新潟勤労者総合福祉センター		
管理者名		指定期間	平成31年(2019年)4月1日 ~ 平成36年(2024年)3月31日
担当課	経済部雇用対策課		
所在地	新潟市中央区鐘木185番地18		
根拠法令	-		
設置条例	新潟勤労者総合福祉センター条例		
施設概要	<p>○敷地面積 31,319㎡ ○建築面積 7,212㎡ ○延床面積 11,729㎡</p> <p>○構造・規模 鉄筋コンクリート造、地上4階・地下1階建て</p> <p>○主な施設内容</p> <p>1階 ホール (3,241㎡ 定員 1,510人) リハーサル室 (195㎡) 第1～3楽屋 (18㎡) 第4・5楽屋 (33㎡) 第6楽屋 (45㎡) 第1控室 (14㎡) 第2・3控室 (12㎡) フィットネスセンター (1,367㎡ 定員 100人)</p> <p>2階 特別会議室 (158㎡ 定員 62人) 中会議室 (160㎡ 定員 62人) 小会議室1 (55㎡ 定員 20人) 小会議室2 (55㎡ 定員 20人) レストラン (349㎡ 定員 120人)</p> <p>3階 大会議室 (226㎡ 定員 150人) 研修室1 (75㎡ 定員 54人) 研修室2 (82㎡ 定員 54人) 和室1 (15畳 定員 8人) 和室2 (10畳 定員 8人) 和室3 (10畳 定員 8人)</p> <p>屋外駐車場 (15,318.7㎡、600台)</p>		

施設設置目的
勤労者をはじめとする市民の教養、文化及び福祉の向上並びに健康の増進を図るため、新潟勤労者総合福祉センターを設置する。
管理・運営に関する基本理念、方針等
<p>(1) 新潟勤労者総合福祉センター条例に基づき、勤労者をはじめとする市民の教養、文化及び福祉の向上並びに健康の増進に寄与すること。</p> <p>【重点課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 市民を対象とした公平かつ平等なホール、会議室等の貸館業務の運営 市民の教養、文化及び福祉の向上並びに健康の増進に寄与する事業の実施 <p>(2) 利用者の視点に立ち、施設が安全・安心・快適に利用できるよう努めること。</p> <p>【重点課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 安心・安全・快適性に重点を置いた管理運営 利用者からの意見、要望を反映させた管理運営 法令の遵守（個人情報保護等） <p>(3) 利用者数の増加と稼働率の向上を図るとともに、管理経費の縮減に努めること。</p> <p>【重点課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 各事業における利用者の増加、稼働率の上昇 利用者サービスの向上かつ管理経費の縮減

視 点	評価項目	評価指標	実績	評価	評価コメント
市 民	ア 広報の充実	・ホームページの充実とアクセス数の増加(前年度比)			
	イ 基準利用者数の達成	・ホール、会議室の年間総利用者数 35万人以上			
	ウ 基準稼働率の達成	・ホール稼働率 56%以上 ・会議室稼働率 75%以上			
	エ 各種サービス別満足度	・利用者アンケートで「満足」が96%以上			
	オ 設置目的に適った自主事業の実施	・ホール活用事業6件以上、11,000人以上実施 ・会議室活用事業40件以上、760人以上実施 ・フィットネスセンター活用事業 9,500人以上			
財 務	カ 管理経費の削減	管理経費を年間252,900千円以下			
	キ 市の歳入の増加	使用料収入を年間125,000千円以上			
業 務	ク 業務仕様書等に定める事項の遵守	業務仕様書等に定める事項の遵守			
	ケ 人員計画の合理性・妥当性	サービス水準維持のための人員の適正配置			
	コ 日常連絡・事業報告の適切さ	月次報告書を翌月10日までに提出			
	サ 安全責任者の配置と安全確保体制の確立	防災責任者を配置し、防災訓練等の実施			
	シ 事件・事故発生時の対応の適切さ	事故発生の防止と発生時の体制確保及び訓練の実施			
人 材	ス 配置人員のミッションの理解度とスキルの習得度	職員研修の定期的な開催			
	セ 労働基準の充足	関係労働法令の遵守			

総 合 評 価 (所 見)					