

平成26年度
新潟市指定管理者
第三者評価実施報告書

平成27年3月

新潟市

目 次

I	第三者評価の概要	1
1	目的	1
2	評価対象施設	1
3	評価の実施方法	2
4	評価基準	2
5	評価会議	3
II	評価結果	4
1	全施設に共通する意見 (新潟市指定管理者制度全体に対する意見)	4
2	文化会館に共通する意見	4
3	個別施設に対する評価	5
	○北区文化会館	6
	○秋葉区文化会館	12
	○江南区文化会館(直営)	18
	○ほたるの里交流館	22
	○老人憩の家 なぎさ荘	27
	新潟市指定管理者第三者評価実施方針	33

I 第三者評価の概要

1 目的

指定管理者による公の施設の管理運営状況等について、客観的・専門的観点から第三者評価を行い、評価結果を今後の施設運営や指定管理者の業務改善、さらに次期指定管理業務などに反映させることにより、指定管理者制度の適正かつ効果的な運用、施設のより良い管理運営と利用者へのサービスの向上を図ることを目的とする。

あわせて、市の指定管理者に対する評価についても、第三者から評価を受けることで、より効果的に実施されることを目的とする。

2 評価対象施設

- ・指定管理者制度を導入している公の施設のうち、指定期間の中間年の施設
(指定期間3年の施設は2年目、指定期間5年の施設は3年目にあたる施設)
- ・平成26年度は近年新設された3つの文化会館(直営含む)を評価対象施設に含める

平成26年度は、下記5施設を対象に実施した。

	施設	指定管理者	指定期間	所管課
1	北区文化会館	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	H22.4.1～H27.3.31 (1回目の指定)	北区 地域課
2	秋葉区文化会館	トールツリーグループ	H25.6.1～H30.3.31 (1回目の指定)	秋葉区 地域課
3	江南区文化会館	直営 (江南区郷土資料館、亀田図書館、亀田地区公民館との複合施設)		江南区 地域課
4	ほたるの里交流館	株式会社 福井開発	H24.4.1～H29.3.31 (3回目の指定)	西蒲区 産業観光課
5	老人憩の家 なぎさ荘	学校法人 新潟青陵 学園	H25.4.1～H28.3.31 (1回目の指定)	中央区 健康福祉課

※選定基準

1. 公募施設(非公募施設は、指定最終年度に外部評価するため、除外)
2. 種類の異なる施設(総務省調査での5分類「社会福祉、文教、レクリエーション・スポーツ、産業振興、基盤」から、各1種類、かつ、平成26年度は文化会館を入れる)
3. 所管課の異なる施設
4. 別事業者が管理している施設(3施設のうち1施設は共同企業体)

3 評価の実施方法

指定管理者による施設の管理運営状況等について、事業報告書等の書類確認・施設の視察・指定管理者及び市（施設所管課）に対するヒアリングを実施し、前年度の「公の施設目標管理型評価書」の達成状況を評価

※（参考）「公の施設目標管理型評価書」

- (1) 指定管理者は、年度終了後、「公の施設目標管理型評価書」に実績を記載した上で、事業報告書や収支報告書とともに市（施設所管課）へ提出
- (2) 市（施設所管課）は、必要に応じ立入検査等の確認を行った上で、「公の施設目標管理型評価書」により指定管理業務を評価し、評価結果を指定管理者へ通知

4 評価基準

第三者評価においては、指定管理者による管理運営状況を、4つの視点ごとに3段階で評価

【4つの視点】

- | |
|-----------------------------------|
| 「市民」：市民の視点・・・市民満足度の向上，施設利用度など |
| 「財務」：財務の視点・・・コストの最小化・収入の最大化 |
| 「業務」：業務プロセスの視点・・・業務プロセスの改善など |
| 「人材」：人材育成の視点・・・人材の確保・育成，ノウハウの蓄積など |

【評価基準】

- | |
|-----------------------------------|
| A：要求水準（評価指標）を達成し、かつその達成度・内容が優れている |
| B：要求水準（評価指標）が達成されている |
| C：要求水準（評価指標）が達成されていない |

※評価にあたっては、改善すべき点などの意見も記述し、あわせて、市（施設所管課）の評価に対する意見等も記述した。

5 評価会議

客観的・専門的観点から評価を行うため、指定管理者第三者評価会議を開催

(1) 平成26年度第三者評価委員名簿

(50音順、敬称略)

氏名	役職等
大串 葉子	新潟大学経済学部経営学科 准教授
西山 茂	新潟国際情報大学情報文化学部情報システム学科 教授
渡邊 信子	税理士、特定非営利活動法人新潟NPO協会 代表理事

※財務経理の専門家（公認会計士または税理士）

行政運営に関し知識を有する学識経験者（大学教授等）

(2) 実施スケジュール

	対象施設
平成26年10月10日	北区文化会館
平成26年10月17日	江南区文化会館
平成26年10月27日	秋葉区文化会館
平成26年10月31日	老人憩の家 なぎさ荘
平成26年11月14日	ほたるの里交流館

<実施内容>

①施設視察（質疑等）

②評価会議

- ・指定管理者から、平成25年度目標管理型評価書（実績）について説明
- ・指定管理者及び施設所管課に対するヒアリング

II 評価結果

1 全施設に共通する意見（新潟市の指定管理者制度全体に対する意見）

（1）目標管理型評価書について

①適切な評価指標の設定（評価指標の見直し）

評価指標は可能な限り数値化が必要。また、その数値の根拠も明示すべきである。

評価指標は明瞭にし、誰が見ても同じ意味で理解できる表現にするべきである。

自己評価にはその根拠となる資料の添付が必要である。

数値は可能な限りグラフ化し可読性を向上すべきである。

②評価基準運用の統一

評価指標は、明確にするべきであり、統一した指標で評価するべきである。

評価指標が達成されてB評価。数値化できる指標であれば+何%でA評価（成果が優れている）になるのか、基準を明確にするべきである。

（2）施設の管理運営について

市内の同種の施設間の交流を促進すべき。各指定管理者が持っているノウハウを公開・共有し、全体のレベルアップを図るべきである。

指定管理者の中には他都市でも指定管理を受託している団体もある。他都市の情報も比較検討し、より高度な運営ができるよう努めてほしい。

（3）施設の建設について

設計の段階で利用者の年齢・性別の構成や、ニーズを把握し、施設利用者の視点で検討する事が重要である。

設計のコンペの際にはデザインだけでなく冷暖房など施設の維持管理にかかるコストも重視するべきである。

2 文化会館に共通する意見

文化の浸透を図るため、指定管理者による学校等への出張授業や、文化会館を使って授業を行うことなど、新たな取組を新潟市の方針として定めてほしい。

アンケート結果から、高額な備品や設備が整っている施設を非常に安価に利用できる感覚が市民に浸透しておらず、利用料に不満があるようである。市民に文化会館の建設費や備品の価格、維持管理費用などを周知して、理解を求めるべきである。

利用実態に応じて、利用時間区分を細かく設定し、短時間での利用とそれに応じた料金設定ができればより合理的であり、たくさんの市民が利用できるため、条例改正の可能性も含め検討して欲しい。

施設の価値を加味して利用料を見直すべきである。市民の利用と市外からの利用者の金額が同じなのはおかしい。

3 個別施設に対する評価

○北区文化会館	
・指定管理者第三者評価書	6
・(別紙)平成25年度公の施設目標管理型評価書	8
・指定管理業務 自己点検表	10
○秋葉区文化会館	
・指定管理者第三者評価書	12
・(別紙)平成25年度公の施設目標管理型評価書	14
・指定管理業務 自己点検表	16
○江南区文化会館	
・公の施設第三者評価書	18
・(別紙)平成25年度公の施設目標管理シート(直営)	19
・施設管理業務 自己点検表	20
○ほたるの里交流館	
・指定管理者第三者評価書	22
・(別紙)平成25年度公の施設目標管理型評価書	23
・指定管理業務 自己点検表	25
○老人憩の家 なぎさ荘	
・指定管理者第三者評価書	27
・(別紙)平成25年度公の施設目標管理型評価書	29
・指定管理業務 自己点検表	31

指定管理者第三者評価書

1 施設名称

施設名称	北区文化会館
指定管理者	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
指定期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日
所管課	北区地域課

2 公の施設目標管理型評価書の評価項目に対する評価

(別紙)

3 市(所管課)評価に対する意見等

意見・助言・提言
<p>【指標について】</p> <ul style="list-style-type: none"> 評価指標は、可能な限り数値化が必要。また、その数値の根拠も明示するべきである。 評価指標を明確にすべき、A・B・C等他の同様施設において統一した指標で評価すべきである。 <p>【施設管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設は全新潟市民のものだが、設置趣旨から考えて、北区よりのミッションステートメント(使命宣言)になっていても良いのではないか。 案内板の設置など、館内初心者にもトイレや部屋・自動販売機の場所などが分かりやすく、指定管理者としての自主性が随所に見られた。 <p>【施設・事業運営】</p> <ul style="list-style-type: none"> アウトリーチ活動なども積極的に行っていて、文化会館利用実績だけでは測れない、市民への文化事業サービスの充実を感じた。 アンケート結果から、施設を非常に安価に利用できるにも拘わらず、値段に不満があり、市民に文化会館の建物や備品の値段、維持費用などが浸透していないようである。 条例の改正が必要だが、利用実態に応じて、細かい時間貸し設定ができればより合理的であり、たくさんの市民が利用できる。 各区の同種の目的(文化や歴史、スポーツ等)により建設された施設間の交流を促進すべき。それぞれが持っているノウハウを公開し、活用し、全体のレベルアップを図るべきである。 指定管理者の中に、全国規模で受託している法人もある。他県の情報も比較検討し、より高度な運営ができるよう努めてほしい。 <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> 自己評価にはエビデンス(根拠)の添付が必要である。 数値は可能な限りグラフ化し可読性を向上すべきである。 <p>【新潟市へ今後に向けた意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> 設計の段階で使用側の状況を的確に把握し、施設を使う人たちの視点でプランする事が重要である。 設計のコンペの際にはデザインだけでなく冷暖房など維持管理にかかるコストも条件にするべきである。 文化度の上昇を図るため、地域の学校等での出張授業や文化会館を使っの授業などを新潟市の方針として定めてほしい。

4 課題等(指定管理者)

	課題等
1	出来るだけ多くの市民の声を聴くためにアンケート以外にも工夫が必要である。
2	市による評価項目のうち、業務の「安全」「事件・事故」「業務仕様書」の項が4年間変わらない。項目あるいは内容の見直しが必要である。
3	料金への不満への対応として建物の建築費用や維持管理、備品購入費用等を開示するべきである。
4	より合理性のある時間単位の料金制度について現行の金額を時間で細かく分割するだけでなく、より使いやすい時間分割の検討が必要である。

5 課題等(市)

	課題等
1	利用料が非常に割安であることを市民へ周知すべきである。
2	時間貸しは利便性向上のために細かい対応が必要である。
3	施設の価値を加味して利用料を見直すべきである。市内と市外で利用者の金額が同じなのはおかしい。

公の施設目標管理型評価書（新潟市北区文化会館）

施設名	新潟市北区文化会館		
管理者名	NKS・ハビスカとよさか・コンベンションリンクージ共同事業体	指定期間	平成22年4月1日 ～ 平成27年3月31日
担当課	北区地域課		
所在地	北区東栄町1丁目1番5号		
根拠法令	—		
設置条例	新潟市北区文化会館条例		
施設概要	建築年 平成22年 敷地面積 24,520平方メートル 建築面積 4,427平方メートル 延床面積 4,708平方メートル 鉄骨鉄筋コンクリート造（一部鉄骨造・鉄筋コンクリート造）2階建 ホール（収容人員549人。ほか身障者スペース8席）、練習室4、楽屋3、保育室、会議室 他 敷地内施設 駐車場（314台）、園路、広場、植樹帯など		

施設設置目的
音楽、演劇等の鑑賞又は創作活動の機会を提供し、もって市民の芸術文化活動の発展に資するため、新潟市北区文化会館を設置する。
管理・運営に関する基本理念、方針等
<p>(1) 文化事業 「市民の芸術文化の発展」という設置目的を果たすため、常に新鮮でかつ安定した文化事業の運営に努める。 【重点事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・優れた音楽、演劇等の舞台芸術の鑑賞機会の提供 ・創作活動の機会の提供と参加の促進 ・地域に根ざした文化の発信 <p>(2) 施設運営 貸館に関する業務、ホール業務及び館内業務を行う。 【重点事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・貸館に関する業務の円滑化を図るため、利用希望者の使用条件等を勘案し、公の施設として公平性に配慮しつつ必要に応じた調整 ・舞台機構設備、舞台照明設備、舞台音響設備等及び備品の日常点検並びに管理を行うとともに、それらの操作に精通し、利用者に対し安全で、高度なサービスを提供 ・来館者の満足度を向上するため、様々なサービスの提供 <p>(3) 施設管理 施設設備や舞台設備などの施設管理については、日常点検を行うなど、常に良好な状態及び性能を維持するとともに、効果的かつ効率的な管理を行う。 【重点事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設設備等の保守管理業務 ・清掃業務等の環境維持管理業務 ・効果的かつ効率的な管理運営執行体制の確保 ・専門的職員の配置 ・適切な執務体制 ・人材育成の取組

平成25年度 公の施設目標管理型評価書

北区文化会館

視点	評価項目	評価指標	実績	所管課評価	所管課評価コメント	第三者評価	第三者総合評価(所見)
市民	情報発信	情報誌の発行 年4回以上	HPIにて随時情報発信 毎月、会館イベント情報誌を発行配布	A	HPを随時更新、毎月情報誌を発行し、情報提供に努めた。	A	<ul style="list-style-type: none"> ・集客、管内掲示等に様々な工夫が見られ、管理者のやる気が随所に見える。 ・市民の声の集約にはもう一工夫が必要である。 ・目標値は見直しが必要である。 ・使いやすい施設運営のみならず、アウトリーチ活動など、地域との連携や近隣への文化活動の充足が素晴らしい。 ・地域の文化度のレベルアップのために更なる活用方法を企画、検討、実施してほしい。 ・まだまだ施設を活かす方策を検討するべきである。 ・広報活動にも注力し、地域および新潟市、また市外へも発信してほしい。
	基準稼働率の達成	ホール等の稼働率 年間52%以上	ホール等年間稼働率69%	A	目標以上の稼働率を達成した。		
	各種サービス別満足度	利用者アンケートで「満足」が80%以上	施設評価99% スタッフ評価99%	A	高い満足度を受け、目標を達成した。		
	苦情・要望に対する対応	苦情・要望には7営業日以内に回答	関係機関と連絡を取りながら7日以内に対応	A	適切に対応している。		
	設置目的に合致したサービス提供	設置目的に合致した舞台芸術の鑑賞機会を年間7事業以上実施	鑑賞事業年間10事業	A	目標以上の鑑賞事業を実施した。		
財務	施設管理運営経費の削減	管理運営費を年間82,000千円以下	76,755千円	A	経費削減に努め、目標を達成した。	A	<ul style="list-style-type: none"> ・目標値の設定は見直しが必要である。 ・経費削減は評価できるが、何パーセント削減できたかA評価なのか明確にすべきである。
業務	市民との連携	市民との協働による交流事業を年間5事業以上	会場協力等を含め年間10事業	A	目標以上の協力事業を実施した。	B	<ul style="list-style-type: none"> ・2～4の項目が22年から同じ評価であり、評価項目を見直すか実施内容を見直すべきである。 ・市民との協働事業を数多く行っていることは評価できる。 ・表示については、分かりやすく安全であることは重要であるが、周囲のデザインとマッチするよう工夫してほしい。 ・その他B評価の項目は、具体的に何がどうなったらA評価になるのか明示してほしい。 ・評価基準が曖昧である。
	安全責任者の配置と安全確保体制の確立	常時、危機管理責任者を配置し、その指導のもと防災・避難訓練を年2回以上	4/24AED研修会、消防訓練 2/17・3/19 2回実施	B	計画的に実施している。		
	事件・事故発生時の対応の適切さ	迅速な対応と、再発防止策の策定	台風等に迅速に対応	B	適切に対応している。		
	業務仕様書等に定める事項の遵守	その他業務仕様書等に定める事項の遵守	遵守に努めた	B	適正に遵守されている。		
人材	職員研修の実施	事務・技術職員とも外部・内部研修の実施	各種研修会への参加及び実施	A	事務・技術職員とも積極的に研修会等に参加している。	B	<ul style="list-style-type: none"> ・研修は回数ではなく、それによって職員が得た知識スキルや、どのように業務に生かされているのかが問題であり、それを評価する仕組みが必要である。 ・人材の質を高める努力は十分なされていると考えるが、他の館との交流も深めて相互に利点を伸ばしてほしい。 ・労働関係法令の遵守にプラスとなる項目が不明である。
	労働基準の充足	労働関係法令の遵守	遵守に努めた	B	適正に遵守されている。		

指定管理者記載欄(アピールしたい事項・未達成項目への改善策等)

開館5年目にして、地域住民への周知は進んでおり、各事業への住民参加は年ごとに増えている。その点においては地域における文化会館の役割を果たしているのではないかと自負している。今後の課題としてはより多くの住民が気軽に立ち寄り、子供達が舞台芸術に関心を寄せ、様々な文化に親しんでもらう為の工夫と努力をすることにある。演劇や音楽のワークショップの回数と質の向上を目指していく。

評価基準

- A: 要求水準(評価指標)を達成し、かつその達成度・内容が優れている
- B: 要求水準(評価指標)が達成されている
- C: 要求水準(評価指標)が達成されていない

所管課総合評価(所見)

鑑賞事業等13本(アウトリーチを除く)のうち6本(演劇・落語等)が完売し、毎年入場者数が増加していることから、会館の事業内容に対する関心が着実に向上していると感じられる。鑑賞事業以外にも、保育園や小・中学校、コミュニティセンターなど、アウトリーチによる普及・育成事業を実施し、会館に足を運ばない人たちにも芸術・音楽に接する機会を設けており、北区の文化振興に貢献している。
施設管理では、経費節減やサービスの向上に努めており、また、利用者アンケートでも高い満足度を受けていることから、指定管理者として優良と評価できる。

指定管理業務 自己点検表

1 施設名称

施設名称	新潟市北区文化会館
指定管理者	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

2 評価項目一覧

評価項目		指定管理者 自己評価
I. 実施体制		
1. 施設の設置目的に基づいた基本方針の確立	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。	○
2. 施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか。	○
3. 開館の実績	仕様書に定められた、もしくは事業計画書等のおりに開館しているか。	○
4. 職員の勤務体制・配置状況	管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務体制、配置状況は適切か。	○
5. 職員の専門性	必要な資格、経験等を有する職員が配置されているか。	○
6. 職員の給与	労働法規等を遵守した適正な給与体系となっているか。	○
7. 職員の労働条件	休暇制度、職場環境の改善、福利厚生制度等就業状況に配慮がされているか。	○
8. 職員のマナー	利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か。	○
9. 施設の設置目的を実現するために必要な人材の育成・研修	施設の設置目的を実現するために必要な人材を育成する取組みがなされているか。	○
II. 施設・設備の維持管理		
1. 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。	○
2. 備品の管理	施設の備品が適切に管理されているか。	○
3. 清掃業務	利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。	○
4. 警備業務	安全、安心な環境を確保しているか。	○
5. 修繕	必要な修繕は適切に実施されているか。	○
6. 再委託業務の妥当性	再委託されている業務の範囲は適切か、また、市の承認を受けているか。	○
7. 外構施設の保守点検業務 ⇒ 該当施設のみ評価を実施する	外構施設が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。	○
8. 植栽・樹木等の維持管理業務 ⇒ 該当施設のみ評価を実施する	施設周りの植栽・樹木等が適切に管理され、利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか。	△
III. 運営業務及びサービスの質の向上		
1. 利用実績及び施設の稼働率	施設の利用者数や稼働率は適正か。また、利用促進に向け取り組んでいるか。	○
2. 事業の実施	事業計画書に定められた事業が実施されているか。	○

3. 利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。	○
4. 適切な利用情報の提供	すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか。	○
5. 平等な施設利用の確保	特定の団体や個人に偏ることなく、平等な利用実態となっているか。	○
6. 広報・PRの実施	当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取り組みを実施し、潜在的な利用者に応援しているか。	○
7. サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取り組みを行っているか。	○
8. 職員間での情報共有化	職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。	○
9. 個人情報の保護	個人情報の保護に対する体制が整っているか。	○
10. 事故防止対策への取り組み	事故防止のための体制の構築・取り組みを行っているか。	○
11. 事故発生時の対応体制の構築	事故発生時の対応体制を確立し、研修・訓練を定期的実施しているか。	○
12. 災害発生時の対応体制の構築	災害発生時の対応体制を確立し、研修・訓練を定期的実施しているか。	○
13. 利用者の意見等を抽出する仕組みの構築	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。	○
14. 利用者の苦情解決体制の構築	利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。	○
15. 利用者アンケート等の実施	利用者アンケート等を実施し、利用者の満足度を把握しており、その結果は妥当か。	○
16. 利用者アンケート等の施設運営への反映	利用者アンケート等で把握した意見を、施設運営に反映させたか。	○
17. 自主事業の適切な実施	施設の設置目的を達成し、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。	○
IV. 収支状況		
1. 管理経費(指定管理料)の執行状況	指定管理業務会計と自主事業や団体の会計を区別し、管理経費(指定管理料)は適正に執行されているか	○
2. 収支決算状況	予算と決算に大幅な相違がないか。「収入-支出」がプラスになっているか。	○
3. 経費節減の取り組み	経費節減・収入増加への取り組みを行い、その効果はあったか。	○
4. 収支の内容に不適切な点はないか。	経理が明確で、収支の状況が費目ごとに把握されているか。	○
5. 利用料金収入実績 ⇒ 該当施設のみ評価を実施する	事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか。	—
V. その他		
1. 地域貢献	地域や地域住民との交流・連携に関する取り組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか。	○
2. 環境への配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされているか。	○

<評価区分等>

評価基準	○：できている △：概ねできているが、改善の余地がある ×：できていない —：該当しない項目
------	---

指定管理者第三者評価書

1 施設名称

施設名称	秋葉区文化会館
指定管理者	トールツリーグループ
指定期間	平成25年6月1日～平成30年3月31日
所管課	秋葉区地域課

2 公の施設目標管理型評価書の評価項目に対する評価

(別紙)

3 市(所管課)評価に対する意見等

意見・助言・提言
<p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・評価指標は明瞭にし、誰が見ても同じ意味で理解できる表現にするべきである。 ・評価指標を明確にすべきである。A・B・C等他の同様施設において統一した指標で評価すべきである。 <p>【施設・事業運営】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・秋葉区民優先でよいが、もっと広報に力を入れるべき。利用方法も工夫するべき。中小企業のイベント、小中高校の学芸会の発表会場にも利用してもらってはどうか。 ・他の文化会館や同種の目的を持つ施設と交流を促進するべきである。館長や職員が相互に交流し、お互いのノウハウを公開し、視点の変化と全体レベルの底上げを図るべきである。 ・アウトリーチ活動はもっと積極的に行うべきである。 ・高度な録音設備を活用し、首都圏などで活躍しているアーティストの利用誘致と、合わせて演奏会等を行ってほしい。 <p>【新潟市へ今後に向けた意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・設計の段階で使用する側の状況を的確に把握し、施設を使う人たちの視点でプランする事が重要である。 ・設計のコンペの際にはデザインだけでなく冷暖房など維持管理にかかるコストも条件にするべきである。 ・新潟市の方針として、地域の学校等での出張授業や文化会館を使つての授業を受講ことなどを定めて欲しい。

4 課題等への対応策(指定管理者)

	課題等
1	自己評価で雇用者対応、気持ちよく使うための項目で点が低い。管理者の意図は分かるが、具体的な方法を示すべきである。
2	アウトリーチ(出前公演)の充実と宣伝の工夫が必要である。
3	専門用語は便利ではあるが、市民対応の際には注意が必要である。
4	利用料が非常に割安であることを市民へ周知するべきである。
5	スタンウェイピアノをもっと宣伝するべきである。
6	他の文化会館との交流を図るべきである。

5 課題等への対応策(市)

	課題等
1	利用料が非常に割安であることを市民へ周知するべきである。
2	時間貸しは利便性向上のために細かい対応が必要である。
3	施設の価値を加味して利用料を見直すべきである。
4	スタンウェイピアノをもっと宣伝するべきである。

平成26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	新潟市秋葉区文化会館		
管理者名	トールツリーグループ	指定期間	平成25年6月1日 ～ 平成30年3月31日
担当課	秋葉区地域課		
所在地	新潟市秋葉区新栄町4番23号		
根拠法令	-		
設置条例	新潟市秋葉区文化会館条例		
施設概要	敷地面積：17,165.34㎡ 建築構造：鉄骨鉄筋コンクリート造2階建 延床面積：2,997.36㎡ 諸室：ホール（496席）、練習室1・2、スタジオ、楽屋兼会議室1・2、控室兼会議室		

施設設置目的
<p>地域における文化活動及び芸術活動の拠点として、市民に音楽、演劇等の鑑賞の機会を提供し、並びに市民の文化活動及び芸術活動を支援することにより、これらを通じた市民相互の交流を推進し、及び地域文化の振興を図ること</p>
管理・運営に関する基本理念、方針等
<p>1 事業理念 地域の伝統芸能の発展や新たな文化活動の胎動を促すことはもとより、様々な文化的・人的な交流を生み出し、地域におけるひとづくり・まちづくりの中心的役割を果たすこと</p> <p>2 事業の運営方針</p> <p>(1) 文化芸術活動の日常化・高度化の支援</p> <p>ア 地域の子どもと文化芸術の距離を縮めることで、文化活動のすそ野拡大と将来の芸術家を育成する。 イ 文化芸術に対する一般市民の関心と理解を深め、気軽に鑑賞・実演参加できる機会を創出する。 ウ 高水準で多彩な実演芸術に触れる機会を提供し、地域の文化活動の更なる高まりを支援する。 エ 地域で活動する新たな人材を育成する。</p> <p>(2) 新しい学びと交流の場の創出</p> <p>ア 文化・教育の拠点として、様々な分野の文化が刺激し合うコミュニケーションの場を創出する。 イ 気軽に立ち寄れる企画実施により、アットホームな雰囲気を醸成する。</p> <p>(3) 地域と連携・協働での会館運営</p> <p>ア 地域や利用者とともに自主事業等の企画・運営を協働して実施する。 イ 管理運営をサポートする市民組織の構築・育成を行う。</p> <p>(4) 地域性を活かした事業展開 地域性を活かしたオリジナリティのある事業を継続的に展開する。</p> <p>3 施設の管理運営方針</p> <p>(1) 当該業務について善良なる管理者の注意をもって実施する義務を負うものとする。 (2) 施設の設置の目的を踏まえて、各施設との適正な一体的な管理によりその効用を最大限発揮させるよう、努力するものとする。 (3) 業務全般について計画立案を行い、目標及び業務計画を策定し、その一元的管理方針のもとで、仕様書に示す多岐にわたる業務について適切に進捗管理を行い実施するものとする。 (4) 指定管理者は、施設の管理について創意工夫のある企画や効率的な運営等により、各施設利用者の多様なニーズに応え、質の高いサービスの提供を図り、効果的・効率的な管理運営を目指すものとする。 (5) 施設利用者や地元等からの要望等に対し、公の施設の管理運営の公益性に鑑み、公平・中立を是としてその運営にあたるものとする。</p>

平成25年度 公の施設目標管理型評価書

秋葉区文化会館

視点	評価項目	評価指標	実績	所管課評価	所管課評価コメント	第三者評価	第三者総合評価(所見)
市民	基準稼働率の達成	ホールの稼働率 年間40%以上	ホール年間稼働率46%	A	目標以上の稼働率を達成した。	B	<ul style="list-style-type: none"> ・広報に力を入れるべきである。 ・アンケートは実施内容・方法に工夫が必要である。 ・PRにもっと努めてほしい。(整備の整ったホール、スタジオ、ピアノ等素晴らしい楽器のPRなど市民への浸透度が充実すれば、稼働率の改善は大幅に見込める。) ・教育機関などとの連携や、市民サークルを育てるなどの活動を今後は充実させてほしい。 ・スタッフの対応に関する評価が高いことは望ましい。 ・市民を巻き込む仕組み作りが重要である。 ・箱ものは将来に渡り、市民の負担となっていく側面もあるため、若者たちのための事業をもっと積極的に行う必要がある。
		スタジオ・練習室の回転率(コマ数) 年間45%以上	スタジオ・練習室1.2の回転率31.7%	C	目標の回転率に及ばなかった。		
	各種サービス別満足度	利用者アンケートで「満足」が85%以上	各種サービス別で均90.0%	A	特にスタッフ対応では96%と高い評価を受けた。		
	苦情・要望に対する対応	苦情・要望には原則5営業日以内に対応	HPからのお問い合わせ等は原則2時間以内に対応	A	適切に対応している。		
	文化事業の実施	自主文化事業の鑑賞機会を年間5事業以上実施	鑑賞事業年間6事業	A	目標以上の鑑賞事業を実施した。		
設置目的に合致した普及、育成、創造型事業を効果的実施		レジデンス合唱団の結成、アウトリーチ事業、5歳児の招待企画等を実施した	A	文化事業を身近に感じる事業を効果的に実施した。			
財務	適正な財政運営	収支計画に基づく収入の確保及び経費の執行	収支計画書に基づき業務を適切に実施	B	適切に実施している。	B	<ul style="list-style-type: none"> ・自主事業等での歳入確保にもっと力を入れるべき。そのための広報を十分に検討すべき。 ・経費は削減を図る事が評価されるのか、それとも予算の範囲内で有効に使う事が評価されるのか。 ・特別な維持管理コストに係ること(複雑な形状のステージ等)は将来の市民の負担になる。使い勝手と維持管理コストを融合したデザインを設計者に求めるべき。
	適正な財務管理	財務マニュアルの作成及び収支状況の適切な記録	本社作成の経理マニュアルに従い、経理事務処理を行い、本社に報告	B	適正に実施している。		
	市の歳入の確保	使用料収入を月平均715千円以上	月平均約580千円(6月から受付開始のため。)	C	目標の収入に及ばなかった。		
業務	安全責任者の配置と安全確保体制の確立	防災訓練の実施 年2回以上	秋葉消防署との合同訓練を含め 3回実施	B	適切に実施している。	B	<ul style="list-style-type: none"> ・安全対策、クレーム対策は十分に実施されるべきである。 ・秋葉消防署との合同訓練を実施したのであれば、A評価でもいいのではないか。
	事件・事故発生時の対応の適切さ	AEDの使用方法的周知徹底	2回実施	B	適切に実施している。		
	業務仕様書等に定める事項の遵守	その他業務仕様書等に定める事項の遵守	遵守に努めた	B	適正に順守されている。		
人材	職員研修の実施	内部・外部実務研修の実施 1人あたり年2回以上	各種研修会の参加及び実施	B	適切に実施している。	B	<ul style="list-style-type: none"> ・職員満足度向上に力を入れるべきである。 ・労働関係法の遵守という指標については、被雇用者の働きやすさ度チェックなど、働く人からの目線での評価を加えたらどうか。
	労働基準の充足	労働関係法令の遵守	遵守に努めた	B	適正に順守されている。		

指定管理者記載欄(アピールしたい事項・未達成項目への改善策等)

秋葉区民の熱い文化芸術に対する思いが実り、市民視点の項目では、回転率を除き高い評価を頂きました。さらに強みを伸ばし、地域密着型の運営に努めて参りたいと思います。これらの強みをさらに伸ばす過程で、回転率や使用料収入の増加に邁進します。

評価基準

- A: 要求水準(評価指標)を達成し、かつその達成度・内容が優れている
- B: 要求水準(評価指標)が達成されている
- C: 要求水準(評価指標)が達成されていない

所管課総合評価(所見)

オープン初年度となるが、大半の項目で目標を達成しており、適正に運営されている。鑑賞事業では多くの入場者数を記録するとともに、学校へのアウトリーチ活動など文化芸術の普及活動を行い、秋葉区の文化振興に貢献している。しかし、練習室・スタジオの回転率が目標に及ばなかったことから、それらの利用促進が今後の課題である。

指定管理業務 自己点検表

1 施設名称

施設名称	新潟市秋葉区文化会館
指定管理者	ツールツリーグループ

2 評価項目一覧

評価項目		指定管理者 自己評価
I. 実施体制		
1. 施設の設置目的に基づいた基本方針の確立	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。	○
2. 施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか。	○
3. 開館の実績	仕様書に定められた、もしくは事業計画書等のおりに開館しているか。	○
4. 職員の勤務体制・配置状況	管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務体制、配置状況は適切か。	○
5. 職員の専門性	必要な資格、経験等を有する職員が配置されているか。	○
6. 職員の給与	労働法規等を遵守した適正な給与体系となっているか。	○
7. 職員の労働条件	休暇制度、職場環境の改善、福利厚生制度等就業状況に配慮がされているか。	△
8. 職員のマナー	利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か。	△
9. 施設の設置目的を実現するために必要な人材の育成・研修	施設の設置目的を実現するために必要な人材を育成する取組みがなされているか。	△
II. 施設・設備の維持管理		
1. 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。	○
2. 備品の管理	施設の備品が適切に管理されているか。	○
3. 清掃業務	利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。	△
4. 警備業務	安全、安心な環境を確保しているか。	○
5. 修繕	必要な修繕は適切に実施されているか。	△
6. 再委託業務の妥当性	再委託されている業務の範囲は適切か、また、市の承認を受けているか。	○
7. 外構施設の保守点検業務 ⇒ 該当施設のみ評価を実施する	外構施設が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。	○
8. 植栽・樹木等の維持管理業務 ⇒ 該当施設のみ評価を実施する	施設周りの植栽・樹木等が適切に管理され、利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか。	△
III. 運營業務及びサービスの質の向上		
1. 利用実績及び施設の稼働率	施設の利用者数や稼働率は適正か。また、利用促進に向け取り組んでいるか。	△
2. 事業の実施	事業計画書に定められた事業が実施されているか。	○

3. 利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。	△
4. 適切な利用情報の提供	すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか。	△
5. 平等な施設利用の確保	特定の団体や個人に偏ることなく、平等な利用実態となっているか。	○
6. 広報・PRの実施	当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者に応用しているか。	△
7. サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組みを行っているか。	○
8. 職員間での情報共有化	職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。	○
9. 個人情報の保護	個人情報の保護に対する体制が整っているか。	○
10. 事故防止対策への取組み	事故防止のための体制の構築・取組みを行っているか。	○
11. 事故発生時の対応体制の構築	事故発生時の対応体制を確立し、研修・訓練を定期的実施しているか。	○
12. 災害発生時の対応体制の構築	災害発生時の対応体制を確立し、研修・訓練を定期的実施しているか。	○
13. 利用者の意見等を抽出する仕組みの構築	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。	○
14. 利用者の苦情解決体制の構築	利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。	○
15. 利用者アンケート等の実施	利用者アンケート等を実施し、利用者の満足度を把握しており、その結果は妥当か。	○
16. 利用者アンケート等の施設運営への反映	利用者アンケート等で把握した意見を、施設運営に反映させたか。	△
17. 自主事業の適切な実施	施設の設置目的を達成し、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。	○
IV. 収支状況		
1. 管理経費(指定管理料)の執行状況	指定管理業務会計と自主事業や団体の会計を区別し、管理経費(指定管理料)は適正に執行されているか	○
2. 収支決算状況	予算と決算に大幅な相違がないか。「収入-支出」がプラスになっているか。	△
3. 経費節減の取組み	経費節減・収入増加への取組みを行い、その効果はあったか。	△
4. 収支の内容に不適切な点はないか。	経理が明確で、収支の状況が費目ごとに把握されているか。	○
5. 利用料金収入実績 ⇒該当施設のみ評価を実施する	事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか。	×
V. その他		
1. 地域貢献	地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか。	△
2. 環境への配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされているか。	○

<評価区分等>

評価基準	○：できている △：概ねできているが、改善の余地がある ×：できていない －：該当しない項目
------	---

公の施設第三者評価書

1 施設名称

施設名称	江南区文化会館
所管課	江南区地域課(亀田地区公民館)

2 公の施設目標管理シートの評価項目に対する評価

(別紙)

3 市(所管課)評価に対する意見等

意見・助言・提言
<p>【評価指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 評価指標は、可能な限り数値化が必要。また、その数値の根拠も明示するべきである。 評価指標を明確にすべきである。A・B・C等他の同様施設において統一した指標で評価すべきである。 <p>【施設・事業運営】</p> <ul style="list-style-type: none"> 認知度が低いと認識されているが、その原因を具体的に把握する必要がある。 市直営の施設であるので、複数の機能が集結していることを生かし、近隣の施設や、敷地内の図書館・公民館・郷土資料館と一緒に合同(文化)祭を催すなど、もっと実験的な取り組みを行ってほしい。 他の文化会館や同種の目的を持つ施設と交流を促進するべきである。館長や職員が相互に交流し、お互いのノウハウを公開し、視点の変化と全体レベルの底上げを図るべきである。 アウトリーチ活動はもっと積極的に行うべきである。 郷土資料館はもっと「体感」をテーマにしてはどうか。展示コーナーは目新しいものがなく、また展示物が活かされおらず、スペースの無駄である。 図書館は設備が活用されておらず、また本の配置も工夫が必要である。(例えば机の個別電源、カウンター前の優良箇所の活用方法等) <p>【その他の意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> 自己評価にはエビデンス(根拠)の添付が必要である。 様々な数値が提示されていますが、可能な限りグラフ化し可読性を向上すべきである。 説明書は専門用語の使用は避けて平易な表現とし、市民にもわかりやすく作成するべきである。 <p>【新潟市へ今後に向けた意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> 市民の利便性、運用の効率性の観点から、館内の3施設、さらには隣接する体育施設との一体運用を早急に検討・実現すべきである。(最低限、代表管理者がいて、その下に各施設があるというような組織構造とすべきである) 設計の段階で使用する側の状況を的確に把握し、施設を使う人たちの視点でプランする事が重要である。(例えばドアが重すぎるのは高齢者や年少者にとっては非常に使いづらく、かつ事故発生の恐れもある) 設計のコンペの際にはデザインだけでなく冷暖房など維持管理にかかるコストも条件にするべきである。 新潟市の方針として、地域の学校等での出張授業や文化会館を使っての授業を受講ことなどを定めて欲しい。 文化施設については、プロの手法を導入すべきであり、指定管理制度に移行していくことを期待する。

4 課題等(市)

課題等	
1	文化会館の館長会議を実施して交流しているとのこと。見学会なども実施して、具体的に参考事項を把握するべきである。
2	他の文化会館と実施方針、管理方法などの意見交換するなど、交流を実施するべきである。 直営施設として江南区文化会館からリーダーシップを発揮して欲しい。
3	職員の訓練は他の指定管理者の担当を招いた講習会などがあってもよいのではないか。
4	部屋種別を示す掲示版(サイン)が見にくい。工夫が必要である。
5	複合施設ならではのメリットを生かす取り組みを検討するべきである。
6	郷土資料館については、体験型にするなど、活用方法について抜本的な見直しが必要である。
7	工作室の活用について、窯もあることから、学校へ宣伝し、開放等についても検討して欲しい。
8	パントリーの活用を検討するべきである。

平成25年度 公の施設目標管理シート（直営）

江南区文化会館

視点	評価項目	評価指標	実績	所管課評価	所管課評価コメント	第三者評価	第三者総合評価（所見）
市民	基準利用者数の達成	年間利用者数20万人以上（単位：人）	245,446人	B		B	<ul style="list-style-type: none"> ボランティアの活用も考慮に入れながら、アウトリーチ等で学校などに文化を広げる努力をしてほしい。 施設の機能を活用し、公民館機能の活用や、図書館・郷土資料館・隣接体育館・他の文化会館との連携を深め、施設を活用してほしい。（図書館で言えば、図書館で作家特集を組んだあとに、当該作家の講演会を組むなど）
	各種サービス別満足度	クレーム対応を勤務日7日以内に回答（年間）（単位：件）	0件	B			
	文化振興の推進	自主事業等でホールを使用した事業実施件数（単位：件）	30件（ピアノリサイタル、落語、オペラほか）	A	映画の上映を行い実施回数を増加することができた。		
財務	歳入の増加	使用料収入年間6,500千円以上（単位：千円）	5,759千円	C	文化会館の認知度がまだ低く、民間の利用が思ったほど増えなかった。	C	<ul style="list-style-type: none"> 認知度がなぜ低いのかを調査・分析すべきである。 他の文化会館とともに、減免をなくすなどの対策も検討すべき。 標識を改善すべきである。（アスパーク：体育館のイメージ） もっとPRに努めて歳入増につなげてほしい。
業務	安全確保体制の確立	消防訓練（避難誘導訓練を含む）を年間2回以上（単位：回）	2回	B		B	<ul style="list-style-type: none"> 評価指標には、効率化・コスト削減の視点も必要である。 敷地内の他施設との連携事業を増やして、ここにしかない魅力を高めてほしい。 アスパークの構成メンバーであるが、認知度が低い。連携し、広報活動をする必要がある。 施設の設計にあたっては、職員が身近で対応できるようにすべきである。（複雑な形状の天井などは、維持管理にコストがかかる）
	他施設との連携	他施設との年間共同開催2件以上（単位：件）	2回（アスパークまつりほか）	B			
人材	情報の共有化	朝礼の実施と毎月の行事予定表の作成12回（単位：回）	12回	B		B	<ul style="list-style-type: none"> 市職員の中から人材を求めることも重要だが、指定管理者が管理する他館の力を借りてスキルアップを図るなどの方策も必要。 やって当然の内容を指標にすべきでない。（「情報の共有化」の評価指標など） 達成・研修した結果がどう反映されているか検証する必要がある。 文化会館にはプロの手法が必要であるため、直営であるべきか否か検討すべきである。
	人材育成	コンプライアンス、情報セキュリティ、窓口対応研修各1回以上（単位：回）	3回（コンプライアンス、情報セキュリティ、窓口対応）	B			

取 り 組 み に つ い て （ 目 標 設 定 の 考 え 方 な ど ）

開館して間もないことから、多くの方から利用していただくため、館の認知度の向上を図ります。また、利用者へのサービス向上と安全な施設として運営するため、研修や訓練を実施します。
複合施設のメリットを活かすことと、市民との協働の推進や地域文化の振興を図る拠点施設としての事業を展開します。

評 価 基 準

- A: 評価指標を達成し、かつその達成度・内容が優れている
- B: 評価指標が達成されている
- C: 評価指標が達成されていない

総 合 評 価 （ 評 価 を 踏 ま え た 課 題 分 析 ・ 方 向 性 な ど ）

事業費の支出を抑えながら多くの事業を実施することができた。更に認知度を上げ利用者増加に努めたい。

施設管理業務 自己点検表

1 施設名称

施設名称	江南区文化会館
所管課	江南区 地域課(江南区文化会館)

2 評価項目一覧

評価項目		所管課 自己評価
I. 実施体制		
1. 施設の設置目的に基づいた基本方針の確立	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。	○
2. 施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか。	○
3. 開館の実績	条例に定められたとおり、施設の会館は適正に行われているか。	○
4. 職員の勤務体制・配置状況	管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務体制、配置状況は適切か。	△
5. 職員の専門性	必要な資格、経験等を有する職員が配置されているか。	△
6. 職員のマナー	利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か。	○
7. 施設の設置目的を実現するために必要な人材の育成・研修	施設の設置目的を実現するために必要な人材を育成する取組みがなされているか。	△
II. 施設・設備の維持管理		
1. 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。	○
2. 備品の管理	施設の備品が適切に管理されているか。	○
3. 清掃業務	利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。	○
4. 警備業務	安全、安心な環境を確保しているか。	○
5. 修繕	必要な修繕は適切に実施されているか。	○
6. 委託業務の妥当性	委託されている業務の範囲、内容は適切か。	○
7. 外構施設の保守点検業務 ⇒該当施設のみ評価を実施する	外構施設が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。	-
8. 植栽・樹木等の維持管理業務 ⇒該当施設のみ評価を実施する	施設周りの植栽・樹木等が適切に管理され、利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか。	○
III. 運營業務及びサービスの質の向上		
1. 利用実績及び施設の稼働率	施設の利用者数や稼働率は適正か。また、利用促進に向け取り組んでいるか。	○
2. 事業の実施	事業計画書に定められた事業が実施されているか。	○
3. 利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。	○
4. 適切な利用情報の提供	すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか。	○

5. 平等な施設利用の確保	特定の団体や個人に偏ることなく、平等な利用実態となっているか。	○
6. 広報・PRの実施	当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。	○
7. サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組みを行っているか。	○
8. 職員間での情報共有化	職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。	○
9. 個人情報の保護	個人情報の保護に対する体制が整っているか。	○
10. 事故防止対策への取組み	事故防止のための体制の構築・取組みを行っているか。	○
11. 事故発生時の対応体制の構築	事故発生時の対応体制を確立し、研修・訓練を定期的実施しているか。	○
12. 災害発生時の対応体制の構築	災害発生時の対応体制を確立し、研修・訓練を定期的実施しているか。	○
13. 利用者の意見等を抽出する仕組みの構築	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。	○
14. 利用者の苦情解決体制の構築	利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。	○
15. 利用者アンケート等の実施	利用者アンケート等を実施し、利用者の満足度を把握しており、その結果は妥当か。	○
16. 利用者アンケート等の施設運営への反映	利用者アンケート等で把握した意見を、施設運営に反映させたか。	○
IV. 収支状況		
1. 管理経費の執行状況	管理経費は適正に執行されているか。	○
2. 収支決算状況	予算と決算に大幅な相違がないか。	○
3. 経費節減の取組み	経費節減・収入増加への取組みを行い、その効果はあったか。	○
4. 収支の内容に不適切な点はないか。	経理が明確で、収支の状況が費目ごとに把握されているか。	○
V. その他		
1. 地域貢献	地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか。	○
2. 環境への配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされているか。	○

<評価区分等>

評価基準	○：できている △：概ねできているが、改善の余地がある ×：できていない －：該当しない項目
------	---

指定管理者第三者評価書

1 施設名称

施設名称	ほたるの里交流館
指定管理者	株式会社 福井開発
指定期間	平成24年4月1日～平成29年3月31日
所管課	西蒲区産業観光課

2 公の施設目標管理型評価書の評価項目に対する評価 (別紙)

3 市(所管課)評価に対する意見等

意見・助言・提言
<p>【評価指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目標管理シートについて、評価指標を明確にすべきであり、所管課としても施設がどうあるべきかもっと検討すべきである。 <p>【施設・事業の運用】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・初期の目的である「林業振興」という観点から見ると、館内にそれに向けた展示や説明が極端に不足している。(市内の林業の状況から鑑みてこの建物の初期の目的でうたわれた役割は終えたのではないか。) ・セミナーハウスという観点からは、この建物は十分に利用価値がある。隣接のじよんのび館と併せて、休養の出来るセミナーハウスという売込みは考えられないか。 ・「巻の材木の良さを展示」という設立趣旨はもう達成したと言える年限がたっている。また、材木使用の伸びに結びついてないため、売却も含め、別の用途を開発するべきである。 ・今後も市の管轄建物とする場合でも、指定管理者の募集は、じよんのび館と一体となってやるべきであり、そうすることで指定管理料金も大幅に引き下げられる。 ・市民の目線から見て必要な施設なのかどうか問われる。木材のPRのDVDを流すだけで達成できるものではない。 ・旧巻町の磨き丸太の文化を継承する必要があるのであれば、もっと力を注ぐべきである。地域の文化を伝承する方法としては、どんな手法があるのか、単体で考えるのではなく、総合的に検討すべきである。 ・地域住民や大学教授などの協力をお願いし、きっちりと磨き丸太の紹介やそれに関わる旧巻町の歴史など掲示してはどうか。 ・隣接した指定管理施設においては、できる限り、一括で同じ周期で指定管理者の選定をすべきである。

4 課題等(指定管理者)

	課題等
1	人件費も含め、この建物の維持管理に要する費用の明確化が必要である。
2	利用者ニーズ把握のため、アンケートの質問項目の改善、回答者数の増大などに努めるべきである。
3	施設のPRが不足している。まずは、文化会館、公民館、コミセンなどにパンフレットや案内のコピーをおくことから始めてはどうか。ホームページ開設も検討して欲しい。
4	1F、2Fの会議室の休憩利用は隣にじよんのび館があるため、期待できない。会議や研修利用にしまつたら良いのでは。そのためにはWiFiの設置が必要である。比較的安価にできる方法もあるので実現して欲しい。
5	新しく施設の有効活用を市と協議するべきである。

5 課題等(市)

	課題等
1	新しく施設の有効活用を検討するべきである。

平成25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	新潟市ほたるの里交流館		
管理者名	㈱福井開発	指定期間	平成24年4月1日 ~ 平成29年3月31日
担当課	西蒲区産業観光課 農村整備係		
所在地	新潟市西蒲区福井4067番地		
根拠法令			
設置条例	新潟市ほたるの里交流館条例, 新潟市ほたるの里交流館条例施行規則		
施設概要	木造2階建 延床面積 283.44㎡ 1階 研修室 (70㎡) 2階 交流室 (52㎡×2部屋)		

施設設置目的
県産材を使用した施設を市民の利用に供し、県産材の良さを市民に広めることにより、県産材の需要の拡大を図り、林業の振興に寄与することを目的として新潟市ほたるの里交流館を設置する。
管理・運営に関する基本理念、方針等
<ul style="list-style-type: none"> ・多くの方に当施設を利用してもらい、木の良さを再確認してもらい地域材をPRする。 ・施設管理にあたっては、施設利用者が平等かつ公平なる利用ができるように配慮、工夫に心がける。 ・施設管理運営に当っては、施設の効用を最大限に発揮できるように努めるとともに、管理経費の節減がはかれるように最大限努力する。 ・施設利用者に対しては、常に安全管理、衛生管理に配慮するとともに、緊急時における体制作りを徹底する。 ・施設利用者のサービス向上のために、従業員研修等（接客、消防訓練）を実施し、サービス体制の充実を図る。

平成25年度 公の施設目標管理型評価書

ほたるの里交流館

視点	評価項目	評価指標	実績	所管課評価	所管課評価コメント	第三者評価	第三者総合評価(所見)
市民	サービス満足度	利用者アンケートで「満足」が70%以上	79%	B	達成されている	B	<ul style="list-style-type: none"> 施設の目的そのものを問い直す時期に来ている。当初の目的のままとするならそれなりのPRをするべき。(すぐできる改善として、地域住民や大学に協力をお願いし、磨き丸太や旧巻町の歴史を掲示するなど) 利用者増に向けた広報が不足している。(HPがないなど) 市民の目線から見て必要な施設なのかどうか問われる。
	苦情・要望に対する対応	苦情要望には7営業日以内で回答	苦情なし	A	良好である		
	施設見学者	年間3,000人以上	3,553人	A	達成されている		
	木材PR用DVDの放映	月平均15回以上	18.6回/月	B	達成されている		
財務	市の歳入の増加	使用料収入を年間126千円以上	39千円	C	達成されていない	C	<ul style="list-style-type: none"> コスト分析(あるいは切り分け)を実施すべきである。 最低限の数値にも拘らず、達成されていない。 この低い目標値も達成できないのであれば、根本的な見直しが必要である。
業務	設置目的に合致したサービス提供	自主事業を5回以上実施	17件実施	A	良好である	B	<ul style="list-style-type: none"> 施設がきれいに維持管理されている点は評価できるが、利用拡大にも力を入れるべきである。 自主事業の収支を見直すべきである。 自主事業が木材の良さの実感・利用の促進につながっているか疑問である。 自主事業、貸しスペース事業の目的が不明確であり、そもそも何をなすべきか検討すべきである。 設置当初のあり方をそのまま継承せず、状況の変化に対応し、事業を見直す必要がある。
	業務仕様書等に定める事項の遵守	その他業務仕様書等に定める事項の遵守	違反なし	B	達成されている		
	安全責任者の配置と安全確保	消防訓練を年2回実施	6/19 2/10	B	達成されている		
人材	労働基準の充足	労働関係法令の遵守	違反なし	B	達成されている	B	<ul style="list-style-type: none"> 市との約束を守ることだけに終始しているように感じる。 利用を図るべく人材育成にも力を入れるべきである。 配置人員のスキルは何なのか。 実態に合った雇用になっているのか。隣接施設と総合的に発注し、人的配置をスムーズに行うことが必要である。
	配置人員のスキルの習得度	職員研修を年1回以上実施	11/12	B	達成されている		

指定管理者記載欄(アピールしたい事項・未達成項目への改善策等)

自主事業を前年度より10回増の26回実施したことにより団体数、利用時間及び人数がすべて前年度より増加しました。特に利用人数は自主事業の参加者が前年度より約120名増えたことにより前年度比で23%増となりました。
 一般利用については、定期的に利用していただいたお客様の回数が減り、新規の利用もなかなか伸びませんでした。新規開拓は今後の重要課題となります。

評価基準

- A: 要求水準(評価指標)を達成し、かつその達成度・内容が優れている
- B: 要求水準(評価指標)が達成されている
- C: 要求水準(評価指標)が達成されていない

所管課総合評価(所見)

平成25年度は昨年度と同様に市民参加型の自主事業を企画・開催して施設利用者増に取り組んだ。
 見学者等を含めた来館者数は前年度に比べて800名ほど減少したが、自主事業を前年度より10回増の26回実施したことにより、団体数・利用時間及び人数が前年度より増加した。
 次年度については、さらに自主事業の内容を充実し開催回数を増やし、使用料収入の目標達成に努めてほしい。
 施設PR用DVDについても積極的に放映し集客努力を行ったことを確認した。
 コスト意識を持ち経費節減に努め施設管理を行ってほしい。

指定管理業務 自己点検表

1 施設名称

施設名称	新潟市ほたるの里交流館
指定管理者	株式会社 福井開発

2 評価項目一覧

評価項目		指定管理者 自己評価
I. 実施体制		
1. 施設の設置目的に基づいた基本方針の確立	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。	○
2. 施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか。	△
3. 開館の実績	仕様書に定められた、もしくは事業計画書等のおりに開館しているか。	○
4. 職員の勤務体制・配置状況	管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務体制、配置状況は適切か。	○
5. 職員の専門性	必要な資格、経験等を有する職員が配置されているか。	○
6. 職員の給与	労働法規等を遵守した適正な給与体系となっているか。	○
7. 職員の労働条件	休暇制度、職場環境の改善、福利厚生制度等就業状況に配慮がされているか。	○
8. 職員のマナー	利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か。	○
9. 施設の設置目的を実現するために必要な人材の育成・研修	施設の設置目的を実現するために必要な人材を育成する取組みがなされているか。	△
II. 施設・設備の維持管理		
1. 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。	○
2. 備品の管理	施設の備品が適切に管理されているか。	○
3. 清掃業務	利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。	○
4. 警備業務	安全、安心な環境を確保しているか。	○
5. 修繕	必要な修繕は適切に実施されているか。	○
6. 再委託業務の妥当性	再委託されている業務の範囲は適切か、また、市の承認を受けているか。	○
7. 外構施設の保守点検業務 ⇒当該施設のみ評価を実施する	外構施設が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。	○
8. 植栽・樹木等の維持管理業務 ⇒当該施設のみ評価を実施する	施設周りの植栽・樹木等が適切に管理され、利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか。	○
III. 運營業務及びサービスの質の向上		
1. 利用実績及び施設の稼働率	施設の利用者数や稼働率は適正か。また、利用促進に向け取り組んでいるか。	△
2. 事業の実施	事業計画書に定められた事業が実施されているか。	△

3. 利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。	○
4. 適切な利用情報の提供	すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか。	○
5. 平等な施設利用の確保	特定の団体や個人に偏ることなく、平等な利用実態となっているか。	○
6. 広報・PRの実施	当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者に応募しているか。	△
7. サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組みを行っているか。	○
8. 職員間での情報共有化	職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。	○
9. 個人情報の保護	個人情報の保護に対する体制が整っているか。	○
10. 事故防止対策への取組み	事故防止のための体制の構築・取組みを行っているか。	○
11. 事故発生時の対応体制の構築	事故発生時の対応体制を確立し、研修・訓練を定期的実施しているか。	○
12. 災害発生時の対応体制の構築	災害発生時の対応体制を確立し、研修・訓練を定期的実施しているか。	○
13. 利用者の意見等を抽出する仕組みの構築	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。	○
14. 利用者の苦情解決体制の構築	利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。	○
15. 利用者アンケート等の実施	利用者アンケート等を実施し、利用者の満足度を把握しており、その結果は妥当か。	△
16. 利用者アンケート等の施設運営への反映	利用者アンケート等で把握した意見を、施設運営に反映させたか。	△
17. 自主事業の適切な実施	施設の設置目的を達成し、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。	○
IV. 収支状況		
1. 管理経費(指定管理料)の執行状況	指定管理業務会計と自主事業や団体の会計を区別し、管理経費(指定管理料)は適正に執行されているか	△
2. 収支決算状況	予算と決算に大幅な相違がないか。「収入-支出」がプラスになっているか。	△
3. 経費節減の取組み	経費節減・収入増加への取組みを行い、その効果はあったか。	△
4. 収支の内容に不適切な点はないか。	経理が明確で、収支の状況が費目ごとに把握されているか。	○
5. 利用料金収入実績 ⇒該当施設のみ評価を実施する	事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか。	-
V. その他		
1. 地域貢献	地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか。	△
2. 環境への配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされているか。	△

<評価区分等>

評価基準	○：できている △：概ねできているが、改善の余地がある ×：できていない -：該当しない項目
------	---

指定管理者第三者評価書

1 施設名称

施設名称	老人憩の家 なぎさ荘
指定管理者	学校法人 新潟青陵学園
指定期間	平成25年4月1日～平成28年3月31日
所管課	中央区健康福祉課

2 公の施設目標管理型評価書の評価項目に対する評価

(別紙)

3 市(所管課)評価に対する意見等

意 見 ・ 助 言 ・ 提 言
<p>【評価指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・評価書の施設設置目的の欄があまりにも抽象的過ぎる。ミッションステートメント(使命宣言)を明記するべきである。 ・目標値はその根拠を示すべきである。 ・利用者の数は算定の仕方により一人当たりのコストも変わってくるため、数字上は目標を大幅に達成したことになる。実際はダンスサークルのメンバーにより達成されている状況であり、目標値は見直すべきである。 ・評価指標を明確にすべき、A・B・C等他の同様施設において統一した指標で評価すべきである。 <p>【施設管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の管理状況は定期的に確認するべきである。 ・たとえ、どんなに古い施設であっても、その設えや気づきにより快適な状況にできる筈である。掲示物が古いままであり、破れていたり、変色していたりと、全体的に清潔感が感じられない。また、危険な状況を把握していないことは指定管理者としての業務を遂行していないことと同時に、所管課としても気をつけるべきである。 <p>【新潟市へ今後に向けた意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「老人憩いの家」のような施設は役割を終えつつある。人憩の家の存在意義を再検討し、建物を多目的に生かせる方法を検討する必要がある。

4 課題等(指定管理者)

	課題等
1	管理に対する姿勢が第三者的な印象を受けた。責任感を持って臨んでほしい。
2	利用者動向、発掘を進めるためのツールとしてアンケートは重要であるので、回答数を増やし、答えやすいアンケートにして、データの収集に努めるとともに、分析をするべきである。
3	若い人との交流は施設利用の活性化につながると考える。
4	掲示物が褐色化している。至急点検し張り替えるべきである。
5	天井が破損している。至急点検・修理するべきである。
6	給湯所や休憩所押入れに私物・毛布などがある。至急撤去するべきである。
7	本棚は掲示の上、至急撤去するべきである。
8	広間のダンス使用。もともとダンスフロアでなく、大広間休憩所にとってはひどい騒音であり、本来はダンス利用はあり得ない。せめて室内専用のシューズも利用なしなど対策をとるべきではないか。

5 課題等(市)

	課題等
1	すべての「老人憩いの家」を、老人の利用のみに限定せずに、さまざまな世代が交流する「茶の間」方式に変更すべき時期が来ているのではないかと。高齢世代に偏った支援は今後市民の理解を得にくい。
2	費用に比べて受益者の負担が著しく低い。かかっている費用を提示して、利用料で約3割の負担を導入する。
3	建物を最大限生かすために、市が実施している検診などを、憩いの家で受けられるなど、もっと新規の利用を促すなどの工夫が欲しい。

平成25年度 公の施設目標管理型評価書

施設名	老人憩の家なぎさ荘		
管理者名	学校法人 新潟青陵学園	指定期間	平成25年4月1日 ~ 平成28年3月31日
新潟市主管課	中央区役所健康福祉課		
所在地	区名 中央区	住所	新潟市中央区水道町1丁目5337番地27
根拠法令	国の通知昭和40年4月5日社老第88号「老人憩の家の設置運営について」		
設置条例	新潟市老人憩の家条例		
施設概要	構造 鉄筋コンクリート造平屋建 総床面積 793.96㎡ 倉庫2棟 119.24㎡, 19.87㎡ 施設内容 大広間(和室128畳), 中広間(洋室43畳相当), クラブコーナー(和室28畳), 浴室・脱衣室(男女各1), トイレ(男女各2), 事務室, 機械室, 喫煙コーナー, 職員休憩室 (昭和54年9月全面改築)		

施設設置目的
<p>老人の健康を保持し、その福祉の増進を図るため。</p>
管理・運営に関する基本理念、方針等
<ol style="list-style-type: none"> 1 新潟市老人憩の家条例に基づき、高齢者の健康の増進、教養の向上及びレクリエーション活動の支援をするための施設の提供。 2 公の施設であることを念頭において公平で平等な利用の運営を行う。 3 利用者や市民などの意見要望を管理運営に反映させること。 4 利用者に対し、安全及び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節減に努めること。 7 法令を遵守し、施設の管理運営を適切に行うこと。

平成25年度 公の施設目標管理型評価書

老人憩の家なぎさ荘

視点	評価項目	評価指標	実績	所管課評価	所管課評価コメント	第三者評価	第三者総合評価(所見)
市民	基準利用者数の達成	利用者年間20,000人以上	利用者年間21,721人。	B	達成されている。引き続き、自主事業の内容や工法の工夫等により、新たな利用者の開拓に取り組んでいただきたい。	B	<ul style="list-style-type: none"> ・交流幅を広げ、利用頻度を増す工夫をしてほしい。 ・アンケートが少ないため、満足度のエビデンスがない。既存の理由も指定管理者のサービスの充実によるものではない。 ・利用者の数は算定の仕方により一人当たりのコストも変わってくるため、数字上は目標を大幅に達成したことになっている。実際はダンスサークルのメンバーにより達成されている状況であり、目標値は見直すべきである。 ・全体的に清潔感が感じられない。(掲示物の変色等) ・青陵大学の学生の若き視点を活かすべきである。
	各種サービス別満足度	利用者アンケートで「満足」が60%以上	施設運営について「満足」「まあ満足」との回答は92.8%	A	達成されている。		
	苦情・要望に対する対応	苦情・要望には7営業日以内に回答	7営業日以内に回答できない要望があった。	C	期日内に回答できない場合は、その理由や回答時期の見込みを伝える等の対応をいただきたい。		
	設置目的に合致したサービス提供	設置目的を達成するため、又は利用を促進する事業を年2回以上実施	年間12種の自主事業を実施。	A	高齢者と学生・園児との多世代交流事業を複数実施し、利用者の高い満足度を得ている。		
財務	利用者1人あたりのコスト削減額	利用者1人あたりコスト600円以下	1人あたりの経費468円 (経費総額10,168千円÷21,721人)。	A	達成されている。	A	<ul style="list-style-type: none"> ・コスト分析をし、選択と集中が検討されるべきである。 ・徴収金額が低い。徴収額が適正かどうか検討すべきである。 ・利用者の算定の仕方により、一人当たりのコストは変わってくる。目標値の設定の仕方を見直すべきである。
業務	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	業務仕様書に定める事項を遵守できている。	B	苦情・要望の対応や、職員研修に仕様を満たさない部分があったが、概ね適正に運営されている。	B	<ul style="list-style-type: none"> ・業務への取り組み姿勢に難がある。もう少し深く施設管理に関与すべきである。 ・館内の張り紙の古さや、毛布・私物・本棚が放置されていたりと業務に不備が感じられたがその点が指標・評価に出てこない。 ・指標に対する評価に疑義がある。(防災訓練2回以上の評価指標で、実績は2回にも関わらずA評価の理由が不明。天井が落ちそうな箇所があるにも関わらず、安全確保A評価の理由が不明。)
	安全責任者の配置と安全確保体制の確立	防災訓練年2回以上実施	6月・10月に防災避難訓練を実施。	A	適正に実施されている。		
	事件・事故発生時の対応の適切さ	対応マニュアルの整備	事故対策マニュアルは整備済み、救急搬送等の発生時は新潟市に迅速に連絡している。	A	マニュアルを整備し、迅速に対応している。		
人材	配置人員のミッションの理解度とスキルの習熟度	職員研修を年2回以上実施	配属時研修のほかに、具体的な研修を実施できなかった。	C	業務仕様書等の反復や、接遇・設備等の業務に必要な知識・技術の研修を実施し、資質の向上を図っていただきたい。	C	<ul style="list-style-type: none"> ・張り紙、埃、破損個所などこれらは管理人が把握して報告されなければならない。管理人にもう少し活動してもらう必要がある。 ・人件費圧縮のため嘱託雇用のようなのだが、そのために行き届かない点が多々あると思われる。指定管理者としての機能を果たしてほしい。
	労働基準の充足	労働関係法令の遵守	労働関係法令を遵守し、管理人の労務管理を行っている。	A	適正に実施されている。		

指定管理者記載欄(アピールしたい事項・未達成項目への改善策等)

多世代交流や利用者の健康・福祉の向上を目的とする自主事業には、なぎさ荘利用者延べ519名、新潟青陵大学・新潟青陵大学短期大学部の学生延べ152名が参加し、いずれの事業も利用者からは高い評価を得ることができた。引き続き、学生と利用者の交流の活性化を図るほか、新潟青陵高校・新潟青陵幼稚園を交えた事業についても検討の上実施していきたい。
未達成項目の「苦情・要望対応」については、アンケート結果と個別の要望への回答を迅速に施設内に掲示することで改善を図りたい。また、「職員研修」については、設備管理や接遇に関するスキルアップの機会を管理人に提供し、管理人の意欲向上と利用者へのサービス改善につなげていきたい。

評価基準

- A: 要求水準(評価指標)を達成し、かつその達成度・内容が優れている
- B: 要求水準(評価指標)が達成されている
- C: 要求水準(評価指標)が達成されていない

所管課総合評価(所見)

利用者の安全に配慮し、経費節減に取り組み、概ね適切に施設運営が行われている。
学校法人である特性を活かし、看護学科学生による血圧測定や、学生・園児との文化交流など、多種多様な世代交流事業に取り組んでいる。また、地域自治会と連携し、新たな利用者の開拓に努めており、利用者数は前年度比7%増という結果を得ており、指定管理者として優良と評価できる。
今後は、評価指標を達成できなかった項目の改善に努め、更なる利用者満足度の向上及び施設の活性化に取り組んでいただきたい。

指定管理業務 自己点検表

1 施設名称

施設名称	老人憩の家 なぎさ荘
指定管理者	学校法人 新潟青陵学園

2 評価項目一覧

評価項目		指定管理者 自己評価
I. 実施体制		
1. 施設の設置目的に基づいた基本方針の確立	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。	○
2. 施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか。	○
3. 開館の実績	仕様書に定められた、もしくは事業計画書等のおりに開館しているか。	○
4. 職員の勤務体制・配置状況	管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務体制、配置状況は適切か。	○
5. 職員の専門性	必要な資格、経験等を有する職員が配置されているか。	○
6. 職員の給与	労働法規等を遵守した適正な給与体系となっているか。	○
7. 職員の労働条件	休暇制度、職場環境の改善、福利厚生制度等就業状況に配慮がされているか。	○
8. 職員のマナー	利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か。	△
9. 施設の設置目的を実現するために必要な人材の育成・研修	施設の設置目的を実現するために必要な人材を育成する取組みがなされているか。	△
II. 施設・設備の維持管理		
1. 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。	○
2. 備品の管理	施設の備品が適切に管理されているか。	○
3. 清掃業務	利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。	○
4. 警備業務	安全、安心な環境を確保しているか。	○
5. 修繕	必要な修繕は適切に実施されているか。	○
6. 再委託業務の妥当性	再委託されている業務の範囲は適切か、また、市の承認を受けているか。	○
7. 外構施設の保守点検業務 ⇒当該施設のみ評価を実施する	外構施設が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。	○
8. 植栽・樹木等の維持管理業務 ⇒当該施設のみ評価を実施する	施設周りの植栽・樹木等が適切に管理され、利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか。	○
III. 運營業務及びサービスの質の向上		
1. 利用実績及び施設の稼働率	施設の利用者数や稼働率は適正か。また、利用促進に向け取り組んでいるか。	○
2. 事業の実施	事業計画書に定められた事業が実施されているか。	○

3. 利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。	○
4. 適切な利用情報の提供	すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか。	○
5. 平等な施設利用の確保	特定の団体や個人に偏ることなく、平等な利用実態となっているか。	○
6. 広報・PRの実施	当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者に応募しているか。	○
7. サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組みを行っているか。	○
8. 職員間での情報共有化	職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。	○
9. 個人情報の保護	個人情報の保護に対する体制が整っているか。	○
10. 事故防止対策への取組み	事故防止のための体制の構築・取組みを行っているか。	○
11. 事故発生時の対応体制の構築	事故発生時の対応体制を確立し、研修・訓練を定期的実施しているか。	○
12. 災害発生時の対応体制の構築	災害発生時の対応体制を確立し、研修・訓練を定期的実施しているか。	○
13. 利用者の意見等を抽出する仕組みの構築	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。	○
14. 利用者の苦情解決体制の構築	利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。	○
15. 利用者アンケート等の実施	利用者アンケート等を実施し、利用者の満足度を把握しており、その結果は妥当か。	○
16. 利用者アンケート等の施設運営への反映	利用者アンケート等で把握した意見を、施設運営に反映させたか。	○
17. 自主事業の適切な実施	施設の設置目的を達成し、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。	○
IV. 収支状況		
1. 管理経費(指定管理料)の執行状況	指定管理業務会計と自主事業や団体の会計を区別し、管理経費(指定管理料)は適正に執行されているか	○
2. 収支決算状況	予算と決算に大幅な相違がないか。「収入-支出」がプラスになっているか。	○
3. 経費節減の取組み	経費節減・収入増加への取組みを行い、その効果はあったか。	○
4. 収支の内容に不適切な点はないか。	経理が明確で、収支の状況が費目ごとに把握されているか。	○
5. 利用料金収入実績 ⇒該当施設のみ評価を実施する	事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか。	○
V. その他		
1. 地域貢献	地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか。	○
2. 環境への配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされているか。	○

<評価区分等>

評価基準	○：できている △：概ねできているが、改善の余地がある ×：できていない -：該当しない項目
------	---

平成 26 年度 指定管理者第三者評価実施方針

1 目的

指定管理者による公の施設の管理運営状況等について、客観的・専門的観点から第三者評価を行い、評価結果を今後の施設運営や指定管理者の業務改善、さらに次期指定管理業務などに反映させることにより、指定管理者制度の適正かつ効果的な運用、施設のより良い管理運営と利用者へのサービスの向上を図ることを目的とする。

併せて、市の指定管理者に対する評価についても、第三者から評価を受けることで、より効果的に実施されることを目的とする。

2 平成 26 年度実施方針

項目	平成 26 年度	参考:平成 25 年度
対象施設選定基準	<ul style="list-style-type: none"> ●文化会館を対象施設に入れる。 ●指定期間の中間年の施設を対象とする。 ①公募施設 ②種類の異なる施設(5 分類) ③所管課の異なる施設 ④共同事業体を 1 つは入れる 	<ul style="list-style-type: none"> ●指定期間の中間年の施設を対象とする。 ①公募施設 ②種類の異なる施設(5 分類) ③所管課の異なる施設 ④共同事業体を 1 つは入れる
評価対象施設 (プラン 2013 指標数)	5施設 ・北区文化会館(文) ・秋葉区文化会館(文) ・ほたるの里交流館(産) ・老人憩の家 なぎさ荘(社) ・江南区文化会館(文:直営)	3施設(モデル実施) ・みどりと森の運動公園体育施設(ス) ・石油の世界館(文) ・亀田東児童館(社)
評価実施時期	平成 26 年 8 月～10 月 ただし、北区文化会館は今年度再選定年度のため、評価会議実施後に行う。(外部評価の指摘事項が、再選定時の申請内容に生かされることが懸念されるため)	平成 25 年 11 月 15, 18, 29 日
評価委員(第三者評価会議)	<ul style="list-style-type: none"> ●財務経理の専門家 ●行政運営に関し知識を有する学識経験者 ・大串葉子(新潟大学) ・西山茂(国際情報大学) ・渡邊信子(税理士・NPO協会) 	<ul style="list-style-type: none"> ●財務経理の専門家 ●行政運営に関し知識を有する学識経験者 ・大串葉子(新潟大学) ・西山茂(国際情報大学) ・渡邊信子(税理士・NPO協会)

5 評価方法

指定管理者による施設の管理運営状況等について、前年度の「公の施設目標管理型評価書」(または「指定管理者評価結果シート」)を評価する。直営の江南区文化会館については、「公の施設目標管理シート(直営)」を評価する。

評価に際しては、下記の方法で確認する。

- (1)施設視察
- (2)指定管理者及び市(施設所管課)へのヒアリング(江南区文化会館は市所管課のみ)
- (3)その他関係書類
(自己点検表、労働実態調査票、事業報告書、収支報告書、アンケート結果、等)

※ 「公の施設目標管理型評価書」または「指定管理者評価結果シート」

- ①指定管理者は、年度終了後に事業報告書や収支報告書を市(施設所管課)へ提出
- ②市(施設所管課)は、立入検査等の必要な確認を行った上で、「公の施設目標管理型評価書」または「指定管理者評価結果シート」により指定管理業務について確認・評価し、評価結果を指定管理者に通知

6 評価結果の公表

評価結果は、ホームページや施設内で公表する。

7 評価結果の活用

評価における課題等については、施設の管理運営に活かすとともに、取組結果をホームページや施設内で公表する。また、次年度のモニタリングにおいて取組状況等を検証する。さらに、評価結果及び課題等は全庁に周知し、他施設の管理運営にも活かす。