

平成25年度
新潟市指定管理者
第三者評価実施報告書

平成26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	1
4	評価基準	2
5	評価会議	2
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	個別施設に対する評価	6
	○亀田東児童館	7
	○石油の里世界館	13
	○みどりと森の運動公園体育施設	19
III	附属資料	
	新潟市指定管理者第三者評価実施方針	25

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25年度は、下記3施設を対象にモデル実施した。

	施設	指定管理者	指定期間	所管課
1	亀田東児童館	特定非営利活動法人 ワーカーズコープ	H23. 4. 1～28. 3. 31 (2回目の指定)	江南区 健康福祉課
2	石油の世界館	NKS コーポレー ション	H24. 4. 1～27. 3. 31 (3回目の指定)	秋葉区 地域課
3	みどりと森の運動公園体育施設 (野球場, 屋内コート, フットサルコート, 多目的グラウンド)	みどりと森体育施設 運営グループ (愛宕商事, 新潟ビルサービス, グリーン産業)	H23. 7. 1～28. 3. 31 (1回目の指定)	西区 地域課

※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)
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25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25年11月15日	みどりと森の運動公園体育施設
平成25年11月18日	石油の世界館
平成25年11月29日	亀田東児童館

<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24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）

その施設の管理において真に重要なことは何で、その指標値はどうあるべきかについて、よく考える必要がある。指定管理者にとってやりがいがあり、施設がより良くなっていく指標を設定することが望まれる。

また、評価指標は、具体的に詳細化するとともに、客観的に判断できるものとすべきである。

なお、指定管理者は、業務を遂行していく中で不適切と考える指標は、より良い指標となるよう市に提案することが望まれる。市と指定管理者で十分協議すべきである。

さらに、評価項目にはないが、指定管理者が特筆すべき事項を記載できる欄を設け、それについても評価できる仕組みとすることが望まれる。施設における先進的な取り組みを評価できる体制作りを検討してほしい。

②評価基準運用の統一

評価「A（評価指標を達成し、かつその達成度・内容が優れている）」と評価「B（評価指標が達成されている）」の運用が所管課により異なった。

3段階評価の運用について、各所管課間のすり合わせが必要である。

(2) 施設の管理運営について

①利用者意見等の積極的な把握

アンケート等の回収数を増加させる方策を検討すべきである。積極的に回収した上で、結果を分析し、管理運営に反映させるよう取り組むことが望まれる。

②隣接施設における一体管理の検討

隣接施設について、所管課が異なるため、指定管理者が異なる等の事例が見受けられた。

縦割りではなく連携して運営することや、このような施設における一体管理を検討すべきである。一体管理の方が、指定管理料やモニタリング費用を削減でき、市民への対応も迅速に、サービス提供もより快適に行えらると思えられる。

③利用者増加策の検討

既存の制度等にしばられることなく、柔軟な発想による利用者増加策を検討すべきである。

（条例の規定により対応できない場合は、条例を改正することも検討すべき。）

④市所管課と指定管理者との更なる連携

制度導入後も管理運営を指定管理者のみに任せることなく、市と指定管理者との連携が必要である。

(3) 書式について

①協定書等の雛型使用

協定書が施設毎に個別に作成されているように見えたが、共通部分（特に重要な部分）は、雛型を使用すべきである。

②報告書等の様式の統一

収支計画書・収支状況報告書の様式が統一されていない。

分かりにくい費目（「需用費」等の財政用語）を使用している施設もあった。

共通の標準様式を使用すべきである。

③報告書等におけるデータの見える化

報告書等が数字の羅列で分かりにくいので、工夫することが望まれる。

2 個別施設に対する評価

○亀田東児童館

- ・指定管理者第三者評価書 7
- ・(別紙)平成24年度公の施設目標管理型評価書 9
- ・指定管理業務 自己点検表 11

○石油の里世界館

- ・指定管理者第三者評価書 13
- ・(別紙)平成24年度公の施設目標管理型評価書 15
- ・指定管理業務 自己点検表 17

○みどりと森の運動公園体育施設

- ・指定管理者第三者評価書 19
- ・(別紙)平成24年度公の施設目標管理型評価書 21
- ・指定管理業務 自己点検表 23

指定管理者第三者評価書

1 施設名称

施設名称	亀田東児童館
指定管理者	特定非営利活動法人ワーカーズコープ
指定期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日
所管課	江南区健康福祉課

2 指定管理者に対する評価及び意見等

(別紙)「平成24年度公の施設目標管理型評価書」に記載

3 市所管課に対する意見等

意見・助言・提言
<p>【目標管理型評価書に関して】</p> <ul style="list-style-type: none">・評価指標の設定に工夫が必要である。指定管理者と協議し、指定管理者にとってやりがいがあり、施設がより良くなっていく指標を選定し管理すべきである。・実績から考えると、所管課評価が厳しすぎると思われる項目もあった。・「所管課総合評価(所見)」が第三者的な感がある。管理は指定管理者であるが、設置は市であるため、もっと積極的に関わるべき。また、「C」評価だった項目への具体的改善策が示されるべきである。 <p>【管理運営に関して】</p> <ul style="list-style-type: none">・図書を選定などにおいて、市の関わりが必要。日常的な業務は指定管理者に任せて良いが、管理すべきポイントには積極的に関与すべきである。・市は、縦割りではなく連携して運営することを検討することが望まれる。特に、冬期の利用について、周辺施設と連携して、広報に努めてほしい。・地域コミュニティとの関わりがよく見えない。当該施設は地域コミュニティの要の1つであり、指定管理者とともに地域コミュニティとの関わりを模索し、地域との連携を実現していく必要がある。・報告書等は、工夫して分かりやすくすべきである。

4 改善すべき点及びその対応策(指定管理者)

	改善すべき点	対応策(指定管理者記入)
1	【目標管理型評価書】 評価指標の設定に工夫が必要である。 市と協議することが望まれる。	新潟市江南区健康福祉課と評価指標の設定について協議する機会を設け、相互で評価内容を協議していきたい。互いを理解し、関係を深めていきながら、より良質な管理運営を行えるように努めていきたい。
2	不測の事態が生じ人員が不足する場合に備えて、人員を確保する方法を考える必要がある。	当法人として新潟市内に4つの児童館と1つの子育て支援施設を管理運営している。不測の事態が生じた場合、速やかに求人募集を行い、人員確保に努めるが、すぐに確保できない場合は、それらの施設から応援職員を配置し対応したり、事業本部からの応援態勢も整えている。
3	要望や訴えが記録されていない。 記録に残し、施設改善に努めるべきである。	アンケート回収ボックスを常に設置している。またアンケートについても記録に残している。 しかし、アンケートにある要望や希望について返答を掲示したり、結果を報告していない点については改善していき、児童館の”見える化”を進めていきたい。
4	アンケート回収数が少ない。アンケートや意見箱等を積極的に活用し、利用者要望を把握すべきである。	アンケートは大型イベントや幼児イベント時にアンケートを行なっている。また、アンケート回収ボックスも常時設置しており、意見・要望を把握し、イベントや行事の企画作成において活用していく。また、イベント時などにはアンケートの呼びかけを積極的に行ない回収数の増加に努める。
5	報告書が分かりにくい。 実施報告書に実施内容の説明がなく、自己評価が客観的に整理されていない。 また、数値をグラフ化する、計画との対比を示す等、工夫が必要である。	報告内容について自己評価を客観的に表記すると共に、グラフ化も用いて内容の充実を図っていきたい。また、報告書の書式についても、行政と協議し、より分かりやすいものへと改善していきたい。

5 改善すべき点及びその対応策(市)

	改善すべき点	対応策(市所管課記入)
1	【目標管理型評価書】 評価指標の設定に工夫が必要である。	評価指標について、指定管理者側と協議することを確認した。
2	収支報告書に「需用費」という財政用語が使われているが、市民にも分かる費目に改善すべきである。	次年度の収支予算書から「事務費」などわかりやすい費目に変更する。
3	図書の選定等、重要な事項に関しては、市も積極的に関与する必要がある。	来年度から、事前に図書の購入リストを提出してもらい購入図書を決定することを指定管理者と確認した。

公の施設目標管理型評価書【指定管理者施設用】

施設名	亀田東児童館		
管理者名	特定非営利活動法人 ワーカーズコープ	指定期間	平成 23 年 4 月 1 日 ~ 平成 28 年 3 月 31 日
担当課	江南区役所健康福祉課		
所在地	新潟市江南区亀田水道 4 丁目 1 番 4 8 号		
根拠法令	児童福祉法		
設置条例	新潟市児童館条例		
施設概要	<p>敷地面積 1, 5 8 8 . 9 1 m² 建築面積 5 3 6 . 2 0 m² 延床面積 5 2 6 . 8 5 m² (児童館部分 4 1 1 . 2 4 m², ひまわりクラブ部分 1 1 5 . 6 1 m²)</p> <p>建物構造・主な施設内容 鉄骨造平屋建て 集会室 (33.94 m²) 創作活動室 (34.04 m²) 遊戯室 (196.00 m²) 図書室 (13.13 m²) 鑑賞室 (12.00 m²) 相談室 (6.11 m²) 事務室 (24.24 m²) ひまわりクラブ室 (115.61 m²)</p>		

施設設置目的

児童に健全な遊びを与えて、その健康を増進し、及びその情操をゆたかにすることを目的として、亀田東児童館を設置する。

管理・運営に関する基本理念, 方針等

亀田東児童館管理運営の基本方針

- 1 地域児童の健全育成と子育て支援の拠点として、地域社会と協力連携しながら、児童をはじめ地域住民に親しまれる児童館とします。
- 2 子どもたちがいつでも自由に利用できる、安全で安心な遊び場としての機能を備えるとともに、子ども達に健全な遊びや情報の提供を行います。

亀田東児童館の事業運営の5つの柱

- 1 健全な遊びを通じた児童の集団及び個別指導
- 2 中学生・高校生等の年長児童の自主的な活動に対する支援
- 3 母親クラブ、子ども会等の地域組織活動の育成助長及び指導者の養成
- 4 子育て中の親からの相談に応じるなどの子育て家庭への支援
- 5 地域の児童の健全育成に必要な活動

平成24年度 公の施設目標管理型評価書

亀田東児童館

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	第三者評価所見
市民	広報の充実	行事だより、ホームページ等による児童館活動に関する情報発信 2回以上/月	・行事だより毎月1回発行 ・ちらし、ポスター掲示 ・区だよりに行事掲載 ・市政情報モニターで情報発信	B	定期的な情報発信やちらし、ポスターの活用により広報活動の充実に努めた。	A	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が増加したことは評価できる。今後は、どの年齢層の利用者を伸ばしていく必要があるか検討することが望まれる。 ・利用者の意見は貴重である。アンケートや意見箱などで、積極的に利用者要望を把握すべきである。 ・要望や訴えが記録されていない。気付いたこと、現場で要望されたことは、文書に残し、適宜分析して施設改善に努めるべきである。
	基準利用者数の達成	来館者数(年)(基準:60人×359日) 21,500人以上	年間来館者数 23,183人 1日平均 65人	A	利用者数が基準人数を超え、昨年度より約4,900人増加した。		
	利用者の満足度	利用者アンケートの実施 2回以上/年	8、10、2月年3回実施 (びよびよルーム、なつまつり、ふゆまつり)	B	利用者の声を聞き、業務の改善に活かした。		
	苦情・要望に対する対応	原則1週間以内の回答	苦情のメールに1週間以内に回答した。	B	迅速な対応で、誠意ある回答を行った。		
財務	管理運営経費の縮減	経費節減への取組み事項 3件以上	・こまめな節電 ・裏紙の利用 ・工作の材料に空箱を利用 など	B	クーラーの設置により、電気消費量は増えたが、全職員が経費節減に取り組んだ。	B	・費用節減努力の結果が見えない。
業務	設置目的の理解	・運営委員会の実施数 2回以上/年 ・地域交流事業の実施数 2回以上/年	・運営委員会8月、2月に実施 ・なつまつり、ふゆまつり、お正月お楽しみ会の実施	B	運営委員会において、活発な意見交換が行われた。 地域住民協力を得て、積極的に交流を図った。	B	<ul style="list-style-type: none"> ・情報の伝達は、苦情や事故に関連することだけではないため、通常の伝達や連携の強化も図る必要がある。 ・報告書が分かりにくいため、数値はグラフにし、事業報告書は「実施内容⇒自己評価⇒課題」の順に記載すべきである。
	情報の伝達と共有	苦情・事故発生時の早期報告一両日中	苦情メールについて翌日報告を受けた。	B	今後も早期報告を徹底し、問題の早期解決に努める。		
	安全安心の確保	・防災訓練実施回数 年2回以上 ・事故発生時のマニュアルによる研修実施数 年2回以上	・6月にひまわりクラブとの合同の避難訓練を実施 ・11、2月館内での職員による訓練 ・毎月マニュアルによる研修実施	A	職員への周知徹底を図り、事故や災害への備えを十分に行った。インフルエンザ等の感染症対策も徹底した。		
	個人情報保護の徹底	個人情報保護に関する内部研修の実施 年1回以上	年1回実施	B	全職員に徹底が図られた。		
	業務仕様書に定める事項の遵守	その他業務仕様書に定める事項の遵守	・報告書等の提出が期限を過ぎた。	C	業務仕様書を確認し、提出期限を遵守するよう指導した。		
人材	配置人員条件の充足	業務仕様書に定める基準を満たしている	1、2月の職員配置が基準を満たしていなかった。	C	所定の人員配置のため、直ちに職員確保に対応した。	B	<ul style="list-style-type: none"> ・人員配置について、提案された職員配置基準が2ヶ月間も満たされず、人に関するリスク管理に問題があった。 ・資質向上に関して、研修内容は、職員のモチベーションを高める内容とすることが望ましい。
	配置人員の資質向上	実務研修 1人年2回以上受講	・研修参加 計18回 ・1人年2回以上研修を受講	B	積極的に研修に参加し、人材育成に努めた。		

所管課総合評価(所見)

遊戯室のクーラー設置や広報の充実などにより、特に夏場の利用者が増え、年間利用者数が大幅に増加した。引き続き安全の確保に留意されたい。
運営委員会で積極的に意見を交換し、イベントでは地域の方に協力を得るなど、地域と連携しながら児童館活動の充実を図った。今後は保護者同士のつながりなど、新たなコミュニティの構築につながる活動に期待する。
児童館の設置目的が実現されるよう、施設の適正な管理運営に努め、施設運営のさらなる充実と、魅力的な事業展開を期待する。

第三者評価(上記のほか、全体に係る所見)

・評価指標の設定に工夫が必要である。設定は市側の責任もあるが、業務を遂行する中で、より良いものに変えていくべきである。指定管理者自らが評価してほしい項目やその評価指標を市と協議することが望まれる。
・指定管理者が全国規模の団体であるため、他の地域における情報等も取得することが望まれる。
・施設見学により、この指定管理者は熱意を持って業務にあたっていることが分かった。
・不登校気味な小学生への親身な対応と学校との緊密な連携等、現状の評価項目では評価されていない素晴らしい活動もあった。

指定管理業務 自己点検表

1 施設名称

施設名称	亀田東児童館
指定管理者	特定非営利活動法人 ワークスコープ

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に、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	石油の世界館
指定管理者	株式会社NKSコーポレーション新潟支店
指定期間	平成24年4月1日～平成27年3月31日
所管課	秋葉区地域課

2 指定管理者に対する評価及び意見等

(別紙)「平成24年度公の施設目標管理型評価書」に記載

3 市所管課に対する意見等

意見・助言・提言

【目標管理型評価書に関して】

- ・評価指標を見直す必要がある。現状では、指定管理者が良い施策をして成果を上げて評価されず、インセンティブが働かない。数値化を含め、「目標に従って運用されている」状況が適切に判断できるような指標を設定すべきである。
- ・評価が適切でない項目がある。
- ・入館者数や自主事業実施回数が評価指標を達成できなかったにもかかわらず、所管課評価が第三者的な感がある。

【管理運営に関して】

- ・展示物が更新されず、著しく古いものがあり、最新のものにする必要がある。
- ・秋葉区の歴史資産を活用するとの立場から、市も積極的に関与すべきである。(施設への立入検査、広報活動など)
- ・指定管理者とともに、秋葉区の歴史的資産の1つである「石油」をもっと普及させる努力が必要である。
- ・2階企画展示室の有効活用について指定管理者と協議し、工夫ある展示をすることが望まれる。
- ・団体の見学者には必ずアンケートに答えてもらい、最終的に市がチェックし、改善点を指定管理者と協議すべきである。
- ・使われていないAV機器が放置されているが、撤去し、新しい機器を導入するのが望ましい。
- ・行政としても、縦割りではなく、近隣施設と連携して運営することが望まれる。特に、紅葉の季節以外に、利用促進を図れる仕組み作りを検討してほしい。

4 改善すべき点及びその対応策(指定管理者)

	改善すべき点	対応策(指定管理者記入)
1	入館者が毎年大幅に減少し続けている。早急に対策をとる必要がある。	観光物産館の指定管理者でもあることから、物産館を利用する方、団体に2F展示室の利用を働き掛けていく。26年度については、地域の小中学生の絵画展なども企画しており、2F展示室の利用促進を図り、紅葉の時期以外の中野邸美術館休館中の利用者を増加させるよう努める。
2	アンケートが積極的に実施されていない。積極的に実施し、その結果を管理運営に反映させるべきである。	アンケート用紙の設置場所を、来館者の目に留まりやすい場所に変更し、アンケートに記入してもらえるように積極的に声掛けをする。また、団体の来館者にはパンフレットや資料と一緒にアンケート用紙も配布して記入してもらう。また、アンケート結果が管理運営に反映しやすいよう項目を見直す。
3	展示物(データ等)に更新されていないものがあり、顕微鏡も照明不足で使えない。施設全体を点検し、必要な処置を行うべきである。	照明、表示等の不具合については、修繕箇所を早期に発見し、引き続きメンテナンスを実行していく。展示物のアップデート(大幅刷新)については、市に働き掛けていく。
4	2階企画展示室の展示内容が統一されていない上、1階との連携も図られていない。	地域の団体等に2F展示室活用を働きかけていき、1Fは石油の歴史、2Fについては地域(石油の里)の展示というように大まかなテーマを設け対照性をとり、連携を図っていく。
5	使われていない棚やAV機器が放置されている。	受付わきの棚等は、世界館友の会と処遇を検討し、使用しないものであれば、早急に処分する。

5 改善すべき点及びその対応策(市)

	改善すべき点	対応策(市所管課記入)
1	【目標管理型評価書】 評価指標の設定に工夫が必要である。	評価指標の設定について、早急に検討して指定管理者が「目標に従って運用されている」状況が適切に判断できるように指定管理者と協議し指標を見直す。
2	【目標管理型評価書】 所管課評価が第三者的な感があり、積極的な取り組みが必要である。	今後は管理・運営の部分から当事者であることを念頭に置き、積極的な取り組みをすることにより改善する。
3	石油の世界館と観光物産館等が一体管理になっていない。一体管理の方が、経費節減や市民サービス向上に役立つと思われる。	文化施設(世界館)と観光施設(物産館)という括りから、双方の所管部署が違うため生じていると思われる。今後は指摘の点を重視し、2つの部署にて連携し、一体管理できるよう取り組んでいく。
4	展示物が更新されていない。資料館であり、小学生も見学に来るため、資料は最新のものでなければならない。	早急に世界館の資料で最新のものに変えられるものは直した。今後、指定管理者と石油の友の会と一緒に最新の資料に変えていく。
5	所管課も、施設に立ち入り現状を把握したり、広報活動に取り組む等、積極的に関与すべきである。	現在、月1回程度施設に行き管理人と情報交換をしている。その際、現状把握もきちんとする。広報活動に関しては、指定管理者と一緒にホームページや区だより等、広報活動に積極的に取り組む。
6	2階企画展示室が有効に活用されていないため、指定管理者と協議する必要がある。	指定管理者と協議し、区内文化施設と連携して企画展示等を行い、2階企画展示室を活用するよう努めて入館者数を増やす。

平成24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	石油の世界館		
管理者名	株式会社NKSコーポレーション新潟支店	指定期間	平成24年4月1日 ~ 平成27年3月31日
担当課	秋葉区地域課		
所在地	秋葉区金津1172番地1		
根拠法令			
設置条例	新潟市石油の里公園条例		
施設概要	敷地面積 1,261㎡ 建築面積 947㎡, 延床面積 1,330㎡ 建物構造 鉄筋コンクリート造 地上2階建 主な施設内容 (構成施設の内容) 1階 石油資料展示室Ⅰ, 石油資料展示室Ⅱ, 展示ホール 2階 企画展示室, 収蔵庫		

施設設置目的
<p>新津地区の特色ある歴史的文化的所産並びに金津丘陵に代表される里山環境及び石油産業文化遺産の保全と活用を通じた交流の場を提供し、もって地域の活性化を促すため、新潟市石油の里公園を設置する。</p>
管理・運営に関する基本理念、方針等
<p>石油産業文化遺産の資料館として地域の歴史と文化の発展に役立つ資料館</p> <p>金津丘陵を中心とする石油産業文化遺産は、秋葉区を代表する文化的固有資源であり、石油の世界館は、この歴史系の石油産業文化遺産に自然系の里山環境の要素を加え、区民と行政との協働による個性ある交流のまちを目指してきた。</p> <p>これからも、資料の保存機関という特性を活かし、展示・情報発信や教育普及活動を通じ、石油産業文化遺産の継承の重要性を訴えながら、あわせて自発的な生涯学習を支援していく。</p>

平成24年度 公の施設目標管理型評価書

石油の世界館

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	第三者評価所見
市民	入館者数	年15,000人以上	年10,046人	C		C	<ul style="list-style-type: none"> ・入館者が毎年大幅に減り続けている。季節や天候によらない集客について至急検討し、対策をとるべきである。 ・アンケートの回収数を増加させる方策を検討し、アンケート結果を分析し、管理運営に反映させるよう取り組むべきである。 ・参加者が楽しめるイベントを自主事業として提案し、集客する必要がある。
	利用者の満足度	市長への手紙(施設の管理運営に関するもの)年2通以下	なし	A			
	自主事業の実施	年2回以上	年1回	C	石油の里紅葉まつりの開催		
	協定書に定める事項・指標の遵守	指定管理者からの提案に基づき協定書に定める事項・指標の遵守	遵守	B	ホームページ等による情報発信、アンケートの実施		
財務	管理運営経費の削減	管理運営経費を年間9,179千円以下	年間8,779千円	B	委託費等の経費削減	B	<ul style="list-style-type: none"> ・コスト意識を持ち、管理運営経費を削減することは必要な事項だが、市民の利用が促進され、市民のためになる施設作りが大前提である。
	協定書に定める事項・指標の遵守	指定管理者からの提案に基づき協定書に定める事項・指標の遵守	遵守	B	コスト意識を持ち経費節減		
業務	安全責任者の配置と安全確保体制の確立	防災訓練実施 年2回	年2回実施	A	緊急連絡体制の確立	B	<ul style="list-style-type: none"> ・展示物(データ等)に更新されていないものがある。資料館のため、資料は最新のものである必要がある。 ・事件・事故がないことは評価できるが、防災だけでなく、事件・事故があった場合の訓練も日常的に行う必要がある。 ・安全確保の観点から、使用していない棚などは活用、若しくは撤去も検討すべきである。 ・AV機器を刷新する必要がある。機器の選定や放映する内容(ソフト)について市と協議すべきである。 ・ボランティアガイド(石油の世界館友の会会員)と協議し、施設をより楽しい学習の場に変化させることが望まれる。
	改善勧告時の対応の迅速さ・適切さ	改善内容に応じて軽易なもの即日時間を要するもの1週間以内に改善対応	改善勧告なし	B			
	事件・事故発生時の対応の適切さ	事故発生件数 0件	件数 0件	A			
	協定書に定める事項・指標の遵守	指定管理者からの提案に基づき協定書に定める事項・指標の遵守	遵守	A	法定点検以外にもきめ細く対応		
人材	配置人員条件の充足	施設の設置目的の理解度を高めるための研修を年1回以上実施	ボランティアガイドによる視察説明に同席	B		B	<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアガイドの育成を推進し、その知識を指定管理者も吸収してほしい。 ・ボランティアガイドとの協力体制を確保し、1階と2階の連携を保ち施設を運営する必要がある。
	協定書に定める事項・指標の遵守	指定管理者からの提案に基づき協定書に定める事項・指標の遵守	遵守	B	ボランティアガイドとの協力		

所管課総合評価(所見)

入館者数が目標指標を下回ったが、設置目的を念頭においた管理運営を行っている。自主事業として2階企画展示室の活用が年1回の開催になった。集客増のため常設展示や近隣の文化施設とも連携を図りながら積極的な活用を要望する。近隣施設との意見交換、情報交換も積極的に行っており地域の活性化にも貢献している。コスト意識を持ち経費節減に努め管理にあたっている。ボランティアガイドとの協力により、施設の運営管理が良好に行われた。以上のことから、指定管理者として概ね適切である。

第三者評価(上記のほか、全体に係る所見)

・評価指標について、「目的に従って運用されている」状況が適切に把握できる指標となるよう、数値化も含め、市所管課と協議すべきである。
 ・指定管理者には、各地にある同様な施設よりも良い施設にしようという意識を持ち、当該施設の管理運営に取り組むことが望まれる。

指定管理業務 自己点検表

1 施設名称

施設名称	石油の世界館
指定管理者	株式会社 NKSコーポレーション

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とおりを開館しているか。	○
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。	△
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	みどりと森の運動公園体育施設
指定管理者	みどりと森体育施設運営グループ
指定期間	平成23年7月1日～平成28年3月31日
所管課	西区地域課

2 指定管理者に対する評価及び意見等

(別紙)「平成24年度公の施設目標管理型評価書」に記載

3 市所管課に対する意見等

意 見 ・ 助 言 ・ 提 言

【目標管理型評価書に関して】

- ・評価指標は、指定管理者と協議しながら、具体的で有効なものにするとともに、できるだけ数値化する必要がある。
- ・指定管理者とともに、利用促進のための広報を考えるべきである。
- ・利用者数見込みについて、様々な手法でシミュレーションして、その値と実際の利用者の値を比較すべきである。
- ・稼働率について、日数では把握しきれないため、算定の仕方を検討してほしい。
- ・市も、アンケート結果などを分析し、現場の改善に努める必要がある。
- ・健康に寄与するための体育施設であることも十分に考慮に入れて、自主事業などへの取組みや、ソフト面での対応について、評価項目を増やすなど、独自の試みを明確に評価できるとさらに良いと考える。
- ・冬期の利用促進のため、広報及び利用に関する規定等の整備など、市としても、もっと柔軟に対応できる方法を検討することが望まれる。

【管理運営に関して】

- ・一体的に管理すべきと思われる施設が、複数の担当課で管理されている。
この場合、どちらかを主担当とする、あるいは、複数の課を束ねる組織を設けて管理を一元化できるようにすべきである。
- ・所管課と指定管理者との更なる連携が必要である。
- ・市の条例の規定などにより、合理的な施設使用や料金設定が損なわれている件が確認された。
施設の利用形態は、前例や条例にとらわれることなく柔軟で効果的な形態を考えていくべきである。

4 改善すべき点及びその対応策(指定管理者)

	改善すべき点	対応策(指定管理者記入)
1	【目標管理型評価書】 評価項目及び評価指標の設定に工夫が必要である。真に必要なものを市と協議すべきである。	市と協議しそのように対応していく。
2	【目標管理型評価書】 実績の記載が、評価指標に対応していないものがあり、対応させるべきである。	上記1と同様に、市と協議しそのように対応していく。
3	利用者意見について、ホームページに掲載したり施設内に掲示するなど、対応を分かりやすく提示すべきである。	「利用者意向調査票」「利用者意向アンケート調査票」で収集した利用者意見に対し対応・改善した内容を取りまとめた「利用者意向調査集計表」をホームページにて公表する。また、定期的に更新する。
4	自主事業の決算書を公開すべきである。	市に対し年度報告等で自主事業の決算は報告している。公開については市と協議し指示に従う。
5	広報の更なる充実を図り、冬期の稼働率アップを目指すことが望まれる。(市内のサークルへの周知等)	市所管の関係各所へのリーフレット配布はもとより、近隣の県営施設や民間施設およびスポーツ団体について広報を行う。

5 改善すべき点及びその対応策(市)

	改善すべき点	対応策(市所管課記入)
1	【目標管理型評価書】 評価指標は、数値化も含め、具体的で有効なものとするべきである。	26年度評価書からできる限り改善していきたい。
2	利用者数見込みについて、様々な手法でシミュレーションし、その値と実際の利用者数を比較する必要がある。	年間利用者数は開催される大会規模等に大きく左右される値のため、どのような数値が評価指標として適正なのか検討し、26年度評価書からできる限り反映させていきたい。 ※大会等の(各施設間の)利用調整は、施設側で大会を選べるわけではない。
3	稼働率について、日数では把握しきれないため、算定方法を検討することが望まれる。	指定管理者から提出を受けている月報には、日数以外の算定方法での利用率計算を既にしてもらっている。
4	指定管理者とともに、利用促進のための広報を考えるべきである。	指定管理者とともに協議しながら、実施できるものから実践していきたい。
5	利用方法等について、柔軟で効果的な利用形態を検討することが望まれる。	随時、指定管理者と協議をしながら、より効果的な施設の活用方法について検討していきたい。

平成24年度 公の施設目標管理型評価書

施設名	みどりと森の運動公園体育施設 (有料)		
管理者名	みどりと森体育施設運営グループ	指定期間	平成23年7月1日 ~ 平成28年3月31日
担当課	西区地域課		
所在地	西区板井1018番地1		
根拠法令	都市公園法		
設置条例	新潟市都市公園条例		
施設概要	<p>主な施設内容 (構成施設の内容)</p> <p><野球場> 鉄筋コンクリート造 平屋建て グラウンド面積: 13,515㎡ 両翼: 98m センター: 122m 内野: 黒砂混合土 外野: 天然芝</p> <p><屋内コート> 鉄骨造 一部鉄筋・鉄骨コンクリート造 平屋建て 砂入人工芝コート舗装 建築面積 2,424㎡</p> <p><屋外フットサルコート> ロングパイル ゴムチップ入り人工芝舗装 建築面積2,406㎡</p> <p><多目的グラウンド> クレイ舗装 建築面積13,787㎡</p>		

施設設置目的

スポーツの普及振興を図り、市民の心身の健全な発達と明るく豊かな市民生活の形成に寄与することを目的として、体育施設を設置する。

管理・運営に関する基本理念、方針等

- (1)新潟市都市公園条例(以下「条例」という。)に基づき、スポーツの普及および振興を図り市民の心身の健全な発達と明るく豊かな市民生活の形成に寄与する管理運営を行うこと。
- (2)公の施設管理運営の責務を認識して管理運営を行うとともに、住民サービスの向上や平等利用が確保すること。
- (3)利用者の意見及び要望を管理運営に反映させること。
- (4)利用者に対し、安全で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の削減に努めること。
- (7)法令を遵守し施設の管理運営を適切に行うこと。
- (8)指定管理者制度を理解し、実践すること。

平成24年度 公の施設目標管理型評価書

みどりと森の運動公園体育施設

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	第三者評価 所 見
市民	広報の充実	・HP等による毎月の情報提供	HPとブログを活用し、遅滞なく情報を公開している。各種利用案内の整備に努め、書式とともにダウンロードでき、利用に際し必要な情報提供がなされている。	A	目標達成	A	<ul style="list-style-type: none"> ・市民への広報の更なる充実を期待する。 ・冬期間の稼働率アップを目指すことが望まれる。 ・地域のサークルやボランティア団体との連携を進めることが望まれる。 ・利用者意見について、ホームページに掲載したり施設内に掲示するなど、対応を分かりやすく提示する必要がある。 ・料金体制や施設利用などについて、施設の有効活用や利用者の満足度向上のために市と協議し、双方にインセンティブが働くような制度設計を検討することが望まれる。
	基準利用件数の達成	・全体育施設利用件数年間1,500件以上	1,851件(公共施設予約システム761件・電話・窓口予約1,090件)	A	目標達成		
	基準稼働率の達成	・全体育施設平均利用率55%以上(利用日数/開館日数)	平均65.0%(屋外施設41.8%・屋内施設88.3%)	A	目標達成		
	設置目的に合致したサービス提供	・施設や指定管理者の特色を生かした事業の実施	公園を利用したノルディックウォーキングセミナー・運営協力団体アルビレックスBC・アルビレックス新潟による野球・サッカー教室の実施。	A	実施		
	地域連携	・地域と連携した事業の実施	地元、大野小学校の子どもたちによる花の寄せ植えボランティアを実施。	A	実施		
財務	使用料収入の達成	・(免除料金を含む)使用料が年間12,716千円以上	15,099,025円(免除申請額1,975,775円含む)	A	目標達成	A	・自主事業の決算書を公開すべきである。
業務	人身事故に関するもの	・補償を伴う事故発生件数0件	人身事故無・AEDの使用無。	A	目標達成	B	<ul style="list-style-type: none"> ・評価指標の設定が悪いこともあるが、実績が指標に対応していないもの、実績の記述がおざなりに見えるものがある。 ・事故がないことは評価できる。今後とも安全には十分配慮してほしい。巡回チェックの際に細かな危険を素早く適切にキャッチすることが必要である。 ・危機管理・安全確保及び事業に関して、隣接施設との連携を検討することが望まれる。 ・個人情報保護などの徹底は評価できるが、採用時の研修だけでなく、繰り返し周知徹底すべきである。 ・事業報告書が数字の羅列で分かりにくいので、グラフにするなど分かりやすく作成すべきである。
	事業報告の適切さ	・事業報告の〆切厳守	適切に対応している。	A	適正である		
	危機管理体制の整備	・危機管理マニュアルの職員周知	採用時研修で基本編を全員に実施。公園/施設掲示板および利用案内に災害時避難集合場所などを明記し利用者への周知と啓発に努めている。	A	適正である		
	安全確保の取組	・防災訓練 年1回以上実施	停電時の対応を想定した、消防訓練を1回実施。	A	適正である		
	事故防止の取組	・設備、備品等の日常点検及び定期点検による事故防止対策の実施	施設/備品の不備・火気・閉鎖障害などの巡回チェックを日に8回実施。	A	適正である		
	関係法令の遵守	・個人情報保護、情報公開及びコンプライアンスに対する職員周知	採用時研修で基本編を全員に実施。パソコンなどの個人データを含むものについては利用時以外は施錠し保管している。	A	適正である		
	業務基準書等に定める事項の遵守	・業務基準書等に定める事項の遵守	適切に対応している。	A	適正である		
人材	配置人員のスキルの習得度	・職員研修を年2回以上実施	採用時研修とともに、災害時対策/施設管理運営などの研修を月1回以上実施・外部研修として全職員が救命講習を受講。	A	適正である	B	<ul style="list-style-type: none"> ・評価項目に指標及び実績を対応させ、従事者の実際のスキルが示されるよう工夫が必要である。 ・職員のモチベーションを上げるための研修や仕組みを構築することが望まれる。

所 管 課 総 合 評 価 (所 見)

指定管理基準書に基づき、適正に管理されている。オープン2年目を迎えたが、昨年度の経験を基によりよい運営管理に向けた努力をしている。今年度も大きな事故等もなく、利用件数、利用者数、使用料収入ともに順調に伸びてきており、良好な管理運営がなされていると判断できる。ただし、稼働率のさらなる向上を期待する施設もあるため、施設PRを含めた創意工夫を期待するとともに、引き続き安全で快適な利用が維持できるよう管理運営に努めてもらいたい。

第 三 者 評 価 (上 記 の ほ か 、 全 体 に 係 る 所 見)

・評価項目及び評価指標の設定に工夫が必要である。受け身ではなく、必要なものを所管課と協議し、真に効果のある指標に見直すべき。
 ・この指定管理者は、ユーザーである市民のニーズに寄り添い、より良い施設活用を心がけ、コスト管理や公平性に関しても敏感に対応していることがよく分かった。

指定管理業務 自己点検表

1 施設名称

施設名称	みどりと森の運動公園体育施設
指定管理者	みどりと森体育施設運営グループ

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。	○
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
------	---

新潟市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 第三者評価会議の設置

客観的及び専門的観点から評価を行う指定管理者第三者評価会議を設置する。

①評価委員(下記から3名を選任)

- ・財務経理の専門家(公認会計士又は税理士)
- ・行政運営に関し知識を有する学識経験者(大学教授, マスコミ等)

②庶務

庶務は、総務部行政経営課において処理する。

3 評価対象施設

平成25年度は3施設を対象にモデル実施

4 評価実施時期

指定期間の中間年

(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)

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。

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
- (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。