

平成27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	新潟市東総合スポーツセンター		
管理者名	公益財団法人新潟市開発公社	指定期間	平成27年4月1日 ~ 平成28年3月31日
担当課	東区地域課		
所在地	新潟市東区はなみずき3丁目4番1号		
根拠法令	スポーツ基本法		
設置条例	新潟市体育施設条例		
施設概要	敷地面積 30,164㎡, 延床面積 10,999.87㎡ 建築構造 鉄筋コンクリート造(一部鉄骨造鉄筋)3階建 主な施設内容(構成施設の内容) メインアリーナ 1,826㎡ サブアリーナ 816㎡ トレーニングルーム 374㎡		

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)新潟市体育施設条例並びに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を確保すること。 (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。

視 点	評価項目	評価指標	実績	評価	評価コメント
市 民	広報の充実	ホームページに施設の情報及びブログを月1回以上更新	<ul style="list-style-type: none"> ・HP月間予定表更新月1回以上 ・HP館長ブログ掲載10件 ・HP教室募集告知3回 ・HPイベント報告2回 ・市報・東区だより掲載6件 ・教室パンフレット配布年3回 ・情報提供HP「なじらぼ」「スキップ」掲載 	A	ホームページへの情報提供及び館長ブログの更新回数は目標を上回り、積極的に広報活動を行っていることを評価
	基準者数の達成	利用者数年間300,000人以上	年間325,287人	B	目標達成(108%)
	各種サービス別満足度	施設管理に関する利用者アンケートで「満足」が70%以上	施設アンケート顧客満足度調査実施 <ul style="list-style-type: none"> ・接客満足度84% ・教室満足度85% 	A	接客満足度、教室の満足度がどちらも8割以上の満足度を得られていることを評価
	苦情・要望に対する対応	苦情・要望には14日以内に回答	苦情件数は1件 苦情対応マニュアル整備 迅速な対応のため準備している	B	苦情対応マニュアルは整備され、苦情・要望については必要に応じて対応していた
	設置目的に合致したサービス提供	各種スポーツ教室に延25,000人以上参加	延べ23,409人	C	目標未達成(94%) 今後目標達成を目指し、努力された
財 務	利用者1人あたりのコスト削減額	利用者1人あたりのコストを400円以下	370円	B	目標達成(目標値より▲7%)
	管理運営経費の削減	省エネ及び環境に配慮した取り組みの実施	<ul style="list-style-type: none"> ・節電の取り組み ・節水ゴマを使用し節水にとりむんだ 	B	節電等省エネ及び環境に配慮した取り組みを実施
	使用料収入の達成	使用料収入(免除料金含む)が年間44,000,000円以上	年間41,310,430円(全部免除2,450,280円、一部免除130,125円含む)	C	目標未達成(94%) 今後目標達成を目指し、努力された
業 務	業務基準書等に定める事項の遵守	その他業務基準書等に定める事項の遵守	業務基準書に定める事項を厳守	B	適切に実施していた
	他施設との連携に対する理解	他施設との連携会議を月1回以上開催	<ul style="list-style-type: none"> ・週1回の館長会議を開催 ・他施設情報をグループウェアで全施設共有 ・他区ミーティング議事録の閲覧 	A	定期的に施設間での連絡調整・意見交換を行ったほか、会議以外の手段による情報共有・施設間連携を積極的に行ったことを評価。
	人員計画の合理性妥当性	業務基準書の人員確保	業務基準書に定める人員配置を確保	B	適正に配置されていた
	日常連絡の適切さ	各種報告書の提出期限厳守及び業務基準書に定められた報告内容の適切さ	各種報告の提出厳守し、適切な体制をとった	B	適切に実施していた
	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	改善勧告指導なし

視 点	評価項目	評価指標	実績	評価	評価コメント
業 務	安全責任者の配置と安全確保体制の確立	防火訓練年2回以上	防火管理者を設置し、危機管理マニュアル及び緊急連絡網により年2回消防訓練を実施。AEDを用いて全員でCPR訓練を実施。	B	適切に実施していた
	当該施設の管理に係る関係法令の遵守	コンプライアンス研修年1回以上	コンプライアンス研修に参加。また年度初めにコンプライアンス研修を含む接客研修を全員受講。	B	適切に実施していた
	事件・事故発生時の対応の適切さ	補償を伴う事故発生件数0件	発生なし	B	事件・事故発生時の報告なし
人 材	配置人員条件の充足	業務に必要な資格又は専門知識、経験を有する職員の配置	有資格者・経験者を適正に配置。それぞれの得意分野が施設環境整備に生かされた。	B	適正に配置されていた
	配置人員の知識やスキルの習得度	職員研修を年3回以上実施	・庶務研修 ・接客研修 ・会計事務研修 他11研修に参加	A	積極的に研修に参加し、知識やスキルの習得に努めたことを評価
	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た	B	適切に実施していた

【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

※評価について、「A」を付ける場合は「優れている点」を、「C」を付ける場合は「達成されていない点」を、「評価コメント」欄に明記してください。(評価指標が達成されているだけなら「B評価」で、その達成度や内容が優れていなければ「A評価」とはなりませんので、ご注意ください。)

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)

- 教室の種目や内容を精査し、より多くの方に参加してもらえる工夫をしたい。
- 日々の管理を充実させ気持ちよく利用できる環境づくりに励み、さらなる利用者増を図りたい。

所 管 課 に よ る 総 合 評 価 (所 見)

平成26年度から5年間の指定管理業務の2年目にあたる東総合スポーツセンターの指定管理業務は、基準書並びに業務計画書に基づき適正に管理運営されている。平成21年度から5年間の指定管理業務の継続であり、27年度は大きな事故もなく、日常の相談や報告も迅速に行われている。市と施設管理者及び区内施設間の情報共有もきちんと行われており、良好な管理運営が行われたと判断できる。教室参加者数や使用料収入で目標未達成であるが、これは使用料改定の影響によるもので、利用者数は伸びている。今後も積極的な広報活動や利用者の多様なニーズにあった適切なサービスの提供と施設の安全面に留意し、顧客満足度の向上を図る取り組みをし、使用料増につなげられるよう努力されたい。併せて、情報共有にあたっては、引き続き市との連携を密に図るよう努められたい。