

平成23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	鳥屋野総合体育館		
管理者名	(公財)新潟市開発公社	指定期間	平成21年4月1日 ~ 平成26年3月31日
担当課	中央区地域課		
所在地	中央区神道寺南2丁目3番46号		
根拠法令	スポーツ振興法		
設置条例	新潟市体育施設条例		
施設概要	敷地面積 23,683.18㎡、延床面積 12,496.97㎡ 建築構造 鉄筋コンクリート造 (一部鉄骨鉄筋コンクリート造) 主な施設内容 (構成施設の内容) 体育館棟 (3階建) 7,793.65㎡ プール棟 (2階建) 2,093.98㎡ 武道館棟 (平屋建) 2,609.34㎡		

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	・年間マスコミ掲載回数 1回以上 ・月間HP等による情報提供更新 1回以上	・テレビ出演1回(イベント紹介) ・HPでの情報提供実施(1回/月以上) ・スポーツ教室の案内パンフレット作成・配布 ・地元情報誌3誌に情報掲載	A	テレビに出演し複数情報誌へ情報掲載するなど積極的に広報を実施した。これまでの経験を踏まえ、広報の効果の最大限発揮を期待する。
	基準利用者数	年間320,000人以上	359,482人	A	東日本大震災により、他施設が休館した影響ではあるが、基準を大きく上回ることは評価する。今後も更なる増加を期待する。
	予約システム利用の向上	予約システム利用講習会を年3回以上実施	・希望者には随時利用方法を説明 ・利用案内を作成し、設置 ・操作マニュアルを作成し、設置 ・区だよりへPR掲載依頼	B	利用講習会は未実施であるが、予約システム利用の向上を目的として様々な活動を行っている。今後は講習会を行うよう周知方法の検討などを求める。
	各種サービス別満足度	・アンケートで接客の「満足」以上を6割以上 ・アンケートで教室の「満足」以上を6割以上	H23施設アンケート 接遇項目：平均69.4% H23教室アンケート 全項目：平均95.9%	A	教室の満足度が高いことを評価する。満足度調査の手法の検討を求める。
	苦情・要望に対する対応	・苦情対応マニュアル整備 ・苦情、要望には7営業日以内に回答	・苦情対応マニュアル整備 ・苦情なし、要望には迅速に回答	B	必要な対応を実施した。
	設置目的に合致したサービス提供	・工事による休業を除く開館(運営)時間が過去3年間の平均値より3%減以内 ・スポーツ教室開催数年間754コマ以上 ・スポーツ教室延べ参加者数 36,000人以上	◆開館時間： 節電対策による夏期延長開館を実施しなかった他は例年どおり開館 ◆スポーツ教室開催数年間859コマ ◆スポーツ教室延べ参加者数 30,224人	C	開館時間及びスポーツ教室開催数は基準を達成したが、参加者数は大きく基準を下回った。今後は、指標を満たせるようスポーツ教室の開催・広報に努めるよう求める。
財 務	利用者1人あたりのコスト削減額	前年度実績より1%以上削減	【中央区内全施設での評価】 利用者1人あたりのコスト ・H23実績 570円/人	B	前年度から約4%のコスト増となったが、これは東日本大震災の影響による休館が原因である。今後も経費の削減及び利用者の増を図り、1人あたりのコスト削減に努めるよう求める。
	人身事故に関するもの	・補償を伴う事故発生件数0件 ・心臓停止事故件数の90%以上にAEDを使用	・補償を伴う事故なし ・心臓停止事故なし	B	大きな事故もなく適正に管理している。
	臨時休業時間	指定管理者の管理運営責任での臨時休業日0日	指定管理者の管理運営責任での臨時休業日なし	B	適正に管理運営している。
	他施設との連携に対する理解	・週1回館長会議開催	週1回館長会議を開催	B	施設間での連絡調整・意見交換を充分行っている。

業 務	業務基準書に定める各種人員配置の遵守	業務基準書に定める以上の各種人員を配置	施設管理に必要な人員を配置	B	適切に実施している。
	プール監視要項整備	プール監視要項を整備し実施する	要項に基づき監視を実施	B	適切に実施している。
	日常連絡の適切さ	・事故報告は発見より30分以内 ・重クレーム報告は1時間以内 ・市からの質問事項等の〆切厳守	・大きな事故なし ・重クレーム該当なし ・その他の連絡等は随時適切に行なわれた	B	適切に実施している。
	事業計画・事業報告の適切さ	事業計画書・事業報告書提出の〆切厳守	〆切を守って提出されている	B	適切に実施している。
	改善勧告時の対応の迅速さ・適切さ	業務改善指導の〆切厳守	業務改善指導なし	B	業務改善指導なし。
	安全責任者の配置と安全確保体制の確立	・安全責任者は常勤職員が配置されているか ・安全責任者が不在の場合の代理が決まっているか ・連絡体制、連絡方法のマニュアルが整備されているか ・地域防災計画と整合する体制の要項が整備されているか	安全責任者として館長、次席に館長代理を配置。両者が不在の場合は正職員が代行する。また、事故発生時における連絡体制のマニュアルが整備されており、安全確保体制が確立されている。	B	適切に実施している。
	事件・事故発生時の対応の適切さ	・利用者の安全確保のための対応要項が整備されているか(避難の誘導や蘇生対応等) ・警察や消防への連絡体制が整備されているか ・被害拡大の予防対策が整備されているか(初期消火、施設の閉鎖等) ・市の主管課への連絡体制が整備されているか ・事件・事故対応訓練や講習を年1回以上実施	・事件、事故に対応するマニュアルの中で必要な規程が整備されている。必要な訓練も実施されており、事故発生時の対応もしっかりなされている。 消防訓練年2回(4/14、12/8) 水難訓練年5回(6/18、6/25、7/2、7/13、7/14) 防災危機管理講習会受講(3/14) 防犯危機管理講習会受講(3/9)	B	適切に実施している。
	関係法令の遵守	個人情報の取り扱いに関するマニュアルの整備	マニュアルの整備と職員研修を実施	B	適切に実施している。
	守秘義務の徹底	機密情報の取り扱いに関するマニュアルの整備	マニュアルの整備と職員研修を実施	B	適切に実施している。
	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	遵守されている。	B	適切に実施している。
人 材	配置人員条件の充足	基準書等に定める以上の必要な資格や経験を有する職員を配置	各種資格所有者やスポーツ施設管理の経験者を適切に配置	B	適切に実施している。
	知識や技能の向上	・プール救助訓練を年2回以上実施し担当者は全員参加すること ・業務用の実施マニュアルを整備している	水難訓練を年5回実施 業務マニュアルも整備されている。	B	適切に実施している。
	プール監視員の条件	・視力1.0以上(コンタクト可、眼鏡可) ※眼鏡の場合はメガネバンド着用 ・泳力25m以上	全員が条件を満たしており、水泳指導管理士等の有資格者及び普通救命講習受講者も配置している。	A	適切に実施している。

総 合 評 価 (所 見)

公募による指定管理期間(5年)の3年目として、これまでの経験を生かし大きな問題もなく施設の管理運営を行った。東日本大震災の影響による他施設の休館により、利用者数が大幅に増加したが、問題なく総合体育館として多様なニーズに対応した結果、利用者満足度も向上していることを評価する。今後も、ニーズにあった適切な広報活動やサービス提供を行い、利用者数及び満足度を今以上に向上させる取り組みがなされることを期待する。

平成23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	新潟市陸上競技場				
管理者名	(公財)新潟市開発公社	指定期間	平成21年4月1日	~	平成26年3月31日
担当課	中央区地域課				
所在地	中央区一番堀通町3番地1				
根拠法令	スポーツ振興法				
設置条例	新潟市体育施設条例				
施設概要	敷地面積 49,530.934㎡, 延床面積 8,891.79㎡ 建築構造 鉄筋コンクリート造(4階建)、PCコンクリート段床 主な施設内容 トラック 4,683.179㎡ フィールド 14,561.665㎡ メインスタンド(4階建) 3,348.09㎡ バックサイドスタンド 5,543.7㎡ 駐車場 8,250㎡				

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	・年間マスコミ掲載回数 1回以上 ・月間HP等による情報提供更新 1回以上	・HPでの情報提供実施 (1回/月以上) ・スポーツ教室の案内パンフレット作成・配布 ・テレビ出演1回(イベント紹介)	B	テレビに出演し、広報活動を行った。 これまでの経験を踏まえ、よりよい広報活動が行えるよう広報の充実を期待する。
	基準利用者数の達成	年間140,000人以上	181,439人	A	基準を大きく上回る達成が図られたことを高く評価する。 今後も更なる増加を期待する。
	予約システム利用の向上	予約システム利用講習会を年3回以上実施	・希望者には随時利用方法を説明 ・利用案内を作成し、設置 ・操作マニュアルを作成し、設置 ・区だよりへPR掲載依頼	B	利用講習会は未実施であるが、予約システム利用の向上を目的として様々な活動を行っている。 今後は講習会を行うよう周知方法の検討などを求める。
	各種サービス別満足度	・アンケートで接客の「満足」以上を6割以上 ・アンケートで教室の「満足」以上を6割以上	H23施設アンケート 接遇項目:平均69.8% H23教室アンケート 調査時期に教室未開催	C	接客の満足度は基準をクリアしているが、教室アンケートが未実施である。 満足度調査の手法の検討を求める。
	苦情・要望に対する対応	・苦情対応マニュアル整備 ・苦情、要望には7営業日以内に回答	・苦情対応マニュアル整備 ・苦情、要望なし	B	必要な対応を実施した。
	設置目的に合致したサービス提供	・工事による休業を除く開館(運営)時間が過去3年間の平均値より3%減以内 ・スポーツ教室開催数年間10コマ以上 ・スポーツ教室延べ参加者数 1,000人以上	◆開館時間: 例年どおり開館 ◆スポーツ教室開催数 年間9コマ ◆スポーツ教室延べ参加者数 551人	C	教室開催数、延参加者数が共に未達成であった。 開催周知や継続参加への取り組みなどに工夫を求める。
財 務	利用者1人あたりのコスト削減額	前年度実績より1%以上削減	【中央区内全施設での評価】 利用者1人あたりのコスト ・H23実績 570円/人	B	前年度から約4%のコスト増となったが、これは東日本大震災の影響による休館が原因である。 今後も経費の削減及び利用者の増を図り、1人あたりのコスト削減に努めるよう求める。
	人身事故に関するもの	・補償を伴う事故発生件数0件 ・心臓停止事故件数の90%以上にAEDを使用	人身事故発生なし	B	人身事故もなく適正に管理している。
	臨時休業時間	指定管理者の管理運営責任での臨時休業日0日	指定管理者の管理運営責任での臨時休業日なし	B	適正に管理運営している。
	他施設との連携に対する理解	・週1回館長会議開催	週1回館長会議を開催	B	施設間での連絡調整・意見交換を充分行っている。
	業務基準書に定める各種人員配置の遵守	業務基準書に定める以上の各種人員を配置	施設管理に必要な人員を配置	B	適切に実施している。
	日常連絡の適切さ	・事故報告は発見より30分以内 ・重クレーム報告は1時間以内 ・市からの質問事項等の〆切厳守	・事故なし ・重クレーム該当なし ・その他の連絡等は随時適切に行われた	B	適切に実施している。

業 務	事業計画・事業報告の適切さ	事業計画書・事業報告書提出の×切厳守	×切を守って提出されている	B	適切に実施している。
	改善勧告時の対応の迅速さ・適切さ	業務改善指導の×切厳守	業務改善指導1件 迅速・適切に行われた	B	業務改善指導が1件あったが、迅速かつ適切に改善を行った。
	安全責任者の配置と安全確保体制の確立	・安全責任者は常勤職員が配置されているか ・安全責任者が不在の場合の代理が決まっているか ・連絡体制、連絡方法のマニュアルが整備されているか ・地域防災計画と整合する体制の要項が整備されているか	安全責任者として館長、次席に館長代理を配置。両者が不在の場合は正職員が代行する。また、事故発生時における連絡体制のマニュアルが整備されており、安全確保体制が確立されている。	B	適切に実施している。
	事件・事故発生時の対応の適切さ	・利用者の安全確保のための対応要項が整備されているか（避難の誘導や蘇生対応等） ・警察や消防への連絡体制が整備されているか ・被害拡大の予防対策が整備されているか（初期消火、施設の閉鎖等） ・市の主管課への連絡体制が整備されているか ・事件・事故対応訓練や講習を年1回以上実施	・事件・事故に対応するマニュアルの中で必要な規程が整備されている。必要な訓練も実施されており、事故発生時の対応もしっかりなされている。 消防訓練実施(7/19、12/16) 防災危機管理講習会受講(3/14) 防犯危機管理講習会受講(3/9)	B	適切に実施している。
	関係法令の遵守	個人情報の取り扱いに関するマニュアルの整備	マニュアルの整備と職員研修を実施	B	適切に実施している。
	守秘義務の徹底	機密情報の取り扱いに関するマニュアルの整備	マニュアルの整備と職員研修を実施	B	適切に実施している。
	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	遵守されている。	B	適切に実施している。
人 材	配置人員条件の充足	基準書等に定める以上の必要な資格や経験を有する職員を配置	各種資格所有者やスポーツ施設管理の経験者を適切に配置	B	適切に実施している。
	知識や技能の向上	・業務用の実施マニュアルを整備している	マニュアルが整備されている。	B	適切に実施している。

総 合 評 価 (所 見)

公募による指定管理期間(5年)の3年目として、これまでの経験を生かし大きな問題もなく施設の管理運営を行った。テレビ出演などの広報活動を行ったことなどにより、利用者数が増加していることを評価する。ただし、教室参加者数が伸び悩んでいるため、新規教室の開催や広報の充実を図るなどの検討を求める。また、業務改善指導があったこと、教室に関するアンケートが未実施であったことは残念である。今後も、ニーズにあったサービス提供を行い、利用者数及び満足度を今以上に向上させる取り組みがなされることを期待する。

平成23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	新潟市体育館		
管理者名	(公財)新潟市開発公社	指定期間	平成21年4月1日 ~ 平成26年3月31日
担当課	中央区地域課		
所在地	中央区一番堀通町3-1		
根拠法令	スポーツ振興法		
設置条例	新潟市体育施設条例		
施設概要	敷地面積 11,319㎡、延床面積 5,994.14㎡ 建築構造 鉄筋及び鉄筋コンクリート造3階建(一部地階) 主な施設内容(構成施設の内容) 1階 3,422.14㎡ 2階 1,965.71㎡ 3階 426.29㎡ 地階 180㎡		

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	・年間マスコミ掲載回数 1回以上 ・月間HP等による情報提供更新 1回以上	・HPでの情報提供実施(1回/月以上) ・スポーツ教室の案内パンフレット作成・配布 ・新聞掲載1回(施設紹介)	B	施設紹介として新聞掲載し、広報活動を行った。これまでの経験を踏まえ、よりよい広報活動が行えるよう広報の充実を期待する。
	基準利用者数の達成	年間97,000人以上	55,959人 4/1～9/19 避難所開設のため利用中止	B	東日本大震災の影響により避難所となったため、約9カ月間利用中止していた。このため基準には達成していないが、今後は更なる増加を期待する。
	予約システム利用の向上	予約システム利用講習会を年3回以上実施	・希望者には随時利用方法を説明 ・利用案内を作成し、設置 ・操作マニュアルを作成し、設置 ・区だよりへPR掲載依頼	B	利用講習会は未実施であるが、予約システム利用の向上を目的として様々な活動を行っている。今後は講習会を行うよう周知方法の検討などを求める。
	各種サービス別満足度	・アンケートで接客の「満足」以上を6割以上 ・アンケートで教室の「満足」以上を6割以上	H23施設アンケート 接客項目:平均63.8% H23教室アンケート 調査時期に教室未開催	C	接客の満足度は基準をクリアしているが、教室アンケートが未実施である。満足度調査の手法の検討を求める。
	苦情・要望に対する対応	・苦情対応マニュアル整備 ・苦情、要望には7営業日以内に回答	・苦情対応マニュアル整備 ・苦情なし、要望には迅速に回答	B	必要な対応を実施した。
	設置目的に合致したサービス提供	・工事による休業を除く開館(運営)時間が過去3年間の平均値より3%減以内 ・スポーツ教室開催数年間90コマ以上 ・スポーツ教室延べ参加者数 3,900人以上	◆開館時間: 例年どおり開館 ※ただし、地震の影響で4/1～9/19まで休館 ◆スポーツ教室開催数年間63コマ ◆スポーツ教室延参加者数1,889人	B	東日本大震災の影響により避難所となったため、約9カ月間利用中止していた。このため基準には達成していないが、今後は更なる増加を期待する。
財 務	利用者1人あたりのコスト削減額	前年度実績より1%以上削減	【中央区内全施設での評価】 利用者1人あたりのコスト ・H23実績 570円/人	B	前年度から約4%のコスト増となったが、これは東日本大震災の影響による休館が原因である。今後も経費の削減及び利用者の増を図り、1人あたりのコスト削減に努めるよう求める。
	人身事故に関するもの	・補償を伴う事故発生件数0件 ・心臓停止事故件数の90%以上にAEDを使用	人身事故発生なし	B	人身事故もなく適正に管理している。
	臨時休業時間	指定管理者の管理運営責任での臨時休業日0日	指定管理者の管理運営責任での臨時休業日なし	B	適正に管理運営している。
	他施設との連携に対する理解	週1回館長会議開催	週1回館長会議を開催	B	施設間での連絡調整・意見交換を充分行っている。

業 務	業務基準書に定める各種人員配置の遵守	業務基準書に定める以上の各種人員を配置	施設管理に必要な人員を配置	B	適切に実施している。
	日常連絡の適切さ	・事故報告は発見より30分以内 ・重クレーム報告は1時間以内 ・市からの質問事項等の×切厳守	・事故なし ・重クレーム該当なし ・その他の連絡等は随時適切に行なわれた	B	適切に実施している。
	事業計画・事業報告の適切さ	事業計画書・事業報告書提出の×切厳守	×切を守って提出されている	B	適切に実施している。
	改善勧告時の対応の迅速さ・適切さ	業務改善指導の×切厳守	業務改善指導なし	B	業務改善指導なし。
	安全責任者の配置と安全確保体制の確立	・安全責任者は常勤職員が配置されているか ・安全責任者が不在の場合の代理が決まっているか ・連絡体制、連絡方法のマニュアルが整備されているか ・地域防災計画と整合する体制の要項が整備されているか	安全責任者として館長、次席に館長代理を配置。両者が不在の場合は正職員が代行する。また、事故発生時における連絡体制のマニュアルが整備されており、安全確保体制が確立されている。	B	適切に実施している。
	事件・事故発生時の対応の適切さ	・利用者の安全確保のための対応要項が整備されているか(避難の誘導や蘇生対応等) ・警察や消防への連絡体制が整備されているか ・被害拡大の予防対策が整備されているか(初期消火、施設の閉鎖等) ・市の主管課への連絡体制が整備されているか ・事件・事故対応訓練や講習を年1回以上実施	・事件、事故に対応するマニュアルの中で必要な規程が整備されている。必要な訓練も実施されており、事故発生時の対応もしっかりなされている。 消防訓練年2回9/16、12/15) 防災危機管理講習会受講(3/14) 防犯危機管理講習会受講(3/9) ・東日本大震災による避難所開設時には迅速に対応した。	A	通常の対応は適切に実施しており、東日本大震災における避難所開設の迅速な対応について高く評価する。
	関係法令の遵守	個人情報の取り扱いに関するマニュアルの整備	マニュアルの整備と職員研修を実施	B	適切に実施している。
	守秘義務の徹底	機密情報の取り扱いに関するマニュアルの整備	マニュアルの整備と職員研修を実施	B	適切に実施している。
	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	遵守されている。	B	適切に実施している。
人 材	配置人員条件の充足	基準書等に定める以上の必要な資格や経験を有する職員を配置	各種資格所有者やスポーツ施設管理の経験者を適切に配置	B	適切に実施している。
	知識や技能の向上	業務用の実施マニュアルを整備している	マニュアルが整備されている。	B	適切に実施している。

総 合 評 価 (所 見)

公募による指定管理期間(5年)の3年目として、これまでの経験を生かし大きな問題もなく施設の管理運営を行った。東日本大震災に伴う避難所開設により、各種基準が未達成であるが、避難所運営における迅速な対応を評価する。今後もニーズに合うサービス提供を行い、利用者数及び満足度を向上させる取り組みがなされることを期待する。

平成23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	新潟市トレーニングセンター				
管理者名	(公財)新潟市開発公社	指定期間	平成21年4月1日	～	平成26年3月31日
担当課	中央区地域課				
所在地	中央区一番堀通町3番地1				
根拠法令	スポーツ振興法				
設置条例	新潟市体育施設条例				
施設概要	敷地面積 一㎡(陸上競技場内)、延床面積 571㎡ 建築構造 鉄筋コンクリート造(陸上競技場内) 主な施設内容 1階 トレーニングルーム(筋力系)、男女シャワールーム、事務室 2階 トレーニングルーム(有酸素系)、健康相談室				

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	<ul style="list-style-type: none"> 年間マスコミ掲載回数 1回以上 月間HP等による情報提供更新 1回以上 	<ul style="list-style-type: none"> HPでの情報提供実施 (1回/月以上) スポーツ教室の案内パンフレット作成・配布 新聞掲載1回(施設紹介) 	B	施設紹介として新聞掲載し、広報活動を行った。これまでの経験を踏まえ、よりよい広報活動が行えるよう広報の充実を期待する。
	基準利用者数の達成	年間62,000人以上	72,851人	A	基準を大きく上回る達成が図られたことを高く評価する。今後も更なる増加を期待する。
	各種サービス別満足度	<ul style="list-style-type: none"> アンケートで接客の「満足」以上を6割以上 アンケートで教室の「満足」以上を6割以上 	H23施設アンケート 接遇項目:平均74.0% H23教室アンケート 調査時期に教室未開催	C	接客の満足度は基準をクリアしているが、教室アンケートが未実施である。満足度調査の手法の検討を求める。
	苦情・要望に対する対応	<ul style="list-style-type: none"> 苦情対応マニュアル整備 苦情、要望には7営業日以内に回答 	<ul style="list-style-type: none"> 苦情対応マニュアル整備 苦情なし、要望には迅速に回答 	B	必要な対応を実施した。
	設置目的に合致したサービス提供	<ul style="list-style-type: none"> 工事による休業を除く開館(運営)時間が過去3年間の平均値より3%減以内 スポーツ教室開催数年間90コマ以上 スポーツ教室延べ参加者数 560人以上 	<ul style="list-style-type: none"> ◆開館時間: 例年どおり開館 ◆スポーツ教室開催数 年間39コマ ◆スポーツ教室延参加者数 77人 	C	教室開催数、参加者数ともに基準未達成であった。今後は達成に向けて様々な広報の実施を求める。
財 務	利用者1人あたりのコスト削減	前年度実績より1%以上削減	【中央区内全施設での評価】 利用者1人あたりのコスト ・H23実績 570円/人	B	前年度から約4%のコスト増となったが、これは東日本大震災の影響による休館が原因である。今後も経費の削減及び利用者の増を図り、1人あたりのコスト削減に努めるよう求める。
	人身事故に関するもの	<ul style="list-style-type: none"> 補償を伴う事故発生件数0件 心臓停止事故件数の90%以上にAEDを使用 	人身事故発生なし	B	人身事故もなく適正に管理している。
	臨時休業時間	指定管理者の管理運営責任での臨時休業日0日	指定管理者の管理運営責任での臨時休業日なし	B	適正に管理運営している。
	他施設との連携に対する理解	<ul style="list-style-type: none"> 週1回館長会議開催 	週1回館長会議を開催	B	施設間での連絡調整・意見交換を充分行っている。
	業務基準書に定める各種人員配置の遵守	業務基準書に定める以上の各種人員を配置	施設管理に必要な人員を配置	B	適切に実施している。
	日常連絡の適切さ	<ul style="list-style-type: none"> 事故報告は発見より30分以内 重クレーム報告は1時間以内 市からの質問事項等の〆切厳守 	<ul style="list-style-type: none"> 事故なし 重クレーム該当なし その他の連絡等は随時適切に行なわれた 	B	適切に実施している。

業	事業計画・事業報告の適切さ	事業計画書・事業報告書提出の厳守	厳守を付けて提出されている	B	適切に実施している。
	改善勧告時の対応の迅速さ・適切さ	業務改善指導の厳守	業務改善指導なし	B	業務改善指導なし。
	安全責任者の配置と安全確保体制の確立	<ul style="list-style-type: none"> 安全責任者は常勤職員が配置されているか 安全責任者が不在の場合の代理が決まっているか 連絡体制、連絡方法のマニュアルが整備されているか 地域防災計画と整合する体制の要項が整備されているか 	安全責任者として館長、次席に館長代理を配置。両者が不在の場合には正職員が代行する。また、事故発生時における連絡体制のマニュアルが整備されており、安全確保体制が確立されている。	B	適切に実施している。
	事件・事故発生時の対応の適切さ	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の安全確保のための対応要項が整備されているか(避難の誘導や蘇生対応等) 警察や消防への連絡体制が整備されているか 被害拡大の予防対策が整備されているか(初期消火、施設の閉鎖等) 市の主管課への連絡体制が整備されているか 事件・事故対応訓練や講習を年1回以上実施 	<p>事件・事故に対応するマニュアルの中で必要な規程が整備されている。必要な訓練も実施されており、事故発生時の対応もしっかりなされている。</p> <p>消防訓練実施(7/19、12/16)</p> <p>防災危機管理講習会受講(3/14)</p> <p>防犯危機管理講習会受講(3/9)</p>	B	適切に実施している。
	関係法令の遵守	個人情報の取り扱いに関するマニュアルの整備	マニュアルの整備と職員研修を実施	B	適切に実施している。
	守秘義務の徹底	機密情報の取り扱いに関するマニュアルの整備	マニュアルの整備と職員研修を実施	B	適切に実施している。
	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	遵守されている。	B	適切に実施している。
人 材	配置人員条件の充足	基準書等に定める以上の必要な資格や経験を有する職員を配置	各種資格所有者やスポーツ施設管理の経験者を適切に配置	B	適切に実施している。
	知識や技能の向上	業務用の実施マニュアルを整備している	マニュアルが整備されている。	B	適切に実施している。

総 合 評 価 (総 所 見)	
<p>公募による指定管理期間(5年)の3年目として、これまでの経験を生かし大きな問題もなく施設の管理運営を行った。</p> <p>新聞への施設紹介などの広報活動により利用者数も増加していることを評価する。</p> <p>ただし、教室参加者数が基準を大きく下回っており、新規教室の開催や広報活動の充実を含め、抜本的な改革も検討すべきである。</p> <p>今後も、ニーズにあった適切なサービス提供を行い、利用者数及び満足度を今以上に向上させる取り組みがなされることを期待する。</p>	

平成23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	西海岸公園市営プール			
管理者名	(公財)新潟市開発公社	指定期間	平成21年4月1日	～ 平成26年3月31日
担当課	中央区地域課			
所在地	中央区関屋1番地93			
根拠法令	スポーツ振興法			
設置条例	新潟市都市公園条例			
施設概要	敷地面積 79,200㎡(公園部分含む)、延床面積 6,296.4㎡ 建築構造 鉄筋コンクリート造一部鉄骨造 主な施設内容(構成施設の内容) 屋内プール棟(2階建) 4,142.05㎡ 屋外プール棟観覧席(3階建) 2,154.35㎡			

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	・年間マスコミ掲載回数 1回以上 ・月間HP等による情報提供更新1回以上	・日報assh6/23 再開・イベント情報掲載 ・新潟日報6/29 再開・イベント情報掲載 ・FMPORT6/28 再開・イベント紹介 ・BSN、NHK1/4 イベント放映 ・フリーペーパー掲載(スポーツ教室紹介) ・HPでの情報提供実施(1回/月以上) ・スポーツ教室の案内パンフレット作成・配布	A	ラジオの出演や新聞等へ掲載するなど積極的に広報を実施した。これまでの経験を踏まえ、広報の効果の最大限発揮を期待する。
	基準利用者数の達成	年間140,000人以上	93,219人 4/1～7/1 可動床破損のため休館	B	東日本大震災の影響により可動床が破損し休館となったため、3カ月間利用中止していた。このため基準には達成していないが、今後は更なる増加を期待する。
	各種サービス別満足度	・アンケートで接客の「満足」以上を6割以上 ・アンケートで教室の「満足」以上を6割以上	H23施設アンケート 接遇項目：平均87.5% H23教室アンケート 全項目：平均96.0%	A	接遇や教室の満足度が共に高いことを高く評価する。満足度調査の手法の検討を求める。
	苦情・要望に対する対応	・苦情対応マニュアル整備 ・苦情、要望には7営業日以内に回答	・苦情対応マニュアル整備 ・苦情なし、要望には迅速に回答	B	必要な対応を実施した。
	設置目的に合致したサービス提供	・工事による休業を除く開館(運営)時間が過去3年間の平均値より3%減以内 ・スポーツ教室開催数 年間680コマ以上 ・スポーツ教室延べ参加者数 16,000人以上	◆開館時間： 例年どおり開館 ※ただし、地震の影響で4/1～7/1まで休館 ◆スポーツ教室開催数 年間582コマ ◆スポーツ教室延参加者数 9,553人	B	東日本大震災の影響により可動床が破損し、3カ月間休館していた。このため基準には達成していないが、今後は更なる増加を期待する。
財 務	利用者1人あたりのコスト削減額	前年度実績より1%以上削減	【中央区内全施設での評価】 利用者1人あたりのコスト ・H23実績 570円/人	B	前年度から約4%のコスト増となったが、これは東日本大震災の影響による休館が原因である。今後も経費の削減及び利用者の増を図り、1人あたりのコスト削減に努めるよう求める。
	人身事故に関するもの	・補償を伴う事故発生件数0件 ・心臓停止事故件数の90%以上にAEDを使用	・補償を伴う事故なし ・水難事故1件発生、適切な対応で救助	B	水難事故が1件発生したが心肺停止前に救助しており、適正に管理している。
	臨時休業時間	指定管理者の管理運営責任での臨時休業日0日	指定管理者の管理運営責任での臨時休業日なし	B	適正に管理運営している。
	他施設との連携に対する理解	・週1回館長会議開催	週1回館長会議を開催	B	施設間での連絡調整・意見交換を充分行っている。
	業務基準書に定める各種人員配置の遵守	業務基準書に定める以上の各種人員を配置	施設管理に必要な人員を配置	B	適切に実施している。

業 務	プール監視要項整備	プール監視要項を整備し実施する	要項に基づき監視を実施	B	適切に実施している。
	日常連絡の適切さ	・事故報告は発見より30分以内 ・重クレーム報告は1時間以内 ・市からの質問事項等の〆切厳守	・事故なし ・重クレーム該当なし ・その他の連絡等は随時適切に行なわれた	B	適切に実施している。
	事業計画・事業報告の適切さ	事業計画書・事業報告書提出の〆切厳守	〆切を守って提出されている	B	適切に実施している。
	改善勧告時の対応の迅速さ・適切さ	業務改善指導の〆切厳守	業務改善指導なし	B	業務改善指導なし。
	安全責任者の配置と安全確保体制の確立	・安全責任者は常勤職員が配置されているか ・安全責任者が不在の場合の代理が決まっているか ・連絡体制、連絡方法のマニュアルが整備されているか ・地域防災計画と整合する体制の要項が整備されているか	安全責任者として館長、次席に館長代理を配置。両者が不在の場合は正職員が代行する。また、事故発生時における連絡体制のマニュアルが整備されており、安全確保体制が確立されている。	B	適切に実施している。
	事件・事故発生時の対応の適切さ	・利用者の安全確保のための対応要項が整備されているか(避難の誘導や蘇生対応等) ・警察や消防への連絡体制が整備されているか ・被害拡大の予防対策が整備されているか(初期消火、施設の閉鎖等) ・市の主管課への連絡体制が整備されているか ・事件・事故対応訓練や講習を年1回以上実施	事件・事故に対応するマニュアルの中で必要な規程が整備されている。必要な訓練も実施されており、事故発生時の対応もしっかりなされている。 消防訓練(6/25、12/19) 水難訓練(6/25、7/22) 防災危機管理講習会受講(3/14) 防犯危機管理講習会受講(3/9)	B	適切に実施している。
	関係法令の遵守	個人情報の取り扱いに関するマニュアルの整備	マニュアルの整備と職員研修を実施	B	適切に実施している。
	守秘義務の徹底	機密情報の取り扱いに関するマニュアルの整備	マニュアルの整備と職員研修を実施	B	適切に実施している。
	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	遵守されている。	B	適切に実施している。
人 材	配置人員条件の充足	基準書等に定める以上の必要な資格や経験を有する職員を配置	各種資格所有者やスポーツ施設管理の経験者を適切に配置	B	適切に実施している。
	知識や技能の向上	・プール救助訓練を年2回以上実施し担当者は全員参加すること ・業務用の実施マニュアルを整備している	水難訓練を年2回実施 業務マニュアルも整備されている。	B	適切に実施している。
	プール監視員の条件	・視力1.0以上(コンタクト可、眼鏡可) ※眼鏡の場合はメガネバンド着用 ・泳力25m以上	全員が条件を満たしており、水泳指導管理士等の有資格者及び普通救命講習受講者も配置している。	A	適切に実施している。

総 合 評 価 (総 所 見)

公募による指定管理期間(5年)の3年目として、これまでの経験を生かし大きな問題もなく施設の管理運営を行った。
東日本大震災の影響により可動床が破損したため、3カ月間の休館と余儀なくされた。
このことにより、各種基準が未達成となったが、利用者満足度が接客・教室共に高いことについて評価する。
今後も更なる広報活動やサービス提供を行い、利用者数及び満足度を今以上に向上させる取り組みがなされることを期待する。

平成23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	新潟市山二ツ運動広場		
管理者名	(公財)新潟市開発公社	指定期間	平成21年4月1日 ~ 平成26年3月31日
担当課	中央区地域課		
所在地	中央区山二ツ5丁目12番1号		
根拠法令	スポーツ振興法		
設置条例	新潟市体育施設条例		
施設概要	建築構造 管理棟 木造(平屋建)、敷地面積 10,207㎡ 施設内容 ソフトボール場 敷地面積 4,680㎡ ゲートボール場 敷地面積 3,444㎡		

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	・月間HP等による情報提供更新 1回以上	・HPでの情報提供実施 (1回/月以上)	C	マスコミ掲載が未達成である。今後は基準を満たすよう、広報活動の充実を求める。
	基準利用者数の達成	年間5,000人以上	1,867人	B	節電に伴うナイトー利用中止の影響により、基準を大きく下回っているが、今後は更なる増加を期待する。
	各種サービス別満足度	・各種サービスの苦情5件以下	苦情なし	A	苦情なく管理運営した。
	苦情・要望に対する対応	・苦情対応マニュアル整備 ・苦情、要望には7営業日以内に回答	・苦情対応マニュアル整備 ・苦情、要望なし	B	必要な対応を実施した。
	設置目的に合致したサービス提供	・工事による休業を除く開館(運営)時間が過去3年間の平均値より3%減以内	例年どおり開館	B	適切に実施している。
財 務	利用者1人あたりのコスト削減額	前年度実績より1%以上削減	【中央区内全施設での評価】 利用者1人あたりのコスト ・H23実績 570円/人	B	前年度から約4%のコスト増となったが、これは東日本大震災の影響による休館が原因である。今後も経費の削減及び利用者の増を図り、1人あたりのコスト削減に努めるよう求める。
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	人身事故発生なし	B	人身事故もなく適正に管理している。
	臨時休業時間	指定管理者の管理運営責任での臨時休業日0日	指定管理者の管理運営責任での臨時休業日なし	B	適正に管理運営している。
	業務基準書に定める各種人員配置の遵守	業務基準書に定める以上の各種人員を配置	再委託先職員1名を配置のほか、大会等開催時には増員対応している。	B	適正に人員を配置している。
	日常連絡の適切さ	・事故報告は発見より30分以内 ・重クレーム報告は1時間以内 ・市からの質問事項等の〆切厳守	・事故なし ・重クレーム該当なし ・その他の連絡等は随時適切に行なわれた	B	適切に実施している。
	事業計画・事業報告の適切さ	事業計画書・事業報告書提出の〆切厳守	〆切を守って提出されている	B	適切に実施している。
	改善勧告時の対応の迅速さ・適切さ	業務改善指導の〆切厳守	業務改善指導なし	B	業務改善指導なし。
	安全責任者の配置と安全確保体制の確立	・安全責任者は常勤職員が配置されているか(他施設と兼任可) ・安全責任者が不在の場合の代理が決まっているか ・連絡体制、連絡方法のマニュアルが整備されているか ・地域防災計画と整合する体制の要項が整備されているか	安全責任者として市陸上競技場館長、次席に館長代理を配置。両者が不在の場合は正職員が代行する。また、事故発生時における連絡体制のマニュアルが整備されており、安全確保体制が確立されている。	B	適切に実施している。
事件・事故発生時の対応の適切さ	・利用者の安全確保のための対応要項が整備されているか(避難の誘導や蘇生対応等) ・警察や消防への連絡体制が整備されているか ・被害拡大の予防対策が整備されているか(初期消火、施設の閉鎖等) ・市の主管課への連絡体制が整備されているか ・事件・事故対応訓練や講習を年1回以上実施	事件・事故に対応するマニュアルの中で必要な規程が整備されている。 防災危機管理講習会受講(3/14.) 防犯危機管理講習会受講(3/9)	B	適切に実施している。	

	関係法令の遵守	個人情報の取り扱いに関するマニュアルの整備	マニュアルの整備と職員研修を実施	B	適切に実施している。
	守秘義務の徹底	機密情報の取り扱いに関するマニュアルの整備	マニュアルの整備と職員研修を実施	B	適切に実施している。
	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	遵守されている。	B	適切に実施している。
人 材	配置人員条件の充足	基準書等に定める以上の必要な資格や経験を有する職員を配置	AED講習を受けた再委託職員が常駐するとともに、大会開催時などは屋外施設管理経験豊富な職員が配置されている。	B	適切に実施している。
	知識や技能の向上	・業務用の実施マニュアルを整備している	マニュアルが整備されている。	B	適切に実施している。

総 合 評 価 (所 見)

公募による指定管理期間(5年)の3年目として、これまでの経験を生かし大きな問題もなく施設の管理運営を行った。利用者からの苦情や要望もなく管理に問題がないことを評価する。
 節電に伴うナイター利用の中止により、利用者数が基準を大幅に下回っているが、今後は広報活動やサービス提供の見直しを行い、利用者数を向上させる取り組みがなされることを期待する。

平成23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	鳥屋野運動公園野球場		
管理者名	(公財)新潟市開発公社	指定期間	平成21年4月1日 ~ 平成26年3月31日
担当課	中央区地域課		
所在地	中央区女池南3丁目6番4号		
根拠法令	スポーツ振興法		
設置条例	新潟市都市公園条例		
施設概要	敷地面積 19,221㎡、延床面積 4,584㎡ 建物構造 鉄筋コンクリート造 主な施設内容（構成施設の内容） 野球場 12,547㎡ 観覧席（2階建） 4,584㎡		

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	・月間HP等による情報提供更新 1回以上	・HPでの情報提供実施 (1回/月以上)	C	マスコミ掲載が未達成である。今後は基準を満たすよう、広報活動の充実を求める。
	基準利用者数の達成	年間32,000人以上	33,687人	B	基準を達成している。
	各種サービス別満足度	アンケートで接客の「満足」以上を6割以上	H23施設アンケート 接遇項目:平均39.8%	C	基準を大きく下回っている。早急な原因究明と対応を求める。
	苦情・要望に対する対応	・苦情対応マニュアル整備 ・苦情、要望には7営業日以内に回答	・苦情対応マニュアル整備 ・苦情なし、要望には迅速に回答	B	必要な対応を実施した。
	設置目的に合致したサービス提供	・工事による休業を除く開館(運営)時間が過去3年間の平均値より3%減以内	例年どおり開館	B	適切に実施している。
財 務	利用者1人あたりのコスト削減額	前年度実績より1%以上削減	【中央区内全施設での評価】 利用者1人あたりのコスト ・H23実績 570円/人	B	前年度から約4%のコスト増となったが、これは東日本大震災の影響による休館が原因である。今後も経費の削減及び利用者の増を図り、1人あたりのコスト削減に努めるよう求める。
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 ・心臓停止事故件数の90%以上にAEDを使用	人身事故発生なし	B	人身事故もなく適正に管理している。
	臨時休業時間	指定管理者の管理運営責任での臨時休業日0日	指定管理者の管理運営責任での臨時休業日なし	B	適正に管理運営している。
	業務基準書に定める各種人員配置の遵守	業務基準書に定める以上の各種人員を配置	再委託先職員1名を配置のほか、大会等開催時には増員対応している。	B	適切に実施している。
	日常連絡の適切さ	・事故報告は発見より30分以内 ・重クレーム報告は1時間以内 ・市からの質問事項等の〆切厳守	・事故なし ・重クレーム該当なし ・その他の連絡等は随時適切に行なわれた	B	適切に実施している。
	事業計画・事業報告の適切さ	事業計画書・事業報告書提出の〆切厳守	〆切を守って提出されている	B	適切に実施している。
	改善勧告時の対応の迅速さ・適切さ	業務改善指導の〆切厳守	業務改善指導なし	B	業務改善指導なし。
	安全責任者の配置と安全確保体制の確立	・安全責任者は常勤職員が配置されているか(他施設と兼任可) ・安全責任者が不在の場合の代理が決まっているか ・連絡体制、連絡方法のマニュアルが整備されているか ・地域防災計画と整合する体制の要項が整備されているか	安全責任者として市陸上競技場館長、次席に館長代理を配置。両者が不在の場合は正職員が代行する。また、事故発生時における連絡体制のマニュアルが整備されており、安全確保体制が確立されている。	B	適切に実施している。

	事件・事故発生時の対応の適切さ	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の安全確保のための対応要項が整備されているか(避難の誘導や蘇生対応等) ・警察や消防への連絡体制が整備されているか ・被害拡大の予防対策が整備されているか(初期消火、施設の閉鎖等) ・市の主管課への連絡体制が整備されているか ・事件・事故対応訓練や講習を年1回以上実施 	<p>事件・事故に対応するマニュアルの中で必要な規程が整備されている。必要な訓練も実施されており、事故発生時の対応もはっきりなされている。</p> <p>消防訓練実施(7/8、11/7)</p> <p>防災危機管理講習会受講(3/14)</p> <p>防犯危機管理講習会受講(3/9)</p>	B	適切に実施している。
	関係法令の遵守	個人情報の取り扱いに関するマニュアルの整備	マニュアルの整備と職員研修を実施	B	適切に実施している。
	守秘義務の徹底	機密情報の取り扱いに関するマニュアルの整備	マニュアルの整備と職員研修を実施	B	適切に実施している。
	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	遵守されている。	B	適切に実施している。
人 材	配置人員条件の充足	基準書等に定める以上の必要な資格や経験を有する職員を配置	AED講習を受けた再委託職員が常駐するとともに、大会開催時などは屋外施設管理経験豊富な職員が配置されている。	B	適正に実施している。
	知識や技能の向上	・業務用の実施マニュアルを整備している	マニュアルが整備されている。	B	適切に実施している。

総 合 評 価 (所 見)

公募による指定管理期間(5年)の3年目として、これまでの経験を生かし大きな問題もなく施設の管理運営を行った。利用者数も増加していることは評価するが、利用者満足度が低下したことについて早急な原因究明と対応を求める。今後も、ニーズにあった適切な広報活動やサービス提供を行い、利用者数及び満足度を今以上に向上させる取り組みがなされることを期待する。

平成23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	鳥屋野運動公園球技場		
管理者名	(公財)新潟市開発公社	指定期間	平成21年4月1日 ~ 平成26年3月31日
担当課	中央区地域課		
所在地	中央区女池南3丁目6番4号		
根拠法令	スポーツ振興法		
設置条例	新潟市都市公園条例		
施設概要	敷地面積 15,777㎡、延床面積 220㎡ 建物構造 鉄筋コンクリート造 主な施設内容（構成施設の内容） 球技場 14,647㎡ クラブハウス（2階建） 220㎡		

施 設 設 置 目 的
<p>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。</p>
管 理 ・ 運 営 に 関 す る 基 本 理 念 ・ 方 針 等
<p>(1)新潟市都市公園条例に基づき、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。</p>

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	・月間HP等による情報提供更新 1回以上	・HPでの情報提供実施 (1回/月以上)	C	マスコミ掲載が未達成である。今後は基準を満たすよう、広報活動の充実を求める。
	基準利用者数の達成	年間52,000人以上	47,073人	B	節電に伴うナイトー利用中止の影響により、基準を下回っているが、今後は更なる増加を期待する。
	各種サービス別満足度	アンケートで接客の「満足」以上を6割以上	H23施設アンケート 接遇項目：平均100.0%	A	満足度が非常に高いことを評価する。満足度調査の手法の検討を求める。
	苦情・要望に対する対応	・苦情対応マニュアル整備 ・苦情、要望には7営業日以内に回答	・苦情対応マニュアル整備 ・苦情、要望なし	B	必要な対応を実施した。
	設置目的に合致したサービス提供	・工事による休業を除く開館(運営)時間が過去3年間の平均値より3%減以内	例年どおり開館	B	適切に実施している。
財 務	利用者1人あたりのコスト削減額	前年度実績より1%以上削減	【中央区内全施設での評価】 利用者1人あたりのコスト ・H23実績 570円/人	B	前年度から約4%のコスト増となったが、これは東日本大震災の影響による休館が原因である。今後も経費の削減及び利用者の増を図り、1人あたりのコスト削減に努めるよう求める。
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	人身事故発生なし	B	人身事故もなく適正に管理している。
	臨時休業時間	指定管理者の管理運営責任での臨時休業日0日	指定管理者の管理運営責任での臨時休業日なし	B	適正に管理運営している。
	業務基準書に定める各種人員配置の遵守	業務基準書に定める以上の各種人員を配置	再委託先職員1名を配置のほか、大会等開催時には増員対応している。	B	適切に実施している。
	日常連絡の適切さ	・事故報告は発見より30分以内 ・重クレーム報告は1時間以内 ・市からの質問事項等の〆切厳守	・事故なし ・重クレーム該当なし ・その他の連絡等は随時適切に行なわれた	B	適切に実施している。
	事業計画・事業報告の適切さ	事業計画書・事業報告書提出の〆切厳守	〆切を守って提出されている	B	適切に実施している。
	改善勧告時の対応の迅速さ・適切さ	業務改善指導の〆切厳守	業務改善指導なし	B	業務改善指導なし。
	安全責任者の配置と安全確保体制の確立	・安全責任者は常勤職員が配置されているか(他施設と兼任可) ・安全責任者が不在の場合の代理が決まっているか ・連絡体制、連絡方法のマニュアルが整備されているか ・地域防災計画と整合する体制の要項が整備されているか	安全責任者として市陸上競技場館長、次席に館長代理を配置。両者が不在の場合は正職員が代行する。また、事故発生時における連絡体制のマニュアルが整備されており、安全確保体制が確立されている。	B	適切に実施している。

	事件・事故発生時の対応の適切さ	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の安全確保のための対応要項が整備されているか(避難の誘導や蘇生対応等) ・警察や消防への連絡体制が整備されているか ・被害拡大の予防対策が整備されているか(初期消火、施設の閉鎖等) ・市の主管課への連絡体制が整備されているか ・事件・事故対応訓練や講習を年1回以上実施 	<p>事件・事故に対応するマニュアルの中で必要な規程が整備されている。必要な訓練も実施されており、事故発生時の対応もしっかりなされている。</p> <p>消防訓練実施(7/8、11/7)</p> <p>防災危機管理講習会受講(3/14)</p> <p>防犯危機管理講習会受講(3/9)</p>	B	適切に実施している。
	関係法令の遵守	個人情報の取り扱いに関するマニュアルの整備	マニュアルの整備と職員研修を実施	B	適切に実施している。
	守秘義務の徹底	機密情報の取り扱いに関するマニュアルの整備	マニュアルの整備と職員研修を実施	B	適切に実施している。
	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	遵守されている。	B	適切に実施している。
人材	配置人員条件の充足	基準書等に定める以上の必要な資格や経験を有する職員を配置	AED講習を受けた再委託職員が常駐するとともに、大会開催時などは屋外施設管理経験豊富な職員が配置されている。	B	適正に実施している。
	知識や技能の向上	・業務用の実施マニュアルを整備している	マニュアルが整備されている。	B	適切に実施している。

総 合 評 価 (所 見)

公募による指定管理期間(5年)の3年目として、これまでの経験を生かし大きな問題もなく施設の管理運営を行った。節電に伴うナイター利用の中止により、利用者数が基準に達しなかったが、利用者満足度が向上していることを高く評価する。今後は、スポーツ教室の新規開催なども視野に入れ、ニーズにあった適切な広報活動やサービス提供を行い、利用者数及び満足度を今以上に向上させる取り組みがなされることを期待する。

平成23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	鳥屋野運動公園馬場			
管理者名	(公財)新潟市開発公社	指定期間	平成21年4月1日	～ 平成26年3月31日
担当課	中央区地域課			
所在地	中央区女池南3丁目6番4号			
根拠法令	スポーツ振興法			
設置条例	新潟市都市公園条例			
施設概要	敷地面積 6,467㎡、延床面積 4,255㎡ 建物構造 木造 主な施設内容（構成施設の内容） 既舎（平屋建） 282㎡ 管理棟（平屋建） 43㎡ クラブハウス（平屋建） 100㎡			

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	・月間HP等による情報提供更新 1回以上	・HPでの情報提供実施 (1回/月以上)	C	マスコミ掲載が未達成である。今後は基準を満たすよう、広報活動の充実を求める。
	基準利用者数の達成	年間12,000人以上	13,599人	A	基準を大きく上回っており、昨年度よりも増加している。今後も更なる増加を期待する。
	各種サービス別満足度	アンケートで接客の「満足」以上を6割以上	H23施設アンケート 接遇項目：平均83.3%	B	満足度が高いことを評価する。満足度調査の手法の検討を求める。
	苦情・要望に対する対応	・苦情対応マニュアル整備 ・苦情、要望には7営業日以内に回答	・苦情対応マニュアル整備 ・苦情、要望なし	B	必要な対応を実施した。
	設置目的に合致したサービス提供	・工事による休業を除く開館（運営）時間が過去3年間の平均値より3%減以内	例年どおり開館	B	適切に実施している。

財 務	利用者1人あたりのコスト削減額	前年度実績より1%以上削減	【中央区内全施設での評価】 利用者1人あたりのコスト ・H23実績 570円/人	B	前年度から約4%のコスト増となったが、これは東日本大震災の影響による休館が原因である。今後も経費の削減及び利用者の増を図り、1人あたりのコスト削減に努めるよう求める。
	人身事故に関するもの	・補償を伴う事故発生件数0件	人身事故発生なし	B	人身事故もなく適正に管理している。
業 務	臨時休業時間	指定管理者の管理運営責任での臨時休業日0日	指定管理者の管理運営責任での臨時休業日なし	B	適正に管理運営している。
	業務基準書に定める各種人員配置の遵守	業務基準書に定める以上の各種人員を配置	施設管理に必要な人員を配置	B	適切に実施している。
	日常連絡の適切さ	・事故報告は発見より30分以内 ・重クレーム報告は1時間以内 ・市からの質問事項等の×切厳守	・事故なし ・重クレーム該当なし ・その他の連絡等は随時適切に行なわれた	B	適切に実施している。
	事業計画・事業報告の適切さ	事業計画書・事業報告書提出の×切厳守	×切を守って提出されている	B	適切に実施している。
	改善勧告時の対応の迅速さ・適切さ	業務改善指導の×切厳守	業務改善指導なし	B	業務改善指導なし。
	安全責任者の配置と安全確保体制の確立	・安全責任者は常勤職員が配置されているか(他施設と兼任可) ・安全責任者が不在の場合の代理が決まっているか ・連絡体制、連絡方法のマニュアルが整備されているか ・地域防災計画と整合する体制の要項が整備されているか	安全責任者として市陸上競技場館長、次席に館長代理を配置。両者が不在の場合は正職員が代行する。また、事故発生時における連絡体制のマニュアルが整備されており、安全確保体制が確立されている。	B	適切に実施している。
	事件・事故発生時の対応の適切さ	・利用者の安全確保のための対応要項が整備されているか(避難の誘導や蘇生対応等) ・警察や消防への連絡体制が整備されているか ・被害拡大の予防対策が整備されているか(初期消火、施設の閉鎖等) ・市の主管課への連絡体制が整備されているか ・事件・事故対応訓練や講習を年1回以上実施	事件・事故に対応するマニュアルの中で必要な規程が整備されている。 防災危機管理講習会受講(3/14) 防犯危機管理講習会受講(3/9)	B	適切に実施している。
	関係法令の遵守	個人情報の取り扱いに関するマニュアルの整備	マニュアルを整備済	B	適切に実施している。
	守秘義務の徹底	機密情報の取り扱いに関するマニュアルの整備	マニュアルを整備済	B	適切に実施している。
	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	遵守されている。	B	適切に実施している。
	人 材	配置人員条件の充足	基準書等に定める以上の必要な資格や経験を有する職員を配置	馬場の管理経験のある人員を配置	B
知識や技能の向上		・業務用の実施マニュアルを整備している	マニュアルが整備されている。	B	適切に実施している。

総 合 評 価 (所 見)

公募による指定管理期間(5年)の3年目として、これまでの経験を生かし大きな問題もなく施設の管理運営を行った。利用者数も増加しており、満足度も高く、苦情や要望もなく管理に問題がないことを評価する。当該施設は利用者がある程度限られているため、今後は充分な自己評価・データ分析を行い、利用者の満足度を今以上に向上させ、利用者数の増加につながる取り組みがなされることを期待する。

平成23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	西海岸公園少年野球広場			
管理者名	(公財)新潟市開発公社	指定期間	平成21年4月1日	平成26年3月31日
担当課	中央区地域課			
所在地	中央区関屋1番地93			
根拠法令	スポーツ振興法			
設置条例	新潟市都市公園条例			
施設概要	敷地面積 12,030㎡、延床面積 47.6㎡ 建築構造 鉄筋コンクリート造 主な施設内容（構成施設の内容） 野球場 8,311㎡ 管理棟（平屋建） 22㎡ 用具庫（平屋建） 25.6㎡			

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	・月間HP等による情報提供更新 1回以上	・HPでの情報提供実施 (1回/月以上)	C	マスコミ掲載が未達成である。今後は基準を満たすよう、広報活動の充実を求める。
	基準利用者数の達成	年間8,000人以上	10,838人	A	節電に伴うナイトー利用中止の影響もあったが、基準を大きく上回っていることを評価する。今後も更なる増加を期待する。
	各種サービス別満足度	・各種サービスの苦情5件以下	苦情なし	A	苦情なく管理運営した。
	苦情・要望に対する対応	・苦情対応マニュアル整備 ・苦情、要望には7営業日以内に回答	・苦情対応マニュアル整備 ・苦情、要望なし	B	必要な対応を実施した。
	設置目的に合致したサービス提供	・工事による休業を除く開館(運営)時間が過去3年間の平均値より3%減以内	例年どおり開館	B	適切に実施している。

財 務	利用者1人あたりのコスト削減額	前年度実績より1%以上削減	【中央区内全施設での評価】 利用者1人あたりのコスト ・H23実績 570円/人	B	前年度から約4%のコスト増となったが、これは東日本大震災の影響による休館が原因である。今後も経費の削減及び利用者の増を図り、1人あたりのコスト削減に努めるよう求める。
	人身事故に関するもの	・補償を伴う事故発件数0件	人身事故発生なし	B	人身事故もなく適正に管理している。
	臨時休業時間	指定管理者の管理運営責任での臨時休業日0日	指定管理者の管理運営責任での臨時休業日なし	B	適正に管理運営している。
	業務基準書に定める各種人員配置の遵守	業務基準書に定める以上の各種人員を配置	再委託先職員1名を配置のほか、大会等開催時には増員対応している。	B	適切に実施している。
	日常連絡の適切さ	・事故報告は発見より30分以内 ・重クレーム報告は1時間以内 ・市からの質問事項等の〆切厳守	・事故なし ・重クレーム該当なし ・その他の連絡等は随時適切に行なわれた	B	適切に実施している。
	事業計画・事業報告の適切さ	事業計画書・事業報告書提出の〆切厳守	〆切を守って提出されている	B	適切に実施している。
	改善勧告時の対応の迅速さ・適切さ	業務改善指導の〆切厳守	業務改善指導なし	B	業務改善指導なし。
	安全責任者の配置と安全確保体制の確立	・安全責任者は常勤職員が配置されているか(他施設と兼任可) ・安全責任者が不在の場合の代理が決まっているか ・連絡体制、連絡方法のマニュアルが整備されているか ・地域防災計画と整合する体制の要項が整備されているか	安全責任者として市陸上競技場館長、次席に館長代理を配置。両者が不在の場合は正職員が代行する。また、事故発生時における連絡体制のマニュアルが整備されており、安全確保体制が確立されている。	B	適切に実施している。
	事件・事故発生時の対応の適切さ	・利用者の安全確保のための対応要項が整備されているか(避難の誘導や蘇生対応等) ・警察や消防への連絡体制が整備されているか ・被害拡大の予防対策が整備されているか(初期消火、施設の閉鎖等) ・市の主管課への連絡体制が整備されているか ・事件・事故対応訓練や講習を年1回以上実施	事件・事故に対応するマニュアルの中で必要な規程が整備されている。 防災危機管理講習会受講(3/14) 防犯危機管理講習会受講(3/9)	B	適切に実施している。
	関係法令の遵守	個人情報の取り扱いに関するマニュアルの整備	マニュアルの整備と職員研修を実施	B	適切に実施している。
守秘義務の徹底	機密情報の取り扱いに関するマニュアルの整備	マニュアルの整備と職員研修を実施	B	適切に実施している。	
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	遵守されている。	B	適切に実施している。	
人 材	配置人員条件の充足	基準書等に定める以上の必要な資格や経験を有する職員を配置	AED講習を受けた再委託職員が常駐するとともに、大会開催時などは屋外施設管理経験豊富な職員が配置されている。	B	適正に実施している。
	知識や技能の向上	業務用の実施マニュアルを整備している	マニュアルが整備されている。	B	適切に実施している。

総 合 評 価 (所 見)

公募による指定管理期間(5年)の3年目として、これまでの経験を生かし大きな問題もなく施設の管理運営を行った。節電に伴うナイター利用中止の影響もあったが、利用者数が基準を上回っており、苦情や要望もなく管理に問題がないことを評価する。今後も、ニーズにあった適切な広報活動やサービス提供を行い、利用者数及び満足度を今以上に向上させる取り組みがなされることを期待する。