

## 平成29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	新潟市庭球場		
管理者名	公益財団法人新潟市開発公社	指定期間	平成26年4月1日 ~ 平成31年3月31日
担当課	東区地域課		
所在地	新潟市東区江口114番地1		
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 31,945.88㎡, 延床面積 657.65㎡ 建物構造 鉄筋コンクリート造2階建 主な施設内容（構成施設の内容） テニスコート16面 クラブハウス 657.65㎡		

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。</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	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	・早朝夕刻開館のお知らせ・教室募集・天候不良時の教室中止・大会終了時の予備日開放状況 ・館長ブログ・スタッフ通信 上記月1回以上掲載 ・市報・東区だより掲載 ・教室パンフレット配布年3回 ・情報提供HP「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 79,000人以上	年間86, 823人	A	目標値を10%以上超えて達成したことを評価(目標値より10%増)
	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を実施 ・接客満足度75% ・教室満足度77%	B	目標を達成した
	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0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4,900人以上参加	述べ3,939人参加	C	目標未達成(目標値より19%減)
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560円以下	535円	B	目標達成(目標値より4%削減)
	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	・電力会社変更による電気料の大幅削減(昨年比27%減) ・トイレ人感センサーによる電気料削減 ・クラブハウス等LED照明による節電 ・女性トイレの擬音装置設置による水道料削減 ・冷暖房温度厳守による節電 ・冬期間ボイラー管理の徹底による灯油節減 ・コート照明点灯時間の徹底管理	B	節電のほか、暖房費や水道料の削減など省エネ及び環境に配慮した取り組みを実施していた。
	使用料収入の達成	使用料収入(免除料金含む)が年間27,200千円以上	年間29,020,000円(免除3,121,700円含む)	B	目標達成(目標値より6%増)
	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

業 務	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	・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	適切に配置されていた
	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
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 ・年2回消防訓練を実施 ・普通救命Ⅱ講習をスタッフ全員資格取得。	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遇研修を全員受講。	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 of 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	適切に実施した
	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 ・接遇研修 ・会計事務研修 他10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)

- 安心安全な施設管理を行なうため、スタッフ全員が普通救命Ⅱ講習で資格取得。
- お客様とのコミュニケーションからの要望を施設改善として取り入れたことでお褒めの言葉を多くいただいた。
- 電力会社を変更することで電気料のコスト削減を図った。
- 地域貢献として遊歩道除草活動に参加。冬期間は除雪を積極的に行った。
- 冬期間会議室でヨガ教室を新規開催。通年教室開催が実施できた。
- 施設環境整備に積極的に取り組み、テニスコートだけでなく構内・駐車場も美観が保てた。
- 各競技団体と良好な信頼関係を継続することで、円滑に施設運営が行なえた。
- ナイター時間の降雨や大雪の影響で利用者・使用料とも前年を下回ったため、平日昼間時間帯の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4年目にあたる庭球場の指定管理業務は、基準書、業務計画書に基づき適正に管理運営されている。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、指定管理者として良好だと評価できる。

また、ボランティアで歩道の除草や除雪に参加し、地域貢献にも力を入れている点は、評価できる。

今後も積極的な広報活動やスポーツ教室の開催を図るなど、利用者の多様なニーズに対応したサービス提供を行い、利用者数及び顧客満足度の向上を図る取り組みがなされることを期待する。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。