

公の施設目標管理型評価書【指定管理者施設用】

(平成26年度)

| | | | |
|------|--|------|------------------------|
| 施設名 | 新潟市亀田市民会館 | | |
| 管理者名 | 環境をサポートする株式会社きらめき | 指定期間 | 平成26年4月1日 ~ 平成29年3月31日 |
| 担当課 | 江南区役所地域課 | | |
| 所在地 | 新潟市江南区船戸山5丁目7番2号 | | |
| 根拠法令 | — | | |
| 設置条例 | 新潟市亀田市民会館条例 | | |
| 施設概要 | 敷地面積：5,413.12 m ² 延床面積：5,569.00 m ² 構造・階高：鉄筋コンクリート造4階建 建築年：昭和50年 施設内容：大ホール（730m ² ）、第一会議室、第二会議室、第三会議室、講習室A、講習室B、視聴覚室（大）、視聴覚室（小）、作法室、栄養改善室 駐車台数：大ホール1階部分 39台（うち身体の不自由な方専用2台） 会館側敷地 32台 合計71台 | | |

| 施設設置目的 |
|--|
| 市民の生活の向上並びに教育及び文化の発展に資することを目的とする。 |
| 管理・運営に関する基本理念、方針等 |
| すべての市民に安全で平等な施設運営を行うことはもとより、現在提供しているサービスや業務を参考の上、効果的かつ効率的な人員配置、経費縮減の取り組みや市民ニーズの把握によりさらなるサービス向上を図り、市民生活の向上並びに教育及び文化の発展に資する施設運営や自主事業を展開することを基本方針とする。 |

| 視 点 | 評価項目 | 評価指標 | 実績 | 評価 ※ | 評価コメント ※ |
|-----|------------------------|-----------------------------------|------------|---------|-------------------------|
| 市 民 | 基準利用者数の達成 | 利用者数 年間80,000人以上 | 90,239人 | A | 目標値を12%上回ったことは、評価できる。 |
| | 基準利用率の達成 | 全体利用率25%以上 | 26.90% | B | 目標数値は、概ね達成している。 |
| | 各種サービス別満足度 | 接客サービスの苦情0件 | 2件 | C | 初年度の不慣れに対する苦情 |
| | 苦情・要望に対する対応 | 苦情・要望には2営業日以内に回答 | 適切 | B | 苦情・要望等あった際は早めに対応している。 |
| | 設置目的に合致したサービス提供 | 設置目的に合致した自主事業を1件以上実施 | 3回 | B | 目標数値は、概ね達成している。 |
| 財 務 | 使用料等の歳入増加 | 使用料収入4,600,000円以上 | 5,582,300円 | A | 目標値を21%上回ったことは、評価できる。 |
| 業 務 | 改善勧告時の対応の迅速さ・適切さ | 改善内容により軽易なもの即日、時間を要するもの1週間以内に改善対応 | 適切 | B | 改善指導なし。 |
| | 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 | 2回 | B | 安全確保体制が確立されていた。 |
| | 業務仕様書等の定める事項の遵守 | 業務仕様書等に定める事項の順守 | 遵守した | B | 非常時における対策連絡体制が整備されている。 |
| | 事件・事故発生時の対応の適切さ | 区役所、関係機関へ即日報告 | 報告した | B | 業務仕様書等に定める事項が概ね達成されていた。 |
| 人 材 | 配置人員のミッションの理解度とスキルの習得度 | 職員研修を年2回以上実施 | 3回 | B | 職員研修を3回実施している。 |

【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)

- ・利用者数、利用料とも目標を達成でき利用率も25%を上回りました。接客サービスで苦情が2件ありましたが、その後の研修で改善されました。
- ・指定管理者事業課と一体化により、よりきめ細かな且つ迅速な対応ができました。

所 管 課 に よ る 総 合 評 価 (所 見)

・亀田市民会館の指定管理移行後の1年目で、使用料収入及び利用者数の目標値を大幅にクリアしたことは、大いに評価できる。苦情に関しても、不慣れな職員対応に対するもので、その後指定管理者自らスキルアップのための研修会を開催するなど管理運営に関する改善意欲が見られた。今後も関係各課との情報共有を行い、使用料収入・利用者数の増大を目指し、ソフトサービスの充実を含め管理運営に努めてもらいたい。