

# 新潟市じよんのび館の管理運営について

揭示用

地方自治法の一部が改正され、公の施設の管理について、「指定管理者制度」が創設されました。この制度は、公の施設に係る管理主体の範囲を民間事業者まで広げることにより、住民サービスの向上を図るとともに、経費の節減等を図ることを目的としています。市では、施設の機能を生かした効果的・効率的な管理運営を図るため、指定管理者制度への移行に努めてきたところです。この度、指定管理者が、公の施設を適切に管理運営し、良好なサービスを提供しているかを確認・評価しましたので、評価の結果について揭示します。

評価対象の指定管理者	株式会社 福井開発
評価対象の期間	平成25年4月1日～平成26年3月31日

## 1.施設サービス提供 (施設そのものを市民に提供することで、協定等で定めるサービスが実施できているか)

※1 ※2

評価項目	評価	新潟市西蒲区役所健康福祉課コメント欄
1 利用時間等	○	利用者の様々なニーズの把握に努めるとともに要望に沿えるように対応している。改善要望や苦情に対しては市の担当者と協議を行い処理している。良質な温泉と施設サービスの提供に努め、市民の健康の増進及び生活文化の向上に寄与している。接遇面で更なる努力を期待する。
2 適正な人員配置	○	
3 設備・備品の貸出	○	
4 利用者の安全確保	○	
5 案内等の対応と接遇	○	
6 苦情への対応等	○	
7 緊急体制	○	
8 利用実績	○	

## 2.事業(市の事業、自主事業) (施設を利用して市民に提供している事業について、協定等で定める内容が実施できているか)

評価項目	評価	新潟市西蒲区役所健康福祉課コメント欄
1 目的にあったサービス提供	○	各種利用券の販売、季節のイベントやセットメニューなどの自主事業に取り組んでいる。飲食提供業務でメニューの更新に取り組んだことは評価できる。引き続き利用者ニーズの把握に努めると共に更なる経営努力に期待する。
2 適正な人員配置	○	
3 情報提供・接遇	○	
4 利用者数等	○	
5 自主事業配分	○	
6 サービス向上の観点	○	
7 苦情等への対応	○	
8 緊急体制・対応	○	

## 3.施設の管理 (施設自体の保守管理、修繕や、震災等への対応等)

評価項目	評価	新潟市西蒲区役所健康福祉課コメント欄
1 建物保守管理等	○	利用者が安心して利用できるよう施設の保守点検、定期的な水質管理、衛生管理を徹底して行なっている。また、防犯体制、火災体制、災害時対応などについて関係機関と連携を密にしている。設備関係では更新時期を迎えるものも多く、引き続き日常の点検や安全面の確保を行なっていただきたい。
2 個人情報保護	○	
3 備品等の管理	○	
4 清掃・警備等	○	
5 修繕	○	
6 環境配慮	○	
7 再委託	○	
8 災害等への対応	○	
9 関係団体、地域との連絡調整	○	
10 管理記録	○	

## 4.歳入歳出 (協定における収支計画等に沿っているか、経費等の縮減はできているか)

評価項目	評価	新潟市西蒲区役所健康福祉課コメント欄
1 管理経費等の縮減	○	光熱水費等施設管理経費の節減や業務の見直しを行ない、かつ、新たな集客にむけたイベント開催等により利用者増に努めていただきたい。
2 事業見直し	○	
3 利用者増等	△	

## 5.総合評価 (上記の1から4を踏まえての総合評価)

良質な温泉と角田山の自然あふれる景観を活かし、独自性のある自主事業を充実させ、更なる市民の健康の保持・増進に努めていただきたい。社会情勢の影響もあるが、利用者増とコスト削減に向けて更なる努力を期待する。

### ※1 各評価項目ごとに「◎」「○」「△」「×」の4段階で評価

- ◎ :仕様を超えるなど、「○」ランク以上の特にめざましい成果があった。
- :事業計画や仕様書を基に協議により定めたサービス水準を達成した。
- △ :「改善指導書」など市が相当程度指導するなどして何とか水準をクリアできた。
- × :仕様、サービス水準達成できなかった。

### ※2 「1.施設サービス提供」～「4.歳入歳出」について「A」から「D」の4段階で評価

- A :多くの評価項目において「◎」があり、残りの項目についても全て「○」である場合。
- B :全ての項目が「○」以上である場合。
- C :「△」の項目が1つでもある場合。
- D :「×」の項目が1つでもある場合。

評価に関するお問い合わせ先 西蒲区役所健康福祉課 健康増進係 (直通)0256-72-8380

## 指定管理業務確認・評価シート

- ◎: 仕様を超えるなど、「○」ランク以上の特にめざましい成果があった。  
 ○: 事業計画や仕様書を基に協議により定めたサービス水準を達成するなど、指定管理業務を指導されることなく実施した。  
 △: 「改善指導書」「改善指示書」など市が相当程度指導するなどして何とか水準をクリアできた。  
 ×: 仕様、サービス水準達成できなかった。

	評価項目	評価	判断基準
1 施設サービス提供	1 利用時間等 利用時間、利用日が遵守されているか。	○	① 利用時間が遵守されている。 ② 利用日が遵守されている。
	2 適正な人員配置 施設提供のため、適正な人員配置が行われているか。	○	① 法令等の配置基準を満たしている。 ② 協定で定めた人的サービスを、問題なく提供している。 ③ 市、又は他市の類似施設等と比較して人員配置が過剰、過少ではない。
	3 設備・備品の貸出 利用者への設備・備品の提供・貸出は適切か。	○	① 利用者への設備・備品の提供・貸出について、問題が生じていない。 ② 提供・貸出について、市民から多くの苦情を受けていない。 ③ 利用者への施設サービスについて、アンケートや満足度調査でよい評価を得た。
	4 利用者の安全確保 利用者の安全確保は適切か。	○	① 利用者の安全確保対策を徹底している。 ② 安全確保マニュアルを作成し、職員に徹底指導している。
	5 案内等の対応と接遇 窓口、案内等の対応は適切、迅速か。また、接遇(言葉遣い、態度、服装等)は適切か。	○	① 利用の承認、案内等の業務について、適切、迅速である。 ② 業務について、研修等を実施している。 ③ 言葉遣い、態度、服装等の接遇について、適切である。 ④ 接遇について、研修を実施している。 ⑤ 業務や接遇について、市民から多くの苦情を受けていない。
	6 苦情への対応等 苦情等に迅速かつ適切に対応しているか。また、迅速に市に報告されているか。	○	① 苦情対応が適切になされている。 ② 苦情報告等のかたちで管理者が決裁したものが、市に提出されている。 ③ 意見箱の設置など、市民の声を現場で聴取する取り組みがなされている。 ④ 市が把握した苦情などの情報と、現場からの報告に食い違いがない。
	7 緊急体制 緊急時に備えて、体制、マニュアル、研修・訓練等は適切になされているか。実際に緊急事態が発生した場合の対応は適切だったか。	○	① 緊急時に迅速に対応できるように、責任体制、マニュアル及び連絡網が整備されている。 ② 現場で即応した後に市に報告する事項と、市に指示を仰いで対応する事項とが明確になっている。 ③ 職員の研修・訓練が定期的実施されている。 ④ 実際に事故等が発生したが、適切に対応できた。
	8 利用実績 利用実績が、目標値を達成しているか、又は、近年の実績や、類似施設等と比較して妥当であるか。	○	① 施設の入場者・貸出等の利用実績が、市が定めた目標値を達成している。 ② 施設の利用実績が、近年の実績と比較して妥当である。 ③ 施設の利用実績が、類似施設と比較して妥当である。

## 指定管理業務確認・評価シート

- ◎: 仕様を超えるなど、「○」ランク以上の特にめざましい成果があった。  
 ○: 事業計画や仕様書を基に協議により定めたサービス水準を達成するなど、指定管理業務を指導されることなく実施した。  
 △: 「改善指導書」「改善指示書」など市が相当程度指導するなどして何とか水準をクリアできた。  
 ×: 仕様、サービス水準達成できなかった。

	評価項目	評価	判断基準
2 ・事業（市の事業、自主事業）	1 目的にあったサービス提供 施設の目的に沿って、事業サービスを提供できているか。	○	① 指定管理者に委託した市の事業のサービス提供内容が、事業の目的を達成している。 ② 指定管理者として市民の健康の増進及び生活文化の向上に寄与している。
	2 適正な人員配置 事業実施のための適正な人員配置が行われているか。必要な資格、経験等を有する人員が配置されているか。研修等が行われているか。	○	① 市の委託事業の実施のため、必要な人員数が確保されている。 ② 法令等に定められた基準（資格、経験等を有する人員）を満たしている。 ③ 市、又は他市の類似施設等と比較して、人員配置が過剰、過少ではない。 ④ 技能、技術を維持向上するための研修を実施している。
	3 情報提供・接遇 サービス利用者に対して、情報提供等は適切に行われているか。接遇は適切か。	○	① 利用者に対して、適切な情報提供や、指導助言ができています。 ② 利用者に対して、親切でいいねいな接遇ができています。
	4 利用者数等 利用者数等の目標は達成できたか。市民は満足しているか。	○	① 市の事業の利用実績が、目標値を達成している。 ② 市の事業実績が、前年の実績と比較して妥当である。 ③ 市の事業実績が、市内の類似施設等と比較して妥当である。 ④ 市の事業について、アンケートや満足度調査でよい評価を得た。
	5 自主事業配分 指定管理者が行った自主事業は、市民サービスの向上に役立ったか。市の事業が圧迫されるなどの	○	① 指定管理者の自主事業が、施設目的に沿って市民へのサービス向上に役立った。 ② 指定管理者の自主事業が、施設の経営に悪い影響を与えていない。
	6 サービス向上の観点 自主事業の利用実績は目標に達したか。市民から好評を博したか。	○	① 指定管理者の自主事業が、利用者数等の目標値を達成した。 ② 指定管理者の自主事業について、アンケートや満足度調査で、よい評価を得た。
	7 苦情等への対応 事業への苦情等に迅速かつ適切に対応しているか。また、迅速に市に報告されているか。	○	① 苦情対応が適切になされている。 ② 苦情報告等のかたちで管理者が決裁したものが、市に提出されている。 ③ 意見箱の設置など、市民の声を現場で聴取する取り組みがなされている。 ④ 市が把握した苦情などの情報と、現場からの報告に食い違いがない。
	8 緊急体制・対応 事業における事故等緊急事態に備えて、体制、対応マニュアル、研修・訓練等は適切になされているか。また、実際に緊急事態等が発生した場合の対応は適切だったか。	○	① 緊急時に迅速に対応できるように、責任体制、マニュアル及び連絡網が整備されている。 ② 現場で即応した後に市に報告する事項と、市に指示を仰いで対応する事項とが明確になっている。 ③ 職員の研修・訓練が定期的実施されている。 ④ 実際に事故等が発生したが、適切に対応できた。

## 指定管理業務確認・評価シート

- ◎: 仕様を超えるなど、「○」ランク以上の特にめざましい成果があった。  
 ○: 事業計画や仕様書を基に協議により定めたサービス水準を達成するなど、指定管理業務を指導されることなく実施した。  
 △: 「改善指導書」「改善指示書」など市が相当程度指導するなどして何とか水準をクリアできた。  
 ×: 仕様、サービス水準達成できなかった。

	評価項目	評価	判断基準
3 施設の管理	1 建物保守管理等 建物躯体の保守管理、設備機器の安全確認等は適切になされているか。	○	① エレベータ等の設備機器について、定期的に安全の確認を行い、市に報告がなされている。 ② 外壁、駐車場、入浴等設備について、定期的に安全の確認を行い、市に報告がなされている。 ③ その他館内設備について、定期的に安全の確認を行い、市に報告がなされている。
	2 個人情報保護 個人情報保護のための体制、書類等の整備、問合せ等への対応、研修は適切か。	○	① 指定管理者が管理する個人情報について、漏えい、紛失等の事故防止のため、管理体制を整えている。 ② 指定管理者が管理する個人情報について、目的外利用をしていない。 ③ 管理記録、個人情報利用状況について、定期的に市に報告している。 ④ 指定管理者が管理する個人情報の取扱について、職員研修を実施している。
	3 備品等の管理 備品等の管理は適切になされているか。	○	① 備品台帳等を作成し適切に管理がなされている。 ② 使用期限やリース期限を守り適切な管理がなされている。 ③ 施設内備品について、定期的に確認を行い、市に報告がなされている。
	4 清掃・警備等 清掃、警備、衛生管理は、適切になされているか。	○	① 清掃について、清潔を保つため必要な回数が実施されている。 ② 警備について、市民利用者の安全を保つため必要な形態で実施されている。 ③ 空調、給排水、廃棄物処理等について、市民が快適に利用できる管理がなされている。
	5 修繕 指定管理者が行うべき修繕は適切に行われているか。	○	① 指定管理者が行うべき修繕について、適正に実施されている。 ② 修繕内容について記録するとともに、定期的に市に報告されている。 ③ 修繕の必要性について、定期的にチェック、管理がなされている。
	6 環境配慮 省エネ、省資源、環境配慮物品の購入など環境への配慮はなされているか。	○	① 光熱水等消費量の抑制等の省エネルギーが、適切に実施されている。 ② 廃棄物リサイクル等の省資源が、適切に実施されている。 ③ 環境負荷低減配慮物品等の購入などが実施されている。
	7 再委託 外部委託業務内容は、施設管理の主要な部分以外であるか。委託内容は市の承認を受けているか。	○	① 業務の外部委託は、施設管理の主要な部分以外となっている。 ② 業務の外部委託は、事業者名、内容について、市の承認を受けている。 ③ 指定管理者は、外部委託事業者に市との協定を遵守させている。
	8 災害等への対応 災害時等の対応体制の整備、定期訓練等は適切になされているか。防火、防犯体制の整備、研修、訓練は適切になされているか。	○	① 災害時の対応組織が作られている。 ② 災害対策のため、定期的に研修・訓練を実施している。 ③ 防火、防犯等の対応体制が作られている。 ④ 火災時の避難誘導や、犯罪の通報等の研修・訓練がなされている。
	9 関係団体、地域との連絡調整 良好な関係を保つべき関係団体等、地域との連絡調整は適切になされているか。	○	① 関係団体との連絡調整が、必要に応じ、適正に実施されている。 ② 地域との連絡調整が、必要に応じ、適正に実施されている。
	10 管理記録 施設の維持管理の記録が適切になされているか。	○	① 施設の管理記録が整備されている。 ② 施設の管理記録について、定期的に市に報告されている。 ③ 施設の管理記録、管理に係る書類が市のファイリングに準じて保存されている。

## 指定管理業務確認・評価シート

- ◎: 仕様を超えるなど、「○」ランク以上の特にめざましい成果があった。  
 ○: 事業計画や仕様書を基に協議により定めたサービス水準を達成するなど、指定管理業務を指導されることなく実施した。  
 △: 「改善指導書」「改善指示書」など市が相当程度指導するなどして何とか水準をクリアーできた。  
 ×: 仕様、サービス水準達成できなかった。

	評価項目	評価	判断基準
4 歳入 歳出	1 管理経費等の縮減  管理経費等は縮減されているか。縮減に向けての努力がなされているか。	○	① 管理経費等が縮減されている。 ② 管理経費を縮減する努力がなされている。
	2 事業見直し  ニーズの減った事業の縮小廃止や転換, 実施方法の改善など事業経費の見直しによる収支改善の努力がなされているか。	○	① 市民のニーズの減った事業を, 適切に縮小廃止している。 ② 経費がかかるが効果の上がらない事業を, より効率的な事業に切替えている。 ③ 事業の実施方法を見直し, より効率的な方法に改めている。
	3 利用者増等  利用者増など収入増による収支改善の努力がなされているか。	△	① 利用者増などの努力がなされている。 ② 利用料金制の適正な運用などの努力が行われている。 ③ 新規の収入源の開拓などの努力が行われている。