

平成27年度
新潟市指定管理者
第三者評価実施報告書

平成28年3月

新潟市

目 次

| | | |
|----|-------------------------|----|
| I | 第三者評価の概要 | 1 |
| 1 | 目的 | 1 |
| 2 | 評価対象施設 | 1 |
| 3 | 評価の実施方法 | 2 |
| 4 | 評価基準 | 2 |
| 5 | 評価会議 | 2 |
| II | 評価結果 | 4 |
| 1 | 指定管理者制度全般に関する意見等 | 4 |
| 2 | 指定管理者への評価制度に関する意見等 | 4 |
| 3 | 体育施設（体育館）に関する意見等 | 5 |
| 3 | 個別施設に対する評価 | 5 |
| | ○ふれあい健康センター（アクアパークにいがた） | 7 |
| | ○東総合スポーツセンター | 12 |
| | ○白根総合公園屋内プール | 17 |
| | ○西川総合体育館 | 22 |
| | ○豊栄総合体育館 | 27 |

I 第三者評価の概要

1 目的

指定管理者による公の施設の管理運営状況等について、客観的・専門的観点から第三者評価を行い、評価結果を今後の施設運営や指定管理者の業務改善、さらに次期指定管理業務などに反映させることにより、指定管理者制度の適正かつ効果的な運用、施設のより良い管理運営と利用者へのサービスの向上を図ることを目的とする。

あわせて、市の指定管理者に対する評価についても、第三者から評価を受けることで、より効果的に実施されることを目的とする。

2 評価対象施設

- ・指定管理者制度を導入している公の施設のうち、指定期間の中間年の施設（指定期間5年の施設は2年目または3年目にあたる施設）

平成27年度は、下記5施設を対象に実施した。

| 施設 | 指定管理者 | 指定期間 | 所管課 |
|------------------------|--|---------------------------------------|--------|
| ふれあい健康センター[アクアパークにいがた] | 福田道路・オーエンスグループ | H26. 4. 1～31. 3. 31 (3回目の指定) | 廃棄物政策課 |
| 東総合スポーツセンター | 公益財団法人 新潟市開発公社 | H26. 4. 1～31. 3. 31 (3回目の指定) | 東区地域課 |
| 白根総合公園屋内プール | 公益財団法人 新潟市開発公社 | H26. 10. 18～ 31. 3. 31 (1回目の指定) | 南区地域課 |
| 西川総合体育館 | 西蒲スポーツ振興グループ(愛宕商事株式会社・新潟市西蒲区体育協会・学校法人国際総合学園・株式会社新潟ビルサービス・グリーン産業株式会社) | H25. 4. 1～30. 3. 31 (1回目の指定) | 西蒲区地域課 |
| 豊栄総合体育館 | ハピスカとよさか&アイビス技建共同事業体 | H26. 4. 1～31. 3. 31 (2回目の指定) | 北区地域課 |

※選定基準

1. 公募施設（非公募施設は、指定最終年度に外部評価するため、除外）
2. スポーツ施設
3. 所管課の異なる施設
4. 共同事業体が管理する施設（5施設のうち3施設）

3 評価の実施方法

指定管理者による施設の管理運営状況等について、事業報告書等の書類確認・施設の視察・指定管理者及び市（施設所管課）に対するヒアリングを実施し、前年度の「公の施設目標管理型評価書」の達成状況を評価

参考 「公の施設目標管理型評価書」について（新潟市ホームページ）

<http://www.city.niigata.lg.jp/shisei/gyoseiunei/gyoseihyoka/oyake/oyakeshisetsu/gaiyo/index.html>

4 評価基準

第三者評価においては、指定管理者による管理運営状況を、4つの視点ごとに3段階で評価

【4つの視点】

| | |
|----------------|-----------------------|
| 「市民」：市民の視点 | ・・・市民満足度の向上、施設利用度など |
| 「財務」：財務の視点 | ・・・コストの最小化・収入の最大化 |
| 「業務」：業務プロセスの視点 | ・・・業務プロセスの改善など |
| 「人材」：人材育成の視点 | ・・・人材の確保・育成、ノウハウの蓄積など |

【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 |

評価にあたっては、改善すべき点などの意見も記述し、あわせて、市（施設所管課）の評価に対する意見等も記述した。

5 評価会議

客観的・専門的観点から評価を行うため、指定管理者第三者評価会議を開催

(1) 平成27年度第三者評価委員

財務経理の専門家（公認会計士または税理士）並びに行政運営に関し知識を有する学識経験者（大学教授等）から選任。

（50音順、敬称略）

| 氏名 | 役職等 |
|-------|---------------------------|
| 鷺見 英司 | 新潟大学経済学部経済学科 准教授 |
| 西山 茂 | 新潟国際情報大学情報文化学部情報システム学科 教授 |
| 渡邊 信子 | 税理士、特定非営利活動法人新潟NPO協会 代表理事 |

(2) 実施スケジュール

| 開催日 | 施設名（所在地） | |
|------------------------|---|---------------------------------|
| | 午前 | 午後 |
| 平成 28 年 1 月 18 日（月） | ふれあい健康センター [アクアパークにいがた] (西区笠木 3629-1) | 東総合スポーツセンター (東区はなみずき 3-4-1) |
| 1 月 25 日（月） | | 白根総合公園屋内プール (南区上下諏訪木 1775-1) |
| 1 月 29 日（金） | 西川総合体育館 (西蒲区善光寺 369-1) | 豊栄総合体育館 (北区嘉山 488-3) |

(3) 実施内容

①施設視察（質疑等）

②評価会議

- ・指定管理者から、平成 26 年度目標管理型評価書（実績）について説明
- ・指定管理者及び施設所管課に管理運営方法や実績報告書等の資料に関するヒアリング

③評価結果及び意見の調整（平成 28 年 2 月 23 日（火）開催）

- ・上記①、②の開催後に意見調整会議を開催し、各評価委員から提出された評価結果やご意見についての調整を実施

Ⅱ 評価結果

1 指定管理者制度全般に関する意見等

- ◆ 指定管理者からのヒアリングを通じて、それぞれの指定管理者が市民の健康増進、施設利用効率の改善、サービスの質の改善のために、努力されていることが確認された。しかし、その努力を、成果として客観的に把握するような工夫が必要と思われる。例えば、施設利用効率については、指定管理者の財務諸表だけでなく、市が管理する施設運営の総費用の節約といった点から評価できないか。成果が上がっているのに、成果として評価されないのは問題であり、反対に、努力しても成果に結びついていない可能性もある。
- ◆ 指定管理者の努力が報われるような制度があってもいいのではないか。例えば、成功報酬型の指定管理者制度を構築し、努力した場合には還元され、成果がない、もしくは目標を達成できない場合には減額していく等の仕組みを検討すべき。
- ◆ 積極的に他部署と連携し、施設の運営をより効果的に行う必要がある。例えば、ふれあい健康センターは清掃センターの焼却熱を利用した施設であるため廃棄物政策課が所管しているが、健康福祉やスポーツ施設関係の部署と連携することで健康増進という目的をより達成できる施設となる。
- ◆ 財務諸表等の会計の報告様式を統一することにより、同種の施設の運営状況の把握や比較検討ができるようにする必要がある。また、報告書は数字の羅列にとどまるのではなく、グラフ化等による「見える化」を図る必要がある。
- ◆ 指定管理者の情報交換のためにネットワークを作っていく必要がある。定期的な情報交換の場を設け、各指定管理者が持っている独自のノウハウを共有し、サービス向上につなげる必要がある。情報交換にあたっては、同種の施設間だけでなく、異なった種類の施設を交えた情報交換の場も必要である。
- ◆ アンケートの目的がわかりにくい。統一感がない。
 - 市が統一項目で実施するもので、時点間や施設間で比較可能なもの
 - 指定管理者が業務改善のPDCAサイクルを機能させるためのものに改善できないか。また、アンケートの結果はただ集計するだけでなく、クロス集計をする等、深く踏み込んで分析する必要がある。さらに、施設を利用しない人の意見をもっと積極的に収集し、なぜその施設を利用しないのか分析する必要がある。
- ◆ 指定管理者選定時の募集要件は折に触れて見直しをかける必要がある。

2 指定管理者への評価制度に関する意見等

- ◆ 同種の施設の評価項目は統一化すべきである。各施設の比較検討が可能となり、切磋琢磨することにより、より高レベルの施設運営が実現でき、市民に寄与する結果となる。ただし、施設固有の評価項目の追加も可能とする必要がある。
- ◆ 設定された目標（値）の合理的根拠がわからない。そのため、客観的な評価が難しい項目もある。また、利用者数と利用者1名当たりコストなど、同じ効果を2つの

項目で評価しているものもある。新潟市として、各施設に対して具体的に何を期待しているのかが分かるような目標を設定する必要がある。

- ◆ 指定管理者に対して、「自分達のやってきたこと、やろうとしていることが明確に分かるように、見える化して報告すべきである」ということ徹底させる必要がある。
- ◆ 所管課評価欄は、A・B・Cの三段階で評価しているが、数値目標が設定されているものは三段階評価でよいが、数値目標のないものは適か否か等の二段階で評価することも検討が必要である。
- ◆ 目標管理型評価書の「管理・運営に関する基本理念・方針等」に記載されている内容について、利用者サービスに関する内容と、指定管理者の運用に関する内容を整理せずに列挙している施設が見受けられた。ただ単に列挙するのではなく、区分して掲示する（構造化する）ことでものごとがはっきり見えてくる。

3 体育施設（体育館）に関する意見

- ◆ 自主事業としてスポーツ教室を企画・開催し、運動の機会を創出する等、市民の健康増進に寄与している点は評価できる。また、登録サービスや回数券の仕組み等、利用者の利便性を考えた工夫も評価できる。
- ◆ 個人利用の促進へ向けた運営が必要である。団体利用の予約がない時間帯は個人開放とする等、個人利用者がより利用しやすいよう工夫する必要がある。
- ◆ 今後の施設建設に際しては、地域にとって真に必要な施設なのか検討するとともに、より多くの市民に活用してもらえよう、事前に施設のあり方、設備について検討する必要がある。

4 個別施設に対する評価

○ふれあい健康センター（アクアパークにいがた）

| | |
|---------------------|----|
| ・管理運営状況等について | 7 |
| ・平成26年度公の施設目標管理型評価書 | 8 |
| ・指定管理業務 自己点検表 | 10 |

○東総合スポーツセンター

| | |
|---------------------|----|
| ・管理運営状況等について | 12 |
| ・平成26年度公の施設目標管理型評価書 | 13 |
| ・指定管理業務 自己点検表 | 15 |

○白根総合公園屋内プール

| | |
|---------------------|----|
| ・管理運営状況等について | 17 |
| ・平成26年度公の施設目標管理型評価書 | 18 |
| ・指定管理業務 自己点検表 | 20 |

| | |
|-------------------------------|----|
| ○西川総合体育館 | |
| ・管理運営状況等について・・・・・・・・・・・・・・・・ | 22 |
| ・平成26年度公の施設目標管理型評価書・・・・・・・・ | 23 |
| ・指定管理業務 自己点検表・・・・・・・・・・・・・・・・ | 25 |
| ○豊栄総合体育館 | |
| ・管理運営状況等について・・・・・・・・・・・・・・・・ | 27 |
| ・平成26年度公の施設目標管理型評価書・・・・・・・・ | 28 |
| ・指定管理業務 自己点検表・・・・・・・・・・・・・・・・ | 30 |

管理運営状況等について【アクアパークにいがた】

(1) 指定管理者について

□ 良い点, 評価できる点等

| | |
|-----------|--|
| 第三者 評価 | <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者が市民の健康増進、施設利用効率の改善、サービスの質の向上のために、努力されていることが確認された。 ・理念を掲げ、それに向けて努力している点は評価できる。 ・施設利用料を下げ、利用向上へ向けた経営の工夫がみられる。 ・利用者の要望に対する回答を掲示している点は評価できる。他施設でも同様の取り組みを行うことを期待する。 |
|-----------|--|

□ 悪い点, 改善すべき点, 課題等

| | |
|-----------|--|
| 第三者 評価 | バックヤードの乱雑さは事故に繋がる要素もあり、整理・清掃が必要。整理整頓は業務の基本であり、雑巾やタオル、ダンボールなどが散乱している状態を改善する必要がある。 |
| 第三者 評価 | 機械室等危険な場所への職員の立ち入りは安全確保の観点からも制限する必要がある。 |
| 第三者 評価 | 利用者に占める高齢者の割合が高いため、掲示等は大きくわかりやすくの視点で見直す必要がある。 |
| 第三者 評価 | 高齢者が施設を利用する際に健康状態を事前にチェックする工夫ができないか。 |
| 第三者 評価 | 同種の目的により設置された施設間の交流を図ることにより、それぞれの施設が持っているノウハウを活用し、相互にレベルアップを図るべき。 |
| 第三者 評価 | 建物がかなり老朽化しており、修繕が必要と思われる部分も見受けられる。管理者としての日々のチェック体制及び専門機関の診断等の必要性を市と協議する必要がある。 |

(2) 市(所管課)について

□ 良い点, 評価できる点等

| | |
|-----------|--|
| 第三者 評価 | ・ごみ焼却場のエネルギーを使用しての施設運営は評価できる。リサイクルの意識の向上に貢献している。 |
|-----------|--|

□ 悪い点, 改善すべき点, 課題等

| | |
|-----------|---|
| 第三者 評価 | 評価にあたっては評価の根拠を文書として指定管理者に伝えることによって、相互に評価結果に対する共通認識を持つべき。 |
| 第三者 評価 | エネルギーの効率化の観点から所管は廃棄物政策課であるが、健康に寄与することが目的の施設であることから、健康福祉やスポーツなど他所管課と連携することも検討が必要である。 |

平成26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 | 新潟市ふれあい健康センター（愛称:アクアパークにいがた） | | |
| 管理者名 | 福田道路・オーエンスグループ | 指定期間 | 平成26年4月1日 ～ 平成31年3月31日 |
| 担当課 | 環境部廃棄物政策課 | | |
| 所在地 | 新潟市西区笠木3629番地1 | | |
| 根拠法令 | | | |
| 設置条例 | 新潟市ふれあい健康センター条例 | | |
| 施設概要 | 敷地面積: 17,065.43㎡ 鉄筋コンクリート造2階建 延床面積: 3,823.92㎡ 建築面積: 2,605.34㎡ 主な施設内容 1階: アクアガーデン(流水プール, 幼児用プール, 気泡・噴流プール, たこつぼ湯, 座湯, 寝湯, ミストサウナ, 屋外ジャグジー), フロント, ロビー 2階: 浴室(人工温泉風呂, ドライサウナ, 水風呂, 更衣室), レストラン, カフェラウンジ, ロビーラウンジ, エクササイズスタジオ, 休憩室, マッサージ室, キッズルーム | | |

施設設置目的

市民の健康の増進に寄与するとともに、リサイクル意識の向上に資することを目的として、新潟市ふれあい健康センターを設置する。

管理・運営に関する基本理念、方針等

設置目的を達成し、地域の憩いの場として、又は気軽なレクリエーション施設として活用されることを目指して次の点に留意して事業を行う。

- ①市民が広く利用する、公の施設であるという性格を十分認識する。
- ②利用者にとって快適な施設の環境づくりを目指す。
- ③より多くの人に利用してもらえるよう利用促進に努める。
- ④日常点検及び定期点検により適切に保守・整備を行い、常に施設を最良の状態に保つ。
- ⑤利用者の安全を最優先に考える。
- ⑥効率的な運営を行い、経費の節減に努める。

平成26年度 公の施設目標管理型評価 第三者評価書【ふれあい健康センター（アクアパークにいがた）】

| 視点 | 評価項目 | 評価指標 | 実績 | 所管課評価 | 所管課評価コメント | 第三者評価 | 第三者総合評価(所見) |
|----|------------------|--|-------------------------------|-------|-----------------------------|-------|--|
| 市民 | 市民の健康増進への寄与 | 利用者のニーズに応えながら多種多様な健康教室を多く実施する。 | 様々な工夫を加えながら適切に実施 平均参加者10.0人/回 | B | | B | <ul style="list-style-type: none"> 事前の健康チェックなどを盛り込み、事故防止の観点からも市民とも接点を持つことが必要。 料金表など表示が小さく、見にくい。高齢者も多いため、見やすい表示、掲示を心がけてほしい。 利用者の要望は多様であるが、何に重点を置くのか、優先順位を明確にし、対応すべき。 |
| | 夏季など混雑時の満足度向上 | インターネット活用など混雑情報の提供による来客分散策と衛生面、待ち時間などサービス品質の維持 | 適切に実施 | B | 混雑情報や施設利用案内のより積極的な広報を期待したい。 | | |
| | 目標利用者数の達成 | 一般入館者:115,000人 閑散期2か月間(11月~12月)の一般入館者:9,000人 | 年間 118,479人 閑散期 10,808人 | A | 日頃の営業努力が閑散期の集客増加にも寄与したようだ。 | | |
| | 苦情・要望に対する対応 | 利用者の苦情・要望に対して真摯に対応し、サービス改善に努める。 | 適切に実施 | B | 利用者目線での対応を | | |
| 財務 | 事業収支の健全性 | 収支計画の数値を達成するとともに、財務的に安定・継続的な施設の運営管理を行う。 | 概ね計画通り | B | | B | <ul style="list-style-type: none"> 利用料を下げたうえでこの実績は、利用向上の工夫をしての結果であり、評価できる。 電気・蒸気など、ゴミ処理場から無償で提供を受けているが、無償だからといえ無駄使いしていないとは言えない。施設が休業となる場合は不要な器具等の電源は抜く等エコ対応をすべき。 その他経費の削減及びさらなる集客に注力すべき。 |
| | 安定収益の確保 | 飲食売上30,000千円(税込)及び仕入経費率42%以下 | 目標に達しなかった | C | より一層の魅力アップと経営の工夫をお願いしたい。 | | |
| 業務 | 改善勧告時の対応の迅速さ・適切さ | 市の指摘に対して迅速にかつ適切に、誠意をもって対応する。 | より適切な対応を | C | 場当たり的とならないように真摯に対応を。 | B | <ul style="list-style-type: none"> 設備利用について工夫がされている点は評価する 機械室への立ち入りに制限がないのは職員の安全の観点からも改善が必要。 機械室に雑巾やタオル、ダンボールなどが散乱している。機械室の乱雑さは事故に繋がる要素もあり、早急に改善すべき。 事故についての対応は迅速になされたこと、その際見えてきた課題についても対応していることは評価できる。 高齢者が多い施設であるため、事前のチェックなどにより事故を未然に防ぐ体制を構築する必要がある。 建物がかなり老朽化しており、修繕が必要な部分が多々見受けられる。日々のチェック体制及び第三者である専門機関の診断等の充実が必要。 |
| | 事故発生時の対応の適切さ | 事故が発生した場合はマニュアルに沿って迅速かつ適切に対応し、日頃から防災及び救急等の訓練を行う。 | 適切に実施 | A | 現場の速やかな判断により適切に運用されている。 | | |
| | 設備の適切な管理 | 定期点検・保守整備のほか、普段から小修繕に努め、常に最良の状態を保つよう努める。 | 設備の適切な維持管理はよかつたが、運用に一部問題があった。 | C | 協定その他の順守を | | |
| | 施設の清潔感の維持 | 清潔感に配慮した衛生管理に努め、汚れに関する苦情を極力抑える。 | 適切に実施 | B | 協定以上の取組も行っており、利用者目線を心がけている。 | | |
| | 水質管理の徹底 | 刺激臭・濁りを抑えて、いつも快適に利用できるように心がける。 | 最適に実施 | A | 様々な工夫によりこれまで以上に良質な水質管理を行った。 | | |
| 人材 | 適切な人員配置と迅速な対応 | 混雑状況に応じた柔軟な人員配置と、業務量に応じた十分な人員配置を行う。 | 適切に実施 | B | | B | <ul style="list-style-type: none"> 休業中の期間等においては、マルチな人材の育成に尽力すべき。1人で何役もこなせること、他の業務の内容も熟知していることにより、業務レベルの向上が期待できる。模擬練習をしたり、実際に携わらせたりしないと身につかないので留意する必要がある。 |
| | 職員の業務理解度と能力向上 | 全従業員が職務に応じた研修を受け、能力の維持と向上を目指す。 | 適切に実施 | B | 定期的に業務の基本部分の再確認を実施してほしい。 | | |
| | 人材育成と職員の満足度向上 | 定期昇給などにより人材の育成と確保に努め、職員からの意見や要望などを業務又は待遇に反映させる。 | 適切に実施 | B | | | |

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）

開館14年目の年間施設利用者数が過去最高の267,378人となりました。今後も安全面、衛生面に十分配慮しつつ、市民からより一層愛される施設になれるように努力して参りたいと思います。

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

所管課総合評価（所見）

指定管理期間5年間の初年度ではあるが、これまで5年間の実績を踏まえて、更なる効果的な業務運営と適切な衛生管理等に視点を置いた。これまで以上に、補給水の最適な供給、スーパークロリネーション等の水質向上策の十分な実施、プール水等の温度や塩素濃度などの安定管理、きめ細かな更衣室の清掃、及び更衣室の足ふきマットの頻繁な交換など、利用者がより快適に過ごせるように、かなりのコストをかけていただいた。本施設の設備は比較的特殊で、安定的な運営は非常に難しいが、これまで蓄積したノウハウを活用し、定期的に市と協議しながら、より高度な衛生管理を目指して一緒に取り組みたい。

指定管理業務 自己点検表

1 施設名称

| | |
|-------|---------------------------|
| 施設名称 | 新潟市ふれあい健康センター(アクアパークにいがた) |
| 指定管理者 | 福田道路・オーエンスグループ |

2 評価項目一覧

| 評価項目 | | 指定管理者 自己評価 |
|------------------------------------|--|---------------|
| I. 実施体制 | | |
| 1. 施設の設置目的に基づいた基本方針の確立 | 施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。 | ○ |
| 2. 施設目的の達成度 | 施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか。 | ○ |
| 3. 開館の実績 | 仕様書に定められた、もしくは事業計画書等のおりに開館しているか。 | ○ |
| 4. 職員の勤務体制・配置状況 | 管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務体制、配置状況は適切か。 | ○ |
| 5. 職員の専門性 | 必要な資格、経験等を有する職員が配置されているか。 | ○ |
| 6. 職員の給与 | 労働法規等を遵守した適正な給与体系となっているか。 | ○ |
| 7. 職員の労働条件 | 休暇制度、職場環境の改善、福利厚生制度等就業状況に配慮がされているか。 | ○ |
| 8. 職員のマナー | 利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か。 | ○ |
| 9. 施設の設置目的を実現するために必要な人材の育成・研修 | 施設の設置目的を実現するために必要な人材を育成する取組みがなされているか。 | ○ |
| II. 施設・設備の維持管理 | | |
| 1. 建物・設備の保守点検 | 建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。 | ○ |
| 2. 備品の管理 | 施設の備品が適切に管理されているか。 | ○ |
| 3. 清掃業務 | 利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。 | ○ |
| 4. 警備業務 | 安全、安心な環境を確保しているか。 | ○ |
| 5. 修繕 | 必要な修繕は適切に実施されているか。 | ○ |
| 6. 再委託業務の妥当性 | 再委託されている業務の範囲は適切か、また、市の承認を受けているか。 | ○ |
| 7. 外構施設の保守点検業務 ⇒該当施設のみ評価を実施する | 外構施設が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。 | ○ |
| 8. 植栽・樹木等の維持管理業務 ⇒該当施設のみ評価を実施する | 施設周りの植栽・樹木等が適切に管理され、利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか。 | ○ |
| III. 運営業務及びサービスの質の向上 | | |
| 1. 利用実績及び施設の稼働率 | 施設の利用者数や稼働率は適正か。また、利用促進に向け取り組んでいるか。 | ○ |
| 2. 事業の実施 | 事業計画書に定められた事業が実施されているか。 | ○ |

| | | |
|-------------------------------|---|---|
| 3. 利用しやすい受付案内の実施 | 利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。 | ○ |
| 4. 適切な利用情報の提供 | すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか。 | ○ |
| 5. 平等な施設利用の確保 | 特定の団体や個人に偏ることなく、平等な利用実態となっているか。 | ○ |
| 6. 広報・PRの実施 | 当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。 | ○ |
| 7. サービス水準の確保 | 個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないように、施設のサービス水準を確保するための取組みを行っているか。 | ○ |
| 8. 職員間での情報共有化 | 職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。 | ○ |
| 9. 個人情報の保護 | 個人情報の保護に対する体制が整っているか。 | ○ |
| 10. 事故防止対策への取組み | 事故防止のための体制の構築・取組みを行っているか。 | ○ |
| 11. 事故発生時の対応体制の構築 | 事故発生時の対応体制を確立し、研修・訓練を定期的実施しているか。 | ○ |
| 12. 災害発生時の対応体制の構築 | 災害発生時の対応体制を確立し、研修・訓練を定期的実施しているか。 | ○ |
| 13. 利用者の意見等を抽出する仕組みの構築 | 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。 | ○ |
| 14. 利用者の苦情解決体制の構築 | 利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。 | ○ |
| 15. 利用者アンケート等の実施 | 利用者アンケート等を実施し、利用者の満足度を把握しており、その結果は妥当か。 | ○ |
| 16. 利用者アンケート等の施設運営への反映 | 利用者アンケート等で把握した意見を、施設運営に反映させたか。 | ○ |
| 17. 自主事業の適切な実施 | 施設の設置目的を達成し、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。 | — |
| IV. 収支状況 | | |
| 1. 管理経費(指定管理料)の執行状況 | 指定管理業務会計と自主事業や団体の会計を区別し、管理経費(指定管理料)は適正に執行されているか | ○ |
| 2. 収支決算状況 | 予算と決算に大幅な相違がないか。「収入－支出」がプラスになっているか。 | △ |
| 3. 経費節減の取組み | 経費節減・収入増加への取組みを行い、その効果はあったか。 | ○ |
| 4. 収支の内容に不適切な点はないか。 | 経理が明確で、収支の状況が費目ごとに把握されているか。 | ○ |
| 5. 利用料金収入実績 ⇒該当施設のみ評価を実施する | 事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか。 | △ |
| V. その他 | | |
| 1. 地域貢献 | 地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか。 | ○ |
| 2. 環境への配慮 | 省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされているか。 | ○ |

<評価区分等>

| | |
|------|---|
| 評価基準 | ○：できている △：概ねできているが、改善の余地がある ×：できていない —：該当しない項目 |
|------|---|

管理運営状況等について【東総合スポーツセンター】

(1) 指定管理者について

□ 良い点, 評価できる点等

| | |
|-----------|--|
| 第三者 評価 | <ul style="list-style-type: none">・指定管理者が市民の健康増進、施設利用効率の改善、サービスの質の向上のために、努力されていることが確認された。・新潟市のスポーツ施設の多くを指定管理し、そのスケールメリットを生かし、他の施設との連携を取りながらサービスを行っている点は評価できる。施設の大きさを生かしたイベント設定も評価できる。 |
|-----------|--|

□ 悪い点, 改善すべき点, 課題等

| | |
|-----------|--|
| 第三者 評価 | 大型で設備が良いので、指定管理者は何もしなくても一定の利用者が見込める施設である。管理運営状況を適正に評価してもらうためには、もっと、取組みの工夫と利用者数の相関関係がわかるデータを揃え、提示する必要がある。 |
| | 市民の施設であるから、大きな大会を呼び込むだけでなく、市民一人ひとりの個人利用を伸ばすことにさらに力を入れ、工夫する必要がある。 |
| | 多くの施設の指定管理者となっている団体として、組織内の情報共有だけでなく、同種の施設とのネットワークを構築し、新潟市全体の施設のレベルアップに寄与していくことが必要である。 |

(2) 市(所管課)について

□ 良い点, 評価できる点等

| | |
|-----------|---|
| 第三者 評価 | 近隣に公園が整備されることにより、利便性がアップすることが予想される。施設による担当課を超えた連携を行い、より活用できる施設にしてほしい。 |
|-----------|---|

□ 悪い点, 改善すべき点, 課題等

| | |
|-----------|--|
| 第三者 評価 | 大型で設備が良いので、指定管理者は何もしなくても一定の利用者が見込める施設である。指定管理者を適正に評価するには、もっと、取組みの工夫と利用者数の相関関係がわかるデータを指定管理者に求める必要がある。 |
| | 指定管理者に全面的に依存しているように見える。市として、もう少し施設運営への関与を深めてもいいのではないかな。 |

平成26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。 |

平成26年度 公の施設目標管理型評価 第三者評価書 【東総合スポーツセンター】

| 視点 | 評価項目 | 評価指標 | 実績 | 所管課評価 | 所管課評価コメント | 第三者評価 | 第三者総合評価(所見) |
|----|--------------------|------------------------------------|--|-------|---|-------|--|
| 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 | ・東区HP更新月1回以上 ・館長ブログ更新 ・その他、区だより掲載、市報掲載、教室パンフレット配置、デジタルサイネージ発信、新聞等の広報を実施。 | 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 | B | ・個人レベルの利用を増やす工夫が必要。 ・高齢化社会に向けた健康増進、体力増強に対する工夫が必要。 ・ホームページやブログ、広報誌の充実など努力が窺われ、成果が出ていることは評価できる。 ・年間利用者数も大幅にアップしており評価できる。 ・複数の施設の指定管理を行っていることから戦略的に管理業務が行われている。それにも関わらず、スポーツ教室の参加者が目標達成できなかった理由については分析を行う必要がある。 |
| | 基準者数の達成 | 利用者数年間290,000人以上 | 328,887人 | A | 目標値を10%以上超えて達成したことを評価(113%) | | |
| | 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60%以上 | 80% | 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・要望には迅速に回答 | 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26,000人以上参加 | 延べ25,098人 | C | 目標達成ならず(96.6%) 次年度に期待する | | |
| 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427円以下 | 372円 | A | 目標値を10%以上超えて削減したことを評価(▲13%) | B | ・目標を達成したことは評価できるが、収入増に向けたさらなる取組が必要である。 ・利用者コストは、費用の削減が反映される指標に変更したほうがよい。 |
| | 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 | ・節電の取組 ・他施設と道具を共用するなど経費削減に努めた | 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 | 47,597,395円 | B | 目標達成(108%) | | |
| 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 | B | ・複数の施設を指定管理していることから、他の施設との連携を取りながらの運営については、大いに評価できる。 ・事業者内の情報共有だけでなく、同様な施設とのネットワークにより、新潟市全体の施設のレベルアップに寄与していくことが必要である。自分だけの視点だけでなく、自分もいいけれど、みんなもいいという視点も必要である。 |
| | 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 | ・4回/月の館長会議を開催 ・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 ・教室担当者会議開催による情報共有化 | 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 | ・事故、クレームは速やかに報告 ・質問事項等の締切厳守 | 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 | | |
| | 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 | 年2回実施 | 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実施 | 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 | 必要な資格や経験を有する職員を配置 | B | 適正に配置されていた | B | ・人員の適正な配置はもちろん重要であるが、マルチな人材の育成を行い1人で何役もこなせるようになること、他の業務の内容も熟知していることにより、業務レベルの向上が期待できる。 |
| | 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 | ・救命救急講習 ・マナー、接客研修 ・体育設備等の取扱い研修 ・各種職員研修 | 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 | | |

14

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)
東区地域課及び新潟市開発公社、当施設職員の連携を密にし利用者が快適に利用できる環境を作りながら管理運営に努める。
スポーツ教室については来年度秋より気軽に簡単に参加できるよう新システム(会員登録)を導入し参加者数増を目指します。

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

所管課総合評価(所見)
平成26年度から5年間の指定管理業務の初年度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、26年度も大きな事故もなく、日常の相談や報告も迅速に行われおり、良好な管理運営がなされたと判断できる。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がなされことを期待する。併せて、情報共有のあり方について、さらに市との連携を密に図ることを求める。

指定管理業務 自己点検表

1 施設名称

| | |
|-------|----------------|
| 施設名称 | 東総合スポーツセンター |
| 指定管理者 | 公益財団法人 新潟市開発公社 |

2 評価項目一覧

| 評価項目 | | 指定管理者 自己評価 |
|------------------------------------|--|---------------|
| I. 実施体制 | | |
| 1. 施設の設置目的に基づいた基本方針の確立 | 施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。 | ○ |
| 2. 施設目的の達成度 | 施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか。 | ○ |
| 3. 開館の実績 | 仕様書に定められた、もしくは事業計画書等のおりに開館しているか。 | ○ |
| 4. 職員の勤務体制・配置状況 | 管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務体制、配置状況は適切か。 | ○ |
| 5. 職員の専門性 | 必要な資格、経験等を有する職員が配置されているか。 | ○ |
| 6. 職員の給与 | 労働法規等を遵守した適正な給与体系となっているか。 | ○ |
| 7. 職員の労働条件 | 休暇制度、職場環境の改善、福利厚生制度等就業状況に配慮がされているか。 | ○ |
| 8. 職員のマナー | 利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か。 | ○ |
| 9. 施設の設置目的を実現するために必要な人材の育成・研修 | 施設の設置目的を実現するために必要な人材を育成する取組みがなされているか。 | ○ |
| II. 施設・設備の維持管理 | | |
| 1. 建物・設備の保守点検 | 建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。 | ○ |
| 2. 備品の管理 | 施設の備品が適切に管理されているか。 | ○ |
| 3. 清掃業務 | 利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。 | ○ |
| 4. 警備業務 | 安全、安心な環境を確保しているか。 | ○ |
| 5. 修繕 | 必要な修繕は適切に実施されているか。 | ○ |
| 6. 再委託業務の妥当性 | 再委託されている業務の範囲は適切か、また、市の承認を受けているか。 | ○ |
| 7. 外構施設の保守点検業務 ⇒該当施設のみ評価を実施する | 外構施設が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。 | ○ |
| 8. 植栽・樹木等の維持管理業務 ⇒該当施設のみ評価を実施する | 施設周りの植栽・樹木等が適切に管理され、利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか。 | ○ |
| III. 運営業務及びサービスの質の向上 | | |
| 1. 利用実績及び施設の稼働率 | 施設の利用者数や稼働率は適正か。また、利用促進に向け取り組んでいるか。 | ○ |
| 2. 事業の実施 | 事業計画書に定められた事業が実施されているか。 | ○ |

| 評価項目 | | 指定管理者 自己評価 |
|-------------------------------|---|---------------|
| 3. 利用しやすい受付案内の実施 | 利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。 | ○ |
| 4. 適切な利用情報の提供 | すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか。 | ○ |
| 5. 平等な施設利用の確保 | 特定の団体や個人に偏ることなく、平等な利用実態となっているか。 | ○ |
| 6. 広報・PRの実施 | 当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者に応用しているか。 | ○ |
| 7. サービス水準の確保 | 個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組みを行っているか。 | ○ |
| 8. 職員間での情報共有化 | 職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。 | ○ |
| 9. 個人情報の保護 | 個人情報の保護に対する体制が整っているか。 | ○ |
| 10. 事故防止対策への取組み | 事故防止のための体制の構築・取組みを行っているか。 | ○ |
| 11. 事故発生時の対応体制の構築 | 事故発生時の対応体制を確立し、研修・訓練を定期的実施しているか。 | ○ |
| 12. 災害発生時の対応体制の構築 | 災害発生時の対応体制を確立し、研修・訓練を定期的実施しているか。 | ○ |
| 13. 利用者の意見等を抽出する仕組みの構築 | 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。 | ○ |
| 14. 利用者の苦情解決体制の構築 | 利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。 | ○ |
| 15. 利用者アンケート等の実施 | 利用者アンケート等を実施し、利用者の満足度を把握しており、その結果は妥当か。 | ○ |
| 16. 利用者アンケート等の施設運営への反映 | 利用者アンケート等で把握した意見を、施設運営に反映させたか。 | ○ |
| 17. 自主事業の適切な実施 | 施設の設置目的を達成し、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。 | ○ |
| IV. 収支状況 | | |
| 1. 管理経費(指定管理料)の執行状況 | 指定管理業務会計と自主事業や団体の会計を区別し、管理経費(指定管理料)は適正に執行されているか | ○ |
| 2. 収支決算状況 | 予算と決算に大幅な相違がないか。「収入－支出」がプラスになっているか。 | ○ |
| 3. 経費節減の取組み | 経費節減・収入増加への取組みを行い、その効果はあったか。 | ○ |
| 4. 収支の内容に不適切な点はないか。 | 経理が明確で、収支の状況が費目ごとに把握されているか。 | ○ |
| 5. 利用料金収入実績 ⇒該当施設のみ評価を実施する | 事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか。 | ○ |
| V. その他 | | |
| 1. 地域貢献 | 地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか。 | ○ |
| 2. 環境への配慮 | 省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされているか。 | ○ |

<評価区分等>

| | |
|------|---|
| 評価基準 | ○：できている △：概ねできているが、改善の余地がある ×：できていない －：該当しない項目 |
|------|---|

管理運営状況等について【白根総合公園屋内プール】

(1) 指定管理者について

□ 良い点, 評価できる点等

| | |
|-----------|---|
| 第三者 評価 | <ul style="list-style-type: none">・利用者を増加させるための広報として、近隣にパンフレットを配布したことは評価できる。・監視等の安全に関わる業務がきめ細かく行われている。 |
|-----------|---|

□ 悪い点, 改善すべき点, 課題等

| | |
|-----------|--|
| 第三者 評価 | マニュアルを作ることは重要であるが、作ることが目的ではない。作ったら実践して次の改良に繋げることが重要である(PDCA)。 |
| | ・水泳は膝への負荷を小さくできることから、適切な指導を行えば高齢者向けのスポーツであると考えられる。より良いプログラムを考えて、高齢者の利用を図って欲しい。 |
| | アンケートを工夫する必要がある。オープンからまだ半年とはいえ、設備の充実したプールにも関わらず利用者が少ない。もっと稼働率を上げるために、多くの利用者の意見を集め、かつ適切に分析してほしい。意見の収集にあたっては、正式なアンケートではなくとも、インタビューやスタッフと利用者の会話といった方法でもよい。また、利用しない市民の声をどのように集めるかに知恵を出してほしい。 |

(2) 市(所管課)について

□ 良い点, 評価できる点等

| | |
|-----------|--|
| 第三者 評価 | <ul style="list-style-type: none">・利用者満足度調査を指定管理者に指示していることは評価する。ただし、指示して終わりではなく、調査設計、調査結果の分析に1人称で関わって欲しい。・施設が新しく快適であることを評価する。 |
|-----------|--|

□ 悪い点, 改善すべき点, 課題等

| | |
|-----------|---|
| 第三者 評価 | ・評価指標の年間利用者の設定においては、他の同種の施設の状況を参考にしていたが、人口分布、地域内での立地、交通条件、他館との隣接状況など、他にも考えるべきパラメータは多い。実績との乖離については、どのパラメータが影響を与えたのかを分析する必要がある。 |
| | 施設への交通手段を確保し、周辺施設との連携により利用者数を増やし、より多くの市民に活用してもらえる場にしてほしい。 |

公の施設目標管理型評価書

| | | | | |
|------|--|------|--------------------------|----------------|
| 施設名 | 白根総合公園屋内プール | | | |
| 管理者名 | 新潟市開発公社 | 指定期間 | 平成26年10月18日 ~ 平成31年3月31日 | |
| 担当課 | 南区地域課 | | | |
| 所在地 | 区名 | 南区 | 住所 | 南区上下諏訪木1775番地1 |
| 根拠法令 | スポーツ基本法 | | | |
| 設置条例 | 新潟市都市公園条例 | | | |
| 施設概要 | 敷地面積 7,742.35㎡, 延床面積 2,085.13㎡ 建物構造 鉄筋コンクリート造平屋建 (プール屋根は鉄骨造) 主要施設 25Mプール×6コース 22M歩行用プール×2コース 幼児用プール 男子・女子ロッカー室, シャワー室 車いす利用者用更衣室, シャワー室 見学スペース | | | |

| 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（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。 |

平成26年度 公の施設目標管理型評価 第三者評価書 【白根総合公園屋内プール】

| 視点 | 評価項目 | 評価指標 | 実績 | 所管課評価 | 所管課評価コメント | 第三者評価 | 第三者総合評価(所見) |
|----|--------------------|--|--|-------|--------------------------|-------|--|
| 市民 | 広報の充実 | ・ホームページアクセス数 (管理施設全体)が年間 10,000件以上 | アクセス数 10,370件 | B | 目標達成 | B | ・「広報の充実」の評価指標をHPのアクセス数としているが、様々な広報が考えられるべきである。 ・「苦情・要望に対する対応」に対する実績として「回答を要望された苦情なし」で満足してはいけいないのではないか。 ・オープンからまだ半年とはいえ、設備の充実したプールなので、もっと稼働率を上げる努力が必要。 ・正式なアンケートではなくとも、利用者に声がけするなど小さなこと、まずできることから実践してほしい。 |
| | 基準利用者数の達成 | 年間利用者数 13,000人以上 | 8,056人 | C | 目標未達成 | | |
| | 苦情・要望に対する対応 | ・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 | ・回答を要望された苦情なし ・マニュアルは区に提出済み | B | 適切に実施 | | |
| | 各種サービス別満足度 | ・利用者アンケートで「満足」が60%以上 | 未実施 | C | オープンまもない為27年度からの実施に期待する。 | | |
| 財務 | 市の収入の増加 | ・使用料収入を年間5,000千円以上 | 3,761,920円 | C | 目標未達成 | C | ・目標が適正であったのか、検討が必要。 ・利用者数の増加が望まれる。 |
| 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 | 該当なし | B | 該当なし | B | ・新設の施設であり、今後に期待したい。しかしながら、恵まれた設備が有効に活用されていないことは残念である。交通手段の確保への対応、周辺施設との連携により、利用者数のアップを図ってほしい。どうしてもより多くの市民に利用してもらえるのか、市民の声に耳を傾けてほしい。 ・マニュアルは作るだけにとどまらず、実践していくという態度が重要。また、市としては具体的にどうすべきかを示すべきである。「職員の管理・指導に努めてください。」で済ませていては一人称で仕事をしていない。 ・新設の施設で、経験やノウハウ等が不足していると思われるため、同様の施設とのネットワークにより、充足していく努力をすべき。指定管理者同士はライバル企業との位置づけではあるが、施設自体は公共施設であるためより多くの市民に貢献すべきである。なお、事故に関しては、他の同様施設で発生しているため、情報共有を行い、安全には十二分に配慮していく必要がある。 |
| | 物損事故に関するもの | 指定管理者が修繕できないものが、指定期間で1件以下 | 該当なし | B | 該当なし | | |
| | 臨時休業時間 | 指定管理者の管理運営責任で臨時休業日0日 | 該当なし | B | 該当なし | | |
| | プール監視要項整備 | プール監視要項を整備し実施する | マニュアルは区に提出済み | B | 適切に管理されている。 | | |
| | 日常連絡の適切さ | ・事故報告は発見より30分以内 ・重くレーム報告は1時間以内 ※一報は電話でよい ※市からの質問事項等の〆切厳守 | 遵守 | B | 適切に管理されている。 | | |
| | 事業計画・事業報告の適切さ | 事業計画書・事業報告提出の〆切厳守 | 遵守 | B | 適切に管理されている。 | | |
| | 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 | ・施設長配置。 施設長不在の時は次席 ・緊急連絡網整備済み | B | 適切に管理されている。 | | |
| | 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 | ・緊急連絡網の整備 ・消防訓練2回実施 ・警察指導による防犯講習会を1回開催 ・南消防署による救命講習会を受講 | B | 適切に管理されている。 | | |
| | 関係法令の遵守 | 個人情報取り扱いに関するマニュアルの整備 | 整備済み | B | 適切に管理されている。 | | |
| | 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 | 整備済み | B | 適切に管理されている。 | | |
| | 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 | 違反あり | C | 職員の管理・指導に努めてください。 | | |
| 人材 | 知識や技能の向上 | ・プール救助訓練を年1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3回実施 ・南消防署による普通救命講習受講 ・プール監視要項、救助マニュアルは区に提出済み | B | 適切に管理されている。 | B | ・知識やスキルはもっと頻繁にチェックをする必要があると考える。 ・プール監視員の条件として「泳力25m以上」は頼りないのではないか。この他に、「3カ月に1度監視スキルチェックをうけること」等が必要ではないか。 ・新規施設であることから、マルチな人材育成に尽すべき。1人で何役もこなせること、他の業務の内容も熟知していることにより、業務レベルの向上が期待できる。 |
| | プール監視員の条件 | ・視力1.0以上(コンタクト可・眼鏡可) ・泳力25m以上 | 遵守 | B | 適切に管理されている。 | | |
| | 労働基準の充足 | 労働関係法令の遵守 | 遵守 | B | 適切に管理されている。 | | |

19

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)

- ・安全対策の更なる充実を図る為、緊急時マニュアルや監視要項を随時改正する。
- ・施設の周知がまだ充分でない為、中高年齢層のエリア分布を調査後、広告を作成・配布し、利用人数増を図る。
- ・各種サービスを整備し、利用者の満足度調査を実施する。

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

所管課総合評価(所見)

オープンからまだ半年であり、業務が未だ軌道にのっていない状態ではあるが、施設や利用者の状況を見ながら適切に管理している。今後は、職員の指導を徹底し、更なる利便性の向上に向けた取り組みに期待する。

指定管理業務 自己点検表

1 施設名称

| | |
|-------|----------------|
| 施設名称 | 白根総合公園屋内プール |
| 指定管理者 | 公益財団法人 新潟市開発公社 |

2 評価項目一覧

| 評価項目 | | 指定管理者 自己評価 |
|------------------------------------|--|---------------|
| I. 実施体制 | | |
| 1. 施設の設置目的に基づいた基本方針の確立 | 施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。 | ○ |
| 2. 施設目的の達成度 | 施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか。 | ○ |
| 3. 開館の実績 | 仕様書に定められた、もしくは事業計画書等のおりに開館しているか。 | ○ |
| 4. 職員の勤務体制・配置状況 | 管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務体制、配置状況は適切か。 | ○ |
| 5. 職員の専門性 | 必要な資格、経験等を有する職員が配置されているか。 | ○ |
| 6. 職員の給与 | 労働法規等を遵守した適正な給与体系となっているか。 | ○ |
| 7. 職員の労働条件 | 休暇制度、職場環境の改善、福利厚生制度等就業状況に配慮がされているか。 | ○ |
| 8. 職員のマナー | 利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か。 | ○ |
| 9. 施設の設置目的を実現するために必要な人材の育成・研修 | 施設の設置目的を実現するために必要な人材を育成する取組みがなされているか。 | ○ |
| II. 施設・設備の維持管理 | | |
| 1. 建物・設備の保守点検 | 建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。 | ○ |
| 2. 備品の管理 | 施設の備品が適切に管理されているか。 | ○ |
| 3. 清掃業務 | 利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。 | ○ |
| 4. 警備業務 | 安全、安心な環境を確保しているか。 | ○ |
| 5. 修繕 | 必要な修繕は適切に実施されているか。 | ○ |
| 6. 再委託業務の妥当性 | 再委託されている業務の範囲は適切か、また、市の承認を受けているか。 | ○ |
| 7. 外構施設の保守点検業務 ⇒該当施設のみ評価を実施する | 外構施設が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。 | ○ |
| 8. 植栽・樹木等の維持管理業務 ⇒該当施設のみ評価を実施する | 施設周りの植栽・樹木等が適切に管理され、利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか。 | ○ |
| III. 運営業務及びサービスの質の向上 | | |
| 1. 利用実績及び施設の稼働率 | 施設の利用者数や稼働率は適正か。また、利用促進に向け取り組んでいるか。 | ○ |
| 2. 事業の実施 | 事業計画書に定められた事業が実施されているか。 | ○ |

| | | |
|-------------------------------|---|---|
| 3. 利用しやすい受付案内の実施 | 利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。 | ○ |
| 4. 適切な利用情報の提供 | すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか。 | ○ |
| 5. 平等な施設利用の確保 | 特定の団体や個人に偏ることなく、平等な利用実態となっているか。 | ○ |
| 6. 広報・PRの実施 | 当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。 | ○ |
| 7. サービス水準の確保 | 個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないように、施設のサービス水準を確保するための取組みを行っているか。 | ○ |
| 8. 職員間での情報共有化 | 職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。 | ○ |
| 9. 個人情報の保護 | 個人情報の保護に対する体制が整っているか。 | ○ |
| 10. 事故防止対策への取組み | 事故防止のための体制の構築・取組みを行っているか。 | ○ |
| 11. 事故発生時の対応体制の構築 | 事故発生時の対応体制を確立し、研修・訓練を定期的実施しているか。 | ○ |
| 12. 災害発生時の対応体制の構築 | 災害発生時の対応体制を確立し、研修・訓練を定期的実施しているか。 | ○ |
| 13. 利用者の意見等を抽出する仕組みの構築 | 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。 | ○ |
| 14. 利用者の苦情解決体制の構築 | 利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。 | ○ |
| 15. 利用者アンケート等の実施 | 利用者アンケート等を実施し、利用者の満足度を把握しており、その結果は妥当か。 | ○ |
| 16. 利用者アンケート等の施設運営への反映 | 利用者アンケート等で把握した意見を、施設運営に反映させたか。 | ○ |
| 17. 自主事業の適切な実施 | 施設の設置目的を達成し、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。 | ○ |
| IV. 収支状況 | | |
| 1. 管理経費(指定管理料)の執行状況 | 指定管理業務会計と自主事業や団体の会計を区別し、管理経費(指定管理料)は適正に執行されているか | ○ |
| 2. 収支決算状況 | 予算と決算に大幅な相違がないか。「収入－支出」がプラスになっているか。 | ○ |
| 3. 経費節減の取組み | 経費節減・収入増加への取組みを行い、その効果はあったか。 | ○ |
| 4. 収支の内容に不適切な点はないか。 | 経理が明確で、収支の状況が費目ごとに把握されているか。 | ○ |
| 5. 利用料金収入実績 ⇒該当施設のみ評価を実施する | 事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか。 | — |
| V. その他 | | |
| 1. 地域貢献 | 地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか。 | ○ |
| 2. 環境への配慮 | 省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされているか。 | ○ |

<評価区分等>

| | |
|------|---|
| 評価基準 | ○：できている △：概ねできているが、改善の余地がある ×：できていない —：該当しない項目 |
|------|---|

管理運営状況等について【西川総合体育館】

(1) 指定管理者について

□ 良い点, 評価できる点等

| | |
|-----------|--|
| 第三者 評価 | <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者が、市民の健康増進、施設利用効率の改善、サービスの質の向上のために、努力されていることが確認された。 ・「SPOFIT新潟西蒲スポーツクラブ」による運営が実践的な管理に繋がっており、その効果が数字にも表れている。引き続き、更なる施設の活用を図っていただきたい。 ・地域の中での地道な広報活動は評価できる。特に、教室の参加者数や稼働率の高さは評価できる。 ・会員制の仕組み、出前講座で施設の存在を周知するなど、人を呼ぶ工夫が感じられた。 ・指定管理者として意欲的に地域のスポーツによる健康増進に貢献していることは評価できる。 ・施設運営に工夫が必要な部分を、可能な限り改善していることは評価できる。(ランニングコース、トイレ、給水など) |
|-----------|--|

□ 悪い点, 改善すべき点, 課題等

| | |
|-----------|---|
| 第三者 評価 | <p>運営に対する様々な意見や新潟市との打ち合わせ結果は文書化し、進捗管理をすることが重要。</p> <p>利用件数、稼働率、使用料収入などの諸数値はグラフ化するとともに、それに対する分析を行い、見える化を図るべき。</p> <p>利用者アンケートはできるだけ多くの利用者からの意見がもらえるように取り方を工夫する必要がある。また、アンケート結果は、ご意見への回答とともに利用者から見える位置に掲示するとよい。</p> |
|-----------|---|

(2) 市(所管課)について

□ 良い点, 評価できる点等

| | |
|-----------|------|
| 第三者 評価 | 特になし |
|-----------|------|

□ 悪い点, 改善すべき点, 課題等

| | |
|-----------|--|
| 第三者 評価 | <p>指定管理者の意見の吸い上げに努める必要がある。</p> <p>新潟市のお他施設(文化施設も含めて)と情報交換ができる体制を作り上げる必要がある。</p> <p>今後の施設建設に際しては、地域にとって真に必要な施設なのかの検討するとともに、より多くの市民に活用してもらえるよう、事前に施設のあり方、設備について検討すべき。(ランニングコースなどは年中有効活用できるように企画することもできたとのこと。情報収集を行い、それに基づいて設計すべき。)</p> |
|-----------|--|

平成26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 | 新潟市西川総合体育館 | | |
| 管理者名 | 西蒲スポーツ振興グループ | 指定期間 | 平成25年4月1日 ～ 平成30年3月31日 |
| 担当課 | 西蒲区役所地域課 | | |
| 所在地 | 新潟市西蒲区善光寺369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 約10,200㎡ 建築構造 鉄筋コンクリート+鉄骨造 2階建 主な施設内容（構成施設の内容） 大体育室 1,447㎡ トレーニングルーム 185㎡ 多目的ルーム 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)新潟市体育施設条例（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> |

平成26年度 公の施設目標管理型評価 第三者評価書 【西川総合体育館】

| 視点 | 評価項目 | 評価指標 | 実績 | 所管課評価 | 所管課評価コメント | 第三者評価 | 第三者総合評価(所見) |
|---------|-----------------|--|---|---|--|-------|--|
| 市民 | 広報の充実 | ・HP等による毎月の情報提供 | ・HPとブログを活用し、週1回以上情報を更新した ・各種利用案内を作成し、申請書式と共にダウンロードできる体制を前年より充実させた ・地元タウン誌「月刊新潟Komachi(こまち)」等に施設情報を積極的に掲載した | B | HPや地元タウン誌等を用い、十分な情報提供ができた。 | B | ・設定した目標値が妥当なものだったのか検証する必要がある。 ・地域の中での地道な広報活動は評価できる。特に稼働率の高さや教室の参加者数は評価できる。 |
| | 基準利用件数の達成 | ・全体育施設利用件数年間1,450件以上 | ・2,412件(公共施設予約システム285件、電話・窓口予約2,127件) ・前年比1,002件の増加した | A | 目標件数に対し、166%の達成率であった。 | | |
| | 基準稼働率の達成 | ・全体育施設平均利用率70%以上(利用日数/閉館日数) | 全施設98.9%(アリーナ95.3%、多目的ホール88.0%) | A | 目標を大幅に上回り、100%に近い稼働率であった。 | | |
| | 苦情・要望に対する対応 | ・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 | ・グループ苦情要望対応マニュアルを整備し、「利用者意向調査票」を用い回答および市への報告相談を3営業日以内におこなう体制を整備した ・今年度は2営業日以内で全て対応した | B | 目標を達成し、さらに苦情に対しては、さらに対応が早くなった。 | | |
| | 設置目的に合致したサービス提供 | ・施設や指定管理者の特色を生かした事業の実施 | ・教室等を1,319コマ(参加者12,196人)実施し、前年度より832コマ(参加者7,070人)増加し、質量共に区内では最大規模である ・トレーニングルーム初回者指導907コマ実施(参加者1,512人) | A | 教室等の参加者数が前年度比238%となり、大幅な増加となり、質量ともに充実した内容であった。 | | |
| | 地域連携 | ・地域と連携した事業の実施 | 西蒲区健康福祉課事業や地域のスポーツ振興会・団体と連携しトレーニング体験会やスポーツ大会、健康づくりセミナーなどを6コマ(参加者312人)開催した | B | 昨年度よりも、地域団体との連携が図られた。 | | |
| 財務 | 使用料収入の達成 | ・使用料が年間 9,100千円以上(免除料金を含む) | 11,978,805円(免除料金、団体1,554,750円、個人49,350円含む) | B | 目標を達成した。 | B | ・設定した目標値が妥当なものだったのか検証する必要がある。 |
| 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 | ・事故0件 ・AEDの使用無 | B | 目標を達成した。 | B | ・熱意をもって運営されていると感じる。 ・マニュアル類はとかく作成すること自体が目的となる傾向があるが、PDCA(計画して、やってみて、反省して、直す)が重要。 ・サービス活動の基盤となる『SPOFIT新潟西蒲スポーツクラブ(西蒲SC)』による運営という点が実践的な管理に繋がっている。その効果が数字にも現れている。新規設の施設の更なる活用に寄与してほしい。 ・西蒲SCという仕組みの中で意欲的に地域のスポーツによる健康増進に貢献していることは評価できる。 ・ランニングコース、トイレ、給水などにおいて、施設運営に工夫が必要な部分を可能な限り改善していることは評価できる。 |
| | 事業報告の適切さ | ・事業報告のメ切厳守 | 厳守している | B | 目標を達成した。 | | |
| | 危機管理体制の整備 | ・危機管理マニュアルの職員周知 | ・グループ危機管理マニュアルを整備した ・全スタッフに対し、採用時研修で基本編を実施、年2回消防訓練時に更新研修を実施、月1回確認研修を実施した | B | 危機管理体制が整備されている。 | | |
| | 安全確保の取組 | ・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 | ・常勤職員を配置し、代理も決めている ・緊急連絡網や急報先等関係機関一覧により連絡体制を整備した ・消防法第8条に基づく防火対象物として、火災地震その他の災害の予防と人命の安全、被害の軽減を図ることを目的に消防計画を整備した | B | 安全責任者の配置や連絡体制のマニュアルが整備されている。 | | |
| | 事故防止の取組 | ・設備、備品等の日常点検及び定期点検による事故防止対策の実施 | ・施設スタッフにより、施設および備品の不備、火気、閉鎖障害などの巡回チェックを毎日8回実施し事故防止に努めた ・有資格者の施設および設備管理責任者により、巡回点検を毎月1回実施し保守保全に努めた。また、結果を市に報告した | B | 設備・備品等の不備による事故は、1件もなかった。 | | |
| | 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 | ・グループ危機管理マニュアルを整備した ・全スタッフに対し、採用時研修で基本編を実施、年2回消防訓練時に更新研修を実施、月1回確認研修を実施、外部研修として救命講習を受講 ・施設掲示板および利用案内に災害時避難集合場所などを明記し利用者への周知と啓発に努めている ・西蒲警察署と「こども110番の家」として連携体制を整備した。また、不審者対応等について、担当者と連絡および協議を密におこなった | B | 事件・事故が発生した際の対応は全スタッフに周知され、市への報告も迅速に行われた。 | | |
| | 臨時休業時間 | ・指定管理者の管理運営責任で臨時休業日0日 | 0日 | B | 目標を達成した。 | | |
| | 関係法令の遵守 | ・個人情報保護、情報公開及びコンプライアンスに対する職員周知 | ・グループ個人情報保護規程を整備した ・全スタッフに対し、採用時研修で基本編を実施、月1回確認研修を実施した ・パソコンや書類などの個人データを含むものは全て利用時以外は施錠し保管を徹底した | B | 個人情報保護等について職員が理解しており、情報の漏えいは無かった。 | | |
| | 業務仕様書等に定める事項の遵守 | ・業務仕様書等に定める事項の遵守 | 遵守している | B | 目標を達成した。 | | |
| | 人材 | 配置人員条件の充足 | ・仕様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 | 年度当初に市と協議した「指定管理業務計画」のとおり、日本体育施設協会認定各種有資格者または指定管理経験者を常時配置した | B | | |
| 労働基準の充足 | | ・労働基準違反に該当する問題年0件 ・社会保険料の滞納なし | 該当する違反・滞納なし | B | 目標を達成した。 | | |

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)

当グループは、単に施設を管理するだけの指定管理者ではなく、地域の方々を主人公にした、スポーツとフィットネスのサービス拠点としての西川総合体育館を目指します。本年は、安全で安心してご利用いただける施設管理運営を実施し、サービス活動の基盤となる「SPOFIT新潟西蒲スポーツクラブ(西蒲SC)」の更なる充実を図りました。結果、教室等に12,196人の参加をいただき、前年度より7,070人増加しました。平成27年度は、西蒲SCを基盤とし、「スポーツ施設としての拠点機能」と「西蒲区の方々身近なスポーツとフィットネスサービスの提供」という2面的な施設特性を加味した「管理」と「運営」の更なる充実を目指します。

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

所管課総合評価(所見)

指定管理者として2年が経過したが、さらに安心して安全な施設運営を行うことができた。また、単に施設を管理するだけでなく、今年度は魅力ある多くの教室を開催し、大幅に参加者が増加した。これは地域の方々を主人公とした、スポーツとフィットネスのサービス拠点を目指した結果である。平成27年度も今までも同様に、安心して安全な施設運営を行っていただくこと、また、更なる利用者増につながる教室等の開催をしていただき、市民へのサービス向上が図られることを期待します。

指定管理業務 自己点検表

1 施設名称

| | |
|-------|--------------|
| 施設名称 | 西川総合体育館 |
| 指定管理者 | 西蒲スポーツ振興グループ |

2 評価項目一覧

| 評価項目 | | 指定管理者 自己評価 |
|------------------------------------|--|---------------|
| I. 実施体制 | | |
| 1. 施設の設置目的に基づいた基本方針の確立 | 施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。 | ○ |
| 2. 施設目的の達成度 | 施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか。 | ○ |
| 3. 開館の実績 | 仕様書に定められた、もしくは事業計画書等のおりに開館しているか。 | ○ |
| 4. 職員の勤務体制・配置状況 | 管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務体制、配置状況は適切か。 | ○ |
| 5. 職員の専門性 | 必要な資格、経験等を有する職員が配置されているか。 | ○ |
| 6. 職員の給与 | 労働法規等を遵守した適正な給与体系となっているか。 | ○ |
| 7. 職員の労働条件 | 休暇制度、職場環境の改善、福利厚生制度等就業状況に配慮がされているか。 | ○ |
| 8. 職員のマナー | 利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か。 | ○ |
| 9. 施設の設置目的を実現するために必要な人材の育成・研修 | 施設の設置目的を実現するために必要な人材を育成する取組みがなされているか。 | ○ |
| II. 施設・設備の維持管理 | | |
| 1. 建物・設備の保守点検 | 建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。 | △ |
| 2. 備品の管理 | 施設の備品が適切に管理されているか。 | ○ |
| 3. 清掃業務 | 利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。 | ○ |
| 4. 警備業務 | 安全、安心な環境を確保しているか。 | ○ |
| 5. 修繕 | 必要な修繕は適切に実施されているか。 | ○ |
| 6. 再委託業務の妥当性 | 再委託されている業務の範囲は適切か、また、市の承認を受けているか。 | ○ |
| 7. 外構施設の保守点検業務 ⇒該当施設のみ評価を実施する | 外構施設が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。 | △ |
| 8. 植栽・樹木等の維持管理業務 ⇒該当施設のみ評価を実施する | 施設周りの植栽・樹木等が適切に管理され、利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか。 | ○ |
| III. 運営業務及びサービスの質の向上 | | |
| 1. 利用実績及び施設の稼働率 | 施設の利用者数や稼働率は適正か。また、利用促進に向け取り組んでいるか。 | ○ |
| 2. 事業の実施 | 事業計画書に定められた事業が実施されているか。 | ○ |

| | | |
|-------------------------------|---|---|
| 3. 利用しやすい受付案内の実施 | 利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。 | ○ |
| 4. 適切な利用情報の提供 | すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか。 | ○ |
| 5. 平等な施設利用の確保 | 特定の団体や個人に偏ることなく、平等な利用実態となっているか。 | ○ |
| 6. 広報・PRの実施 | 当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。 | ○ |
| 7. サービス水準の確保 | 個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないように、施設のサービス水準を確保するための取組みを行っているか。 | ○ |
| 8. 職員間での情報共有化 | 職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。 | ○ |
| 9. 個人情報の保護 | 個人情報の保護に対する体制が整っているか。 | ○ |
| 10. 事故防止対策への取組み | 事故防止のための体制の構築・取組みを行っているか。 | ○ |
| 11. 事故発生時の対応体制の構築 | 事故発生時の対応体制を確立し、研修・訓練を定期的の実施しているか。 | ○ |
| 12. 災害発生時の対応体制の構築 | 災害発生時の対応体制を確立し、研修・訓練を定期的の実施しているか。 | ○ |
| 13. 利用者の意見等を抽出する仕組みの構築 | 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。 | ○ |
| 14. 利用者の苦情解決体制の構築 | 利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。 | ○ |
| 15. 利用者アンケート等の実施 | 利用者アンケート等を実施し、利用者の満足度を把握しており、その結果は妥当か。 | ○ |
| 16. 利用者アンケート等の施設運営への反映 | 利用者アンケート等で把握した意見を、施設運営に反映させたか。 | ○ |
| 17. 自主事業の適切な実施 | 施設の設置目的を達成し、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。 | ○ |
| IV. 収支状況 | | |
| 1. 管理経費(指定管理料)の執行状況 | 指定管理業務会計と自主事業や団体の会計を区別し、管理経費(指定管理料)は適正に執行されているか | ○ |
| 2. 収支決算状況 | 予算と決算に大幅な相違がないか。「収入－支出」がプラスになっているか。 | ○ |
| 3. 経費節減の取組み | 経費節減・収入増加への取組みを行い、その効果はあったか。 | ○ |
| 4. 収支の内容に不適切な点はないか。 | 経理が明確で、収支の状況が費目ごとに把握されているか。 | ○ |
| 5. 利用料金収入実績 ⇒該当施設のみ評価を実施する | 事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか。 | ○ |
| V. その他 | | |
| 1. 地域貢献 | 地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか。 | ○ |
| 2. 環境への配慮 | 省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされているか。 | ○ |

<評価区分等>

| | |
|------|---|
| 評価基準 | ○：できている △：概ねできているが、改善の余地がある ×：できていない －：該当しない項目 |
|------|---|

管理運営状況等について【豊栄総合体育館】

(1) 指定管理者について

□ 良い点, 評価できる点等

| | |
|-----------|--|
| 第三者 評価 | <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者が市民の健康増進、施設利用効率の改善、サービスの質の向上のために、努力されていることが確認された。 ・市民に、スポーツ及びスポーツ施設を身近に感じられるようにし、様々な工夫を行うとともに、施設運営の効率化を図っている点は高く評価できる。 ・サインや市民からの意見の掲示は優れている。 ・評価指標の目標を大幅にクリアしている点は評価できる。 |
|-----------|--|

□ 悪い点, 改善すべき点, 課題等

| 悪い点, 改善すべき点, 課題等 | |
|------------------|--|
| 第三者 評価 | <p>市民へのデータの提示は、素人でもわかるように提示すべき。工夫している点を、積極的にアピールし、それにより市民を呼び込む必要がある。</p> <p>アンケートは、専用利用の1%、個人利用の0.07%しか収集していない。もっと多くの利用者の意見、さらには利用していない人の意見を集める必要がある。また、アンケートは、単に集計したデータだけではなく、例えば、利用目的を年代別に分析するなど、さらに詳細な分析が必要である。</p> |

(2) 市(所管課)について

□ 良い点, 評価できる点等

| | |
|-----------|---|
| 第三者 評価 | NPOが共同事業体の構成団体として関わり、指定管理者となっていることは評価できる。 |
|-----------|---|

□ 悪い点, 改善すべき点, 課題等

| | |
|-----------|---|
| 第三者 評価 | <p>目標管理型評価の評価指標が適正ではないと思われる。目標は大きくクリアしているが、指定管理者と相談して、適正なもの(背伸びをして手が届くか届かないくらいの目標)にする必要がある。目標設定にあたっては、評価指標の過去の動向や積算の根拠などを明確にすべき。</p> <p>指定管理者に対して、もっと市としての関与が必要ではないか。</p> |
|-----------|---|

平成26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 | 新潟市豊栄総合体育館（有料） | | |
| 管理者名 | ハビスカとよさか&アイビス技建共同事業体 | 指定期間 | 平成26年4月1日 ～ 平成31年3月31日 |
| 担当課 | 北区地域課 | | |
| 所在地 | 新潟市北区嘉山488番地3 | | |
| 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20,213.31㎡ 延床面積6,448.31㎡ 建築構造 鉄筋コンクリート造3階建 主な施設内容（構成施設の内容） ①大体育室 1,757㎡ ②中体育室 695㎡ ③トレーニング室 242㎡ ④屋外テニスコート（砂入り人工芝 6面 ナイター設備あり） | | |

| 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（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。 |

平成26年度 公の施設目標管理型評価 第三者評価書 【豊栄総合体育館】

| 視点 | 評価項目 | 評価指標 | 実績 | 所管課評価 | 所管課評価コメント | 第三者評価 | 第三者総合評価(所見) |
|----|---------------------------------|------------------------------------|---------------------------|-------|--------------|-------|---|
| 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 | 9.5回/月 | A | 評価指標を大きく上回った | B | ・評価指標を大きく上回っていることは評価できる。しかし、設定した目標値が妥当なものだったか検証する必要がある。 |
| | 基準者数の達成 | 利用者数年間99,000人以上 | 115,216人/年 | A | 評価指標を大きく上回った | | |
| | 各種サービス別満足度 | 施設管理に関する利用者満足度5段階中3以上が85%以上 | 97.7% | A | 評価指標を大きく上回った | | |
| | 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・要望には14日以内に回答 | B | | | |
| | 設置目的に合致したサービス提供 | 各種スポーツ教室・イベントに延18,000人以上参加 | 24,298人/年 | A | 評価指標を大きく上回った | | |
| 財務 | 利用者1人あたりのコスト削減額(管理施設全ての合計額から算出) | 利用者1人あたりのコスト600円以下 | 513.3円/人 | A | 評価指標を大きく上回った | B | ・費用の削減が反映される指標に変更する必要がある。 ・評価指標を大きく上回っていることは評価できる。しかし、設定した目標値が妥当なものだったか検証し、評価指標の過去の動向や根拠などを明確にすべきである。 |
| | 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等の実施 | ロビー・トイレ照明のLED化した | A | 具体的な取り組みがあった | | |
| | 使用料収入の達成 | 使用料収入(免除料金含む)が年間8,600千円以上 | 11,429千円/年 | A | 評価指標を大きく上回った | | |
| 業務 | 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 | 関係法令・業務基準書等を遵守し業務をおこなった | B | | B | ・設定した目標値が妥当なものだったのか検証する必要がある。 ・共同事業体の一翼がNPO法人であることにより、より一層地域の中での取り組みが可能なのではないか。 |
| | 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 | 1回/月 | B | | | |
| | 人員計画の合理性妥当性 | 業務基準書の人員確保 | 業務基準書に基づいた人員を確保した | B | | | |
| | 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 | 適切に対応した | B | | | |
| | 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 | 適切に対応した | B | | | |
| | 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 | 3回/年 | A | 評価指標を大きく上回った | | |
| | 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 | 1回/年 | B | | | |
| | 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 | 0回/年 | B | | | |
| 人材 | 配置人員条件の充足 | 業務に必要な資格文は専門知識、経験を有する職員の配置 | 適切に対応した | B | | B | ・研修4回以上という目標に対し、結果が39回であった。どのような内容・水準の研修を予定していたか、目標設定が適正であったのか検証する必要がある。 ・マルチな人材の育成に尽力すべき。1人で何役もこなせること、他の業務の内容も熟知していることにより、業務レベルの向上が期待できる。 |
| | 配置人員の知識やスキルの習得度 | 職員研修を年4回以上実施 | 39回/年 | A | 評価指標を大きく上回った | | |
| | 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、適切な労働環境の構築に努めた | B | | | |

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)

ホームページの更新を頻繁に行うほかにも、掲示・配布物を用いてわかりやすい情報発信に努めた。
臨時閉館日の増加や用具の無料貸出などにより利用者の増加を図るとともに、LED照明への移行・節電・早期の修繕対応によりコスト削減を達成できた。
自主事業は多様目・多年代的な展開により多くの方にご参加いただくことができた。
適切な業務運営により安全な施設管理に努めた。
職員研修・外部講習会への参加を積極的に行い、職員の資質向上に努めた。

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

所管課総合評価(所見)

スポーツ教室・各種事業等の自主事業を数多く手がけるとともに、臨時閉館などもおこない更なる施設利用者の増加に努めている。
施設管理自体では、特に大きな事故や苦情もなく、指定管理業務基準書に基づき適正に管理されており、指定管理者として適切な管理をおこなっていると評価できる。

指定管理業務 自己点検表

1 施設名称

| | |
|-------|------------------------|
| 施設名称 | 新潟市豊栄総合体育館 |
| 指定管理者 | ハピスカとよさか & アイビス技建共同事業体 |

2 評価項目一覧

| 評価項目 | | 指定管理者 自己評価 |
|------------------------------------|--|---------------|
| I. 実施体制 | | |
| 1. 施設の設置目的に基づいた基本方針の確立 | 施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。 | ○ |
| 2. 施設目的の達成度 | 施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか。 | ○ |
| 3. 開館の実績 | 仕様書に定められた、もしくは事業計画書等のおりに開館しているか。 | ○ |
| 4. 職員の勤務体制・配置状況 | 管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務体制、配置状況は適切か。 | ○ |
| 5. 職員の専門性 | 必要な資格、経験等を有する職員が配置されているか。 | ○ |
| 6. 職員の給与 | 労働法規等を遵守した適正な給与体系となっているか。 | ○ |
| 7. 職員の労働条件 | 休暇制度、職場環境の改善、福利厚生制度等就業状況に配慮がされているか。 | ○ |
| 8. 職員のマナー | 利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か。 | ○ |
| 9. 施設の設置目的を実現するために必要な人材の育成・研修 | 施設の設置目的を実現するために必要な人材を育成する取組みがなされているか。 | ○ |
| II. 施設・設備の維持管理 | | |
| 1. 建物・設備の保守点検 | 建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。 | ○ |
| 2. 備品の管理 | 施設の備品が適切に管理されているか。 | ○ |
| 3. 清掃業務 | 利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。 | ○ |
| 4. 警備業務 | 安全、安心な環境を確保しているか。 | ○ |
| 5. 修繕 | 必要な修繕は適切に実施されているか。 | ○ |
| 6. 再委託業務の妥当性 | 再委託されている業務の範囲は適切か、また、市の承認を受けているか。 | ○ |
| 7. 外構施設の保守点検業務 ⇒該当施設のみ評価を実施する | 外構施設が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。 | ○ |
| 8. 植栽・樹木等の維持管理業務 ⇒該当施設のみ評価を実施する | 施設周りの植栽・樹木等が適切に管理され、利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか。 | ○ |
| III. 運営業務及びサービスの質の向上 | | |
| 1. 利用実績及び施設の稼働率 | 施設の利用者数や稼働率は適正か。また、利用促進に向け取り組んでいるか。 | ○ |
| 2. 事業の実施 | 事業計画書に定められた事業が実施されているか。 | ○ |

| | | |
|-------------------------------|---|---|
| 3. 利用しやすい受付案内の実施 | 利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。 | ○ |
| 4. 適切な利用情報の提供 | すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか。 | ○ |
| 5. 平等な施設利用の確保 | 特定の団体や個人に偏ることなく、平等な利用実態となっているか。 | ○ |
| 6. 広報・PRの実施 | 当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。 | ○ |
| 7. サービス水準の確保 | 個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組みを行っているか。 | ○ |
| 8. 職員間での情報共有化 | 職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。 | ○ |
| 9. 個人情報の保護 | 個人情報の保護に対する体制が整っているか。 | ○ |
| 10. 事故防止対策への取組み | 事故防止のための体制の構築・取組みを行っているか。 | ○ |
| 11. 事故発生時の対応体制の構築 | 事故発生時の対応体制を確立し、研修・訓練を定期的実施しているか。 | ○ |
| 12. 災害発生時の対応体制の構築 | 災害発生時の対応体制を確立し、研修・訓練を定期的実施しているか。 | ○ |
| 13. 利用者の意見等を抽出する仕組みの構築 | 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。 | ○ |
| 14. 利用者の苦情解決体制の構築 | 利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。 | ○ |
| 15. 利用者アンケート等の実施 | 利用者アンケート等を実施し、利用者の満足度を把握しており、その結果は妥当か。 | ○ |
| 16. 利用者アンケート等の施設運営への反映 | 利用者アンケート等で把握した意見を、施設運営に反映させたか。 | ○ |
| 17. 自主事業の適切な実施 | 施設の設置目的を達成し、利用促進やサービス向上を図るための自主事業を、事業計画書に記載したとおり適切に実施しているか。 | ○ |
| IV. 収支状況 | | |
| 1. 管理経費(指定管理料)の執行状況 | 指定管理業務会計と自主事業や団体の会計を区別し、管理経費(指定管理料)は適正に執行されているか | ○ |
| 2. 収支決算状況 | 予算と決算に大幅な相違がないか。「収入－支出」がプラスになっているか。 | ○ |
| 3. 経費節減の取組み | 経費節減・収入増加への取組みを行い、その効果はあったか。 | ○ |
| 4. 収支の内容に不適切な点はないか。 | 経理が明確で、収支の状況が費目ごとに把握されているか。 | ○ |
| 5. 利用料金収入実績 ⇒当該施設のみ評価を実施する | 事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか。 | ○ |
| V. その他 | | |
| 1. 地域貢献 | 地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか。 | ○ |
| 2. 環境への配慮 | 省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされているか。 | ○ |

<評価区分等>

| | |
|------|---|
| 評価基準 | ○：できている △：概ねできているが、改善の余地がある ×：できていない －：該当しない項目 |
|------|---|