

【施設の管理運営方針・管理方法】

- 山の手コミュニティ協議会の設立目的である「会員が相互の連携・協力により、校区内の共通の課題の解決を図り、活力ある住みよい地域を創造することを目的とする。」を理念に、地域住民並びに区内外の利用者の健康増進・心身のリフレッシュ、生涯スポーツの振興を図り、スポーツの普及・振興に寄与する管理運営を行います。
- 隣接する小須戸地区ふれあい会館の指定管理業務とあわせ、運営ノウハウを最大限に活かし、効率的な施設運営を実施します。
- 施設利用の平等性・公平性を確保し、利用者への快適な環境づくりに取り組みます。
- 利用者の安全・安心・快適を目指し、日々の点検やメンテナンス等を計画的に実施します。
- 施設台帳や備品管理簿により適正な施設管理を行うことにより、スポーツ愛好者にとって価値ある場所を提供します。

【利用者サービス・利用者増加の取組】

- ホスピタリティ精神の心を大切にし、誰もが気持ちよく利用できる施設にします。
- 施設整備や整理整頓を心がけ、安心安全で、かつ利用者が快適にプレーできる環境を堅持し、コロナ禍で減少した利用者の増加を図ります。
- 今後の各年度の目標利用者数は、過去3年間の年間平均利用者数8,512人を基準に年度毎に前年比2%アップを目標とし、ホームページや山の手コミュニティ協議会が発行する広報誌等を活用して、積極的に情報発信していきます。

年度	目標利用者数(人)	野球場	テニスコート	ゲートボール場
令和2年～令和4年平均	8,512	1,856	6,337	318
令和6年	8,681	1,893	6,464	324

【利用者ニーズの把握とその反映策】

- 利用者との対話を重視し、積極的に利用者とのコミュニケーションを図り、ニーズの把握と収集を行います。
- アンケートや意見箱の設置、ホームページ等による幅広い意見・要望を収集し、対応結果を施設内及びホームページ等にて公開します。
- 寄せられた意見や要望について、対応可能なものは早急に対応し、特別な判断が必要な場合は、新潟市と協議を進める中で、できるだけ利用者のニーズへの対応ができるよう努めていきます。
- 利用者のニーズに沿ったサービスを提供できるよう、勤務交代の引き継ぎ時や定例ミーティング等で情報共有して、施設サービスに反映させます。

### 【問合せ・苦情の把握・対応】

- 利用者からの問合せ・苦情には、誠意を持って即時対応を行います。
- アンケートや意見箱の設置、ホームページ等からも広く施設への意見・要望を収集し、問い合わせ・苦情には、迅速に対応するように努めます。
- いただいた問い合わせ・苦情は、記録・回覧し職員間で情報を共有、定例ミーティングで再発防止や業務改善を図り、より良い施設運営に活かします。
- 指定管理者の裁量で解決しがたい苦情は、新潟市へ報告します。

### 【管理経費削減への取組】

- 長年本施設に関わってきた経験をもとに、安全・安心を最優先した施設長寿命化と経費削減に取り組みます。
- 職員の日常点検を徹底し、小さな問題が大きな故障につながらないように努めます。
- 軽微な修繕は職員が効率的に実施し、修繕経費を節減します。
- 敷地内を随時巡回して、電気の消し忘れや水道の出っぱなしがないか確認し、節約に努めます。
- 節約が先行し利用者の快適性を欠くことのないよう施設としての品位を保持し、利用状況に応じ適切に対応します。
- 利用者からの要望にあわせて設置した自動販売機の売上向上に努め、指定管理料の削減と利用者へのサービス向上を図ります。

### 【従事者の雇用・労働条件・人員配置】

- 全職員が労働関係法令を遵守するとともに、地元住民の雇用を最優先し、地域実情に則した施設運営の実現を目指します。
- 男女がともに働きやすい職場環境を構築し、男女の区別なく積極的に登用します。
- ローテーション勤務を基本とし、早番・遅番勤務毎に1名配置の2交代制で運営業務にあたります。
- 交代時には、職員同士が重なるように出・退勤して円滑な引継ぎをします。業務や利用者ニーズ等の連絡事項を伝達して、情報を共有します。

全職員6人（臨時職員 男性4名、女性2名）

役職	人数	区分	業務分担
管理者	1名	常勤職員	事務・管理全般の責任
総務	1名	臨時職員	受付業務・事務作業
管理人	4名	臨時職員	受付業務・環境整備（早番・遅番の2交代）

### 勤務体制

早番・遅番の2交代制

8：30～16：00 実働6時間45分

15：45～21：45 実働6時間

### 【人材育成の取組】

- 安心・安全で快適な施設運営を実現するために、施設特性等に合わせた専門知識やコミュニケーションスキルを向上させるための研修会を計画的に実施し、職員のスキルアップを図ります。
- スポーツ施設としての業務品質の維持・向上を目的に、外部講師による施設管理研修会を随時実施し、専門知識の強化を図ります。
- AED講習会や防火訓練等をオフシーズンに実施し、スポーツ施設での緊急事態に対応するための訓練を行います。

### 【安全管理の対策・緊急時の対応】

- 職員による日常点検と専門業者による定期的な施設点検と保守作業を実施して、設備の劣化や問題の早期発見・修復することで事故リスクを軽減します。また、その状況を速やかに新潟市へ報告します。
- 定期的なAED講習会、年2回の防火訓練等を実施し、職員の危機管理意識を高め、施設利用者の安全確保に努めています。
- 緊急時には新潟市の指示のもと、利用者の安全を最優先とした的確な対応を迅速に行います。
- 事故・ケガ・災害等発生した場合は、「危機管理マニュアル」に基づき、緊急時の連絡体制を確立します。
- 事故発生時の安全確保・応急処置といった一連の流れを職員全員で毎月確認し、適切な対応ができるように備えます。
- 災害発生時には、緊急時体制を敷き、新潟市及び関連機関との連携・調整を行い迅速に対応します。また、災害に備え、緊急時連絡網を構築し、定例ミーティングで伝達訓練を実施します。

### 【個人情報保護等の取組・関係法令の遵守】

- 個人情報の取り扱いについては、「個人情報保護マニュアル」に基づいて、適切な個人情報の取得と運用を行います。
- 情報提供者の同意確認や必要な手続きを遵守します。
- 職員全員が施設の管理運営に関する関係法令を遵守するよう徹底します。
- 施設予約情報など個人情報の取得にあたっては、必要な範囲に限定します。
- 個人が特定できる情報が記載されているメモや書類等は、シュレッダーにかけ適切に廃棄します。
- 「新潟市体育施設条例」や「個人情報保護マニュアル」等を基に、定期的な研修を実施します。
- 反社会的団体との接触や反社会的活動への便宜提供禁止を徹底します。

#### 【地域との連携・社会貢献活動への取組】

- 行政・地域団体等との連携によって、豊かで潤いのあるまちづくりに寄与します。
- 地元で築いてきたスポーツ団体との協力関係を活用しながら、自主事業に取り組みます。
- 近隣のスポーツ施設との連携を強化し、スポーツのすそ野を広げる活動を推進します。
- 小須戸地区スポーツ振興会と連携して平成 28 年度から実施している「あそびの広場」や小須戸野球スポーツ少年団と協力しての「学童野球教室」、地域の子どもたちを対象に「宝さがしゲーム」等のイベントを引き続き継続して、健康増進と地域連携に力を入れた事業を取り入れます。
- 矢代田小学校の児童や小須戸中学校の生徒らを職場体験・インターンシップとして受け入れ、地域を愛する心と地元へ貢献する人材育成にも寄与していきます。
- 地元の人的資源を活かし、積極的な雇用を行うとともに地域に密着したサービスの提供を目指します。