

新潟市鳥屋野総合体育館指定管理者事業計画概要

中央区地域課

項目	公益財団法人 新潟市開発公社(選定者)	
1. 事業者の概要	設立：S39.11.13（平成23年4月1日より公益財団法人へ移行） 事業内容： 健康増進及びスポーツ振興事業、水生生物等に関する学術知識の普及事業、都市緑化等に関する啓発及び保全事業、霊園施設の建設及び経営事業等 指定管理実績： 新潟市内6区(北区・東区・中央区・江南区・南区・西区)の体育施設（H21～）	
2. 経営理念・経営方針	○市民ニーズや行政課題に応じたリーズナブルで高品位なサービス提供 ○複合拠点施設としての特性を最大限発揮させた事業展開 ○公の施設として安全・安心でだれでも平等な施設運営 ○効率的・効果的なマネジメントの推進による運営経費の抑制 ○地域とともに歩む開かれた施設づくり	
3. 施設の管理方法	○25年に亘り蓄積してきた経験と実績を活かした質の高い管理 ○大会利用調整会議を適正に実施し公共性・公平性の堅持 ○密なスタッフ研修を基盤とした平等公平な施設利用サービス提供 ○適正な減免処理やユニバーサルツールを用いた案内表示等により、高齢者・子ども・障がい者・外国人に配慮した施設運営を実現	
4. 利用者サービスへの取り組み	○日常的に利用される施設づくりを目指し、多様なスポーツ教室を開催 ○公益目的事業（収支相償）のため、気軽に参加できる低廉な料金設定 ○観覧型・参加型イベントを開催し、運動をはじめるきっかけを作る ○行政課題・社会問題の改善に取り組むため、新潟市の関連機関・団体と連携した事業を開催	
5. 利用者増加に対する取り組み	○新潟市スポーツコミッションと連携し誘致イベントを全力でサポート ○「個人利用」・「専用利用」・「スポーツ教室」等各利用形態への対応 ○ウェブサイト等を活用した利用促進広報活動の充実と新規顧客獲得 ○新潟市公共施設予約システム利用の普及活動実施 ○大会等に応じた柔軟な時間延長と開館時間・開館日の効率的な拡大	
6. 利用者ニーズの把握とその反映策	○声掛け、対話などの積極的なコミュニケーションによるニーズ把握 ○さわやか施設提案、理事長への手紙、アンケート、ホームページ問合せフォーム等による幅広い意見・要望の聴取 ○意見・要望の内容にかかわらず、全スタッフに共有できる体制 ○期限を設定した迅速な報告、調査、対応、改善、回答、公開を実現	
7. 問合せ・苦情への対応	○内容を精査し、実施可能程度に応じた迅速な対応・公開 ○他施設事例も自施設のニーズと捉え、未然に対処策を実施 ○苦情・要望をデータベース化し蓄積及び全スタッフに共有できる体制 ○不当要求行為等に対し、新潟市暴力団排除条例に基づく組織的な対応	
8. 管理経費縮減への取り組み	○マルチジョブスタッフ体制の推進により人件費のムダを縮減 ○施設及び設備機器の故障頻度や原因、消耗劣化度をデータとして蓄積し、最適な修繕計画を策定 ○計画的な維持管理で設備を長寿命化し、ライフサイクルコストを低減 ○省エネルギー及び環境に配慮した管理経費削減並びに経費執行の実施 ○自動販売機手数料収入の一部を施設管理経費へ充当（400,000円/年）	
9. 従事者の雇用・労働条件・人員配置	○地元人材を優先雇用することで地域に密着した施設運営の実現 ○個別業務時間調査により安全な施設管理に必要な職員数を算出 ○公共スポーツ施設管理運営経験15年以上の業務経験豊かでスタッフ教育や所管課との調整能力に長けた人材を施設長に配置 ○関係法令に適合した雇用・労働条件を整え、適性な人員を配置 ○育児に関する休暇制度や定期昇給等で働きがいのある就業環境を整備	
10. 人材育成の取り組み	○現場最前線でのホスピタリティあふれるお客様対応から、経営視点に立ったマネジメント能力の向上まで、体系別に研修を実施 ○安全・安心で快適な施設運営を実現するための資格を計画的に取得 ○研修及び資格取得・登録・更新に係る費用は当公社負担	
11. 安全管理の対策・緊急時の対応	○事故等すべての状況を想定した危機管理マニュアル整備と訓練実施 ○AEDを必要台数設置するとともに、自社インストラクターによる定期的な研修を行い全スタッフが適切な一次救命措置を実施可能 ○ヒヤリハット集を作成し、事故未然防止対策をスタッフ全員で共有 ○避難所開設の経験を活かし避難所運営マニュアル作成、研修実施	
12. 自己管理システム	○PDCAサイクルを用いた提案内容の進捗管理を確実に実行 ○毎月、館長会議において年間事業計画の進捗を分析・管理 ○ボトムアップ提案により、きめ細やかで高水準なサービス提供を実現 ○専門機関による第三者評価を受検し、より良い管理運営へ繋げる体制 ○税理士・弁護士顧問契約のほか監査による相互監視体制を確立	
13. 関係法令の遵守・個人情報保護の取り組み	○公共サービス従事者に相応しい法令遵守規程・マニュアル整備 ○コンプライアンス担当部署を設置し組織的な体制の確立 ○運用ガイドラインに基づく万全な個人情報の保護体制を実現 ○研修の実施や講習会参加により全スタッフに法令遵守を周知徹底 ○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	
14. 地域との連携・貢献活動への取り組み	○地域団体・近隣小学校と連携し、各種行事等に指導スタッフを派遣 ○「こども110番」施設に登録し、地域の防犯活動に協力 ○小中学校の職場体験、インターンシップを受入れ、人材育成に寄与 ○鳥屋野清掃や地域美化活動のほか、募金活動や献血に積極的に参加 ○スポーツボランティア規約を制定し「支えるスポーツ」の機会を提供 ○組合発行利用券の受入れを行い、地元事業所の福利厚生活動に協力	
15. 収支計画	【収入】 指定管理料 792,974,000円 その他収入 2,000,000円 (指定期間5年間合計額)	【支出】 人件費 289,074,000円 物件費 505,900,000円 (指定期間5年間合計額)