

## 公の施設目標管理型評価書【指定管理者施設用】

施設名	新潟市東区屋内体育施設（プール無し） 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21年4月1日 ~ 平成26年3月31日
新潟市主管課	東区地域課		
所在地	区名	東区	住所
			東区はなみずき3丁目4番1号
根拠法令	スポーツ振興法		
設置条例	新潟市体育施設条例, 新潟市都市公園条例		
施設概要	敷地面積 30,164㎡, 延床面積 9,777.06㎡ 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。

視 点	評価項目	評価指標	実績	評価	評価コメント
市 民	広報の充実	・年間マスコミ掲載回数 1回以上 ・月間HP等による情報提供更新 1回以上	・東区HP更新月1回以上 ・東区だより掲載22件 ・教室パンフレット配布年3回 ・館長ブログ掲載12件	A	年間マスコミ掲載回数並びに情報提供更新回数の目標を達成している。
	利用者数の達成	28万人以上	年間316,390人	A	28万人以上達成 13%増
	稼働率(専用利用)の達成	70%以上	92%(メインアリーナ)	A	70%以上の目標達成
	予約システム利用率の達成	(大会を除く)専用利用中の70%以上	75.5%(メインアリーナ)	B	70%以上の目標達成
	各種サービス別満足度	・アンケートで接客の「満足」以上を6割以上 ・アンケートで教室の「満足」以上を6割以上	施設アンケート顧客満足度調査を実施: 接客満足度 71% 教室の「満足」調査実施せず スポーツ教室きっかけアンケート実施	C	アンケート調査の結果 施設管理「満足」7割以上であったが、教室の「満足」調査を実施しなかったためアンケート調査の内容の見直しを求めた
	苦情・要望に対する対応	・苦情, 要望には14営業日以内に回答 ・苦情対応マニュアル整備	苦情対応マニュアル整備 要望, 苦情には迅速に回答	B	苦情, 要望については速やかに対応しており, 苦情対応マニュアルも適切に整備されていた
設置目的に合致したサービス提供	・開館(運営)時間が過去3年間の平均値より増減3%以内 ・スポーツ教室開催数年間500コマ以上 ・スポーツ教室延べ参加者数2万人以上	○開館時間 例年通り開館 ○スポーツ教室 年間887コマ ○スポーツ教室延べ参加者数 年間24,243人	A	対象を考慮したスポーツ教室が開催されており, 指標のコマ数, 参加者数, 目標を達成している (コマ数77.4%増) (参加者数121%増)	
財 務	利用者1人あたりのコスト削減額	過去3年間の平均値より1%以上削減	【東区内全施設での評価】 平成24年度実績487円(過去3年平均533円)	A	過去3年間の平均を下回ったため目標達成(約8%削減)
	使用料収入の達成	(免除料金を含む)使用料が年間40,000千円以上	使用料金収入 48,137,900円(免除料金12,955,870円を含む)	A	使用料36,082,030円 40,000千円以上の目標達成 (20%増)
	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	該当する人身事故等発生なし	B	該当する人身事故等報告なし
	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5年間で1件以下	物損事故発生なし	B	物損事故報告なし
	臨時休業時間	過去3年間の平均以下	臨時休業なし	B	臨時休業なし

業 務	他施設との連携	週1回館長会議開催	週1回館長会議を開催し、他施設との連携・情報共有を図った	B	定期的に施設間での連絡調整・意見交換を行っている。
	業務基準書に定める各種人員配置の遵守	業務基準書に定める以上の各種人員を配置	業務基準書に定める人員配置を確保	B	業務基準書に定める人員配置が確保されている
	日常連絡の適切さ	・事故報告は発見より30分以内 ・重クレーム報告は1時間以内 ・市からの質問事項等の〆切厳守	各種報告の締め切り厳守など、適切な連絡体制をとった	B	市への連絡は適切に実施されている
	事業計画・事業報告の適切さ	事業計画書・事業報告書提出の〆切厳守	提出締め切りを厳守し適切に行った	B	適切に報告されている
	改善勧告時の対応の迅速さ・適切さ	業務改善指導の〆切厳守	改善勧告なし	B	適切に報告されてる
業 務	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 ・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	館長及び代理を配し、緊急連絡網及び緊急時マニュアルにより対応体制を整えている。	B	安全責任者の配置と連絡体制は確保されており、マニュアルも整備されていた。
	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整備が備されているか ・事件・事故対応訓練や講習を年1回以上実施	防火管理者を配し、既定の消防訓練を年2回実施(4/16,10/19) 近隣駐在所と迅速な連絡体制が確立されている。 危機管理マニュアル及び緊急連絡網により、連携、連絡体制を確保	B	適切に実施されている
	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	個人情報保護規定を整備	B	適切に整備されている
	外部評価の実施	市が指定する施設に指定したとき、(財)日本体育施設協会基礎評価格付けが、C以下にならない	H22. 6月実施 AA評価	—	—
	人員計画の合理性	人員配置表のとおり、人員を配置している	人員配置表のとおり配置	B	適正に配置されている
	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	規定で定められた機密情報の取り扱いを確実に履行	B	適正に実行されている
	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	業務基準書に定める事項を遵守	B	適正に実行されている
	人 材	配置人員条件の充足	基準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	有資格者・経験者を配置	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 ・退職金引当制度あり	該当する問題等なし	B	該当する問題等なし
知識や技能の向上		業務用の実施マニュアルを整備している	業務用の実施マニュアルを整備	B	適正に整備され、運営されている

総 合 評 価 ( 所 見 )

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24年度開催された「北信越高校総体」においては、施設職員の協力体制について高く評価する。  
また、今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、良好な管理運営がなされたと判断できる。  
今後も、利用者のニーズに適したサービスの提供と施設の安全面に留意し、利用者数と顧客満足度の向上を図る取り組みがなされることを期待する。