

令和5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	新潟市庭球場		
管理者名	公益財団法人新潟市開発公社	指定期間	平成31(2019)年4月1日 ~ 令和6(2024)年3月31日
担当課	東区地域課		
所在地	新潟市東区江口114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 31,945.88㎡, 延床面積 657.65㎡ 建物構造 鉄筋コンクリート造2階建 主な施設内容(構成施設の内容) テニスコート16面 クラブハウス 657.65㎡		

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、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。 (9)本市施策の方向性(東区の健康増進施策の方向性である、メタボリックシンドロームの改善や運動の習慣化)に沿った自主事業の提案・実施に努めること

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	ホームページ等による情報提供更新月1回以上	・月間予定表・スタッフ通信月1回以上掲載 ・早朝・夕刻テニス実施のお知らせ ・教室募集・天候不良時の教室中止・大会終了時の予備日開放状況・冬期コート状況など適時発信 ・市報にいがた・東区だよりに情報掲載 ・ケーブルテレビ「水の都新潟市」出演 ・教室のチラシ、ポスター設置 ・LINEによる教室情報の提供	A	ホームページ等により情報提供の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
	基準利用者数の達成	利用者数年間80,000人以上	年間67,191人 ・連休明けにコロナウイルス対策が解除されたが大会の中止や大会規模の縮小の影響により利用者が回復しなかった。 ・冬季(12~2月)は、コート状況を積極的に発信することで、前年度比269%の利用増加を実現した。	B	新型コロナウイルスの影響を考慮した推定年間利用者数 89,367人
	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70%以上	施設アンケート顧客満足度調査を実施 ・接客満足度92% ・教室満足度66% 接客満足度は利用者から高い満足度(前年度84%)を得た。一方で、教室満足度はインボイス制度開始に伴う参加料金の値上げにより低下し目標値を達成することができなかったものの、参加料以外の項目は前年度より向上した。	C	教室満足度では参加料金の値上げにより低下したことにより、目標値を達成することができなかった
	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を整備し、苦情・要望には迅速に回答した。 ・対話からのご要望やご意見を積極的に受け入れる体制を整え、口頭でいただいたご要望や苦情、お褒めの言葉を報告書にまとめ、スタッフで共有した。	B	苦情対応マニュアルは整備され、苦情・要望については、必要に応じて適切に対応していた
	地域連携・社会貢献活動	社会貢献活動(地域連携事業)年2回以上実施	・東中野山小学校校区体験協力 ・東石山中学校、石山中学校総合学習にかかる職場体験協力 ・ロストボール提供 ・AED N@VI サポーター登録 ・使用済み切手回収活動 ・盲導犬育成支援事業募金箱設置 ・ロストボール(テニス)回収・寄付動 ・海岸清掃実施。(2回)。 ・新潟市環境優良事業者認定 ・こども110番設置 ・認知症サポーター設置 ほか	A	社会貢献活動の実施は目標を上回り、学校活動にも協力したことを評価
	本市施策に合致したサービス提供	・各種スポーツ教室に延べ4,000人以上参加	延べ 2,676人	C	新型コロナウイルスの影響を考慮した推定年間参加者数 3,559人
財 務	利用者一人当たりのコスト削減額	利用者1人あたりのコストを550円以下	789円 ・燃料・光熱費、委託人件費の高騰、コロナ対策に伴う経費増加に加え、コロナ対策解除後も入場者数が回復しなかったことにより、目標達成に至ることができなかった。	C	新型コロナウイルスの影響を考慮した推定コスト 581円
	管理運営経費削減への取り組み	省エネ及び環境に配慮した取り組みの実施	・入札による電力会社選定 ・駐車場、ガーデンライト一部のLED化 ・トイレ人感センサーによる電気料削減 ・冷暖房温度厳守による電気量削減 ・コート照明点灯時間の徹底管理 ・女性トイレの擬音装置設置による水道料削減 ・電子決裁システム導入による事務効率化・ペーパーレス化 ・経費執行案件の複数社見積もり合わせ ・シフトの効率化を図り人件費削減 ・スライド勤務・代休取得による時間外勤務手当の削減	B	節電など、省エネ及び環境に配慮した取り組みを実施していた
	市の歳入の増加	使用料収入(免除料金含む)が年間 27,470千円以上	年間26,767,350円 (免除2,745,825円含む) ・連休明けのコロナ対策解除後も、利用者数が回復せず、目標値にわずかに及ばなかった	B	新型コロナウイルスの影響を考慮した推定年間使用料収入 31,949,557円

業 務	他施設との連携に関する理解	他施設と連携して実施する取組みを年4回以上実施	<ul style="list-style-type: none"> ・館長会議を開催(月2回) ・付帯担当者会議(年2回)、戦略会議(年16回)の開催 ・東区ミーティングの実施(月1回) ・各会議、ミーティング議事録、他施設情報等を社内ネットワークで全施設共有 ・利用団体と次年度大会の利用調整会議を開催(年1回)し、次年度市内で開催される全ての大会の予約を行った。 ・大会主催者と連携し各種大会を円滑に実施した(年102回)。 ・競技団体と連携し「テニスの日」(年1回)、「ソフトテニス教室」(年16回)を開催。 	A	定期的に施設間で連絡調整。意見交換を行ったほか、会議以外の手段による情報共・施設間連携を積極的に行ったことを評価
	事業計画・事業報告の適切さ	<ul style="list-style-type: none"> ・事業報告が分かりやすく、かつ正確である ・事業報告の締切厳守 	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画をすべて適切に実施した。 ・各報告書の作成にあたり、図表を活用して分かりやすくするとともに正確性の向上を図るために各部署・階層で確認・校正を行った。 ・すべての報告を遅滞なく適切に提出した。 	B	適切に実施していた
	安全責任者の配置と安全確保体制の確立	<ul style="list-style-type: none"> ・危機管理マニュアルの職員周知 ・防災訓練年2回以上実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・安全責任者として館長を配置。 ・防火管理者配置。 ・危機管理マニュアルを整備するとともに消防訓練時にシミュレーションを実施(年2回)。 ・消防訓練実施(年2回)。 ・普通救命Ⅱ講習実施(年1回)、普通救命Ⅱ講習をスタッフ全員が資格取得。 ・救命救命訓練実施(年2回)。 	B	適切に実施していた
	事件・事故発生時の対応の適切さ	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の安全確保のための対応が整理されている(避難の誘導や蘇生対応等) ・市の主管課及び警察・消防への連絡体制が整備されている 	<ul style="list-style-type: none"> ・事件・事故発生なし ・事故発生時のマニュアルを設置し、普通救命講習・普通救命訓練時にシミュレーションを実施(年3回)。 ・所管課及び警察・消防を含む緊急連絡網を整備し、事案発生時には速やかに各所に連絡できる体制を構築。 	B	適切に実施していた
	自己管理システム	事業報告書において、業務の自己点検と業務への反映についての具体的記載	<ul style="list-style-type: none"> ・月例報告書において業務及び利用状況を分析し適宜業務の修正を行った。 ・年間事業報告書において年間業務及び利用状況の分析と自己評価を行い業務改善を実施した。 ・業務モニタリングとして、お客様アンケート及びスポーツ教室お客様アンケートを実施し、ご意見・ご要望を収集しサービス向上・改善を図った。 	B	適切に実施していた
	事故防止の取組	・補償を伴う事故発生件数0件	・補償を伴う事故発生なし	B	事件、事故発生の報告なし
	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関する研修年1回以上	<ul style="list-style-type: none"> ・パートスタッフを除く全職員が、個人情報保護・情報公開・コンプライアンスweb研修を受講(各年1回)。受講者からパートスタッフへ伝達講習を実施(年2回)。 ・ハラスメント防止推進者を配置し、推進者に対しハラスメントweb研修を実施(年1回)。 ・関係法令を適切に遵守した。 	B	適切に実施していた
	業務基準書等に定める事項の遵守	その他業務仕様書等に定める事項の遵守	・業務仕様書等に定められた全ての事項を適切に遵守した。	B	適切に実施していた

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	・業務仕様書の規定に基づき、スポーツ施設運営に関し豊富な経験を有する館長及び有資格者・経験者を適切に配置した。 ・サービス向上・安全管理のために、適正に人員配置を行った。 ・配置する職員の資質向上のために、各種の研修を実施した。	B	適切に配置されていた
	配置人員のスキルの習得度	職員研修を年3回以上実施	・接遇研修 ・新任研修 ・防災危機管理研修 ・普通救命Ⅱ講習(年1回) ・個人情報保護・情報公開・コンプライアンスweb講習(各年1回)、 ・ハラスメントウェブ講習(年1回) ・メンタルヘルスweb講習(年1回) ・管理者研修(年1回) 他研修に参加	A	目標値を10ポイント以上上回り実施したことを評価
	労働基準の充足	労働関係法令の遵守	・社内では労働基準法に基づき職員代表を選出し、協定を締結し、就業規則改正の届け出を行うなど、労働関係法令を適正に遵守した。 ・社外の委託先業者に対して労働法違反がないかを適時確認を行った。	B	適切に実施していた

【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
※評価について、「A」を付ける場合は「優れている点」を、「C」を付ける場合は「達成されていない点」を、「評価コメント」欄に明記してください。(評価指標が達成されているだけなら「B評価」で、その達成度や内容が優れていなければ「A評価」とはなりませんので、ご注意ください。)

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)

【市民】
・昨年同様、新型コロナウイルス感染症の影響下にあり、連休明けの5月の制限緩和後も利用者が伸び悩み、利用者数や使用料収入、1人あたりのコスト削減数において目標に達することができなかったが、大会終了後は予備日を開放し冬季におけるコート状況の即時発信するなど利用者呼び込み努力を行った結果、冬季(12月～2月)には前年比269%の利用増加を実現した。今後は、これまでの取り組みを強化するとともに、さらなる多様化を図り、目標の達成に取り組んでいきたい。
・お客様や競技団体とのコミュニケーションを重視し、対話からのご要望やご意見を積極的に受け入れる体制を整え、口頭でいただいたご要望や苦情、お褒めの言葉を報告書にまとめ、スタッフで共有した。これにより、利用者アンケートでは今年度92%のお客様から満足という高い評価を得た(昨年度は84%)。今後もお客様のご要望やご意見を実現するための取り組みを継続し、さらなるサービス向上・改善に努めていきたい。

【財務】
・利用者数が伸び悩みにより、「利用者一人当たりのコスト削減額」、「市の歳入の増加」では、目標値を達成することができなかった。今後は、経費削減の取り組みをさらに徹底するとともに、利用者数の増加に向けた取り組みを強化していきたい。

【業務】
・他施設と連携して実施する取組みについて、利用団体と次年度大会の利用調整会議を開催(年1回)し、次年度市内で開催される全ての大会の予約を行うとともに、大会主催者と連携し大会を円滑に実施した(年102回)
・昨年度に引き続き、競技団体と連携して「テニスの日」(年1回)、「ソフトテニス教室」(年16回)を開催した。ソフトテニス教室では、春期・秋期ともに定員を超える申し込みがあり、特に中学生の参加が多く、中学生の部活動の地域移行に一役買うことができた。今後は、お客様のニーズや動向を分析し、サービス拡充に向けた取り組みを行いたい。

【人材】
・全ての項目に置いて目標値を良好な水準で達成し、業務を遂行できたと考える。今後もさらなる高みを目指し、目標達成に向けた取り組みを継続していきたい。
・配置スタッフのスキルアップを目的とした計画的な研修を実施した。全スタッフが普通救命Ⅱを取得し、年2回消防訓練を実施するとともに、各種研修の充実を図り、事件・事故・補償を伴う事故発生なしという成果を実現することができた。今後も計画的継続的な研修を実施することで、スタッフのスキルアップを図り、安心安全な施設管理運営を目指していきたい。

所管課による総合評価(所見)

令和元年度から5年間の指定管理業務の5年目にあたる新潟市庭球場の指定管理業務は、基準書、業務計画書に基づき適切に管理運営されている。市と施設管理者及び区内施設間の情報共有も適切に行われており、指定管理者として良好だと評価できる。
今後も積極的な広報活動やスポーツ教室の開催を図るなど、利用者の多様なニーズに対応したサービスの提供を行い、利用者数及び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。併せて、情報共有にあたっては、引き続き市との連携を密に図るよう努められたい。