

令和3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	<ul style="list-style-type: none"> ・早朝夕刻開館のお知らせ・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掲載 ・スタッフ通信、月1回以上掲載 ・市報・東区だよりに情報掲載 ・教室パンフレット配布 ・LINEによる教室情報の提供 ・東区転入者向けチラシの配布 	A	ホームページ等による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61,022人	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101,222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85.9% ・教室満足度77.8% (接客満足度について。令和2年度までは「満足」の項目を「すごく満足」と「満足」にしていた。一方令和3年度からは「満足」の項目を「満足」と「やや満足」にしたため、「やや満足」以上を満足度として算出した)	A	接客満足度が目標値を10ポイントを超えて達成したことを評価
	苦情・要望に対する対応	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ・14営業日以内に回答 ・苦情対応マニュアル整備、迅速な対応のため準備している 	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	海岸清掃、東中野山小学校校区探検受入れ、ロストボール提供等	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	<ul style="list-style-type: none"> ・各種スポーツ教室に延べ4,000人以上参加 	延べ2,190人参加	B	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5,113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	831円	B	新型コロナウイルスの影響を考慮した推定コスト486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	<ul style="list-style-type: none"> ・入札による電力会社選定 ・事務室全灯、駐車場一部、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節電 ・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 	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24,091,075円 免除2,464,325円含む ※ただし免除額にはコロナによる休館期間にかかった12,500円を含んでいる。	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39,489,822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	・月2回の館長会議を開催 ・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	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有・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	・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	各種報告の提出締切厳守	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	・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	・防火管理者を設置 ・年3回消防訓練を実施(例年2回実施のところ、令和3年度は新型コロナによる臨時休館期間中に追加で1回実施し、計3回実施した) ・普通救命Ⅱ講習をスタッフ全員資格取得。	B	適切に実施していた
	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	・事故発生時のマニュアル整備 ・緊急連絡網の整備	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	月例報告書及び年間事業報告書での利用状況分析・自己評価	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	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	コンプライアンス研修をweb研修受講	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	業務基準書に定める事項を遵守	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	・有資格者・経験者を適正に配置 ・それぞれの得意分野が施設環境整備に生かされた。	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 他研修に参加	B	適切に実施していた
	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)

- 新型コロナウイルス感染禍のなか、市や他施設と連携し安心安全な管理体制を整備。スポーツ教室及びイベント「テニスの日」もソーシャルディスタンスを確保するなど対策を取りながら実施し、好評であった。今後も情勢に合わせてながら、スポーツ施設の役割を最大限に果たせるよう努めていく。
 ○コート整備をこまめに実施し、良質なプレイ環境を維持した。
 ○親子テニス教室(春・秋実施)では、テニス未経験で初参加の方の申し込みが多数あった。テニスの普及、新潟市庭球場のPRに貢献できたと思う。今後も経験・未経験や各世代に対応したプログラムを提供していきたい。
 ○令和3年度も引き続き、地域貢献活動に積極的に参加した。海岸清掃、校区探検への協力、ロストボールの提供は今後も引き続き実施し、地域社会に必要とされるよう努めていく。
 ○ホームページやLINEでの情報提供を迅速・正確に実施した。メディアが多様化するなか、情報提供や施設、教室のPRを効果的に行っていく。
 ○新型コロナによる制限が緩和の方向にあるが、情勢に適合した施設運営を行ってきたい。

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3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。新型コロナウイルス感染拡大防止に係る対応は、市のガイドライン等に基づき、適切に行われている。
 新型コロナウイルス感染拡大防止に配慮しつつ、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。