

# 公の施設目標管理型評価書【指定管理者施設用】

(平成28年度)

施設名	新潟市亀田市民会館			
管理者名	環境をサポートする株式会社きらめき	指定期間	平成26年4月1日	～ 平成29年3月31日
担当課	江南区役所地域課			
所在地	新潟市江南区船戸山5丁目7番2号			
根拠法令	—			
設置条例	新潟市亀田市民会館条例			
施設概要	敷地面積：5,413.12 m <sup>2</sup> 延床面積：5,569.00 m <sup>2</sup> 構造・階高：鉄筋コンクリート造4階建 建築年：昭和50年 施設内容：大ホール（730m <sup>2</sup> ）、第一会議室、第二会議室、第三会議室、講習室A、講習室B、視聴覚室（大）、視聴覚室（小）、作法室、栄養改善室 駐車台数：大ホール1階部分 39台（うち身体の不自由な方専用2台） 会館側敷地 32台 合計71台			

施設設置目的	
市民の生活の向上並びに教育及び文化の発展に資することを目的とする。	
管理・運営に関する基本理念、方針等	
すべての市民に安全で平等な施設運営を行うことはもとより、現在提供しているサービスや業務を参考の上、効果的かつ効率的な人員配置、経費削減の取り組みや市民ニーズの把握によりさらなるサービス向上を図り、市民生活の向上並びに教育及び文化の発展に資する施設運営や自主事業を展開することを基本方針とする。	

視点	評価項目	評価指標	実績	評価※	評価コメント※
	基準利用者数の達成	利用者数 年間85,000人以上	83,355人	C	前年度に比べ、団体利用が少なかったことが原因。次年度は改修工事もあるため、現状をふまえた目標設定を行う。
	基準利用率の達成	全体利用率25%以上	24.60%	B	目標値は概ね達成している。

市 民	各種サービス別満足度	接客サービスの苦情0件	1件	C	苦情はあったが、その後研修を行うなど館内でのスキル向上に向けての取り組みがあった。
	苦情・要望に対する対応	苦情・要望には2営業日以内に回答	適切	B	苦情・要望があった際は早めに対応している。意見をいただいた際は、対応前に区へ連絡が行われるとより良い。
	設置目的に合致したサービス提供	設置目的に合致した自主事業を65件以上実施	75件	A	目標を大きく上回ったことは高く評価できる。
財 務	使用料等の歳入増加	使用料収入5,600,000円以上	5,407,500円	C	利用者数同様、団体利用が少なかったことが原因。
業 務	改善勧告時の対応の迅速さ・適切さ	改善内容により軽易なもの即日、時間を要するもの1週間以内に改善対応	対応しました	B	改善指導なし。
	安全責任者の配置と安全確保体制の確立	防災訓練年2回	2回	B	安全確保体制が確立されていた。
	業務仕様書等の定める事項の遵守	業務仕様書等に定める事項の順守	遵守した	B	非常時における対策、連絡体制が整備されている。
	事件・事故発生時の対応の適切さ	区役所、関係機関へ即日報告	報告した	B	業務仕様書等に定める事項が概ね達成されていた。
人 材	配置人員のミッションの理解度とスキルの習得度	職員研修を年2回以上実施	4回	A	目標値以上の研修を行い、職員のスキルアップに努めたことは評価できる。

**【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)**

・今年度利用者数、利用料金が目標に達することができませんでした。前年度に利用されていた団体(6つ)の利用が減少したこと、毎月2回利用されていた企業の利用がなくなったためと考えられます。  
 しかし、最近では個人で若い方の利用が増えているので、継続的に利用していただけるように努めてまいります。  
 ・残念ながら今年度、電話対応の件で苦情が1件ございました。すぐに事実確認、研修・教育を行い今後はこのように苦情を頂かないように努めて参ります。  
 ・H29年度からタブレット端末を使用して、HPで施設状況が確認できるようにし交流センターとの連携を図って参りたいと思います。

**所 管 課 に よ る 総 合 評 価 ( 所 見 )**

近隣に類似施設が多いことも影響し、利用者・使用料の減少があった。独自の原因分析を、窓口対応等の運営に反映してもらいたい。昨年度に引き続き、自主事業の充実が見られ、利用者からも好評であることは高く評価できる。タブレット端末を使用した、他施設との連携を図る事業を開始したことも、利用者目線でのソフト面充実であり評価できる。次年度は大ホール棟の外壁工事があることで駐車場台数に制限がでるため、利用者・使用料を増加させることは難しいが、利用者への適切な対応を引き続き期待する。