

## 平成29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	新潟市城山運動公園テニス場				
管理者名	西蒲スポーツ振興グループ	指定期間	平成27年4月1日	～	平成32年3月31日
担当課	西蒲区地域課				
所在地	新潟市峰岡580番地				
根拠法令	スポーツ基本法				
設置条例	新潟市都市公園条例				
施設概要	競技面積 5,080.00㎡ 主要設備 グリーンサンドテニスコート7面				

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	ホームページに施設の情報及びブログを月1回以上更新	ホームページの随時更新、フェイスブックページの月1回の定期更新の他に、年に1回西蒲区9,600世帯へチラシの新聞折込、西蒲区内小学校13校へのチラシ配布、区報・市報への掲載等	A	様々な媒体を活用し、施設をPRしていることは大変評価できる。
	基準利用者数の達成	利用者数年間6,500人以上	年間利用者数6,780人で目標を超えている	B	
	各種サービス別満足度	利用者アンケートで「満足」が60%以上	管理面89.8%、接客面86.4%が満足と回答、施設全体の満足度も94.3%が満足と回答	A	適切・丁寧な利用者対応を行っていた結果がうかがえ、大変評価できる。
	苦情・要望に対する対応	苦情・要望には10日以内に回答	即日回答を基本として、7日以内に回答している、また利用者意向調査票を用いて職員間の情報共有も行っている。	B	

財	務	市の歳入の増加	使用料収入を年間650千円以上（免除料金含む）	年間659,860円（免除使用料39,200円含む）で目標を超えている	B	
		他施設との連携に対する理解	他施設との連携会議を年4回以上開催	他施設との連携会議を年4回実施している他に、随時情報共有や連携を行っている	B	
業	務	人員計画の合理性妥当性	業務基準書の人員確保	基準書に従い、また利用状況を勘案した上で適正な人員を確保している	B	
		日常連絡の適切さ	各種報告書の提出期限厳守及び業務基準書に定められた報告内容の適切さ	提出期限を厳守し、内容も適切に報告している	B	
		改善勧告時の対応の迅速さ・適切さ	改善内容に応じて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	即日に対応している。また、改善の際には適切に報告を行い、方向性に誤りがないようにしている	B	
		安全責任者の配置と安全確保体制の確立	防災訓練年2回以上	防災訓練を年2回実施する他、1～2ヶ月に1回緊急時対応を確認、年1回安全管理の研修を実施している。また、消防署でのAED・CPR研修に職員全員参加している。	B	
		当該施設の管理に係る関係法令の遵守	コンプライアンス研修年1回以上実施	年1回の研修実施と、2ヶ月に1回のスタッフミーティングで随時確認を行っている。また、受付窓口の配置換えを行い、外部へ情報が漏れないよう体制を強化した	B	
		事件・事故発生時の対応の適切さ	補償を伴う事故発生件数0件	事故発生防止に努めた結果、補償を伴う事故0件、AED使用0件	B	
		業務仕様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	遵守している。特に日常点検・清掃については、予約状況から優先順位を決めて高頻度で行い、基準書以上の管理を実施している	B	
		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	適切に配置している他、資質向上のために随時研修を受講させている
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			月に1回の定例ミーティング内で実施する他、AED・CPR研修（全職員）、刈払機講習（該当者）を受講させ、安全な管理体制強化に努めている。その他、資質向上のために随時研修を受講させている。	B	
労働基準の充足	労働関係法令の遵守			遵守の結果、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、その他該当する違反、滞納なし	B	

【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)

29年度は豪雨や降雪が続き、天候が原因で使用できない時間数がテニスコート1面あたり約400時間増となりました。その状況下で、利用者数・使用料ともに目標を超えることができたことは特筆するところです。コートの砂入れや整地・転圧、防塵剤の散布等、定期的に行い利便性の向上に努めた結果と考えています。今後もより多くのお客様に満足していただけるよう、継続して取り組みます。

所管課による総合評価(所見)

指定管理3年目となり、これまでの経験を基に安心・安全な施設管理を行っていただくとともに、利用者への丁寧な対応や利用者数及び使用料収入の増加を図っていただいたことは評価できる。  
きめ細やかな施設整備・管理を行っていただいたことから、利用者アンケートの満足度も高く、サービス向上が図られていることがうかがえる。  
平成30年度も引き続き、サービス向上を図り、利用者・使用料収入の増加に努めていただきたい。