

新潟市東総合スポーツセンター等指定管理者事業計画の比較

東区地域課

項目	公益財団法人新潟市開発公社（選定者）	次点
1. 事業者の概要	<p>公益財団法人新潟市開発公社</p> <p>【設立】S. 39. 11. 13（H23. 4. 1 公益財団法人へ移行）</p> <p>【事業内容】健康増進及びスポーツ振興事業、水生生物等に関する学術知識の普及事業、都市緑化等に関する啓発及び保全事業等</p> <p>【体育施設管理実績】新潟市6区（北、東、中央、江南、南、西）の体育施設の指定管理者</p>	<p>【A社】</p> <p>【設立】S. 41. 9. 9</p> <p>【事業内容】指定管理事業、総合ビルメンテナンス業、一般廃棄物収集運搬業務</p> <p>【体育施設管理実績】新潟県内体育施設1ヶ所（H25～）、長野県内体育施設（H24～）、千葉県内体育施設（H25～）等 全国10物件</p>
2. 経営理念及び経営方針	<p>○市民ニーズや行政課題に応じたリーズナブルで高品質なサービス提供</p> <p>○複合スポーツ拠点施設としての特性を最大限発揮させた事業展開</p> <p>○公の施設として安全・安心で誰にも平等な施設運営</p> <p>○効率的・効果的なマネジメントの推進による運営経費の抑制</p> <p>○地域とともに歩む開かれた施設づくり</p>	<p>○指定管理者としての基本方針</p> <p>①公正・公平・透明さに徹底した業務運営 ②安全・安心な施設づくり</p> <p>③官民共同による施設価値を最大限に高める運営 ④創意工夫や業務革新への不断のチャレンジ</p> <p>○本施設の管理運営方針</p> <p>①生涯を通じてスポーツを楽しみ、心身ともに健康になれる場と機会を提供 ②誰もが安心して利用できる安全で快適な施設運営 ③明るく親しみのある雰囲気、地域に密着した活気あふれる施設にします</p>
3. 施設の管理方法	<p>○25年に亘り蓄積してきた経験と実績によって培われた良質な管理</p> <p>○大会利用調整会議を適正に実施し公共性・公平性の堅持</p> <p>○密なスタッフ研修を基盤とした平等公平な施設利用サービス提供</p> <p>○適正な減免処理やユニバーサルツールを用いた案内表示等により、高齢者・子ども・障がい者・外国人に配慮した施設運営を実現</p>	<p>○関係法令を遵守し、全ての世代、人種、性別、また、障がいのある方など全市民に公平な利用機会を提供。特定の団体を優遇することなく、すべての利用者に対し、公平・公正・平等な対応。特に高齢者、子ども、障がい者などに配慮した施設運営</p>
4. 利用者満足度の向上に対する取り組み	<p>○アンケートの徹底分析に基づくサービス充実と利用形態別の取組み</p> <p>○定期的な接客研修による明るくさわやかな接客の徹底</p> <p>○ラケットや屋内シューズ等、無料レンタルサービスの実施</p>	<p>○東総合スポーツセンター日曜、休日の開館時間の延長</p> <p>○各種サービス向上策</p> <p>①体育器具設置の支援、②お知らせ掲示板の設置、③掲示板の設置、④季節毎の装飾、⑤掲示物の美化、⑥熱中症危険度のお知らせ</p>
5. 利用者の増加に対する取り組み	<p>○新潟市公共施設予約システム利用の普及活動実施</p> <p>○スポーツ教室終了後にサークル化を推進し継続した施設利用を支援</p> <p>○ウェブサイト等を利活用した新規顧客獲得・利用促進広報活動の充実</p> <p>○大会等に応じた柔軟な延長対応と開館時間・開館日の効率的な拡大</p>	<p>○積極的な広報活動</p> <p>①新潟市広報紙の活用、②オリジナルパンフレットの作成、③オリジナルホームページの作成、④フェイスブックによる情報発信、⑤公共・民間施設へのちらし配置・掲示、⑥パブリシティの積極活用、⑦企業・団体への施設利用の働きかけ、⑧スタッフ・教室講師の紹介</p>
6. 苦情や要望への対応	<p>○声掛け、対話などの積極的なコミュニケーションによるニーズ把握</p> <p>○さわやか施設提案、理事長への手紙、アンケート、ホームページ問合せフォーム等による幅広い意見・要望の聴取</p> <p>○期限を設定して迅速な報告、調査、対応、改善、回答、公開を実現</p>	<p>○「施設の顔」「市の顔」としての受付対応。「クレームゼロ」を目標</p> <p>○クレーム発生時は、現場での初期対応。5分以内に支社・本社に報告</p> <p>24時間365日連絡対応可能なフリーダイヤルの設置。事故クレーム対策会議を開催し、原因分析と再発防止策を全社員で情報共有</p>
7. 施設の有効活用	<p>○新潟随一の観覧席を有効活用するため、ビッグイベントを誘致</p> <p>○一般利用者の少ない時間帯でスポーツ教室・イベントを開催</p> <p>○エントランスや会議室等の遊休スペースを活用したサービス提供</p> <p>○公共無線LANフリースポットやテレビ・新聞を設置し、コミュニティオアシスとして地域住民の憩いの場を提供</p>	<p>○東総合スポーツセンター</p> <p>①トリムコースの利用、②トレーナーの常時配置、③クライミングルームを使用しての講座</p> <p>○阿賀野川河川公園運動広場</p> <p>①各教室の実施、②多目的広場でのグラウンド・ゴルフ、③駅伝大会の検討</p>
8. 事業収支計画	<p>○マルチジョブスタッフ体制の推進により人件費のムダを削減</p> <p>○施設及び設備機器の故障頻度や原因、消耗劣化度をデータとして蓄積し、最適な修繕計画を策定</p> <p>○計画的な維持管理で設備を長寿命化し、ライフサイクルコストを低減</p> <p>○自動販売機手数料収入の一部を管理経費へ充当（1,178,000円/年）</p>	<p>①マルチジョブ化</p> <p>②相見積もりの徹底</p> <p>③徹底した節電</p> <p>④ちらし・パンフレットの社内作成</p> <p>⑤ホームページの独自開発</p>
9. 委託、物品の調達	<p>○法定点検等特殊な技術や資格を要する業務は外部専門業者へ委託</p> <p>○指名競争入札等に係る規程に基づき、適正な入札による業者選定</p> <p>○業務委託費削減のためスタッフの業務範囲を拡大</p> <p>○可能な限り東区内事業者から物品等を調達し、地元の活性化に貢献</p>	<p>○地域企業育成等のため、できる限り市内の企業を活用</p>
10. 自主事業の提案	<p>○日常的に利用される施設づくりを目指し、多様なスポーツ教室を開催</p> <p>○公益目的事業（収支相償）のため、気軽に参加できる低廉な料金設定</p> <p>○観覧型・参加型イベントを開催し、運動を始めるきっかけを作る</p> <p>○行政課題・社会問題の改善に取り組むため、新潟市の関連機関・団体と連携した事業を開催</p>	<p>○市民のニーズを踏まえた自主事業</p> <p>①無料体験教室の実施</p> <p>②1回だけ気軽に参加できるワンコイン・スポーツ教室の開催</p> <p>③スポーツフェスティバルの開催</p> <p>④地域の大会に積極的に参加</p> <p>⑤自動販売機の設置</p> <p>○全35教室・イベントの実施</p>
11. 従業員の雇用、労働条件、人員配置	<p>○地元人材を優先雇用することで地域に密着した施設運営の実現</p> <p>○公共スポーツ施設管理運営経験15年以上の業務経験豊かでスタッフ教育や所管課との調整能力に長けた人材を施設長に配置</p> <p>○関係法令に適合した雇用・労働条件を整え、適正な人員を配置</p> <p>○育児に関する休暇制度や定期昇給等で働きがいのある就業環境を整備</p>	<p>○人員配置は、施設長1名、副施設長2名、設備2名、マルチスタッフ16名（スタッフ21名中3名をトレーナー）。本社・支社との常時連携体制の構築</p> <p>○雇用の考え方</p> <p>①新潟市民の雇用、②人物本位の採用、③ホスピタリティ精神・コミュニケーション能力・向上心を重視</p> <p>○労働基準法を遵守し、各種規則・規定を策定。所定労働時間・休日の確保・適正な就業体制を確保し、過重な業務負担がないよう配慮</p>

12. 人材育成の取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ○現場最前線でのホスピタリティあふれるお客様対応から、経営視点に立ったマネジメント能力の向上まで、体系別に研修を実施 ○安全・安心で快適な施設運営を実現するための資格を計画的に取得 ○研修及び資格取得・登録・更新に係る費用は公社負担 	<ul style="list-style-type: none"> ○社員研修の実施（指定管理者制度、施設運営、コンプライアンス、マナー、品質維持、緊急時対応、個人情報保護） ○施設長新任研修の実施（品質管理、数値管理、労務管理、職場内組織） ○毎月1回の施設長会議による追加研修。 																
13. 安全管理、緊急時の対策	<ul style="list-style-type: none"> ○事故、防災、防犯すべての状況を想定した危機管理マニュアル整備 ○AED（自動体外式除細動器）を必要台数設置し、自社インストラクターによる定期的な研修を行い全スタッフがAED使用資格を保有 ○ヒヤリハット集を作成し未然防止対策をスタッフ全員で共有 ○避難所開設の経験を活かし避難所運営マニュアル作成、研修実施 	<ul style="list-style-type: none"> ○防犯対策 <ul style="list-style-type: none"> ①マニュアル作成・研修、②施設内外の巡回 ○防災対策 <ul style="list-style-type: none"> ①防火管理者配置、②年2回以上の消防訓練、③マニュアル作成・研修、④台風対策、⑤ハザードマップの掲示、⑥ライフラインバンダー ○事故防止対策 <ul style="list-style-type: none"> ①緊急連絡網の作成・掲示、②全スタッフ普通救命講習受講、定期的訓練、③毎日のAED点検チェック、④救急用品の常備 ○水害対策復旧作業工事についての実績 																
14. 環境保護の取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ○地域住民や競技団体とともに環境保護活動に積極的に参加 ○「グリーン電力証書」購入等、再生可能エネルギーの普及推進 ○ゴミの分別・計量・発生状況を把握し、3R実践によるゴミ減量化 ○人感センサー照明やLED電球の導入等、省エネルギー化を推進 	<ul style="list-style-type: none"> ①環境にやさしい管理手法の実践 ②エコキャップ推進活動 ③利用者へ呼びかけポスターの掲示 ④環境・健康に配慮したワックスの使用 ⑤温室効果ガス削減への取り組み 																
15. 関係法令の遵守、個人情報保護の取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ○コンプライアンス担当部署を設置し組織的な体制の確立 ○運用ガイドラインに基づく万全な個人情報の保護体制を実現 ○研修の実施や講習会参加により全職員に法令遵守を周知徹底 ○反社会的団体との接触や反社会的活動への便宜提供禁止を徹底 	<ul style="list-style-type: none"> ○コンプライアンスに徹した施設の管理運営、スタッフへの研修。 ○個人情報保護 <ul style="list-style-type: none"> ①個人情報保護法の遵守 ②プライバシーマーク・ISMSの取得 ③個人情報保護研修等 																
16. 地域との連携、貢献活動への取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ○自治会や近隣小学校と連携し、イベント等に指導スタッフを派遣 ○「こども110番」施設に登録し、地域の防犯活動に協力 ○小中学校の職場体験、インターンシップを受け入れ、人材育成に寄与 ○スポーツボランティア規約を制定し「支えるスポーツ」の機会を提供 	<ul style="list-style-type: none"> ①運営協議会の設置 ②自治会や商工会との連携 ③NPO、体育協会等地域団体との連携 ④地元企業への業務発注 ⑤小中学校の総合学習の受け入れ ⑥市内他施設とのちらし・パンフレットの相互配置 																
17. 収支計画 5年間の合計額	<p>【収入】</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">指定管理料</td> <td style="text-align: right;">604,707,000 円</td> </tr> <tr> <td>その他収入</td> <td style="text-align: right;">5,890,000 円</td> </tr> </table> <p>【支出】</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">人件費</td> <td style="text-align: right;">226,679,000 円</td> </tr> <tr> <td>物件費</td> <td style="text-align: right;">383,918,000 円</td> </tr> </table>	指定管理料	604,707,000 円	その他収入	5,890,000 円	人件費	226,679,000 円	物件費	383,918,000 円	<p>【収入】</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">指定管理料</td> <td style="text-align: right;">549,231,410 円</td> </tr> <tr> <td>その他収入</td> <td style="text-align: right;">2,500,000 円</td> </tr> </table> <p>【支出】</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">人件費</td> <td style="text-align: right;">166,091,410 円</td> </tr> <tr> <td>物件費</td> <td style="text-align: right;">385,640,000 円</td> </tr> </table>	指定管理料	549,231,410 円	その他収入	2,500,000 円	人件費	166,091,410 円	物件費	385,640,000 円
指定管理料	604,707,000 円																	
その他収入	5,890,000 円																	
人件費	226,679,000 円																	
物件費	383,918,000 円																	
指定管理料	549,231,410 円																	
その他収入	2,500,000 円																	
人件費	166,091,410 円																	
物件費	385,640,000 円																	