

つくば市指定管理者実績評価表

| | |
|--------|--|
| 所管課 | 市民部地域支援課 |
| 評価対象期間 | 令和5年(2023年)4月1日から令和6年(2024年)3月31日まで(1年間) |

1 施設の概要

| | | | | | | |
|------------|--|---|-------------------|-------------------|-------------------|--|
| 施設概要 | 名称 | つくば市ふれあいプラザ | | | | |
| | 所在地 | つくば市下岩崎2164番地1 | | | | |
| | 関係条例等 | つくば市ふれあいプラザ条例、つくば市ふれあいプラザ条例施行規則 | | | | |
| | 設置目的 | 市民に自主的な活動及び交流の場を提供し、生涯にわたる学習活動を総合的に支援することにより、豊かな生涯学習社会の実現に寄与する。 | | | | |
| 指定管理者 | 名称 | 常陸興業株式会社 | | | | |
| | 所在地 | 茨城県つくば市田中1113番地 | | | | |
| 指定管理業務の内容 | <p>施設の維持管理の他、生涯学習に関する情報の収集や提供及び生涯学習に係る講座等の事業の実施などふれあいプラザの管理運営。</p> <p>主な指定管理業務は、</p> <p>(1)利用に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用の受付・許可 ・利用料金の收受 ・利用の促進 ・フィットネスプールの供用 ・保育室の供用 <p>(2)管理運営に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・組織体制及び人員配置等 ・個人情報保護及び情報公開 ・事業計画書等の作成 ・事業報告書等の作成 ・環境への配慮 <p>(3)維持管理に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設維持管理業務 ・保守点検業務 ・運転操作及び監視業務 ・建築物環境衛生管理業務 ・植栽管理業務 ・備品管理業務 ・清掃業務 ・警備保安業務 ・掲示物、配布物の管理 <p>(4)事業に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・生涯学習に関する情報の収集及び提供 ・生涯学習に関する事業を行う団体との連携及び交流の支援 ・生涯学習に係る講演会、講習会、講座等の企画運営 | | | | | |
| 指定期間 | 令和5年(2023年)4月1日から令和10年(2028年)3月31日まで(5年間) | | | | | |
| 総合評価(年度評価) | 令和5年度 (2023年度) | 令和6年度 (2024年度) | 令和7年度 (2025年度) | 令和8年度 (2026年度) | 令和9年度 (2027年度) | |
| | X | X | X | X | X | |

管理運営実績データ

施設名

| | 目標・計画等 | 実績 | 原因・指示・勧告等 |
|-----------------------------|---|---|---|
| 利用者数稼働率等 | <p>生涯学習・情報発信のキーステーションとして広く活用されるよう運営に努めるとともに、地域コミュニティの拠点となるよう施設の魅力化を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆サークル設立のサポート ◆積極的な広報活動 ◆統計による分析 <p>◇令和5年度目標値 利用者数75,000人(市設定目標値)</p> | <p>ホール、研修室、会議室、軽運動室等ほか4室、プール、保育室、展示コーナー</p> <p>◇令和5年度実績 ・総利用者数 47,087人 ・うち免除者数 24,328人 (免除率 51.67%)</p> | <p>総利用者数について、新型コロナウイルス感染症の流行前の水準まで回復はしていないが、徐々に増加傾向にあり、令和5年度は前年度と同程度の利用者数を維持することができた。引き続き、市民が生涯学習及び活動拠点として利用しやすい施設運営に努める。</p> |
| 自主事業 (講座・セミナー等) | <p>生涯学習の幅広いニーズに対応するため、要請に即した自主事業を企画・開催する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆施設の特性を生かした講座・イベントの実施 ◆少子高齢化・国際化等に対応した企画 <p>◇令和5年度計画値 講座数700講座、開講コマ数1,699回</p> | <p>通年開講講座(プール、パソコン、外国語、料理、運動、音楽、芸術、親子、文化、伝承、ほか)</p> <p>◇令和5年度実績 ・講座数 584講座 ・開講コマ数 1,460回 ・延べ参加者数 9,217人</p> <p>◇令和5年度イベント実績 イベント数 7回(11日間) ・子ども向け特別講座 ・こどもプールフェス ・和の祭典 ・音楽祭 ・合同発表会 ほか</p> | <p>講座計画数700講座に対し、開講数は584講座(83.4%)に留まり、多目的ホール及びフィットネスプールの修繕工事等で利用不可期間が発生したことにより、前年度より実績値が減少した。イベントについては、子ども向けの特別講座を新たに開催するなど、企画内容の充実に取り組んでいる。引き続き、利用者のニーズ等を的確に把握し、魅力ある講座の企画等を行い、積極的な広報活動を通じて参加者の増加に繋げていきたい。</p> |
| アンケートの実施状況 (利用者の満足度、苦情等) | <p>利用者からの意見聴取など積極的に情報収集を行うとともに情報を分析し、施設運営に反映させる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆情報収集 ◆緊急時の対応の整備 ◆職員の研修 | <p>実施方法:講座受講者に紙媒体で配布し、回収 実施期間:通年 令和5年度回答件数:1,455件</p> <p>◇管理状況 「満足」:85.0%「普通」:14.5% 不満:0.6%</p> <p>◇利用しやすさ 「満足」:79.7%「普通」:18.4% 「不満」:1.9%</p> <p>◇職員の対応 「満足」:85.6%「普通」:13.9% 「不満」:0.5%</p> | <p>アンケート結果について、利用者の満足度は全体的に高く、評価できる。「管理状況」、「利用しやすさ」、「職員の対応」のいずれの項目も『満足』と回答した割合が高くなっており、利用者に対して適切な対応がなされていると考える。</p> <p>しかしながら、『不満』との意見もあることから、今後これらの改善・見直し等を図り、引き続き良質なサービスの提供に努めるよう期待する。</p> |
| 収支状況 | <p>経費状況を常に把握し、計画的執行に努める。経費削減に努め、費用対効果の心構えを持ち業務を遂行する。</p> <p>令和5年度収支計画 ・収入(合計:84,720千円) 指定管理料 62,182千円 利用料収入 5,264千円 その他 17,274千円 ・支出(合計:81,390千円) 人件費 38,000千円 その他経費 43,390千円</p> | <p>◇令和5年度収支実績 ・収入(合計:83,858千円) 指定管理料 62,182千円 第1回変更協定2,388千円 利用料収入 3,732千円 その他 15,556千円</p> <p>◇支出(合計:83,531千円) 人件費 41,912千円 その他経費 41,619千円</p> <p>収支差引 327千円</p> | <p>収入面について、令和5年度は多目的ホール及びフィットネスプールの修繕工事等で利用不可期間が発生したため、利用料収入等が前年度比で減少した。その他、指定事業収入において、IT関係の講座不振等により、当初の計画よりも収入が下回った。</p> <p>支出面では、経費の節減等に努めていたが、人件費や通信関係の賃借料等が増加したほか、昨今の世界的な原油価格の高騰に起因し、電気使用料金の上昇に伴う指定管理者の経費負担が増加したことから、令和5年4月から令和6年3月における上昇分の電気使用料金相当額を補填するため、指定管理委託料の協定額を変更し、2,388千円の増額を行った。</p> |

2 評価結果

| 評価項目 | | |
|---|---|----|
| (1)管理状況 | | 評点 |
| 項目 | 視点 | 評点 |
| ①適切な管理の履行 | 協定や事業計画に沿った管理が適切に履行されているか。(清掃、警備、保守点検、環境配慮等) | 3 |
| ②適切な職員配置 | 職員配置は適切か。(有資格者等の配置) | 2 |
| ③職員研修・人材育成 | 職員教育、育成は適切に行われたか。(就業規則、接遇等研修、法令、情報管理等) | 2 |
| ④職員の労働環境 | 労働条件や労働環境は適正か。 | 3 |
| ⑤個人情報の取り扱い | 個人情報保護及び情報公開は適切に行われたか。 | 2 |
| ⑥安全対策・事故防止対策 | 来館者の安全対策、事故防止策は適切であったか。 | 3 |
| ⑦危機管理体制 | 防犯及び防災、その他事故等緊急時の体制、対応は十分であったか。 | 3 |
| 【評価の理由】 | | |
| <p>①施設の経年劣化等による不具合等に迅速に対応したほか、即時修繕困難な箇所に対して応急処置的に利用者の安全に配慮した補修を自主的に行うなど、適切な施設管理業務を行った。</p> <p>④職員の有給休暇の取得率が平均84.6%で全国平均62.1%※を大きく上回り、適切な労働環境が確認できた。※厚生労働省「令和5年度就労条件総合調査」より</p> <p>⑥来館者の安全向上のため、特定建築物の法定点検や避難訓練、自主消防訓練、防犯訓練、救命講習、プール水難訓練講習等を職員全員で実施した。</p> <p>⑦営業時間中の即時対応策として、設備復旧研修を実施した。</p> | | |
| (2)運営状況 | | 評点 |
| 項目 | 視点 | 評点 |
| ①平等利用の確保 | 平等・公平な利用に配慮されていたか。 | 2 |
| ②指定事業の実施 | 仕様書に指定された事業が計画通り実施されたか。 | 2 |
| ③自主事業の実施 | 事業者の創意工夫によるサービスの向上や利用促進策が予定通り図られたか。 | 3 |
| ④利用者意見の反映 | 利用者の意見を把握し、それらを反映させる取組がなされているか。 | 3 |
| ⑤意見・苦情等への対応 | 利用者からの苦情やトラブルに対し、適切に対応したか。 | 3 |
| ⑥利用者満足度 | 利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られているか。 | 2 |
| ⑦利用実績 | 利用者数・利用料金収入を増加する又は確保するための取組がなされているか。(導入前との比較、導入後の推移等) | 2 |
| ⑧地域との関わり | 市民のニーズを反映した取組がなされたか。地域の住民や団体との連携が図られているか。地元住民や地元業者の活用等、地域活性化に貢献しているか。 | 2 |
| 【評価の理由】 | | |
| <p>③講座内容やカリキュラムの見直し等を行い、幅広いジャンルの講座を開講したことで受講者数の維持につながった。</p> <p>④利用者アンケートの継続的な実施により、利用者のニーズ・要望等を把握し、講座の企画等に反映しているほか、イベント等でも新たな試みにチャレンジするなど、イベント内容の充実及び利用者の満足度向上に取り組んでいる。</p> <p>⑤利用者からの苦情やトラブル等にも真摯に向き合い、その都度施設利用に対する改善策や見直し等を行っており、利用者が気持ちよく利用できるよう努めている。</p> | | |

2 評価結果

| 評価項目 | | | |
|----------|------------|-------------------------------|----|
| (3) 収支状況 | 項目 | 視点 | 評点 |
| | ①管理運営経費の節減 | 管理経費を縮減するため、効果的・効率的な執行がなされたか。 | 2 |
| | ②事業収支 | 収支計画は、計画どおり達成されたか。 | 2 |
| | 【評価の理由】 | | |

【総合評価】

| | | | |
|------|----|-------|---|
| 合計評点 | 41 | 評価ランク | A |
|------|----|-------|---|

【総評】 ※評価を踏まえ、翌年度の指導方針や、指定管理者制度の導入目的が達成されているかを記載する。

新型コロナウイルス感染症の5類移行等により、徐々に流行前の利用者数に回復しつつある中、物価高騰に加え燃料費高騰で電気料金の値上げ等による厳しい状況の中での施設運営となった。
 指定管理者の経営努力や創意工夫等により、施設管理や運営状況が適正に実施され、講座開講や自主イベントの開催など、積極的な取組が行われたことにより、利用者アンケートの満足度の維持に繋がっていると思われる。
 引き続き、地域に根差した幅広い利用者へ支持される施設となるよう、市としても指導助言を行っていききたい。

※添付書類

事業報告書(月別施設別利用者数一覧、月別施設別稼働率一覧、自主事業実績、利用者満足度調査(アンケート調査等)結果、苦情一覧、収支報告書等)、モニタリングチェックシート、労働環境確認シート

【評価の基準】

- 4: 目標や計画を大幅に上回るすばらしい成果があがったもの
- 3: 目標や計画を上回る成果があったもの
- 2: 目標や計画どおりの成果があったもの
- 1: 工夫や改善は認められるが、結果的に目標や計画を下回っており、さらなる努力が必要なもの
- 0: 目標や計画を下回っており、(所管部署の指導にもかかわらず、)工夫、改善が足りないもの

※ ただし、採点に当たっては、目標設定の度合いを考慮して行うことができる。

【総合評価の基準】

- S: 総合的に評価した結果、特に優れていると認められる
(0点の項目が無く、合計点が49点以上)
- A: 総合的に評価した結果、優れていると認められる
(0点の項目が無く、合計点が39～48点)
- B: 総合的に評価した結果、適正に運営されていると認められる
(0点の項目が無く、合計点が30～38点)
- C: 総合的に評価した結果、さらなる努力が必要であると認められる
(合計点が18～29点、ただし、合計点が29点以上であっても0点の項目がある場合)
- D: 総合的に評価した結果、改善すべき点があると認められる
(合計点が17点以下)