

つくば市指定管理者実績評価表

所管課	文化芸術課
評価対象期間	2019年4月1日から2020年3月31日まで

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			
	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	つくば市田中1113番地			
指定管理業務の内容		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。 主な指定管理業務は、 (1)利用に関する業務 ・利用の受付・許可 ・利用料金の収受 ・利用の促進 ・フィットネスプールの供用 ・保育室の供用 (2)管理運営に関する業務 ・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 (3)維持管理に関する業務 ・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 (4)事業に関する業務 ・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		2018年4月1日から2023年3月31日まで			
総合評価(年度評価)	平成30年度 (2018年度)	令和 年度	令和 年度	令和 年度	令和 年度
	A				

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	◇目標値:総利用者数 75,000人 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。 ◇サークル設立へのサポート ◇積極的な広報活動 ◇統計による分析	◇平成30年度実績(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) ・総利用者数 70,003人 ・うち免除者数 35,873人 (免除率 51.24%) ◇令和元年度実績(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) ・総利用者数 62,753人 ・うち免除者数 30,270人 (免除率 48.24%)	利用者数は新型コロナウイルスの関係で減少となったが、その影響以外は若干の減少はあるが前年度と同水準で推移している。引き続き、市民が利用しやすい施設運営に努める。免除者数は年々増加していたが、新型コロナウイルスの関係で今回は減少となった。
自主事業 (講座・セミナー等)	◇目標値:講座実施数 600講座 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。 ◇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	◇平成30年度講座開講実績(通年:プール、パソコン、外国語、料理、運動、音楽、芸術、親子、文化、伝承、その他) ・講座数 655講座 ・開講数 1,802回 ・参加者総数 11,411人 ◇平成30年度イベント実績 イベント数 14回 参加者総数 2,448人 ◇令和元年度講座開講実績(通年:プール、パソコン、外国語、料理、運動、音楽、芸術、親子、文化、伝承、その他) ・講座数 620講座 ・開講数 1,680回 ・参加者総数 10,948人 ◇令和元年度イベント実績 イベント数 10回 参加者総数 2,818人	講師の発掘やプール講座の見直し、自主イベントの開催等、積極的な活動を行った。 講座開講数及び参加者総数は前年度と比較し、新型コロナウイルスの影響により減となった。 新型コロナウイルス感染症対策をしながら、利用者のニーズに応じた講座の開催をしていくよう指示をした。
アンケートの実施状況 (利用者の満足度、苦情等)	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。 ◇情報収集 ◇緊急時の対応の整備 ◇職員の研修	平成30年度回答数 880件 ◇管理は行き届いているか 満足:84.1% 普通:13.9% 不満:2.0% ◇利用しやすいか 満足:81.5% 普通:17.0% 不満:1.5% ◇職員の対応 満足:85.1% 普通:14.1% 不満:0.8% 令和元年度回答数 880件 ◇管理は行き届いているか 満足:80.1% 普通:17.9% 不満:2.1% ◇利用しやすいか 満足:79.4% 普通:18.9% 不満:1.7% ◇職員の対応 満足:80.0% 普通:18.4% 不満:1.6%	アンケートの結果、利用者の満足度は全体的に高いと評価できる。「施設管理」、「職員の対応」、「施設の使いやすさ」とも高い数値を示しており、利用者に対して適切な対応がされていると考えられる。 今後も、利用者のニーズの把握に努め、さらに利用者の満足度を上げていくよう指示した。

収支状況	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。 令和元年度収支計画 ・収入(合計:78,489,000円) 指定管理料 57,160,000円 利用料収入 5,200,000円 その他 16,129,000円 ・支出(合計:78,489,000円) 人件費 40,360,000円 その他経費 38,129,000円	[平成30年度決算] 平成30年度収支実績 ◇収入(合計:76,787,189円) 指定管理料 57,160,400円 利用料収入 4,782,847円 その他 14,843,942円 ◇支出(合計:77,490,639円) 人件費 37,971,637円 その他経費 39,519,002円 差引 -703,450円 令和元年度収支実績 ◇収入(合計:75,252,839円) 指定管理料 57,689,662円 利用料収入 4,360,570円 その他 13,202,607円 ◇支出(合計:74,391,270円) 人件費 38,714,077円 その他経費 35,677,193円 差引 861,569円	収入面では、新型コロナウイルスの関係などにより、計画よりも減少となっているが、支出面では、経費の節減等に努め、計画よりも低く抑え、指定管理者の経営努力がうかがえる。
------	---	---	---

2 評価結果

評価項目		
(1)管理状況	項目	視点
	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)
	②適切な職員配置	職員配置は適切か。(有資格者等の配置)
	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)
	④職員の労働環境	労働条件や労働環境は適正か。
	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。
	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。
	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。
	【評価の理由】 定期的に職員の意識改革や、内部研修を積極的に実施している。プールの監視員についても、外部からの雇い入れではなく、自社職員の育成に努めた。 施設の維持管理については、仕様書等に基づき適正に実施されている。定期報告書、点検記録、消防計画などが適切に整備され、防火避難訓練や職員研修も計画的に実施するなど適切な管理が行われている。また、日常的に清掃が行き届いており館内が清潔に保たれているのが評価できる。しかし、令和元年12月6日(金)に実施した水質検査の結果、プール施設内のジャグジーから、基準値(10CFU未満/100ml)を上回る値(10CFU/100ml)のレジオネラ属菌が検出されプール内施設を停止した。その後、保健所等の指導に基づき、適切に清掃を行い、令和2年1月22日(水)再開した。	
(2)運営状況	項目	視点
	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。
	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図られたか。
	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。
	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。
	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。
	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)
	【評価の理由】 利用者アンケート等から、利用者の要望やニーズを把握し継続的に改善を続けている。 また、講座の見直しやカリキュラムの見直しなどを行いながら利用者の目線にたった運営を行っている。ふれあいプラザで活動する団体や個人等の強い要望により合同発表会を開催し、高い満足を得ている。利用者の満足度も高い水準で推移しており適切な運営がされていると評価できる。	

2 評価結果

評 価 項 目		
(3)収支状況	項目	視点
	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事業収支	収支計画は、計画どおり達成されたか。
	【評価の理由】 施設利用者数は新型コロナウイルスの関係などで前年度比較して減少しているが、経費の節減等に努め、当初計画より若干の黒字となっている。	
		評価点
		2
		2

【総合評価】

合計評価点	37	評価ランク	A
【総評】 ※評価を踏まえ、翌年度の指導方針も記載する。 施設管理及び運営状況ともに適切であり、自主イベントの開催など積極的な活動がされている。また、利用者アンケートの結果を踏まえて運営の改善を行っており、指定管理者による経営努力が認められる。 今回、新型コロナウイルスの影響がある中、若干ではあるが収支は黒字となっており、今後も幅広い年齢層の利用の促進を図り、収入の増加につなげるよう指導を行っていく。			

※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46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37～45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28～36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17～27点、ただし、合計点が28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16点以下)

【採点表へ反映させる加減点】

上記総合評価の基準により、下表の加減点を採点表へ反映させる。

- S: 5点加
 A: 3点加
 B: 0点
 C: 3点減
 D: 5点減

※更新年度評価での加減点とし、年度評価及び最終評価では考慮しない。