



部 長	次 長

課 長	補 佐	係 長	係

2文振財第6号
令和2年4月30日

つくば市長 様

団 体 名 公益財団法人 つくば文化振興財団
指 定 管 理 者 団体所在地 茨城県つくば市竹園1-10-1
代表者氏名 理事長 飯野 哲雄

1 施設名称

つくばカピオ

2 実施期間

2019年4月1日 ~ 2020年3月31日

3 管理業務の実施状況

(1) 開館日数

- ① 通常開館 ... 357 日
- ② 休館日 ... 9 日

(2) 職員の配置

- ① 事務管理職員 ... 午前8時30分から午後10時まで2交代勤務で6名を配置しました。
- ② 舞台管理職員 ... 午前8時30分から催事終了まで2名を配置しました。
- ③ 設備管理職員 ... 午前8時から午後10時まで2交代勤務で4名を配置しました。
- ④ 清掃職員 ... 午前8時から午後5時まで2名を配置しました。

(3) 予約申請の受付業務

- ① 受付時間 ... 午前9時から午後8時まで受付業務を実施しました。
- ② 受付件数 ... 新規申請 2272 件 変更申請 363 件
附属申請 741 件 中止申請 176 件
(電話予約利用) 453 件

(4) 施設の安全衛生管理

- ① 巡視点検 ... 1日に4回実施し、火気、不審者、不審物の早期発見に努めました。
- ② 防火管理 ... 自衛消防隊を組織するとともに、消防計画を作成しました。また、消防計画をもとに消防訓練を実施しました。(8月6日, 1月28日)
- ③ 緊急連絡網 ... 職員連絡網とセコム連絡網を作成して、緊急時に対応しました。
- ④ 事前打合せ ... 催事の事前打合せを実施して、非常時の避難経路の確認、役割分担や運営方法について協議することにより、安全面の確保に努めました。
- ⑤ インフルエンザ対策 ... 入館時の消毒を推奨しました。

(5) 情報の発信

- ① ホームページ . . . 財団ホームページで施設概要, 利用規約, 利用料金, 施設予約状況, 催物案内, 施設キャンセルの空き状況, アクセスに関する情報を発信しました。
- ② つくば市公共施設 . . . 月間の催物案内を掲示しました。
- ③ ポスター・チラシ . . . 芸術文化, スポーツ等の催事を紹介しました。
- ④ 教室・サークル紹介 . . . 当館を活動拠点とする教室, サークルを希望者に紹介しました。

(6) 備品の維持管理

- ① 日常確認 . . . 建物及び備品の現状確認を巡視点検の際に実施しました。
- ② 定期確認 . . . 建物備品, 貸出備品の数量確認とメンテナンスを実施しました。
- ③ 修繕 . . . 建物, 設備の修繕を実施しました。

※別紙修繕一覧を添付

(7) 清掃

- ① 日常清掃 . . . 毎日実施しました。
- ② 定期清掃 . . . 塩ビ系フロア (1月), フローリング (1月), カーペット (8月) ブラインド (12月) を実施しました。

(8) 電気保安業務

- ① 受変電設備点検 . . . 6回実施しました。(遠隔監視により毎日実施)
- ② 受変電設備清掃 . . . 1回実施しました。

(9) 環境衛生業務

- ① 空気環境測定 . . . 6回実施しました。
- ② 害虫駆除 . . . 6回実施しました。

(10) 定期保守点検

- ① 弱電設備 . . . セントラル監視システム, ローカル監視システム1回実施しました。
- ② 消防設備 . . . 総合点検1回, 外観点検1回実施しました。
- ③ 空調機器 . . . 空調機, 吸収式冷凍機, 冷却塔, ポンプ類, 熱源設備を1回実施しました。
- ④ 給排水衛生設備 . . . 飲料水全項目水質分析, 簡易水道水質検査を1回実施,
残留塩素測定を月1回実施, 受水槽清掃を1回, 雑排水清掃を2回実施しました。
- ⑤ 自動ドア . . . 2回実施しました。
- ⑥ 可動ステージ . . . 1回実施しました。
- ⑦ 放送設備 . . . 1回実施しました。
- ⑧ バスケットゴール . . . 1回実施しました。
- ⑨ 音響設備点検 . . . 2回実施しました。
- ⑩ 照明設備点検 . . . 2回実施しました。
- ⑪ 舞台設備点検 . . . 4回実施しました。
- ⑫ ピアノ点検 . . . 1回実施しました。

※別紙保守点検結果報告を添付

(11) その他

- ① 設備保守運転業務・・・毎日実施しました。
 ② 舞台操作業務・・・毎日実施しました。
 ③ 機械警備業務・・・毎日実施しました。
 ④ 植栽管理業務・・・適宜実施しました。

4 自主事業の実施状況

別紙の通り（新型コロナウイルス感染予防対策の影響に伴い中止しました。）

5 施設の利用状況

(単位：人)

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月
アリーナ	7,204	4,181	7,355	4,210	6,033	6,900	15,924
ホール	2,147	2,149	2,510	6,235	2,281	2,860	9,358
他施設	3,841	3,449	3,432	5,940	3,967	3,566	3,957
小計	13,192	9,779	13,297	16,385	12,281	13,326	29,239
区分	11月	12月	1月	2月	3月	合計	
アリーナ	32,623	7,693	4,264	14,425	2,036	112,848	
ホール	4,760	3,691	1,472	2,865	370	40,698	
他施設	4,450	3,414	3,161	5,313	1,993	46,483	
小計	41,833	14,798	8,897	22,603	4,399	200,029	

6 収支状況

○収入

(単位：円)

項目	実績 (A)	計画 (B)	差引 (A-B)	備考
利用料収入	29,517,114	31,000,000	-1,482,886	
委託金収入	115,600,000	115,600,000	0	
雑収入	3,513,578	3,600,000	-86,422	
			0	
計	148,630,692	150,200,000	-1,569,308	

○支出

(単位：円)

項目	実績 (A)	計画 (B)	差引 (A-B)	備考
給与手当	21,743,680	21,700,000	43,680	
法定福利費	3,412,234	3,300,000	112,234	
臨時雇用賃金	5,395,550	6,278,000	-882,450	
福利厚生費	65,520	80,000	-14,480	
退職引当金	1,725,514	1,451,000	274,514	
旅費	11,600	50,000	-38,400	
消耗品	1,983,323	2,600,000	-616,677	
燃料費	17,299	30,000	-12,701	
印刷製本費	142,050	150,000	-7,950	

光熱費	40,681,949	41,700,000	-1,018,051	
修繕費	1,165,489	1,166,000	-511	
通信運搬費	167,242	230,000	-62,758	
手数料	0	0	0	
保険料	277,140	278,000	-860	
委託料	64,737,183	65,475,000	-737,817	
使用料・賃借料	811,605	854,000	-42,395	
公課費	4,028,809	4,778,000	-749,191	
振込手数料	77,213	80,000	-2,787	
報酬	179,100		179,100	
計	146,622,500	150,200,000	-3,577,500	

収支差引額	2,008,192	
-------	-----------	--

7 利用料金の減免状況

(1) 利用状況

① 利用日数 . . . 95 日

② 免除金額 . . . XXXXXXXXXX 円

③ 催物 (担当課)

- | | | |
|-----|----|-----------------------------------|
| 4月 | 1 | 5/17下見用プロジェクター設置実験(情報政策課) |
| 5月 | 2 | つくばフェスティバル2019(観光推進課) |
| | 3 | データ活用イベント(情報政策課) |
| | 4 | 男女共同参画セミナー(男女共同参画室) |
| | 5 | 全国障害者スポーツ大会リハーサル大会車椅子バスケット(国体推進課) |
| 6月 | 6 | G20(科学技術振興課) |
| | 7 | つくば市総合体育大会 バドミントン競技(教育総務課) |
| | 8 | 屋上改修工事終了検査(公共施設整備課) |
| 7月 | 9 | バドミントン市民大会(スポーツ振興課) |
| | 10 | つくばスポーツフェスティバル2019(スポーツ振興課) |
| | 11 | 建築法令関係の会議(建築指導課) |
| | 12 | かるた大会(教育指導課) |
| 8月 | 13 | 平成31年度C7国語科指導法研修講座(教育指導課) |
| | 14 | まつりつくば2019(観光物産課) |
| 9月 | 15 | 平成31年度つくば市敬老福祉大会(高齢福祉課) |
| | 16 | つくば市総合体育大会バドミントン競技(教育総務課) |
| | 17 | いきいき茨城ゆめ国体2019パワーリフティング競技(国体推進課) |
| 10月 | 18 | 障害者スポーツ大会強化練習会(国体推進課) |
| | 19 | 茨城ゆめ国体スポーツ鬼ごっこ大会(国体推進課) |
| | 20 | 国体障がい者スポーツ大会準備(国体推進課) |
| | 21 | 中止:第19回国障がい者スポーツ大会車椅子バスケット(国体推進課) |

- | | | |
|-----|----|-------------------------------------|
| | 22 | つくば産業フェア(産業振興課) |
| | 23 | 文化祭りハーサル(文化芸術課) |
| | 24 | 平成31年度つくば市民文化祭(文化芸術課) |
| 11月 | 25 | 文化芸術課準備(文化芸術課) |
| | 26 | 平成31年度つくば市民文化祭(文化芸術課) |
| | 27 | 文化祭出展品保存(文化芸術課) |
| | 28 | 第38回IBARAKIウォークフェスティバル(環境保全課) |
| | 29 | 科学フェスティバル2019(教育指導課) |
| | 30 | つくば市チーム弁論大会・プレゼンテーションコンテスト(総合教育研究所) |
| | 31 | 市長杯少年少女バドミントン大会(スポーツ振興課) |
| 12月 | 32 | 科学の甲子園ジュニア全国大会(科学技術振興課) |
| | 33 | 男女のつどい(男女共同参画室) |
| | 34 | 大人の集いの打合せ(生涯学習推進課) |
| | 35 | 成人式の打合せ(生涯学習推進課) |
| 1月 | 36 | 2020年つくば市成人の集い(生涯学習推進課) |
| | 37 | つくばカピオ救命講習(つくばカピオ) |
| 2月 | 38 | 平成31年度つくば市家庭教育講演会(生涯学習推進課) |
| | 39 | つくばミニメーカーフェア(スタートアップ推進室) |
| | 40 | 中止:第19回チャレンジアートフェスティバルinつくば(障害福祉課) |
| 3月 | 41 | 中止:地学オリンピック(ジオパーク室) |

8 利用者の苦情、要望状況(アンケートによるものは除く)

(1) 苦情

- ① カピオは駐車場が少なく車が停めれないと利用団体からクレームがあった。
(対応:構造上、駐車スペースを増やせないことを説明し納得してもらった。)
- ② カピオの駐車場に満車看板が出ているにも関わらず、出入りをし乗り降りしている車が多数見受けられ、歩行者も多い為危なくて見ていられないと匿名の電話クレームがあった。
(対応:満車の際は看板を出し注意を促しているため、今後はこまめに巡回し迅速な対応を取ると説明した。)
- ③ 近隣住民から朝のプロワー作業の音がうるさいとクレームの電話があった。
(対応:8時以降の作業が妥当ではないかとの意見があった為、今後時間をずらして作業すると伝えた。)
- ④ 利用者が退館の際、お手洗いで洗面所を使用したところ、水道から水が勢いよく出て服などが濡れてしまったと窓口に苦情があった。
(対応:利用団体に謝罪し、今後の被害抑制の為、注意喚起のポスターを貼り、清掃による巡回強化を図った。)
- ⑤ 来館者から、コロナウイルスの影響で周辺の市町村施設は閉館しているのになぜカピオはしないのかとの指摘があった。
(対応:各フロアへアルコール消毒ミストの設置、定期的な除菌作業、利用者への注意喚起を徹底していると伝え、それでもコロナウイルス感染者が施設内で発生した場合、閉館

になり利用出来なくなると伝えた。)

(2) 要望

- ① もっと利用者が停められるよう駐車場を増やし、枠外や無断駐車を管理してほしい。
- ② インターネット設備を使えるようにしてほしい。
- ③ アリーナ机及びホールの空調費を安くしてほしい。
- ④ アリーナ机の破損多い為、新しくしてほしい。
- ⑤ 館の周りが暗いため、外灯を設置するなどして明るくしてほしい。
- ⑥ 喫煙所を設置してほしい。

9 事故等発生状況

(1) [] 試合における競技者負傷による救急車手配について

日時:4月28日(日)14:30頃

場所:アリーナ内

催事:[] 大会

症状:意識なし

対応:スポーツドクターによる処置を行い反応がないため、主催者で救急車を手配し、カピオ職員が案内誘導などの対応をした。

(2) [] 大会での事故

日時:6月23日(日)

状況:アリーナ観覧者が扉に顔をぶつけて、出血と腫れ上がった状態。

対応:管理事務室で消毒し、バンドエイドで止血し、氷で冷やした。

(3) [] での汚損事故

日時:8月12日(月)時間不明

状況:具合が悪くなった子供が客席に座りながら嘔吐してしまった。

対応:具合が悪くなった子供は保護者が対応し大事には至らなかった。また嘔吐により客席の一部が汚損したが、汚れが軽度だった為、洗濯を行い原状復帰が出来た。

(4) まつりつくば2019での事故

日時:8月24日(土)

場所:カピオ中通路トイレ前

症状:祭り参加者と思われる30代女性が、トイレの前で仰向けで倒れていると利用者から報告があった。

対応:現場へ駆けつけ声を掛けると、意識はあるが軽い熱中症の状態であったのだが、当人からこのままがいいと言われた為、氷を入れた袋を複数用意し、各所を冷やしてもらった。数分後お連れの方が来て、対応を引き継いだ。その数十分後に回復しまつりへ戻って行った。

(5) 台風15号の影響等の報告

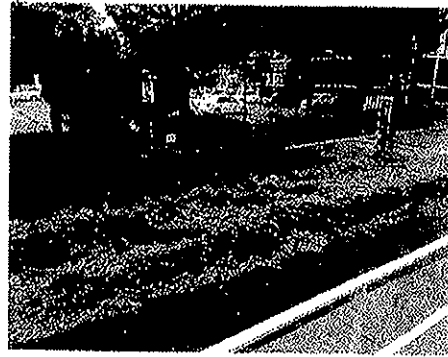
日時:9月8日(日)から9日(月)まで

対策:風で飛ばされやすいものを室内への収納を行った。

状況:写真参照



カピオ正面東側歩道



カピオ西側歩道

対応:文化芸術課へ連絡し、各担当課へ対応の依頼をした。

- (6) 11月アリーナ2F客席の破損について(報告書添付)
- (7) ホワイエ女子トイレ扉外れについて(報告書添付)
- (8) 各月の雨漏り報告について(報告書添付)

10 アンケート結果の状況

- (1) 通年アンケート(別紙参照)

11 サービス向上等の改善点

(1) 冷房期間について

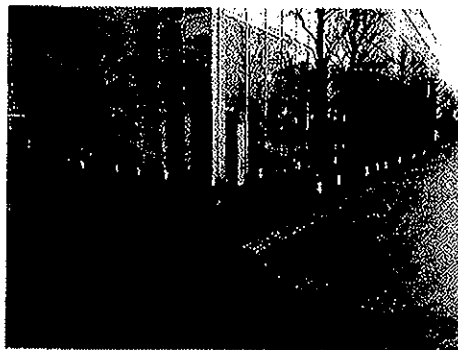
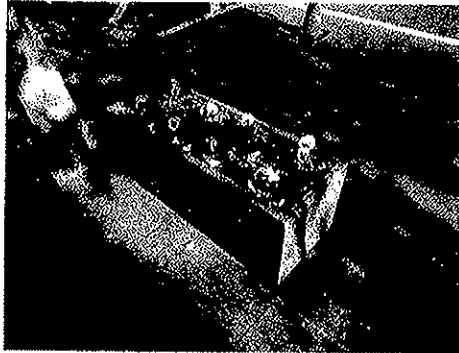
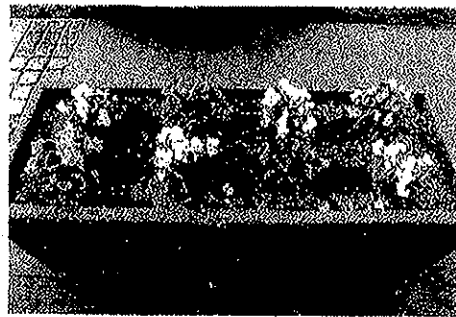
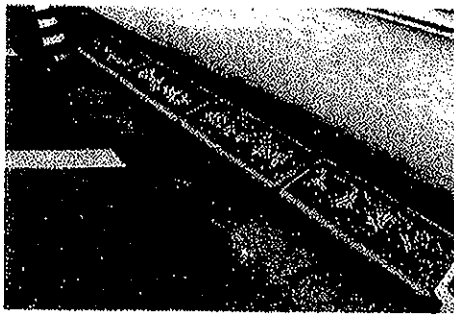
規則により6月1日から冷房期間になっているが、例年5月に入ると暑い日が多くなり、利用者からの冷房運転依頼が多くなる。4月後半に設備点検及び、部品清掃を実施し、施設を快適に利用していただくために、冷房運転が出来るよう準備した。

(2) アリーナ搬入備品について

アリーナのイベントや大会などで搬入の際、床や扉の溝を保護するために新たなコンパネ養生を財団備品として5枚購入した。

(3) 環境美化について

- ① 毎月1回実施アダプトアパーク実地計画に基づく大清水公園の点検・清掃を実地
- ② 6月にウェルカムフラワーとしてペコニアの花の植え替えと事務所前のグリーンカーテン実施
- ③ 10月にウェルカムフラワーとしてパンジーとビオラの花の植え替え実施
- ④ 12月ランタンアート2019を実地



- (4) 利用者からの要望を受け、ホールホワイエと屋外西側掲示板付近へ、新たに自動販売機を1機ずつ設置しました。
- (5) アンケートの要望を受け、傷や汚れが目立つ小会議室3のテーブルと椅子を新しいものに入れ替えた。今後も順次入れ替えを実施していきたい。
- (6) 利用者から要望を受け、ホールホワイエの正面入口にスポットライトを設置したことで、明るく安全になりました。

12 サービス向上等の改善提案

- ① カピオ正面及び東側への照明設置。
- ② 全トイレを和式から洋式へ改修
- ③ 外扉を自動ドアへ改修。
- ④ チラシ等の掲示スペースの増設
- ⑤ 正面外、U字溝により割れやすい部分を改善、整備する。
- ⑥ アリーナの不具合のある壁付電光得点板を取り払い、移動式の電光得点板にする。

13 上記以外に報告すべき事項

(1) 消防訓練(2回実施) …	実施日	令和1年8月6日 令和2年1月28日
(2) 職員の研修		
① 茨城県公文協研修 …	日時	令和1年6月26日
	場所	茨城県立県民センター
	内容	茨城県公立文化施設協議会理事会, 総会, 自主事業講演会
② 茨城県公文協研修 …	日時	令和1年12月3日
	場所	つくば市ノバホール
	内容	全国公文協関東甲信越静地域 地域別劇場・音楽堂等職員アートマネジメント研修会
③ 文化庁研修 …	日時	令和1年12月11日
	場所	ベイシア文化ホール(群馬県民会館)
	内容	地域別劇場・音楽堂等職員舞台技術研修会
④ 茨城県公文協研修 …	日時	令和2年1月22日
	場所	ザ・ヒロサワ・シティ会館
	内容	茨城県公立文化施設協議会館長会議
⑤ 文化振興財団研修 …	日時	令和2年1月24日
	場所	つくばカピオ
	内容	救命救急講習
⑥ 文化振興財団研修 …	日時	令和2年1月28日
	場所	つくばカピオ
	内容	救命救急講習
(3) マニュアル・取扱基準		
① 火災 …	初期消火, 通報, 館内放送, 避難誘導, 事後処理	
② 地震 …	建物の点検, 館内放送, 設備の復旧, 休館日の対応	
③ 不審者 …	初動対応, 通報	
④ 停電復旧 …	停電による電気設備及び空調設備の復旧方法	
⑤ エレベーター …	地震・火災による緊急停止の復旧方法(基本メーカーによる復旧)	
⑥ 自動ドア …	火災による自動開放の復旧方法	
⑦ 客電操作 …	客電の操作基準	
⑧ 可動ステージ …	可動ステージ設営の基準	
⑨ Jアラート …	初期対応, 館内放送, 避難誘導, 事後処理	
⑩ 新型インフルエンザ …		
(4) 環境配慮		
① 周辺清掃 …	月1回程度	

14 労働環境に関する報告事項

	有休取得日数	有休休暇日数	有休休暇取得率	時間外勤務時間
A 職員	9 日	20 日	45.0%	— 時間
B 職員	7 日	20 日	35.0%	211 時間
C 職員	9 日	20 日	45.0%	25 時間
D 職員	11 日	20 日	55.0%	208 時間
E 職員	15 日	20 日	75.0%	125 時間
F 職員	11 日	20 日	55.0%	167 時間

※ A職員は管理職

15 年間を通じた総括・自己評価

6月につくば市内において「G20茨城つくば貿易・デジタル経済大臣会合」が実施され、当施設はメディアセンターとして使用された。トラブルもなく無事に閉幕された。

秋には「いきいき茨城ゆめ国体2019パワーリフティング競技」会場として9月21から23日まで期間実施、「茨城ゆめ国体スポーツ鬼ごっこ大会」の会場として10月6日に開催された。しかしながら、「第19回全国障がい者スポーツ大会車椅子バスケットボール」の会場として10月11日から13日まで予定されていたが、台風19号の影響を受け中止された。

10月には消費税が8%から10%に変更された。そのため使用料の変更や施設利用案内の作成やホームページなどで利用者向けに案内や周知をした。

9月には台風15号が上陸し上記報告通り影響を受けた。台風19号については10月12日に上陸し臨時休館となった。当館の対応としては24時間体制で施設に1名をその他の職員は近隣の宿泊施設に待機し緊急時に対応できる体制を取った。

新型コロナウイルスの感染問題が出始め、指定管理者として新型インフルエンザ等対応マニュアルを作成した。また、3月6日に規則が変更され、2月26日から3月31日までの施設利用者が新型コロナウイルス感染予防の理由として中止する場合、100%還付することが決まり、その後3月30日からは期間が外れ無期限に変更された。

この影響を受け3月26日開催を予定していた自主事業「バックステージツアー」については中止を決定した。

今年度は大規模なイベントの開催や台風の影響による休館、新型コロナウイルス感染など波乱含みの年であった。

収支については、PPS会社を変更した結果、光熱費を抑える事が出来た。稼働率は昨年度と同様施設全体として93%で詳細な稼働についても63%で昨年より3%ほど上昇している。アンケートの結果は見ると昨年度より若干ではあるが満足度も上がっている。

以上のことから、当財団の指定管理業務として総合的に高い評価ができるのではないかと判断している。

労働環境確認シート(2019年度分)

管理する施設名	つくばカピオ		
指定管理者	所在地	茨城県つくば市竹園1-10-1	
	名称	公益財団法人つくば文化振興財団	
	代表者	理事長 飯野 哲雄 印	
	施設管理に 従事する職員数	正規職員 4 名、非正規雇用 2 名	

項 目	チ ェ ッ ク (該 当 に □)	
労働条件の明示		
Q1) 従業員の採用時に、賃金、労働時間など労働条件について必要な事項を記載した書面を交付していますか。	☒ はい	☐ いいえ
就業規則		
Q2) 従業員を使用する場合に就業規則を作成し、届出していますか。	☒ はい	☐ いいえ
いいえの場合はその理由 ()		
はいの場合はQ3、Q4へ		
Q3) 就業規則は、適正な内容になっていますか。また、変更した場合、適正に労働基準監督署に届出していますか。	☒ はい	☐ いいえ
Q4) 就業規則は、適正な方法で従業員に周知していますか。	☒ はい	☐ いいえ
安全衛生		
Q5) 定期健康診断は、適正に実施していますか。	☒ はい	☐ いいえ
Q6) 安全衛生管理体制は、適正に整備、運用していますか。	☒ はい	☐ いいえ
労働時間の管理		
Q7) 労働時間を把握し、適正に管理していますか。	☒ はい	☐ いいえ
Q8) 有給休暇の付与は適正ですか。	☒ はい	☐ いいえ
労使協定		
Q9) 労働基準法36条に基づく労使協定を締結し、労働基準監督署に届出していますか。	☒ はい	☐ いいえ
いいえの場合はその理由 ()		
はいの場合 また、労使協定の締結・運用は適正ですか。	☒ はい	☐ いいえ
賃金		
Q10) 賃金は従業員に直接、全額を通貨で毎月1回以上、一定期日を定めて支払っていますか。	☒ はい	☐ いいえ
Q11) 時間外、休日、深夜勤務の割増し賃金について、適正に賃金を支払っていますか。	☒ はい	☐ いいえ
Q12) 最も低い労働賃金単価はいくらですか。		
⇒ 月額 150,000 円 (職種 : 嘱託職員)		
社会保険等		
Q13) 社会保険・労働保険の加入状況、手続の時期等は適正ですか。	☒ はい	☐ いいえ
Q14) 労災事故が発生した場合、届出は適正に行っていますか。	☒ はい	☐ いいえ
法定帳簿等		
Q15) 労働者名簿、賃金台帳、出勤簿、雇用契約書又は労働条件通知書、災害補償に関する書類の整備、管理は適正ですか。	☒ はい	☐ いいえ

保守点検結果報告書

点検等項目		単位		実施	点検結果報告
定期清掃	塩ビ系	1年	1回	1月	擦り切れ等が目立ち危険なため交換を要します。
	フローリング	1年	1回	1月	
	カーペット	1年	1回	8月	
	ブラインド	1年	1回	1月	
	ガラス	2年	1回	2020年度予定	
	自然石	3年	1回	2020年度予定	
受変電設備	点検	2ヵ月	1回	偶数月6回	電気設備技術基準の省令に適合しない設備の改修を要します。
	清掃	1年	1回	6月	
弱電設備	セントラル	1年	1回	8月	ローカルの新規更新を要します
	ローカル	1年	1回	8月	
消防設備	外観点検	1年	2回	8月, 1月	全体的な劣化不良のため, 新規交換を要します
	総合点検	1年	1回	1月	全体的な劣化不良のため, 新規交換を要します
	排煙口	1年	1回	1月	
	自家用発電機	1年	1回	1月	経年劣化のため, 新規更新を要します
	送水管耐圧試験	3年	1回	2021年度予定	
空調設備	空気調和機	3年	1回	8月, 1月	オーバーホール及び, 全体の新規交換を要します
	ファンコイル	3年	1回	8月, 1月	異常なし
	排煙機	3年	1回	1月	経年劣化のため交換を要します
	吸収式冷凍機	1年	1回	4.7.1.3月	運転時間計・バルブ不良のため交換を要します
	冷却塔	3年	1回	2021年度予定	
	陸上ポンプ	3年	1回	10月	
	水中ポンプ	3年	1回	10月	
	熱源設備	1年	1回	10月	冷水用タンク破損のため交換を要します
給排水衛生	受水槽清掃	1年	1回	6月	
	水質検査	1年	2回	6, 12月	異常なし
	簡易水道検査	1年	1回	8月	異常なし
	残留塩素測定	1週	1回	毎週	異常なし
	雑排水槽清掃	1年	2回	9, 2月	
環境衛生	環境測定	1年	6回	隔月	異常なし
	害虫駆除	1年	2回	隔月	
	害虫調査	1年	6回	隔月	
エレベーター点検		1月	1回	毎月	
自動ドア点検		1年	2回	8, 2月	経年劣化のため交換を要します
可動ステージ点検		1年	1回	12月	異常なし
オペラウォール点検		1年	1回	2021年度予定	
ロールスクリーン点検		2年	1回	2021年度予定	
電動ルーバー		2年	1回	2021年度予定	
監視カメラ及び放送設備点検		1年	1回	8月	
音響設備点検		1年	2回	9月, 2月	全体的に劣化しており, 新規更新を要します
照明設備点検		1年	2回	6月, 1月	全体的に劣化しており, 新規更新を要します
舞台設備点検		1年	4回	5, 8, 11, 2月	ホールバトン動作不良のため交換を要します
ピアノ点検		1年	1回	12月	異常なし

修繕報告書

実施月	場所	内容	備考
4月	屋外	冷却塔のボルト交換	財団
4月	屋上(アリーナ上部)	雨漏り修繕	財団
4月	屋外	スロープ手摺り一部外れ溶接	財団
5月	エントランスロビー	自動ドア開閉時の不具合修繕	財団
6月	屋外エントランス	支柱塗装	市
6月	館内数カ所	館内の和式トイレから洋式トイレに変更修繕	市
7月	共同溝	共同溝水中ポンプ修繕	市
8月	空調機室	A C 2号機の二酸化炭素計測機修繕	財団
9月	エントランスロビー	洗面台自動水栓交換	財団
9月	館内数カ所	身障者用トイレ便座5か所交換	財団
9月	アリーナ	アリーナ2階手摺り塗装	財団
10月	地下電気室	受変電設備切替ユニット装置交換	市
11月	アリーナ2F	各客席のボルト締め作業	財団
12月	屋上ホール舞台上部	雨漏り修繕	市
12月	地下電気室	非常用発電機蓄電池交換12台	市
12月	地下機械室	バルブ蒸気漏れ修繕	財団
1月	ホールホワイエ	消防設備不具合修繕(煙感知器、排煙口等交換)	市
2月	空調機室	A C 6号機の還気ファンVベルト交換修繕	財団
3月	ホワイエトイレ	トイレ扉交換修繕	市
3月	エントランスロビー	自動ドア開閉不具合修繕	市
3月	エントランスロビー	扉ヒンジ交換修繕	市
3月	各屋内	煙感知器交換修繕	市

利用実績報告書

施設名	利用者数	従来集計			詳細集計		
		開館日数	利用日数	稼働率	利用可能	利用実績	稼働率
アリーナ	112,848	345	345	100%	2,027	1,789	88%
リフレッシュ	10,558	354	349	99%	1,055	940	89%
ホール	40,698	319	230	72%	901	564	63%
リハーサル1	9,039	352	340	97%	1,026	804	78%
リハーサル2	5,029	354	351	99%	1,042	931	89%
会議室1	3,949	355	344	97%	8,417	5,746	68%
会議室2	3,680	355	330	93%	8,470	5,322	63%
会議室3	3,436	355	330	93%	8,472	5,272	62%
中会議室	7,438	355	331	93%	8,644	5,690	66%
和室1	2,017	355	339	95%	8,391	5,202	62%
和室2	1,337	355	297	84%	8,607	3,960	46%
合計・平均	200,029	350	326	93%	57,052	36,220	63%

	満足	ふつう	不満	無回答	計
問1	206	20	2	4	232
	90.4%	8.8%	0.9%	—	100.0%
問2	203	22	3	4	232
	89.0%	9.6%	1.3%	—	100.0%
問3	207	19	2	4	232
	90.8%	8.3%	0.9%	—	100.0%

実際回収件数
 232件（うち4件無回答）
 実際回収件数
 232件（うち4件無回答）
 実際回収件数
 232件（うち4件無回答）

	男	女	無回答	計
性別	74	153	5	232
	32.6%	67.4%	—	100.0%

実際回収件数
 232件（うち5件無回答）

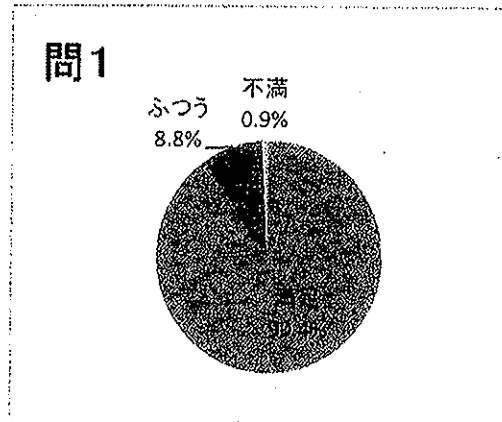
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	無回答	計
年齢	7	27	28	73	60	28	6	3	232
	3.1%	11.8%	12.2%	31.9%	26.2%	12.2%	2.6%	—	100.0%

実際回収件数

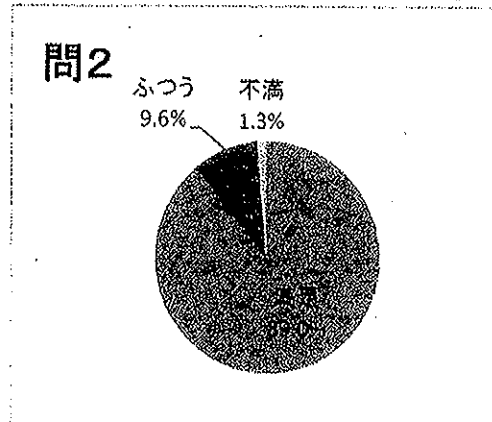
	市内	市外	無回答	計
住所	139	75	18	232
	65.0%	35.0%	—	100.0%

232件（うち3件無回答）
 実際回収件数
 232件（うち18件無回答）

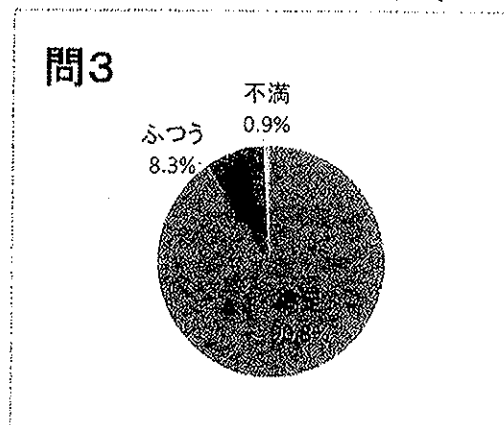
問1 当施設の管理は、行き届いていると思いますか。



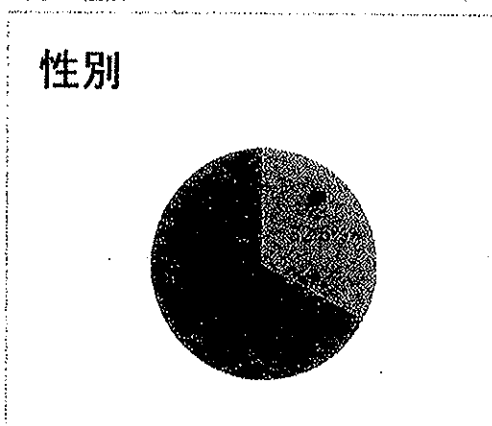
問2 当施設は、利用しやすいと思いますか。



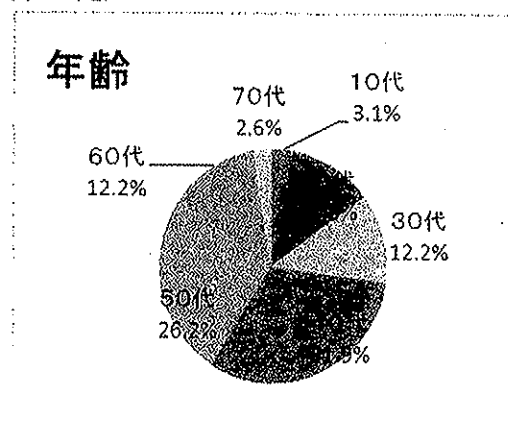
問3 当施設職員の対応は、いかがですか。



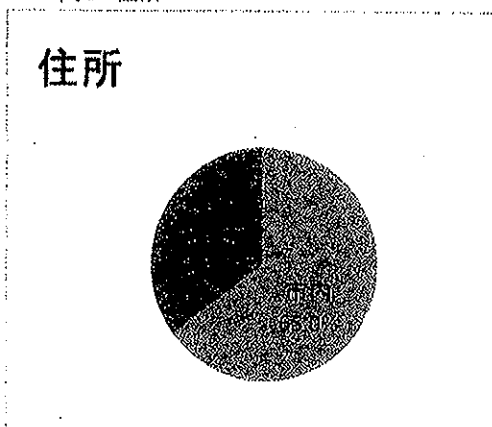
問6 性別



問6 年齢

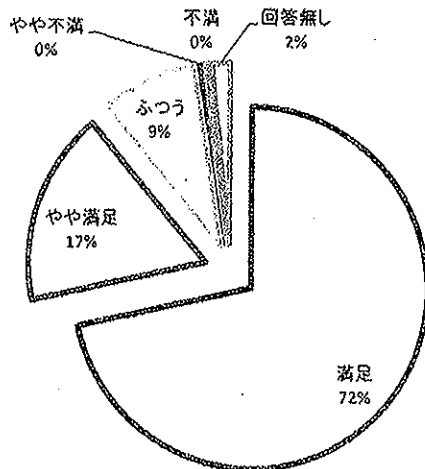


問6 住所



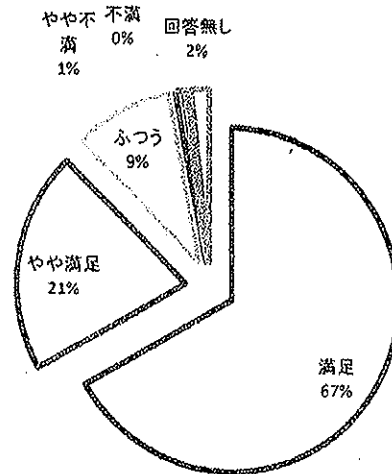
平成31年/令和元年度

当施設の管理は行き届いていると
思いますか。

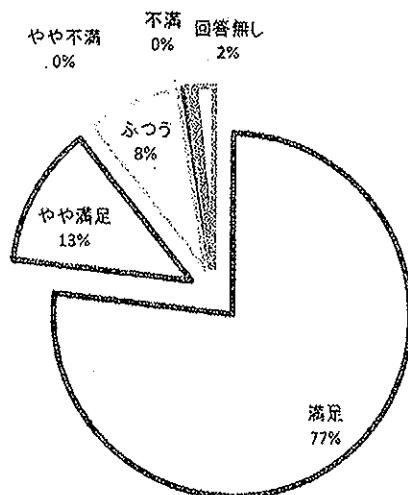


回答総数232件／うち意見89件

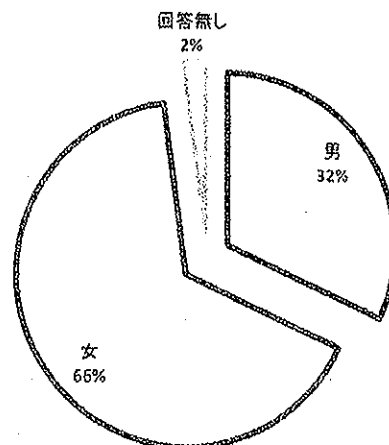
当施設は利用しやすいと
思いますか。



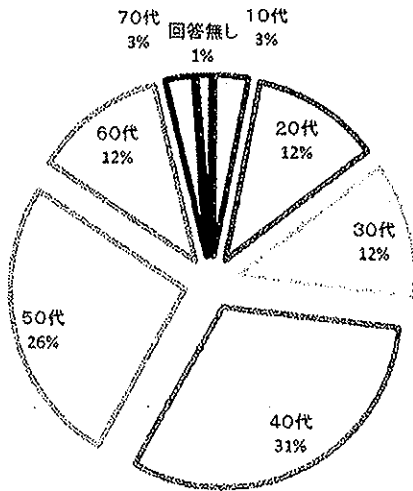
当施設職員の対応は
いかがですか。



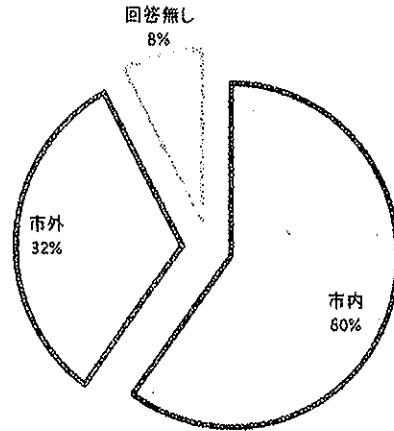
性 別



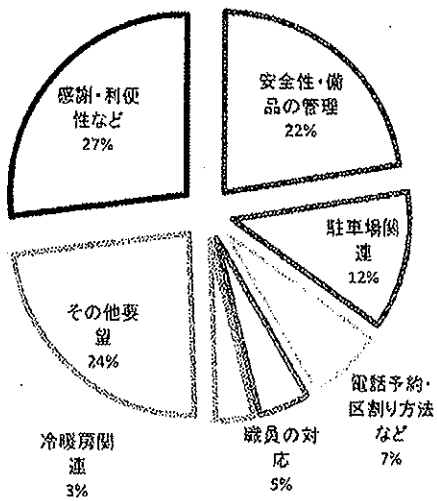
年 代



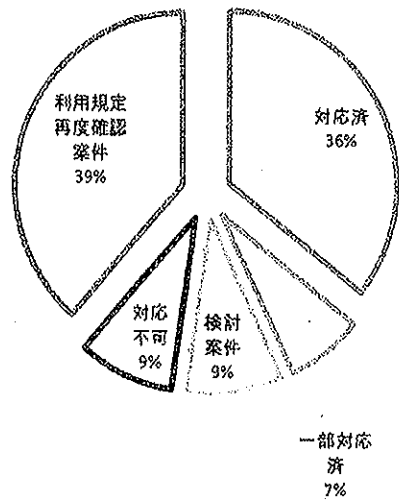
住 所



ご意見・ご要望



対応割合



平成31年度／令和元年度 意見要望等一覧

施設名 つくばカピオ

指定管理者名 公益財団法人つくば文化振興財団

施設所管課名 文化芸術課

番号	対応状況	件数
①	対応済	39件
②	一部対応済	8件
③	検討案件	10件
④	対応不可	10件
⑤	会場責任者へ再度規定説明要	42件
計		109件

ご意見内容	件数
施設の管理(安全性・備品など)	20件
駐車場関連	11件
電話予約・区分方法など	6件
職員の対応	4件
冷暖房関連	3件
その他要望	21件
感謝・利便性など	24件
計	89件

ご意見詳細及び対応詳細					
月	区分	意見要望内容	対応	対応区分	
4月	施設の管理	和室庭側に座布団が40枚位積んでありましたので、戸棚に戻しました。(和室)	・ご要望に応え天日干しをしていたが、清掃職員が利用時間を勘違いしてしまったようだ。スケジュール照合の強化を通達済。	①	
5月		リフレッシュルームの鍵が開けづらいです。(アリーナ・リフレ)	・職員が確認したが、多少の引っ掛かりがあり開けづらい。予約や受付の際伝えていく。開閉が難しい場合は付き添うよう努める。	①	⑤
5月		テーブルなどの備品が汚れている。(和室?)	・清掃担当が汚れが酷い際は対応してくれているが、原則、テーブルなどはご利用者に最後に拭いて貰うようお願いしている。利用後清掃徹底を強化するよう説明に努める。	⑤	

月	区	意見要望内容	対応	対応状況
5月	施設の管理	オープンの時にトイレの電気が点いていると使いやすいです。真っ暗でスイッチがわからなかった。(ホール)	・節電の為スイッチを入れていなかった。ご利用のある日はトイレだけでも先に点灯しておくよう以後気をつけていく。	①
5月		椅子が変わり重くなって音がうるさく残念です。以前の方が使いやすかったです。(ホール)	・破損などにより、椅子の数が減ってしまい、他施設の椅子を利用している。新しい物に変更するのは現時点では難しいと思われる。打合せなどで説明に努める。	⑤
6月		1Fホール入口扉の下部(回転)施錠できない	・職員が確認したが、多少の引っ掛かりがあり開けづらい。予約や受付の際伝えていく。開閉が難しい場合は付き添うよう努める。	① ⑤
7月		ライトが故障する時がある	・日常点検にて対応済。	①
9月		バドミントンのネットを張るヒモの部分でボロボロ。ネット部も劣化してきているので交換して欲しい。	・徐々に交換をしております。全て確認までに今しばらくお待ち願います。	①
10月		机上の照明が暗く感じられる。	・標準作業に必要な数値(150ルクス以上)を満たしている。	①
10月		バレー用のリノリウムがある部屋があればさらに良い。	・リフレッシュルームであれば、リノリウムの用意があるので、予約の際、説明及び利用確認を取るよう努める。	② ⑤
10月		会議室等の案内表示が不明。	・構造上迷う方が多く、迷惑をかけている。 ・主要なところに案内表記をしており、その他受付カウンターに地図を作成し表示している。また受付カウンターの内線で事務室に問合せできる旨の案内を表示して対応している。	⑤
11月		消しゴムのカスを捨てるようなくず入れがあると助かります。	・ゴミは持ち帰りをお願いしている。ゴミ袋など利用者ご自身で持込みいただくようお願いしていく。	⑤
11月		リハ室倉庫の件、椅子を入れる角度が通常と違う角度で入っていて、やり辛かった。前利用者がそうしたようです。その他備品の扱いを丁寧にするよう周知してください。(リハ1)	・施設や備品は現状復帰が原則で利用を許可している。再度、利用者に説明・協力を求めている。	⑤
11月		机の傷が増えている。(全館)	・順次、机などの購入・入替えを進めている旨説明し理解を求めている。	②
11月		マット巻の機械が10年~20年以上壊れたままです。ものすごく大変です。お金払っている人が困ってます。(アリーナ)	・マット巻取機は旧式であるが不具合はない。養生シートのロール芯が古い為、巻き取りにくくなっている。共にすぐの新品交換は難しい。使い方の説明をし理解を求めている。	⑤
12月		安全ピン2本と何かのパッケージの破片がアリーナ内に落ちてました。更衣室には画鋸がありました。(アリーナ)	・使用後のモップがけ等清掃を利用者に義務づけており、この徹底を呼びかけると共にアリーナへの持ち込み荷物を少なくし、更衣室やロッカー、2階客席の利用を促していく。 ・管理者としても利用後の危険物等の有無確認など今後十分注意していく。	② ⑤

月	区分	意見要望内容	対応	対応区分
1月	施設の管理	トイレの石鹸が いつも出ません。手を洗うとき石鹸水が欲しいです。	・石鹸は毎日入れているが、ポンプの調子が悪く出ないことがあるようである。修繕すべく発注済。	②
2月		プロジェクトが高い！	・市の備品としての用意がなく、料金が高めとなっている。市の備品として追加の要望を報告していく。	③
2月		バレーのネットクランプが1個しか借りられなかった。ネットほ白帯も1セットしかなかった。 (アリーナ)	・ネットクランプは1ヶで足りると認識していた。要望とあれば2ヶの用意を対応していく。 ・白帯は予備としての用意していたが、倉庫から紛失してしまったようなので、購入する。	③ ①
3月		イスが少し汚れていたのが気になった。 (小3)	・この団体が利用前に清掃は入っており、シミなどの汚れは取れるだけ取っている。それ以上場合は修繕として年間計画で改善していくため、しばらくは対応が難しいと思われる。	②
4月	駐車場関連	駐車場を もう少し増やして欲しい	・設計段階で駐車場の区画や台数は条例等で定められ、その範囲で区画されている。また、イベントを開催する場合に搬出入車両のスペースや、緊急車両スペースも計算されている為、台数増加は厳しい旨、説明し、理解を求めている。 ・満車の際は有料駐車場の利用を説明し、理解を求めている。	⑤
5月		ホール・アリーナを使用する団体の駐車場確保をバランスよく配置して頂けるとありがたいと思います。	・11施設があり、それぞれ利用時間もバラバラな為、施設毎の確保は難しい。満車時はどなた様も有料駐車場をご利用頂く旨、今後も説明、ご理解に努める。	⑤
7月		駐車場の停めれる台数を増やしてほしいです		⑤
7月		車をとめる所が少ない。(アリーナ)		⑤
7月		車をとめる所がもっと欲しいです。(アリーナ)		⑤
11月		駐車場の数がもう少し多いといい。(アリーナ)	・イベントの搬出入車両スペース・緊急車両スペースなど含めている為、台数増加は厳しい旨、説明し理解を求めている。 ・満車の際は有料駐車場の利用を説明し理解を求めている。	⑤
11月		駐車場の数がもう少し多いといい。(アリーナ)		⑤
11月		駐車場数が少ない(小2)		⑤
2月		無料の駐車場を増やしてほしい。(和1)		⑤
3月		駐車場の台数を増やしてほしい。(アリーナ)		⑤
3月		駐車場の数を多くお願いします(アリーナ)		⑤
4月	予約方法	予約が電話で出来ると助かります。 (小1)	・原則予約は窓口でお願いしている。電話予約は初利用後リピーターの方で同じ内容で同じ担当者の場合のみ実施している。	② ⑤

月	区分	意見要望内容	対応	対応区分
4月	予約方法	時間に厳しすぎる。他はもっと優しいです。外の幕張りはせめて早くやらせて欲しい。(アリーナ)	・使用時間に関しては使用規定または、受付時に案内している通り、準備・後片付けを含むので、時間配分は十分留意していただくようになっている。再度、利用の規定を案内したい。 ・また、受付も利用時間からすぐに始められるように10分前から開始している。ご理解いただくよう案内していく。	⑤
6月		夕方5時～7時も借りれるとうれしいです	・ホールやアリーナ及びそれに付随する施設が区分貸しなのはつくば市の「つくばカピオ条例」において定められている。ご理解得られるよう説明していく。また夕方7時までご利用希望の場合は夜間区分の予約をお願いしていく。	⑤
11月		人数が少ない時もあるので、8分割にしてもいいと思います。(アリーナ)	・バドミントンの希望者だけであれば問題ないが1/2面を使用しないと出来ない競技は1/8面ずつとなると中途半端に空きが出てしまい公平さに欠けてしまう。説明し理解を求めている。	④ ⑤
12月		5ヵ月以上前は予約しても全く予約出来ない時がある。(小1)	・5ヵ月以上前の会議室は予約承っていない。また、期間内であっても先着順である為、月初の抽選会でかなりの予約が入るので、抽選会に参加も薦めていく。	④ ⑤
3月		ネットで予約出来る様にして欲しい。(リフレ)	・ネット予約は受付システムが充分でない旨を説明し、ご理解を求めている。	④
6月	職員の対応	スタッフのみなさんの対応が大変良かったです。(他の者も大変満足していました。またお借りしたいです)ホール	・引き続き管理していく。	①
8月		担当の方(小野さん、服部さん)が親切で分かりやすかったです。ありがとうございました。(ホール)		①
1月		スタッフの方の対応はとても親切・丁寧で気持ちよく利用出来ました。(中会)		①
3月		スタッフの方がとても感じが良かったです。(アリーナ)		①
8月	冷暖房関係	真夏の利用だったのですが、想定以上に空調費用が高額となりました。もう少し安価なら助かるのですが(アリーナ)	・空間の広いアリーナの冷房は、かなりのエネルギーが必要となる為、利用者負担をご理解いただけるよう説明していく。	④ ⑤
12月		エアコンを2時間お願いしたが、1時間半経過後も効きが悪く、コートを着ていました。エアコン代を支払うのももっと効きよくして欲しい。(リハ1)	・当利用者からは、貸出中に何の連絡もなかった為、十分効いているものと認識していた。エアコン利用の場合、可能な範囲で温度調整をするので、適温でなければ管理事務室に一報いただけるよう伝えていく。	② ⑤
1月		暖房が程良く 快適でした。	・引き続き管理していく。	①

月	区	意見要望内容	対応	対応区分
4月	その他要望	駐車券（ホール駐車許可書）は、ホールを借りる人に紙でその都度発行して、借りた時間の後は、自由に処分させて欲しいです。	・エコ対応及び複製不可対応の為、許可書を再利用している。稀にはあるが、終了報告もなしに帰ってしまう利用者の防止策として返却をお願いしている。 ・検討案件として部内で協議するが、当面は利用者のご協力とご理解を求めている。	③ ⑤
4月		wifi設備があるといいと思います。（中会議室）	・館内はWifiのサービスがなくご不便をかけている。導入に向けた機器の設置や費用等に関する調査を実施するなど協議中である。	③ ⑤
6月		wifiをつけて頂きたいです。（小3）	・しばらくは設備がない旨、予約時に説明し理解を求める。	③ ⑤
7月		館内でwifiが使えると助かります。（小1）		③ ⑤
2月		wifiがあれば助かります。（小2）		③ ⑤
7月		インターネットが使えたら楽です。（小1）	・館内で利用したいのか？予約の受付で利用したいのか不明	④
7月		小会議室を使用される方が扉を開けっ放しで声が漏れてくる。昨日も利用したが、外国人の大声や笑い声が響いていた。本日は両側とも。人を呼び込む説明会にしても扉は常時閉めて欲しい。（中会）	・2日間とも両隣の団体には注意済である。 ・扉を開けっ放しでご利用の方や巡回の際、大声が聞えた際など、その都度注意していく。	① ⑤
7月		シャワーが台数少ない。（アリーナ）	・台数を増やすのは難しい為、譲り合ってご利用いただくよう説明し、ご理解を求めている。	④
8月		周辺道案内の仕方を改善して欲しい（ホール）	・会場がわかりづらい場所にあり、また館そのものも複雑な構造となっており、ご迷惑をおかけしている。主催利用者と観覧者への案内も別で余計に混乱させているようである。イベントチラシなどに案内図などを掲載するよう打合せの際、提案していく。	⑤
10月		ホワイエと事務室をつなぐ電話があると嬉しい。	・意見として承る。 ・ホワイエは主催だけでなく、一般観覧者も入室する為、安易に利用される可能性があること、またスペースが広く、配線の問題などですぐに対応は難しい。	④
10月		鍵をもう少し早く15分前位に貸し出して頂きたいです。（小2）	・条例に基づき準備・後片付けを含めた時間であることで利用をお願いしている。 ・予約時間が足りないようなら準備分を含めて少し長めに予約いただくよう説明・理解を求めている。	④ ⑤
11月		セキュリティボックスがあると良いです。（ホール）	・楽屋前には料金リターン式のコインロッカーの用意がある。セキュリティボックスより安全性が低いが利用いただけるよう打合せの際、説明していく。	① ⑤
12月		体育館に音響設備を置いて欲しい。（アリーナ）	・アリーナに音響設備の用意はあるが、全面利用でのみ使用可となっている。コンセントは利用可能なのでポータブルプレイヤーなどを持ち込む様申込時説明していく。	⑤

月	区	意見要望内容	対応	対応状況
12月	その他要望	リフレッシュルームに椅子を増やして欲しい(あと3つ位)(リフレ&リハ)	・リフレッシュルームの主な用途は運動であることから、原則椅子の貸出しはない。条件によっては利用が可能となる為、申込時の説明を徹底していく。	② ⑤
1月		ホワイトボードとスクリーンが一度に両方使えるとても便利だと思います。(中会)	・市に要望として報告していく。	③
1月		和室の畳の張替えをお願いしたい。(小3)	・市に要望として報告していく。	③
2月		移動できるアリーナ席が欲しい。(アリーナ)	・移動席設置は大掛かりな為、すぐに対応は難しいが市に要望として報告していく。	④
2月		机の数が少なく、有料である点を改善して欲しい。(アリーナ)	・机は21卓の用意があるので、スポーツ利用としては許容数と判断し、数が足りない場合は持込をお願いしている。打合せで説明し理解を求めていく。 ・有料である点は備品の管理保存・交換料に利用者皆様に負担をお願いしている、説明し、理解を求めていく。	④ ⑤
2月		受付をもう少し早くからしてもらいたい。8:30~8:45で会場を開けてもらえると助かります。(アリーナ)	・使用時間に関しては使用規定のとおり準備・後片付けを含むので、時間配分は十分留意していただくようになっている。再度、利用の規定を案内したい。 ・また、受付も当日の確認などの時間を鑑み、すぐに始められるように10分前から開始している。ご理解いただくよう案内していく。	⑤
3月		プロジェクターを置く台があると更に使いやすいと思います。(小2)	・市に要望として報告していく。	③
3月		電源の延長ケーブルがあるといいですね。(小1)	・全て持込みであることを初回受付の際説明しているが、再度説明し理解を求める。	⑤
4月		清掃がいきとどいた素晴らしい施設です。	・引き続き管理していく。	①
4月		いつも気持ちよく利用させていただきありがとうございます。(ホール)		①
5月		いつも使用させていただきありがとうございます(会議室)		①
5月		ありがとうございました(リハ1)		①
5月		とても良かった。ありがとうございました。(ホール)		①
5月		ありがとうございました。またどうぞ宜しくお願いします。(リハ1)		①
7月		冬暖かく夏涼しいです。(アリーナ)		①
7月		急な遅刻にもご親切に対応していただきありがとうございました。(小3)		①
8月		とてもきれいな音でした。ありがとうございました。		①
8月		事務方・ステージスタッフの方ありがとうございました。(ホール)		①
11月	その他の声	とても広く、すばらしい施設をお借りできて感謝です!		①

月	区分	意見要望内容	対応	対応区分
11月	その他の声	暖かかったです。(アリーナ)	・引き続き管理していく。	①
11月		暖かかったです。(アリーナ)		①
12月		ピアノがきれいでビックリしました。点検後だったのですね。(リハ1)		①
12月		体育館が広く照明が明るいので良い気分で練習することができる。(アリーナ)		①
1月		ありがとうございました。(ホール)		①
1月		いつも親切に対応していただきありがとうございました。(ホール)		①
3月		明るくきれいな体育館で、また利用したいです。		①
3月		夏涼しく冬暖かく室内も明るいです。(アリーナ)		①
3月		子供たちも久しぶりに体を動かしてストレス発散になったかと思います。(アリーナ)		①
3月		設備がとても良いです。(アリーナ)		①
3月		どこの体育館も閉まっていたてありがたいです。		①
3月		ありがとうございました。		①
3月		管理が行き届いていてよかったです。(中会)		①
3月		とても綺麗で使いやすいです。(リフレッシュ)		①