

つくば市指定管理者実績評価表

所管課	教育局生涯学習推進課
評価対象期間	令和2年4月1日から令和3年3月31日まで

1 施設の概要

施設概要	名称	つくば市市民研修センター			
	所在地	つくば市北条1477-1			
	関係条例等	つくば市市民研修センター条例・つくば市市民研修センター条例施行規則			
	設置目的	市民及び市内の企業に勤務する者に生涯学習の機会を提供し、もって教育の振興及び文化の向上に寄与するため(条例第1条)。			
指定管理者	名称	社会福祉法人 つくば市社会福祉協議会			
	所在地	つくば市筑穂1-10-4			
指定管理業務の内容		市民研修センターは、市民及び市内の企業に勤務する者に生涯学習の機会を提供し、教育の振興および文化の向上に寄与し、また、高齢者の相互交流の促進を図ることにより、福祉の増進に寄与することを管理運営の基本方針としています。 主な業務 1 施設の運営に関して行わなければならない業務 (1)生涯学習に係る講座に関する事業 ア 講座等の実施 イ 講座等の実施回数 ウ 講座等の受講料 エ 自主事業としての講座等の扱い (2)施設及び付属設備の供用に関する事業 ア 施設使用申請の受付け、許可業務 イ 利用料金 ウ 浴室利用 (3)施設等及び物品の維持管理に関する業務 ア 施設等管理業務 イ 備品管理業務 2 施設の維持管理に関して行わなければならない業務 (1)建築物保守管理業務 (2)設備管理業務 ア 浴室衛生管理業務 イ 植栽維持管理業務 (3)清掃業務 (4)保安警備業務 3 その他、必要と認められる業務 (1)施設事業に係る広報・PR (2)利用統計の作成 (3)利用者アンケートの実施 (4)指定管理者名の表示 (5)文書管理 (6)業務報告 (7)引継ぎ (8)市への協力 (9)関係機関との連携			
指定期間		平成30年(2018年)4月1日から令和5年(2023年)3月31日まで			
総合評価(年度評価)	平成30年度 (2018年度)	令和元年度 (2019年度)	令和2年度 (2020年度)	令和3年度 (2021年度)	令和4年度 (2022年度)
	B	B			

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	つくば市の生涯学習推進の一拠点として、子どもから高齢者まで主体的な生涯学習を応援します。 ○地域との連携 ○積極的な情報発信 ○リピーターの獲得	令和元年度実績(研修室・浴室) 総利用者数 33,203人 うち免除者数 30,060人 (免除率90.53%) 令和2年度実績(研修室・浴室) 総利用者数 14,089人 うち免除者数 12,960人 (免除率91.98%)	新型コロナウイルスによる緊急事態宣言による閉館や利用者の自粛により、総利用者数は、昨年度より大幅に減少している。 利用時もクラスターを発生させないよう、密を避け、検温、手指消毒の徹底を行っている。入浴時は、時間と定員を設けて感染拡大防止を図っている。 利用料免除者数が9割を超えているため、一般利用者へ向けて、利用の増加を図るべく引き続き施設のPRを実施する。
自主事業 (講座・セミナー等)	地域住民のニーズや施設利用状況を把握しながら、講座の充実に努めるとともに、地域住民とのイベントの共同開催により、地域住民との交流を促進する。	令和元年度講座開催実績(前期、夏期、後期、新春、特別) 講座数 28講座 開催数 247回 参加者総数 3,905名 令和元年度イベント実績 イベント数 3回 参加者総数 867名 令和2年度講座開催実績(前期、夏期、後期、新春、特別) 講座数 14講座 開催数 121回 参加者総数 1,761名 令和2年度イベント実績 イベント数 0回 参加者総数 0名	新型コロナウイルスにより、講座数、開催数を減少せざるを得ず、参加者数も当然減少となってしまった。 イベントについては、4月の春まつりや夏の子供向けイベントを感染拡大防止の観点から全て中止とした。
アンケートの実施状況 (利用者の満足度、苦情等)	質の高いサービスと接遇を提供し、市民に親しまれ利用しやすい運営に努める。 ○業務マニュアルの作成による業務の標準化 ○職員教育の徹底 ○アンケート調査及びご意見箱による利用者ニーズの把握 ○利用団体懇談会による意見の聴取 ○トラブル未然防止・対処のための情報の共有	令和元年度回答数:278件 ○管理は行き届いているか 満足:89.9%、普通:10.1% 不満:0.0% ○職員の対応 満足:95.3%、普通:4.3% 不満:0.4% 令和2年度回答数:162件 ○管理は行き届いているか 満足:94.5%、普通:5.6% 不満:0.0% ○職員の対応 満足:96.3%、普通:3.1% 不満:0.0%	利用者アンケートの満足度は、例年高い水準を維持しており、不満については0%であることから、利用者の満足度は高水準を保っており、適切な施設管理、接遇がなされている。
収支状況	施設スタッフの業務を分業化せず、いろいろな業務を多能的に担当できるよう教育し、低コスト施設の実現を目指す。 令和2年度収支計画 収入:26,000,000円 支出:26,000,000円	令和元年度収支実績 収入:26,858,460円 (内社協借入金2,697,365円) 支出:26,858,460円 差引: 0円 令和2年度収支実績 収入:24,151,426円 (内社協借入金1,497,086円) 支出:24,151,426円 差引: 0円	例年、赤字決算のため、当初より赤字分を社会福祉協議会から借入金収入として計上しており、決算時に清算している。(借入金1,497,086円)

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】 定期報告書、点検記録、消防計画など整備されており、避難訓練や消火訓練など職員研修も計画的に実施され、適切に管理が行われている。 緊急事態宣言解除後の施設運営対応について、消毒の徹底や、飛沫防止幕の設置、利用者への呼びかけ、新たな入浴方法についての研修会を重ねるなど、感染拡大防止のため尽力をしていただき、施設からの感染者を出すことなく安全に運営することができた。	
(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予定通り図られたか。
	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)
	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。
	【評価の理由】 利用者の要望に対して公平な利用をいただけるよう対応し、サービスの向上や改善も自主的に行われた。また、アンケート結果の満足度も高水準を保っていることから、適切な運営が実施されている。	

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】 新型コロナウイルスによる緊急事態宣言により施設を閉鎖しなければならず、収益事業を中断や縮小せざるを得ない要因や、感染拡大防止のための用品や用具の購入も嵩んだが、閉鎖により光熱水費や燃料費は当初予定より抑えられたため赤字幅が縮減された。	

【総合評価】

合計評点	37	評価ランク	B
【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。			
令和2年度の運営管理は新型コロナウイルス対策が主眼となっており、総じて当初計画通りの運営をすることはできなかった。 しかし、運営に関しては利用者と職員の安全を第一義とし、不断の努力により感染拡大防止措置を講じたため、クラスターを発生させることなく管理運営にあたっていた。 利用者に不便を与える場面も多々あったが、利用者と職員の普段の信頼関係から大きな不満はなく適切な接遇をしていた。 新型コロナウイルスが終息するまでは現在の状況が続くであろうが、今後も職員の創意工夫や担当との協議を密にすることにより、安全な運営を行えるよう指導をする。			

※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)

【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点加算
A: 3点加算
B: 0点
C: 3点減算
D: 5点減算

※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。