

つくば市指定管理者実績評価表

所管課	市民部文化芸術課
評価対象期間	令和3年(2021年)4月1日から令和4年(2022年)3月31日まで

1 施設の概要

施設概要	名称	つくばカピオ			
	所在地	つくば市竹園1丁目10番地1			
	関係条例等	つくばカピオ条例			
	設置目的	市民に文化活動、スポーツ活動等による交流の場を提供し、豊かな市民生活の形成に寄与する。			
指定管理者	名称	公益財団法人つくば文化振興財団			
	所在地	つくば市竹園1丁目10番地1			
指定管理業務の内容		指定管理者が行う業務 (1)利用に関する業務 ① 利用の受付及び許可 ② 利用料金の收受 ③ 利用の促進 (2)管理運営に関する業務 ① 組織体制及び人員配置等 ② 個人情報保護及び情報公開 ③ 事業計画書等の作成 ④ 事業報告書等の作成 ⑤ 環境への配慮 (3)維持管理に関する業務 ① 施設維持管理業務 ② 保守点検業務 ③ 運転操作及び監視業務 ④ 建築物環境衛生管理業務 ⑤ 植栽管理業務 ⑥ 備品管理業務 ⑦ 清掃業務 ⑧ 保安警備業務 ⑨ 掲示物・配布物の管理 (4)事業に関する業務 ① 市民への文化活動、スポーツ活動等の交流の場の提供 ② 文化活動及びスポーツ活動等の振興 ③ 公演、演劇、講座等の企画運営			
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(5年間)			
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)
	A	A	A		

管理運営実績データ

施設名	つくばカピオ		
	目標・計画等	実績	原因・指示・勧告等
利用者数 稼働率等	文化やスポーツの交流の場として、多くの利用者があるため、より良質な市民サービスを提供し、稼働率を維持していくことにより、市民目線での良好な管理運営を行う。 目標値(利用率)は90%以上を維持する。	[R2年度実績] ・利用日数 : 218日 ・臨時休館 : 79日 ・利用可能日数: 272日 ・利用率 : 80% ・利用人数 : 52,114人 [R3年度実績] ・利用日数 : 253日 ・臨時休館 : 55日 ・利用可能日数: 292日 ・利用率 : 86% ・利用人数 : 83,687人 ※上記の数字は、アリーナ・ホール・会議室などつくばカピオにある全ての施設の平均値である。	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、つくば市からの指示により施設の臨時休館などを行ったほか、利用者の判断による利用控えや予約のキャンセルがあり、平常時より利用率は低迷したが、「大声なし」のイベントでは100%の収容率に戻り、少しずつ利用者が増えてきた。 また、キャッシュレス決済の導入等感染症拡大防止対策を行ったことで、前年度を上回る結果となった。 次年度も引き続き、対策を実施しながら利用率を高めるための工夫を行っていくよう要請する。
自主事業 (講座・セミナー等)	ホールの照明や音響などの効果や操作を体験することにより、施設に興味を持ってもらう企画を実施する。	[R2年度実績] 新型コロナウイルスの影響により中止 [R3年度実績] 新型コロナウイルスの影響により中止	例年2月ごろに自主事業として「バックステージツアー」を行っていたが、新型コロナウイルス感染症の拡大により中止した。
アンケートの実施状況 (利用者の満足度、苦情等)	利用者の立場にたった施設運営を行う。また、利用者へのアンケートを実施し、利用者の意見や要望をもとに、職員研修等を行い、今後のサービス改善につなげていく。	[R2年度利用者アンケート] 回答数 688件 ・管理状況 「満足」95% 「普通」4% 「不満」0.5% 「無回答」0.5% ・利用しやすさ 「満足」93% 「普通」5% 「不満」1% 「無回答」1% ・職員の対応 「満足」94% 「普通」5% 「不満」0.2% 「無回答」0.8% [R3年度利用者アンケート] 回答数 511件 ・管理状況 「満足」94.5% 「普通」4.9% 「不満」0.6% 「無回答」0% ・利用しやすさ 「満足」94.1% 「普通」5.5% 「不満」0.4% 「無回答」0% ・職員の対応 「満足」93.9% 「普通」5.7% 「不満」0.4% 「無回答」0%	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。「管理状況」「利用のしやすさ」「職員の対応」とも93%以上が「満足」と回答しており、適切な管理運営が行われていることがうかがえる。

収支状況	すべての業務において、経費の精査を行い、経費節減に努める。 外部資金の導入に積極的 に取り組み、財源を確保し、 施設の安定的な運営につな げる。 【令和3年度収支予算】 ・収入 (合計:152,716,000円) 指定管理料 116,700,000円 利用料収入 32,000,000円 その他 4,016,000円 ・支出 (合計:152,716,000円) 人件費 35,277,000円 その他経費 117,439,000円	〔R2年度決算〕 ・収入(合計:131,955,931 円) 指定管理料 116,700,000円 利用料収入 12,906,516円 補償金 708,845円 その他 1,640,570円 ・支出(合計:139,190,741円) 人件費 32,580,584円 その他経費 106,610,157円 ○差引収益 △7,234,810円 〔R3年度決算〕 ・収入(合計:144,097,983 円) 指定管理料 116,700,000円 利用料収入 18,551,809円 補償金 6,926,786円 その他 1,919,388円 ・支出(合計:145,177,366円) 人件費 33,225,011円 その他経費 111,952,355円 ○差引収益 △1,079,383円 【利用料金の減免状況】 ・令和2年度 日数 21日 金額 1,475,650円 ・令和3年度 日数 23日 金額 1,660,360 円	新型コロナウイルスの影響により、つくば市の指示で臨時休館の期間があった。臨時休館期間以外では令和2年度よりも利用率が少しずつ増えてきたが、計画よりも利用料収入が少なくなっている。 なお、令和3年8～9月の臨時休館分の減収について、補正予算にて補償金として支払った。また令和3年度分の施設予約キャンセルに伴う還付金分については、令和4年6月の補正予算で補償する予定。
------	---	---	--

2 評価結果

評 価 項 目		
(1) 管理状況		評 点
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)	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。	2
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。	2
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】 ①施設の維持管理については、仕様書に基づく管理のほか必要に応じた清掃、警備、保守点検、環境配慮等も法基準に則した保守管理を実施している。また、手指消毒液やアクリル板の設置、非接触型体温計の貸出し、キャッシュレス決済の導入等の新型コロナウイルス感染症対策を行っている。 ⑦危機管理体制については、警察と定期的に利用者状況を共有し、巡回の強化をお願いする等、連携を図っている。		
(2) 運営状況		評 点
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
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。	2
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。	2
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。	2
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。	3
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】 ⑥高い稼働率であり利用者が多い中、受付時から使用時まで丁寧に対応することでアンケートの「管理状況・利用しやすさ・職員の対応」で満足との回答がいずれも93%を超える結果につながった。		

2 評価結果

評 価 項 目		
(3)収支状況		評 点
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
②事業収支	収支計画は、計画どおり達成されたか。	1
【評価の理由】 ②新型コロナウイルス感染症対策により施設の臨時休館を行ったほか、臨時休館期間以外も利用者の利用控えや予約のキャンセルが多かったため、利用料収入は計画よりも少なく、全体の収支はマイナスとなった。		

【総合評価】

合計評点	36	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。			
(公財)つくば文化振興財団は、平成18年度からつくばカピオの指定管理を行っており、平成30年度から5期目に入っている。指定管理期間中は、高い稼働率を維持し、利用者からのアンケートでも高い評価を得るなど、アリーナとホールを持つ施設として多目的に利用できる特性を生かし、効率的な管理運営が行われている。 収支状況についても、令和3年度は休館や利用の減少の影響により収入は減少したが、これまでの実績を考慮すると安定しており、指定管理者による経営努力が認められ、評価に値する。また、何らかの問題が発生した場合でも、つくばカピオの職員から速やかに担当課への報告が行われており、状況に応じて、迅速かつ適切な対応ができている点も評価できる。 今後も、高い満足度を維持しつつ、利用者の立場に立った管理運営を心がけるよう指導していく。			

※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、利用者満足度調査(アンケート調査等)結果、意見要望等一覧)、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)