令和３年度つくば市公の施設指定管理者
第三者評価結果報告書

令和４年(2022 年) ３月
つくば市

目次

１　指定管理者制度が創設された背景と目的 …… － 3 －
２　つくば市の第三者評価導入の経緯 …… － 3 －
３　第三者評価会議委員 …… － 4 －
４　評価対象施設の概要 …… － 5 －
５　評価方法 …… － 7 －
６　第三者評価会議開催状況 …… － 9 －
７　第三者評価会議による各施設の評価結果 …… － 14 －
　① 市民研修センター【施設所管課：教育局生涯学習推進課】 …… － 15 －
　② 大曽根児童館【施設所管課：こども部こども育成課】 …… － 20 －
　③ ふれあいプラザ【施設所管課：市民部文化芸術課】 …… － 25 －
　④ つくばカピオ【施設所管課：市民部文化芸術課】 …… － 30 －
　⑤ ノバホール【施設所管課：市民部文化芸術課】 …… － 35 －
８　第三者評価会議委員による評価会議全般に関する意見の概要 …… － 40 －

＜資料編＞

・つくば市指定管理者制度に関する基本方針
・令和3年度公の施設指定管理者第三者評価実施要領

【様式集】

・施設概要
・令和2年度実績評価表
・令和2年度指定管理者事業報告書
・労働環境確認シート
・モニタリングチェックシート

【現地視察関連資料】

・現地視察行程表
・現地視察ワークシート①②
・現地視察写真

１ 指定管理者制度が創設された背景と目的

公の施設の管理は、その適正な管理の確保を図るため、公共的団体などに委託先が限定されてきた。しかし、多様化する住民ニーズへの対応には、民間事業者のノウハウを活用することが有効であると考えられるようになり、住民サービスの向上とともに管理経費の節減を図る目的で、平成 15 年に指定管理者制度が創設された。

２ つくば市の第三者評価導入の経緯

本市においては、平成 17 年度より、公の施設の一部に、指定管理者制度を導入し、民間のノウハウをいかした管理運営が行われるなど、質の高いサービスの提供、施設利用者の満足度向上、施設利用の活性化を図ってきた。

従来、指定管理施設の管理運営についての評価は、施設所管課を中心に本市内部で行い、結果をホームページ上で公表してきた。

しかし、市民ニーズの多様化に伴い、より柔軟な発想でのサービス提供が求められる中で、施設の管理運営方法等について、よりよい公の施設の運営と評価における客観性及び透明性の確保を目指すため、外部の視点による評価が必要と考え、平成 30 年度に第三者評価を導入した。

平成 30 年度は、平成 29 年度に指定管理者制度により運営していた 10 施設を対象に、各施設の管理運営状況について、施設所管課による評価を基に、書類確認、施設所管課及び指定管理者へのヒアリングを実施した上で、第三者評価を行った。

今年度は、本報告書の第４章「評価対象施設の概要」のとおり指定管理者による指定管理業務の開始から３年経過した５施設を対象に、令和２年度における各施設の管理運営状況について第三者評価を行ったため、その結果を報告する。

３ 第三者評価会議委員

意見をいただく外部委員として、以下の６名へ依頼を行った。

	所 属 等	氏　名	備　考
1	筑波大学　体育系　教授	齋藤　健司	座長
2	市民委員	菅沼　彰太	
3	kosodate はぐはぐ　代表理事	前島　朋子	
4	中小企業診断士	山内　昭廣	
5	市民委員	山崎　孝子	
6	社会保険労務士	山本　さゆり	

（敬称略、50 音順）

＊委嘱期間：令和３年９月 29 日から評価が終了する日まで

４ 評価対象施設の概要

① 市民研修センター

所在地	つくば市北条 1477 番地１
施設所管課	教育局生涯学習推進課
指定管理者	社会福祉法人つくば市社会福祉協議会
指定期間	平成 30 年４月１日から令和５年３月 31 日まで（５年間）

② 大曽根児童館

所在地	つくば市大曽根 447 番地３
施設所管課	こども部こども育成課
指定管理者	特定非営利活動法人茨城ＹＭＣＡ
指定期間	平成 30 年４月１日から令和５年３月 31 日まで（５年間）

③ ふれあいプラザ

所在地	つくば市下岩崎 2164 番地１
施設所管課	市民部文化芸術課
指定管理者	常陸興業株式会社
指定期間	平成 30 年４月１日から令和５年３月 31 日まで（５年間）

④ つくばカピオ

所在地	つくば市竹園１丁目 10－１	
施設所管課	市民部文化芸術課	
指定管理者	公益財団法人つくば文化振興財団	
指定期間	平成 30 年４月１日から令和５年３月 31 日まで（５年間）	

⑤ ノバホール

所在地	つくば市吾妻１丁目 10－１	
施設所管課	市民部文化芸術課	
指定管理者	公益財団法人つくば文化振興財団	
指定期間	平成 30 年４月１日から令和５年３月 31 日まで（５年間）	

５ 評価方法

本市では、指定管理者による継続的、安定的な管理運営を図っていくため、定期的又は必要に応じ臨時に事業報告等を求め、条例、規則、協定等に基づき適切な施設管理、サービス提供がされているかなどの監視等を実施している。

（１）施設所管課による評価

指定管理者による管理運営状況について、施設所管課にて評価を行った。評価は、「実績評価表」を用いて実施した。実績評価表は、前年度の実績について年度当初に指定管理者から提出された事業報告書やモニタリング（毎月提出される定期報告書の確認や指定管理者との意見交換等）の結果に基づき、施設所管課が作成した。

実績評価は、事業計画や目標の達成状況、アンケートの集計結果、施設の利用率、収支結果等を整理の上、実績評価表に示された 17 の評価項目・視点に対し、目標や計画通りに実施できたかや成果があがったかを０～４の５段階で評価し、その理由について記入した。

なお、評価の基準は以下のとおりである。

【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

【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）

（２）第三者評価

施設所管課による評価実施後、「令和３年度つくば市公の施設指定管理者第三者評価会議」を開催し、外部委員による第三者評価を実施した。

今年度は、書類確認や施設所管課及び指定管理者へのヒアリングだけではなく、施設所管課による評価の理由として特記事項に挙げた内容が実践されているのか現地にて可能な範囲で確認するという観点で、初めて施設見学を取り入れた。施設見学では、施設所管課による評価で加点評価としたポイントや第三者評価会議委員からの確認要求箇所を中心に実施した。

第２回、第３回会議において、書類確認のほか、施設見学、施設所管課及び指定管理者へのヒアリングを実施後、施設所管課による評価を基に、ワークシートを活用して施設所管課による評価が適切に行われているかに関する意見を、第三者評価会議委員から収集した。

最終的に第４回会議において、収集した意見の確認及び意見交換を行い、「令和３年度つくば市公の施設指定管理者第三者評価会議評価結果[1]」をとりまとめた。

[1] 本報告書 p15～p39 に掲載

６ 第三者評価会議開催状況

日程		概要
令和３年９月 29 日(水)	第１回会議	施設所管課から施設概要・実績評価説明
令和３年 10 月 18 日（月）	第２回会議	現地視察（１回目：市民研修センター・大曽根児童館） 施設見学、施設所管課及び指定管理者へのヒアリング
令和３年 10 月 28 日（木）	第３回会議	現地視察（２回目：ふれあいプラザ・つくばカピオ・ノバホール） 施設見学、施設所管課及び指定管理者へのヒアリング
令和３年 12 月 24 日（金）	第４回会議	全体意見まとめ・評価結果まとめ

＜第1回会議＞

施設所管課から評価対象施設概要及び実績評価表の説明を行った。

説明後、第三者評価会議委員が次回以降に予定している現地視察に向け、以下の２点について事務局が予め配付したワークシートを用いて作業を行った。

① 資料の中で疑問点や不明点を解消するために、現地で確認したいポイント

② 施設所管課及び指定管理者に聞きたいポイント

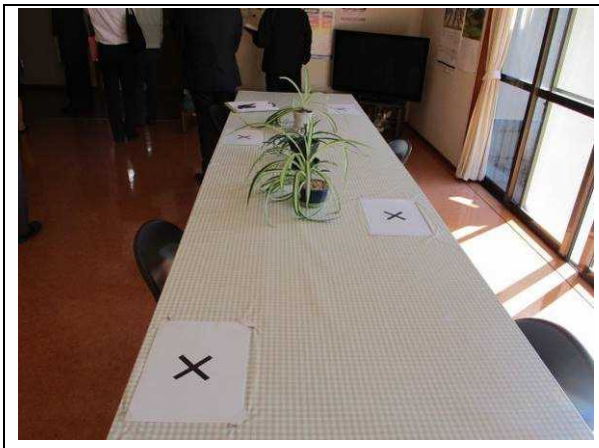
第１回会議終了後、事務局にてワークシートをまとめ、現地視察の見学場所やヒアリングポイントの整理、実施行程の調整を行った。

＜第2回会議＞

（見学先①:市民研修センター）

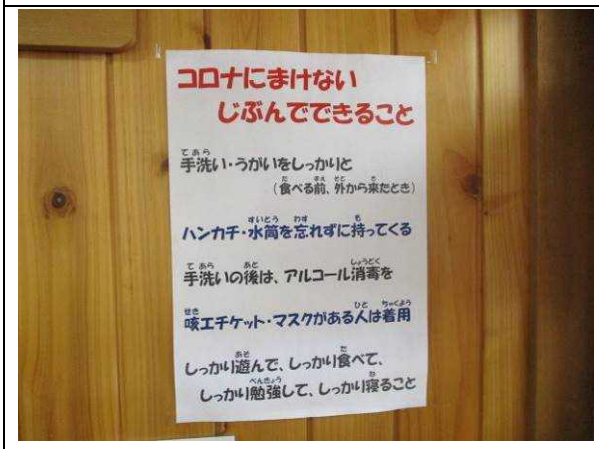
研修室の見学の様子

指定管理者から利用状況の説明を受けながら、浴室や各研修室の施設見学を行った。

 新型コロナウイルス感染防止対策の例	消毒液の設置、マスク着用案内ポスターの掲示、「密」回避のため座席の間引きなどの新型コロナウイルス感染防止対策の状況を確認した。

また、各第三者評価会議委員から施設所管課及び指定管理者へのヒアリングを行い、施設の利用状況、修繕状況、事業収支等について、気になった点や疑問点の確認を行った。

（見学先②：大曽根児童館）

 子育てルームの見学の様子	指定管理者から利用状況の説明を受けながら、筑穂館（多世代交流）内にある和室、なかよし館（児童館）内にあるプレイルーム、子育てルーム等の施設見学を行った。
 新型コロナウイルス感染防止対策の例	消毒や検温、手洗い・マスク着用などの新型コロナウイルス感染防止対策、施設内の整理整頓、危険個所への緩衝材の貼り付けもされており、利用者が安心、安全に利用できるように工夫して管理運営していることが確認できた。

また､各第三者評価会議委員から施設所管課及び指定管理者へのヒアリングを行い、施設の利用状況、職員配置、事業収支等について、気になった点や疑問点の確認を行った。

２施設の現地視察終了後、施設所管課による評価を基に、ワークシートを活用して施設所管課による評価が適切に行われているかに関する意見を、実績評価表の評価項目毎に「評価できる点」と「改善すべき課題」に分けて、第三者評価会議委員から収集した。

＜第3回会議＞
（見学先③:ふれあいプラザ）

<table>
<tr>
<td>
受付窓口の見学の様子</td>
<td>指定管理者から利用状況の説明を受けながら、研修室、軽運動室、多目的ホール、受付窓口等の施設見学を行った。</td>
</tr>
<tr>
<td>

新型コロナウイルス感染防止対策の例</td>
<td>消毒、検温、手洗い・マスク着用、アクリル板の設置、利用人数の制限などの新型コロナウイルス感染防止対策、施設内の清掃、環境整備が適切に実施されており、利用者が安心、安全に利用できるように工夫して管理運営していることが確認できた。</td>
</tr>
</table>

また､各第三者評価会議委員から施設所管課及び指定管理者へのヒアリングを行い、施設の利用状況、コロナ禍での事業実施状況等について、気になった点や疑問点の確認を行った。

（見学先④：つくばカピオ）

<table>
<tr><td>
アリーナの見学の様子</td><td>指定管理者から利用状況の説明を受けながら、アリーナ、ホール、和室等の施設見学を行った。</td></tr>
<tr><td>
ヒアリングの様子</td><td>消毒、検温、手洗い・マスク着用、アクリル板の設置、利用人数の制限などの新型コロナウイルス感染防止対策、施設内の清掃、環境整備が適切に実施されており、利用者が安心、安全に利用できるように工夫して管理運営していることが確認できた。</td></tr>
</table>

また、各第三者評価会議委員から施設所管課及び指定管理者へのヒアリングを行い、施設の利用状況、施設の老朽化対策等について、気になった点や疑問点の確認を行った。

（見学先⑤：ノバホール）

<table>
<tr><td>
ホールの見学の様子</td><td>指定管理者から利用状況の説明を受けながら、ホール、小ホールの施設見学を行った。</td></tr>
</table>

  新型コロナウイルス感染防止対策の例	消毒、検温、手洗い・マスク着用、アクリル板の設置、利用人数の制限、ソーシャルディスタンスの確保などの新型コロナウイルス感染防止対策が適切に実施されており、利用者が安心、安全に利用できるように工夫して管理運営していることが確認できた。

また､各第三者評価会議委員から施設所管課及び指定管理者へのヒアリングを行い、施設の利用状況、施設の老朽化対策、事業収支等について、気になった点や疑問点の確認を行った。

３施設の現地視察終了後、施設所管課による評価を基に、ワークシートを活用して施設所管課による評価が適切に行われているかに関する意見を、実績評価表の評価項目毎に「評価できる点」と「改善すべき課題」に分けて、第三者評価会議委員から収集した。

＜第4回会議＞

第１回～第３回会議を踏まえ、あらかじめ第三者評価会議委員から収集した意見を整理した上で、第三者評価会議委員に追加や補足の意見の確認を行った。それを踏まえ、第三者評価会議委員同士で議論しながら、実績評価表の評価項目毎に評価結果をまとめた。

また、第１回～第３回会議を振り返り、評価を実施した感想や会議運営も含めた改善点等について、第三者評価会議委員からコメントをいただいた。なお、いただいたコメントは、本報告書の第８章「第三者評価会議委員による評価会議全般に関する意見の概要」の中に記載した。

7 第三者評価会議による各施設の評価結果

本章では、第三者評価会議で最終的にまとめた各施設の評価結果を掲載した。今後は、これらの意見を施設所管課及び指定管理者と共有を図り、施設の管理運営にいかしていく。

なお、各施設の評価結果は、現地視察の実施順に「第三者評価会議による評価結果」と「施設所管課による評価結果（実績評価）」を掲載し、第三者評価会議による「評価結果」欄については、第三者評価会議委員からの意見を基に以下の３パターンに分類し、評価結果とした。

〈分類〉

（Ⅰ）
「施設所管課の評価は妥当である。」
:「評価できる点」の欄のみに「施設所管課の評価は妥当である。」などの意見があった場合

（Ⅱ）
「施設所管課の評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。」
:「評価できる点」の欄及び「今後の改善点」の欄の両方に意見があった場合

（Ⅲ）
「施設所管課の評点の妥当性が確認できなかった。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。」
:「施設所管課の評価〇と評価するまでには至っていない」という意見があった場合

＜令和3年度つくば市公の施設指定管理者第三者評価会議評価結果＞

① 市民研修センター【施設所管課：教育局生涯学習推進課】

（1）管理状況

評価項目（視点）	評価結果	委員の意見（コメント）	
		【評価できる点】	【今後の改善点】
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））	**施設所管課の評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。**	・新型コロナウイルス感染症感染拡大防止対策として、消毒液の設置、研修室・浴室への人数制限、コロナ対策の掲示など対応されていた。 ・清掃、環境配慮が行き届いており、安心、安全に利用してもらえるように、管理されていた。	・一部のフロアーについて、テーブルを縦置きでフロアー内に設置し、転倒防止をチェーンで行っているが、災害時には対応できないので、横置きにし転倒防止措置を取り、、入り口付近に置かないなどの改善をする必要がある。 ・一部設備に老朽化が見られ、利用者に合わせた対応は必要である。水漏れや汚れを自分たちで対応しているところは評価できるが、状況に応じて業者等の活用も検討されても良いと感じた。 ・一部清掃が行き届いていない箇所（和室のカラオケ、脱衣室のカゴが置かれている棚の埃）があり、気になった。
②適切な職員配置 （職員配置は適切か。（有資格者等の配置））	**施設所管課の評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。**	―	・夜勤に関わる管理担当者の配置については、必要性があるのか検討する必要がある。
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））	**施設所管課の評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。**	・大変丁寧な接遇ができているように感じた。 ・適宜人材育成・教育について実施しているとヒアリング時に言っていただいた。	・安全管理、保守点検について、さらに職員の研修を行うとよいように思う。 ・避難訓練、消火訓練以外の、サービスの向上や集客を目的とした研修も実施してはいかがでしょうか。
④職員の労働環境 （労働条件や労働環境は適正か。）	**施設所管課の評価は妥当である。**	―	―
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。）	**施設所管課の評価は妥当である。**	―	―
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。）	**施設所管課の評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。**	・安全対策はなされていると考えるが、さらに万全の対策を講じる必要がある。 ・コロナ対策として、浴室の管理が適切になされていると感じた。 ・施設内の段差はフラットにされており、高齢者の方への安全対策はできていると言える。	・一部のフロアーについて、テーブルを縦置きでフロアー内に設置し、転倒防止をチェーンで行っているが、災害時には対応できないので、横置きにし転倒防止措置を取り、入り口付近におかないなどの改善をする必要がある。 ・高齢の利用者も多いので、手すり等が各所にあってもよいように感じた。
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。）	**施設所管課の評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。**	―	・本調査だけでは明白でない。 ・小さな建物ではあるが、避難経路の表示が少ないように感じた。

（2）運営状況

評価項目 （視点）	評価結果	委員の意見（コメント）	
		【評価できる点】	【今後の改善点】
①平等利用の確保 （平等・公平な利用に配慮されていたか。）	**施設所管課の評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。**	・現状の指定管理条件に基づけば、施設担当課の評価が妥当であると考えるが、今後、指定管理の条件など見直し、利用の公平性について検討する必要がある。 ・誰でも利用できる施設であり、ルールに従って運営されていた。 ・利用者が、高齢者に偏らないよう、社協ホームページへの掲載や、近隣施設へ利用を促す広報活動を行っています。	・一部の地域住民による使用頻度が高いように思われる。総利用者数に占める利用料免除者の割合が9割と高く、改善する必要がある。 ・免除利用者の割合が9割を超えているということは、一般利用者が少ないことであるため、一般利用者の増加への具体的な対策が必要である。
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。）	**施設所管課の評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。**	・生涯学習に関わる指定事業のさらなる充実が望まれる。 ・コロナの影響はあるが、可能な範囲で事業を実施していると感じた。	・浴室利用については、免除者の在り方について指定事業の改善をする必要がある。 ・指定管理業務の中に広報・PRとあるが、広く認知されているとは言い難い。独自HP等を立ち上げ新型コロナ対策や施設の特徴を詳細に伝え利用したくなるような工夫は必要だと感じた。
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。）	**施設所管課の評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。**	・コロナの影響はあるが、可能な範囲で事業を実施していると感じた。 ・コロナ禍で中断されているが、普段利用されていない世代の方に施設を知ってもらうイベントを実施するなど工夫されている。	・自主事業のさらなる充実が望まれる。 ・新型コロナウイルスの影響でイベント実施数など減少してしまうのは致し方ないが、withコロナにおいてどのようなイベント等の計画を立てていくことは必要であり、開催目標も設定した方が良い。 ・自主事業の講座内容が魅力に欠ける様に思う。
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。）	**施設所管課の評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。**	・お風呂の時間についての対応の模索や洋式トイレについての対応をされている。	・利用者の意見をさらに反映できるようにアンケートの改善を行うべきである。 ・今後サイクリングやランニング後に入浴してもらう方を増やしたいのであれば、アンケートなどをとって、広報の方法や利用方法など、新しい方が利用しやすいように改善できるのではないか。 ・意見要望の獲得が少ないため、利用者の意見を反映しているとは言い難い。
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。）	**施設所管課の評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。**	―	・高齢者の利用が多いのか、洋式トイレの改修が望ましい。
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。）	**施設所管課の評点の妥当性が確認できなかった。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。**	・アンケートの結果は不満が0％と良く、現在の利用者にとっては満足が得られていると思われる。しかし、素晴らしい評価とまでは言えない。	・アンケートについては、満足、不満足などの単純なものではなく、要望や個別事業への意見など、より詳しく、さらに多くを対象として実施するべきである。 ・総利用者数がコロナ禍と言えど14,000人ほどいるのでもう少し意見を聞くことも必要なのではないか（回答が162件のため）。
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））	**施設所管課の評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。**	・サイクリングをする人など向けに利用推進を行っていた。 ・施設所管課の評価が妥当です。利用者が、高齢者に偏らないよう、社協ホームページへの掲載や、近隣施設へ利用を促す広報活動を行っています。	・浴室の利用実績が研修等の利用実績を上回っていることは、単に浴室だけの利用者が多くいる状況を示している。 ・浴室利用以外の利用者数の増加をさらに進めるべきである。 ・企業等の団体の利用をより推進したほうが良いのではないかと思う。 ・とても良い施設だと思ったので、もっと認知される工夫をして、利用者数を増やしたら良いと思う。 ・新型コロナウイルスの影響で利用者減少となっているが、どのように利用者を増加してどのように収入を増やしていくのか具体的な計画と取組がわかりづらい。
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。）	**施設所管課の評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。**	・地域のサークル活動の場として活用され、地域に貢献していると感じた。	・つくば市全体の住民の利用がさらに促されるような広報が求められる。

（3）収支状況

評価項目（視点）	評価結果	委員の意見（コメント）	
		【評価できる点】	【今後の改善点】
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。）	施設所管課の評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。	―	・赤字経営をなくす必要がある。 ・利用料金免除について改善するべきである。
②事業収支 （収支計画は、計画どおり達成されたか。）	施設所管課の評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。	・地域高齢者の為に、団体から資金調達して運営されている事は評価に値する。	・赤字経営をなくす必要があり、社協借入金のない事業収支が望ましい。 ・利用者における免除者の割合が高い。今後より収益を上げるような取り組みが必要と考えられる。 ・社会福祉協議会が運営されていて、資金に困らないとはいえ持ち出しが続いていて良いのか疑問。赤字が補填できる団体しか運営できないという事になるので、改善努力が必要。 ・例年借入金で賄っているとのことであるが、指定管理者は問題ないのか。借入をせずに計画は立てられないものか。

＜ 総評 ＞

評価項目（視点）	評価結果	委員の意見（コメント）	
		【評価できる点】	【今後の改善点】
総評	施設所管課の総合評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。	・職員による整理整頓、環境整備の努力がみられ、大変魅力的な施設であると考える。 ・新型コロナウイルスの影響下で感染防止策を考慮し運営されていることは評価できる。また、修繕が必要なところに関して職員で対応されている。 ・地域におけるサークル活動の拠点として必要な事業を実施していると感じた。 ・リピーターが多いと言う事で、地域住民に必要とされている点で評価できる。 ・高齢者の利用が多く、収益に繋がらないことを踏まえた対策として、登山者や、サイクリング利用者にも広く施設を開放する旨の広報活動を行っていることを評価する。	・赤字決算、借入金による収支補填などの事業収支に課題がある。また、安全対策については、形式的な報告書類の評価にとどまらず、実地で点検を担当課も行うべきである。 ・浴室利用者の利用料金免除が大きな赤字の原因となっており、減免措置の改善や、時間帯によっては有料にする措置を講じて、維持管理面での経費削減を行うなどの改善策をとるべきである。また、さらに詳しいアンケートを実施したり、事業内容を報告するなどする必要がある。近隣住民だけでないつくば市市民等にさらに施設の活用を促進するための対策や広報を充実し、事業のさらなる改善に務めるべきである。 ・より収入を上げる取り組みが必要ではないかと考えられる。利用者へのアンケートのみではなく、どのような施設にすればより利用者を増やせるかなど、利用していない人に向けたアンケートも有用ではないかと考える。 ・素晴らしい環境を十分に活用する為に、新しい利用者を増やすために、今以上の工夫と努力を期待したい。 ・免除利用者のみならず、一般利用者の獲得を具体的にどうやって集客するのか計画が必要である。新型コロナウイルス対策や当施設の良い点などHP等を活用しアピールすることが必要。今後のコロナ禍でのイベント等の集客方法、内容など計画を作っていくことが必要。例年赤字での運営はどうなのか要検討。 ・研修室の空き状況をネットで確認できる様にしてはいかがでしょう。

＜(参考)施設所管課による評価結果＞

所管課	教育局生涯学習推進課
評価対象期間	令和2年(2020年)4月1日から令和3年(2021年)3月31日まで
施設名	市民研修センター

評 価 項 目

(1)管理状況

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)	3
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。	2

【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	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。	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。	4
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】
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。

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。	1

【評価の理由】
新型コロナウィ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ィルス対策が主眼となってしまい、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。
新型コロナウィ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。

【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）

＜令和3年度つくば市公の施設指定管理者第三者評価会議評価結果＞

② 大曽根児童館【施設所管課:こども部こども育成課】

（1）管理状況

評価項目 （視点）	評価結果	委員の意見（コメント）	
		【評価できる点】	【今後の改善点】
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））	施設所管課の評価は妥当である。	・計画通り、YMCAの組織力を生かした管理を適切にされているように感じた。 ・子ども達が安全で快適に過ごせるように工夫されていた。 ・新型コロナウイルスに対して消毒や検温等の対策が取られており、施設内の整理整頓がしっかりしている。	―
②適切な職員配置 （職員配置は適切か。（有資格者等の配置））	施設所管課の評価は妥当である。	・必要に応じて有資格者の配置など行われており、評価できる。 ・正職員以外にも、学生が見守りに入っている事が、子ども達に好影響を与えると考えられる。 ・児童心理を深く理解できる職員を配置している。 ・人員基準を満たしており評価できる。	―
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））	施設所管課の評価は妥当である。	・必要に応じて職員の専門的な研修も実施されており、評価できる。 ・研修の回数も確保され、横のつながりもある事で、職員の維持、向上が担保されていて、良いと思う。 ・関係者との研修会は合同で年6回ほど実施しているとヒアリングにて確認できた。事業報告書においても詳細に記載されており良い。 ・全国規模の児童クラブ研修にも参加し、人材育成を図っている。いじめに対する職員教育も行っている。 ・自主開催の職員研修を開催し、職員のキャリアアップを図っている点が評価できる。	―
④職員の労働環境 （労働条件や労働環境は適正か。）	施設所管課の評価は妥当である。	・シフト制で、労働時間が守られている。 ・時間外勤務がなく、有給休暇取得率も高く、その点については働きやすい環境であると評価できる。	―
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。）	施設所管課の評価は妥当である。	・外部へのデータ転送を不可にするなど適切に管理されている。	―
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。）	施設所管課の評価は妥当である。	・使用していないコンセントに目張りをするなど、細かい管理をされていた。 ・事故などの際の対策が取られている。 ・整理整頓・施設内がきれいに保たれており、危険個所への緩衝材の貼り付けもされており安全性は高いと感じた。	―
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。）	施設所管課の評価は妥当である。	・モニタリングを行っていることが評価できる。	―

（2）運営状況

評価項目 （視点）	評価結果	委員の意見（コメント）	
		【評価できる点】	【今後の改善点】
①平等利用の確保 （平等・公平な利用に配慮されていたか。）	**施設所管課の評価は妥当である。**	・子育てに関わる人が広く利用できる施設であった。 ・敷地面積から定員120名と決まっているが、一般利用者無料で利用できるため平等利用ということができる。 ・児童、就学前の幼児、外国人、高齢者等を平等・公平に受け入れている。	―
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。）	**施設所管課の評価は妥当である。**	・計画書通り実施されており、評価できる。 ・新型コロナウイルスの対策や館内の安全対策をしながら適切に実施できたと感じる。	―
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。）	**施設所管課の評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。**	・コロナ禍でも工夫をして、自主事業も行われており、評価できる。 ・新たなイベントを取り入れるなど工夫と努力が感じられる。 ・コロナ禍、開催中止となった行事が多くあるが、感染予防をしながら児童一人一人を見守り宿題の指導、学習の確認を行っている。 ・わいわい広場、ゆめあーと他、乳幼児親子や小学生が楽しめる様々なイベントを実施し、多くの参加者がいる点について評価できる。	・新型コロナウイルスの影響でイベント実施数など減少してしまうのは致し方ないが、withコロナにおいてコロナに合わせたイベント等の計画を立てていくことは必要であり、開催目標も設定したほうが良い。
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。）	**施設所管課の評価は妥当である。**	・利用者の満足度も極めて高く、よく対応されていて評価できる。 ・アンケート結果や利用者の声を反映してサービス向上に努めている姿勢が高く評価できる。	―
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。）	**施設所管課の評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。**	・利用者からの苦情による指導の報告がある。	・利用者からアンケートの自由意見を得ているが、それに対する対応について記載されていない。
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。）	**施設所管課の評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。**	・利用者満足度は極めて高く、評価できる。 ・利用者児童の保護者も、十分満足できる。 ・児童クラブ利用者アンケートの集計結果が非常に高く評価できる。	・アンケートは定期的に取られており、満足度は平均して95%と高い。しかし、利用者全体に対して173件の回答は少ないと感じるのでより多くの意見をきいたほうが良い。
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））	**施設所管課の評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。**	・コロナ問題などあり、来館者数の減少傾向があったが、特に利用実績に問題があるとは考えられない。 ・コロナ禍で来館者は減少したが、感染対策を行いながら適切に運営されていた。 ・コロナ禍でも変わらない利用数で、ニーズの高さが表れている。 ・毎年度定員120名に対して安定的な収入が確保できている。 ・新型コロナウイルス感染症対策に配慮しながらも、利用者や稼働率の増加が見込めそうである。	・NPO法人のため収益増加は考えていないかもしれないが、より価値のあるイベント等で一般来館者から無料ではなく収益を獲得する方法も考えても良いのではないか。11月にイベントで1,321名の一般来館者を来させているため同様のイベントを他の月で実施できないか。
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。）	**施設所管課の評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。**	・地域の子育て等のニーズに対応しているように考えられる。 ・他世代交流を積極的に行い、地域の住民や地元の小学校などと連携が図られ、高評価である。	・貸館については、つくば市民の利用の促進や広報を考えてもよいように思われた。

（3）収支状況

評価項目（視点）	評価結果	委員の意見（コメント）	
		【評価できる点】	【今後の改善点】
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。）	施設所管課の評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。	―	・繰越金なども発生しており、管理運営経費の縮減が検討できると思われる。
②事業収支 （収支計画は、計画どおり達成されたか。）	施設所管課の評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。	・事業収入等があり、バランスが保てたと考えられる。 ・新型コロナウイルスの影響もあり、計画通りではなかったが、収支に問題はなかった。 ・収入が増加した。収入と支出の差が0となっている点は計画通りである。	・収入が新型コロナウイルスの影響にも関わらず増加したことは良い点であるが、その分費用も増加してしまったため、支出は抑えられなかったのか。

＜ 総評 ＞

評価項目（視点）	評価結果	委員の意見（コメント）	
		【評価できる点】	【今後の改善点】
総評	施設所管課の総合評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。	・地域の子どもの子育て支援や地域交流にとって機能しており、高く評価できる。施設の清掃や利用者のための工夫も行われており、利用者の高い満足が得られている。一定の事業収入もあり、収支状況も問題はないと考えられる。総合的に見て、施設所管課の評価は妥当であり、優れた指定管理が実施されていると考える。 ・新型コロナウイルスに対して消毒や検温等の対策が取られており、施設内の整理整頓、危険個所への緩衝材の貼り付けもされており安全性は高い。新たなイベントを実施し、工夫と努力が感じられる。HPにはガイドラインや活動の様子も写真にて掲載されており、広報誌も見られるようになっており良い。コロナ禍でも収益を増加させており評価できる。 ・児童への個人個人の宿題確認指導、外国人対応の語学力、養護教育経験のある職員の対応、他世代交流を積極的に行うことは、SDGs「誰ひとり取り残さない社会」の趣旨に即しており高評価である。また、一貫した衛生管理が行き届いている。さらに、他世代交流での笑顔のスナップ写真の閲覧は、来館者にとって微笑ましいことである。 ・児童クラブで過ごす時間に宿題を終わらせる事について、働く保護者にとって、とてもありがたいことだと思う。 ・地域に必要なサービスを、YMCAという組織の力を活かして運営されていた。 ・親子が安心、安全に過ごせるように、年代ごとに工夫されている。学びと遊びが両立されるように運営されていて、とても素晴らしい。	・多世代交流や貸館事業について、さらに利用の促進を図ることを検討できると思われる。 ・施設の老朽化の問題が挙げられていた。安全性にもかかわるので、計画的な修繕を行う必要がある。 ・母団体があるので、人やお金の補填が流動的にできるのが強みではあるが、単団体でも運営できる努力が必要ではないか。 ・新型コロナ禍でのイベントの模索と集客増に向けた取り組みと計画を考えても良い。状況によっては自主事業等での収益化も検討してもよいのではないか。利用者の満足度ということでアンケートの件数増加と自由意見への対策についての記載があると良い。新型コロナの感染症対策等、イベントの情報など最新情報として見やすくしておいても良いと感じた。 ・現地視察時に、隣の敷地から駐車場に生え出た木の葉に、すごい数の毛虫の様なものがついていたので、小学校から歩いてくる子供たちに落ちてくるのではと非常に気になりました。

＜(参考)施設所管課による評価結果＞

所管課	こども部こども育成課
評価対象期間	令和2年(2020年)4月1日から令和3年(2021年)3月31日まで
施設名	大曽根児童館

評 価 項 目

(1)管理状況

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)	3
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。	2

【評価の理由】
①遊具、清掃点検は毎月欠かすことなく報告があり、保守点検や園庭の剪定等も適切に実施している。また新型コロナウイルス感染症対策(館内の座席数を減らす、館内、備品等の除菌、一般来館者の検温)も徹底してくれた。
②毎年実施している茨城県の社会福祉施設(児童館)一般検査において必要な有資格者の配置基準を充たしていた。また放課後児童クラブ運営についても、児童の安全・安心な見守りのための指導員の適正配置ができていた。
③新型コロナウイルス感染症の影響により研修の中止が多くあった中、茨城YMCAが主催する職員研修に参加し、職員のスキルアップに努めている。またコロナ禍における運営の在り方について全国規模で研修を実施したことも高く評価したい。
⑤市が貸与するパソコン(外部へのデータ転送不可)で放課後児童クラブ児童クラブ員等の個人情報を適切に管理している。
⑥館内の備品の適切な収納と、危険箇所の緩衝材の貼り付けがなされている。
⑦消防点検・ガス点検等の実施あり。避難訓練もしている。

(2)運営状況

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。	3
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。	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。	4
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。	3

【評価の理由】
②指定事業については、新型コロナウイルス感染症対策を徹底しながら安全、安心な児童館事業や児童クラブ事業を実施したことを高く評価したい。
③自主事業については、収益目的ではなく実質的には指定管理業務を補完するイベント事業の実施がメインとなっている。令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響で、地域交流を意識した事業を積極的に実施できない経緯があったが、コロナ禍でも児童が楽しめる事業の実施に取り組んでいることを高く評価したい。
事業者の創意工夫としては、昨年度に引き続き夏休み等の児童クラブ利用者の保護者に対して、玄関に今日の出来事を掲示板にまとめるなどにサービス向上を図っていたことも高く評価したい(実績報告書に写真有)。
④アンケート結果や利用者の声を反映してサービス向上に努めていることを高く評価したい(資料2-20　11サービス向上等の改善点参照)。
⑥前年度と比較して、アンケートの2項目(管理面、職員面)の満足度が上昇したことに加えて3項目とも95%を超えたことを高く評価したい。
⑧地域で下校時の児童を見守る「くすのき隊」に参加したり(令和元年度から継続)、大穂地区子育て応援ネットワーク団体「くすのき会」の事務局を(平成30年度から継続)するなど、令和2年度も継続して地域協働に積極的に取り組む姿勢は指定事業以上の働きがあるとして高く評価したい。

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】

②収支については、新型コロナウイルス感染症の影響により当初の事業計画では想定していなかった小学校の臨時休校(4月・5月)に伴う児童クラブ員の1日保育や、感染症対策のための備品等の購入により大幅な経費の増加があった。
もっとも、新型コロナウイルス感染症に係る臨時経費については、国の補助金によって補填されたため、支出と収入のバランスが大きく崩れることなく事業を実施することができた。

【総合評価】

合計評点	42	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。

運営3年目を迎え、地域の交流拠点としての認知度も高まる中、令和2年度は新型コロナウイルス感染症への対応の1年であったといえる。特に4月当初から5月にかけて小学校の臨時休校があった際には、児童館を開館し、児童クラブ事業も1日保育の対応となったが、想定外の対応についても、適切かつ迅速に対応していただいたことを高く評価したい。
また、多世代交流施設を含む児童館の団体利用についても、感染症の予防対策を目的として自らガイドラインの作成を提案し実行するなど、安全、安心な運営のために高い意識をもって業務を遂行していることも評価したい。
4年目となる令和3年度の運営については、引き続き新型コロナウイルス感染症対策を徹底しながら、大曽根児童館の特色である多世代交流の事業について、これまでに無い新しい形での実施を検討してもらいたい。

【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)

＜令和3年度つくば市公の施設指定管理者第三者評価会議評価結果＞

③ ふれあいプラザ【施設所管課：市民部文化芸術課】

（1）管理状況

評価項目（視点）	評価結果	委員の意見（コメント）	
		【評価できる点】	【今後の改善点】
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））	**施設所管課の評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。**	・清掃、環境整備、保守点検、新型コロナ感染防止対策等が適切に行われている。 ・大きな施設にも関わらず、清掃管理が行き届いている。 ・新型コロナウイルス対策として、アクリル板の設置、サーマルカメラの設置、消毒の徹底、二酸化炭素計測器等を取り入れ適切に管理されている。施設内が非常にきれいである。 ・プールの定期点検が徹底されている。 ・幅広い活動の場として機能している。	・館内の清掃が行き届いており、現状を維持されることでよいように思われる。 ・2階天井の雨漏りからの破損は、衛生面も心配なため、早目に対処していただきたい。
②適切な職員配置 （職員配置は適切か。（有資格者等の配置））	**施設所管課の評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。**	―	・特に評価の参考になる資料がない。 ・適切な職員配置の状況や改善を示す資料を提示する必要がある。プールの事故防止・衛生管理などの面で、専門のスタッフ・有資格者を必要とするように思われる。
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））	**施設所管課の評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。**	・水難、消防、マナーなどの職員研修が計画的に行われている。 ・定期的に安全対策研修、新型コロナウイルス対策、各機関とのネットワークの構築と連携について適切に実施されている。 ・職員、非常勤に関係なく提案された企画に、館として、真摯に向き合う姿がすばらしい。時代のニーズに合わせた講座開設が興味深い。職員の研修も計画的である姿を感じる。 ・新人の意見を積極的に取り入れ、新人に機会を与えている点が評価できる。	・窓口管理・施設管理業務のためのスタッフ研修だけでなく、企画立案等のための人材育成や研修が必要であるように見受けられる。
④職員の労働環境 （労働条件や労働環境は適正か。）	**施設所管課の評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。**	・適正な労働環境であると評価できる。 ・年次休暇の取得や健康診断の実施など、労働環境の向上に努めている。 ・有給休暇取得率はパートはほぼ100%、正規職員は法定5日間を取得されている。 ・職員がやりがいを感じると思える。	・現地視察時の有給休暇管理簿では、記載すべき内容が盛り込まれていない。 ・36協定は事業場ごとに届出るものであるが、提出された36協定は本社分のみであった。
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。）	**施設所管課の評価は妥当である。**	・特に問題はない。	―
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。）	**施設所管課の評価は妥当である。**	・安全対策のための研修も実施されており、評価できる。 ・令和2年度水難救助訓練・AED訓練の様子が写真付きでありたいへん分かりやすい。	―
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。）	**施設所管課の評価は妥当である。**	・防災訓練や避難訓練などが適切に実施されており、一定の体制がある。	―

（2）運営状況

評価項目 （視点）	評価結果	委員の意見（コメント）	
		【評価できる点】	【今後の改善点】
①平等利用の確保 （平等・公平な利用に配慮されていたか。）	施設所管課の評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。	・「広報つくば」に丁寧な掲載は、分かりやすく参加しやすい。	・高齢者を中心とした地域の利用者の割合が高く、多世代での施設の利用にさらに配慮する必要がある。
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。）	施設所管課の評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。	・維持管理業務は実施されているが、施設の魅力化を図ることではさらにプロモーションが必要であると考える。 ・仕様書通り実施されている。 ・幅広い活動の場として機能している。	・多目的ホール、研修室の施設利用者の増加など、稼働効率の向上に向けた指針や取り組みをさらに行うべきである。
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。）	施設所管課の評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。	・住民のニーズを反映して自主事業がある程度提供されていることが評価できる。 ・常に利用者目線に立ち、自主事業として様々な企画をし、多種多様な教室を開講しており、好評を得ていることは、素晴らしい。 ・非常に多くのイベントを実施しており、利用者のニーズに応えられるようにされているので良い。サブカルイベントとして痛車イベントやコスプレイヤー撮影会等も実施されており創意工夫が感じられる。 ・講座のネーミングを工夫している。毎月の企画会議での意見交換が活発な点が評価できる。	・所有施設において、使用率の高いところと、低いところがあり、施設に応じた利用内容のプロモーションをさらに工夫する必要がある。 ・コロナ禍でイベントを市と講師との調整で複合的に決定しているとのことであるが、できたイベントを考慮して今後の計画を立てられると中止は少なくなる可能性もある。アンケートで実施したい講座を伺うこともありかと感じた。
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。）	施設所管課の評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。	・自主事業など、特定の事業に係わるサービスを受ける者の施設満足度は高いように思われる。利用者の意見を取り入れた取り組みも行われている。 ・利用者の意見や予約状況により、部屋の改善などが見られて良い。 ・常に改善改良を心がけている姿が素晴らしい。	・アンケートに自由意見の項目があると要望や苦情を収集しやすいと思った。
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。）	施設所管課の評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。	・意見苦情に対して対応している。 ・体温記録、連絡先の拒否、マスク着用に関してのクレームに関して、きちんとした対応をされていると感じた。	・特定の利用者だけでない、地域住民の意見を聞くなどして、さらなる施設利用率の向上に務めることが望まれる。
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。）	施設所管課の評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。	・自主事業など、特定の事業に係わるサービスを受ける者の施設満足度は高いように思われる。 ・アンケートについて、他年度分も掲載されており、比較できるように集計されているので良い。 ・新型コロナウイルス感染拡大防止で人の動き、考え方が変わって来ている。時代のニーズに合わせている。	・アンケートに自由意見の項目があると要望や苦情を収集しやすいと思った。
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））	施設所管課の評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。	―	・ホール、研修室など、利用者の少ない部分がある。利用実績について、詳しい報告がなされていない。 ・利用率のデータを示し、目標値を掲げるなどして、利用実績の自己評価及び外部評価ができるようにしなければならない。 ・アンケートの結果からも受講料に対して安い・妥当の割合が高い。講座の質を高めて利用料金が高くても付加価値のある講座を提供して更なる収入増加につなげられると良い。
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。）	施設所管課の評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。	・地元住民のニーズを取り入れた事業が行われているが、多様な施設の有効で効率的な利用にまでは至っていない。 ・地域住民に利用してもらいやすいように、年々改善されている。 ・地域とのつながりの場となる合同発表会は、利用者に好評である。ホール前壁に関係企業名掲示は、一体感を感じて良い。 ・協賛事業者とともにイベントを実行されており、地域の企業等の団体との連携が図られている。	・地域住民や市民のニーズを反映した施設利用の促進策をさらに検討する必要がある。特に、ホールなどの専門的施設は、地域住民だけの利用には限界があり、市内全域に対する施設利用の促進を促す広報活動や取り組みをするべきである。 ・学園都市から離れているので、中心部に住んでいる車の無い若い方も利用しやすいように改善されると、利用者のさらなる増加につながる。

（3）収支状況

評価項目（視点）	評価結果	委員の意見（コメント）	
		【評価できる点】	【今後の改善点】
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。）	施設所管課の評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。	・経費の削減の取り組みが行われている。	・講座参加料の改善や自主事業に係る支出の抑制が可能であると考えられる。
②事業収支 （収支計画は、計画どおり達成されたか。）	施設所管課の評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。	・コロナ禍にもかかわらず、減収ではあるが最終的に黒字となっている点は評価できる。 ・協賛企業を求めるなど、黒字化に向けての工夫がされている。	・施設利用者の増加をさらに図ることで事業収支の改善がなされると考えられる。 ・コロナ禍により計画に比べて減収となっている。計画を考えることは難しい部分もあるが実態に合わせた収支計画を作った方が良い。

＜ 総評 ＞

評価項目（視点）	評価結果	委員の意見（コメント）	
		【評価できる点】	【今後の改善点】
総評	施設所管課の総合評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。	・施設の維持管理、保守点検に関する事業については、全体として適切に管理が行われている一方で、施設の利用に関する事業・企画・取り組みについては、自主事業をのぞいては低調であり、全体的にさらに改善の余地があると考えられる。 ・新型コロナウイルス対策については適正に管理されており、施設内はきれいに保たれている。自主事業に関しても顧客ニーズに応えるように多種にわたるイベントを開催。収益に関しても最終的に黒字になっており、コロナ禍の運営で評価は高い。 ・施設の素晴らしさもさることながら、広報時講座のネーミングにもこだわられているとの事で、企業努力が素晴らしい。 ・新型コロナウイルス感染症の影響で大打撃の中でも、黒字にしたことは、素晴らしい。IoT機器（換気お知らせ・熱中症予防）を導入し「CO2濃度を見える化する」と言う最新技術を取り入れる姿勢がすばらしい。 ・休館中に、複数のガイドライン策定、職員の意識改革等、緊急事態宣言解除後に向けた対応を進めたこと、その結果、行政からの要請に対し素早く対応でき、混乱等を回避することができたことについて、評価できる。 ・独自のコロナ対策も実施し、安全な施設運営に努めていた。また様々な世代を対象に幅広い活動の場として事業を行っていた。	・事業に関する業務については、ホール、研修施設などに関する利用効率の改善を図るための取り組みが必要である。また、各施設の利用実績を数値化し、今後の改善につなげていくように評価分析データの集計を行い、改善に役立てる経営管理プロセスをさらに確保する必要がある。 ・施設を見学したが、講座内容や施設内など魅力的な部分が多い。広報つくばで認知される方が多いが、別の広報手段で認知を図ることも今後必要かもしれない。アンケート等でも自由意見を加えて意見や今後の講座はどういったものが良いか収集して更なるニーズに応えられるイベント等を実施されてはどうか。コロナ禍における開催できるイベントも増やしていきその状況での計画策定も必要かと考える。

＜(参考)施設所管課による評価結果＞

所管課	市民部文化芸術課
評価対象期間	令和2年(2020年)4月1日から令和3年(2021年)3月31日まで
施設名	ふれあいプラザ

評 価 項 目

(1)管理状況

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)	3
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】
①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、点検記録などが適切に整備され、適切な管理が行われている。新型コロナウイルス感染症対策として除菌やサーマルカメラの設置等を行い、適切な管理を行った。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。
③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。
④全国平均と比較しても有給休暇の取得率が良く、時間外勤務もほとんどないため、適正な労働環境である。
⑥来館者の安全対策のため、自主消防訓練、水難訓練、救急救命講習を行った。
⑦消防計画などが適切に整備され、防火避難訓練も計画的に実施した。

(2)運営状況

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。	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。	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。	3

【評価の理由】
③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を意識し、利用者の立場に立った運営を行っている。自主事業講座については、プールをはじめ、努力により好評を得ている。
④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。
⑧利用者からの強い開催要望に応え、地域とのつながりの場ともなる合同発表会を行った。
このことから、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。

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。	2
	【評価の理由】 施設利用者数は新型コロナウイルス感染症の影響などで前年度比較して減少している。しかし、そのような状況においても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。		

【総合評価】

合計評点	42	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。

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。

【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)

＜令和3年度つくば市公の施設指定管理者第三者評価会議評価結果＞
④ つくばカピオ【施設所管課：市民部文化芸術課】
（1）管理状況

評価項目（視点）	評価結果	委員の意見（コメント）	
		【評価できる点】	【今後の改善点】
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））	施設所管課の評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。	・清掃、警備、保守点検、環境配慮などの管理が行われている。 ・新型コロナウイルス対策においては、ガイドラインの作成、アクリル板の設置、非接触体温計の設置、消毒の徹底など適切に実施されていると感じた。また、コロナウイルス発生時には適切にイベントの中止をされている。 ・コロナ禍での努力が見られる。 ・自主的な点検に加え、アンケートに対しての対応も実施しており、サービス向上に努めている。	・雨漏り、電子機器の老朽化の対応、駐車スペースの拡充などが検討されるとよい。 ・オープンして20年以上経過しており設備等の老朽化が懸念される。それぞれの設備に耐用年数もあると思うのでどの部分にいくらぐらいかかるのかを明確にして市と協議して優先順位を決めて取り組まれた方が良いと感じた。
②適切な職員配置 （職員配置は適切か。（有資格者等の配置））	施設所管課の評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。	・適切な配置がなされていると考えられる。	・施設管理者が利用者から見えにくい施設構造となっている。受付窓口業務についてより見える化できるとよい。事務室が分かりづらいとの意見もある。
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））	施設所管課の評価は妥当である。	・施設管理などの各種研修を行っており、新型コロナウイルスに対応した研修も実施していることから適切に実施されたと言える。 ・業界の研修を受講する等、研修が実施されていることを確認できた。	―
④職員の労働環境 （労働条件や労働環境は適正か。）	施設所管課の評価は妥当である。	・特に問題はない。 ・年次休暇の取得や健康診断の実施など、労働環境は適正である。 ・有給休暇管理簿、36協定等に問題ないことを聞き取りできた。	―
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。）	施設所管課の評価は妥当である。	・特に問題はない。	―
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。）	施設所管課の評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。	・ガイドラインなどを作成し、安全点検なども行われている。	・老朽化、不具合に対するさらなる管理点検と安全・事故防止の徹底をする必要がある。
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。）	施設所管課の評価は妥当である。	・地震対策、避難対策など行っている。 ・年2回の避難訓練及び、来場者に対する非常時の対策を主催者と打ち合わせをするなど、適切に行われている。	―

（2）運営状況

評価項目 （視点）	評価結果	委員の意見（コメント）	
		【評価できる点】	【今後の改善点】
①平等利用の確保 （平等・公平な利用に配慮されていたか。）	施設所管課の評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。	・多くの利用者に利用されており評価できる。 ・アンケートの結果から40代が一番多い結果となり比較的多くの世代に受け入れている。 ・窓口では、11月から施設利用料をpaypay利用可能となるのは、好ましい。 ・利用予約に係る抽選など平等な利用を進めていた。	・予約システムの改善や問合せ、要望などが例年あることに対して、さらなる改善や丁寧な説明が求められる。人気のある施設であるだけ、特に配慮が必要である。 ・10代が1.2%、20代が12.1%と他の世代より少ないのでこの層を増加させるのであれば、この層に響くイベントの実施も必要。 ・4月分のアリーナ練習の抽選会時のトラブルについて、まだ上限設定がされていない様であれば、するべきである。
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。）	施設所管課の評価は妥当である。	・コロナの影響はあるが、指定された事業を実施している。 ・仕様書の内容は実施されている。	―
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。）	施設所管課の評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。	・コロナ禍においての努力はされている。	・創意工夫がなされているとまでは言えない。 ・自主事業について、新たな企画などを行い、地域住民にさらに開かれた施設として機能させることが求められる。 ・事業者は、貸し事業が主目的のため、コロナ禍で黒字に転換できなかったことが残念。
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。）	施設所管課の評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。	・利用者の意見を詳しく記録していることが評価される。 ・意見要望が発生した日と内容をリストにしており、対応策も区分に分け明確にしているため非常に良いと感じた。 ・アンケートを受けてサービス向上に努めていた。	・駐車場が少ない点は利用しにくさにつながるので、引き続き改善の努力をしていただきたい。
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。）	施設所管課の評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。	・苦情対応しているが、解決に至らないものがある。 ・利用者からの苦情に対して、必要な対応を行っている。	・駐車場、予約システム、利用方法に関わる恒常的な問題に対して抜本的な対策も検討する必要がある。 ・Wi-Fiやネット予約についての意見が出てきているので対応ができると良いと感じた。駐車場問題は毎年出てくる問題でもあり、どのくらい足りないかを試算して市との協議をされても良いかと感じた。 ・今時、フリーWi-Fiがないことに驚いた。
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。）	施設所管課の評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。	・アンケートの回答数が前年度に比べ増加しておりその上で満足度が前年に比べて増加しているので良い。 ・利用者満足度が90%以上である点は素晴らしく、高いと評価できる。	・一方、要望も多くいただいている。
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））	施設所管課の評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。	・利用実績は高いと評価できる。 ・積極的な情報発信をしている点が評価できる。	・新型コロナウイルスの影響で利用者は減少しているが、有料音楽ライブの市場規模が450億円ともいわれているので、そういった取り組みも今後は必要かもしれない。
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。）	施設所管課の評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。	・地域住民が楽しめる、憩える環境をつくられている。	・特に積極的、象徴的な取り組みの説明はない。

（3）収支状況

評価項目（視点）	評価結果	委員の意見（コメント）	
		【評価できる点】	【今後の改善点】
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。）	施設所管課の評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。	・支出項目における予算計画案からの縮減に一定の執行がなされたとみなすことができる。	・今回の経費削減はイベント等が開催されないことによる減少の影響が多いと考えられる。
②事業収支 （収支計画は、計画どおり達成されたか。）	施設所管課の評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。	・利用料収入の減少が赤字の原因となっている。	・新型コロナウイルスの影響での収益減少のため計画通りにはいかない部分もあるが、その影響を踏まえた計画策定は必要であり、ITを活用する等どうすればコロナ禍でやりくりできるかの計画が必要。

＜ 総評 ＞

評価項目（視点）	評価結果	委員の意見（コメント）	
		【評価できる点】	【今後の改善点】
総評	施設所管課の総合評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。	・緊急事態宣言がなければ高い稼働率を誇り、維持管理が実施され、利用者満足も高いことから高く評価できる。ただし、事業収支の赤字、恒常的な類似の苦情項目、老朽化・補修の問題などの課題が残る。 ・新型コロナウイルスの対策も館内で徹底しており、HP等への対策についても公表している。職員の研修もしっかりされており、アンケートの結果からも満足度が高く良い。利用者の意見も日付ごと項目ごとに管理しておりそれに対する対応もされている。 ・立地、設備（他にない特殊性）ともに非常に素晴らしいので、老朽化に適切に対応して、ますます市民がより利用しやすい施設になってほしいと期待する。 ・事業者は、貸し事業が主の中、少ない自主事業を出来なかったことは、残念だが、利用者満足度90%は、すばらしい。 ・コロナ禍の影響により避けられない収益の減少はあるが、通常の業務では利用者の安全やサービス向上に努めていた。	・予約、駐車場、施設老朽化、安全対策、収支改善などの課題を引き続き解決する必要がある。同じような住民の苦情や意見がないような、さらなる創意工夫をしていくとよい。 ・コロナ禍においてどのように収益を確保して運営していくかが大事であり、その状況にあわせた計画策定が必要。ITを活用して有料の音楽配信等を実施したりすると収益拡大だけでなく、10代20代の利用者も増やすこともできるかもしれない。また、施設の老朽化の問題もあるかと思うので、どのくらいの費用が掛かりどの部分を修繕していつ改善するのかロードマップ等は必要なのかもしれない。Wi-Fi、駐車場問題は利用者拡大のためにどのくらい費用が掛かるのか試算した上で検討は必要。 ・利潤追求の緊迫感を感じない。

＜(参考)施設所管課による評価結果＞

所管課	市民部文化芸術課
評価対象期間	令和2年(2020年)4月1日から令和3年(2021年)3月31日まで
施設名	つくばカピオ

評 価 項 目

(1)管理状況

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)	3
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。	3
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】

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、環境配慮等も行っている。また、令和2年度は、感染症拡大防止対策としてアクリル板の設置や非接触型体温計の導入などを行った。職員の教育・育成については、例年茨城県公立文化施設協会の研修等に参加しており、令和2年度は新型コロナウイルス感染症の各館での対応状況などについて研修を行った。法令遵守については、法基準に則した保守管理を実施している。個人情報は、取扱などについて随時確認している。危機管理体制や安全性の確保については、安全管理マニュアルを整備し、消防訓練や巡回点検を実施することで、利用者の安全・安心に努めている。また、主催者との事前打合せを実施し、防火・防災や防犯について協議することで、利用者の意識高揚も図っている。

(2)運営状況

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。	3
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。	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。	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】

利用の許可及び利用料金の徴収業務は、仕様書に定められた内容について、条例・規則等に則り、適正に行われた。新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、つくば市の指示により臨時休館したほか、臨時休館期間以外でも利用率は全体として減少したため、計画通りの利用促進はできなかった。

アダプトアパーク実施計画に基づき、大清水公園の点検・清掃を実施している。利用者アンケートや要望を反映し、会議室テーブルの買替えを行うなど、継続的に改善を続け、高い稼働率の維持をしていることが、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90%を超える結果につながった。

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。	3
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】

保守・管理業務等の費用については、臨時休館に伴い光熱水費の削減を図ったほか、臨時休館期間に会議室などの設備点検を行うことで、一般利用可能日数の拡大を図るなど、効率的な執行が行われた。

しかし、新型コロナウイルス感染症拡大防止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キャンセルが頻発した結果、利用料収入は大きく落ち込み、全体の収支はマイナスとなった。

【総合評価】

合計評点	43	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。

（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2年度は休館や利用率減少の影響により収入は減少したが、前年度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。

【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）

＜令和3年度つくば市公の施設指定管理者第三者評価会議評価結果＞

⑤ ノバホール【施設所管課：市民部文化芸術課】

（1）管理状況

評価項目（視点）	評価結果	委員の意見（コメント）	
		【評価できる点】	【今後の改善点】
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））	**施設所管課の評点の妥当性が確認できなかった。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。**	・清掃や保守点検がしっかりと行われており、順次老朽化した施設の補修などが計画的に行える状況がある。事後的な対応となっており、現状の評価として評価するまでには至っていない箇所があると考えられる。 ・新型コロナウイルス感染拡大防止対策の為のガイドラインの作成と注意喚起がされていた。アクリル板の設置、サーマルカメラの設置、消毒液の設置、光触媒コーティング、ホール内の入場規制などが実施されている。 ・事業計画の履行に加え、サービス向上に努めていた。	・空調については、改修が計画されているが、ホール壁面の清掃が高所で行えないために、ホール全体の埃などが取れない状況にあるように見えた。予算措置を講じ、指定管理者が対応できるようにする必要がある。また、老朽化があるため安全点検を強化・継続する必要がある。 ・サービス向上等のサービス改善提案にもあるように開館から37年が経過しており、設備の老朽化への対応が必要。具体的にどの設備がいくらかかるか等資料としてまとめて市と協議してほしい。 ・老朽化した施設の部分が気になった。
②適切な職員配置 （職員配置は適切か。（有資格者等の配置））	**施設所管課の評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。**	・専門技術スタッフも確保していて、適切に運営されている。	・特に評価すべきデータがない。 ・職員配置や有資格者の配置について、実状や改善が分かる資料等をさらに提示する必要がある。
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））	**施設所管課の評価は妥当である。**	・一定の研修が行われている。アンケートを見る限り、接遇について利用者から評価されている。 ・業界の研修を受講する等、研修が実施されていることを確認できた。	―
④職員の労働環境 （労働条件や労働環境は適正か。）	**施設所管課の評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。**	・特に問題はない。 ・年次休暇が取得されており、定期健診も実施されている。 ・有給休暇を消化できずにいる職員がいない。	・2022年度に向け、法で定められたハラスメント対策について、検討が必要である。
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。）	**施設所管課の評価は妥当である。**	・特に問題はない。	―
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。）	**施設所管課の評点の妥当性が確認できなかった。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。**	・消防、防災訓練等に参加し、安全管理マニュアルを整備しており、利用者の安全安心に努めている。	・設価3と評価するまでには至っていないと考えられる。 ・老朽化した施設の不具合が数カ所に渡り見つかり、更新が指摘されていることから判断すると、施設の瑕疵による事故防止対策を事前に行えていない状況にあると考えられる。安全対策として施設の更新を至急行う必要がある。
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。）	**施設所管課の評点の妥当性が確認できなかった。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。**	・一定の定期訓練を実施している。 ・年2回の避難訓練を実施したり、イベントの主催者との事前打ち合わせ時に非常時の対応方法や役割分担を協議している。 ・スプリンクラー設備の不具合について、消防計画の変更を行う等、対応している点が評価できる。	・評価3と評価するまでには至っていないと考えられる。 ・ノバホール独自の防災訓練等に関わる計画や対策をさらに具体的に報告として示す必要がある。

（2）運営状況

評価項目（視点）	評価結果	委員の意見（コメント）	
		【評価できる点】	【今後の改善点】
①平等利用の確保（平等・公平な利用に配慮されていたか。）	**施設所管課の評価は妥当である。**	―	―
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。）	**施設所管課の評価は妥当である。**	・維持管理業務は行われている。利用に関する事業については、コロナの影響もあり、利用率の低下がうかがえるが、コロナ禍でできうる努力はされている。	―
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。）	**施設所管課の評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。**	・新型コロナウイルスの影響でつくば市民文化祭は中止となったが、ノバホール音楽祭に関しては無観客で開催するなど工夫をされている。 ・新型コロナウイルスの影響で中止となったが、バックステージツアーの実施を企画していた。 ・大規模な施設でしかできない独自の取り組みを行っていた。	・自主事業について、さらに創意工夫する必要がある。 ・計画は何件で考えていたのか不明。コロナ禍においても自主事業をどういった形で実施していくのかを考えていくことは必要。（例えば無観客でITを活用するなど） ・コロナ禍を理由とせず自助努力を希望したい。
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。）	**施設所管課の評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。**	・一定の利用満足度が伺える。館内の美化に取り組んでいることが伺える。 ・意見要望に関して一覧にまとめており、対応も適切にされていて、満足度も高かった。	・利用者の要望を事業に反映できるようにするためのアンケートの工夫が必要である。また、アンケートは、主催者ではなく、実際の施設の利用者に対して行うべきである。
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。）	**施設所管課の評価は妥当である。**	・対応できている。	―
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。）	**施設所管課の評点の妥当性が確認できなかった。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。**	・一定の利用満足度が伺える。 ・玄関や施設内に季節の花を飾るのは、利用者満足度につながる。 ・再利用したい施設であることが、利用者アンケートの評価の高さから見受けられる。	・施設所管課の評価4まであるとは考えられない。 ・利用者の要望を事業に反映できるようにするためのアンケートの工夫が必要である。また、アンケートは、主催者ではなく、実際の施設の利用者に対して行うべきである。 ・利用者に対してアンケートの母数が少ないと感じる。グーグルフォーム等を使ってスマホから読み込んでイベントに来場した方等にも集めてみてもよいかもしれない。
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））	**施設所管課の評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。**	―	・目標に届いていないため、コロナ後の改善を期待する。 ・アンケートから利用者の年齢層に偏りがある。少ない年齢層に合わせたイベントを考えても良い気がする。価値が高いものであれば、価格は高くても来場するため、そのあたりを踏まえたイベントの実施も考えても良いかもしれない。
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。）	**施設所管課の評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。**	・地域の方の、文化芸術の発展の為に貢献されている。 ・市民音楽会は、好評で地元に貢献している。	・特段の対策が講じられていないため、さらに地域住民との関わりに関する取組を図るべきである。音楽等をする一定の住民や理由者だけでなく、地域住民が施設を気軽に利用できるようなイベントを自主的に増やすべきである。学校などと協力してもよい。

（3）収支状況

評価項目（視点）	評価結果	委員の意見（コメント）	
		【評価できる点】	【今後の改善点】
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。）	施設所管課の評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。	―	・経費の縮減のための対策が明白でないため、経費の縮減をさらに検討するべきである。
②事業収支 （収支計画は、計画どおり達成されたか。）	施設所管課の評価は妥当である。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。	・コロナ禍において、努力されたと評価できる。	・収支の改善が必要である。 ・新型コロナウイルスの影響により大幅な収益減となった。コロナ禍の状況でできるイベントなど何件自主事業をしてどのくらいになるのかコロナ禍における計画策定が必要である。

＜ 総評 ＞

評価項目（視点）	評価結果	委員の意見（コメント）	
		【評価できる点】	【今後の改善点】
総評	施設所管課の評点の妥当性が確認できなかった。委員意見を参考に、今後管理運営に取り組まれたい。	・新型コロナウイルスの対策はしっかりとされており、職員への研修もきちんとされている。自主事業ができない状況でも無観客で実施してみるなど創意工夫が感じられる。 ・地域の文化芸術の向上に、貢献されている。とてもレベルの高いホールなので、管理の大変さもあると思うが、今後も維持管理をしっかりしていただきつくば市の魅力度UPにさらに貢献していただきたい。 ・上記の「(3)収支状況②事業収支」の評価項目での施設所管課の評点「1」は、忖度なく経営評価をして信憑性がある。コロナ対応で集客が認められず、有料・無料の事業配信も開始したことは、好ましい。 ・コロナ禍の影響により休館の対応が必要となったが、感染対策を行い事業の継続を行っている。また利用者の満足度を上げる取り組みも実施している。	・施設所管課の評価は、合計評点が「41」、評価ランクが「A」となっているが、老朽化施設の様々な改善の必要性があり、安全面での配慮義務を十分に果たせていない現状が考えられ、またアンケートは一部に限られており、利用者の全体の意見を反映しているか明白でないことから考えると、「適切な管理の履行」、「安全対策・事故防止対策」、「利用者満足度」などの評価項目で、目標や計画を上回る成果は見られなかったと考える。 ・収支の改善、アンケートの対象者の拡大、老朽化による安全点検時の問題点の指摘の解消、施設の通常有する安全性の確保、リスクマネジメント対策・自主的防災訓練、地域交流イベントの開催など自主事業の企画などを行うとよいと考えられる。 ・自主事業の目標件数の記載がなく、どのくらい実施する予定だったかが不明。コロナ禍において認知の向上や収益を上げられるようにITを活用することを踏まえ、次年度の目標と計画策定をされた方が良い。アンケートの母数も少ないのでイベント等の利用者が簡単にできるようにグーグルフォーム等を活用しても良いのではないか。イベントも集客がしづらい場合はIT配信、人数を少ない状況で収益をあげるなら付加価値の高いイベントの実施など考えることも必要。 ・事業者は、利用者満足度に満足せず、減収の真意を真摯に受け止め、切磋琢磨して欲しい。

＜(参考)施設所管課による評価結果＞

所管課	市民部文化芸術課
評価対象期間	令和2年(2020年)4月1日から令和3年(2021年)3月31日まで
施設名	ノバホール

評 価 項 目

(1)管理状況

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)	3
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。	3
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】

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、環境配慮等も行っている。令和2年度は、感染症拡大防止対策としてアクリル板の設置や、非接触型体温計を施設に導入した。職員の教育・育成については、例年茨城県公立文化施設協会の研修等に参加しており、令和2年度は新型コロナウイルス感染症の各館での対応状況などについて研修を行った。法令遵守については、法基準に則した保守管理を実施している。個人情報は、取扱などについて随時確認している。危機管理体制や安全性の確保については、つくばセンタービルの一員として、消防・防災・訓練等に参加している。また、安全管理マニュアルを整備し、消防訓練や巡回点検を実施することで、利用者の安全・安心に努めている。さらに、主催者との事前打合せを実施し、防火・防災や防犯について協議することで、利用者の意識高揚も図っている。

(2)運営状況

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。	3
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。	4
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】

利用の許可及び利用料金の徴収業務は、仕様書に定められた内容について、条例・規則等に則り、適正に行われた。新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、つくば市の指示により臨時休館したほか、休館期間以外でも利用率は全体として減少したため、計画通りの利用促進はできなかった。

玄関や施設内に季節にあった花を飾るなど、施設利用者に「おもてなし」を行いながら、アンケートの利用者意見などを反映させ、良い意見は継続し、施設の有効活用に取り組んでいる。以上のような来場者に対する細かな配慮により、令和2年度の利用者アンケートでは、「満足」という回答が全体の98%となった。

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】 保守・管理業務等の費用については、効率的な執行が行われた。新型コロナウイルス感染症拡大防止対策により、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キャンセルが頻発し、利用料収入は大きく落ち込んだ。支出については、収入の減少から余分な出費を抑えたが、固定費などは変わらず発生するため、全体の収支はマイナスとなった。		

【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。

（公財）つくば文化振興財団は、平成18年度からノバホール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、着実に稼働率を向上させ、利用者からのアンケートでも高い評価を得るなど、指定管理者として十分な能力を有している。

収支状況についても、令和2年度は臨時休館や利用率減少の影響により収入は減少したが、前年度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、ノバホール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ことも評価できる。

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。

【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）

８ 第三者評価会議委員による評価会議全般に関する意見の概要

第三者評価会議委員から、本年度の第三者評価の取組を振り返った感想や会議運営も含めた改善点等について、以下のとおりコメントをいただいた。

＜感想＞

- 今年度の第三者評価では、書類やヒアリングだけではなく、現地視察を取り入れることで、各施設についての理解がより深まり評価ができたのではないかと感じている。現地視察を通さなければ見えない部分が見えたところは良かった。
- 現場に行って実際に運営している方のお話をその現場で聞くということが、雰囲気も苦労されている部分もよくわかり、資料だけ見て評価した前回と比べて、今回はとても運営面で改善されていてありがたかった。

＜会議の運営面で気になった点や改善点＞

- コロナ禍で ZOOM を使って初めて開催した会議であったので、説明の際に該当箇所がわかりにくい点があった。画面共有等で資料を提示していただけたらよりわかりやすいのではないかと感じた。
- 今年度から現地視察を取り入れているが、時間の制約もあり慌ただしく進行してしまった点は否めない。
- 評価項目の中で、意見が出なかった項目があったが、これは実際に提示された資料だけからはなかなか判断ができない、意見ができないというような状況だったので、何らかの形で工夫して資料を提示するなど今後改善を図っていく必要がある。
- 労務管理や労働環境の点については、もう少し具体的な詳細資料を提示いただきたかった。
- 特に労働条件など、形式的な面だけではない何らかの項目を、また専門家を交えてご検討いただくというのがよいと思う。
- 前回（平成 30 年度）の評価から、どこをどのように努力され、今の状態になっているかというのが見えると、より正しく評価できると思った。
- 前回の調査と今回の調査や、前回の指定管理者と次の新しい指定管理者とで、共通の利用率などの実績について、同じ指標でどちらがどのくらい優れているのか、指定管理がどのくらい前回よりも、毎年どのように向上しているのかが比較や分析できるようなデータを提供できるように、市としてもある一定の基準を提示していくとよいと思う。
- 施設の修繕に関しては、市としてもどのように指定管理者と一緒に改善しようとしているか、実際にはできないかもしれないが、今後の計画を併せて具体的に見せていただけると、よりわかりやすいと思った。

＜その他＞

・　今回の評価にあたり、市で事前に素晴らしい資料をまとめて、準備していただいたことは大変ありがたかった。
・　前回（平成 30 年度）に比べて評価項目について考える時間があり、各委員から満遍なく意見が出た点、各委員からの意見を第４回会議資料としてまとめられている点など良くまとめられていると感じた。
・　施設所管課による評価結果で評点を入れられているが、コロナ禍の影響で目標には届いていないにもかかわらず高い数字がついているのではないかというものが見受けられた。例えば、評価の基準の「２」は【目標や計画どおりの成果があったもの】であるが、コロナ禍の状況で達成はできていないのに「２」がついているというものである。コロナ禍の中で経営努力をしたことを良しとするのか、判断に迷うこともあった。
・　指定管理者によって、施設の管理運営方法に違いがあることが分かった。
・　財政的な問題や利用料金の減免の問題など様々な問題を含め、今回の第三者評価会議での指摘事項については、今後の検討の参考にしていただきたい。

＜資料編＞

- 基礎資料１：つくば市指定管理者制度に関する基本方針
- 基礎資料２：令和３年度公の施設指定管理者第三者評価実施要領

【様式集】

- 施設概要・令和２年度実績評価表
- 令和２年度指定管理者事業報告書
- 労働環境確認シート
- モニタリングチェックシート

【現地視察関連資料】

- 現地視察行程表
- 現地視察ワークシート①②
- 現地視察写真

指定管理者制度に関する基本方針

平成 18 年７月策定

平成 19 年５月改正

平成 23 年６月改正

平成 25 年５月改正

平成 27 年４月改正

平成 29 年１月改正

平成 29 年４月改正

つ く ば 市

１　指定管理者制度について

平成 15 年９月に施行された地方自治法の一部を改正する法律により,公の施設の管理について「指定管理者制度」が創設されました。従来，市の公の施設の管理ができるのは，市，公共的団体及び市の出資法人に限定されていましたが，法改正により，広く民間事業者も管理の代行ができることになりました。

これまで各自治体では，福祉施設，体育施設，美術館・ホール等の芸術文化施設などを公の施設として設置し，住民に様々なサービスを提供してきました。しかしながら，近年これらに相当する施設が民間においても設置され，利用者の満足度の高いサービスが提供されるとともに効率的に運営される状況にあります。同時に，住民ニーズも多様化し，公の施設で実施する事業自体も多様性，柔軟性，さらに専門性などが求められています。こうした状況に，より効果的，効率的に対応するためには，民間のノウハウ，活力を活かすことが有効であるとの考え方に立ち，管理主体，範囲等の制限を外しつつ，公の施設として適正な管理を行う仕組みを整備したものが，この指定管理者制度です。

２　指定管理者制度活用の基本的考え方

指定管理者制度の活用については，次の考え方により行うものとします。

(1) 民間事業者などのノウハウにより住民サービスの向上や管理経費の効率的活用が期待できる施設については，積極的に制度の活用を図る。

(2) 民間事業者などに同種のサービス提供を行うものがなく，市が主体となって事業展開を図り住民サービスに寄与する施設については,制度の活用を見送る。

(3) 指定管理者の選定に当たっては，原則，公募を行うものとする。ただし，施設の管理運営上特別の事情がある場合は，この限りでない。

(4) 指定管理者の選定に当たっては，選定委員会を設け選定する。

(5) 指定管理者の指定の期間は最長５年間とし，各施設の管理運営の状況などを考慮の上，施設ごとに定めるものとする。

３　指定管理者制度導入の進め方

市の公の施設については，社会経済状況の変化や市民ニーズを的確に捉えて，各施設の在り方やその目指す方向を明らかにしていきます。その上で，管理運営方法として指定管理者制度が適当である施設については，条件や準備が整い次第，指定管理者制度への移行を図ることとします。

４　指定管理者選定の考え方

(1) 選定方法

ア　公募による選定

施設ごとに事業内容や運営に当たっての要件等を具体的に定め公募をおこないます。また，施設によっては民間事業者等のアイデア等を活かす提案型の公募方法も取り入れていきます。その結果，応募者から提出された事業計画書等を基に審査し，選定を行います。

イ　公募によらない選定

つくば市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例第４条第２項の規定により，公の施設の設置目的を効果的，かつ，適正に達成することができるものと認められる団体で，つくば市が出資しているものを指定管理者の候補者として選定することができます。なお，この場合においても，事業計画書等の提出を求め，審査した上で，選定を行います。

(2) 審査・選定基準

審査に当たっては，「住民サービスの向上」と「管理経費の縮減」を総合的に評価します。審査の項目としては以下の項目を共通のものとします。

ア　サービスの実施に関する事項

（ア）施設の設置目的を十分発揮する内容となっているか。

（イ）利用者の平等な利用の確保が図られるか。

（ウ）利用者の声を反映する仕組みとなっているか。

（エ）被雇用者の技術向上や接遇等研修体制が整っているか。

イ　経営能力等に関する事項

（ア）管理を安定的に遂行する物的・人的能力があるか。

（管理運営のノウハウ，同種業務の実績，資格者の登録の有無，必要な資材等の整備状況など）

（イ）管理運営経費の縮減が図られるか。

（ウ）個人情報を適切に管理できるか。

（エ）安全管理が確保されているか。

（３）評価・選定の手順と組織

指定管理者を選定する手順としては，公募による場合，公募によらない場合のいずれも，審査・選定組織において指定管理者候補者の検討を行い，結果を市長へ報告します。市長は，指定管理者候補者を決定後，議会に指定の議案を提出し，議会の議決を経て指定管理者が決定されます。審査・選定組織は，政策イノベーション部において設置し，委員には，原則として，半数の学識経験者等を加えるものとします。

（４）評価・選定結果の公表について

評価・選定結果の概要については，公表するものとします。

５　指定手続き等に関する基本事項

（１）管理業務の範囲

現行の条例で定める管理業務を基本とし，施設利用に関する利用承認等については，指定管理者の業務とします。

（２）指定期間

指定管理者の指定の期間は，業務運営の効率性や安定性を勘案し最長５年間とし，サービス提供の継続性や施設運営のために必要な機器の償却期間など各施設の事情を考慮して，適切な期間を個別に決定することとします。

（３）個人情報保護

指定管理者に対しては，個人情報保護条例の規定に従い，選定に当たっての審査項目の一つに個人情報の適切な管理を加えます。さらに，施設ごとに作成する協定の中で，具体的な個人情報の取り扱いの取り決めと事故が生じた場合の対応を定めます。

（４）利用料金制度

施設の使用料を指定管理者の収入とする利用料金制度については，利用料金制度を最大限活用することで利用者に対するサービスの向上や指定管理者のノウハウを発揮し経営努力を促すという観点から，導入が可能なものについて，利用料金制度の活用を図ります。

（５）指定管理者の継続的な評価

指定管理者による管理の実施状況については，当初の提案内容どおりに実施されたか，それにより適切な住民サービスが提供されているかなど事業報告の提出を求め毎年度継続的に評価していきます。

令和３年度公の施設指定管理者第三者評価実施要領

１　目的

指定管理者が行う公の施設の管理運営について、第三者の視点から評価を行うことにより、各施設の管理運営の質の向上を図るとともに、評価における客観性及び透明性の確保を図るため、第三者評価を行う。

２　評価の対象及び時点

（１） 評価の対象施設

評価の対象施設は、令和２年度に、指定管理者制度により運営していた８施設中、指定管理者指定から３年経過した５施設（ふれあいプラザ・ノバホール・つくばカピオ・市民研修センター・大曽根児童館）とする。

（２） 評価の対象期間

令和２年４月１日から令和３年３月 31 日までの各施設の管理運営状況について評価を行うものとする。

３　実施体制

（１） 施設所管課による評価

指定管理者による管理運営状況について、施設所管課にて評価を行うものとする。

評価に使用する様式は、「実績評価表」とする。実績評価表は、年度当初に指定管理者から提出された事業報告書やモニタリング（毎月提出される定期報告書の確認や指定管理者との意見交換等）の結果に基づき施設所管課が作成するものとする。

実績評価は、実績評価表に示された 17 の評価項目に対し、目標や計画通りに実施できているかを０～４の５段階で評価し、その理由について記入するものとする。

（２） 外部評価

施設所管課による評価の後、評価委員による第三者評価を実施するものとする。

評価に当たっては、書類確認、施設見学、施設所管課及び指定管理者へのヒアリングを実施した上で、ワークシートを活用して内部評価が適切に行われているかに関する意見を評価シートに記入し、最後の全体会で最終的に全体の意見をまとめる。

4　実施回数　　評価に係る会議は全４回を予定し、うち現地視察を２回行う。

5　現地視察の進め方　（所要時間：１施設あたり約 45 分　※予備５分含む）

（1）　見学（15 分程度）

施設所管課による評価で加点評価したポイントに関連する場所を中心に見学する。

（2）ヒアリング（15 分程度）

評価委員は、評価における疑問点や施設の現状、事業報告書等について、施設所管課及び指定管理者にヒアリングを行う。

（3）個人意見まとめ作業（10 分程度）

見学・ヒアリングの上、各委員個人でワークシートを活用して評価シートの意見まとめ作業を行う。当日提出が難しい場合は、後日提出する。

6　スケジュール

<table>
<tr><th colspan="2">日程</th><th>内容</th><th>評価対象施設</th><th>所管課</th></tr>
<tr><td>９/29(水)9:30～
12:00（予定）</td><td>２時間程度</td><td>全体会①</td><td colspan="2">委嘱状交付・ガイダンス・所管課から施設概要説明・実績評価説明</td></tr>
<tr><td rowspan="5">10 月中旬又は下旬</td><td>45 分程度</td><td rowspan="3">現地視察
１回目</td><td>ノバホール</td><td rowspan="3">文化芸術課</td></tr>
<tr><td>45 分程度</td><td>つくばカピオ</td></tr>
<tr><td>45 分程度</td><td>ふれあいプラザ</td></tr>
<tr><td>45 分程度</td><td rowspan="2">現地視察
２回目</td><td>市民研修センター</td><td>生涯学習推進課</td></tr>
<tr><td>45 分程度</td><td>大曽根児童館</td><td>こども育成課</td></tr>
<tr><td>11 月上旬</td><td>２時間程度</td><td>全体会②</td><td colspan="2">事前提出意見確認・全体意見最終まとめ（１施設約 20 分）</td></tr>
<tr><td colspan="2">11～12 月頃</td><td colspan="3">委員からの意見をまとめた最終結果を特別職及び所管課に報告する（※報告後、市ＨＰに公表）</td></tr>
</table>

7　評価結果の活用

第三者評価の結果は、今後の管理運営にいかすとともに、市ＨＰにて市民に公表する。

【様式集】様式１：令和２年度実績評価表

つくば市指定管理者実績評価表

所管課	
評価対象期間	

１ 施設の概要

施設概要	名称					
	所在地					
	関係条例等					
	設置目的					
指定管理者	名称					
	所在地					
指定管理業務の内容						
指定期間						
総合評価（年度評価）		和暦　年度 （西暦　年度）	和暦　年度 （西暦　年度）	和暦　年度 （西暦　年度）	和暦　年度 （西暦　年度）	和暦　年度 （西暦　年度）

【様式集】様式１：令和２年度実績評価表

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			
自主事業 （講座・セミナー等）			
アンケートの実施状況 （利用者の満足度、 苦情等）			
収支状況			

【様式集】様式１：令和２年度実績評価表

２ 評価結果

評 価 項 目			
(1)管理状況	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)	
	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】		
(2)運営状況	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】		

【様式集】様式１：令和２年度実績評価表

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】		

【総合評価】

合計評点		評価ランク	
【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。		

※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点加点
A：3点加点
B：0点
C：3点減点
D：5点減点

※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。

【様式集】様式２：令和２年度指定管理者事業報告書

令和　　年（20〇〇年）　月　日

指定管理者事業報告書（令和　　年度分）

つくば市長　あて

団体名
指定管理者　団体所在地
代表者氏名

１ 施設名称

２ 実施期間

令和　　年（20〇〇年）　月　日 ～ 令和　　年（20〇〇年）　月　日

３ 管理業務の実施状況

（仕様書・事業計画書に基づく施設運営、維持管理等業務の実施状況）

※施設運営（職員配置、開館等日数等）や維持管理（保守点検、清掃等）等を記入してください。

４ 自主事業の実施状況

（仕様書・事業計画書に基づく自主事業の実施状況）

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
小計							

区分	11月	12月	1月	2月	3月	合計
小計						

６ 収支状況

○収入

（単位：円）

項目	実績（A）	計画（B）	差引（A－B）	備考
合計				

○支出

（単位：円）

項目	実績（A）	計画（B）	差引（A－B）	備考
合計				

収支差引額		

７ 利用料金の減免状況

８ 利用者の苦情、要望状況（アンケートによるものは除く）

（利用者からの主な苦情、要望及びその対応状況）

９ 事故等発生状況

（事故、事件等が発生した場合の内容及びその対応状況）

10 アンケート結果の状況

（常設及び随時のアンケート結果（満足度等）の状況）

11 サービス向上等の改善点

（実施した場合）

12 サービス向上等の改善提案

（提案等が有る場合）

13 上記以外に報告すべき事項

（項目3から12以外に実施した事項（職員研修、各種取扱基準作成、環境配慮等の内容）

14 労働環境に関する報告事項

（施設職員の有給休暇取得率、時間外勤務時間等の労働環境等）

※個人ごと及び全体を報告してください。

15 年間を通した総括・自己評価

（留意事項）
※ 利用状況や収支状況等の詳細は、担当課の指示等に応じて添付してください。

【様式集】様式３：労働環境確認シート

労働環境確認シート（令和　　年度分）

管理する施設名	

指定管理者	所　在　地	
	名　　称	
	代　表　者	㊞
	施設管理に従事する職員数	正規職員　　名　、　非正規雇用　　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。 ⇒ 時間額　　円（職種　：　　）		
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

モニタリングチェックシート

施設名		調査日	
指定管理者		所管課	

＊以下の項目は標準的な例であり、各施設の規模や性質等を考慮の上項目を追加・修正し使用すること。
＊所管課は、モニタリングを年度当初と中間の年2回実施すること。
＊履行状況や書類等に不備がある場合は「否」をチェックし、備考欄に対応策を記入すること。

■施設維持管理

確認箇所	チェック項目	目視確認		備考
		適	否	
施設外観	外壁、屋根等の破損はないか。	□	□	
	改築、改造、不法な掲示物等はないか。	□	□	
	施錠等安全性が保たれているか。	□	□	
	駐車場は安全に整備されているか。	□	□	
	ゴミや落ち葉等が落ちていないか。	□	□	
	草刈り、剪定がなされているか。	□	□	
施設内部	室内は清潔に保たれているか。	□	□	
	空調や照明は適正か。	□	□	
	異臭や異音はないか。	□	□	
	雨漏り等はないか。	□	□	
	危険なものが置かれていないか。	□	□	
	トイレは清潔に保たれているか。	□	□	
	消防設備の前を塞いでないか。	□	□	
	エレベーターに異常はないか。	□	□	

■備品

確認箇所	チェック項目	目視確認		備考
		適	否	
備品	正常な状態で利用可能であるか。	□	□	
備品台帳	備品台帳は適正に管理されているか。	□	□	

■経理事務

項　目	チェック項目	口頭確認		備考
		適	否	
経理体制	担当者に任せきりにすることなく、複数人による管理体制になっているか。	□	□	
経理書類	帳簿、領収書等は適正に保管されているか。（目視確認を含む。）	□	□	
経理区分	指定管理業務に固有の口座を開設し、他業務と明確に区分されているか。	□	□	
利用料金	利用料金の収受や保管は適正か。	□	□	

■労働環境

項　目	チェック項目	口頭確認		備考
		適	否	
労働条件の明示	従業員の採用時に、賃金、労働時間などの労働条件について必用な事項を記載した書面を交付していますか。	□	□	
就業規則	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。（目視による確認を含む。）	□	□	
	就業規則を各作業所に掲示したり、書面を労働者に交付したり、適正な方法で従業員に周知していますか。（周知方法を備考欄に記載する。）	□	□	
安全衛生	定期健康診断は、適正に実施していますか。	□	□	
	安全衛生管理体制は、適正に整備し、運用していますか。	□	□	
労働時間の管理	労働時間を把握し、適正に管理していますか。	□	□	
	有給休暇の付与は適正ですか。	□	□	
労使協定	労働基準法第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。	□	□	
	労使協定の締結や運用は適正ですか。	□	□	
賃金	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。	□	□	
	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。	□	□	
	最低賃金法を厳守していますか。（最も低い労働賃金単価を備考欄に記載する。）	□	□	
社会保険等	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。	□	□	
	労災事故が発生した場合、届出は適正に行っていますか。	□	□	
法定帳簿等	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、災害保障に関する書類の整備、管理は適正ですか。（目視による確認を含む。）	□	□	

【現地視察関連資料】

＜第三者評価会議現地視察①スケジュール＞

10月18日（月）　所要時間合計：約２時間40分（移動時間込）

９時　市役所集合・出発

↓　車移動（約30分）

９時30分～（１）市民研修センター　約45分
（〒300-4231　つくば市北条1477－1　TEL:029-867-1153）

① ガイダンス@第２研修室　５分
② 見学　15分
③ ヒアリング@第２研修室　15分
④ 個人意見まとめ作業@第２研修室　10分

10時15分

↓　車移動（約15分）

10時30分～（２）大曽根児童館　約45分
（〒300-3253　つくば市大曽根447-3　TEL:029-864-0181）

① 見学　15分
② ヒアリング@多目的ルーム　15分
③ 個人意見まとめ作業@多目的ルーム　10分
④ 今後のスケジュールについて説明・事務連絡　５分

11時15分

↓　車移動（約25分）

11時40分　市役所到着・解散

【現地視察関連資料】

＜第三者評価会議現地視察②スケジュール＞

10月28日（木）　所要時間合計：約３時間05分（移動時間込）

13時30分　　ふれあいプラザ現地集合

13時30分～（１）ふれあいプラザ　約50分
（〒300-1273　つくば市下岩崎2164－1　TEL:029-876-2311）
① ガイダンス@会議室　５分
② 見学　20分
③ ヒアリング@会議室　15分
④ 個人意見まとめ作業　10分

14時20分

↓　車移動（約35分）

14時55分～（２）つくばカピオ　約50分
（〒305-0032　つくば市竹園1-10-1　TEL:029-851-2886）
① 見学　25分
② ヒアリング@中会議室　15分
③ 個人意見まとめ作業　10分

15時45分

↓　車移動（約５分）

15時50分～（３）ノバホール　約45分
（〒305-0031　つくば市吾妻1-10-1　TEL:029-852-5881）
① 見学　15分
② ヒアリング@小ホール　15分
③ 個人意見まとめ作業　10分
④ 今後のスケジュールについて説明・事務連絡　５分

16時35分　　現地解散

【現地視察関連資料】

令和3年度公の施設指定管理者第三者評価会議
現地視察ワークシート①

○実績評価表や事業報告書の中で、疑問点や気になった点を解消するために実際に見学したい場所やポイントをご記入ください。なお、見学時は見学して気になった点等のメモにご活用ください。

日時	令和3年(2021年)　月　日(　)	施設名	
委員氏名			

	見学場所①		見学ポイント	
メモ	※気になった点等			

	見学場所②		見学ポイント	
メモ	※気になった点等			

	見学場所③		見学ポイント	
メモ	※気になった点等			

【現地視察関連資料】

令和3年度公の施設指定管理者第三者評価会議
現地視察ワークシート②

○施設所管課及び指定管理者にヒアリングしたいポイントや内容をご記入ください。また、ヒアリング時は結果等のメモにご活用ください。

日時	令和3年(2021年)　月　日(　)	施設名	
委員氏名			

ヒアリングポイント①	
メモ	※疑問点等
メモ	※ヒアリング結果

ヒアリングポイント②	
メモ	※疑問点等
メモ	※ヒアリング結果

ヒアリングポイント③	
メモ	※疑問点等
メモ	※ヒアリング結果

【現地視察写真】

① 市民研修センター

ヒアリングの様子

研修室の見学

新型コロナウイルス感染防止対策の例

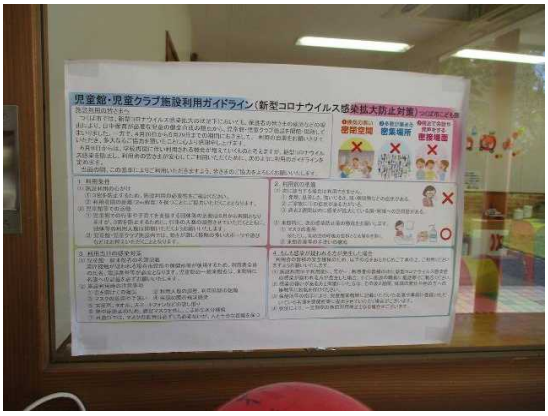
研修室の見学

② 大曽根児童館

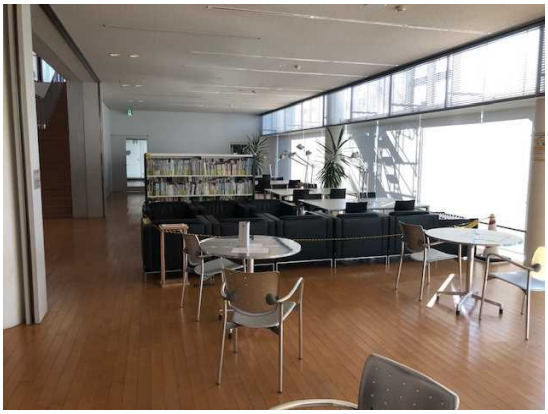
筑穂館

筑穂館の見学

【現地視察写真】

	
新型コロナウイルス感染防止対策の例	ヒアリングの様子

③ ふれあいプラザ

多目的ホールの見学	フィットネスプールの見学
	
新型コロナウイルス感染防止対策 （密防止）	ヒアリングの様子

【現地視察写真】

④ つくばカピオ

アリーナの見学

ホールの見学

新型コロナウイルス感染防止対策（アクリル板の設置）

ヒアリングの様子

⑤ ノバホール

ホールの見学

ヒアリングの様子

【現地視察写真】

新型コロナウイルス感染防止対策
（間隔を空けて着席）

ヒアリングの様子