

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	つくば市ふれあいプラザ			
	所在地	つくば市下岩崎2164番地1			
	関係条例等	つくば市ふれあいプラザ条例			
	設置目的	市民に自主的な活動及び交流の場を提供し、生涯にわたる学習活動を総合的に支援することにより、豊かな生涯学習社会の実現に寄与する。			
指定管理者	名称	常陸興業株式会社			
	所在地	茨城県つくば市田中1113番地			
指定管理業務の内容		施設の維持管理の他、生涯学習に関する情報の収集や提供及び生涯学習に係る講座等の事業の実施などふれあいプラザの管理運営。 主な指定管理業務は、 (1) 利用に関する業務 ・利用の受付・許可 ・利用料金の収受 ・利用の促進 ・フィットネスプールの供用 ・保育室の供用 (2) 管理運営に関する業務 ・組織体制及び人員配置等 ・個人情報保護及び情報公開 ・事業計画書等の作成 ・事業報告書等の作成 ・環境への配慮 (3) 維持管理に関する業務 ・施設維持管理業務 ・保守点検業務 ・運転操作及び監視業務 ・建築物環境衛生管理業務 ・植栽管理業務 ・備品管理業務 ・清掃業務 ・警備保安業務 ・掲示物、配布物の管理 (4) 事業に関する業務 ・生涯学習に関する情報の収集及び提供 ・生涯学習に関する事業を行う団体との連携及び交流の支援 ・生涯学習に係る講演会、講習会、講座等の企画運営			
指定期間		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)
		A	A	A	

管理運営実績データ

施設名 つくば市ふれあいプラザ			
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	生涯学習・情報発信のキーステーションとして広く活用されるよう運営に努めるとともに、地域コミュニティの拠点となるよう施設の魅力化を図る。 ◆サークル設立へのサポート ◆積極的な広報活動 ◆統計による分析	◇令和2年度実績(ホール、研修室、会議室、軽運動室等ほか4室、プール、保育室、展示コーナー) ・総利用者数 27,738人 ・うち免除者数15,386人 (免除率 55.47%) ◆令和3年度実績(ホール、研修室、会議室、軽運動室等ほか4室、プール、保育室、展示コーナー) ・総利用者数 36,940人 ・うち免除者数19,664人 (免除率 53.23%)	総利用者数、免除者数ともに令和2年度の実績と比較し増加しているが、新型コロナウイルス感染症の影響が続いているため、流行前の水準までには回復していない。引き続き、市民が利用しやすい施設運営に努める。
自主事業 (講座・セミナー等)	生涯学習の幅広いニーズに対応するため、要請に即した自主事業を企画・開催する。 ◆施設の特性を生かした講座・イベントの実施 ◆少子高齢化・国際化等に対応した企画	◇令和2年度講座開講実績(通年:プール、パソコン、外国語、料理、運動、音楽、芸術、親子、文化、伝承、その他) ・講座数 308講座 ・開講コマ数 934回 ・参加者総数 5,854人 ◇令和2年度イベント実績 イベント数 3回 ◆令和3年度講座開講実績(通年:プール、パソコン、外国語、料理、運動、音楽、芸術、親子、文化、伝承、その他) ・講座数 491講座 ・開講コマ数 1,683回 ・延べ参加者数 10,092人 ◆令和3年度イベント実績 イベント数 2回 ・jazzイベント2021 ・合同発表会	講座数及び講座の開講数は、令和2年度の実績と比較し増加しているが、新型コロナウイルス感染症の影響が続いているため、流行前の水準までには回復していない。 引き続き、利用者のニーズに応じた講座の開催や積極的な広報活動を通じて、参加者の増加に繋げていきたい。 また、利用者等の強い要望もあり、十分な感染対策を講じた上でjazzイベント及び合同発表会を開催し、いずれも参加者・観覧者からも高い評価を得ている。
アンケートの実施状況 (利用者の満足度、苦情等)	利用者からの意見聴取など積極的に情報収集を行うとともに情報を分析し、施設運営に反映させる。 ◆情報収集 ◆緊急時の対応の整備 ◆職員の研修	令和2年度回答数 442件 ◇管理状況 「満足」:84.9%「普通」:14.2% 「不満」:0.9% ◇利用しやすさ 「満足」:83.0%「普通」:15.9% 「不満」:1.1% ◇職員の対応 「満足」:85.8%「普通」:13.7% 「不満」:0.5% 令和3年度回答数 941件 ◆管理状況 「満足」:88.4%「普通」:10.8% 不満:0.7% ◆利用しやすさ 「満足」:82.0%「普通」:15.3% 「不満」:2.8% ◆職員の対応 「満足」:86.0%「普通」:13.7% 「不満」:0.3%	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」、「利用しやすさ」、「職員の対応」ともに満足という回答が80%以上と、高い数値を示していることから、利用者に対して適切な対応がされていると考えられる。

収支状況	経費状況を常に把握し、計画的執行に努める。経費削減に努め、費用対効果の心構えを持ち業務を遂行する。 ◆令和3年度収支計画 ・収入(合計:78,728,924円) 指定管理料 58,218,924円 利用料収入 5,000,000円 その他 15,510,000円 ・支出(合計:78,728,000円) 人件費 39,310,000円 その他経費 39,418,000円 収支差引 924円	◇令和2年度収支実績 ・収入(合計:66,932,555円) 指定管理料 58,218,924円 利用料収入 1,917,420円 その他 6,796,211円 ・支出(合計:65,609,423円) 人件費 37,434,078円 その他経費 28,175,345円 収支差引 1,323,132円 ◆令和3年度収支実績 ・収入(合計:73,934,402円) 指定管理料 58,218,924円 利用料収入 3,055,660円 その他 12,659,818円 ・支出(合計:71,899,536円) 人件費 37,665,364円 その他経費 34,234,172円 収支差引 2,034,866円	利用料収入は、令和2年度の実績と比較し、施設利用者が増えたことで増加しているが、新型コロナウイルス感染症の影響が続いているため、流行前の水準までには回復していない。しかし、支出面では経費の節減等に努めたことによって、計画よりも低く抑えられていることから、指定管理者の経営努力がうかがえる。
------	---	--	---

2 評価結果

評 価 項 目		
(1) 管理状況		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)	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。	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施設の維持管理業務については、仕様書や事業計画書に基づき適正に実施されている。また、手指消毒液やサーマルカメラの設置、室内の消毒等、新型コロナウイルスの感染症対策が徹底して行われている。 ③消防訓練や救命救急講習の他、プール従事者の入替えに応じて、水難訓練講習を実施した。 ⑥事前に利用者に告知をした上で通常開館時間に避難訓練を行うことで、より緊張感を持った訓練を行うことができた。 ⑦営業時間中の即時対応策として、設備復旧研修を全職員を対象に実施した。		
(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。	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。	2
【評価の理由】 ③新型コロナウイルスの感染対策を徹底した上で講座の見直しやカリキュラムの見直し等を行い、幅広いジャンルの講座を開講できたことで、受講者の好評を得ることができた。また、サークル発表会では新型コロナウイルス感染症対策として、観覧者事前予約制、各発表後の団体・客席総入れ替え制とするなどの工夫を行った。 ④利用者アンケート等を継続的に実施することにより、利用者の要望やニーズを把握し、人気のある講座を増設する等、運営に反映させる取り組みがなされている。		

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	40	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。			
施設管理や運営状況ともに適正に実施されており、講座の開講や自主イベントの開催等、積極的な活動がされており、その努力が利用者アンケートにおける高い評価へと繋がっていると思われる。 新型コロナウイルス感染症の終息の見通しがいまだ見えず、厳しい状況の中での指定管理運営がこの先も続くと思込まれるが、地域に根差した幅広い利用者に支持されるような施設となるよう市としても指導助言を行っていきたい。			

※添付書類

事業報告書(月別施設別利用者数一覧、月別施設別稼働率一覧、自主事業実績、利用者満足度調査(アンケート調査等)結果、苦情一覧、収支報告書等)、モニタリングチェックシート、労働環境確認シート

【評価の基準】

- 4:目標や計画を大幅に上回るすばらしい成果があがったもの
- 3:目標や計画を上回る成果があったもの
- 2:目標や計画どおりの成果があったもの
- 1:工夫や改善は認められるが、結果的に目標や計画を下回っており、さらなる努力が必要なものの
- 0:目標や計画を下回っており、(所管部署の指導にもかかわらず、)工夫、改善が足りないもの

※ ただし、採点に当たっては、目標設定の度合いを考慮して行うことができる。

【総合評価の基準】

- S:総合的に評価した結果、特に優れていると認められる
(0点の項目が無く、合計点が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)