

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3年4月1日から令和4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(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)
	B	B	B		

管理運営実績データ

施設名	つくば市市民研修センター		
	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%) 令和3年度実績(研修室・浴室) 総利用者数 17,578人 うち免除者数 16,525人 (免除率94.00%)	施設ガイドラインにより、利用方法に制限がある状況であるが、総利用者数は、昨年度より増加している。 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 令和3年度講座開催実績(前期、夏期、後期、新春、特別) 講座数 25講座 開催数 192回 参加者総数 2,651名 令和3年度イベント実績 イベント数 1回 参加者総数 31名	感染防止対策を徹底することにより、休館期間を除き講座を開催することができた。 イベントについては、4月の春まつり、夏の子供向けお話し会、秋の利用団体発表会を感染拡大防止の観点から中止とした。
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% 令和3年度回答数:193件 ○利用しやすいか 満足:94.7%、普通:5.1%、不満:0.0% ○職員の対応 満足:98.8%、普通:1.0%、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3年度収支計画 収入:26,100,000円 支出:26,100,000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 令和3年度収支実績 収入:25,279,607円 (内社協借入金2,170,566円) 支出:25,279,607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2,170,566円)

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。	2
【評価の理由】 ①利用者への来館時の検温、手指消毒、マスク着用の呼びかけなど、感染拡大防止策を徹底した結果、施設からの感染者を出すことなく適切に運営することができた。		
(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。	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。	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。	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。	3
【評価の理由】 ①新型コロナウイルス感染症対策のため、浴室が密にならないよう、入浴時間と人数に制限を設けて運用しているが、新たな利用方法を掲示するなどして、公平な利用ができるよう配慮を行った。 ②新型コロナウイルス感染症対策を徹底しながら、健康増進や教育の振興に係る講座を実施した。 ③夏休み時期に合わせて、子どもの学習意欲を惹起する体験型の理科実験イベントを開催し、アンケートの結果、好評を博した。 ⑥利用者からの苦情もなく、アンケートの結果、職員対応は95%を超えている。 ⑧地域住民の方々から、花植えや草取りなどの施設の環境美化活動をボランティアで行ってもらっており、地域に密着した施設になっている。		

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
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に伴う緊急事態宣言により臨時休館を行い、自主事業の中止や縮小をせざるを得ない状況であった。感染拡大防止のための消耗品購入費が嵩む一方、臨時休館により電気料や水道料金、風呂を沸かすための灯油代が抑えられたため、赤字幅は縮減された。		

【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。			
令和2年度と同様に、感染拡大防止措置を講じながらの施設運営を行った。すべてが当初計画通りの運営とはならず、利用者に不便をかけてしまう環境下にあっても、利用者と職員の安全を最優先とする運営を行うこととした。 しかし、利用者と職員の普段の信頼関係もあり、大きな不満やクレームもなく適切な接遇をすることができていた。 今後も、状況により様々な対応をせざるを得ないが、職員の創意工夫や担当との協議を密にすることにより、利用者も職員も安心して利用できる施設になるよう指導をする。			

※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)