

つくば市指定管理者実績評価表

所管課	市民部スポーツ施設整備室
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	つくばウェルネスパーク			
	所在地	つくば市山木1562番地			
	関係条例等	つくばウェルネスパーク条例、つくばウェルネスパーク条例施行規則			
	設置目的	市民に運動の場及び保養の場を提供するとともに、必要に応じて健康の保持増進に関する指導及び助言を行うことにより、市民の健康づくりを支援及び促進するため。			
指定管理者	名称	ライフテックつくば 代表団体 特定非営利活動法人つくばアクアライフ研究所			
	所在地	つくば市島名825			
指定管理業務の内容		(1) つくばウェルネスパーク(以下パークという)の施設等及び植栽並びに物品の維持管理に関すること (2) 次に掲げる事業に関すること ①運動及び保養のための施設の提供に関すること ②健康の保持増進に関する指導及び助言に関すること ③健康の保持増進に関する教室、講座、講演会等の実施に関すること ④その他パークの設置目的達成のため必要な事業 (3) 利用の許可に関すること (4) 利用料金の徴収に関すること (5) 利用者に対する利用許可の取り消し、利用制限及び停止並びに退去命令に関すること (6) 来園者に対する退去命令に関すること (7) 指定管理者が行うことのできる業務			
指定期間		平成31年(2019年)4月1日から令和6年(2024年)3月31日まで(5年間)			
総合評価(年度評価)	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)	令和5年度 (2023年度)
	B	B			

管理運営実績データ

施設名	つくばウェルネスパーク		
	目標・計画等	実績	原因・指示・勧告等
利用者数 稼働率等	【計画】 ヘルスプラザ 185,000人 スタジアム 55,000人 スポーツフィールド 9,000人	【令和3年度】 ヘルスプラザ 102,168人 スタジアム 22,297人 スポーツフィールド 4,596人 (参考) 【令和2年度】 ヘルスプラザ 97,598人 スタジアム 32,757人 スポーツフィールド 3,143人	以下の理由により、計画を下回った。 ・新型コロナウイルス感染症の影響により茨城県独自の緊急事態宣言が発令された後、まん延防止等重点措置が続けて発令され、令和3年8月6日から8月17日までヘルスプラザが休館、スタジアムが20時までの時短営業。 ・茨城県非常事態宣言の後、緊急事態宣言が発令され、令和3年8月18日から9月30日まで全館閉鎖。それに伴い、レッスン等の教室も中止。 ・スタジアムが人工芝張替工事のため、令和3年10月4日から令和4年3月4日まで休止。 なお、令和2年度と比較するとスタジアムについては工事の影響で利用人数が減少しているが、ヘルスプラザ、スポーツフィールドは増加している。
自主事業 (講座・セミナー等)	○指定事業1 スポーツ施設関係 (スタジオレッスン、プール レッスン等) ○指定事業2 食事及び物販等 (レストラン等)	【令和3年度】 収入達成率(実績/計画) ○指定事業1達成率 51.9% ○指定事業2達成率 32.8% (参考) 【令和2年度】 収入達成率(実績/計画) ○自主事業1達成率 57.7% ○自主事業2達成率 38.2%	以下の理由により、計画値及び令和2年度の達成率を下回った。 ・新型コロナウイルス感染症の影響により茨城県独自の緊急事態宣言が発令された後、まん延防止等重点措置が続けて発令され、令和3年8月6日から8月17日までヘルスプラザが休館、スタジアムが20時までの時短営業。 ・茨城県非常事態宣言の後、緊急事態宣言が発令され、令和3年8月18日から9月30日まで全館閉鎖。それに伴い、レッスン等の教室も中止。 ・スタジアムが人工芝張替工事のため、令和3年10月4日から令和4年3月4日まで休止。
アンケートの実施状況 (利用者の満足度、 苦情等)	利用者のニーズや苦情を適切に把握する仕組みを確立し、サービスレベルの継続的な向上を図るとともに、施設の運営に反映できるよう対応する。 利用者のニーズに沿ったサービスを提供するため、定期的なアンケートを実施し、スタッフミーティング等での協議を行う。 また、スタッフに対して接遇と苦情対応の研修を実施する。	【令和3年度:114件】 ○施設利用のしやすさ 満足・やや満足 70.3% 普通 20.7% 不満・やや不満 9.0% ○案内表示のわかりやすさ 満足・やや満足 59.9% 普通 33.9% 不満・やや不満 6.2% ○施設の清潔さ 満足・やや満足 71.1% 普通 20.2% 不満・やや不満 8.7% ○職員の対応(「受付、清掃、職員の対応」及び「プールスタッフ等の対応」の合計) 満足・やや満足 65.4% 普通 31.3% 不満・やや不満 3.2% ○レッスン等の内容と時間 満足・やや満足 51.0% 普通 42.8% 不満・やや不満 6.2% (参考) 【令和2年度:146件】 ○施設利用のしやすさ 満足・やや満足 71.3% 普通 15.0% 不満・やや不満 13.7% ○施設の清潔さ 満足・やや満足 70.3% 普通 15.9% 不満・やや不満 13.8% ○職員の対応(「受付、清掃、職員の対応」及び「プールスタッフ等の対応」の合計) 満足・やや満足 70.6% 普通 17.8% 不満・やや不満 11.6%	全体の「普通」の割合が令和2年度と比較して、少なくとも4.0ポイント以上上がっていることから、サービスレベルの停滞が見られる。 「満足・やや満足」の割合を増やすため、利用者のニーズを把握し、サービスの向上に努めるとともに、特に清掃やスタッフの接遇に対する御意見に対しては真摯に対応するよう指示した。

収支状況	○収入 221,499,280円 （指定管理料 75,000,000円） ○支出 221,499,280円 （人件費 80,102,780円） ○差引 0円	【令和3年度】 ○収入 169,914,658円 （指定管理料 75,000,000円） （その他 94,914,658円） ○支出 222,818,979円 （人件費 100,040,866円） （その他 112,778,113円） ○差引 △52,904,321円 【令和2年度】 ○収入 164,094,874円 （指定管理料 75,000,000円） （その他 89,094,874円） ○支出 192,876,241円 （人件費 76,437,900円） （その他 116,438,341円） ○差引 △28,781,367円	以下の理由により、計画及び令和2年度の差引額がマイナスになっている。 ・新型コロナウイルス感染症の影響により茨城県独自の緊急事態宣言が発令された後、まん延防止等重点措置が続けて発令され、令和3年8月6日から8月17日までヘルスプラザが休館、スタジアムが20時までの時短営業。 ・茨城県非常事態宣言の後、緊急事態宣言が発令され、令和3年8月18日から9月30日まで全館閉鎖。それに伴い、レッスン等の教室も中止。 ・スタジアムが人工芝張替工事のため、令和3年10月4日から令和4年3月4日まで休止。 ・入館時の体調チェックや検温等の新型コロナウイルス感染症対策のため人員を増やしたことで、人件費が令和2年度よりも増加している。
------	---	--	---

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)	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】 指定管理者3年度目の運営であるが、遵守すべき法令や基準に基づき管理を行った。 新型コロナウイルス感染症流行の影響で、国及び県の緊急事態宣言の発令により、一定期間、施設の全館閉鎖又は一部閉鎖を行ったが、その間の措置や連絡調整については市と十分に連携をとり対応した。 ①新型コロナウイルス感染症対策(更衣室のロッカー数を間引きする、館内、備品等の除菌、一般来館者の検温、手指の消毒、大人のマスク着用、飛沫防止幕の設置、利用者への呼びかけ)を、従業員を増員し徹底して行った。 なお、報告書、書類の提出については、軽微な訂正はあったものの、期限内に提出された。		
(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。	1
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】 利用者人数は前年度に比べ減少している。 減少している原因として、新型コロナウイルス感染症流行の影響で、国及び県の緊急事態宣言の発令により、一定期間、施設の全館閉鎖又は一部閉鎖を行ったこと、フットボールスタジアムつくばが人工芝張替工事のため、利用を休止していたことが挙げられる。ヘルスプラザに関しては、利用者人数は増加しているものの、令和2年度よりも臨時休館日数が少なかったためだと思われる。新型コロナウイルス感染症の流行が収束しない状況ではあるが、新規利用者の獲得については更なる努力が必要である。 ①新型コロナウイルス感染症対策のため、ロッカーの間引きを行い、施設内が密にならないよう努めつつ、レッスンスタジオを使いトレーニングルームの器具を幅を取って配置することで、器具を使用停止にすることなく、入館した利用者が公平に利用できるための配慮を行った。 ②新型コロナウイルス感染症対策を常に実施し、更には感染拡大防止のための休館があったにも関わらず、健康増進や子どもが水泳に慣れ親しむための教室等を積極的に実施した。 ③自主事業講座については、キックボクシングをはじめ、毎月満員になる講座があり、好評を得ている。加えて、自宅でもエクササイズ等が楽しめる動画配信サービスを開始している。 ⑥利用者アンケートの内容から、従業員の監視や巡回が十分に行き届かず、職員の対応に対する満足度等が下がったと考えられる。 ⑧地産地消を目的として、地元の野菜等を販売する産直店を館内に設置している。また、茨城県と連携し、エッセンシャルワーカーのためのPCR検査場として貸し出した。		

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】 ②収支計画が赤字となったため。 収入・支出ともに、新型コロナウイルス感染症流行の影響で、国及び県の緊急事態宣言の発令により、一定期間、施設的全館閉鎖又は一部閉鎖を行ったこと、フットボールスタジアムつくばの人工芝張替工事による利用休止の影響によるところが大きいと考えられる。	

【総合評価】

合計評価	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。			
指定管理者3年度目の運営であった。 令和3年度計画及び令和2年度実績を上回る成果を上げられなかったのは、新型コロナウイルス感染症流行の影響で、国及び県の緊急事態宣言の発令により、一定期間、施設的全館閉鎖又は一部閉鎖を行ったこと、フットボールスタジアムつくばが人工芝張替工事のため利用休止した影響によるところが大きいと考えられる。一方で、ロッカーの間引きや飛沫防止幕の設置を行い、新型コロナウイルス感染症対策を徹底しつつ、好評により満員になる教室が出る等市民ニーズに沿った事業を展開していた。また、利用者アンケートでは令和2年度と比較して満足度の割合が下がったが、同様に不満度の割合も下がっているため、全体的な利用者満足度の底上げはできている。 引き続き、新規利用者の獲得に積極的に取り組むとともに、アンケートや利用者の動向から改善・改修点を洗い出し、サービスの向上に努めるよう指導する。			

※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)