

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年度)

令和5年(2023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	- 2 -
2 つくば市の第三者評価導入の経緯	- 2 -
3 第三者評価会議委員	- 3 -
4 評価対象施設の概要	- 4 -
5 評価方法	- 5 -
6 第三者評価会議開催状況	- 8 -
7 第三者評価会議による評価対象施設の評価結果	- 13 -
8 第三者評価会議委員による意見	- 20 -

<資料編>

- ・つくば市指定管理者制度に関する基本方針
- ・令和4年度公の施設指定管理者第三者評価実施要領

【様式集】

- ・令和3年度実績評価表
- ・令和3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】

- ・現地視察スケジュール
- ・現地視察ワークシート①②

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。

令和 3 年度は、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、施設所管課による評価を基に、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、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 1 施設を対象に、令和 3 年度における評価対象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。

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

(敬称略、50 音順)

*委嘱期間：令和4年11月17日から評価が終了する日まで

4 評価対象施設の概要

① つくばウェルネスパーク

所在地	つくば市山木 1562	
施設所管課	市民部スポーツ施設整備室	
指定管理者	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) (つくば市島名 825)	
指定期間	平成 31 年 (2019 年) 4 月～令和 6 年 (2024 年) 3 月 (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。

特に、評価の際には、施設所管課において、仕様書で定めた水準を上回る実績や成果（事業計画書で定めた目標や計画以上に指定管理者が独自に創意工夫して取り組んだ実績等）があったかについて確認を行った。その上で、標準点（2点）以外の評点を付す際には、評価結果を裏付ける客観的かつ具体的な理由を記入した。

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、「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、昨年度に引き続き、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於て可能な範囲で確認するという観点で、施設見学を取り入れた。施設見学は、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3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、「第三者評価会議評価結果¹」をとりまとめた。

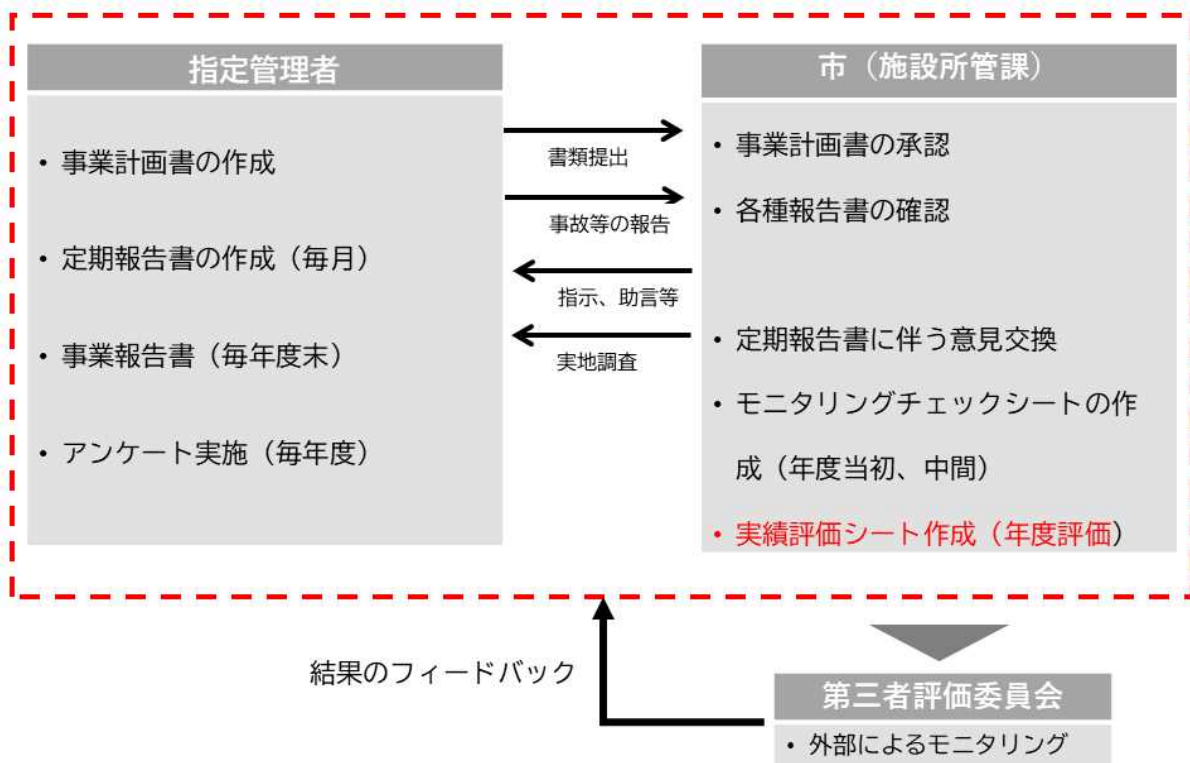


図1: 指定管理者導入施設のモニタリング

¹ 本報告書 p14～p19 に掲載

6 第三者評価会議開催状況

日程	内容	概要
令和4年(2022年)11月 17日(木)	第1回会議	施設所管課から施設概要・実績評価説明
令和4年(2022年)12月 26日(月)	第2回会議	現地視察 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5年(2023年)1月 30日(月)	第3回会議	全体意見まとめ・評価結果まとめ

(1)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、実行程の調整を行った。

評価対象施設であるつくばウェルネスパーク（つくば市山木）の施設内の現地見学及び指定管理者と施設所管課へヒアリングを実施した。

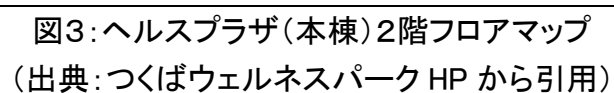
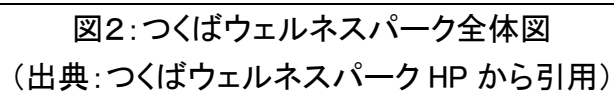




図4:ヘルスプラザ(本棟)1階フロアマップ
(出典:つくばウェルネスパーク HP から引用)

ア)施設見学



写真1:施設見学
(ガイダンス)



写真2:施設見学
(セキショウチャレンジスタジアム)



写真3:施設見学
(ヘルスプラザ館内)



写真4:施設見学
(スポーツフィールド)

イ)感染症対策の状況

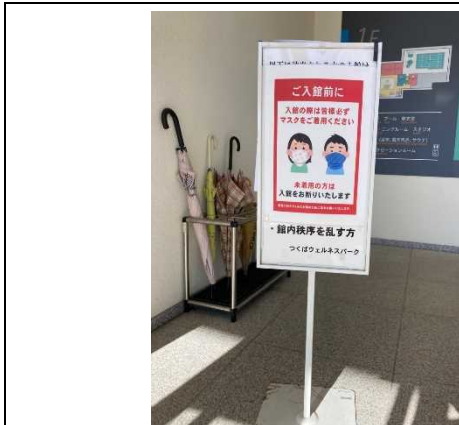


写真5:ヘルスプラザ入口



写真6:エントランスホール

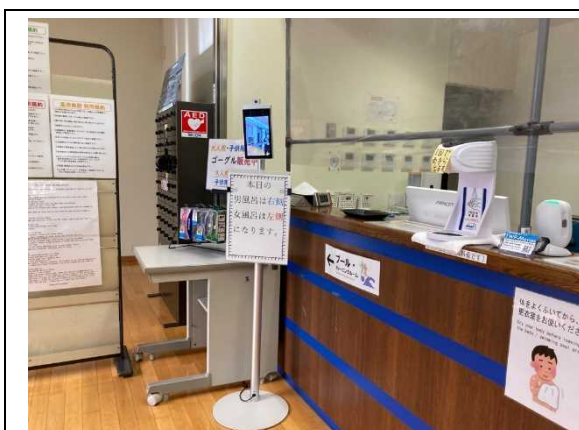


写真7:ヘルスプラザ1階受付

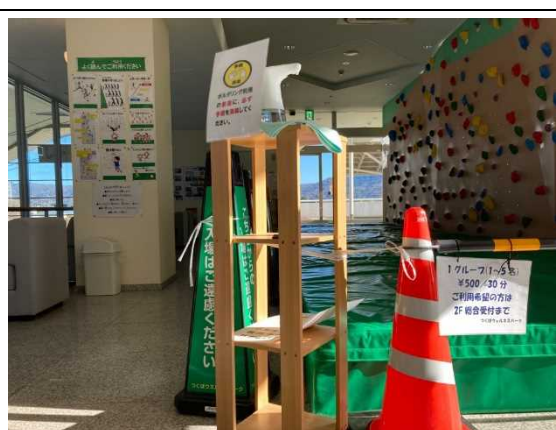
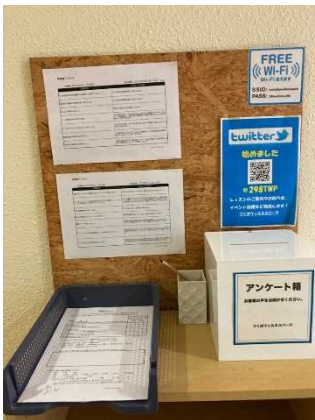


写真8:ボルダリングコーナー

ウ)その他(ヒアリング等で意見のあったポイント)

	
写真9:利用者アンケート設置状況	写真10:多様なイラストを用いた案内掲示

(3)第3回会議

第1回～第2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意見の確認を行い、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、会議運営の改善点やモニタリング制度上の検討課題等について、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意見」の中に記載した。

7 第三者評価会議による評価対象施設の評価結果

本章では、第三者評価会議で最終的にまとめた評価対象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、評価対象施設の評価結果は、「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）」を掲載した。

＜令和4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つくばウェルネスパーク【施設所管課：市民部スポーツ施設整備室】

(1) 管理状況

評価項目 (視点)	委員の意見(コメント)		
	【管理運営上の良い点】	【今後の改善点】	【施設所管課評価の妥当性】
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))	・施設は全体として清掃や器具の管理が行き届いており、清潔で優れた環境を保持し、適切な施設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、館内の清掃や感染対策に気が配られていた。	・プールの利用者に関する高さ制限に関する注意事項掲示板が、エレベータ表示と重なり、利用者から見る事ができない状態であったため、今後改善されたい。 ・発熱に気が付く場所が館内奥では、設置している効果が期待できないので、検温器やアルコールスプレーは、「館内入口」に設置すべきではないか。	・施設所管課評価は「3点」となっているが、所管課による口頭説明によるもので、評価するだけの根拠資料が不足しており、新型コロナ感染防止対策について、十分な対策が取られていることは確認できなかった。
②適切な職員配置 (職員配置は適切か。(有資格者等の配置))	・仕様書に基づいた配置及び人数で運営されている。	・新型コロナ対策に係る職員配置に伴う人件費の増加が行われていたが、費用対効果について、疑問がある。また、人員増による対応とすべきか、機械化で対応すべきか、検討がされてもよかったのではないかな。	・人件費が計画より増加しており、計画通りではなく成果があったとは言えないのではないかな。
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、接客等研修、法令、情報管理等))	・普通救命講習など必要な職員研修が適切に行われている。	・第1回会議資料4の60ページの「4 受付、清掃、事務職員の対応」について、受付の女性スタッフに対し複数名から不満の声が出ており、対応として「指導した」事が記載されているが、一時的な改善とならないよう、定期的な接客研修を実施してはいいかがか。指導を受けたスタッフが、第1回会議資料4の81ページの「6/25の接客・サービス研修」を定期的に受講しているのであれば研修内容の見直しも検討すべきではないかな。	—
④職員の労働環境 (労働条件や労働環境は適正か。)	—	・業種により違いはあるが、全国平均と比較すると、年次有給休暇取得率が低いことを踏まえ、年間の閉館予定、利用者数が多い時期等がある程度事前に分かるようであれば、計画年休を導入してはいいかがか。	・労働環境確認シートから、両指定管理者の労働環境はどちらも法令を遵守している事が確認でき、評価できる。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。)	—	—	—
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。)	・普通救命講習など定期的に必要な職員研修を行っており、来館者への事故防止策等配慮されている。	・ボルダリング施設の設置については、壁面部分と同じ幅の緩衝材マットを敷いて安全対策を講じていたが、落下事故防止の観点からはさらに横にマットを敷くなどして対策を講じるべきである。 ・プールの利用者に関する高さ制限に関する注意事項掲示板が、エレベータ表示と重なり、利用者から見る事ができない状態であったため、今後改善されたい。【(1) ①再掲】 ・スポーツフィールド等ヘルスプラザから離れている施設については、迅速な対処が可能になるようなAEDの配置及びその所在を分かりやすく周知されたい。	—
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。)	—	・スポーツフィールド等ヘルスプラザから離れている施設については、迅速な対処が可能になるようなAEDの配置及びその所在を分かりやすく周知されたい。【(1) ⑥再掲】	・第1回会議資料4の14ページの「指定管理者事業報告書」の「9 事故等発生状況」によると、事故発生時には速やかに救急車を要請して、また浴室等での事故発生時に対応するスタッフも同性である等配慮が感じられ、施設所管課の評価は妥当である。

(2)運営状況

評価項目 (視点)	委員の意見(コメント)		
	【管理運営上の良い点】	【今後の改善点】	【施設所管課評価の妥当性】
①平等利用の確保 (平等・公平な利用に配慮されていたか。)	・平等な利用が行われるよう、SNSや市の情報誌などで広報を行っている。 ・ボルダリング施設の自作案内表記が英語となっており、外国の方にも配慮されている。	・来館者への対応では平等の運営がなされているかと思うが、市民に広く利用されるよう本施設ならではの特徴を添えた情報発信等を検討されたい。	—
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。)	・指定事業の実施に、様々な創意工夫を凝らし積極的に取り組まれたことが事業報告書や施設見学时に見え、評価できる。	・コロナ禍やウクライナ情勢等の社会情勢の変化を踏まえた目標や計画の策定が必要ではないか。具体的にどのような計画(例えば〇〇の講座は〇〇円×〇人＝〇〇円)か不明のため、今後分かりやすいように改善されたい。 ・事業計画は必要に応じ見直しはいいかがか。	・目標や計画を上回る成果があった場合の評価が「3点」であり、計画の数字が不明瞭で実績値と十分に対比できないため、施設所管課の評価が妥当とは言いが、追加資料により実績の確認がとれた。評価基準と対比できるよう資料作成に努められたい。
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。)	・市場の状況を鑑みて動画のサービスを開始したことは評価できる。 ・利用者が増えるように、企画運営の工夫がされていた。	・無償で実施している自主事業については、有料化を検討してはいいかがか。 ・継続的に安定収入を獲得できる体制の構築とサービス内容の認知の拡大が必要ではないか。そのためには、会員数を把握し、目標管理を行うことや収入見通しの確保のため、サブスクリプションの活用等を検討されたい。	・事業報告書や現地見学から、施設を有効活用した様々な自主事業が行われ、集客を図っている事が確認でき、施設所管課の評価は妥当である。 ・目標や計画を上回る成果があった場合の評価が「3点」であり、計画の数字が不明瞭で実績値と十分に対比できないため、施設所管課の評価が妥当とは言いが、評価基準と対比できるよう資料作成に努められたい。
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。)	・アンケート等で寄せられた利用者の意見に可能な範囲で対応している。	・アンケートの回収件数が少なく、また、アンケートの設問が、経営改善につながる内容か疑問である。 ・サービスの改善だけでなく、新たなサービスの検討のためにアンケートを活用することも検討すると良いのではないかと。積極的な声掛けや会計時の案内等を実施されると良いのではないかと。 ・アンケートの回収件数の目標も設定した方が良い。	—
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。)	・アンケート等で寄せられた利用者の意見に可能な範囲で対応している。【(2)④再掲】	・浴室での意識消失の事案が複数発生していることから、更なる対応の検討が必要ではないか。 ・アンケート結果においても、館内表示が分かりにくいなど苦情があり、改善できていないため、今後改善されたい。 ・従業員の勤務態度や接遇に対する苦情が多い印象を受けることから、指定管理者が適切に対応したと言えるのか疑問である。定期的な研修実施、「お褒めのお言葉」をいただいた時のインセンティブ等を検討してはいいかがか。	・従業員の勤務態度や接遇に対する苦情が多い印象を受けることから、指定管理者が適切に対応したと言えるのか疑問であり、施設所管課の評価も妥当か疑問が残る。

評価項目 (視点)	委員の意見(コメント)		
	【管理運営上の良い点】	【今後の改善点】	【施設所管課評価の妥当性】
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。)	・アンケートからは読み取ることが難しいが、リピーターも多く、満足度は高いと考えられる。	・アンケート結果などからレッスンの内容や自主事業、館内表示について満足が得られていない部分があり、現地視察においてもこれらの点について課題があるように見受けられた。 ・アンケートの結果からでは判断が難しいため、別の意見収集も必要ではないか。 ・アンケートの回収件数が少なく、また、アンケートの設問が経営改善につながる内容か疑問である。 【(2)④再掲】 ・サービスの改善だけでなく、新たなサービスの検討のためにアンケートを活用することも検討すると良いのではないかと。積極的な声掛けや会計時の案内等を実施されると良いのではないかと。 ・アンケートの回収件数の目標も設定した方が良い。 【(2)④再掲】	—
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))	—	・無償で実施している自主事業については、有料化を検討してはどうか。 ・利用者数の増加に向けて個別レッスン等取り組んではいるが、他にはないオリジナリティのあるレッスンがあってもよいのではないかと。 ・コロナ禍において達成でき得るであろう目標水準となるよう計画の見直しが必要なのではないかと。	・利用料金収入は厳しい状況であるが、必要な設備のメンテナンスや新型コロナ対策を行い、将来的な利用に向けて必要な管理が行われており、施設所管課の評価は妥当である。 ・利用者数の実績を踏まえて「2点」の評価をしているが、利用者数や稼働率などコロナ禍前の目標の数字を達成できていないため、施設所管課の評価は妥当とは言えない。
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。)	・地域との関わりが認められ、重要な施設であると考えられる。 ・売店、キッチンカーなど地元事業者を活用できている。	・広報など工夫して市民の施設への認知度を高めるなど今後検討されたい。 ・地域団体への案内等もう少し積極的に周知しても良いのではないかと。例えば、ウェルネスパークで開催するイベントの案内を、市内の小中学生の保護者が利用している「スクリアアプリ」や「つくスマアプリ」等のアプリを活用し、印刷費を抑えつつ情報発信することが良いのではないかと。 ・事業者を偏ることなく広く募集をして利用料も多く獲得できるように売店等の内容の見直しも必要なのではないかと。	・現地見学から、近隣小学校へのボールの貸出、地元業者の活用が確認でき、施設所管課の評価は妥当である。

(3) 収支状況

評価項目 (視点)	委員の意見(コメント)		
	【管理運営上の良い点】	【今後の改善点】	【施設所管課評価の妥当性】
①管理運営経費の節減 (管理経費を削減するため、効果的・効率的な執行がなされたか。)	—	・自主事業の運営や施設の広報などを通じてさらに管理運営経費の削減をすることが期待される。 ・人件費が増加傾向であるが、1Fの受付が2人となっており、自動販売機の利点が生かされていないのではないか。スタッフがやる作業を洗い出し、高性能な自動販売機に置き換えてから新型コロナ対策人員に配置転換するなど、十分に経費節減への対策がなされていないのではないか。	・人件費等経費を削減できているとは言えないため、「2点(標準点)」とした施設所管課の評価が妥当とはいえない。 ・コロナ禍前の計画にて評価するのではなく、コロナ禍やウクライナ情勢等の社会情勢の変化を踏まえた数値計画等を作っていく必要があるのではないか。 ・管理運営経費の削減を評価する資料が不足している。収支報告の支出では人件費及び光熱水費を除き実績値<計画値となっているが、その理由が閉館によるものなのか、管理運営経費の削減によるものなのか判断できなかった。具体的にどのような取組がされたのか、その結果いくら削減できたのか分かる資料があれば評価できるのではないかと。
②事業収支 (収支計画は、計画どおり達成されたか。)	—	・コロナ禍において一定の活動を計画的に実施しており、収入や利用者数が減少していることには、外的な理由があると考えられる。 ・事業収支が達成していないことに対してどう考えているのか。赤字ありきの考え方になっているのではないかと。 ・人件費が増加傾向であるが、コロナ禍で人件費が増加している企業は少ないので生産性を上げるなどの工夫が必要ではないかと。 ・規定どおりの運営だが、条例で決められている利用料などは、時代に合わせて見直されるべきではないかと。	・令和3年度の計画で評価すれば、施設所管課の評価は妥当であるが、事業計画の見直しは必要ではないかと。 ・コロナ禍やウクライナ情勢等の社会情勢の変化の状況を踏まえた計画を立てられていれば、評価は上がる可能性があるため、施設所管課の評価が妥当とはいえない。 ・収支報告の記載に誤りがあり、確認が必要と思われることから、施設所管課は指定管理者の提出資料を精査されたい。

<総評>

評価項目 (視点)	委員の意見(コメント)	
	【評価できる点】	【今後の改善点】
総評	・施設所管課の評価は妥当である。 ・特に、施設の清掃や環境整備については、高く評価することができる。施設館内は綺麗に清掃されており、利用者として気持ちがいい。地域の方が安心して利用できるように取り組んでいるように感じる。今後もこの清潔感を維持して頂きたい。 ・必要なメンテナンスも行われており、利用者のリピート率も高い。 また、自主事業として、施設の有効活用や地元業者を利用した取り組みも行われていた。利用者の要望に答えている部分があり、一定の運営が行われている。 ・トレーニングマシンの数を維持しつつ利用者の間隔を空ける工夫もし、集客に努めている点が評価できる。また労働法を遵守している点も評価できる。	・安全管理、危機管理、施設の掲示などを通じて、さらにサービスの向上に向けた改善することが期待される。 ・事業に対し様々な工夫をしているにも関わらず、勤務する従業員に対する利用者の評価が低い点、労働法を遵守してはいるが年次有給休暇取得率が全国平均と比べ低い点、検温器やアルコールスプレーなどの設置場所が課題であり、今後の改善に向けて検討されたい。 ・今後利用者が回復する可能性もあるが、収支状況が厳しいため、収入を高める取り組みを検討すべきである。 ・Withコロナ(他の感染症も含む)の時代は続くので、引き続き配慮した運営をお願いしたい。 素晴らしい施設を利用する市民が増えるように、自主事業や広報の工夫を期待する。 ・公平が前提とはいえ、赤字運営となっているが、市民と市外の利用者の利用料金が変わらない。民間企業にもかかわらず人員削減等どうかして経費を削減しようという改善点が見られなかった。限られた予算を効果的・効率的に執行されるよう、今後改善を検討されたい。

<(参考)施設所管課による評価結果>

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
施設名	ウェルネスパーク

評 価 項 目		
(1)管理状況		評価点
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、施設的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)、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		評価点
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。		

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】 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。			
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素晴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)

8 第三者評価会議委員による意見

本年度の第三者評価の取組を振り返り、会議運営の改善点やモニタリング制度上の検討課題等について、第三者評価会議委員のコメントを以下にまとめた。

<総括>

- ・ 今回の委員の半数が3回目の委員就任ということもあり、過去に実施した第三者評価の経験やノウハウが蓄積され、過去に評価対象だった他の施設と比較したり、評価の視点やポイントをより深く理解できた。今回の評価は、ノウハウ蓄積が委員の意見に反映されているため、今後の第三者評価の実施に向け参考にされたい。

<会議運営の改善点>

- ・ 施設所管課作成の実績評価表に関して、加點評価を行う際には、評価の理由が分かるような資料を添え、特に重点的に説明されたい。また、指定管理者からの提出書類でも実施状況が分かるような報告資料の作成に努められるよう、指定管理者に助言されたい。
- ・ 施設見学をすることは良かったが、見学で確認できるのは、見学時点の状況であり、評価対象時点（前年度）とは時差があるため、見学結果をどこまで評価に反映すれば良いのか、取扱いが難しい問題であった。見学当日に指定管理者と具体的な前年度の管理運営状況について、丁寧に意見交換を行う等工夫すると、より双方の理解が進むのではないか。
- ・ 指定管理者の収支状況が厳しいように理解した。今後も継続的に事業者の応募があるか心配されたので、事業者が公の施設を管理する動機や今後の応募意向等指定管理者と率直に話す機会が別途あれば、委員の理解がより進むのではないか。

<モニタリング制度上の検討課題①目標管理>

- ・ 今回の評価は、実際の計画と比較して検討したが目標や計画通りに事業ができなかった評価であったとしても、コロナ禍で様々な管理運営面での困難もある中で対応が求められたということを踏まえた配慮も必要ではないか。
- ・ 実績評価表（管理運営実績データ）の「目標・計画等」の欄について、実績値と対比できるよう適切に記載すること（特に、「(2) 運営状況②指定事業の実施」の評価）。計画値については、コロナ禍前に立てた計画を使用しているが、今後はコロナ禍やウクライナ情勢等の社会情勢の変化を踏まえ、必要に応じて適切に見

直すことも検討されると良いのではないか。アンケートの回収件数の具体的な数値目標も設定した方が良いのではないか。

＜モニタリング制度上の検討課題②評価基準＞

- ・ 評価基準や方法について、事前の計画段階での基準設定の検討が必要ではないか。
- ・ 評価基準が少し曖昧な部分があるので、定性的な評価基準を採用している場合と定量的な評価基準を採用している場合、それぞれの見るべきポイントが事前に明確になると評価しやすいのではないか。特に、「(2) 運営状況③自主事業の実施」の評価に際して、定性的な評価を行う場合には、評価基準を明瞭にし、適宜評価に至る事実が確認できる資料を添付されると良いのではないか。
- ・ 「(1) 管理状況⑤個人情報の取り扱い」の評価に際して、評価基準が明瞭でなく評価が難しかったため、評価基準を事前に提示いただけると評価しやすいのではないか。

＜指定期間について＞

- ・ 指定期間が最長5年間であると、施設の管理運営における指定管理者の中長期的な投資意欲がそがれるのであれば、施設の規模に応じて指定期間の在り方について検討されると良いのではないか。

＜その他＞

- ・ 指定管理者による施設の運営は普通であると感じた。他の施設にない取組がもっと行われても良いのではないか。
- ・ 今回の評価対象施設が1施設で、前回（令和3年度）に比べると施設数が少なかったこともあり、逆に集中して見ることで見えてくる部分が、良い部分と悪い部分ともに多くあった。
- ・ 市の施設所管課、管理運営を任されている事業者双方の状況をヒアリングや施設見学により、工夫されている点などよく理解できた。
- ・ 第三者評価をするにあたって必要な資料など、評価しやすいように適宜対応していただけたため、委員の任務を遂行しやすかった。
- ・ 他の委員からの指摘も、新しい視点を持つ為の自身の勉強になった。
- ・ 委員としてだけでなく、市民として今後も市の事業全体に関心を持ち続けたい。

＜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 4 年度公の施設指定管理者第三者評価実施要領

【様式集】

- ・ 令和 3 年度実績評価表
- ・ 令和 3 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】

- ・ 現地視察スケジュール
- ・ 現地視察ワークシート①②

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 4 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、第三者の多角的な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 3 年度に、指定管理者制度により運営していた全 7 施設中、指定管理者指定から 3 年経過した 1 施設（ウェルネスパーク）とする。

(2) 評価の対象期間

令和 3 年（2021 年）4 月 1 日から令和 4 年（2022 年）3 月 31 日までの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第三者の多角的な視点で、内部評価が適切に行われているか、「運営改善の気づき」となる意見を評価シートに記入し、最終的に全体の意見をまとめる。

基礎資料 2：令和4年度公の施設指定管理者第三者評価実施要領

4 実施回数 評価に係る会議は全3回を予定し、うち現地視察を1回行う。

5 現地視察の進め方 (所要時間：1施設あたり約90分程度)

(1) 見学 (30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 (30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

日程		内容	評価対象施設	所管課
11 月 17 日（木）	90 分程度	全体会①	ガイダンス（事務局） 施設概要・実績評価結果（所管課）	
12 月	90 分程度	現地視察	ウェルネスパーク	スポーツ施設整備室
1 月	120 分程度	全体会②	事前提出意見確認&意見交換 全体意見最終まとめ	
2 月頃		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へ報告（※報告後、市HPに公表）		

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 3 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 (西暦)	年度 (年度)	和暦 (西暦)	年度 (年度)	和暦 (西暦)	年度 (年度)	和暦 (西暦)	年度 (年度)	和暦 (西暦)	年度 (年度)

【様式集】様式 1 : 令和 3 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 3 年度実績評価表

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)	
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】 ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦		
(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】 ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧		

【様式集】様式 1 : 令和 3 年度実績評価表

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】			
①			
②			
【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)

【様式集】様式2：令和3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

指定管理者 団体名
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							

【様式集】様式 2：令和 3 年度指定管理者事業報告書

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)

--

【様式集】様式2：令和3年度指定管理者事業報告書

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。

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	印	
	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

【様式集】様式４：モニタリングチェックシート

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、備考欄に対処策を記入すること。

■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。	☐	☐	

【様式集】様式４：モニタリングチェックシート

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】

現地視察スケジュール（令和４年度第２回第三者評価会議）

令和４年12月26日（月） 所要時間90分程度（移動時間除く）

10時 市役所集合・出発

↓ 車移動（約20分）

10時30分～ つくばウェルネスパーク

（〒300-4234 茨城県つくば市 山本1562 TEL：029-867-5210）

- | | |
|--------------------|-----|
| ① ガイダンス | 5分 |
| ② 見学 | 30分 |
| ③ ヒアリング@クラブハウス | 15分 |
| ④ 個人意見まとめ作業@クラブハウス | 30分 |

12時00分

↓ 車移動（約20分）

12時20分 市役所到着・解散

令和4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4年(2022年) 月 日()	施設名	つくばウェルネスパーク
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4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4年(2022年) 月 日()	施設名	つくばウェルネスパーク
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	