

つくば市指定管理者実績評価表

所管課	市民部地域支援課
評価対象期間	令和4年(2022年)4月1日から令和5年(2023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、つくば市ふれあいプラザ条例施行規則			
	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	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	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 ◇令和4年度実績 ・総利用者数 48,286人 ・うち免除者数 23,820人（免除率 49.33%）	総利用者数、免除者数ともに令和元年度以降、新型コロナウイルス感染症の影響が続いており、流行前の水準まで回復していないが、令和4年度は、ワクチンの接種が進んだり、規制緩和の動きがあったことから、令和3年度と比較し、大幅に利用が増加している。 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	通年開講講座(プール、パソコン、外国語、料理、運動、音楽、芸術、親子、文化、伝承、ほか) ◇令和4年度実績 ・講座数 611講座 ・開講コマ数 1,938回 ・延べ参加者数 11,764人 ◇令和4年度イベント実績 イベント数 4回 ・こどもプールフェス ・和の祭典 ・音楽祭 ・合同発表会	講座数及び講座の開講数は、令和元年度以降、新型コロナウイルス感染症の影響が続いている状況であったが、ワクチン接種が進んだり、規制緩和の動きもあったことから、令和4年度は流行前に近い水準まで回復してきている。 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。
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	アンケートは通年で実施しており、館内利用者や講座受講者にアンケート用紙を配布。 令和4年度回答数 1,158件 ◇管理状況 「満足」:85.1%「普通」:13.6% 「不満」:1.3% ◇利用しやすさ 「満足」:79.7%「普通」:17.5% 「不満」:2.8% ◇職員の対応 「満足」:86.0%「普通」:13.5% 「不満」:0.5%	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」とも高い数値を示しており、利用者に対して適切な対応がされていると考えられるが、少数ながら不満とする意見もあることから、これらの改善を図り、引き続き良質なサービスの提供に努めるよう期待する。
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4年度収支計画 ・収入(合計:77,033,924円) 指定管理料 58,218,000円 利用料収入 4,200,000円 その他 14,615,000円 ・支出(合計:77,033,000円) 人件費 39,729,000円 その他経費 37,304,000円	◇令和4年度収支実績 ・収入(合計:81,751,262円) 指定管理料 62,442,408円 利用料収入 4,798,160円 その他 14,510,694円 ・支出(合計:82,338,163円) 人件費 41,376,051円 その他経費 40,962,112円 収支差引 -586,901円	利用料収入は、令和元年度以降、新型コロナウイルス感染症の影響が続いているなかで、令和4年度は流行前の水準までには回復しつつある。 しかし、支出面では、指定期間を通じて、経費の節減等に努めていたが、電気料金の高騰等の影響で光熱水費の支出が増大し、結果的に赤字収支となってしまった。

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。	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サーマルカメラや二酸化炭素濃度監視モニター等の機器を自主的に導入し、利用者の感染防止対策を積極的に実施した。 ④職員の有給休暇の取得率が平均80.2%で全国平均58.3%※を大きく上回り、適切な労働環境が確認できた。※厚生労働省「令和4年度就労条件総合調査」より ⑥消防訓練や救命救急講習を実施した他、プール従事者だけでなく、全職員に水難訓練講習を実施した。 ⑦営業時間中の停電等に対する即時対応策として、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)	3
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新型コロナウイルスの感染対策を徹底した上で講座内容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、受講者数の増加につながった。 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、人気の高い講座で定員が超過した場合には、複数回実施する等、利用者目線の取り組みがなされている。 ⑦プール照明設備の老朽化により照明が不点灯となり、夜間のプール利用に支障をきたす状態となっていたが、修繕が完了するまでの間、指定管理者が自主的に投光器を設置し、プール利用を継続することができたため、利用率と利用料金収入の維持につながった。 ⑧より地域に根差した施設となるよう、指定管理者主催で利用者や市議、地域活動団体(区会、シルバークラブ他)等)に開催の周知を行い、合計18名の参加があり、運営方法や実施事業、改善要望等についての意見交換を行った。今後も毎年度開催し、地域との関わりを継続していく予定である。		

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のワクチン接種の普及や規制の緩和等により、館内利用者が前年度より増加したことから、利用料や自主事業収入の増収につながったが、市からの指定管理委託料の増額や、維持管理経費の節減等に努めていたにもかかわらず、電気料金の高騰等の影響で光熱水費の支出が著しく増大し、結果的に約58万円の赤字収支となってしまった。		

【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。			
令和4年度も新型コロナウイルス感染症の影響による利用料や自主事業収入の減少、世界的な燃料費高騰による電気料金の値上げ等の影響もあり、厳しい状況の中での運営となったが、指定管理者の経営努力や創意工夫により施設管理や運営状況ともに適正に実施され、講座の開講や自主イベントの開催等、積極的な活動が行われた結果、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。 引き続き、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)