

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し、及び促進する。			
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	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	利用者人数 【計画】 ヘルスプラザ 185,000人 セキショウチャレンジ スタジアム 55,000人 スポーツフィールド 9,000人	利用者人数 【令和4年度】 ヘルスプラザ 132,886人 セキショウチャレンジ スタジアム 51,541人 スポーツフィールド 4,731人 前年度比 ヘルスプラザ 130.1% セキショウチャレンジ スタジアム 231.2% スポーツフィールド 102.9%	計画を下回った理由として想定されるのは以下のとおり ・新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け、客足が戻りきっていないことが推測される。 ・サステナスクエア焼却設備の不具合により、7月20日の午前と12月12日から12月24日まで臨時休館したこと。 ・新型コロナウイルス感染拡大の影響で、サッカー大会等が中止になっていること。
自主事業 (講座・セミナー等)	講座 500回 プール・スタジオ 1200回 短期水泳教室 140回以上	講座 622回 プール・スタジオ 1738回 短期水泳教室 147回	・サステナスクエア焼却設備の不具合により、7月20日の午前と12月12日から12月24日まで臨時休館したが、規定回数以上の事業を実施した。
アンケートの実施状況 (利用者の満足度、苦情等)	実施方法	回収件数 363件(R3:114件)	令和3年度に比べ、全ての項目で「満足」の割合が下がっている。特に、最も割合が下がった施設の清潔さについては、浴場の清掃が十分に引き届いていないことが挙げられるため、清掃員の巡回を増やすよう指示した。
	ヘルスプラザ利用者に紙媒体で配布し、回収	満足(やや満足を含む)・普通・不満(やや不満を含む)(%) (小数点第1位まで)	
	実施時期	施設利用のしやすさ 68.6・23.8・7.6(R3:70.3・20.7・9.0)	
	通年	案内表示のわかりやすさ 59.4・32.8・7.8(R3:59.9・33.9・6.2)	
		施設の清潔さ 63.4・22.9・13.7(R3:71.1・20.2・8.7)	
		職員の対応 67.5・23.1・9.4(R3:71.4・26.8・1.8)	
		レッスン等の内容と時間 46.7・41.7・11.6(R3:51.0・42.8・6.2)	
収支状況	○収入 221,500千円 ・指定管理料 75,000千円 ・利用料金 97,420千円 ・指定事業1、2 49,080千円	○収入 202,001千円 ・指定管理料 86,318千円 内、指定管理料 変更増加分 11,318千円 ・利用料金 78,918千円 ・指定事業1、2 34,088千円 ・補償 2,677千円	計画を下回った理由として想定されるのは以下のとおり ・新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け、客足が戻りきっていないことが推測される。 ・サステナスクエア焼却設備の不具合により、7月20日の午前と12月12日から12月24日まで臨時休館したこと。
	○支出 221,500千円 ・人件費 80,103千円 ・光熱水費 52,410千円 ・維持管理費 40,600千円 ・指定事業1、2 36,127千円 ・賃借料・需用費等 12,260千円	○支出 243,568千円 ・人件費 98,032千円 ・光熱水費 73,130千円 ・維持管理費 39,768千円 ・指定事業1、2 18,432千円 ・賃借料・需用費等 14,206千円	
	○収支差引額 0円	○収支差引額 △41,567千円	

2 評価結果

評価項目		
(1) 管理状況		評価
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、待遇等研修、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。	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。	2
【評価の理由】 ①新型コロナウイルス感染症対策(館内、備品等の除菌、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)を徹底して行った。 ⑥仕様書上は救命講習を受けた者を配置することは定めていないが、上級救命技能認定を受けた者を2人配置し、安全対策を行った。		
(2) 運営状況		評価
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。	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。	2
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)	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。	4
【評価の理由】 ②仕様書に定められた回数を超えて実施し、利用者増を図った。(教室、講座等 622/500回、レッスン 1,738/1,200回、短期水泳教室 144/140回) ⑥アンケート結果「職員の対応」で、満足・やや満足が70%を下回った。理由としては、普通と回答した利用者の割合が多いことも要因である。満足・やや満足:67.5%、普通:23.1%、やや不満・不満:9.4%。 やや不満・不満の理由 ・スタッフの対応、態度が悪い ・私語が多い ・スマホを操作していた ・ルールやマナーを守れない利用者への対応に対する不満(マスク、帽子を外しているのに注意しない。更衣室利用のマナーが悪いのに注意しない。) ⑦6/3～6/24までの長期休館と7/20、12/12～12/24のサステナスクエア焼却設備不具合による臨時休館の間、全館を休館するところをトレーニングジムのみ開放した。(のべ利用人数 624人、利用収入 225,500円) ⑧「つくばまごころ市」における地元食材の物産販売については、運営者と管理者とで販売品目についての意見交換やイベント協力等を行い生産者の活性化及び利用促進を図っている。 地元住民で構成される北部振興協議会と2か月に1回のミーティングを実施し、要望や苦情等に細やかな対応をしている。その結果、北部振興協議会が自主的に利用回数券を購入する等、利用の促進に繋がる効果も得られており、良好な関係が形成されている。 また、年度毎に特別支援学校の依頼により、施設をスクールバスの停留所とし、送迎の保護者へは施設の駐車場を提供することで地域の生徒・児童の安全な通学に貢献している。		

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人件費及び電気料金の増加により、収支が赤字であるため。	
		評価点
		2
		1

【総合評価】

合計評価点	38	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。			
令和4年度計画及び令和3年度実績を上回る成果を上げられなかったのは、サステナスクエア焼却設備の不具合により、7月20日の午前と12月12日から12月24日まで臨時休館したことや電気料金の値上げ等、想定しえない事態が発生したことが一因と考えられる。打開策としてマルシェやグラウンドゴルフのイベント等積極的に集客活動を行っていたことは評価できるが、ヘルスプラザへの利用までには繋がっているとは言えないため、利用者の要望を聞くためのアンケートを改善を行うこと、レッスン内容と回数を見直しを行うよう指導する。			

※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)