



6つ社協第795号  
令和7年3月31日

指定管理者事業報告書(令和6年度)

つくば市長 五十嵐立青 様

団体名	社会福祉法人つくば市社会福祉協議会
指定管理者	団体所在地 つくば市筑穂1丁目10番
代表者	会長 松本 玲子
報告者	つくば市市民研修センター 所長

1 施設名称

つくば市市民研修センター

2 実施期間

令和6年(2024年)4月1日 ~ 令和7年(2025年)3月31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)

- (1)職員配置 昼間 2名(8:30~17:00)、夜間 2名(16:30~22:00)  
(2)稼働日 4月1日~翌年3月31日(359日 年末年始6日間休館)

(3)保守点検状況

①職員対応

- 毎日 施設内清掃及び浴槽残留塩素測定、ろ過機の逆洗浄
- 毎日 ヘアキャッチャー点検清掃(基本的に週4日交換)
- 毎週1回 高濃度塩素洗浄(日)
- 毎週2回 浴室内清掃及び換水(日、水) ※ 日曜日清掃は委託

②業者委託

- 通年 警備委託 毎日(夜間)  
ゴミ収集運搬 (市ゴミ収集日と同じ)
- 週1回 浴室清掃 毎週日曜日
- 隔月1回 定期清掃(床ワックス他) (4月・6月・8月・10月・12月・2月)  
浴槽ろ過設備保守点検 (4月・6月・8月・10月・12月・2月)  
自家用電気工作物点検 (5月・7月・9月・11月・1月・3月)
- 年3回 ボイラー保守点検 (5月・9月・1月)  
自動ドア保守点検 (7月・11月・3月)
- 年2回 レジオネラ菌水質検査 (8月・2月)  
消防設備保守点検 (8月・3月)  
特別清掃(絨毯、窓清掃等) (12月)  
空調機保守点検 (8月・2月)
- 年1回 浴槽ろ過設備配管洗浄 (2月)
- 適宜 植栽管理業務

※施設運営(職員配置、開館日数等)や維持管理(保守点検、清掃等)等を記入してください。

#### 4 加点科目の達成状況

評価科目	前年度実績	今年度目標	今年度実績	判定	
				STEP1	STEP2
①利用者数又は利用率	研修室 9,013名 浴室 16,349名	研修室 9,330名 浴室 16,370名	研修室 9,732名 浴室 17,429名	達成	+
②利用者アンケート満足度	満足度 98% 回答数 300名	満足度 98%以上 回答数 300名以上	満足度 90% 回答数 382名	未達成	
③経費削減	支出額 28,070,000円	支出額 (予算額) 30,668,000円	支出額 29,806,627円	達成	

#### 5 指定管理事業の実施状況

##### (1) ①講座の実施

ア 指定講座(2講座、各10回、年間4期開催)

・自力整体講座Ⅰ ・自力整体講座Ⅱ

##### (2) ①研修室の貸し出し

##### (3) ①浴室の利用

#### 6 自主事業の実施状況

##### (1) ①講座の実施

ア 自主事業(自主講座)

・アビ先生と英語で遊ぼう(2歳～未就学児) ・初心者パソコン講座(エクセル編)

・木彫り仏像創作講座 ・シニア健康体操講座 ・週末のヨガ講座

・スマホ講座(4期) ・ヒンメリ講座(1期) ・ガマの油売り口上講座(2期)

・竹かご編み講座(1期) ・己書講座(1期) ・フラワーアレンジメント講座(1期)

##### (2) イベント関係

##### ①イベントの実施

ア 夏休み子どもイベント / おもしろ理科実験(8/10)

イ 令和6年度「第14回春まつり」(4/6)

##### (3) その他

##### ①会議・講習会等の実施

ア 市民研修センター第1回運営委員会(8/20) 市民研修センター第2回運営委員会(3/5)

イ 令和7年度第1回春まつり実行委員会(3/5)

ウ 利用団体懇談会・避難消防訓練(職員研修)(2/26)

#### 7 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
研修室利用者数 ①	908	868	883	962	558	734	975
延べ利用者数 ②	1,138	906	909	1,128	602	802	1,005
(内イベント参加人数)	196	0	0	46	0	0	107
(会議等その他の参加者数)	0	0	0	0	0	0	0
浴 室 ③	1,304	1,420	1,406	1,548	1,395	1,477	1,367
小 計(①・③)	2,212	2,288	2,289	2,510	1,953	2,211	2,342
総利用者数(②・③)	2,442	2,326	2,315	2,676	1,997	2,279	2,372

区 分	11月	12月	1月	2月	3月	合計	R5年度合計
研修室利用者数 ①	914	885	565	817	663	9,732	9,013
延べ利用者数 ②	964	953	588	848	705	10,548	9,646
(内イベント参加人数)	0	0	0	38	0	387	186
(会議等その他の参加者数)	0	0	0	0	7	7	40
浴 室 ③	1,459	1,459	1,468	1,492	1,634	17,429	16,349
小 計(①・③)	2,373	2,344	2,033	2,309	2,297	27,161	25,362
総利用者数(②・③)	2,423	2,412	2,056	2,340	2,339	27,977	25,995

## 8 指定管理事業の収支状況

### ○収入

(単位:円)

項 目	実績(A)	計画(B)	差引(A-B)	備 考
1. 指定管理料	28,896,000	28,896,000	0	
2. 利用料収入	598,140	806,000	△ 207,860	
3. コピー使用料	3,260	9,000	△ 5,740	
4. 自主事業収入	2,011,000	2,852,000	△ 841,000	
5. 雑入	90,227	117,000	△ 26,773	
6. 経理区分間長期借入金収入	0	0	0	
合 計	31,598,627	32,680,000	△ 1,081,373	

### ○支出

(単位:円)

項 目	実績(A)	計画(B)	差引(A-B)	備 考
1. 人件費	16,725,482	17,441,000	△ 715,518	
2. 需用費	5,912,540	6,877,000	△ 964,460	
3. 役務費	372,077	482,000	△ 109,923	
4. 車両費	184,933	185,000	△ 67	
5. 自主事業費	1,792,000	1,916,000	△ 124,000	
6. 施設管理費	2,629,295	2,830,000	△ 200,705	
7. 使用料及び賃借料	248,308	291,000	△ 42,692	
8. その他の経費	607,448	905,000	△ 297,552	
9. 事業区分間長期借入金返済支出	1,223,941	0	1,223,941	
10. 消費税等	1,902,603	1,753,000	149,603	
合 計	31,598,627	32,680,000	△ 1,081,373	
収支差引額	0			

## 9 自主事業の収支状況

### ○収入

(単位:円)

項 目	実績(A)	計画(B)	差引(A-B)	備 考
4. 自主事業収入	1,301,000	1,930,000	△ 629,000	
合 計	1,301,000	1,930,000	△ 629,000	

### ○支出

(単位:円)

項 目	実績(A)	計画(B)	差引(A-B)	備 考
5. 自主事業費	1,232,000	1,439,000	△ 207,000	
合 計	1,232,000	1,439,000	△ 207,000	
収支差引額	69,000			

## 10 利用料金の減免状況

利用団体数	免除団体 557 件	内訳	・社協関係 86 ・その他 21	・行政関係 12	・サークル 438
612 件	有料団体 55 件	内訳	・市内企業 10 ・その他 28	・市外企業 4	・サークル 13
センター主催	278 件	内訳	・講座 268	・イベント、会議等 10	
計	890 件				
入浴者数	17,429 名	市内免除	15,672 名	市内 220 円 993 名	市外 330円 329 名 440円 435 名

## 11 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)

・2月6日(木)19:30前に入浴された利用者の方から、入浴中の2名の利用者に全身刺青があるとの情報をいただきました。2名の利用者にお帰りの際、今後の利用を控えていただくこととお伝えし、了承いただきました。特にトラブルはありませんでした。  
・3月27日(木)に男女浴槽の水位が下がっていることを確認し、清掃作業中に補水し営業を再開しましたが、その後、男性利用者から水位が下がっていると申し出がありました。

## 12 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)

・4月26日(金)11時25分頃にボイラー及び循環ポンプスイッチの電源を入れたところ、ボイラー室制御盤及び事務所内警報盤(給湯循環ポンプ・オイルギアポンプ故障)からブザー音が鳴り、故障の表示になったため、ボイラー室内の循環ポンプとボイラースイッチを切り、日本サーモエナーへ連絡し修繕を依頼しました。  
原因ですが、昨年交換しました循環ポンプの動き出しが悪いため過負荷になり、故障と機械が判断したと思われます。  
・7月25日(木)夜に近隣へ落雷があり、その影響で玄関入口にある警備機器が故障しました。警備会社へ問い合わせたところ、落雷の影響で故障した建物が複数あり、順次修理するそうです。また、その間の巡回警備を強化するとのことでした。  
・9月7日(土)循環ろ過装置のモーター部分より、水漏れを確認しました。日本水処理技研へ修理依頼中です。その後、メカニカルシールを交換しました。  
・警報盤(ボイラー)からエラーによる警報音が継続して発生した為、10月11日(金)に日本サーモエナーによる点検を実施しました。その結果異常はないとのことでした。  
・2月4日(火)日本水処理技研の定期点検及び高濃度配管洗浄後に配管に詰まった薬液を洗浄していたところ、ボイラーからミキシングバルブを経由して配水されるお湯の温度が上昇し、水と混ざらない状況になりました。水の水栓弁を開けたところ弁の部分が破損し水が少量しか混ざらずに高温のお湯が流れ浴槽に加水している状況にありました。水栓弁を交換し通常の状態に戻しました。  
・3月22日(土)から男女浴槽の水位が下がる現象が現れました。3月27日(木)16:30頃に男女とも浴槽の水位低下が見られ、水道水を直接浴槽に補水いたしました。3月31日(月)に日本水処理技研に補水が行われているかどうか点検していただきましたが水位を測る機械の故障はないとのことでした。点検以降、浴槽の水位低下はありませんが、日中及び翌日の朝に水位を確認しています。

## 13 アンケート結果の状況

(1)館内設置アンケート(常設アンケート)の主な内容 40件

当施設の管理は行き届いていますか思いますか。	とても良い	良い	普通	悪い	回答なし
	36 件	1 件	3 件	0 件	0 件

当施設は、利用しやすいと思いますか。	とても使いやすい 30 件	使いやすい 7 件	普通 1 件	使いにくい 0 件	回答なし 0 件
当施設職員の対応は、いかがですか？	とても良い 36 件	良い 1 件	普通 1 件	悪い 0 件	回答なし 0 件
年代	10代	20代	30代	40代	50代
	0 件	0 件	0 件	1 件	1 件
	60代				
	36 件				
意見・要望					
窓口の対応、電話対応、皆様とても感じ良く安心してお話できます。					
外の庭等も手入れが行き届いて、素晴らしいです。					
清掃が行き届いています。					
ガス台を使わせていただいておりますが、高いので使いづらいです。湯沸かし器を使えるようにしてください。					
とても快適に使わせていただいております。トイレのお花やテーブルのお花にも癒されます。					
Wi-Fiの設備を希望					
宝篋山の登山後、入浴させていただきました。帰りのバスの待ち時間を有効に使えました。職員の方、ご親切に案内してくださり、うれしかったです。また、風呂で地元の方とお話が出来て、歓迎してくれました。					
宝篋山の登山後、入浴させていただきました。帰りのバスの待ち時間を有効に使えました。					
職員の方が、ご親切で案内してくださり、うれしかったです。また、風呂で地元の方とお話が出来て、歓迎してくれました。					
従業員の方々がとても親切にしてくださき、とても素敵な風呂に入っています。					

## (2) 夏休み子どもイベントに関するアンケートの主な内容

(おもしろ理科実験教室)

1. イベントに参加した感想	良かった 17 件	ふつう 0 件	よくなかった 0 件	その他 0 件
2. 「1」の理由をお聞かせください	実験が面白かった。キーホルダーを作れてよかった。プラバンが楽しかった。電気パンがすごかった。グループで仲良くできた。楽しかった等の意見多数			
その他の理由	あまり実験が出来なかった。			
3. このイベントは、どのようにしましたか？	市報 17 件	チラシ 3 件	知人 0 件	その他 0 件
4. 今後どのようなイベントを希望しますか	電池を利用したもの。料理教室。(今日できなかったドライアイスを利用したアイスクリーム作り) 実験など多数			
5. その他、ご意見、ご希望等	料理実験(電気パン)の実験をお友達とできてとても楽しかったようです。ありがとうございました。			

## (3) 講座関係の主な内容

### ① 指定講座(2講座) 80回

・自力整体講座Ⅰ 4期 ・自力整体講座Ⅱ 4期

### ② 自主講座(11講座) 188回

・初心者パソコン講座 4期

・土曜日のヨガ講座 4期 ・アビ先生と英語で遊ぼう講座(2歳～未就学児) 3期

- ・木彫り仏像創作講座 2期
- ・シニア健康体操講座 2期
- ・スマホ講座 4期
- ・ガマの油売り口上講座 2期
- ・ヒンメリ講座
- ・竹で編む竹籠講座
- ・己書講座
- ・フラワーアレンジメント講座

年代	20代以下	20代～30代	40代～50代	60代以上	回答者数 382
	0 件	11 件	54 件	314 件	
居住地区	大穂地区	豊里地区	谷田部地区	桜地区	
	43 件	22 件	35 件	52 件	
	筑波地区	基崎地区	学園地区	その他	
	103 件	5 件	24 件	12 件	
この講座を受講されていかがでしたか。	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
	283 件	43 件	7 件	0 件	0 件
この講座は、何でお知りになりましたか。	チラシ	友人・知人から	広報誌	当センターからのお知らせ	その他
	11 件	29 件	239 件	33 件	20 件
当施設の管理は、行き届いていますか。	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
	282 件	38 件	16 件	0 件	0 件
当施設は、利用しやすいとおもいますか。	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
	270 件	44 件	20 件	1 件	0 件
当施設職員の対応は、いかがですか。	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
	198 件	26 件	13 件	0 件	1 件

#### 14 サービス向上等の改善点

(実施した場合)
環境美化活動として職員による敷地内の草刈り作業 室内の温度を下げる働きがあるグリーンカーテンの設置 センター利用団体及び職員による避難訓練を行った。 コロナ感染予防対策として、継続して館内の消毒作業を含む衛生管理の徹底を図った。

#### 15 サービス向上等の改善提案

(提案等が有る場合)
エアコン及び浴室関係(ボイラー、濾過循環器、配管、浴槽、水回り)等の修繕が多く発生し、またエアコンと同様に耐用年数が過ぎており、早急な修繕改修が必要と思われます。

#### 16 サービス向上等の改善点

(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))
①感染拡大予防対策関係 ア ガイドラインを廃止しましたが、継続して館内や浴室の清掃、消毒、換気に努めます。 イ 浴室清掃を16:30～16:50の20分間に設定して男女洗い場及び脱所の清掃・消毒を行っています。 それ以外の時間は通常通り運営しています。
②施設の修繕関係 ア 温水循環ポンプ警報発揚調査費(警報が頻繁に発生した調査費用) イ 手洗い修繕(台付シングル混合水栓交換) ウ 混合水栓修繕(壁付サーモスタット混合水栓) エ 混合水栓修繕(温度調整ユニット) オ 補給水ユニット入水バルブ交換

17 労働環境に関する報告事項

職員	勤務体系	年次休暇日数及び時間	有給休暇取得率	時間外勤務時間
所 長	日勤／週5日	年間20日	52.4%	7時間/年 159時間/休日出勤
管理担当職員	日勤／週3日	83時間	21.5%	無
管理担当職員	日勤／週2日・夜勤／週2日	93.75時間	19.7%	無
管理担当職員	日勤／週2日・夜勤／週3日	100時間	56.3%	無
管理担当職員	夜勤／週3日	45時間	22.0%	無
管理担当職員	夜勤／週4日	40時間	29.4%	無
管理担当職員	日勤／週1日	7時間30分	0%	無
管理担当職員	日勤／週1日・夜勤／週2日	25時間	0%	無

18 年間を通した総括・自己評価

- ・コロナ禍以前の利用者数に少しづつではあるが戻りつつある。
- ・機械トラブルに見舞われたが、休所することがなく運営することができた。

(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。



7つ社協第150号

令和7年5月28日

つくば市長 五十嵐立青 様

指定管理者事業報告書(令和6年度)の訂正について

指定管理者 団体名 つくば市社会福祉協議会

団体所在地 つくば市筑穂1丁目

代表者 会長 松本 玲子

報告者 つくば市市民研修

所長

標記の件につきまして、下記の通り訂正し報告いたします。

記

訂正後	訂正前
4 加点科目の達成状況 加点科目(今年度実績) ②利用者アンケート満足度 満足度 <u>94%</u> 回答数 382 名	4 加点科目の達成状況 加点科目(今年度実績) ②利用者アンケート満足度 満足度 <u>90%</u> 回答数 382 名
8 指定管理事業の収支状況 ○支出 実績(A) 1. 人件費 <u>16,726,497</u> 9. 事業区分間長期借入金返済支出 <u>1,222,926</u>	8 指定管理事業の収支状況 ○支出 実績(A) 1. 人件費 <u>16,725,482</u> 9. 事業区分間長期借入金返済支出 <u>1,223,941</u>



## つくば市指定管理者制度 モニタリングチェックシート

施 設 名：つくば市市民研修センター
指定管理者：社会福祉法人つくば市社会福祉協議会 チェック日：令和6年9月26日
施設所管課：教育局 生涯学習推進課 訪問調査日：令和6年10月3日

## 【 目 次 】

評価結果のまとめ	1
①管理運営の経営方針	3
②施設の運営	4
③サービス向上の方策	5
④利用者要望の把握及び実施策（利用者アンケート）	6
⑤個人情報保護	7
⑥施設の維持管理	8
⑦事故・クレーム・トラブル等への対応	9
⑧緊急時の対応	10
⑨環境への配慮	11
⑩経理事務	12
⑪団体の経営	13
⑫職員の労働環境	14

## ■評価結果のまとめ

### 施設所管課による総括コメント

管理運営の経営方針が明確であり、運営も適正に行われている。利用者への対応が大変丁寧であり、またアンケートによる満足度も非常に高い。地域人材の活用を視野に入れた事業計画を行い、地域活性化にも貢献している。

評価項目		指定管理者自己評価	施設所管課特記事項
①	管理運営の経営方針	年度協定書にも記載。	管理運営の経営方針が明確にされており、職員、利用者ともに理解している。
②	施設の運営	年度協定書にも記載。	従事者の配置は適切であり、利用者対応も大変丁寧である。地域の活性化を視野に入れた事業計画を行い、地域への貢献度は高い。
③	サービス向上の方策	室内清掃や接遇について注意を払っている。	利用促進等を目的とし、地域住民等との交流を図っている。また他の類似施設との情報共有も行っている。
④	利用者要望の把握及び実施策(利用者アンケート)	講座終了後のアンケートによると利用者の満足度は高い。	アンケート結果によると、利用者の満足度は大変高い。
⑤	個人情報保護	法令を遵守している。	個人情報は法令に基づき管理されている。社会福祉協議会のバックアップ体制も確立されているため、適正に管理されている。
⑥	施設の維持管理	施設は老朽化しているが、定期的なメンテナンスを行っており、致命的な破損箇所はない。	仕様書に定める施設の維持管理は適正に行われている。施設修繕については、所管課と常に情報共有ができています。
⑦	事故・クレーム・トラブル等への対応	クレームについては社協、担当課へ報告し情報を共有した。	トラブル、苦情には大変丁寧な対応をしており、担当課への連絡も適切に行い円滑な運営が図られている。
⑧	緊急時の対応	緊急的な対応事案は発生していない。	緊急時のマニュアルは整備されている。利用者も参加した防火訓練を毎年実施しており、緊急時に備えている。
⑨	環境への配慮	消灯や節水に努めている。	利用者へ配慮しながら、節電対策等を行っている。3Rの取組も適切に行っている。
⑩	経理事務	適切に処理されている。	現金の取扱い、予算の執行ともに適正に行われている。
⑪	団体の経営	適切に運営している。	社会福祉協議会の監査報告書を確認し、適正な運営が図られている。
⑫	職員の労働環境	つくば市社協就業規程及び各種法令を遵守している。	関係法令を遵守していることを確認した。

# ■評価結果一覧

評価項目		指定 管理者	施設 所管課	評価項目		指定 管理者	施設 所管課
① 管理運営の経営方針	1	✓	✓	⑦ 事故・クレーム・トラブル等への対応	1	✓	✓
	2	✓	✓		2	✓	✓
② 施設の運営	1	✓	✓		3	✓	✓
	2	✓	✓		4	✓	✓
	3	✓	✓	⑧ 緊急時の対応	1	✓	✓
	4	✓	✓		2	✓	✓
	5	✓	✓		3	✓	✓
	6	✓	✓		4	✓	✓
	7	✓	✓	⑨ 環境への配慮	1	✓	✓
	8	✓	✓		2	✓	✓
③ サービス向上の方策	1	✓	✓	⑩ 経理事務	1	✓	✓
	2	✓	✓		2	✓	✓
	3	✓	✓		3	✓	✓
	4	✓	✓		4	✓	✓
④ 利用者要望の把握及び実 施策(利用者アンケート)	1	✓	✓	⑪ 団体の経営	5	✓	✓
	2	✓	✓		1	✓	✓
	3	✓	✓		2	✓	✓
⑤ 個人情報保護	1	✓	✓	⑫ 職員の労働環境	3	✓	✓
	2	✓	✓		1	✓	✓
	3	✓	✓		2	✓	✓
⑥ 施設の維持管理	1	✓	✓		3	✓	✓
	2	✓	✓		4	✓	✓
	3	✓	✓		5	✓	✓
	4	✓	✓	集計欄	<input checked="" type="checkbox"/>	50	50
	5	✓	✓		<input type="checkbox"/>	0	0
	6	✓	✓		<input checked="" type="checkbox"/>	0	0
	7	✓	✓		計	50	50

## ①管理運営の経営方針

評価項目/判定基準		指定 管理者	施設 所管課
1	○施設の管理運営の経営方針や設置目的が明文化され、職員がそれらを理解している。	✓	✓
	・事業計画書等及び職員 へのヒアリングで確認する。		
2	○利用者に対して、施設の管理運営の経営方針や設置目的が周知されている。	✓	✓
	・施設内掲示、パンフレット、ホームページ等で確認する。		
指定 管理者	【補足説明】 ・施設管理・経営方針について、担当職員への周知徹底している。		
施設 所管課	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・		

【評価欄記入の仕方】

☒ 評価項目の内容を、達成している(達成が見込める)。

☐ 評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)または公募時提案書または事業計画書に記載され、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

## ②施設の運営

評価項目/判定基準		指定 管理者	施設 所管課
1	○各業務に必要な従事者を、事業計画書等で定めた人数・役割・体制で配置している。	✓	✓
	・事業計画書、シフト表、出勤簿等で確認する。		
2	○各従事者は、他の従事者の業務内容を把握するとともに、必要に応じて柔軟に補完する体制になっている。	✓	✓
	・役割分担や個別対応が必要な利用者への留意事項等を示すボードの設置等で確認する。		
3	○従事者の利用者に対する態度、言葉使い、服装、電話対応は適切である。	✓	✓
	・上記内容を施設での目視等で確認する。 ※電話対応については、必要に応じて利用者の立場で実際に架電することにより確認する。		
4	○仕様書を踏まえた事業計画書のとおり、運営に関する指定事業が実施されている。	✓	✓
	・事業実施記録等で確認する。		
5	○公募時提案書等を踏まえた事業計画書のとおり、自主事業が実施されている。	✓	✓
	・事業実施記録等で確認する。		
6	○利用者や利用希望者に対して、平等・公平な利用に配慮した運営が行われている。	✓	✓
	・指定管理者へのヒアリング及び関連規程、利用料減免書類等により確認する。		
7	○事業の内容は、事業者の創意工夫を持って見直し・改善が図られ、利用者サービスの向上や利用促進に繋がっている。	✓	✓
	・指定管理者へのヒアリング、利用実績及び利用者アンケート調査結果等から判断する。		
8	○地域活性化に取り組んでいる。	✓	✓
	・市内事業者や地域住民の活用等、地域活性化に資する取組実績をヒアリングおよび関連記録で確認する。		
指定 管理者	【補足説明】 ・従事者が誰でも同じように対応できるよう、業務の平準化に努めている。		
施設 所管課	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・個別対応が必要な利用者への対応は、連絡ノートに記録し、必ず全員に回覧している。 ・利用者に対する態度が、丁寧かつ親しみを込めた対応で大変良い。 ・講師の選定にあたり、地域住民を積極的に活用している。(ガマロ上) ・春まつりや利用団体合同発表会では、地域の高校生(筑波高等学校)によるガマロ上の発表、祖父母を孫が見に来るなど、地域のつながり、世代間交流を意識した事業計画を行っている。		

### 【評価欄記入の仕方】

☑評価項目の内容を、達成している(達成が見込める)。

□評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)または公募時提案書または事業計画書に記載され、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

☒評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)、公募時提案書、事業計画書に記載されておらず、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

### ③サービス向上の方策

評価項目/判定基準		指定 管理者	施設 所管課
1	○公募時提案書や事業計画書を踏まえたサービス向上の方策が実施されている。	✓	✓
	・指定管理者へのヒアリング及び実施記録等を確認する。		
2	○事業計画書等で定めた研修について、研修計画を作成し、受講報告・評価等を実施している。	✓	✓
	・研修計画、研修報告、研修内容の共有等の状況を書類で確認する。		
3	○利用者サービスの向上や施設の利用促進等を図る目的で、地域住民や関連団体と連携した取組が行われている。	✓	✓
	・地域住民、地域の団体等との連携実績をヒアリングおよび関連記録で確認する。		
4	○利用者サービスの向上や施設の利用促進等を図る目的で他施設と連携した取組が行われている。	✓	✓
	・他の類似施設、関連施設等との連携実績をヒアリングおよび関連記録で確認する。		
指定 管理者	【補足説明】 ・市民研修センター運営委員会を組織して、研修センターの事業及び講座に関することや 研修センターの施設利用、貸し出しに関することについて協議・運営している。 ・春まつり実行委員会を組織し、春まつりを開催して地域住民との交流の場を設けている。また、利用団体合同発表会を開催し施設の利用促進に努めている。		
施設 所管課	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・類似の入浴施設をもつ桜、谷田部老人福祉センターと情報を共有するなど、利用者からの情報も活用しながら連携している。		

【評価欄記入の仕方】

☑評価項目の内容を、達成している(達成が見込める)。

□評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)または公募時提案書または事業計画書に記載され、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

#### ④利用者要望の把握及び実施策(利用者アンケート)

評価項目/判定基準		指定 管理者	施設 所管課
1	○アンケート等で寄せられた利用者要望に対して、見直し・改善が図られている。	✓	✓
	・指定管理者へのヒアリング及び関連資料(含む現物)にて確認する。		
2	○アンケート等で寄せられた利用者要望に対して、自ら対応が難しいものについて、市に報告・協議している。	✓	✓
	・意見要望等対応一覧、意見要望等対応状況及び関連資料にて確認する。		
3	○所定の様式に準拠した内容で利用者アンケートを実施し、回答を集計・分析し、事業の見直し・改善に繋げている。	✓	✓
	・利用者アンケート集計結果で確認する。		
指定 管理者	【補足説明】 ・講座修了後のアンケートの意見を新規講座へ反映させている。		
施設 所管課	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・アンケート結果によると、利用者の満足度は大変高い。		

##### 【評価欄記入の仕方】

☑評価項目の内容を、達成している(達成が見込める)。

□評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)または公募時提案書または事業計画書に記載され、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

☑評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)、公募時提案書、事業計画書に記載されておらず、かつ、達成していない(達成が見込めない)。



## ⑤個人情報保護

評価項目/判定基準		指定 管理者	施設 所管課
1	○個人情報保護に関する内部規約や実施基準等がマニュアル等で整備されている。	✓	✓
	・マニュアル等の有無及び内容(改訂状況等)を確認する。		
2	○個人情報の漏えい、滅失、き損、改ざん防止、その他個人情報の適切な管理に必要な処置を講じている。	✓	✓
	・個人情報が含まれた書類の施錠保管、書類破棄の際のシュレッダー利用等を確認する。 ・PC内の個人情報ファイルへのパスワード設定、USB等による外部持出し禁止、外部送信時のパスワード設定等を確認する。		
3	○つくば市情報公開条例に準拠し、情報公開請求に対して適切に対応している。	✓	✓
	・情報公開請求の有無をヒアリングで確認するとともに、請求があった場合は関連する記録を確認する。		
指定 管理者	【補足説明】 ・社会福祉法人つくば市社会福祉協議会個人情報保護規程を遵守している。		
施設 所管課	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・個人情報を保管するキャビネットは施錠管理している。 ・パソコンはパスワード管理されており、パソコン周辺にパスワード等を明示するものの貼付け等がない。 ・社会福祉法人つくば市社会福祉協議会が定める「個人情報保護に関する方針」、「個人情報保護規程」を遵守しており、情報公開請求書等にも対応できるよう、請求書を設置している。(情報公開請求は無し。)		

### 【評価欄記入の仕方】

☑評価項目の内容を、達成している(達成が見込める)。

□評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)または公募時提案書または事業計画書に記載され、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

☑評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)、公募時提案書、事業計画書に記載されておらず、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

## ⑥施設の維持管理

評価項目/判定基準		指定 管理者	施設 所管課
1	○仕様書等を遵守して建築物保守管理業務を実施し、安全・安心に利用できる状態が保たれている。	✓	✓
	・仕様書等に定められた頻度、方法、内容で、床・壁・天井、屋根・外壁・建具・階段等の保守・点検が実施されていることを報告書、現物等で確認する。 ・報告書に指摘事項等がある場合は適切な対応が来ていることを関連記録(現物)等で確認する。		
2	○仕様書等を遵守して設備管理業務(含む保守点検、運転、監視)を実施し、安全・安心に利用できる状態が保たれている。	✓	✓
	・仕様書等に定められた頻度、方法、内容で、電気設備、給排水衛生設備、空調換気設備、消防設備、中央監視設備、昇降機等の運転・監視・点検・整備が実施されていることを報告書、現物等で確認する。 ・報告書に指摘事項等がある場合は適切な対応が来ていることを関連記録(現物)等で確認する。		
3	○仕様書等を遵守して建築物環境衛生管理業務を実施し、安全・安心に利用できる状態が保たれている。	✓	✓
	・仕様書等に定められた頻度、方法、内容で、空気環境測定、水質検査、受水槽清掃、防虫防鼠等が実施されていることを報告書、現物等で確認する。		
4	○仕様書等を遵守して植栽管理業務(含む外構管理)を実施し、安全・安心に利用できる状態が保たれている。	✓	✓
	・仕様書等に定められた頻度、方法、内容で、除草、剪定、灌水、施肥等が実施されていることを報告書、現物等で確認する。		
5	○仕様書等を遵守して備品管理業務(含む掲示物・配布物管理)を実施し、安全・安心に利用できる状態が保たれている。	✓	✓
	・備品台帳から任意に数点の備品を抽出し、使用に耐える(存在する、損傷が無い、機能・性能を満たす)ことを確認する。		
6	○仕様書等を遵守して清掃業務を実施し、安全・安心に利用できる状態が保たれている。	✓	✓
	・仕様書等に定められた頻度、方法、内容で日常及び定期清掃業務が実施されていることを報告書、現物等で確認する。		
7	○仕様書等を遵守して警備保安業務(含む巡回警備、機械警備)を実施し、安全・安心に利用できる状態が保たれている。	✓	✓
	・仕様書等に定められた方法で業務が実施されていることを報告書、現物(機械警備の場合は模擬通報)等で確認する。 ・報告書に指摘事項等がある場合は適切な対応が来ていることを関連記録(現物)等で確認する。		
指定 管理者	【補足説明】 ・施設管理や浴槽の管理保全、施設外環境整備については、専門業者に委託している。 ・修繕・保守については、その都度担当課に報告・相談し対処している。		
施設 所管課	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・仕様書に定める各種点検等は漏れなく実施している。 ・施設修繕が必要なものについては、都度報告相談を行っており、施設所管課と情報の共有ができています。		

### 【評価欄記入の仕方】

☑評価項目の内容を、達成している(達成が見込める)。

□評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)または公募時提案書または事業計画書に記載され、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

☑評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)、公募時提案書、事業計画書に記載されておらず、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

## ⑦事故・クレーム・トラブル等への対応

評価項目/判定基準		指定 管理者	施設 所管課
1	○事故・クレーム・トラブル等の未然防止や発生時の適切な対応を図るためのチェックリストやマニュアルが整備されている。	✓	✓
	・チェックリストやマニュアルの存在を確認する。		
2	○事故・クレーム・トラブル等を未然に防止するための対策が取られている。	✓	✓
	・指定管理者へのヒアリング、関連資料(含む現物)等で確認する。		
3	○事故・クレーム・トラブル等が発生した際の原因、発生状況、対応状況、再発防止策等を記録する様式が整備されている。	✓	✓
	・当該記録様式の存在、現物等で確認する。		
4	○発生した事故・クレーム・トラブル等の内容を従事者間で共有するとともに、参考例を含め常時参照できるようになっている。	✓	✓
	・当該記録の内容を確認する。		
指定 管理者	【補足説明】 ・クレームがあった場合には、職員で情報を共有し、対処している。 ・重大な問題については、社会福祉協議会、担当課へ報告し該当者に口頭で注意をしている。		
施設 所管課	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・クレームの未然防止が徹底しており、担当課への連絡も適切に行うなど円滑な運営が図られている。		

### 【評価欄記入の仕方】

☑評価項目の内容を、達成している(達成が見込める)。

□評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)または公募時提案書または事業計画書に記載され、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

☑評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)、公募時提案書、事業計画書に記載されておらず、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

## ⑧緊急時の対応

評価項目/判定基準		指定 管理者	施設 所管課
1	○緊急時(含む火災、地震、風水害、犯罪、感染症)の適切な対応を図るためのマニュアル等が整備されている。	✓	✓
	・マニュアル等の存在を確認する。 ・緊急連絡網や関係機関(消防、警察、病院、市役所等)の連絡窓口一覧が整備・更新されていることを確認する。 ・緊急時の役割分担が明記されていることを確認する。		
2	○緊急時の連絡体制や参集体制が整備され、従事者に周知されている。	✓	✓
	・緊急時連絡網等の施設内への掲示の有無や従事者へのヒアリングで確認する。		
3	○緊急事態が発生した際の顛末等の内容が、従事者間で常時参照できるように共有されている。	✓	✓
	・当該記録や資料の内容を確認する。		
4	○防災訓練や避難訓練を年1回以上実施している。	✓	✓
	・訓練の実施記録により確認する。		
指定 管理者	【補足説明】 ・年1回、利用団体を対象とした避難訓練及び消火訓練を行っている。		
施設 所管課	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・防火訓練を毎年開催し、通報訓練、消火訓練を実際に行い、非常時に備えている。 ・緊急時の連絡体制が一元化されており、職員にも周知されている。		

### 【評価欄記入の仕方】

☑評価項目の内容を、達成している(達成が見込める)。

□評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)または公募時提案書または事業計画書に記載され、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

☑評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)、公募時提案書、事業計画書に記載されておらず、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

## ⑨環境への配慮

評価項目/判定基準		指定 管理者	施設 所管課
1	○地球温暖化防止(省エネ、Co2削減、電力量ピークカット等)に係る取組が行われている。	✓	✓
	・指定管理者へのヒアリング及び関連資料にて確認する。		
2	○省資源や3R(リデュース、リユース、リサイクル)に係る取組が行われている。	✓	✓
	・指定管理者へのヒアリング及び関連資料にて確認する。		
指定 管理者	【補足説明】 ・冷暖房の設定温度や夏場はグリーンカーテンなどを植え、省エネに努めている。		
施設 所管課	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・夏季のグリーンカーテンの設置、扇風機の活用、不要なエアコンの電源オフを徹底している。 ・冬季もヒートショック対策をしながら、暖房機器の節電を行っている。 ・ごみの分別、裏紙の利用など3Rの取組を行っている。		

### 【評価欄記入の仕方】

☑評価項目の内容を、達成している(達成が見込める)。

□評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)または公募時提案書または事業計画書に記載され、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

☑評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)、公募時提案書、事業計画書に記載されておらず、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

## ⑩経理事務

評価項目/判定基準		指定 管理者	施設 所管課
1	○利用料金収入増加や経費削減の取組が行われている。	✓	✓
	・指定管理者へのヒアリングや定期報告書等の関連資料で確認する。		
2	○伝票、帳簿等が作成されているとともに、必要な証憑(注文書、納品書、領収書等)が適切に保管されている。	✓	✓
	・任意に数点の伝票、帳簿及び証憑を抽出し整合を確認する。		
3	○利用料金の収受が適正に行われている。	✓	✓
	・任意日付で通帳記載の入金額と帳簿記載内容の一致を確認する。 ・利用料の減免が行われている場合は、手続き書類等を確認する。		
4	○指定管理者が定めた規程に則り、必要な決裁手続きを経て発注手続きや支払い処理が行われている。	✓	✓
	・経理担当者へのヒアリング及び関連資料(規程、決裁文書、注文書、通帳等)により、適切に発注や支払いが行われていることを確認する。		
5	○通帳、印鑑、キャッシュカード、小口現金、パスワードが適切に保管・管理されている。	✓	✓
	・通帳、印鑑、カード、等の取扱者及び耐火金庫やインターネットバンキングを用いた資金の取扱い方法等を確認する。		
指定 管理者	【補足説明】 ・利用料金(入浴・研修室利用料・講座受講料)については、入金用カードを使い週1回入金を行っているが金額によつてはその都度、入金している。 ・支払いも遅滞なく行っている。 ・銀行通帳、印鑑は社協本部にて保管されている。		
施設 所管課	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・現金の取扱いについて、帳簿と通帳の内容が一致している。 ・予算の執行について、社会福祉協議会の規定に基づいた執行をしており、適正である。 ・社会福祉協議会の監査報告書を確認し、適正な運営が図られていることを確認した。		

### 【評価欄記入の仕方】

☑評価項目の内容を、達成している(達成が見込める)。

□評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)または公募時提案書または事業計画書に記載され、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

☑評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)、公募時提案書、事業計画書に記載されておらず、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

## ⑪団体の経営

評価項目/判定基準		指定 管理者	施設 所管課
1	○団体の経営方針は施設の設置目的と合っている。	✓	✓
	・公募時提案書、団体のホームページ等で確認する。		
2	○団体は安定した経営基盤を有し、決算内容が適正である旨の監査証明書等を取得している。	✓	✓
	・監査報告書を確認する。		
3	○団体は、指定管理を担う組織として、施設の利用案内、利用促進等に積極的に貢献している。	✓	✓
	・団体のホームページで、施設概要、利用の仕方、利用料金等に関する記載の有無を確認する。		
指定 管理者	【補足説明】 ・		
施設 所管課	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・社会福祉協議会の監査報告書を確認し、適正な運営が図られていることを確認した。		

【評価欄記入の仕方】

☒ 評価項目の内容を、達成している(達成が見込める)。

☐ 評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)または公募時提案書または事業計画書に記載され、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

☒ 評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)、公募時提案書、事業計画書に記載されておらず、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

## ⑫職員の労働環境

評価項目/判定基準		指定 管理者	施設 所管課
1	○就業規則を作成し、従業員に周知している。	✓	✓
	・就業規則を確認するとともに、従業員に就業規則を知っているかどうかをヒアリングする。		
2	○最低賃金法を遵守するとともに、時間外、休日、深夜勤務の割増賃金について、適正に賃金を支払っている。	✓	✓
	・賃金台帳及び出勤簿にて確認する。		
3	○労働時間及び有給休暇の取得状況を把握し、適正に管理している。	✓	✓
	・各従業員の時間外勤務の状況及び有給休暇の取得状況が、労働関係法令に照らして適正かつ職員により偏りがないか確認する。		
4	○従事者全員の健康診断を適正に実施している。	✓	✓
	・前年度の健康診断の全員実施を確認する。		
5	○労働者名簿、賃金台帳、出勤簿、雇用契約書または労働条件通知書、災害補償に関する書類が適正に管理されている。	✓	✓
	・上記書類が鍵のかかるキャビネットに保管されていることを確認する。		
指定 管理者	【補足説明】 ・つくば市社協の就業規程等諸規程に基づき、適正に管理されている。		
施設 所管課	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・職員の健康診断結果等は、全員分を社会福祉協議会本部にて保管、管理している。		

### 【評価欄記入の仕方】

☑評価項目の内容を、達成している(達成が見込める)。

□評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)または公募時提案書または事業計画書に記載され、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

☑評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)、公募時提案書、事業計画書に記載されておらず、かつ、達成していない(達成が見込めない)。



## つくば市指定管理者制度 モニタリングチェックシート

施 設 名：つくば市市民研修センター
指定管理者：社会福祉法人つくば市社会福祉協議会 チェック日：令和7年3月10日
施設所管課：教育局 生涯学習推進課 訪問調査日：令和7年3月13日

## 【 目 次 】

評価結果のまとめ	1
①管理運営の経営方針	3
②施設の運営	4
③サービス向上の方策	5
④利用者要望の把握及び実施策（利用者アンケート）	6
⑤個人情報保護	7
⑥施設の維持管理	8
⑦事故・クレーム・トラブル等への対応	9
⑧緊急時の対応	10
⑨環境への配慮	11
⑩経理事務	12
⑪団体の経営	13
⑫職員の労働環境	14

## ■評価結果のまとめ

施設所管課による総括コメント		
管理運営の経営方針が明確であり、運営も適正に行われている。利用者への対応が大変丁寧であり、またアンケートによる満足度も非常に高い。地域人材の活用を視野に入れた事業計画を行い、地域活性化にも貢献している。		

評価項目		指定管理者自己評価	施設所管課特記事項
①	管理運営の経営方針	年度協定書にも記載。	管理運営の経営方針が明確にされており、職員、利用者ともに理解している。
②	施設の運営	年度協定書にも記載。	従事者の配置は適切であり、利用者対応も大変丁寧である。地域の活性化を視野に入れた事業計画を行い、地域への貢献度は高い。
③	サービス向上の方策	室内清掃や接遇について注意を払っている。	利用促進等を目的とし、地域住民等との交流を図っている。また他の類似施設との情報共有も行っている。
④	利用者要望の把握及び実施策(利用者アンケート)	講座終了後のアンケートによると利用者の満足度は高い。	アンケート結果によると、利用者の満足度は大変高い。
⑤	個人情報保護	法令を遵守している。	個人情報には法令に基づき管理されている。社会福祉協議会のバックアップ体制も確立されているため、適正に管理されている。
⑥	施設の維持管理	施設は老朽化しているが、定期的なメンテナンスを行っており、致命的な破損箇所はなく適切に維持管理を行っている。	仕様書に定める施設の維持管理は適正に行われている。施設修繕については、所管課と常に情報共有ができています。
⑦	事故・クレーム・トラブル等への対応	大きなトラブルは発生していない。クレームについては社協、担当課へ報告し情報を共有した。	トラブル、苦情には大変丁寧な対応をしており、担当課への連絡も適切に行い円滑な運営が図られている。
⑧	緊急時の対応	緊急的な対応事案は発生していない。	緊急時のマニュアルは整備されている。利用者も参加した防火訓練を毎年実施しており、緊急時に備えている。
⑨	環境への配慮	消灯や節水に努めている。	利用者へ配慮しながら、節電対策等を行っている。3Rの取組も適切に行っている。
⑩	経理事務	適切に処理されている。	現金の取扱い、予算の執行ともに適正に行われている。
⑪	団体の経営	適切に運営している。	社会福祉協議会の監査報告書を確認し、適正な運営が図られていることを確認した。
⑫	職員の労働環境	つくば市社会福祉協議会就業規程及び各種法令を遵守している。	関係法令を遵守していることを確認した。

# ■評価結果一覧

評価項目		指定 管理者	施設 所管課	評価項目		指定 管理者	施設 所管課
① 管理運営の経営方針	1	✓	✓	⑦ 事故・クレーム・トラブル等への対応	1	✓	✓
	2	✓	✓		2	✓	✓
② 施設の運営	1	✓	✓		3	✓	✓
	2	✓	✓		4	✓	✓
	3	✓	✓	⑧ 緊急時の対応	1	✓	✓
	4	✓	✓		2	✓	✓
	5	✓	✓		3	✓	✓
	6	✓	✓		4	✓	✓
	7	✓	✓	⑨ 環境への配慮	1	✓	✓
	8	✓	✓		2	✓	✓
③ サービス向上の方策	1	✓	✓	⑩ 経理事務	1	✓	✓
	2	✓	✓		2	✓	✓
	3	✓	✓		3	✓	✓
	4	✓	✓		4	✓	✓
④ 利用者要望の把握及び実 施策(利用者アンケート)	1	✓	✓	⑪ 団体の経営	5	✓	✓
	2	✓	✓		1	✓	✓
	3	✓	✓		2	✓	✓
⑤ 個人情報保護	1	✓	✓	⑫ 職員の労働環境	3	✓	✓
	2	✓	✓		1	✓	✓
	3	✓	✓		2	✓	✓
⑥ 施設の維持管理	1	✓	✓		3	✓	✓
	2	✓	✓		4	✓	✓
	3	✓	✓		5	✓	✓
	4	✓	✓	集計欄	<input checked="" type="checkbox"/>	50	50
	5	✓	✓		<input type="checkbox"/>		
	6	✓	✓		<input checked="" type="checkbox"/>		
	7	✓	✓		計	50	50

## ①管理運営の経営方針

評価項目/判定基準		指定 管理者	施設 所管課
1	○施設の管理運営の経営方針や設置目的が明文化され、職員がそれらを理解している。	✓	✓
	・事業計画書等及び職員へのヒアリングで確認する。		
2	○利用者に対して、施設の管理運営の経営方針や設置目的が周知されている。	✓	✓
	・施設内掲示、パンフレット、ホームページ等で確認する。		
指定 管理者	【補足説明】 ・施設管理・経営方針について、担当職員への周知徹底している。		
施設 所管課	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・職員への聞き取りにおいて確認した。		

【評価欄記入の仕方】

☒ 評価項目の内容を、達成している(達成が見込める)。

☐ 評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)または公募時提案書または事業計画書に記載され、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

## ②施設の運営

評価項目/判定基準		指定 管理者	施設 所管課
1	○各業務に必要な従事者を、事業計画書等で定めた人数・役割・体制で配置している。	✓	✓
	・事業計画書、シフト表、出勤簿等で確認する。		
2	○各従事者は、他の従事者の業務内容を把握するとともに、必要に応じて柔軟に補完する体制になっている。	✓	✓
	・役割分担や個別対応が必要な利用者への留意事項等を示すボードの設置等で確認する。		
3	○従事者の利用者に対する態度、言葉使い、服装、電話対応は適切である。	✓	✓
	・上記内容を施設での目視等で確認する。 ※電話対応については、必要に応じて利用者の立場で実際に架電することにより確認する。		
4	○仕様書を踏まえた事業計画書のとおり、運営に関する指定事業が実施されている。	✓	✓
	・事業実施記録等で確認する。		
5	○公募時提案書等を踏まえた事業計画書のとおり、自主事業が実施されている。	✓	✓
	・事業実施記録等で確認する。		
6	○利用者や利用希望者に対して、平等・公平な利用に配慮した運営が行われている。	✓	✓
	・指定管理者へのヒアリング及び関連規程、利用料減免書類等により確認する。		
7	○事業の内容は、事業者の創意工夫を持って見直し・改善が図られ、利用者サービスの向上や利用促進に繋がっている。	✓	✓
	・指定管理者へのヒアリング、利用実績及び利用者アンケート調査結果等から判断する。		
8	○地域活性化に取り組んでいる。	✓	✓
	・市内事業者や地域住民の活用等、地域活性化に資する取組実績をヒアリングおよび関連記録で確認する。		
指定 管理者	【補足説明】 ・従事者が誰でも同じように対応できるよう、業務の平準化に努めている。		
施設 所管課	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・個別対応が必要な利用者への対応は、連絡ノートに記録し、必ず全員に回覧している。 ・利用者に対する態度が、丁寧かつ親しみを込めた対応で大変良い。 ・講師の選定にあたり、地域住民を積極的に活用している。(ガマロ上) ・春まつりや利用団体合同発表会では、地域の高校生(筑波高等学校)によるガマロ上の発表、祖父母を孫が見に来るなど、地域のつながり、世代間交流を意識した事業計画を行っている。		

### 【評価欄記入の仕方】

☑評価項目の内容を、達成している(達成が見込める)。

□評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)または公募時提案書または事業計画書に記載され、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

☒評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)、公募時提案書、事業計画書に記載されておらず、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

### ③サービス向上の方策

評価項目/判定基準		指定 管理者	施設 所管課
1	○公募時提案書や事業計画書を踏まえたサービス向上の方策が実施されている。	✓	✓
	・指定管理者へのヒアリング及び実施記録等を確認する。		
2	○事業計画書等で定めた研修について、研修計画を作成し、受講報告・評価等を実施している。	✓	✓
	・研修計画、研修報告、研修内容の共有等の状況を書類で確認する。		
3	○利用者サービスの向上や施設の利用促進等を図る目的で、地域住民や関連団体と連携した取組が行われている。	✓	✓
	・地域住民、地域の団体等との連携実績をヒアリングおよび関連記録で確認する。		
4	○利用者サービスの向上や施設の利用促進等を図る目的で他施設と連携した取組が行われている。	✓	✓
	・他の類似施設、関連施設等との連携実績をヒアリングおよび関連記録で確認する。		
指定 管理者	【補足説明】 ・市民研修センター運営委員会を組織して、研修センターの事業及び講座に関することや 研修センターの施設利用、貸し出しに関することについて協議・運営している。 ・春まつり実行委員会を組織し、春まつりを開催して地域住民との交流の場を設けている。また、利用団体合同発表会を開催し施設の利用促進に努めている。 ・令和7年度より、上記2事業を統合して行うことを決定した。		
施設 所管課	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・類似の入浴施設をもつ桜、谷田部老人福祉センターと情報を共有するなど、利用者からの情報も活用しながら連携している。		

【評価欄記入の仕方】

☑評価項目の内容を、達成している(達成が見込める)。

□評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)または公募時提案書または事業計画書に記載され、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

#### ④利用者要望の把握及び実施策(利用者アンケート)

評価項目/判定基準		指定 管理者	施設 所管課
1	○アンケート等で寄せられた利用者要望に対して、見直し・改善が図られている。	✓	✓
	・指定管理者へのヒアリング及び関連資料(含む現物)にて確認する。		
2	○アンケート等で寄せられた利用者要望に対して、自ら対応が難しいものについて、市に報告・協議している。	✓	✓
	・意見要望等対応一覧、意見要望等対応状況及び関連資料にて確認する。		
3	○所定の様式に準拠した内容で利用者アンケートを実施し、回答を集計・分析し、事業の見直し・改善に繋げている。	✓	✓
	・利用者アンケート集計結果で確認する。		
指定 管理者	【補足説明】 ・講座修了後のアンケートの意見を新規講座へ反映させている。		
施設 所管課	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・アンケート結果によると、利用者の満足度は大変高い。		

##### 【評価欄記入の仕方】

☑評価項目の内容を、達成している(達成が見込める)。

□評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)または公募時提案書または事業計画書に記載され、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

☑評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)、公募時提案書、事業計画書に記載されておらず、かつ、達成していない(達成が見込めない)。



## ⑤個人情報保護

評価項目/判定基準		指定 管理者	施設 所管課
1	○個人情報保護に関する内部規約や実施基準等がマニュアル等で整備されている。	✓	✓
	・マニュアル等の有無及び内容(改訂状況等)を確認する。		
2	○個人情報の漏えい、滅失、き損、改ざん防止、その他個人情報の適切な管理に必要な処置を講じている。	✓	✓
	・個人情報が含まれた書類の施錠保管、書類破棄の際のシュレッダー利用等を確認する。 ・PC内の個人情報ファイルへのパスワード設定、USB等による外部持出し禁止、外部送信時のパスワード設定等を確認する。		
3	○つくば市情報公開条例に準拠し、情報公開請求に対して適切に対応している。	✓	✓
	・情報公開請求の有無をヒアリングで確認するとともに、請求があった場合は関連する記録を確認する。		
指定 管理者	【補足説明】 ・社会福祉法人つくば市社会福祉協議会個人情報保護規程を遵守している。		
施設 所管課	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・個人情報を保管するキャビネットは施錠管理している。 ・パソコンはパスワード管理されており、パソコン周辺にパスワード等を明示するものの貼付け等がない。 ・社会福祉法人つくば市社会福祉協議会が定める「個人情報保護に関する方針」、「個人情報保護規程」を遵守しており、情報公開請求書等にも対応できるよう、請求書を設置している。		

### 【評価欄記入の仕方】

☑評価項目の内容を、達成している(達成が見込める)。

□評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)または公募時提案書または事業計画書に記載され、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

☑評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)、公募時提案書、事業計画書に記載されておらず、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

## ⑥施設の維持管理

評価項目/判定基準		指定 管理者	施設 所管課
1	○仕様書等を遵守して建築物保守管理業務を実施し、安全・安心に利用できる状態が保たれている。	✓	✓
	・仕様書等に定められた頻度、方法、内容で、床・壁・天井、屋根・外壁・建具・階段等の保守・点検が実施されていることを報告書、現物等で確認する。 ・報告書に指摘事項等がある場合は適切な対応が来ていることを関連記録(現物)等で確認する。		
2	○仕様書等を遵守して設備管理業務(含む保守点検、運転、監視)を実施し、安全・安心に利用できる状態が保たれている。	✓	✓
	・仕様書等に定められた頻度、方法、内容で、電気設備、給排水衛生設備、空調換気設備、消防設備、中央監視設備、昇降機等の運転・監視・点検・整備が実施されていることを報告書、現物等で確認する。 ・報告書に指摘事項等がある場合は適切な対応が来ていることを関連記録(現物)等で確認する。		
3	○仕様書等を遵守して建築物環境衛生管理業務を実施し、安全・安心に利用できる状態が保たれている。	✓	✓
	・仕様書等に定められた頻度、方法、内容で、空気環境測定、水質検査、受水槽清掃、防虫防鼠等が実施されていることを報告書、現物等で確認する。		
4	○仕様書等を遵守して植栽管理業務(含む外構管理)を実施し、安全・安心に利用できる状態が保たれている。	✓	✓
	・仕様書等に定められた頻度、方法、内容で、除草、剪定、灌水、施肥等が実施されていることを報告書、現物等で確認する。		
5	○仕様書等を遵守して備品管理業務(含む掲示物・配布物管理)を実施し、安全・安心に利用できる状態が保たれている。	✓	✓
	・備品台帳から任意に数点の備品を抽出し、使用に耐える(存在する、損傷が無い、機能・性能を満たす)ことを確認する。		
6	○仕様書等を遵守して清掃業務を実施し、安全・安心に利用できる状態が保たれている。	✓	✓
	・仕様書等に定められた頻度、方法、内容で日常及び定期清掃業務が実施されていることを報告書、現物等で確認する。		
7	○仕様書等を遵守して警備保安業務(含む巡回警備、機械警備)を実施し、安全・安心に利用できる状態が保たれている。	✓	✓
	・仕様書等に定められた方法で業務が実施されていることを報告書、現物(機械警備の場合は模擬通報)等で確認する。 ・報告書に指摘事項等がある場合は適切な対応が来ていることを関連記録(現物)等で確認する。		
指定 管理者	【補足説明】 ・施設管理や浴槽の管理保全、施設外環境整備については、専門業者に委託している。 ・修繕・保守については、その都度担当課に報告・相談し対処している。		
施設 所管課	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・仕様書に定める各種点検等は漏れなく実施している。 ・施設修繕が必要なものについては、都度報告相談を行っており、施設所管課と情報の共有ができています。		

### 【評価欄記入の仕方】

☑評価項目の内容を、達成している(達成が見込める)。

□評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)または公募時提案書または事業計画書に記載され、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

☑評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)、公募時提案書、事業計画書に記載されておらず、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

## ⑦事故・クレーム・トラブル等への対応

評価項目/判定基準		指定 管理者	施設 所管課
1	○事故・クレーム・トラブル等の未然防止や発生時の適切な対応を図るためのチェックリストやマニュアルが整備されている。	✓	✓
	・チェックリストやマニュアルの存在を確認する。		
2	○事故・クレーム・トラブル等を未然に防止するための対策が取られている。	✓	✓
	・指定管理者へのヒアリング、関連資料(含む現物)等で確認する。		
3	○事故・クレーム・トラブル等が発生した際の原因、発生状況、対応状況、再発防止策等を記録する様式が整備されている。	✓	✓
	・当該記録様式の存在、現物等で確認する。		
4	○発生した事故・クレーム・トラブル等の内容を従事者間で共有するとともに、参考例を含め常時参照できるようになっている。	✓	✓
	・当該記録の内容を確認する。		
指定 管理者	【補足説明】 ・クレームがあった場合には、職員で情報を共有し、対処している。 ・重大な問題については、社会福祉協議会、担当課へ報告し該当者に口頭で注意をしている。		
施設 所管課	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・クレームの未然防止が徹底しており、担当課への連絡も適切に行うなど円滑な運営が図られている。		

### 【評価欄記入の仕方】

☑評価項目の内容を、達成している(達成が見込める)。

□評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)または公募時提案書または事業計画書に記載され、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

☑評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)、公募時提案書、事業計画書に記載されておらず、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

## ⑧緊急時の対応

評価項目/判定基準		指定 管理者	施設 所管課
1	○緊急時(含む火災、地震、風水害、犯罪、感染症)の適切な対応を図るためのマニュアル等が整備されている。	✓	✓
	・マニュアル等の存在を確認する。 ・緊急連絡網や関係機関(消防、警察、病院、市役所等)の連絡窓口一覧が整備・更新されていることを確認する。 ・緊急時の役割分担が明記されていることを確認する。		
2	○緊急時の連絡体制や参集体制が整備され、従事者に周知されている。	✓	✓
	・緊急時連絡網等の施設内への掲示の有無や従事者へのヒアリングで確認する。		
3	○緊急事態が発生した際の顛末等の内容が、従事者間で常時参照できるように共有されている。	✓	✓
	・当該記録や資料の内容を確認する。		
4	○防災訓練や避難訓練を年1回以上実施している。	✓	✓
	・訓練の実施記録により確認する。		
指定 管理者	【補足説明】 ・年1回、利用団体を対象とした避難訓練及び消火訓練を行っている。 ・消防署の指導により、今後は職員を対象として避難訓練を行い年2回以上のの訓練を行う。		
施設 所管課	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・防火訓練を毎年開催し、通報訓練、消火訓練を実際に行い、非常時に備えている。 ・緊急時の連絡体制が一元化されており、職員にも周知されている。		

### 【評価欄記入の仕方】

☑評価項目の内容を、達成している(達成が見込める)。

□評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)または公募時提案書または事業計画書に記載され、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

☑評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)、公募時提案書、事業計画書に記載されておらず、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

## ⑨環境への配慮

評価項目/判定基準		指定 管理者	施設 所管課
1	○地球温暖化防止(省エネ、Co2削減、電力量ピークカット等)に係る取組が行われている。	✓	✓
	・指定管理者へのヒアリング及び関連資料にて確認する。		
2	○省資源や3R(リデュース、リユース、リサイクル)に係る取組が行われている。	✓	✓
	・指定管理者へのヒアリング及び関連資料にて確認する。		
指定 管理者	【補足説明】 ・冷暖房の設定温度や夏場はグリーンカーテンなどを植え、省エネに努めている。		
施設 所管課	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・夏季のグリーンカーテンの設置、扇風機の活用、不要なエアコンの電源オフを徹底している。 ・冬季もヒートショック対策をしながら、暖房機器の節電を行っている。 ・ごみの分別、裏紙の利用など3Rの取組を行っている。		

### 【評価欄記入の仕方】

☒ 評価項目の内容を、達成している(達成が見込める)。

☐ 評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)または公募時提案書または事業計画書に記載され、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

☒ 評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)、公募時提案書、事業計画書に記載されておらず、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

## ⑩経理事務

評価項目/判定基準		指定 管理者	施設 所管課
1	○利用料金収入増加や経費削減の取組が行われている。	✓	✓
	・指定管理者へのヒアリングや定期報告書等の関連資料で確認する。		
2	○伝票、帳簿等が作成されているとともに、必要な証憑(注文書、納品書、領収書等)が適切に保管されている。	✓	✓
	・任意に数点の伝票、帳簿及び証憑を抽出し整合を確認する。		
3	○利用料金の収受が適正に行われている。	✓	✓
	・任意日付で通帳記載の入金額と帳簿記載内容の一致を確認する。 ・利用料の減免が行われている場合は、手続き書類等を確認する。		
4	○指定管理者が定めた規程に則り、必要な決裁手続きを経て発注手続きや支払い処理が行われている。	✓	✓
	・経理担当者へのヒアリング及び関連資料(規程、決裁文書、注文書、通帳等)により、適切に発注や支払いが行われていることを確認する。		
5	○通帳、印鑑、キャッシュカード、小口現金、パスワードが適切に保管・管理されている。	✓	✓
	・通帳、印鑑、カード、等の取扱者及び耐火金庫やインターネットバンキングを用いた資金の取扱い方法等を確認する。		
指定 管理者	【補足説明】 ・利用料金(入浴・研修室利用料・講座受講料)については、入金用カードを使い週1回入金を行っているが金額によつてはその都度、入金している。 ・支払いも遅滞なく行っている。 ・銀行通帳、印鑑は社協本部にて保管されている。		
施設 所管課	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・現金の取扱いについて、帳簿と通帳の内容が一致している。 ・予算の執行について、社会福祉協議会の規定に基づいた執行をしており、適正である。 ・社会福祉協議会の監査報告書を確認し、適正な運営が図られていることを確認した。		

【評価欄記入の仕方】

☑評価項目の内容を、達成している(達成が見込める)。

□評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)または公募時提案書または事業計画書に記載され、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

☑評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)、公募時提案書、事業計画書に記載されておらず、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

## ⑪団体の経営

評価項目/判定基準		指定 管理者	施設 所管課
1	○団体の経営方針は施設の設置目的と合っている。	✓	✓
	・公募時提案書、団体のホームページ等で確認する。		
2	○団体は安定した経営基盤を有し、決算内容が適正である旨の監査証明書等を取得している。	✓	✓
	・監査報告書を確認する。		
3	○団体は、指定管理を担う組織として、施設の利用案内、利用促進等に積極的に貢献している。	✓	✓
	・団体のホームページで、施設概要、利用の仕方、利用料金等に関する記載の有無を確認する。		
指定 管理者	【補足説明】 ・		
施設 所管課	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・社会福祉協議会の監査報告書を確認し、適正な運営が図られていることを確認した。		

【評価欄記入の仕方】

☑評価項目の内容を、達成している(達成が見込める)。

□評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)または公募時提案書または事業計画書に記載され、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

☑評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)、公募時提案書、事業計画書に記載されておらず、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

## ⑫職員の労働環境

評価項目/判定基準		指定 管理者	施設 所管課
1	○就業規則を作成し、従業員に周知している。	✓	✓
	・就業規則を確認するとともに、従業員に就業規則を知っているかどうかをヒアリングする。		
2	○最低賃金法を遵守するとともに、時間外、休日、深夜勤務の割増賃金について、適正に賃金を支払っている。	✓	✓
	・賃金台帳及び出勤簿にて確認する。		
3	○労働時間及び有給休暇の取得状況を把握し、適正に管理している。	✓	✓
	・各従業員の時間外勤務の状況及び有給休暇の取得状況が、労働関係法令に照らして適正かつ職員により偏りがないか確認する。		
4	○従事者全員の健康診断を適正に実施している。	✓	✓
	・前年度の健康診断の全員実施を確認する。		
5	○労働者名簿、賃金台帳、出勤簿、雇用契約書または労働条件通知書、災害補償に関する書類が適正に管理されている。	✓	✓
	・上記書類が鍵のかかるキャビネットに保管されていることを確認する。		
指定 管理者	【補足説明】 ・つくば市社協の就業規程等諸規程に基づき、適正に管理されている。		
施設 所管課	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・職員の健康診断結果等は、全員分を社会福祉協議会本部にて保管、管理している。		

### 【評価欄記入の仕方】

☑評価項目の内容を、達成している(達成が見込める)。

□評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)または公募時提案書または事業計画書に記載され、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

☑評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)、公募時提案書、事業計画書に記載されておらず、かつ、達成していない(達成が見込めない)。



指定管理者事業報告書 正誤表

正	誤
<p>4 加点項目の達成状況</p> <p>加点項目（今年度実績）</p> <p>②利用者アンケート満足度</p> <p>満足度 <u>94%</u></p> <p>回答数 382 名</p> <p>判定 S T E P 2 <u>（空白・評価なし）</u></p>	<p>4 加点項目の達成状況</p> <p>加点項目（今年度実績）</p> <p>②利用者アンケート満足度</p> <p>満足度 <u>90%</u></p> <p>回答数 382 名</p> <p>判定 S T E P 2 <u>±</u></p>
<p>8 指定管理事業の収支状況</p> <p>○支出</p> <p>実績（A）</p> <p>1. 人件費</p> <p><u>16,726,497</u></p> <p>9. 事業区分間長期借入金返済支出</p> <p><u>1,222,926</u></p>	<p>8 指定管理事業の収支状況</p> <p>○支出</p> <p>実績（A）</p> <p>1. 人件費</p> <p><u>16,725,482</u></p> <p>9. 事業区分間長期借入金返済支出</p> <p><u>1,223,941</u></p>