

つくば市指定管理者実績評価表

所管課	教育局生涯学習推進課
評価対象期間	令和5年4月1日から令和6年3月31日まで

1 施設の概要

施設概要	名称	つくば市市民研修センター			
	所在地	つくば市北条1477-1			
	関係条例等	つくば市市民研修センター条例・つくば市市民研修センター条例施行規則			
	設置目的	市民及び市内の企業に勤務する者に生涯学習の機会を提供し、もって教育の振興及び文化の向上に寄与するため(条例第1条)。			
指定管理者	名称	社会福祉法人 つくば市社会福祉協議会			
	所在地	つくば市筑穂1-10-4			
指定管理業務の内容		市民研修センターは、市民及び市内の企業に勤務する者に生涯学習の機会を提供し、教育の振興および文化の向上に寄与し、また、高齢者の相互交流の促進を図ることにより、福祉の増進に寄与することを管理運営の基本方針としています。 主な業務 1 施設の運営に関して行わなければならない業務 (1)生涯学習に係る講座に関する事業 ア 講座等の実施 イ 講座等の実施回数(年間おおむね80回) ウ 講座等の受講料(適正な料金設定) エ 自主事業としての講座等の扱い(自己責任、自己負担において開催可能) (2)施設及び付属設備の供用に関する事業 ア 施設使用申請の受付け、許可業務 イ 利用料金(条例の定める範囲内) ウ 浴室の共用 (3)施設等及び物品の維持管理に関する業務 ア 施設等管理業務 イ 備品管理業務 2 施設の維持管理に関して行わなければならない業務 (1)建築物保守管理業務 (2)設備管理業務 ア 浴室衛生管理業務 イ 植栽維持管理業務 (3)清掃業務 (4)保安警備業務 3 その他、必要と認められる業務 (1)施設事業に係る広報・PR (2)利用統計の作成 (3)利用者アンケートの実施 (4)指定管理者名の表示 (5)文書管理 (6)業務報告 (7)引継ぎ (8)市への協力 (9)関係機関との連携			
指定期間		令和5年(2023年)4月1日から令和10年(2028年)3月31日まで			
総合評価(年度評価)		令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)

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	つくば市の生涯学習推進の一拠点として、子どもから高齢者まで主体的な生涯学習を応援します。 ○地域との連携 ○積極的な情報発信 ○リピーターの獲得	令和4年度実績(研修室・浴室) 総利用者数 21,592人 うち免除者数20,315人 (免除率94.08%) 令和5年度実績(研修室・浴室) 総利用者数 25,347人 うち免除者数23,184人 (免除率91.47%)	施設ガイドラインを廃止したこともあり、総利用者数は昨年度より増加している。ガイドラインは廃止したが、継続して館内や浴室の清掃、消毒、換気の徹底を行っている。利用料免除者数が9割を超えているため、一般利用者へ向けて、利用の増加を図るべく引き続き施設のPRを実施する。
自主事業 (講座・セミナー等)	地域住民のニーズや施設利用状況を把握しながら、講座の充実に努めるとともに、地域住民とのイベントの共同開催により、地域住民との交流を促進する。	令和4年度講座開催実績(前期、夏期、後期、新春、特別) 講座数 31講座 開催数 239回 参加者総数 3,679名 令和4年度イベント実績 イベント数 3回 参加者総数 163名 令和5年度講座開催実績(前期、夏期、後期、新春、特別) 講座数 33講座 開催数 257回 参加者総数 3,989名 令和5年度イベント実績 イベント数 4回 参加者総数 214名	引き続き感染拡大防止対策を講じながら、通常どおり講座を開催した。イベントについては、第13回春まつり、夏休み子どもイベントを2回、第14回利用団体合同発表会を開催。
アンケートの実施状況 (利用者の満足度、苦情等)	質の高いサービスと接遇を提供し、市民に親しまれ利用しやすい運営に努める。 ○業務マニュアルの作成による業務の標準化 ○職員教育の徹底 ○アンケート調査及びご意見箱による利用者ニーズの把握 ○利用団体懇談会による意見の聴取 ○トラブル未然防止・対処のための情報の共有	令和4年度回答数:270件 ○利用しやすいか 満足:91.00%、普通:7.4%、不満:1.6% ○職員の対応 満足94.6%、普通:5.4%、不満:0.0% 令和5年度回答数:300件 (講座開催時に各講座において実施) ○利用しやすいか 満足:95.6%、普通:3.4%、不満:1.0% ○職員の対応 満足98.7%、普通:1.3%、不満0.0%	利用者アンケートの満足度は、例年高い水準を維持しており、不満については1.0%未満であることから、適切な施設管理、接遇がなされている。
収支状況	施設スタッフの業務を分業化せず、いろいろな業務を多能的に担当できるよう教育し、低コスト施設の実現を目指す。 令和5年度収支計画 収入:32,539,000円 支出:32,539,000円	令和4年度収支実績 収入:26,244,611円 (内社協借入金2,656,979円) 支出:26,244,611円 差引: 0円 令和5年度収支実績 収入:31,441,406円 支出:31,441,406円 (内社協借入金返済1,588,470円) 差引: 0円	令和5年度から指定管理料の見直しを行ったため、社会福祉協議会から赤字分の借入は行わず、経営状況は改善された。

2 評価結果

評 価 項 目		
(1)管理状況	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】	
(2)運営状況	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】	
	③感染拡大防止の観点から中止していた春まつりを、対策を十分に行ったうえで実施し、利用団体や地域住民の交流の場を設け、参加者からは喜びの声が聞かれた。	
	⑤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。	
	⑥担当課への大きな苦情もなく、アンケート結果においても、満足の割合が98%を超えている。	
	⑧施設の花壇の植替えを地域の方が積極的に行うなど、地域住民と良好な関係を築き地域の活性化に取り組んだ。	

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。	2
	【評価の理由】		

【総合評価】

合計評点	39	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。

既に利用者との信頼関係が築けていること、担当課への報告、連絡、相談が適切であることもあり、大きなクレーム等が発生することなく、適切に運営されている。また、自主事業の開催を積極的に行っており、中には募集時に抽選となる講座もあり、住民のニーズを十分に理解した運営である。

今後も、職員の創意工夫や担当課との連絡調整を密に行うことで、利用者が安心して利用できる施設を目指す。また担当課との連携を強化することで、共通理解を持った上での運営を行っていく。

※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
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)