

指定管理者事業報告書(令和 6年度分)

つくば市長 あて

指定管理者	団体名	つくばまちなかデザイン株式会社
	団体所在地	つくば市吾妻一丁目10番地1
	代表者氏名	代表取締役 内 山 博 文

1 施設名称

つくばセンター広場

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施設受付/許可

- 1: ホームページの開設/管理 (適時)
- 2: 問い合わせ対応 (適時)
- 3: 申請内容確認/調整 (適時)
- 4: 許可証/請求書等発行 (適時)

②設備管理(第三者委託)

- 1: 設備機器点検 (毎日)
 - ※ OF-1:Vベルト交換、EF-4:異音(当面様子見)、EF-1:Vベルト緩み(当面様子見)
- 2: 換気機械設備点検 (1回 /11月)
- 3: 給排水設備点検 (1回 /10月)
- 4: 自動ドア点検(4回 /6月、9月、12月、3月)
- 5: 消防設備点検 (2回 /8月、2月)
- 6: 自家用電気工作物点検 (毎日),(月次点検:6回),(年次点検:1回)

③清掃手入れ(一部第三者へ委託)

- 1: 1F広場清掃 (ゴミ拾い/83回、落ち葉拾い/21回)
- 2: 2F広場清掃(ゴミ拾い/86回、落ち葉拾い/32回)
- 3: 滝/流れ清掃(3回/5月、7月、8月)
- 4: 流れ簡易清掃(4回/6月 9月 10月 3月(内2回はぴかぴかデー)
- 4: 植栽/低木手入れ(3回 /5月、7月、9月)
- 5: 植栽/低木施肥(2回 /7月、10月)
- 6: 植込み除草(5回 /5月、7月、8月、9月、10月)
- 7: 円柱除草 (3回 /5月、7月、10月)

※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。

※保守点検の結果、不具合、是正や指摘があった場合は、具体的な箇所や内容を記入してください。

4 加点項目の達成状況

評価項目	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	利用料金 2434千円	利用料金 2464千円	利用料金 2307千円	未達成	
②利用者アンケート満足度	100% 回答数 16件 回収率 35%	100%	88.88% 回答数 18件 回収率 54.5%	未達成	
③経費削減	支出額 10296千円	支出額 10296千円	支出額 10024千円	達成	

【加点項目の判定方法】

STEP1	評価項目	判定基準
	①利用者数又は利用率	目標値を超えた場合は達成。
STEP2	②利用者アンケート満足度(※1)	有効回答数100人以上(※2)で、目標値(※3)以上の場合は達成。
	③経費削減	指定管理事業(自主事業を除く)の支出額が予算額を下回った場合は達成。
	・STEP1で②利用者アンケート満足度を含む2項目以上達成されていれば「＋」判定。 ・STEP1で②利用者アンケート満足度が95%以上の場合は、他の項目の判定に関わらず「＋」判定。	

(※1)利用者アンケートの「職員の対応」に対する回答で「満足」または「やや満足」と回答した人の割合。

(※2)有効回答数が100人未満の場合は、アンケート配布数の10%以上の回答数があれば基準充足と見做す。

(※3)目標値は前年度実績値を超えること。

5 指定管理事業の実施状況

(仕様書・事業計画書に基づく指定管理事業の実施状況)

・事業計画に基づき指定管理事業を実施した(詳細別紙②参照)。

6 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)

なし

7 施設の利用状況

(単位:件)

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月
占用(イベント)	3	4	4	4	3	5	8
占用(その他)	5	0	2	0	1	0	4
行為	2	1	3	4	1	0	4
小計	10	5	9	8	5	5	16
区分	11月	12月	1月	2月	3月	合 計	
占用(イベント)	6	2	1	0	1		41
占用(その他)	2	3	1	1	1		20
行為	3	1	2	4	2		27
小計	11	6	4	5	4		88

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
指定管理料	7,832,000	7,832,000	0	
利用料収入	2,307,116	2,464,000	-156,884	
合計				

○支出

(単位:円)

項目	実績(A)	計画(B)	差引(A-B)	備考
受付、日常点検、管理業務費	3,493,600	4,225,000	-731,400	
設備保守点検費	1,698,860	1,840,000	-141,140	
清掃費	2,629,970	1,979,000	650,970	
電気工作物保安費	173,646	158,000	15,646	
需用費	56,425	132,000	-75,575	
役務費	44,340	53,000	-8,660	
水道費用	774,466	724,000	50,466	
管理費	1,153,270	1,185,000	-31,730	
合計	10,024,577	10,296,000	-271,423	

収支差引額		
-------	--	--

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
なし				
合計				

○支出

(単位:円)

項目	実績(A)	計画(B)	差引(A-B)	備考
なし				
合計				

収支差引額		
-------	--	--

10 利用料金の減免状況

- ・占用(イベント)で34件の減免を行った。内訳として、26件はつくばペデカフェプロジェクトからの申請、6件はつくば市からの申請、1件は茨城県、1件は栃木県による。
- ・占用(他)で12件の減免を行った。内訳として、9件がつくば市からの申請、各1件が活性協、手代木中、豊里中による。
- ・行為では活性協による1件を減免とした。

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)

・荒天によりケヤキの枝がペデストリアンデッキ上に多数落下し危険との通報あり。緊急で枝除去業務を実施した。

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)

なし

13 アンケート結果の状況

(アンケート結果の状況(常設アンケートの主な内容))

(常設及び随時のアンケート結果(満足度等)の状況)

○施設の管理 満足77.8%(14件) やや満足11.1%(2件) 普通11.1%(2件)
○施設の利用のし易さ 満足83.3%(15件) やや満足5.6%(1件) 普通5.6%(1件) やや不満5.6%(1件)
○職員の対応 満足83.3%(15件) やや満足5.6%(1件) 普通11.1%(2件)
自由記述詳細は「別紙①」参照の事。

改善点要望としては、・オンライン手続きの容易化 ・ 分電盤の安全性確保 などがあった。

その他ご意見としては、丁寧な対応への謝辞 などがあった。

14 サービス向上等の改善点

(実施した場合)

・秋以降の落ち葉対策として、本年度は3回/週で落ち葉除去作業を実施した。結果として階段に落ち葉が溜まる事がなくなり安全な広場の提供が出来た。

・つくばセンタービルエントランスは雨漏れで濡れて転倒しやすい為、スリップ防止テープを貼付し転倒防止対応を実施した

15 サービス向上等の改善提案

(提案等が有る場合)

・昨年度のアンケートにて、広場の情報が少ないという意見があった。
屋外サインなどで広場利用予定や当日の利用内容などを掲示する事を検討すべきと考えます。

16 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)

- ・全職員へのマナー研修及び個人情報保護研修を実施(2024/11/28)
- ・委託先との定例会の実施(新都市ライフHD 2024/11/17、関東電気保安協会 2025/1/28実施)
- ・センタービル 総合防災・消防訓練への参加(2024/12/2)
- ・清掃用備品の環境配慮商品購入(適時実施)
- ・ペDESTリアンデッキ全域のタイル破損状況まとめ(2025/1/上旬実施)

17 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)

【担当社員分】

- ・有休取得状況(平均取得日数):8.3日

【全社員】

- ・有休取得状況(平均取得日数):6.8日

※個人ごと及び全体を報告してください。

18 年間を通した総括・自己評価

・全体

つくば市担当課とご相談しながら概ね仕様どおりに適切な業務を実施できたと考える。利用者からのアンケートでも概ね良好な回答を頂いており、苦情も無いため近隣市民にも満足頂いているものと想定する。ペデカフェ団体のイベントが増えたこととドラマ等の撮影が減少したことで利用料金は減収となった。期中にあった外部モニタリングにてご指摘受けた案件は迅速に対応し改善活動を継続した。

・受付許可業務

HPからの申込はトラブルなく実施出来ており、紙での申請も数件滞りなく対応できており、概ね良好な対応ができています。

・設備管理

老朽化が進む設備に対して適切な処置とつくば市担当課への正確な報告を実施できた。

・清掃手入れ

全体を通しては概ね計画通りの対応が出来た。市民との清掃イベントも計3回実施し好評を得ている。落ち葉対策はもう少し改善点はあるが概ね計画通り実施できた。

(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。

(別紙①) R6年度 アンケート結果

施設の管理	施設の利用 のし易さ	職員の対応	上記の質問を含めて、改善して ほしい点がありまら、記入し てください。	上記以外にご意見等(良好点を 含む。)がありましたら、記入 してください。	年代	居住区
満足	満足	満足		職員の方に大変丁寧な対応を して頂きました。ありがとうござ いました。	30代	つくば市内
満足	満足	満足				
満足	満足	満足			20代	つくば市内
満足	満足	満足			50代	東京都内
満足	満足	満足	特にございません！	非常に丁寧にご対応いただきあ りがとうございました。 他団体様とのご調整も、柔軟に 対応いただき感謝しておりま す。	20代	東京都内
満足	満足	満足			50代	茨城県県南地区
普通	満足	普通			60代	東京都内
普通	普通	普通			40代	東京都内
やや満足	やや不満	満足	夜になるとゴキブリに出会うの が何とも…	とても親切に対応して頂きまし たが、電子的アプローチがやや 辛かったです。	70代以上	茨城県県南地区
満足	満足	満足			30代	つくば市内
やや満足	やや満足	やや満足				つくば市内
満足	満足	満足		着ぐるみ控え室の準備や当日の 誘導補助等、大変助かりまし た。ご協力ありがとうございました。	20代	上記以外
満足	満足	満足			40代	東京都内
満足	満足	満足			40代	つくば市内
満足	満足	満足			40代	東京都内
満足	満足	満足				茨城県上記以外
満足	満足	満足		昨年に続き、今年も施設を利用 させて頂きましたが、担当して 下さった方が大変親切に対応し て下さり、感謝しております。	70代以上	つくば市内
満足	満足	満足	1階フォーラム部分の電源盤の 底が取れているため、動物など が入らないか気になったところ です。		30代	つくば市内

(別紙②) R6年度 指定管理事業実施状況報告書

・受付業務	
①受付業務	<ul style="list-style-type: none"> ・設置場所 つくばセンタービル1F ・設置期間 平日9:00～17:00(年末年始を除く) ・オンライン HPを開設し常時受付 ・利用状況 HP上で予約状況を提供
②相談業務	<ul style="list-style-type: none"> ・問合せ HP上に問合せフォーム及び電話番号を掲示し相談対応を実施
③イベント支援	<ul style="list-style-type: none"> ・実施件数 ペデカフェ以外の受付件数は16件 ・実施内容 配置へのアドバイス、日程調整、イベント内容の支援、物品貸出し支援
④イベント広報	<ul style="list-style-type: none"> ・開催予定イベントの告知 ・ぴかぴかデーの実施結果を掲示
⑤アンケート	<ul style="list-style-type: none"> ・HP上にアンケートフォームを掲示し常時公開
・維持管理業務	
①設備点検	<ul style="list-style-type: none"> ・委託先と連携し仕様通り実施
②清掃業務	<ul style="list-style-type: none"> ・委託先と連携し仕様以上に実施 ・市民参画イベントとして「ぴかぴかデー」を計3回実施
・緊急時対応	
安全対応等	<ul style="list-style-type: none"> ・定期的に巡回し早期発見に留意 ・タイルの破損など適時つくば市へ報告 ・つくばセンタービルエントランスヘスリップ防止対応実施

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：つくばセンター広場
指定管理者：つくばまちなかデザイン株式会社 チェック日：令和6年9月12日
施設所管課：学園地区市街地振興課 訪問調査日：令和6年9月30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

本施設では、施設運営における維持管理業務の中での地域と連携した掃除イベントの実施や、仕様書外の業務への取り組みを実施するなど、市民サービスの向上に大きく貢献しています。

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	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画に明記 ・期初に各担当と共有 ・施設HPへ掲示し利用者へ共有 	特になし
②	施設の運営	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画通り運営 ・清掃イベント開催や地域団体のイベント支援を通して地域活性化へ貢献 	施設内に雨によるスリップ防止のテープを設置するといった利用者の利便性向上に資する業務、未申請の利用者への声掛け等公平な利用に配慮した運営を実施している
③	サービス向上の方策	<ul style="list-style-type: none"> ・社員への研修の実施 ・地域団体へのイベント支援 ・観光コンベンション協会との連携 	仕様書に記載はないが、夏季のムクドリの追い払い業務をセンター地区活性化協議会と連携しながら実施している。
④	利用者要望の把握及び実施策(利用者アンケート)	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート公開と記入を適時依頼 ・要望あり時の適切な対応 	特になし
⑤	個人情報保護	<ul style="list-style-type: none"> ・マニュアルの整備 ・適切な運用 	特になし
⑥	施設の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・仕様書通り・設備管理・植栽管理・備品管理・清掃業務を実施 ・月次報告書にて報告 	清掃については仕様書に記載された回数を超える回数を実施予定。
⑦	事故・クレーム・トラブル等への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・マニュアルの整備 ・対応記録簿を準備 	日常的に広場を点検し、事故等につながる原因を発見した際にはすぐに報告を実施している。
⑧	緊急時の対応	<ul style="list-style-type: none"> ・マニュアルの整備 ・対応記録簿を準備 ・避難訓練への参加 	特になし
⑨	環境への配慮	<ul style="list-style-type: none"> ・物品購入時の配慮実施 	消耗品等について、グリーン購入法対応の商品を購入している。
⑩	経理事務	<ul style="list-style-type: none"> ・リピート利用への促進対応 ・規則通りの管理 	特になし
⑪	団体の経営	<ul style="list-style-type: none"> ・2024.05に会計監査実施済 	特になし
⑫	職員の労働環境	R6従業者有休取得率: 54.2% R6従業者健康診断実施率: 0.0% 2024.09.12時点	特になし

■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	✓	✓		5	✓	✓
	2	✓	✓	⑪ 団体の経営	1	✓	✓
	3	✓	✓		2	✓	✓
⑤ 個人情報保護	1	✓	✓		3	✓	✓
	2	✓	✓	⑫ 職員の労働環境	1	✓	✓
	3	✓	✓		2	✓	✓
⑥ 施設の維持管理	1	/	/		3	✓	✓
	2	✓	✓		4	✓	✓
	3	/	/		5	✓	✓
	4	✓	✓	集計欄	☑	41	44
	5	✓	✓		□	0	0
	6	✓	✓		☑	9	6
	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】 ・「事業計画_2-(2)運営の方針について」にて記載し明文化するとともに、期初に担当者へ事業計画を共有し周知している。また施設のHPにて「施設管理の運営方針」を掲示し、利用者への周知も行っている。		
施設 所管課	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・特になし		

【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)。

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】 「事業計画__1-(1)実施体制」にて記載した体制にて実行中。利用者への対応に関してはアンケートにて「丁寧な対応」との評価有。実施事項は月次報告書の通り仕様書通り実施中。利用希望者に対しては、申込順を基本としつつ各団体と調整しながら柔軟な対応を実施（アンケートにて評価有）。また未申請で利用している団体へは利用申込が必要な事の説明と申込への誘導を実施。広場利用者（ペデカフェ以外）に対しては都度適切な支援サービスを実施。地域活性化に向けては清掃イベント「びかびかデー」を通し住民間の交流を促進し、地域団体のイベント支援を通じて地域活性化に取り組んでいる。		
施設 所管課	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・2: 他職員のスケジュールは相互に確認できるシステムになっており、役割分担についても確認しながら業務にあたっている。 ・4: 未申請での広場利用者への声掛けを実施。 ・5: 自主事業は事業計画書や仕様書、提案書にも記載されておらず、非該当。 ・7: 雨によるスリップ防止のテープを設置する等事故への対策を実施している。		

【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）。

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】 ・2-1(様式2) 指定管理者事業計画書 記載のとおり「個人情報取扱いマニュアル」共有を定期的の実施。つくば銀行主催イベントやJCイベントへの支援、観光コンベンション協会との撮影案件での連携など実施。		
施設 所管課	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・1:仕様書に記載はないが、公募時提案書に記載しているムクドリの追い払い業務をセンター地区活性化協議会と協力しながら実施している。 ・2:下半期にマナー研修について実施予定。 ・4:センター広場には駐車場はないが、隣接しているつくばセンタービルと連携しビルの駐車場を一部広場利用者に使用させたり、また近隣施設内で実施しているイベントと連携しセンター広場も会場の一部とする等施設の利用促進を図っている。		

【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)。

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】 ・適時アンケートなどで寄せられた要望へは対応予定(R5は実施、R6はまだ要望無し)。アンケートは適時分析し、必要に応じて事業見直しなど実施予定。		
施設 所管課	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・特になし		

【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)。

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】 ・マニュアルはアクセスできる個所に配置され整備されており、準じた対応を実施。情報漏洩等へも適切に対応中。 情報公開請求はこれまでないが請求時は速やかに対応予定。		
施設 所管課	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・特になし		

【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】 ・仕様書通り ・設備管理・植栽管理・備品管理・清掃業務を実施し、月次報告書にて報告。		
施設 所管課	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・1、3、7:センター広場は屋外広場であり、仕様書や事業計画書等にも当該の業務の記載はないため、非該当とする。 ・6:仕様書に定められた回数以上に清掃業務を実施予定。		

【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】 ・緊急事態対応マニュアル及び発生事案の記録を整備し運用を実施。		
施設 所管課	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・2: 日常的に広場を点検し、事故・クレーム等につながる原因を発見した際にはすぐに報告を実施している。		

【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)。

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】 ・緊急事態対応マニュアル及び発生事案の記録を整備し。緊急連絡先は事務所内へ掲示。広場は周辺建築物の一時的な避難場所としても使われることから、防災/避難訓練等は実施なし。併設施設の各訓練へは参加予定。		
施設 所管課	【評価の理由/原因・指示・特記事項】 特になし		

【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)。

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】 ・省資源対応は物品購入時など考慮して対応。		
施設 所管課	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・2:グリーン購入法対応商品を購入している。		

【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)。

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】 ・適時サービス品質の向上を行いリピート利用の促進に取り組んでいる。経費は予算や昨年実績との比較を逐次行い経費削減を意識している。帳簿等はすべて適切に運用・管理し、適切な決済手続きを実施している。		
施設 所管課	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・特になし		

【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)。

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】 ・施設運営方針の通りであり、2024.05に会計監査も実施、自社HPにて指定管理事業の紹介等も実施中。		
施設 所管課	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 特になし		

【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)。

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】 ・5: 従業員の労働環境は適切に管理・運用されており、書類等も適切に管理されている。		
施設 所管課	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 特になし		

【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)。

■評価結果のまとめ

施設所管課による総括コメント

(水準を満たしている場合の記入例)

・本施設では、施設運営における●●事業での地域との連携や、個人情報保護における●●の励行、環境配慮における●●の推進等、職員の●●と●●を積極的に活用した管理運営が図られ、市民サービスの向上に大きく貢献しています。

(水準を満たしていない場合の記入例)

・管理運営の基本方針、施設の運営、●●、●●、●●、●●は、仕様書や事業計画書で定める水準を満たしています。
 ・一方で、●●や●●における▲▲▲は仕様書や事業計画書で定める水準を満たしていないため、早急な改善が必要です。

- ・①から⑫のカテゴリー別シートを活用したモニタリング結果を踏まえ、各評価項目の達成状況を評価する(仕様書や事業計画書で定める水準を満たしている、満たしていない)。
- ・水準を満たしている(全評価項目で達成☑)場合は、下記「施設所管課特記事項」欄を踏まえ、指定管理者の特筆すべき取組・姿勢等を中心に簡記する。
- ・水準を満たしていない(1項目でも達成していない(☑がつかない))場合は、上記のほか、特に改善すべき内容も

・カテゴリー別シート(①から⑫)の施設所管課の「評価の理由/原因・指示/特記事項」欄に記載した内容を踏まえ、指定管理者の取組状況を、市民に分かりやすい表現で簡記する。
 ・「評価の理由/原因・指示/特記事項」欄に記載がない場合は、本欄は未記入でも可。

指定管理者のプラス評価以外にプラス評価に値する取組等がある

指定管理者のプラス評価を打ち消すような顕著な事実等があれば簡記する。

指定管理者のプラス評価を補足(補強)する内容があれば簡記する

指定管理者のマイナス評価に関して、プラス面での補足があれば

カテゴリー別シートの「評価の理由/原因・指示/特記事項」欄に記載がない場合は空欄で可。

指定管理者のマイナス評価に関して、具体的な指示等があれば簡記する。

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	・事業計画書に基本理念を明記。 ・事務室壁面に行動規範を掲示。	特になし。
② 施設の運営	・●●講座を3回実施し、子育て支援関係者、本施設職員の能力向上に寄与。	・●●事業で地域との連携が図られており、...
③ サービス向上の方策	・研修受講者延べ●●人。 ・研修内容は、●●、●●、●●等。	・●●で幅広い利用者層が想定されておらず、一部の利用者層に偏った...
④ 利用者要望の把握及び実施策(利用者アンケート)	・利用者アンケートを踏まえ10月より●●を実施。	・アンケートで得られ意見に対し、●●、●●といった改善が図られ...
⑤ 個人情報保護	・個人情報保護マニュアルに則り、●月●日研修受講。	・プライバシーマークに関して、毎年研修を行い...
⑥ 施設の維持管理	・仕様書に記載の内容で日常及び定期点検を実施。	特になし。
⑦ 事故・クレーム・トラブル等への対応	・●●室で●歳男児が転倒し、額に全治●週間の創傷(詳細別紙)。	・事故発生時の速やかな対応により...
⑧ 緊急時の対応	・●月●日避難訓練実施、参加者●●名。	特になし。
⑨ 環境への配慮	・牛乳パック●●個を工作用材料としてリユース。	・牛乳パックのほか、●●や●●といったもののリサイクルも積極的に推進し...
⑩ 経理事務	・規程に則り適切に実施するも、●月●日内部監査で書類不備の指摘あり。	・内部監査の指摘を踏まえ、●●及び●●を早急に実施すること。
⑪ 団体の経営	・●年度決算について、●●監査法人より監査報告書取得済。	特になし。
⑫ 職員の労働環境	・有給休暇の取得率●●%。 ・健康診断受診率●●%。	特になし。

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：つくばセンター広場
指定管理者：つくばまちなかデザイン株式会社 チェック日：令和7年3月12日
施設所管課：学園地区市街地振興課 訪問調査日：令和7年3月25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	
本施設では、期中に引き続き、維持管理業務の中での地域と連携した掃除イベントの実施など、市民サービスの向上に大きく貢献しています。	

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	・事業計画に明記 ・期初に各担当と共有 ・施設HPへ掲示し利用者へ共有	特になし。
② 施設の運営	・事業計画通り運営 ・清掃イベント開催や地域団体のイベント支援を通して地域活性化へ貢献	期中モニタリング時同様業務を実施している。
③ サービス向上の方策	・社員への研修の実施 ・地域団体へのイベント支援 ・観光コンベンション協会との連携	特になし。
④ 利用者要望の把握及び実施策(利用者アンケート)	・アンケート公開と記入を適時依頼 ・要望あり時の適切な対応	特になし。
⑤ 個人情報保護	・マニュアルの整備 ・適切な運用	特になし。
⑥ 施設の維持管理	・仕様書通り・設備管理・植栽管理・備品管理・清掃業務を実施 月次報告書にて報告	清掃については市民参加型の清掃イベントが一度中止となったものの、全体としては事業計画書どおりの回数を実施。
⑦ 事故・クレーム・トラブル等への対応	・マニュアルの整備 ・対応記録簿を準備	特になし。
⑧ 緊急時の対応	・マニュアルの整備 ・対応記録簿を準備 ・避難訓練への参加	特になし。
⑨ 環境への配慮	・物品購入時の配慮実施	特になし。
⑩ 経理事務	・リピート利用への促進対応 ・規則通りの管理	特になし。
⑪ 団体の経営	・2024.05に会計監査実施済	特になし。
⑫ 職員の労働環境	R6従業者有休取得日数平均:6.8日 R6従業者健康診断実施率:100.0% 2025.03.31予測値	特になし。

■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	☑	47	47
	5	✓	✓		□	0	0
	6	✓	✓		☑	3	3
	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】 ・「事業計画_2-(2)運営の方針について」にて記載し明文化するとともに、期初に担当者へ事業計画を共有し周知している。また施設のHPにて「施設管理の運営方針」を掲示し、利用者への周知も行っている。		
施設 所管課	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・特になし		

【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)。

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】 「事業計画__1-(1)実施体制」にて記載した体制にて実施した。各自のスケジュールをクラウド上で管理し柔軟な体制で実施した。利用者への対応に関しては丁寧な対応を全員で心がけておりアンケートでも評価頂いた。。実施事項は月次報告書の通り仕様書通り実施した。利用希望者に対しては、申込順を基本としつつ各団体と調整しながら柔軟な対応を実施しアンケートでも評価頂いた。。また未申請で利用している団体へは利用申込が必要な事の説明と申込への誘導を実施した。広場利用者（ペデカフェ以外）に対しては都度適切な支援サービスを実施した。地域活性化に向けては清掃イベント「びかびかデー」を通し住民間の交流を促進し、地域団体のイベント支援を通じて地域活性化に取り組んだ。		
施設 所管課	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・5: 自主事業は事業計画書や仕様書、提案書にも記載されておらず、非該当。		

【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】 ・ワンストップサービスや予約状況の見える化、センター地区活性化協議会と協業したムクドリ対応などサービス向上に取り組んだ。マナー研修会及び第三者情報取扱い研修会を全社員で実施した。委託業者（新都市ライフHD、関東電気保安協会）とのサービス向上に向けた意見交換会を実施した。施設利用促進のためにつくば銀行主催イベントやJCイベントへの支援、観光コンベンション協会との撮影案件での連携など実施した。つくばセンタービル地下駐車場や学園線沿い駐車場などの施設と連携イベント団体の利用促進に取り組んだ。		
施設 所管課	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・2:期中で実施予定となっていたマナー研修は、第三者情報取扱い研修と合わせて11/28に実施した旨を確認。		

【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】 ・適時アンケートなどで寄せられた要望へは対応した(R5は実施、R6は要望なく実施事項無し)。アンケートは適時分析し、必要に応じて事業見直しなど実施した。 ・R5実施事項(円形ベンチの清掃、広場利用に際して警察等への手続き情報の提供)		
施設 所管課	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・特になし。		

【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)。

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】 ・マニュアルはアクセスできる個所に配置され整備されており、準じた対応を実施した。PCへのパスワード設定など 情報漏洩等へも適切に対応した。情報公開請求はこれまでないが請求時は速やかに対応できるようにしている。		
施設 所管課	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・特になし。		

【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	<p>○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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p>		
2	<p>○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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p>	✓	✓
3	<p>○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。</p> <p>・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。</p>	✓	✓
4	<p>○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。</p> <p>・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。</p>	✓	✓
5	<p>○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。</p> <p>・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。</p>	✓	✓
6	<p>○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。</p> <p>・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。</p>	✓	✓
7	<p>○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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p>	✓	✓
指定 管理者	<p>【補足説明】</p> <p>・仕様書通り ・設備管理・植栽管理・備品管理・清掃業務を実施し、月次報告書にて報告した。</p> <p>特に期中で見直しを行い、①外部委託している設備管理事項に対する管理・確認の強化 ②日常巡回時のチェック項目の明文化 を追加実施した。</p>		
施設 所管課	<p>【評価の理由/原因・指示/特記事項】</p> <p>・1:評価項目の内容が業務範囲にないため非該当。</p> <p>・2:期中の第三者モニタリングチェックで不十分と判断されていた設備点検業務について、点検での指摘事項や対応を適切に市へ報告していることを確認。また法定点検の報告書についても適切に管理していることを確認。</p> <p>・7:期中の第三者モニタリングチェックで不十分と判断されていた警備保安業務について、日常巡視のチェック項目を明文化し、市への報告をしていることを確認。</p>		

【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】 ・緊急事態対応マニュアル及び発生事案の記録を整備し運用を実施した。		
施設 所管課	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・特になし。		

【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)。

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】 ・緊急事態対応マニュアル及び発生事案の記録を整備し、緊急連絡先は事務所内へ掲示した。広場は周辺建築物の一時的な避難場所としても使われることから、防災/避難訓練等は実施なし。併設施設の各訓練へは参加した。		
施設 所管課	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・4: 併設施設(つくばセンタービル全体)の避難訓練が12/2に行われ、これに参加したことを確認。		

【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】 ・水景等の稼働を季節に応じて柔軟に対応する事で間接的に省エネに取り組んだ。PDFでの許可書発行などペーパーレス化にも取り組んだ。省資源対応は物品購入時にグリーン購入品を選択し配慮して対応した。		
施設 所管課	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・特になし。		

【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)。

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】 ・適時サービス品質の向上を行いリピート利用の促進に取り組んだ。経費は予算や昨年実績との比較を逐次行い経費削減を意識して対応した。帳簿等はすべて適切に運用・管理し、適切な決済手続きを実施した。		
施設 所管課	【評価の理由/原因・指示・特記事項】 ・特になし。		

【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)。

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】 ・団体の経営方針は施設運営方針の通りであり施設HPへも掲載している。2024.05に会計監査も実施し決算内容も適切である。自社HPにて指定管理事業の紹介等も実施し利用促進にも貢献している。		
施設 所管課	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・特になし。		

【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)。

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】 ・従業員の労働環境は適切に管理・運用されており、書類等も適切に管理されている。R6年度の健康診断実施状況は社員8人中5人は実施済、3人は予約済で年度内に受診完了予定。		
施設 所管課	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・4: 健康診断について、年度内に全職員が受診予定になっていることを確認。 ・5: 一部資料についてはPC上で一部総務系職員のみアクセスできるフォルダ内で管理をしていることを確認。		

【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)。