

つくば市指定管理者実績評価表

所管課	市民部 文化芸術課
-----	-----------

1 指定概要

施設名	つくばカピオ
所在地	つくば市竹園1丁目10番地1
指定管理者	公益財団法人つくば文化振興財団
指定期間	平成27年4月1日から平成30年3月31日まで(3年間)
評価対象期間	平成28年4月1日から平成29年3月31日まで

2 運営実績

	目標・計画等	実績	原因・指示・勧告等
利用者数・稼働率等	<p>文化やスポーツの交流の場として、多くの利用者があるため、より良質な市民サービスを提供し稼働率を維持していく。平成28年度から、月曜開館を実施し、市民目線での良好な管理運営を行う。</p>	<p>〔H27年度実績〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用日数 : 281日 ・利用可能日数 : 303日 ・利用率 : 93% ・利用件数 : 5,741件 ・利用人数 : 204,841人 <p>〔H28年度実績〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用日数 : 320日 ・利用可能日数 : 352日 ・利用率 : 91% ・利用件数 : 6,292件 ・利用人数 : 205,008人 <p>上記の数字は、アリーナ・ホール・会議室などつくばカピオにある全ての施設の平均値である。</p>	<p>低料金で多目的な利用が可能なおもあり、例年高い稼働率を維持している。特に、アリーナについては、100%近くの稼働率となっている。</p> <p>平成28年度より休館日であった月曜開館を実施し、利便性の向上に努めた。</p>
自主事業 (講座・セミナー等)	<p>ホールの照明や音響などをの効果や操作を体験することにより、施設に興味を持ってもらう企画を実施する。</p>	<p>〔H27年度実績〕</p> <p>ホールの舞台裏体験「カピオのホールを知ろう」</p> <p>〔H28年度実績〕</p> <p>「バックステージツアー」～裏側 ドキドキ!!舞台裏を体験しよう～</p>	<p>平日の稼働率が低いつくばカピオホールを活用していただくため、普段見ることのできないホールの舞台裏を体験できる、自主事業を開催し、好評であった。</p>

<p>利用者の満足度、苦情等</p>	<p>利用者の立場にたった施設運営を行う。また、利用者へのアンケートの実施し、利用者の意見や要望をもとに、今後のサービス改善につなげていく。</p>	<p>(H27年度利用者アンケート) 回答数 381件 ・管理状況 「満足」82% 「普通」15% 「不満」1% 「無回答」2% ・利用しやすさ 「満足」83% 「普通」13% 「不満」1% 「無回答」3% ・職員の対応 「満足」82% 「普通」14% 「不満」1% 「無回答」3%</p> <p>(H28年度利用者アンケート) 回答数 673件 ・管理状況 「満足」88% 「普通」10% 「不満」1% 「無回答」1% ・利用しやすさ 「満足」86% 「普通」11% 「不満」2% 「無回答」1% ・職員の対応 「満足」88% 「普通」10% 「不満」1% 「無回答」1%</p>	<p>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」「利用のしやすさ」「職員の対応」とも85%以上が「満足」と回答しており、適切な管理運営が行われていることがうかがえる。</p>
<p>収支状況</p>	<p>すべての業務において、経費の精査を行い、経費節減に努める。外部資金の導入に積極的に取り組み、財源を確保し、施設の安定的な運営につなげる。</p> <p>【平成28年度収支予算】 ・収入：147,967,000円 指定管理料114,425,000円 利用料収入 30,100,000円 雑収入 3,442,000円 ・支出：147,967,000円 人件費 29,725,000円 委託料 65,926,000円 その他経費 52,316,000円</p>	<p>(H27年度決算) ・収入(合計：137,597,094円) 指定管理料107,300,000円 利用料収入 28,411,547円 その他 1,885,547円 ・支出(合計：135,311,131円) 人件費 26,658,231円 委託料 59,862,983円 その他経費 48,789,917円 差引収益 2,285,963円</p> <p>(H28年度決算) ・収入(合計：146,757,472円) 指定管理料114,425,000円 利用料収入 29,542,198円 その他 2,790,274円 ・支出(合計：139,736,468円) 人件費 27,554,232円 委託料 65,745,064円 その他経費 46,437,172円 差引収益 7,021,004円</p> <p>【利用料金の減免状況】 ・平成27年度 日数 81日 金額 8,582,150円 ・平成28年度 日数 76日 金額 8,209,675円</p>	<p>収入は計画通りであり、支出については経費の節減を図ることができた。昨年度と比較しても、利用料収入は、約110万円増えており、指定管理者による経営努力がうかがえる。また、人気の施設であるため、庁内での適正な施設予約を他課に依頼する等の対応をしていく。</p>

3 評価結果

評価項目		調査書類	評点
(1) 管理状況	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) 職員配置は適切か。 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)	事業計画書 定期報告書 事業報告書 研修資料 業務日誌 点検記録 等 (現地調査)	3
	法令遵守 法基準に則った保守・管理及び監視, 測定を実施したか。 個人情報保護及び情報公開は適切に行われたか。	測定等資料 内部規約 等 (現地調査)	2
	安全性の確保 来館者の安全対策, 事故防止策は適切であったか。 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。 消防訓練は実施されているか。 事業者の責めに帰す事故が発生したか。	内部規約 業務日誌 事故報告書 (現地調査) 消防計画 等	3
	【評価の理由】 施設の維持管理については, 仕様書に基づき, 適正に実施している。 法令遵守については, 基準に則した保守管理を実施している。 安全性の確保については, 安全管理マニュアルを整備し, 消防訓練や巡回点検を実施することで, 利用者の安全・安心に努めている。また, 主催者との事前打ち合わせを実施し, 防火・防災や防犯について協議することで, 利用者の意識高揚も図っている。		
(2) 運営状況	平等利用及び利用促進策等 平等・公平な利用に配慮されていたか。 仕様書に指定された事業及び事業者の自主事業が計画通り実施されたか。 施設の設置目的に応じた広報や利用者への情報提供を適切に行ったか。	受付簿等 仕様書, 事業計画書 事業報告書 HP, チラシ等 (現地調査)	3
	利用者サービスの状況(満足度) 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。(開館日, 開館時間, 利用料金等) 利用者からの苦情やトラブルに対し, 適切に対応したか。 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。	事業計画書 事業報告書 業務日誌 アンケート 等 (現地調査)	3
	利用実績 利用者数・利用料金収入は, 事業計画どおりか。 (導入前との比較, 導入後の推移等)	事業計画書 定期報告書 事業報告書 等	4
	【評価の理由】 利用の許可及び利用料金の徴収業務は, 仕様書に定められた内容について, 条例・規則等に則り, 適正に行われた。利用者アンケートから, 利用者の要望やニーズを把握し, 継続的に改善を続けていることが, 高い稼働率の維持につながっている。		
(3) 収支状況	収支状況 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 利用料金収入を確保するための方策は適切であったか。 収支計画は, 計画どおり達成されたか。	事業計画書 定期報告書 事業報告書 等	4

【評価の理由】

限られた予算の中で、効率的な管理運営を行っている。平成28年度は、市の利用による減免額が約820万円以上もあるにもかかわらず、700万円を超える収益をあげており、指定管理者としての優れた手腕がうかがえる。

【総合評価】

合計得点	22	評価ランク	B
【評価の理由】 評価を踏まえ、翌年度の指導方針も記載してください。導入初年度は、導入効果も記載してください。 (公財)つくば文化振興財団は、平成18年度からつくばカピオの指定管理を行っており、平成27年度から4期目に入っている。指定管理期間中は、高い稼働率を維持し、利用者からのアンケートでも高い評価を得るなど、アリーナとホールを持つ施設として多目的に利用できる特性を生かし、効率的な管理運営が行われている。また、何らかの問題が発生した場合でも、つくばカピオの職員から速やかに担当課への報告が行われており、状況に応じて、迅速かつ適切な対応ができている点も評価できる。 今後も、高い満足度を維持しつつ、利用者の立場に立った管理運営を心がけるよう指導していく。			

添付書類

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

【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

【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25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21~24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14~20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 (0点の項目が無く、合計点が9~13点) 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8点以下)

【採点表へ反映させる加減点】

上記総合評価の基準により、下表の加減点を採点表へ反映させる。

S: 5点加点 A: 3点加点 B: 0点 C: 3点減点 D: 5点減点
