

つくば市指定管理者実績評価表

〔資料2-25〕

所管課	公園・施設課
-----	--------

1 指定概要

施設名	花畑近隣公園他10公園
所在地	つくば市花畑地内他
指定管理者	筑波都市整備株式会社
指定期間	平成26年4月1日から平成29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	テニスコート利用者数 51,000人 野球場利用者数 25,000人 プール利用者数(7,8月) 6,500人 松見公園展望塔入場者数 4,000人	テニスコート利用者数 58,844人 野球場利用者数 23,738人 プール利用者数(7,8月) 6,165人 松見公園展望塔入場者数 6,728人	ほぼ計画通りの利用者が利用した数字となった。今後も引き続き、自主事業による市民コミュニティの活性化を図り、利用者数の向上に努めるように指示した。
自主事業(講座・セミナー等)	テニス教室・サッカー教室・園芸教室・書道教室・茶道教室・郷土料理教室・野球教室。自然観察・環境学習。	【スポーツ教室】 テニス教室739人 サッカー教室162人 おもてなし講座23人 ペーパーデコレーション講座11人 ヨガストレッチ講座31人 愛染教室22人 【イベント】 昆虫観察会32人、花と緑の相談室	テニスについては、順調に参加人数の増加となっている。 また、研究学園駅前公園の施設を活用したペーパーデコレーション講座・愛染教室を実施し好評を得られた。 今後、経費の削減に努めながらも、地元NPO団体等と協働した自主事業の拡大を図るよう指示をした。
利用者の満足度、苦情等	公園管理については、公園職員の接客・接遇研修や緊急時に対応できるよう普通救命講習会へ参加することにより質の高い管理を目指す。 また、巡回パトロールやヒアリングによって得た利用者意見をスタッフ間で情報共有し、トラブルの未然防止に努め、トラブルが発生してしまった場合には、緊急対応マニュアルにより適切に対応する。	アンケート結果回答数168件 管理は行き届いているか 72.8% 利用しやすさ 73.5% 職員の対応 82.3%	昨年度と比較すると、各項目において満足度が約10%低くなっている。植栽の維持管理を徹底し、軽微な修繕については早急に対応するよう指示した。職員の対応は、もう一度接遇において基本に立ち返り、使用者と接するよう指導した。

収支状況	収入 139,255,000円 支出 139,255,000円	収入 139,103,767円 支出 136,551,852円 収支差引額 2,551,915円	平成27年度支出における実績額で比較すると約270万円の減額となり支出を抑えた結果となった。中でも支出区分の需用費で光熱水費が約150万円の減額としている。筑波北部公園においてPPS（特定規模電気事業者）を導入した結果の減額である。 今後も施設の清掃や植栽管理など利用環境の利用満足度を下げることなく、経費削減等を行い利用者数の増加を図るように指示した。
------	------------------------------------	--	--

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、待遇等研修、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)	3
	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。 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 等 (現地調査)	3
	【評価の理由】 乗用の芝刈り機を用意し設計以上の芝刈りを実施したことやきめ細やかな清掃を実施したことにより、利用者が快適に利用できる公園環境の維持をすることができた。 また、(財)日本公園緑地協会が主催する「遊具の日常点検講習会」や消防署で実施される「普通救命講習会」や外部コンサルタント等による「個人情報保護研修会」、「接客・接遇研修」を実施し、緊急時の対応や管理人のマナー接遇、個人情報保護についても積極的に取り組みがなされた。 以上のことから、計画を上回る管理状況の評価となった。		
(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)	1
	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	3
	【評価の理由】		

自主事業については、テニス教室が好評で人気が高い。平成26年度よりつくばスタイル館で開催している「おもてなし講座」に加え、昨年度より開催している「ペーパークラフト教室」「藍染教室」も定着してきている。

利用者サービスの状況では、利用者アンケートで平成27年度と比較すると満足度が約10%下回る結果となった。

利用実績については、野球場とプール利用が、ほぼ計画通りとなり、テニスコートについては、約58,000人、松見公園展望塔入場者数も約6,700人、計画を上回る結果となった。

以上の結果から、平等利用及び利用促進策等と利用実績は計画を上回る運営状況の評価となった。

(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か。 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】 収支状況については、筑波北部公園のPPS(特定規定電気事業者)の導入などで経費削減に努めた結果、支出が抑えられ収支差引額が約250万円の黒字となった。 以上の結果から、計画を上回る収支状況の評価となった。		

【総合評価】

合計得点	20	評価ランク	B
【評価の理由】 管理状況と収支状況については、事業計画に沿って適切に管理されていた。特に収支状況については、支出が抑えられた結果となり、平成27年度比較で、収入が約200万円減少したにも係わらず、平成28年度収支差引額が約250万円の黒字となった。これは筑波北部公園のPPS(特定規定電気事業者)の導入などで経費削減に努めた結果である。 運営状況については、利用者サービスの状況について、平成27年度と比較すると満足度が約10%低くなっている。今後においては、利用者の意見を把握し、それらを反映させる取り組みが必要であると考えられる。			

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

【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)