

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	つくば市ふれあいプラザ
所在地	つくば市下岩崎2164-1
指定管理者	常陸興業株式会社
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	生涯学習・情報発信のキーステーションとして広く活用されるよう運営に努めるとともに、地域コミュニティの拠点となるよう施設の魅力化を図る。 ○ サークル設立へのサポート ○ 積極的な広報活動 ○ 統計による分析	平成27年度実績(ホール・研修室・会議室・軽運動室等ほか4室・プール・保育室) 総利用者数 70,195人 うち免除者数 31,397人 (免除率 44.73%) 平成28年度実績(ホール・研修室・会議室・軽運動室等ほか4室・プール・保育室) 総利用者数 71,976人 うち免除者数 33,400人 (免除率 46.40%)	サークルや講座, 自主イベント等により, 総利用者数は増加しているが, 免除利用者数及び免除率も更に増加している。引き続き, 幅広い利用の促進を図り, 収入の増加につなげるよう指導していく。
自主事業(講座・セミナー等)	生涯学習の幅広いニーズに応えるため, 要請に即した自主事業を企画する。 ○ 施設の特性を活かした講座・イベントの実施 ○ 少子高齢化・国際化等に対応した企画	○ 28年度講座開講実績: (通年: プール(常設)・パソコン・外国語・料理・運動・音楽・芸術・親子・文化・伝承・その他) 講座数 410講座 (開講不可含まず) 開講数 1,528回 参加者総数 9,525人 ○ 28年度イベント実績 イベント数 10回 参加者総数 3,955名	講師の発掘や講座からサークルへの発展, 自主イベント等, 積極的な活動を図っている。特にイベントに力を入れており, 回数及び参加者数とも増加している。

利用者の満足度、苦情等	利用者からの意見聴取など積極的に情報収集を行うとともに情報を分析し、施設運営に反映させる。 ○ 情報収集・分析の反映 ○ 緊急時の対応の整備 ○ 職員への研修	27年度回答数 721件 ○ 管理は行き届いているか 満足:80.0%, 普通:16.3%, 不満:3.7% ○ 利用しやすいか 満足:74.6%, 普通:21.5%, 不満:3.9% ○ 職員の対応 満足:79.9%, 普通:19.3%, 不満:0.8% 28年度回答数 約770件 ○ 管理は行き届いているか 満足:82.4%, 普通:15.7%, 不満:1.9% ○ 利用しやすいか 満足:81.4%, 普通:17.0%, 不満:1.6% ○ 職員の対応 満足:83.8%, 普通:15.5%, 不満:0.8%	管理、職員対応において満足度が上昇しており、適切な対応がされていると考えられる。 引き続き適切なサービスの提供に努めるようにする。
収支状況	経費状況を常に把握し、計画的執行に努める。経費削減に努め、費用対効果の心構えを持ち業務を遂行する。 28年度収支計画 収入:76,220,000円 支出:76,220,000円	27年度収支実績 収入:73,206,958円 支出:73,588,325円 差引:-381,367円 28年度収支実績 収入:74,009,215円 支出:72,622,968円 差引:1,386,247円	効率的な運営により需用費等を削減し、イベント等を積極的に実施した結果、収支は前年度までの赤字額から黒字に転じた。

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, 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)	2
	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】 定期報告書, 点検記録, 消防計画などが適切に整備されており, 訓練・研修も計画的に実施されている。		
(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	2
	【評価の理由】 利用者アンケートなどが適切に実施されており, 満足度も上昇している。		
(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	3
	【評価の理由】 効率的な運営により需用費等を削減し, イベント等を積極的に実施した結果, 収支は前年度までの赤字額から黒字に転じた。		

【総合評価】

合計得点	18	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。 管理状況、運営状況ともに適切であり、自主イベント等で積極的な活動がされている。 その結果、利用者数も増加し、収支は前年度までの赤字から黒字に転じた。 ただし、免除利用者は年々増加しているため、引き続き、効率的な運営を図るとともに、幅広い利用の促進を図るよう指導していく。			

【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)