

## 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	つくば市市民研修センター
所在地	つくば市北条1477-1
指定管理者	社会福祉法人つくば市社会福祉協議会
指定期間	平成25年4月1日から平成30年3月31日まで(5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>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。</p> <p>地域との連携 積極的な情報発信 リピーターの獲得</p>	<p>平成27年度実績(研修室・浴室) 総利用者数 36,220人 うち免除者数 31,423人 (免除率 86.76%)</p> <p>平成28年度実績(研修室・浴室) 総利用者数 33,729人 うち免除者数 30,081人 (免除率 89.18%)</p>	<p>給湯設備故障により浴室の使用不可期間(平成29年1~2月)があったため、その分利用者が減少した。 加えて、免除利用率は増加しており、施設利用が収入につながらない状態となっている。 引き続き施設のPRを実施し利用の増加を図っていく。</p>
自主事業(講座・セミナー等)	<p>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。</p>	<p>28年度講座開催実績(前期, 夏期, 後期, 新春, 特別) 講座数 34講座 開催数 267回 参加者総数 3,165名</p> <p>28年度イベント実績 イベント数 6回 参加者総数 1,124名</p>	<p>例年継続開催している一部の講座, イベントで受講者, 参加者が減少した。 今後の実施にあたっては内容や開催日時を改めて検討する必要がある。</p>

<p>利用者の満足度, 苦情等</p>	<p>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 トラブルの未然防止・対処のための情報の共有</p>	<p>27年度回答数: 237件 利用しやすいか 満足82.2%, 普通: 16.5%, 不満: 1.3% 職員の対応 満足: 94.1%, 普通: 5.9%, 不満: 0%</p> <p>28年度回答数: 200件 利用しやすいか 満足89%, 普通: 8.5%, 不満: 2.5% 職員の対応 満足: 97.5%, 普通: 2%, 不満: 0.5%</p>	<p>利用者アンケートの満足度が上がっており, 適切な施設管理, 接遇がされていると考えられる。</p>
<p>収支状況</p>	<p>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。</p> <p>28年度収支計画 収入: 24,704,000円 支出: 24,704,000円</p>	<p>27年度収支実績 収入: 22,699,132円 支出: 23,670,737円 差引: -971,605円</p> <p>28年度収支実績 収入: 22,624,017円 支出: 24,060,085円 差引: -1,436,068円</p>	<p>免除利用者の増加により収支が赤字となっている。施設の利便性を高めることで利用を促進し, 新たな利用者の開拓を図る。</p>

### 3 評価結果

評価項目		調査書類	評点
(1) 管理状況	<b>適切な管理の履行</b> 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
	<b>法令遵守</b> 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
	<b>安全性の確保</b> 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	2
	<b>【評価の理由】</b> 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, 訓練や研修も計画的に実施されている。		
(2) 運営状況	<b>平等利用及び利用促進策等</b> 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)	2
	<b>利用者サービスの状況(満足度)</b> 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
	<b>利用実績</b> 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
	<b>【評価の理由】</b> 仕様書に指定された事業及び自主事業の実施や利用者への要望の聴取など, 適切に実施されている。		
(3) 収支状況	<b>収支状況</b> 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	2
	<b>【評価の理由】</b> 支出が収入を上回り赤字となっているが, 原因は免除利用者の増加によるものと考えられる。		

【総合評価】

合計得点	16	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る。 講座やイベントの企画により集客を図っているが、免除利用者の増加により、施設利用が収入につながらない状態となっている。 施設利用の利便性を高めるとともに、効果的な広報を検討し、収入の増加につなげ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)
---