

つくば市指定管理者実績評価表

所管課	市民部 スポーツ振興課
-----	-------------

1 指定概要

施設名	つくばウェルネスパーク
所在地	つくば市山木1562番地
指定管理者	T.P.Hウェルネス推進グループ
指定期間	平成28年4月1日から平成31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	【計画】 ヘルスプラザ 185,000人 スタジアム 55,000人 スポーツフィールド 9,000人	【平成28年度】 ヘルスプラザ 177,164人 スタジアム 55,752人 スポーツフィールド 9,072人 【平成27年度】 ヘルスプラザ 187,047人 スタジアム 60,791人 スポーツフィールド 8,924人	ヘルスプラザについて、継続的な施設利用者の確保や自主事業参加者の増加に努めたが、民間スポーツクラブ等の影響により、前年度実績及び計画数を下回った。
自主事業(講座・セミナー等)	自主事業1 スポーツ施設関係 (カルチャースクール、スタジオ・プールレッスン等) 自主事業2 食事及び物販等 (レストラン、物販、農産物直売等)	収入達成率(実績/計画) ・自主事業1 達成率 101.9% ・自主事業2 達成率 104.7%	アンケート等を利用して来館者ニーズに沿った既存自主事業の内容変更、新規自主事業を開催することで、売り上げが伸びた。
利用者の満足度、苦情等	利用者のニーズや苦情を適切に把握する仕組みを確立し、サービスレベルの継続的な向上を図るとともに、施設の運営に反映できるよう対応する。 利用者のニーズに沿ったサービスを提供するため、定期的なアンケートを実施し、スタッフミーティング等での協議を行う。 また、スタッフに対して接遇と苦情対応の研修を実施する。	【平成28年度;236件】 ○管理は行き届いているか 満足93.2% 不満6.8% 未回答0% ○利用しやすいと思うか 満足80.5% 不満11.0% 未回答8.5% ○職員の対応 満足87.3% 不満5.9% 未回答6.8% 【平成27年度;198件】 ○管理は行き届いているか 満足86.4%, 不満13.6%, 未回答0% ○利用しやすいと思うか 満足79.8%, 不満18.7%, 未回答1.5% ○職員の対応 満足81.8%, 不満16.2%, 未回答2.0%	引き続き利用者のニーズの把握やサービス向上に向けた人員配置の見直し、スタッフ全員の意識向上を指示した。

収支状況	【収入】223,463,000円 (指定管理料66,927,000円) 【支出】223,463,000円 (人件費76,800,000円) 【差引】0円	【平成28年度】 収入 223,645,351円 (指定管理料66,927,000円) (その他156,718,351円) 支出 217,930,256円 (人件費79,137,526円) (その他138,792,730円) 差引 5,715,095円 【平成27年度】 収入 208,943,298円 支出 203,410,326円 差引 5,532,972円	自主事業における水泳教室、その他の自主事業におけるボディケアの売り上げ増により、対前年比及び計画額を上回った。
------	---	--	--

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	2
	【評価の理由】 報告書等に関して提出の遅れ, 書類の不備, 記載誤りなど, これまでと比較して改善されたとは言い難い。スタッフの配置については, 概ね事業計画書に沿って施設管理を行っていた。プールのスタッフ配置には, 昨年度までの配置より安全な体制となるよう行っていた。 しかしながら, 館内に来館者を残したまま閉館・施錠するという事故等を考慮すると, 今後も施設管理, 危機管理に対する意識の向上を図る必要がある。		
(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)	2
	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)	2
	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	1
	【評価の理由】 自主事業や利用者への情報提供 (チラシ等) に関して, 昨年度よりも努力がみられる。また, 利用者アンケートでは, 管理, 利用のしやすさ, スタッフの対応とも昨年度よりも満足度は高い結果となった。しかし, 苦情等に関しては, そのほとんどが利用者から市に直接入ってくる。内容の多くは, 「スタッフの接客態度に関すること」であり, 接遇マナーの更なる改善が必要である。		
(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】 ヘルスプラザの利用者数は昨年度より減ったものの, 自主事業内容の見直しや新規自主事業の企画・実施など, 利用者ニーズに即した教室や物販などにより, 黒字収支となった点は評価できる。今後も利用者ニーズの把握を怠らず, 新たな自主事業の実施などサービスの向上を図り, 黒字収支を継続してほしい。		

【総合評価】

合計得点	14	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。 自主事業内容の見直しや新規自主事業の企画・実施など、利用者ニーズに即した教室や物販などにより、黒字収支で年度を終えたことは評価に値する。 しかしながら、指定管理3期目の初年度を迎えても報告書等の提出に関することや利用者からの苦情などの対応、危機管理に対する意識の低さ等の課題が残る。 より適正に施設を管理運営し、安全・快適にサービスを提供するためには、スタッフ一人一人の危機管理に対する意識の向上や指定管理者としての更なる努力が必要である。			

【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)