

つくば市指定管理者実績評価表

所管課	文化芸術課
評価対象期間	平成29年4月1日から平成30年3月31日まで

1 施設の概要

施設概要	名称	つくば市ふれあいプラザ			
	所在地	つくば市下岩崎2164番地1			
	関係条例等	つくば市ふれあいプラザ条例			
	設置目的	市民に自主的な活動及び交流の場を提供し、生涯にわたる学習活動を総合的に支援することにより、豊かな生涯学習社会の実現に寄与する。			
指定管理者	名称	常陸興業株式会社			
	所在地	つくば市田中1113番地			
指定管理業務の内容		施設の維持管理の他、生涯学習に関する情報の収集や提供及び生涯学習に係る講座等の事業の実施などふれあいプラザの管理運営。 主な指定管理業務は、 (1)利用に関する業務 ・利用の受付・許可 ・利用料金の収受 ・利用の促進 ・フィットネスプールの供用 ・保育室の供用 (2)管理運営に関する業務 ・組織体制及び人員配置等 ・個人情報保護及び情報公開 ・事業計画書等の作成 ・事業報告書等の作成 ・環境への配慮 (3)維持管理に関する業務 ・施設維持管理業務 ・保守点検業務 ・運転操作及び監視業務 ・建築物環境衛生管理業務 ・植栽管理業務 ・備品管理業務 ・清掃業務 ・警備保安業務 ・掲示物、配布物の管理 (4)事業に関する業務 ・生涯学習に関する情報の収集及び提供 ・生涯学習に関する事業を行う団体との連携及び交流の支援 ・生涯学習に係る講演会、講習会、講座等の企画運営			
指定期間		平成27年4月1日から平成30年3月31日まで			
総合評価(年度評価)	平成27年度	平成28年度	平成 年度	平成 年度	平成 年度
	B	B			

管理運営実績データ

施設名

施設名	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%) ◇平成29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 71,672人 ・うち免除者数 33,553人 (免除率 46.81%)	利用者数は前年度と同水 準で推移しており、引き続 き、市民が利用しやすい施 設運営に努める。一方、高 齢化の影響により減免者数 は年々増加している。
自主事業 (講座・セミナー等)	生涯学習の幅広いニーズ に対応するため、要請に即 した自主事業を企画・開催 する。 ◇施設の特性を生かした講 座・イベントの実施 ◇少子高齢化・国際化等に 対応した企画	◇平成28年度講座開講実 績(通年:プール、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 ・開講数 1,528回 ・参加者総数 9,525人 ◇平成28年度イベント実績 イベント数 10回 参加者総数 3,955人 ◇平成29年度講座開講実 績(通年:プール、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 388講座 ・開講数 1,476回 ・参加者総数 9,792人 ◇平成29年度イベント実績 イベント数 8回 参加者総数 2,674人	講師の発掘やプール講座 の見直し、自主イベントの開 催等、積極的な活動を行っ た結果、講座数及び講座の 開講数は前年度と比較し 減ったものの参加者数は増 加している。 引き続き、利用者のニー ズに応じた講座の開催や積 極的な広報活動をととし て、参加者の増加に繋げる ことを期待している。
アンケートの実施状況 (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 ◇緊急時の対応の整備 ◇職員の研修	平成28年度回答数 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% 平成29年度回答数 955件 ◇管理は行き届いているか 満足:81.7%、普通:16.3% 不満:2.0% ◇利用しやすいか 満足:79.1% 普通:19.5% 不満:1.4% ◇職員の対応 満足:81.9% 普通:17.7% 不満:0.4%	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。「施設管理」、 「職員の対応」、「施設の使 いやすさ」とも高い数値を示 しており、利用者に対して適 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 う期待する。
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。 平成29年度収支計画 ◇収入 77,000,000円 ◇支出 77,000,000円	平成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 平成29年度収支実績 ◇収入 72,511,446円 ◇支出 79,152,852円 差引 -6,641,406円	支出面では、職員教育の ため、他の施設のスタッフを 受け入れことにより人件費 が増となった。 収入面では、減免対象者 の増加及び講座受講者の 減少により赤字となってい る。

2 評価結果

評 価 項 目				
(1)管理状況			評点	最終評価
	項目	視点		
	①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)	3	3
	②適切な職員配置	職員配置は適切か。(有資格者等の配置)	2	2
	③職員研修・人材育成	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)	3	3
	④職員の労働環境	労働条件や労働環境は適正か。	3	3
	⑤個人情報の取り扱い	個人情報保護及び情報公開は適切に行われたか。	2	2
	⑥安全対策・事故防止対策	来館者の安全対策, 事故防止策は適切であったか。	3	3
	⑦危機管理体制	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。	3	3
	【評価の理由】			
◆施設所管課 施設の維持管理については、仕様書等に基づき適正に実施されている。定期報告書、点検記録、消防計画などが適切に整備され、防火避難訓練や職員研修も計画的に実施するなど適切な管理が行われている。また、日常的に清掃が行き届いており館内が清潔に保たれているのが評価できる。				
◆第三者評価委員 管理状況の評価については、施設所管課のとおりとする。 労働環境については、最低賃金の見直しや、社会保険への加入などお、改善に努めるべきである。				
(2)運営状況			評点	最終評価
	項目	視点		
	①平等利用の確保	平等・公平な利用に配慮されていたか。	2	2
	②指定事業の実施	仕様書に指定された事業が計画通り実施されたか。	2	2
	③自主事業の実施	事業者の創意工夫によるサービスの向上や利用促進策が図られたか。	3	3
	④利用者意見の反映	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。	3	3
	⑤意見・苦情等への対応	利用者からの苦情やトラブルに対し、適切に対応したか。	2	2
	⑥利用者満足度	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。	3	3
	⑦利用実績	利用者数・利用料金収入を増加する又は確保するための取組がなされているか。(導入前との比較, 導入後の推移等)	2	2
	【評価の理由】			
◆施設所管課 利用者アンケート等から、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。また、講座の見直しやカリキュラムの見直しなどを行いながら利用者の目線にたった運営を行っている。利用者の満足度も高い水準で推移しており適切な運営がされていると評価できる。				
◆第三者評価委員 運営状況の評価については、施設所管課のとおりとする。 さらなる利用促進のため、児童向けのイベントを開催するなどの努力も見られる。今後も継続して行うべきである。				

2 評価結果

評 価 項 目			
(3)収支状況		評点	最終評価
項目	視点		
①管理運営経費の節減	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。	2	2
②事業収支	収支計画は、計画どおり達成されたか。	1	1
【評価の理由】			
◆施設所管課 施設利用者数は前年度比較して増えているが、免除利用者の増加等の影響で収入が減っており、当初計画より大幅な赤字となっている。			
◆第三者評価委員 収支状況の評価については、施設所管課のとおりとする。 免除利用者は今後増加すると考えられるため、受益者負担の考え方のもと、条例改正により利用料金を徴収するなど具体的な対策を講じるべきである。			

【総合評価】

施設所管課				最終評価			
合計評点	39	評価ランク	A	合計得点	39	評価ランク	A
【総評】 ※評価を踏まえ、翌年度の指導方針も記載する。							
◆施設所管課 施設管理及び運営状況ともに適切であり、自主イベントの開催など積極的な活動がされている。また、利用者アンケートの結果を踏まえて運営の改善を行っており、指定管理者による経営努力が認められる。 一方、免除利用者の増加等の影響で収支が赤字となっており、幅広い年齢層の利用の促進を図り、収入の増加につなげるよう指導を行っていく。							
◆第三者評価委員 事業報告書が見やすいものとなっており、管理運営状況についてわかりやすい資料となっている。 様々な自主事業を行い、創意工夫が見られる。児童向けのイベントの開催等もあったが、女性利用者が多いため、現在つくば市でも推進している女性の創業支援のための講座の開催なども収益を得る方法として検討されたい。また、高齢者の施設利用が増加しているため、高齢者にとって使いやすい施設にしていけることも重要であると考え。							

※添付書類

事業報告書(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、収支報告書等)、モニタリングチェックシート、労働環境確認シート

【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

※ ただし、採点に当たっては、目標設定の度合いを考慮して行うことができる。

【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46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37～45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28～36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
 (合計点が17～27点、ただし、合計点が28点以上であっても0点の項目がある場合)
 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16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

※更新評価での加減点とし、年度評価及び最終評価では考慮しない。