

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
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	つくばカピオ			
	所在地	つくば市竹園1丁目10番地1			
	関係条例等	つくばカピオ条例			
	設置目的	市民に文化活動、スポーツ活動等による交流の場を提供し、豊かな市民生活の形成に寄与する。			
指定管理者	名称	公益財団法人つくば文化振興財団			
	所在地	つくば市竹園1丁目10番地1			
指定管理業務の内容		指定管理者が行う業務 (1) 利用に関する業務 ① 利用の受付及び許可 ② 利用料金の収受 ③ 利用の促進 (2) 管理運営に関する業務 ① 組織体制及び人員配置等 ② 個人情報保護及び情報公開 ③ 事業計画書等の作成 ④ 事業報告書等の作成 ⑤ 環境への配慮 (3) 維持管理に関する業務 ① 施設維持管理業務 ② 保守点検業務 ③ 運転操作及び監視業務 ④ 建築物環境衛生管理業務 ⑤ 植栽管理業務 ⑥ 備品管理業務 ⑦ 清掃業務 ⑧ 保安警備業務 ⑨ 掲示物・配布物の管理 (4) 事業に関する業務 ① 市民への文化活動、スポーツ活動等の交流の場の提供 ② 文化活動及びスポーツ活動等の振興 ③ 公演、演劇、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(3年間)			
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
		B	A		

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	文化やスポーツの交流の場として、多くの利用者があるため、より良質な市民サービスを提供し、稼働率を維持していく。平成28年度から、月曜開館を実施し、平成29年度も継続し、市民目線での良好な管理運営を行う。	〔H28年度実績〕 ・利用日数 : 320日 ・利用可能日数 : 352日 ・利用率 : 91% ・利用件数 : 6,292件 ・利用人数 : 205,008人 〔H29年度実績〕 ・利用日数 : 328日 ・利用可能日数 : 351日 ・利用率 : 93% ・利用件数 : 6,289件 ・利用人数 : 214,934人 ※上記の数字は、アリーナ・ホール・会議室などつくばカピオにある全ての施設の平均値である。	低料金で多目的な利用が可能なこともあり、例年高い稼働率を維持している。特に、アリーナについては、100%近くの稼働率となっている。 平成28年度より休館日であった月曜開館を実施し、平成29年度も引き続き行い、利便性の向上に努めた。
自主事業 (講座・セミナー等)	ホールの照明や音響などをの効果や操作を体験することにより、施設に興味を持ってもらう企画を実施する。	〔H28年度実績〕 「バックステージツアー」～裏側☆ドキドキ!!舞台裏を体験しよう～ 〔H29年度実績〕 「つくばママコン ～ママのためのコンサート～」 「避難訓練コンサート」	小さいお子様をもつお母さんに音楽やお話しを楽しんでもらうたママコンサートを開催し好評であった。 つくば市消防本部消防音楽隊と協力し実際に避難訓練を行うコンサートを開催した。屋外で水消火体験等も行い好評であった。

	目標・計画等	実績	原因・指示・勧告等
アンケートの実施状況 (利用者の満足度、 苦情等)	利用者の立場にたった施設運営を行う。また、利用者へのアンケートの実施し、利用者の意見や要望をもとに、今後のサービス改善につなげていく。	[H28年度利用者アンケート] 回答数 673件 ・管理状況 「満足」88% 「普通」10% 「不満」1% 「無回答」1% ・利用しやすさ 「満足」86% 「普通」11% 「不満」2% 「無回答」1% ・職員の対応 「満足」88% 「普通」10% 「不満」1% 「無回答」1% [H29年度利用者アンケート] 回答数 307件 ・管理状況 「満足」86% 「普通」12% 「不満」1% 「無回答」1% ・利用しやすさ 「満足」84% 「普通」14% 「不満」1% 「無回答」1%	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。「管理状況」「利用のしやすさ」「職員の対応」ともに84%以上が「満足」と回答回答しており、適切な管理運営が行われていることがうかがえる。
収支状況	すべての業務において、経費の精査を行い、経費節減に努める。 外部資金の導入に積極的 に取り組み、財源を確保し、施設の安定的な運営につなげる。 【平成29年度収支予算】 ・収入:147,984,000円 指定管理料 114,426,000円 利用用収入 30,101,000円 雑収入 3,457,000円 ・支出:147,984,000円 人件費 31,620,000円 その他経費 116,364,000円	[H28年度決算] ・収入(合計:146,757,472円) 指定管理料114,425,000円 利用料収入 29,542,198円 その他 2,790,274円 ・支出(合計:139,736,468円) 人件費 27,554,232円 その他経費 112,182,236円 ○差引収益 7,021,004円 [H29年度決算] ・収入(合計:149,007,006円) 指定管理料114,425,000円 利用料収入 31,413,432円 その他 3,168,54円 ・支出(合計:143,339,497円) 人件費 31,219,111円 その他経費 112,120,386円 ○差引収益 5,667,509円 【利用料金の減免状況】 ・平成28年度 日数 76日 金額 8,209,675円	収入は計画通りであり、支出については経費の節減を図ることができた。昨年度と比較しても、利用料収入は、約187万円増えており、指定管理者による経営努力がうかがえる。また、人気の施設であるため、庁内での適正な施設予約を他課に依頼する等の対応をしていく。

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。	2	2
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。	3	3
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、仕様書に基づき、適正に実施している。 法令遵守については、基準に則した保守管理を実施している。 安全性の確保については、安全管理マニュアルを整備し、消防訓練や巡回点検を実施することで、利用者の安全・安心に努めている。また、主催者との事前打ち合わせを実施し、防火・防災や防犯について協議することで、利用者の意識高揚も図っている。 ◆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。			
(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。	3	3
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。	2	2
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。	2	2
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。	3	3
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。	4	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)	3	3
【評価の理由】			
◆施設所管課 利用の許可及び利用料金の徴収業務は、仕様書に定められた内容について、条例・規則等に則り、適正に行われた。利用者アンケートから、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ことが、高い稼働率の維持につながっている。 ◆第三者評価委員 ⑥利用者満足度について、アンケートの回収率が4.8%と非常に低いため、市民の意見を十分反映したものとはいえない。さらに幅広い利用者から意見を集める方法を検討すべきである。 意見要望については多くの声が寄せられており、内容を見ると、改善の様子も見られるので、引き続き利用者からの意見への真摯な対応が求められる。			

2 評価結果

評価項目			
(3) 収支状況			
項目	視点	評点	最終評価
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。	3	3
②事業収支	収支計画は、計画どおり達成されたか。	3	3
【評価の理由】			
◆施設所管課 限られた予算の中で、効率的な管理運営を行っている。平成29年度は、市の利用による減免額が約820万円以上もあるにもかかわらず、500万円を超える収益をあげており、指定管理者としての優れた手腕がうかがえる。			
◆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。 施設の老朽化に伴い、修繕費に係る経費が増加しているため、今後は指定管理とは別で予算を確保するなど、計画的に取組んでいく必要がある。			

【総合評価】

施設所管課				最終評価			
合計評点	44	評価ランク	A	合計得点	43	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
（公財）つくば文化振興財団は、平成18年度からつくばカピオの指定管理を行っており、平成27年度から4期目に入っている。指定管理期間中は、高い稼働率を維持し、利用者からのアンケートでも高い評価を得るなど、アリーナとホールを持つ施設として多目的に利用できる特性を生かし、効率的な管理運営が行われている。また、何らかの問題が発生した場合でも、つくばカピオの職員から速やかに担当課への報告が行われており、状況に応じて、迅速かつ適切な対応ができていた点も評価できる。
今後も、高い満足度を維持しつつ、利用者の立場に立った管理運営を心がけるよう指導していく。

◆第三者評価委員
独自の自主事業の実施など、適正な運営が行われていると評価できる。
施設利用に関して、リピーターが多く、予約が取りづらいなどの意見も寄せられているように見受けられるため、今後はその点について改善を図るべきである。

※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点加算
- A: 3点加算
- B: 0点
- C: 3点減算
- D: 5点減算

※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。