

つくば市指定管理者実績評価表

所管課	建設部 公園・施設課
評価対象期間	平成29年4月1日から平成30年3月31日

1 施設の概要

施設概要	名称	花畑近隣公園他5公園			
	所在地	花畑三丁目11番地5 ほか			
	関係条例等	つくば市都市公園条例、地方自治法			
	設置目的	公園の管理を効果的かつ効率的に行うため			
指定管理者	名称	筑波都市整備株式会社			
	所在地	つくば市竹園3丁目18番地2			
指定管理業務の内容	<p>1. 運営管理業務</p> <p>(1)管理体制 ・各公園で管理体制が整う職員の配置。</p> <p>(2)利用者サービス ①利用案内 ②利用者対応 ③禁止行為等に対する指導 ④ホームレスの取り扱い</p> <p>(3)保安・リスク対応 ①巡視・警備 ②事故防止対策 ③緊急対応体制の確立 ④賠償責任保険 ⑤防犯・防火対策</p> <p>(4)都市公園施設の運営及び利用の許可 ①施設の供用日等 ②都市公園の利用許可 ③有料公園施設の利用の許可 ④利用料金の額の設定 ⑤利用料金の減免 ⑥利用料金の返還</p> <p>2. 維持管理業務</p> <p>(1)施設管理業務 ・利用者が安全かつ安心してりようできるように施設の保全に努める。</p> <p>(2)施設修繕業務 ①応急的な修繕 ②計画的な修繕改修</p> <p>(3)備品保守管理・修繕業務 ・備品の適正な管理を行うとともに、不具合の生じた場合の対応。</p> <p>(4)清掃業務 ・日常的に巡視・点検、清掃等を行い、常に美観を維持し清潔な状態を保つ。</p> <p>(5)光熱費の支出 ・請求に応じ、遅滞なく光熱費の支払を行うこと。</p> <p>3. 利用促進事業</p> <p>(1)イベント、スポーツ教室及び講習会等の開催 (2)広報 (3)利用者ニーズの把握</p>				
指定期間	平成29年4月1日から平成32年3月31日				
総合評価(年度評価)	平成 年度	平成 年度	平成 年度	平成 年度	平成 年度

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	(平成28年度実績) テニスコート利用者数 41,474人  野球場利用者数 10,024人  プール利用者数(7, 8月) 6,165人  松見公園展望塔入場者数 5,728人	テニスコート利用者数 40,937人  野球場利用者数 9,260人  プール利用者数(7, 8月) 6,595人  松見公園展望塔入場者数 5,341人	プール利用者については、430人の増加となったが、テニスコート537人、野球場利用者764人、松見公園展望塔入場者数が387人の減となった。 今後、スポーツ教室や自主事業などにより利用者の増加を図るように指示をした。
自主事業 (講座・セミナー等)	(スポーツ教室) テニス教室、サッカー教室、水泳教室、少年野球教室 (文化教室) 自然観察、観光学習、ガーテニング講座、おもてなし教室、ペーパークラフト教室、愛染教室	(スポーツ教室) テニス教室 112人 サッカー教室 21人 (文化教室) 昆虫観察参加者 25人、おもてなし講座 28人、ペーパークラフト教室 3人、愛染教室 26人、中国茶講座 56人、ハーバリウム教室 12人、歌う英会話教室 56人	スポーツ教室の水泳教室と少年野球は、参加者不足により実施はされなかったが、テニス教室とサッカー教室については、ある程度の参加者があった。 文化教室については、計画よりも多くの講座が実施されて好評を得られていた。 文化教室については、引き続き多くの講座を開催するようにし、実施できなかったスポーツ教室については、開催できるように指示をした。
アンケートの実施状況 (利用者の満足度、苦情等)	利用者の意見等を確認するためのアンケート実施。 意見要望等一覧の作成。 意見要望等対応状況の施設内掲示。	回答数 32件 1.管理は行き届いているか 満足 62.5% ふつう 31.2% 不満 6.3% 2.利用しやすいか 満足 53.2% ふつう 37.5% 不満 9.3% 3.職員の対応 満足 81.3% ふつう 12.5% 不満 6.2%	「管理は行き届いているか」、「利用しやすいか」、「職員の対応」については、90%以上が普通以上であった。 また、「職員の対応」については、80%以上の人が満足という結果となった。 今後は、32件しかなかったアンケートの回答数を増加させることと他の2項目についても満足の率を増やすように指示をした。
収支状況	収入 112,635,000円 支出 112,635,000円	収入 110,238,067円 支出 109,563,203円 収支差引額 674,864円	収入については、計画よりも2,396,933円の減額となった。原因としては、松見公園で発生した鯉の大量死や有料施設利用者の減少が考えられる。 支出については、自主事業を実施しなかった事や植栽の管理を委託から、指定管理業者が直接実施したことにより3,071,797円の減額となった。 結果として収支差引が674,864円となった。 今後は、植栽の管理レベルを下げずに経費削減に努めることと、自主事業を開催することにより有料施設利用者を増加して収入を増やせるように指示をした。

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)	2	2
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。	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。	2	2
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。	1	1
【評価の理由】			
◆施設所管課 「職員研修・人材育成」については、普通救急救命講習会・接遇研修会・個人情報保護研修会を実施し、積極的に取り組んでいたため、評点3をつけた。 「危機管理体制」については、松見公園の鯉大量死について、事故後の対応が遅れたことから、評点を1とした。			
◆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。	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。	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。	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	2
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 「利用者満足度」については、すべての質問内容について90%以上が普通以上であり、「職員の対応」については、80%以上の人が満足であったため、評点を3とした。			
◆第三者評価委員 ⑥利用者満足度については、アンケートでの「普通」以上の回答が9割以上だが、「満足」のみだと、6割程度であるため、他施設と比べても十分な満足度ではなかったため、評価を2とした。また、アンケートの回収数が少ないため、回収方法等を含めてアンケートの実施方法を検討すべきである。			

2 評価結果

評価項目			
(3)収支状況	項目	視点	評点
	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。	3
	②事業収支	収支計画は、計画どおり達成されたか。	3
	【評価の理由】		
	◆施設所管課 「管理運営経費の節減」・「事業収支」については、自主事業が実施できなかったこともあるが、指定管理者自体で植栽の管理をしたことにより、計画額よりも1,297,940円軽減し、収支差額として674,864円プラスとなったことから評点3とした。		
	◆第三者評価委員 ②事業収支については、収支差引額を見ると、利益が出ているが、計画と比較すると、収入が計画を下回る額であったため、2とした。 また、施設管理費の削減に関する工夫が乏しいと考える。		

【総合評価】

施設所管課				最終評価			
合計評点	35	評価ランク	B	合計得点	33	評価ランク	B
【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 「職員研修・人材育成」、「利用者満足度」、「管理運営経費の節減」、「事業収支」については、様々な研修の実施や指定管理者自体で植栽管理を実施したことなどから目標を上回る評点とした。 「危機管理体制」については、松見公園で発生した鯉大量死の対応が市役所と連携をとり持続的な管理ができていなかったことにより目標や計画よりも下回った評点とした。 今後、公園で事故等が発生した場合には、迅速に市役所と連携をとり、指定管理者単独でも問題解決ができるような体制をとるよう指導をした。また、公園の維持管理についても引き続き、レベルを下げることなく経費削減に努めるよう指導をした。							
◆第三者評価委員 複数の公園を同一の指定管理者で管理運営しているため、各公園と連携した事業の企画や、各公園に適した自主事業の実施等による利用者増加に向けた取組を検討すべきである。 また、公園の利用を促進するためには、公園の駐車場利用者は公園利用者か、周辺施設の利用者かを統計的に分析することが可能であれば、公園の利用促進のための方策を立てることができると考える。							

※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
- 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点加減
- A: 3点加減
- 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。