つくば市指定管理者実績評価表

所管課	観光推進課
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	茎崎こもれび六斗の森			
	所在地	つくば市六斗1002			
	関係条例等	つくば市茎崎こもれび六斗の森条例			
	設置目的	自然とのふれあい及び野外共同生活の場を提供し、市民の余暇活動に寄与するため。			
指定管理者	名称	株式会社 中泉建設			
	所在地	つくば市六斗939番地			
指定管理業務の内容	<p>施設概要 多目的ホール(40人収容) キヤビン(8人宿泊用3棟) キャンプ場 バーベキュー施設 かまど:屋根付き8・屋根なし7 食事台:屋根付き56人程度 屋根なし6人程度×7台 テントスペース 1,600㎡ 公衆便所, 炊事場, 倉庫, キャンプファイヤー広場, 水辺広場, 駐車場</p> <p>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・許可 ②利用料金の收受 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)自主事業に関する業務 ①利用者の利便性向上につながる事業の実施 ②体験事業の実施</p>				
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)				
総合評価(年度評価)	平成28年度	平成 年度	平成 年度	平成 年度	平成 年度
	B				

管理運営実績データ

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	<p>平成29年度計画</p> <ul style="list-style-type: none"> ・キャビン利用(市内) 295棟 ・キャビン利用(市外) 40棟 (1棟当たり8人まで収容) ・テント利用者 3,000人 ・BBQ利用者 9,000人 ・研修所 70時間 <p>(平成28年度実績による)</p>	<p>平成29年度実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・キャビン利用(市内) 282棟 ・キャビン利用(市外) 45棟 (キャビン利用人数計 2,347人) ・テント利用者 3,854人 ・BBQ利用者 8,088人 ・研修所 105時間 	<p>市外の方のキャビン利用及びテント利用者については計画を達成したが、市内の方のキャビン利用及びBBQの利用者については計画を下回った。今後も利用者が増加するよう、サービスの向上を指示した。</p>
自主事業 (講座・セミナー等)	<p>平成29年度計画</p> <ul style="list-style-type: none"> ・収入 771,200円 ・支出 651,250円 ・差引 119,950円 <p>(平成28年度実績による)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・バーベキュー用品等の物品の販売及び貸出。 ・野菜収穫体験や窯焼きピザ作り等の体験型サービスの提供 	<p>平成29年度実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・収入 502,228円 ・支出 752,438円 ・差引 ▲250,210円 <p>4月、5月、6月、7月、10月、11月の6か月間ピザ作り体験(定員40名)を実施。平均参加人数は、17.3人。その他の自主事業としては、流しそうめん体験や炭・まきの販売を行った。</p>	<p>ピザ作り体験及び流しそうめんの支出が、収入と比較し、著しく多いため、改善の必要がある。参加者が少ない月があるため、現在行っている市報でのPRと合わせて、指定管理者が管理するSNS等でも情報発信を強化するよう指示した。</p>
アンケートの実施状況 (利用者の満足度、苦情等)	<p>利用者アンケートを実施し、施設の満足度と管理体制の改善を図る。</p>	<p>平成29年度 回答数266</p> <p>施設管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 満足:251人(約94.4%) 普通:14人(約5.3%) 不満:1人(約0.4%) <p>施設の利用のしやすさ</p> <ul style="list-style-type: none"> 満足:254人(約95.5%) 普通:11人(約4.1%) 不満:0人 <p>施設職員の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> 満足:253人(約95.1%) 普通:8人(約3.01%) 不満:2人(約0.75%) 	<p>利用者アンケートからは、施設管理、利用のしやすさ、施設職員の対応とも満足度の高い結果となっている。施設全体が老朽化していることから、施設の修繕に関する要望が多いため、計画的に修繕を行い、施設全体の更なるイメージアップを図る必要がある。</p>
収支状況	<p>平成29年度収支予算計画</p> <p>【収入】 12,297,050円</p> <ul style="list-style-type: none"> 指定管理料 3,300,000円 利用料金収入 8,225,850円 自主事業の収入 771,200円 <p>【支出】 12,297,050円</p> <ul style="list-style-type: none"> 人件費 5,996,000円 旅費 50,000円 需用費 1,223,552円 役務費 960,440円 自主事業費 651,250円 施設管理費等 3,212,872円 使用料及び賃借料 83,080円 その他の経費 119,856円 <p>(平成28年度実績による)</p>	<p>29年度収支実績</p> <p>【収入】 12,261,058円</p> <ul style="list-style-type: none"> 指定管理料 3,300,000円 利用料金収入 8,458,830円 自主事業の収入 502,228円 <p>【支出】 15,190,400円</p> <ul style="list-style-type: none"> 人件費 8,337,864円 旅費 0円 需用費 1,199,027円 役務日 700,934円 自主事業費 752,438円 施設管理費等 4,096,409円 使用料及び賃借料 81,473円 修繕費 17,312円 その他の経費 4,943円 	<p>収入金額は計画を下回り、また、人件費や自主事業費等の支出が計画を上回ったため、大幅な赤字となっている。特に人件費は、計画を230万円以上の上回っており、改善の必要がある。</p>

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)	2	2	
④職員の労働環境	労働条件や労働環境は適正か。	2	1	
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。	2	2	
【評価の理由】				
◆施設所管課 いずれも協定及び計画に沿って、適切に履行されている。				
◆第三者評価委員 ④職員の労働環境については、労働基準監督署の指導がはいつているため、評価を1とした。 宿泊施設であるため、職員の労働環境の整備と、利用者の安全確保については十分考慮して運営を行うべきだと考える。				
(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	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 計画通りの事業が実施されており、かつ、アンケート調査で、利用者の意見を把握し、適切に市へ報告している。また、アンケートから、利用者の満足度の高さがうかがえる。				
◆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。 利用実績を見ると、12月から3月の施設利用者が少ないため、その期間の利用促進につながる自主事業を企画するなどの工夫を行うべきである。				

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。		1	1
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 一部、計画より支出を抑えている項目も見受けられるが、賃金の高騰により人件費が増大しており、また、キャンプ場の清掃回数や草木管理の回数が増えたことによって、施設管理費も増加している。結果として計画を上回る支出となっている。				
◆第三者評価委員 収支状況の評価結果については、施設所管課のとおりとする。 収支状況のなかで、人件費が占める割合が大きくなっているため、指定管理料を上げることを含めて改善の必要がある。				

【総合評価】

施設所管課				最終評価			
合計評点	31	評価ランク	B	合計得点	30	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
評価結果を総合的に判断すると、平成29年度、こもれび六斗の森の指定管理は、適正に運営されていたと評価できる。
平成30年度は、例年同様、施設管理の徹底及び実施計画の順守を指導する。また、前年度は、収支状況が予算計画と大幅に異なってしまったため、予算計画の見直し及び予算の適切な執行、管理運営経費の削減を行うよう指導する。加えて、自主事業の収支が赤字であったことから、事業の効果的なPRを行い、参加人数が増加する取り組みを行うことも指導する。

◆第三者評価委員
バーベキューができる施設として、今後きちんとPRしていけば、利用者の増加が見込める施設だと考える。指定管理者と担当課との協議の上、利用促進の具体的な方法について協議すべきである。
収益増加も必要だと考えるので、自主事業の企画等を含めた工夫が必要である。

※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素晴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がったもの
- 2: 目標や計画どおりの成果があがったもの
- 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。