つくば市指定管理者実績評価表

所管課	教育局生涯学習推進課
評価対象期間	平成29年４月１日から平成30年３月31日まで

1　施設の概要

<table>
<tr><td rowspan="4">施設概要</td><td>名称</td><td colspan="5">つくば市市民研修センター</td></tr>
<tr><td>所在地</td><td colspan="5">つくば市北条1477-1</td></tr>
<tr><td>関係条例等</td><td colspan="5">つくば市市民研修センター条例・つくば市市民研修センター条例施行規則</td></tr>
<tr><td>設置目的</td><td colspan="5">市民及び市内の企業に勤務する者に生涯学習の機会を提供し、もって教育の振興及び文化の向上に寄与するため（条例第1条）。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">指定管理者</td><td>名称</td><td colspan="5">社会福祉法人 つくば市社会福祉協議会</td></tr>
<tr><td>所在地</td><td colspan="5">つくば市筑穂1-10-4</td></tr>
<tr><td colspan="2">指定管理業務の内容</td><td colspan="5">市民研修センターは、市民及び市内の企業に勤務する者に生涯学習の機会を提供し、教育の振興および文化の向上に寄与し、また、高齢者の相互交流の促進を図ることにより、福祉の増進に寄与することを管理運営の基本方針としています。

主な業務
1　施設の運営に関して行わなければならない業務
（1）生涯学習に係る講座に関する事業
ア　講座等の実施
イ　講座等の実施回数
ウ　講座等の受講料
エ　自主事業としての講座等の扱い
（2）施設及び付属設備の供用に関する事業
ア　施設使用申請の受付け、許可業務
イ　利用料金
ウ　浴室利用
（3）施設等及び物品の維持管理に関する業務
ア　施設等管理業務
イ　備品管理業務

2　施設の維持管理に関して行わなければならない業務
（1）建築物保守管理業務
（2）設備管理業務
ア　浴室衛生管理業務
イ　植栽維持管理業務
（3）清掃業務
（4）保安警備業務

3　その他、必要と認められる業務
（1）施設事業に係る広報・PR
（2）利用統計の作成
（3）利用者アンケートの実施
（4）指定管理者名の表示
（5）文書管理
（6）業務報告
（7）引継ぎ
（8）市への協力
（9）関係機関との連携</td></tr>
<tr><td colspan="2">指定期間</td><td colspan="5">平成25年４月１日から平成30年３月31日まで</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="2">総合評価（年度評価）</td><td>平成25年度</td><td>平成26年度</td><td>平成27年度</td><td>平成28年度</td><td>平成　年度</td></tr>
<tr><td>B</td><td>B</td><td>B</td><td>B</td><td></td></tr>
</table>

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	つくば市の生涯学習推進の一拠点として、子どもから高齢者まで主体的な生涯学習を応援します。 ○地域との連携 ○積極的な情報発信 ○リピーターの獲得	平成28年度実績（研修室・浴室） 総利用者数 33,729人 うち免除者数 30,081人 （免除率89.18%） 平成29年度実績（研修室・浴室） 総利用者数 36,662人 うち免除者数 32,308人 （免除率88.12%）	総利用者数は、昨年度より増であったが、免除者も比例している状況となっており、引き続き施設のPRを実施し、利用の増加を図っていく。
自主事業 （講座･セミナー等）	地域住民のニーズや施設利用状況を把握しながら、講座の充実に努めるとともに、地域住民とのイベントの共同開催により、地域住民との交流を促進する。	28年度講座開催実績（前期、夏期、後期、新春、特別） 講座数　34講座 開催数　267回 参加者総数　3,165名 28年度イベント実績 イベント数　6回 参加者総数　1,124名 29年度講座開催実績（前期、夏期、後期、新春、特別） 講座数　33講座 開催数　247回 参加者総数　3,334名 29年度イベント実績 イベント数　4回 参加者総数　762名	受講申込者の定員に達せず開催できなかった講座があり、講座数、開催数ともに、昨年度より一講座分の減となったが、参加者総数は、PRの効果もあってか微増となった。 一部のイベントについて例年団体への支援及び共催で実施されていたものがあったが、今年度は、団体が自主活動団体として独立したことにより、イベント数及び参加者総数に減が生じた。
アンケートの実施状況 （利用者の満足度，苦情等）	質の高いサービスと接遇を提供し、市民に親しまれ利用しやすい運営に努める。 ○業務マニュアルの作成による業務の標準化 ○職員教育の徹底 ○アンケート調査及びご意見箱による利用者ニーズの把握 ○利用団体懇談会による意見の聴取 ○トラブル未然防止･対処のための情報の共有	28年度回答数：200件 ○利用しやすいか 満足89%、普通：8.5% 不満：2.5% ○職員の対応 満足：97.5%、普通：2% 不満：0.5% 29年度回答数：200件 ○利用しやすいか 満足86.1%、普通：13% 不満：0.9% ○職員の対応 満足：92.8%、普通：7.2% 不満：0%	利用者アンケートの満足度は、僅かに減じているが、不満についてはいずれも、1%未満であることから、利用者の満足度は高水準を保っており、適切な施設管理、接遇がなされている。
収支状況	施設スタッフの業務を分業化せず、いろいろな業務を多能的に担当できるよう教育し、低コスト施設の実現を目指す。 29年度収支計画 収入：24,749,000円 支出：24,749,000円	28年度収支実績 収入：22,624,017円 支出：24,060,085円 差引：−1,436,068円 29年度収支実績 収入：22,545,953円 支出：25,410,685円 差引：−2,864,732円	収支赤字については、利用料収入、自主事業収入は昨年度より増収しており、集客の努力がみられるものの、例年、増加傾向にある免除利用者が多いことに加え、指定管理者側において給与の見直し及び地域手当付与が開始されるなど、人件費の増が主な原因となり、赤字決算の増が生じた。

２ 評価結果

評 価 項 目

（1）管理状況

項目	視点	評点	最終評価
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	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。	2	2

【評価の理由】

◆施設所管課
定期報告書、点検記録、消防計画など整備されており、避難訓練や消火訓練、および救命講習など職員研修も計画的に実施され、適切に管理が行われている。

◆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

項目	視点	評点	最終評価
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。	2	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
利用者の苦情、要望に対して公平な利用をいただけるよう対応し、サービスの向上や改善も自主的に行われた。、また、アンケート結果の満足度も高水準を保っていることから、適切な運営が実施されている。

◆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。
利用者を増やすための工夫が見受けられるが、アンケートでは施設の内容に関する意見が多いため、自主事業の内容等についてのアンケートの実施や、年齢や住所の記入欄を設けることで、今後の自主事業の企画の参考にすることを検討すべきだと考える。

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

利用料収入、自主事業収入は昨年度より増収しているものの、利用者が増えている一方で免除利用者も比例して増加しており収益に結びついていない。また、指定管理者側の給与の見直し及び地域手当付与が開始されるなどの人件費が主な原因となり、大幅な赤字が生じた。

◆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。

前年度の支出から積算して収支計画を立てているということだが、結果赤字になってしまっているので、高齢者の免除率が高いことも考慮した収支計画を立てる必要がある。

【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	31	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

利用者数は伸びを示し、利用料収入、自主事業収入においても昨年度より微増している。維持管理面では、中庭の芝刈りや環境整備としての除草作業、業者による植栽管理の一部を職員が直営で率先して実行するなど努めている。また、サービス面では、利用者からの要望に可能な限り対応しており、アンケート結果からも利用者満足度は、高評価を得ているためサービスは向上していると考えられる。講座の参加者総数も微増となったことから管理者の努力が認められる。

しかしながら、利用者の増加に比例して免除者利用者(60歳以上)も増えている現状は、今後も続くと思われる。今年度、指定管理者側の給与の見直し及び地域手当付与が開始されるなどの人件費の増が主な要因となり、収支バランスが偏り大幅な赤字が生じた。今後は、新たな利用者の促進を図り、収支バランスの回復に努めるよう指導を行っていく。

◆第三者評価委員

施設所管課の総評にもあるとおり、今後も免除者の施設利用が増加していくことが予想される。新たな利用者獲得のため、施設利用の対象者を近隣住民だけではなく市内全域に拡大するほか、自主事業により子育て世代の利用者をターゲットとしたイベントを開催し、高齢者以外の施設利用者を増やすなどの工夫による利用促進を図るべきだと考える。周りにある小中学校等と連携した事業等の実施も、有効であると考えられる。

※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。