

つくば市指定管理者実績評価表

所管課	市民部 スポーツ振興課
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	つくばウェルネスパーク			
	所在地	つくば市山木1562番地			
	関係条例等	つくばウェルネスパーク条例			
	設置目的	市民に運動の場及び保養の場を提供するとともに、必要に応じて健康の保持増進に関する指導及び助言を行うことにより、市民の健康づくりを支援及び促進するため。			
指定管理者	名称	T.P.Hウェルネス推進グループ			
	所在地	つくば市篠崎1990-11			
指定管理業務の内容		(1)つくばウェルネスパーク(以下パークという)の施設等及び植栽並びに物品の維持管理に関すること (2)次に掲げる事業に関すること ①運動及び保養のための施設の提供に関すること ②健康の保持増進に関する指導及び助言に関すること ③健康の保持増進に関する教室、講座、講演会等の実施に関すること ④その他パークの設置目的達成のため必要な事業 (3)利用の許可に関すること (4)利用料金の徴収に関すること (5)利用者に対する利用許可の取り消し、利用制限及び停止並びに退去命令に関すること (6)来園者に対する退去命令に関すること (7)指定管理者が行うことのできる業務			
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
		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	【計画】 ヘルスプラザ 185,000人 スタジアム 55,000人 スポーツフィールド 9,000人	【平成28年度】 ヘルスプラザ 177,164人 スタジアム 55,752人 スポーツフィールド 9,072人 【平成29年度】 ヘルスプラザ 173,809人 スタジアム 57,360人 スポーツフィールド 8,836人	ヘルスプラザの利用者数については、クリーンセンターの焼却施設基幹的改良工事により蒸気の供給が受けられない期間が、例年より20日間増加したため、昨年度実績人数及び計画人数を下回った。
自主事業 (講座・セミナー等)	自主事業1 スポーツ施設関係 (カルチャースクール、スタジオリッスン、プールレッスン等) 自主事業2 食事及び物販等 (レストラン、物販、農産物直売等)	収入達成率(実績／計画) ・自主事業1達成率 127.3% ・自主事業2達成率 105.4%	アンケート等を利用して来館者ニーズに沿った既存自主事業の内容変更、新規自主事業を開催することで、売り上げが伸びた。特に水泳教室の拡充に取組み、売り上げを伸ばした。
アンケートの実施状況 (利用者の満足度、苦情等)	利用者のニーズや苦情を適切に把握する仕組みを確立し、サービスレベルの継続的な向上を図るとともに、施設の運営に反映できるよう対応する。 利用者のニーズに沿ったサービスを提供するため、定期的なアンケートを実施し、スタッフミーティング等での協議を行う。 また、スタッフに対して接遇と苦情対応の研修を実施する。	【平成28年度;236件】 ○管理は行き届いているか 満足93.2% 不満6.8% 未回答0% ○利用しやすいと思うか 満足80.5% 不満11.0% 未回答8.5% ○職員の対応 満足87.2% 不満5.9% 未回答6.9% 【平成29年度;180件】 ○管理は行き届いているか 満足89.4% 不満10.6% 未回答0% ○利用しやすいと思うか 満足84.4% 不満13.9% 未回答1.7% ○職員の対応 満足88.9.0% 不満7.0% 未回答4.1%	引き続き利用者のニーズの把握やサービス向上に努めるよう、スタッフ全員の意識向上を指示した。
収支状況	【収入】222,057,000円 (指定管理料67,290,000円) 【支出】222,057,000円 (人件費78,000,000円) 【差引】0円	【平成28年度】 収入 223,645,351円 (指定管理料66,927,000円) (その他156,718,351円) 支出 217,930,256円 (人件費79,137,526円) (その他138,792,730円) 差引 5,715,095円 【平成29年度】 収入 224,810,318円 (指定管理料67,290,000円) (その他157,520,318円) 支出 218,460,196円 (人件費74,076,120円) (その他144,384,076円) 差引 6,350,122円	自主事業における水泳教室の売り上げ増により、対前年比及び計画額を上回った。

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)	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 報告書等に関して、書類の軽微な記載誤りなどは、改善の必要があるが、施設管理全般としては、計画に沿った管理が適切に行われた。クリーンセンターの工事に伴い休館日数が増加したが、その期間に管理向上に向けた職員教育及び施設清掃等を行った。 スタッフの配置については、事業計画書に沿って施設管理を行った。			
◆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。	3	3
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。	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)	1	2
2			
◆施設所管課 自主事業や利用者への情報提供(チラシ等)に関して、昨年度に引き続き努力がみられる。利用者ニーズを受け、自主事業の水泳教室の拡充を行い、利用促進を図った。 また、利用者アンケートでは、管理、利用のしやすさ、スタッフの対応とも昨年度よりも満足度が高い結果となった。利用者人数は、クリーンセンターの工事に伴い、昨年実績及び計画人数を下回った。			
◆第三者評価委員 ⑦利用実績については、今年度の実績は、前年度の実績と比較すると下回るものであるが、自主事業の創意工夫や意見要望に対する対応により、評価を2とした。			

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。	3	3
【評価の理由】			
◆施設所管課 ヘルスプラザの利用者数は昨年度より減ったものの、自主事業の水泳教室の拡充や、新規自主事業の企画・実施など、利用者ニーズに即した教室や物販などにより、黒字収支となった点は評価できる。今後も利用者ニーズの把握を怠らず、新たな自主事業の実施などサービスの向上を図り、黒字収支を継続してほしい。			
◆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。 収支計画では、収支差引が0となっているが、収入を増やす工夫をし、利益を出している点は評価できる。経費削減のための努力も見られる。			

【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	36	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 クリーンセンターの基幹的改良工事に伴う休館日が増加したにもかかわらず、自主事業内容の見直しや新規自主事業の企画・実施など、利用者ニーズに即した教室などを行い黒字収支で年度を終えたことは評価に値する。報告書の不備や、アンケートのお客様の声に対する対応(回答内容)には、意識の低さ等の課題が残るが、携帯電話の電波増幅工事を行うなど利用環境を良くする努力も見られた。 より適正に施設を管理運営し、安全・快適にサービスを提供するためには、スタッフ一人一人の危機管理に対する意識の向上や指定管理者としてのさらなる努力が必要である。
◆第三者評価委員 自主事業の活発な実施や、経費の削減などの努力が見られる。 さらなる利用促進、満足度向上のために、アンケートで年齢性別、どこから来たかなどの設問を増やしてみても良いのではないかと考える。また、講座の実施時間帯に関する要望等もあったため、柔軟に対応することができれば、さらなるサービスの向上に繋げることができる。

※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点加減点
 A: 3点加減点
 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。