

つくば市指定管理者実績評価表

所管課	公園・施設課
評価対象期間	平成30年4月1日から平成31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		1. 運営管理業務 (1) 管理体制 ・各公園で管理体制が整う職員の配置。 (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 (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 (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 2. 維持管理業務 (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。 (2) 施設修繕業務 ① 応急的な修繕 ② 計画的な修繕改修 (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。 (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。 (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。 3. 利用促進事業 (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			
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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
	B	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	<平成29年度実績> 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	テニスコート利用者数 43,044人 野球場利用者数 7,841人 プール利用者数(7, 8月) 5,370人 松見公園展望塔入場者数 5,663人	テニスコート利用者が2,107人、松見公園展望塔入場者数が322人の増加となったが、野球場利用者1,419人、プール利用者が1,225人の減となった。プール利用者数の減少は、花畑近隣公園プールの改修工事により利用開始期間が20日遅れたことが原因と考えられる。指定管理者には、自主事業や周知活動を積極的にこなうことにより利用者の増加を図るよう指示をした。
自主事業 (講座・セミナー等)	<平成29年度実績> (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) テニス教室 156人 サッカー教室 30人 (文化教室) 昆虫観察参加者 23人、 おもてなし講座 16人、 愛染教室 164人、 中国茶講座 94人、 歌う英会話教室 14人、 きれいを作る講座 18人、 小唄の講座 34人、 ボードブラ講座 2人	スポーツ教室の「テニス教室」、「サッカー教室」は、昨年度より参加者が増えた。文化教室については、昨年度よりも多くの講座が実施されて好評をえられた。スポーツ教室や文化教室においてイベント内容の拡充や周知活動を実施し、利用者の増加を図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)	<平成29年度実績> 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%	【平成29年度利用者アンケート】 回答数 32件 ○管理状況 「満足」62.5% 「普通」31.2% 「不満」6.3% ○利用しやすい 「満足」53.2% 「普通」37.5% 「不満」9.3% ○職員の対応 「満足」81.3% 「普通」12.5% 「不満」6.2% 【平成30年度利用者アンケート】 回答数 121件 ○管理状況 「満足」68.3% 「普通」27.5% 「不満」4.2% ○利用しやすい 「満足」68.3% 「普通」25.0% 「不満」6.7% ○職員の対応 「満足」84.7% 「普通」19.5% 「不満」0.8%	昨年度と比較し、アンケート数が32件から121件と増加した。また、すべての質問において満足度が向上し、90%以上がふつう以上という結果となった。引き続き、幅広く意見を聞き、満足度の増加を図るよう指示をした。
収支状況	<平成29年度実績> 収入 110,238,067円 支出 109,563,203円 収支差引額 674,864円 <平成30年度計画額> 収入 113,133,000円 支出 113,133,000円 収支差引額 0円	収入 109,818,432円 支出 109,198,558円 収支差引額 619,874円 計画額比(計画ー実績) 収入 3,314,568円 支出 3,934,442円	収入については、昨年度よりも419,635円の減額となった。原因としては、花畑近隣公園プール改修工事によりプールの利用開始日が20日間遅れたことが原因と考えられる。支出については、昨年度より364,645円さげることができた。結果として収支差引額が619,874円となった。今後は、維持管理レベルを下げることなく経費削減に努めることや、自主事業を開催することにより有料施設の利用者を増加させ収入額を増やせるよう指示をした。

2 評価結果

評価項目		
(1)管理状況		評価項目
	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適切な職員配置	職員配置は適切か。(有資格者等の配置)
	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、待遇等研修、法令、情報管理等)
	④職員の労働環境	労働条件や労働環境は適正か。
	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。
	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。
	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。
【評価の理由】 「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・防災訓練などの研修を積極的に実施したことから、評価点3をつけた。		
(2)運営状況		評価項目
	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。
	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。
	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。
	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。
	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)
【評価の理由】 「利用者満足度」について、すべての質問内容について90%以上がふつう以上であり、特に「職員の対応」については、80%以上の人が満足であるという結果となった。 また、昨年度より数多くの意見を収集し、すべての質問内容について満足度が上がっていることから、評価点を3とした。		

2 評価結果

評価項目		
(3) 収支状況	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事業収支	収支計画は、計画どおり達成されたか。
	【評価の理由】 前年度と比較して、収入が419,635円の減少、支出が364,645円節減となり、収支差額として619,874円となったため、評点を2とした。	

【総合評価】

合計評点	34	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。 普通救急救命講習会などの研修を積極的に実施した「職員研修・人材育成」、昨年度より数多くの意見を収集し、すべての質問内容について満足度が上がっている「利用者満足度」については、目標を上回る評点とした。 翌年度の指導方針は、公園の植栽や清掃などの維持管理レベルを下げることなく、「スポーツ教室」や「文化教室」などの自主事業の拡充をおこない、利用者満足度や利用者数の増加を図れるように指導することとする。			

※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
 A: 3点加
 B: 0点
 C: 3点減
 D: 5点減

※更新年度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。