

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30年4月1日から平成31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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
	B	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	【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 【平成30年度】 ヘルスプラザ 164,792人 スタジアム 49,073人 スポーツフィールド 7,907人	ヘルスプラザの利用者数については、クリーンセンター焼却施設の基幹的改良工事の延長やタービンの故障、いきいき茨城ゆめ国体ロードレースのリハーサル大会により、昨年度及び事業計画より12日間多く休館せざるを得なかったこと等の理由から、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、スタジオリュン、ブルレス等) 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 98.9% ・自主事業2達成率 92.7%	自主事業1について、今年度も新たにマタニティヨガなどの教室の新設や昨年度利用者ニーズに合わせて内容や時間を変更した教室を平成30年度も継続して実施したことにより概ね計画通りの収入を得た。
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29年度利用者アンケート】 回答数 180件 ○管理状況 「満足」89.4% 「不満」10.6% 「無回答」0.0% ○利用しやすさ 「満足」84.4% 「不満」13.9% 「無回答」1.7% ○職員の対応 「満足」88.9% 「不満」7.0% 「無回答」4.1% 【平成30年度利用者アンケート】 回答数 146件 ○管理状況 「満足」88.4% 「不満」11.0% 「無回答」0.6% ○利用しやすさ 「満足」90.4% 「不満」8.9% 「無回答」0.7% ○職員の対応 「満足」88.4% 「不満」10.3% 「無回答」1.3%	アンケートの結果は、どの項目も昨年度と大差なく、満足の割合が高い結果となった。 前年度に引き続き利用者のニーズを把握し運営にいかすとともに、ヘルスプラザの休館日や教室だけでなくセキショウチャレンジスタジアムなどウェルネスパーク全体の情報をスタッフ全員が把握するなど、利用者サービスの向上に努めるよう指示した。
収支状況	【収入】229,859,000円 (指定管理料73,664,000円) 【支出】229,859,000円 (人件費76,782,000円) 【差引】0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 【平成30年度】 収入 219,431,860円 (指定管理料73,664,000円) (その他145,767,860円) 支出 230,689,237円 (人件費74,396,850円) (その他156,292,387円) 差引 △11,257,377円	収入について、クリーンセンター焼却施設の基幹的改良工事の延長やタービンの不具合、いきいき茨城ゆめ国体ロードレースのリハーサル大会により、昨年度実績及び当初の事業計画より12日間多くヘルスプラザの休館日が発生したこと等の理由により、昨年度実績額、計画額を大幅に下回った。

2 評価結果

評 価 項 目		
(1)管理状況		評 点
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)	1
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
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
④職員の労働環境	労働条件や労働環境は適正か。	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
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
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
【評価の理由】 報告書等の提出書類については、軽微な誤りがありその都度訂正等指示する必要はあったものの、提出期限は遵守していた。長期休館期間に緊急時対応研修や個人情報保護研修、接遇マナー研修等計画通りにスタッフの研修を行うなど、全般的に事業計画に沿って施設管理していたが、上下水道料金が增大している原因が風呂の漏水によるものと特定するのに時間を要したことについては低評価とせざるを得ない。		
(2)運営状況		評 点
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
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
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
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
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
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
【評価の理由】 ヘルスプラザについて、昨年度利用者ニーズに沿って内容や時間を変更して実施した自主事業の継続に加え、マタニティヨガ教室等新たな自主事業を試みたり、挨拶の徹底等スタッフの接遇向上のための取組を行った。利用者アンケートについても管理、利用のしやすさ、スタッフの対応のどの項目も概ね昨年度同様満足度が高い結果であった。 利用者数は昨年度実績及び計画人数を下回ったが、上記を鑑みても指定管理者は利用者サービスの向上のための努力は行っており、熱源の供給元であるクリーンセンターの工事や不具合、いきいき茨城ゆめ国体ロードレースのリハーサル大会による休館の影響が大きいと考えられる。		

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】 ヘルスプラザの休館により利用者数が昨年度実績及び計画人数に対し大幅に減少したことや定期券・回数券利用者が増えたこと、またその年齢層も65歳以上が多く割引率が高く客単価が下がったことにより、計画通りの収入を得ることができなかった。 支出に関して、休館期間もあったことから各項目とも支出を抑えるような運営の工夫がみられたが、光熱水費が昨年度実績及び計画に対し大幅に増えたことから、最終的な収支計画は大幅な赤字となった。	

【総合評価】

合計評点	29	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。 クリーンセンター焼却施設の基幹的改良工事等伴う休館期間が計画より延長したにもかかわらず、水泳教室やキックボクシング教室など利用者ニーズに沿った施設運営を行い、自主事業1については概ね計画通りの収入実績があったことは評価できる。しかし、風呂の漏水を見つけられず、上下水道料金の支出を抑えられなかったことについては、施設を適切に管理しているとは言い難い。			

※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。