

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	令和元年(2019)4月1日から令和2年(2020)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、つくばウェルネスパーク条例施行規則				
	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	ライフテックつくば				
	所在地	つくば市島名825				
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31年(2019)4月1日から令和5年(2023)3月31日まで(5年間)				
総合評価(年度評価)	令和	年度	令和	年度	令和	年度

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	【令和元年度】 ヘルスプラザ 149,974人 スタジアム 45,113人 スポーツフィールド 8,285人 (参考) 【平成30年度】 ヘルスプラザ 164,792人 スタジアム 49,218人 スポーツフィールド 7,907人	以下の理由により、計画及び昨年度実績を下回った。 ・年度当初の教室数の減少。 ・いきいき茨城ゆめ国体ロードレース開催による全施設休止。 ・レジオネラ属菌の検出による浴室利用の停止。 ・新型コロナウイルス感染症の影響による一部施設及びレッスンの休止。
自主事業 (講座・セミナー等)	○自主事業1 スポーツ施設関係 (スタジオレッスン、プールレッスン等) ○自主事業2 食事及び物販等 (レストラン等)	収入達成率(実績/計画) ○自主事業1達成率 79.8% ○自主事業2達成率 46.6%	以下の理由により、計画及び昨年度実績を下回った。 ・レストランの営業開始の遅れ。 ・いきいき茨城ゆめ国体ロードレース開催による全施設休止。 ・レジオネラ属菌の検出による浴室利用の停止。 ・新型コロナウイルス感染症の影響による一部施設及びレッスンの休止。
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。	【令和元年度:190件】 ○施設利用のしやすさ 満足・やや満足 85% 不満・やや不満 15% ○施設の清潔さ 満足・やや満足 84% 不満・やや不満 16% ○受付、清掃、事務職員の対応 満足・やや満足 92% 不満・やや不満 8% ○プールスタッフ等の対応 満足・やや満足 87% 不満・やや不満 13% (参考) 【平成30年度:146件】 ○管理は行き届いているか 満足88.4% 不満11.0% 未回答0.6% ○利用しやすいと思うか 満足90.4% 不満8.9% 未回答0.7% ○職員の対応 満足88.4% 不満10.3% 未回答1.3%	利用者の御意見、苦情等に丁寧な対応を行った結果、満足・やや満足の割合が高い結果となった。特に、「受付、清掃、事務職員の対応」については、前年度の88.4%から92%に向上した。 引き続き利用者のニーズを把握し、サービスの向上に努めるとともに、特に清掃やスタッフの接遇に対する御意見に対しては真摯に対応するよう指示した。
収支状況	○収入 234,299,000円 (指定管理料 74,000,000円) ○支出 234,299,000円 (人件費 81,609,000円) ○差引 0円	【令和元年度】 ○収入 188,040,381円 (指定管理料 74,000,000円) (その他 114,040,381円) ○支出 199,399,349円 (人件費 62,039,858円) (その他 137,359,491円) ○差引 △11,358,968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	以下の理由により、昨年度実績額、計画額を下回ったが、支出を抑える経営を行った。 ・高齢者等減免料金適用者の利用増加。 ・いきいき茨城ゆめ国体ロードレース開催による全施設休止。 ・レジオネラ属菌の検出による浴室利用の停止。 ・新型コロナウイルス感染症の影響による一部施設及びレッスンの休止。

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)	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
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。	3
【評価の理由】 指定管理者初年度の運営であるが、遵守すべき法令や基準に基づき管理を行った。 レジオネラ属菌の検出されたことについては反省点であるが、昨年度までの指定管理者と現在の指定管理者を比較して、管理・清掃に差はみられないため、指定管理者の変更との因果関係はないと考える。現場検査を行った保健所からは、「設備等の管理はよく行っている。原因の特定はできない。」とコメントがあったため、水質検査や消毒回数の増加を指示し、現状可能な限りの対策を講じた。 また、レジオネラ属菌の検出や新型コロナウイルス感染症流行の際には、一部施設等を休止したが、発生時やその間の対応が迅速かつ適正であったとともに、管理者側から積極的に問題解決に向けて提案があった。		
(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】 利用実績は前年度に比べ大幅に減少した。 利用実績が減少した原因は、指定管理者の切り替わりによる一時的な教室数減少、レジオネラ属菌の検出による浴室利用の停止及び新型コロナウイルス感染症の影響による一部施設及びレッスンの休止の影響によるものと考えられる。新規利用者の獲得については、Twitterを開設するなど工夫はみられるが、更なる努力が必要である。 一方で、「つくばウェルネスパークデー」、「Tsukuba Wellness Life Market」等、管理者独自のイベントや、管理者の専門性を生かした水泳運動教室等を実施した。また、新たにボルタリング壁及び卓球台を設置するなど、新規利用者の呼び込みに努めたことは評価に値する。		

2 評価結果

評 価 項 目		
(3)収支状況		評点
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事業収支	収支計画は、計画どおり達成されたか。	1
【評価の理由】 収支計画が赤字となったため。 収入については、レジオネラ属菌の検出や新型コロナウイルス感染症拡大防止のための施設の休止等の影響があると考ええる。 なお、支出については、節水コマの取り付けや電力会社の変更を行ったことにより、支出を抑えることができた。		

【総合評価】

合計評点	32	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。			
新たな指定管理者による初年度の運営であった。 今年度計画及び前年度実績を上回る成果を上げられなかったのは、市民ニーズの的確な把握、教室参加者増加への取組、新規利用者獲得のための周知活動等、収入の確保につながる対応が十分でなかったためと考える。一方で、イベントの開催や新規設備の設置など、これまで課題となっていた新規利用者の呼び込みに努めた。 引き続き、新規利用者の獲得に積極的に取り組むとともに、アンケートや利用者の動向から把握した市民ニーズを事業に反映し、サービスの向上に努めるよう指導する。			

※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。