

つくば市指定管理者
第三者モニタリング実施結果報告書
(令和6年度)

施設名：つくばセンター広場
指定管理者：つくばまちなかデザイン株式会社

令和7年3月

評価機関：株式会社ブレインファーム

目 次

1. 評価対象施設の概要	3
2. 評価方法	4
(1) 書面・実地調査	4
(2) 利用者ヒアリング	4
3. 実施状況	5
4. 評価結果	6
(1) 総評	6
(2) 書面・実地調査	6
ア 評価結果のまとめ	7
イ 評価結果一覧	8
ウ 評価結果（全 12 カテゴリー別）	9
(3) 利用者ヒアリング	21
ア 結果概要	21
イ 調査方法	21
ウ 調査結果	22

1. 評価対象施設の概要

評価対象施設は次のとおりである。

施設名	つくばセンター広場
所在地	つくば市吾妻一丁目10番地1
施設所管課	つくば市都市計画部学園地区市街地振興課
指定管理者	つくばまちなかデザイン株式会社
指定期間	令和5年4月1日から令和8年3月31日まで（3年間）
設置根拠	つくばセンター広場条例
設置目的	多様な憩いと集いの場及びにぎわいの場を市民に提供することにより、市民の相互の交流及び生活文化の向上に寄与するため。
開設年月	昭和58年6月
利用時間	24時間
開館日/休館日	365日/なし
敷地面積	15,892.00㎡
建築延床面積	— ㎡
構造	—
施設設備	モニュメントプラザ、フォーラム、ペディストリアンプラザ、デッキピロティ、倉庫、水景施設 他

出典：つくば市公共施設カルテ（令和5年3月）を基に株式会社ブレインファームにて一部加筆

2. 評価方法

指定管理者が行う公の施設の管理運営について、第三者の視点から評価を行うことにより、各施設の運営・維持管理における利用者の安全・安心の確保及び利用者サービスの維持・向上を図るため、つくば市からの委託を受け、第三者評価機関（株式会社ブレインファーム）にて「書面・実地調査」及び「利用者ヒアリング」を実施した。

（１）書面・実地調査

モニタリングチェックシートで定めた評価項目（全 12 カテゴリー、評価項目は表 1 のとおり）に基づき、令和 5 年度分の各種マニュアル、点検記録、帳票等の資料確認や実地調査、指定管理者へのヒアリング等により達成状況を点検し、モニタリングチェックシートを作成した。

表 1 評価項目一覧

評価項目（カテゴリー）
①管理運営の経営方針
②施設の運営
③サービス向上の方策
④利用者要望の把握及び実施策（利用者アンケート）
⑤個人情報保護
⑥施設の維持管理
⑦事故・クレーム・トラブル等への対応
⑧緊急時の対応
⑨環境への配慮
⑩経理事務
⑪団体の経営
⑫職員の労働環境

（２）利用者ヒアリング

利用状況や利用ニーズ、サービスの満足度等について調査票（ヒアリング項目）を作成し、施設利用者へ聞き取りを行った。

3. 実施状況

次の工程で第三者モニタリングを進めた。

表2 第三者モニタリング実施工程

日程	内容
10月11日	指定管理者へ第三者モニタリング実施計画書の提出
10月24日～30日	指定管理者事前提出資料の内容確認
10月30日	書面・実地調査の実施 (当日資料確認、施設内外の実査、指定管理者ヒアリング)
11月18日～30日	利用者WEBアンケート (令和6年4月～10月当該施設の利用許可を受けた21名を対象に実施)
12月9日～17日	利用者ヒアリング (利用者WEBアンケート回答者に追加でヒアリング実施)

4. 評価結果

(1) 総評

書面・実地調査、利用者ヒアリングを行い、利用者ニーズに即し、概ね適正な運営及び維持管理が遂行されていることを確認しました。利用者ヒアリングのとおり、イベント主催者の本施設に関する満足度は高いものの、様々な要望も寄せられています。引き続き市民サービスの向上を図り、多様な憩いと集いの場を提供することにより、市民交流及び生活文化の向上に寄与されることを期待します。

(2) 書面・実地調査

運営面では、つくばセンター広場（以降「センター広場」という）を使ってイベント等を実施する興行主への円滑な対応及びニーズの把握や利用者サービスの向上に努められていることを確認しました。つくば駅周辺のシンボル施設として、つくばセンタービル（以降「センタービル」という）等周辺施設と上手く連携しながら、引き続き市民に愛され利用されるような運営を期待します。

維持管理面では、センター広場の利用者のみならず、単に広場を通行するだけの人に対しても安全・衛生に配慮した管理を心掛けられていることを確認しました。一方で、施設設備の老朽化や経年劣化が進行しつつあることから、今まで以上に予防保全を意識した維持管理に取り組まれることを推奨します。

評価結果の詳細は次のとおりである。

- ア 評価結果のまとめ
- イ 評価結果一覧
- ウ 評価結果（全12カテゴリー別）

ア 評価結果のまとめ

第三者評価機関による総括コメント		
運営面では、センター広場を使ってイベントなどを実施する興行主への円滑な対応及びニーズの把握や利用者サービスの向上を確認しました。つくば駅のシンボル施設として、センタービル等周辺施設と上手く連携しながら、引き続き市民に愛され利用されるような運営を期待します。 維持管理面では、センター広場の利用者のみならず、単に広場を通行するだけの人に対しても安全・衛生に配慮した管理を確認しました。一方で、施設設備の老朽化や経年劣化が進行しつつあることから、今まで以上に予防保全を意識した維持管理に取り組まれることを推奨します。		

評価項目		指定管理者自己評価	第三者評価機関特記事項
①	管理運営の経営方針	・事業計画に明記 ・期初に各担当と共有 ・施設HPへ掲示し利用者へ共有	組織内及び利用者への運営方針の周知を確認しました。
②	施設の運営	・事業計画通り運営 ・清掃イベント開催や地域団体のイベント支援を通して地域活性化へ貢献	仕様書及び事業計画書に則った円滑な運営を確認しました。
③	サービス向上の方策	・社員への研修の実施 ・地域団体へのイベント支援 ・観光コンベンション協会との連携	イベント申込時のワンストップサービスやホームページ上で予約状況が確認できる仕組みなどのサービス向上策を確認しました。
④	利用者要望の把握及び実施策(利用者アンケート)	・アンケート公開と記入を適時依頼 ・要望あり時の適切な対応	常時投稿可能なWebアンケートの設置と、寄せられた要望に対する適切な対応を確認しました。
⑤	個人情報保護	・マニュアルの整備 ・適切な運用	個人情報の適切な管理を確認しました。
⑥	施設の維持管理	・仕様書通り・設備管理・植栽管理・備品管理・清掃業務を実施 ・月次報告書にて報告	専門業者による点検結果のフォロー及び保安警備業務の証跡の運用が不十分です。設備部品の交換推奨などへの対応やチェックリストを用いた巡回を推奨します。
⑦	事故・クレーム・トラブル等への対応	・マニュアルの整備 ・対応記録簿を準備	事故・クレーム・トラブルに関するマニュアル及び発生事案記録の整備と職員間での共有状況を確認しました。
⑧	緊急時の対応	・マニュアルの整備 ・対応記録簿を準備 ・避難訓練への参加	緊急時マニュアル、連絡網、連絡先等情報の整備と、職員間での共有状況を確認しました。
⑨	環境への配慮	・物品購入時の配慮実施	ペーパーレス化による紙資源の削減やゴミ袋のグリーン購入などの取組を確認しました。
⑩	経理事務	・リピート利用への促進対応 ・規則通りの管理	リピート需要の喚起・促進による利用料金収入増加の取組を確認しました。
⑪	団体の経営	・2024.05に会計監査実施済	団体は設立後3期まで赤字決算となっていますが、今後の収支改善、事業の安定化見込を確認しました。
⑫	職員の労働環境	R6従業者有休取得率: 54.2% R6従業者健康診断実施率: 0.0% 2024.09.12時点	職員の労働環境は概ね良好です。R5年度の健康診断実施率100%を確認しました。

イ 評価結果一覧

評価項目		指定 管理者	第三者 評価機 関	評価項目		指定 管理者	第三者 評価機 関
① 管理運営の経営方針	1	✓	✓	⑦ 事故・クレーム・トラブル等への対応	1	✓	✓
	2	✓	✓		2	✓	✓
② 施設の運営	1	✓	✓		3	✓	✓
	2		✓		4	✓	✓
	3	✓	✓	⑧ 緊急時の対応	1	✓	✓
	4	✓	✓		2	✓	✓
	5				3	✓	✓
	6	✓	✓		4		
	7	✓	✓	⑨ 環境への配慮	1		✓
	8	✓	✓		2	✓	✓
③ サービス向上の方策	1		✓	⑩ 経理事務	1	✓	✓
	2	✓	✓		2	✓	✓
	3	✓	✓		3	✓	✓
	4		✓		4	✓	✓
④ 利用者要望の把握及び実 施策(利用者アンケート)	1	✓	✓		5	✓	✓
	2	✓	✓	⑪ 団体の経営	1	✓	✓
	3	✓	✓		2	✓	✓
⑤ 個人情報保護	1	✓	✓		3	✓	✓
	2	✓	✓	⑫ 職員の労働環境	1	✓	✓
	3	✓	✓		2	✓	✓
⑥ 施設の維持管理	1				3	✓	✓
	2	✓			4	✓	✓
	3		✓		5	✓	✓
	4	✓	✓	集計欄	☑	41	45
	5	✓	✓		□	0	2
	6	✓	✓		☑	9	3
	7				計	50	50

【評価欄記入の仕方】

☑評価項目の内容を、達成している(達成が見込める)。

□評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)または公募時提案書または事業計画書に記載され、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

☒評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)、公募時提案書、事業計画書に記載されておらず、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

ウ 評価結果(全12カテゴリー)

①管理運営の経営方針

評価項目/判定基準		指定 管理者	第三者 評価機関
1	○施設の管理運営の経営方針や設置目的が明文化され、職員がそれらを理解している。	✓	✓
	・事業計画書等及び職員へのヒアリングで確認する。		
2	○利用者に対して、施設の管理運営の経営方針や設置目的が周知されている。	✓	✓
	・施設内掲示、パンフレット、ホームページ等で確認する。		
指定 管理者	【補足説明】 ・「事業計画_2-(2) 運営の方針について」にて記載し明文化するとともに、期初に担当者へ事業計画を共有し周知している。また施設のHPにて「施設管理の運営方針」を掲示し、利用者への周知も行っている。		
第三者 評価機関	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・事業計画書及び指定管理者のホームページで施設の運営方針の明記と周知を確認しました。		

【評価欄記入の仕方】

☑評価項目の内容を、達成している(達成が見込める)。

□評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)または公募時提案書または事業計画書に記載され、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

☑評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)、公募時提案書、事業計画書に記載されておらず、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

②施設の運営

評価項目/判定基準		指定 管理者	第三者 評価機関
1	○各業務に必要な従事者を、事業計画書等で定めた人数・役割・体制で配置している。	✓	✓
	・事業計画書、シフト表、出勤簿等で確認する。		
2	○各従事者は、他の従事者の業務内容を把握するとともに、必要に応じて柔軟に補完する体制になっている。	/	✓
	・役割分担や個別対応が必要な利用者への留意事項等を示すボードの設置等で確認する。		
3	○従事者の利用者に対する態度、言葉使い、服装、電話対応は適切である。	✓	✓
	・上記内容を施設での目視等で確認する。 ※電話対応については、必要に応じて利用者の立場で実際に架電することにより確認する。		
4	○仕様書を踏まえた事業計画書のとおり、運営に関する指定事業が実施されている。	✓	✓
	・事業実施記録等で確認する。		
5	○公募時提案書等を踏まえた事業計画書のとおり、自主事業が実施されている。	/	/
	・事業実施記録等で確認する。		
6	○利用者や利用希望者に対して、平等・公平な利用に配慮した運営が行われている。	✓	✓
	・指定管理者へのヒアリング及び関連規程、利用料減免書類等により確認する。		
7	○事業の内容は、事業者の創意工夫を持って見直し・改善が図られ、利用者サービスの向上や利用促進に繋がっている。	✓	✓
	・指定管理者へのヒアリング、利用実績及び利用者アンケート調査結果等から判断する。		
8	○地域活性化に取り組んでいる。	✓	✓
	・市内事業者や地域住民の活用等、地域活性化に資する取組実績をヒアリング及び関連記録で確認する。		
指定 管理者	【補足説明】 「事業計画__1-(1)実施体制」にて記載した体制にて実行中。利用者への対応に関してはアンケートにて「丁寧な対応」との評価有。実施事項は月次報告書のとおり仕様書通り実施中。利用希望者に対しては、申込順を基本としつつ各団体と調整しながら柔軟な対応を実施(アンケートにて評価有)。また未申請で利用している団体へは利用申込が必要なことの説明と申込への誘導を実施。広場利用者(ペデカフェ以外)に対しては都度適切な支援サービスを実施。地域活性化に向けては清掃イベント「ぴかぴかデー」を通し住民間の交流を促進し、地域団体のイベント支援を通じて地域活性化に取り組んでいる。		
第三者 評価 機関	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・外注先との連携及び少ない従事者で柔軟に対応できる体制を確認しました。 ・評価項目2で、業務に係る各種情報がクラウドにより従事者間でタイムリーに共有されているため、柔軟な業務補完体制が出来ていると判断しました。 ・電話対応での丁寧な言葉使いを確認しました。 ・「受付」「相談」「イベント対応」など指定事業の円滑な実施を確認しました。 ・ペデカフェなどの利用料減免が適切であることを確認しました。 ・清掃イベントを年3回実施するなど、市民との協働による地域活性化への寄与を確認しました。		

【評価欄記入の仕方】

☑評価項目の内容を、達成している(達成が見込める)。

□評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)または公募時提案書または事業計画書に記載され、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

☑評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)、公募時提案書、事業計画書に記載されておらず、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

③サービス向上の方策

評価項目/判定基準		指定 管理者	第三者 評価機関
1	○公募時提案書や事業計画書を踏まえたサービス向上の方策が実施されている。		✓
	・指定管理者へのヒアリング及び実施記録等を確認する。		
2	○事業計画書等で定めた研修について、研修計画を作成し、受講報告・評価等を実施している。	✓	✓
	・研修計画、研修報告、研修内容の共有等の状況を書類で確認する。		
3	○利用者サービスの向上や施設の利用促進等を図る目的で、地域住民や関連団体と連携した取組が行われている。	✓	✓
	・地域住民、地域の団体等との連携実績をヒアリング及び関連記録で確認する。		
4	○利用者サービスの向上や施設の利用促進等を図る目的で他施設と連携した取組が行われている。		✓
	・他の類似施設、関連施設等との連携実績をヒアリング及び関連記録で確認する。		
指定 管理者	【補足説明】 ・2-1(様式2)指定管理者事業計画書 記載のとおり「個人情報取扱いマニュアル」共有を定期的の実施。つくば銀行主催イベントやJCイベントへの支援、観光コンベンション協会との撮影案件での連携など実施。		
第三者 評価 機関	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・評価項目1は、公募時に提案したイベント申込のワンストップサービスやホームページ上で予約状況が確認できる仕組み等が実装されていることから、サービス向上方策が実施されていると判断しました。 ・研修計画の作成及び職員全員を対象とした座学研修の実施を確認しました。情報セキュリティ研修等は受講のみでなく、理解度確認テスト等を実施されることを推奨します。 ・施設利用促進の一環として、筑波銀行や青年会議所と連携したイベントの実施を確認しました。 ・評価項目4は、円滑なイベント開催等でつくばセンタービル内にあるco-enや地下駐車場と連携が出来ていると判断しました。		

【評価欄記入の仕方】

☑評価項目の内容を、達成している(達成が見込める)。

□評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)または公募時提案書または事業計画書に記載され、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

☑評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)、公募時提案書、事業計画書に記載されておらず、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

④利用者要望の把握及び実施策(利用者アンケート)

評価項目/判定基準		指定 管理者	第三者 評価機関
1	○アンケート等で寄せられた利用者要望に対して、見直し・改善が図られている。	✓	✓
	・指定管理者へのヒアリング及び関連資料(含む現物)にて確認する。		
2	○アンケート等で寄せられた利用者要望に対して、自ら対応が難しいものについて、市に報告・協議している。	✓	✓
	・意見要望等対応一覧、意見要望等対応状況及び関連資料にて確認する。		
3	○所定の様式に準拠した内容で利用者アンケートを実施し、回答を集計・分析し、事業の見直し・改善に繋げている。	✓	✓
	・利用者アンケート集計結果で確認する。		
指定 管理者	【補足説明】 ・適時アンケートなどで寄せられた要望へは対応予定(R5は実施、R6はまだ要望なし)。アンケートは適時分析し、必要に応じて事業見直しなど実施予定。		
第三者 評価機関	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・「円形ベンチに付着した鳥の糞が不衛生」との利用者意見を受けたベンチの高圧洗浄実施を確認しました。 ・「広場に屋根を付けて欲しい」などの対応が難しい要望への対応状況(適宜市への報告)を確認しました。 ・道路区域を含む利用許可申請を受け付けた場合は、警察への道路使用許可申請漏れがないよう申請者への注意喚起の実施を確認しました。		

【評価欄記入の仕方】

☑評価項目の内容を、達成している(達成が見込める)。

□評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)または公募時提案書または事業計画書に記載され、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

☑評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)、公募時提案書、事業計画書に記載されておらず、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

⑤個人情報保護

評価項目/判定基準		指定 管理者	第三者 評価機関
1	○個人情報保護に関する内部規約や実施基準等がマニュアル等で整備されている。	✓	✓
	・マニュアル等の有無及び内容(改訂状況等)を確認する。		
2	○個人情報の漏えい、滅失、き損、改ざん防止、その他個人情報の適切な管理に必要な処置を講じている。	✓	✓
	・個人情報が含まれた書類の施錠保管、書類破棄の際のシュレッダー利用等を確認する。 ・PC内の個人情報ファイルへのパスワード設定、USB等による外部持出し禁止、外部送信時のパスワード設定等を確認する。		
3	○つくば市情報公開条例に準拠し、情報公開請求に対して適切に対応している。	✓	✓
	・情報公開請求の有無をヒアリングで確認するとともに、請求があった場合は関連する記録を確認する。		
指定 管理者	【補足説明】 ・マニュアルはアクセスできる箇所に配置され整備されており、準じた対応を実施。情報漏えい等へも適切に対応中。情報公開請求はこれまでないが請求時は速やかに対応予定。		
第三者 評価機関	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・個人情報保護に関するマニュアルの整備を確認しました。 ・PCへのパスワード設定など個人情報の適切な管理を確認しました。 ・情報公開請求があった場合の速やかな対応体制を確認しました。		

【評価欄記入の仕方】

☑評価項目の内容を、達成している(達成が見込める)。

□評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)または公募時提案書または事業計画書に記載され、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

☑評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)、公募時提案書、事業計画書に記載されておらず、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

⑥施設の維持管理

評価項目/判定基準		指定 管理者	第三者 評価機関
1	○仕様書等を遵守して建築物保守管理業務を実施し、安全・安心に利用できる状態が保たれている。 ・仕様書等に定められた頻度、方法、内容で、床・壁・天井、屋根・外壁・建具・階段等の保守・点検が実施されていることを報告書、現物等で確認する。 ・報告書に指摘事項等がある場合は適切な対応が出来ていることを関連記録(現物)等で確認する。		
2	○仕様書等を遵守して設備管理業務(含む保守点検、運転、監視)を実施し、安全・安心に利用できる状態が保たれている。 ・仕様書等に定められた頻度、方法、内容で、電気設備、給排水衛生設備、空調換気設備、消防設備、中央監視設備、昇降機等の運転・監視・点検・整備が実施されていることを報告書、現物等で確認する。 ・報告書に指摘事項等がある場合は適切な対応が出来ていることを関連記録(現物)等で確認する。	✓	
3	○仕様書等を遵守して建築物環境衛生管理業務を実施し、安全・安心に利用できる状態が保たれている。 ・仕様書等に定められた頻度、方法、内容で、空気環境測定、水質検査、受水槽清掃、防虫防鼠等が実施されていることを報告書、現物等で確認する。		✓
4	○仕様書等を遵守して植栽管理業務(含む外構管理)を実施し、安全・安心に利用できる状態が保たれている。 ・仕様書等に定められた頻度、方法、内容で、除草、剪定、灌水、施肥等が実施されていることを報告書、現物等で確認する。	✓	✓
5	○仕様書等を遵守して備品管理業務(含む掲示物・配布物管理)を実施し、安全・安心に利用できる状態が保たれている。 ・備品台帳から任意に数点の備品を抽出し、使用に耐える(存在する、損傷がない、機能・性能を満たす)ことを確認する。	✓	✓
6	○仕様書等を遵守して清掃業務を実施し、安全・安心に利用できる状態が保たれている。 ・仕様書等に定められた頻度、方法、内容で日常及び定期清掃業務が実施されていることを報告書、現物等で確認する。	✓	✓
7	○仕様書等を遵守して警備保安業務(含む巡回警備、機械警備)を実施し、安全・安心に利用できる状態が保たれている。 ・仕様書等に定められた方法で業務が実施されていることを報告書、現物(機械警備の場合は模擬通報)等で確認する。 ・報告書に指摘事項等がある場合は適切な対応ができていることを関連記録(現物)等で確認する。		
指定 管理者	【補足説明】 ・仕様書通り・設備管理・植栽管理・備品管理・清掃業務を実施し、月次報告書にて報告。		
第三者 評価機関	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・評価項目2で、設備点検報告書等に空調換気設備のVベルトの緩み、ポンプのカップリングゴムの交換推奨等の指摘がありますが、経過観察を含めて対応が不十分と判断しました。各種点検での指摘事項を一覧化し、市への月次報告書などに記載し、フォロー状況を適宜報告することを推奨します。 ・消防設備点検業務委託先が提出した消防設備点検報告書(写し)の保管・管理が不十分です。いつでも内容が確認できるかたちでの保管を推奨します。 ・評価項目3で、噴水循環(ピット)清掃が行われていることから、評価項目の内容を達成していると判断しました。 ・備品の台帳管理を確認しました。備品台帳上の備品番号を備品にラベルとして添付することを推奨します。 ・ゴミの放置や不快な汚れ等はなく清掃の徹底を確認しました。 ・評価項目7について、仕様書で「保安警備業務」の実施が定められていますが証跡の運用が不十分と判断しました。不審者・不審物の発見、火気始末を意識した巡回が励行できるようチェックリストなどの活用を推奨します。 ・1階機械室前廊下部分に漏水箇所があります。躯体内部の鉄筋等に水が浸透すると劣化が進行しますので、市とも連携の上、早目の対処が必要です。		

【評価欄記入の仕方】

☑評価項目の内容を、達成している(達成が見込める)。

□評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)または公募時提案書または事業計画書に記載され、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

☑評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)、公募時提案書、事業計画書に記載されておらず、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

⑦事故・クレーム・トラブル等への対応

評価項目/判定基準		指定 管理者	第三者 評価機関
1	○事故・クレーム・トラブル等の未然防止や発生時の適切な対応を図るためのチェックリストやマニュアルが整備されている。	✓	✓
	・チェックリストやマニュアルの存在を確認する。		
2	○事故・クレーム・トラブル等を未然に防止するための対策が取られている。	✓	✓
	・指定管理者へのヒアリング、関連資料(含む現物)等で確認する。		
3	○事故・クレーム・トラブル等が発生した際の原因、発生状況、対応状況、再発防止策等を記録する様式が整備されている。	✓	✓
	・当該記録様式の存在、現物等で確認する。		
4	○発生した事故・クレーム・トラブル等の内容を従事者間で共有するとともに、参考例を含め常時参照できるようになっている。	✓	✓
	・当該記録の内容を確認する。		
指定 管理者	【補足説明】 ・緊急事態対応マニュアル及び発生事案の記録を整備し運用を実施。		
第三者 評価 機関	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・緊急時対応マニュアルの整備を確認しました。職員を守る意味で、クレーム・トラブルに関連したカスタマーハラスメント対策についてもマニュアル化を推奨します。 ・発生事案の記録の整備、再発防止等策の検討、定例ミーティングによる職員への事例の共有状況を確認しました。		

【評価欄記入の仕方】

☑評価項目の内容を、達成している(達成が見込める)。

□評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)または公募時提案書または事業計画書に記載され、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

☑評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)、公募時提案書、事業計画書に記載されておらず、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

⑧緊急時の対応

評価項目/判定基準		指定 管理者	第三者 評価機関
1	○緊急時(含む火災、地震、風水害、犯罪、感染症)の適切な対応を図るためのマニュアル等が整備されている。	✓	✓
	・マニュアル等の存在を確認する。 ・緊急連絡網や関係機関(消防、警察、病院、市役所等)の連絡窓口一覧が整備・更新されていることを確認する。 ・緊急時の役割分担が明記されていることを確認する。		
2	○緊急時の連絡体制や参集体制が整備され、従事者に周知されている。	✓	✓
	・緊急時連絡網等の施設内への掲示の有無や従事者へのヒアリングで確認する。		
3	○緊急事態が発生した際の顛末等の内容が、従事者間で常時参照できるように共有されている。	✓	✓
	・当該記録や資料の内容を確認する。		
4	○防災訓練や避難訓練を年1回以上実施している。	/	/
	・訓練の実施記録により確認する。		
指定 管理者	【補足説明】 ・緊急事態対応マニュアル及び発生事案の記録を整備し。緊急連絡先は事務所内へ掲示。広場は周辺建築物の一時的な避難場所としても使われることから、防災/避難訓練等は実施なし。併設施設の各訓練へは参加予定。		
第三者 評価機関	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・緊急事態対応マニュアル、緊急時連絡網及び緊急連絡先の整備を確認しました。 ・評価項目4について、センター広場はセンタービルの一時避難場所になっているため避難訓練は実施していないことを確認しました。		

【評価欄記入の仕方】

- ☒ 評価項目の内容を、達成している(達成が見込める)。
☐ 評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)または公募時提案書または事業計画書に記載され、かつ、達成していない(達成が見込めない)。
☒ 評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)、公募時提案書、事業計画書に記載されておらず、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

⑨環境への配慮

評価項目/判定基準		指定 管理者	第三者 評価機関
1	○地球温暖化防止(省エネ、Co2削減、電力量ピークカット等)に係る取組が行われている。		✓
	・指定管理者へのヒアリング及び関連資料にて確認する。		
2	○省資源や3R(リデュース、リユース、リサイクル)に係る取組が行われている。	✓	✓
	・指定管理者へのヒアリング及び関連資料にて確認する。		
指定 管理者	【補足説明】 ・省資源対応は物品購入時など考慮して対応。		
第三者 評価 機関	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・評価項目1で、噴水を季節に応じたメリハリのある運転とすることでポンプ用電力の適正化に努めることは省エネに資する取組であり、地球温暖化防止に貢献していると判断しました。 ・ペーパーレス化による紙資源の削減やゴミ袋のグリーン購入などへの取組を確認しました。		

【評価欄記入の仕方】

☑評価項目の内容を、達成している(達成が見込める)。

□評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)または公募時提案書または事業計画書に記載され、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

☑評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)、公募時提案書、事業計画書に記載されておらず、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

⑩経理事務

評価項目/判定基準		指定 管理者	第三者 評価機関
1	○利用料金収入増加や経費削減の取組が行われている。	✓	✓
	・指定管理者へのヒアリングや定期報告書等の関連資料で確認する。		
2	○伝票、帳簿等が作成されているとともに、必要な証憑(注文書、納品書、領収書等)が適切に保管されている。	✓	✓
	・任意に数点の伝票、帳簿及び証憑を抽出し整合を確認する。		
3	○利用料金の収受が適正に行われている。	✓	✓
	・任意日付で通帳記載の入金額と帳簿記載内容の一致を確認する。		
	・利用料の減免が行われている場合は、手続き書類等を確認する。		
4	○指定管理者が定めた規程に則り、必要な決裁手続きを経て発注手続きや支払い処理が行われている。	✓	✓
	・経理担当者へのヒアリング及び関連資料(規程、決裁文書、注文書、通帳等)により、適切に発注や支払いが行われていることを確認する。		
5	○通帳、印鑑、キャッシュカード、小口現金、パスワードが適切に保管・管理されている。	✓	✓
	・通帳、印鑑、カード、等の取扱者及び耐火金庫やインターネットバンキングを用いた資金の取扱い方法等を確認する。		
指定 管理者	【補足説明】 ・適時サービス品質の向上を行いリピート利用の促進に取り組んでいる。経費は予算や昨年実績との比較を逐次行い経費削減を意識している。帳簿等はすべて適切に運用・管理し、適切な決済手続きを実施している。		
第三者 評価機関	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・リピート利用の喚起・促進により利用料金収入の増加を図る取組の推進を確認しました。 ・月次の予実管理による適切な経費コントロールを確認しました。 ・支払いにおける請求書・社内決裁文書・帳簿・通帳記帳内容の整合を確認しました。 ・通帳・印鑑等の適切な保管・管理を確認しました。		

【評価欄記入の仕方】

☑評価項目の内容を、達成している(達成が見込める)。

□評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)または公募時提案書または事業計画書に記載され、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

☑評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)、公募時提案書、事業計画書に記載されておらず、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

⑪団体の経営

評価項目/判定基準		指定 管理者	第三者 評価機関
1	○団体の経営方針は施設の設置目的と合っている。	✓	✓
	・公募時提案書、団体のホームページ等で確認する。		
2	○団体は安定した経営基盤を有し、決算内容が適正である旨の監査証明書等を取得している。	✓	✓
	・監査報告書を確認する。		
3	○団体は、指定管理を担う組織として、施設の利用案内、利用促進等に積極的に貢献している。	✓	✓
	・団体のホームページで、施設概要、利用の仕方、利用料金等に関する記載の有無を確認する。		
指定 管理者	【補足説明】 ・施設運営方針のとおりであり、2024.05に会計監査も実施、自社HPにて指定管理事業の紹介等も実施中。		
第三者 評価 機関	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・指定管理者は設立4期目の営利法人であり、3期までは赤字決算を計上しているものの、シェアオフィス事業の拡大に伴う事業安定化見込を確認しました。 ・決算内容のホームページ上での公表などで、財務状況の透明性と会計監査の適切な実施を確認しました。		

【評価欄記入の仕方】

☑評価項目の内容を、達成している(達成が見込める)。

□評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)または公募時提案書または事業計画書に記載され、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

☑評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)、公募時提案書、事業計画書に記載されておらず、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

⑫職員の労働環境

評価項目/判定基準		指定 管理者	第三者 評価機関
1	○就業規則を作成し、従業員に周知している。	✓	✓
	・就業規則を確認するとともに、従業員に就業規則を知っているかどうかをヒアリングする。		
2	○最低賃金法を遵守するとともに、時間外、休日、深夜勤務の割増賃金について、適正に賃金を支払っている。	✓	✓
	・賃金台帳及び出勤簿にて確認する。		
3	○労働時間及び有給休暇の取得状況を把握し、適正に管理している。	✓	✓
	・各従業員の時間外勤務の状況及び有給休暇の取得状況が、労働関係法令に照らして適正かつ職員により偏りがないか確認する。		
4	○従事者全員の健康診断を適正に実施している。	✓	✓
	・前年度の健康診断の全員実施を確認する。		
5	○労働者名簿、賃金台帳、出勤簿、雇用契約書または労働条件通知書、災害補償に関する書類が適正に管理されている。	✓	✓
	・上記書類が鍵のかかるキャビネットに保管されていることを確認する。		
指定 管理者	【補足説明】 ・5:従業員の労働環境は適切に管理・運用されており、書類等も適切に管理されている。		
第三者 評価機関	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・労働者関連の諸書類のシステム上でのデータを含む完備を確認しました。 ・健康診断の職員全員の実施を確認しました(令和5年度分)。		

【評価欄記入の仕方】

☑評価項目の内容を、達成している(達成が見込める)。

□評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)または公募時提案書または事業計画書に記載され、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

☑評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)、公募時提案書、事業計画書に記載されておらず、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

(3)利用者ヒアリング

ア 結果概要

利用者 WEB アンケート調査の結果、「満足」「どちらかといえば満足」の回答が多く、特に「清掃状況」及び「問い合わせへの円滑な対応」について、「満足」との回答が多くありました。

協力が得られた回答者への追加ヒアリング調査では、施設の良い点として「アクセスの良さ」や「施設の広さ」などの回答がありました。

施設を更によくするための意見として、施設ホームページの分かりやすさの向上や掲載情報の充実、センター広場における外国語案内の対応、イベントマップの整備などを望む意見がありました。施設の利便性及び利用者のさらなる満足度向上を目指し、意見への対応を期待します。

イ 調査方法

つくばセンター広場利用者(令和6年4月～10月に同施設の占有、行為許可を得て利用した団体・個人21名)に対し、メールで調査協力を依頼し、WEB フォーム(いばらき電子申請サービス)より回答がありました。利用者 WEB アンケート調査概要は次のとおりです。

実施日	令和6年11月18日(月)～令和6年11月30日(土)
実施件数	11件
調査項目	主な内容 清掃状況について、スタッフの接遇について、つくばセンター広場の運営について

上記に加えて、追加ヒアリング調査へのご協力を得られた方へ、Zoom(一部電話)により、追加調査を実施しました。追加ヒアリング調査概要は次のとおりです。

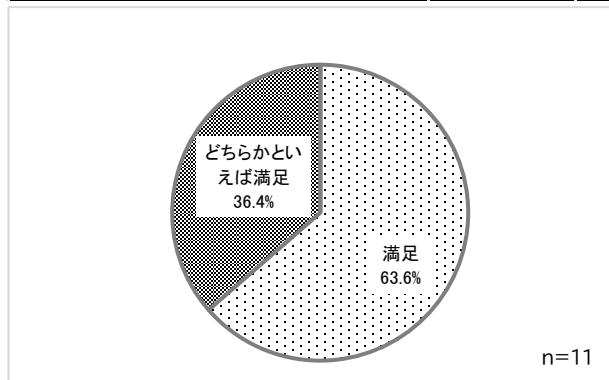
実施日	令和6年12月9日(月)～令和6年12月17日(火)
実施件数	5件
調査項目	主な内容 センター広場の良い点、さらに良くするために充実すべきこと、他に利用する施設

ウ 調査結果

＜利用者 WEB アンケート調査＞

Q1-1.つくばセンター広場の清掃状況(○は1つ)

項目	件数	%
満足	7	63.6
どちらかといえば満足	4	36.4
どちらかといえば不満	0	0.0
不満	0	0.0
分からない	0	0.0
合計	11	100.0



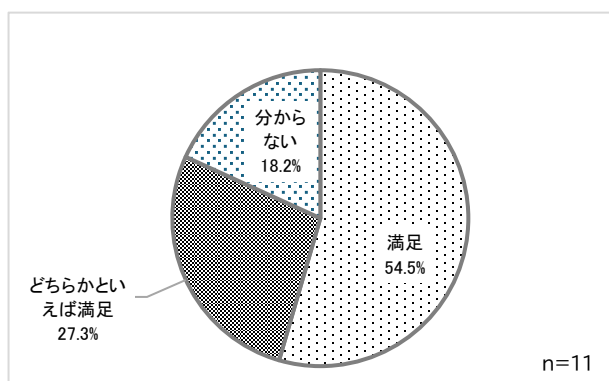
【自由回答】

キレイですが、夜(夏?)になると決まった所にゴキブリが毎回出ました。コンビニ前の電源ボックス辺りです。

ゴミも落ちておらず、とてもきれいでした

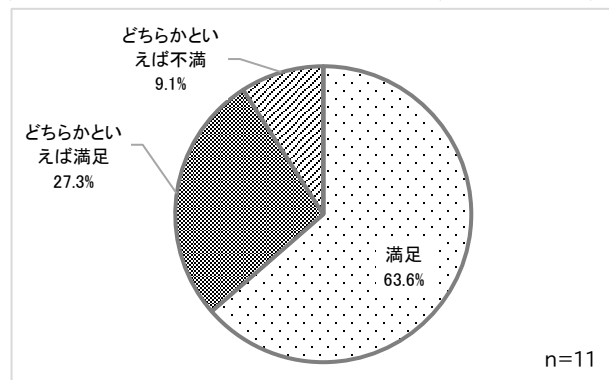
Q2-1.挨拶やマナー、気配り(○は1つ)

項目	件数	%
満足	6	54.5
どちらかといえば満足	3	27.3
どちらかといえば不満	0	0.0
不満	0	0.0
分からない	2	18.2
合計	11	100.0



Q2-2.問い合わせへの円滑な対応(○は1つ)

項目	件数	%
満足	7	63.6
どちらかといえば満足	3	27.3
どちらかといえば不満	1	9.1
不満	0	0.0
問い合わせはしなかった	0	0.0
合計	11	100.0



【自由回答】

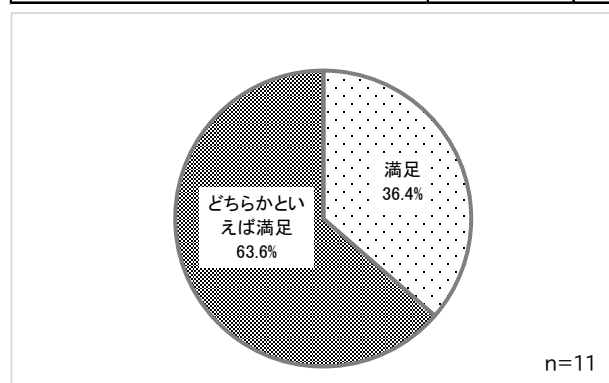
メールやWEB フォームからの問い合わせが私には難しく担当者にお手数を掛けてしまい心苦しいです。

時間外が多いので、突発な対応ができない。

●●様には、迅速なご連絡いつも感謝いたします

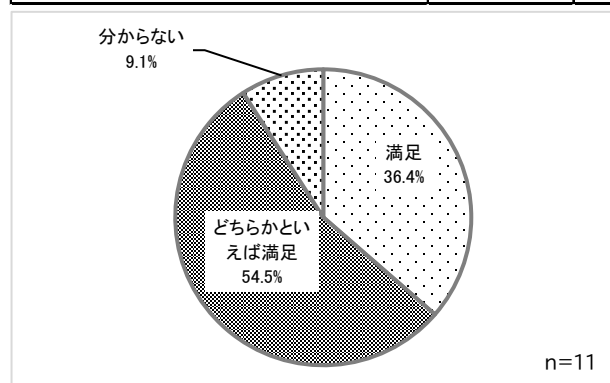
Q3-1.申込方法(○は1つ)

項目	件数	%
満足	4	36.4
どちらかといえば満足	7	63.6
どちらかといえば不満	0	0.0
不満	0	0.0
分からない	0	0.0
合計	11	100.0



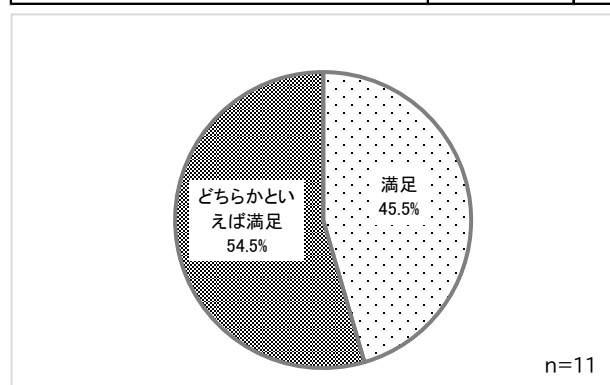
Q3-2.申込期間(○は1つ)

項目	件数	%
満足	4	36.4
どちらかといえば満足	6	54.5
どちらかといえば不満	0	0.0
不満	0	0.0
分からない	1	9.1
合計	11	100.0



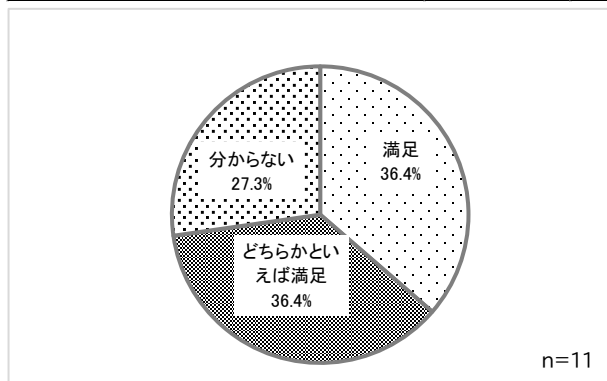
Q3-3.利用承認(○は1つ)

項目	件数	%
満足	5	45.5
どちらかといえば満足	6	54.5
どちらかといえば不満	0	0.0
不満	0	0.0
分からない	0	0.0
合計	11	100.0



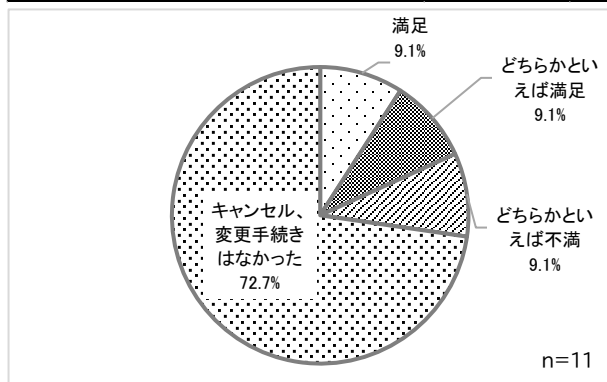
Q3-4.料金納付手続き(○は1つ)

項目	件数	%
満足	4	36.4
どちらかといえば満足	4	36.4
どちらかといえば不満	0	0.0
不満	0	0.0
分からない	3	27.3
合計	11	100.0



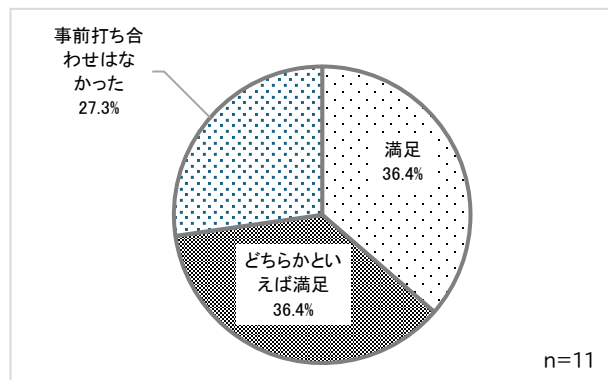
Q3-5.キャンセル、変更手続き(○は1つ)

項目	件数	%
満足	1	9.1
どちらかといえば満足	1	9.1
どちらかといえば不満	1	9.1
不満	0	0.0
キャンセル、変更手続きはなかった	8	72.7
合計	11	100.0



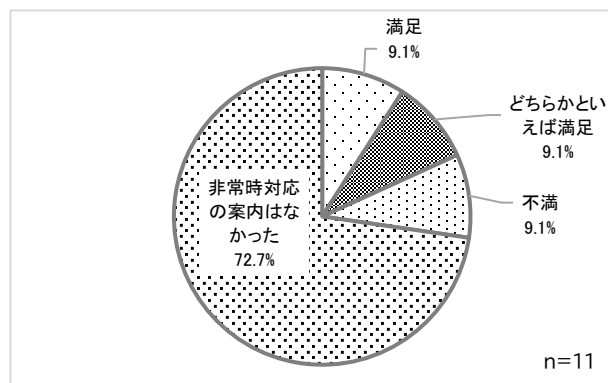
Q3-6.事前打合せ(○は1つ)

項目	件数	%
満足	4	36.4
どちらかといえば満足	4	36.4
どちらかといえば不満	0	0.0
不満	0	0.0
事前打ち合わせはなかった	3	27.3
合計	11	100.0



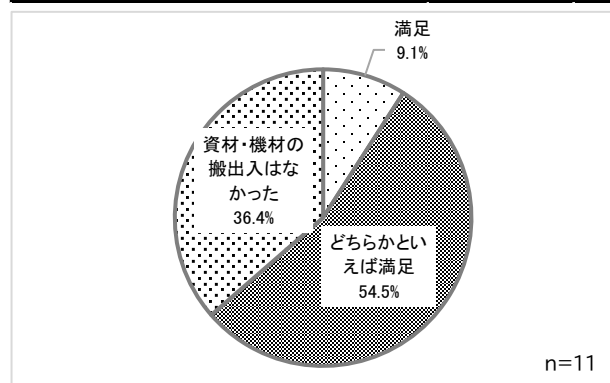
Q3-7.非常時対応の案内(○は1つ)

項目	件数	%
満足	1	9.1
どちらかといえば満足	1	9.1
どちらかといえば不満	0	0.0
不満	1	9.1
非常時対応の案内はなかった	8	72.7
合計	11	100.0



Q3-8.資材・機材の搬出入(○は1つ)

項目	件数	%
満足	1	9.1
どちらかといえば満足	6	54.5
どちらかといえば不満	0	0.0
不満	0	0.0
資材・機材の搬出入はなかった	4	36.4
合計	11	100.0

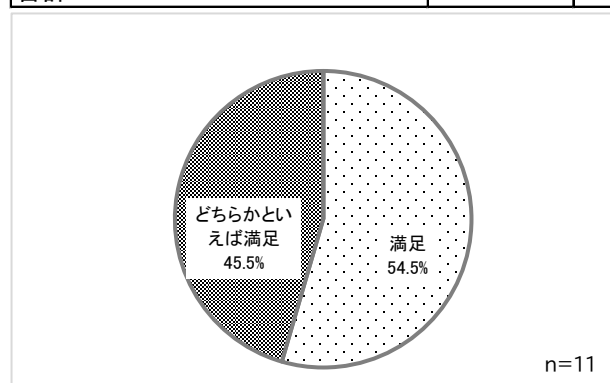


【自由回答】

水景施設の稼働について柔軟に対応いただけた。

Q4-1.つくばセンター広場を総合的に見て、どのように感じていますか。(○は1つ)

項目	件数	%
満足	6	54.5
どちらかといえば満足	5	45.5
どちらかといえば不満	0	0.0
不満	0	0.0
分からない	0	0.0
合計	11	100.0



【自由回答】

噴水周りに汚れがなくとても綺麗になっていて使いやすかったです。

センター広場の仕様上やむを得ないことであるが、車両の乗入重量制限(総重量 2t以下)がかかってしまうことについては残念であった。発電機の使用の禁止についても、安全対策等、緩和条件を設けるなど条件付きでも緩和がなされるとありがたい。

センター広場にプロジェクターからの投影可能なフラットな壁があったら良いのと思いました。

＜追加ヒアリング調査＞

センター広場の良い点はどこだと思いますか。

広くて人が多くアクセスも良い。常に何かしらのイベントが開催されているため、近隣の方も、行くと何かがあることを分かっており、人が集まりやすくてよい。今回、近くで蚤の市のイベントをやっていたので、相互利用されるお客さまも多かったです。
事務局の方と、当日までの手続き等、問題なくとてもスムーズに進められた。
防災イベントで水消火器を使うため、ある程度のスペースを使う必要があり、広いスペースを利用できてよかった。当日の飛び入り参加もありよかった。
広々として開放感のある空間。植栽があり、快適な雰囲気である。
センター広場では、以前は電源がなかったが、つくようになってとてもありがたい。

このセンター広場をさらに良くするためには、どんなサービスがあるとよいですか。

以前、市民活動センターを利用して、上映していた時には、大きな壁(ちょうどよくぼみ)があって上映しやすかったが、こちらでは、壁に飾り(字が書いてある?)があり、上映しづらかったので映しやすい壁があると良い。スクリーンだと風がある日には動いてしまうので、それぞれの利用の用途に合わせて使えるとよい。
施設の特性上、階段が多いので、初めて来られた方などは、どの位置でイベントを行っているかが分かりづらい。マップなどが施設のサイトからダウンロードできて、詳しい場所などを示して周知できると良い。
外国の方向けのイベントを実施した時に、駐車場から広場までのアクセスが分かりづらく、スムーズに来られなかった人がいた。外国語表示、多言語化するのか、施設全体でそういった対応があると良い。
制約があるのは仕方がないが、車両の乗入制限や発電機の使用について、もっと自由度があると良い。電源のポイントが決まっているため、電源近くの場所では実施する必要があるため、発電機が使用できると良い。道路なのか出店できる場所なのかが分かりづらく、認識の違いがあった。マップでは範囲が明確に記載されていたが、実際の場所で、機材等を置いてよいかどうかの明確な表記がなく、分かりづらかったため、その点が改善されるとやりやすい。

つくばセンター広場以外によく使う類似施設はありますか？その施設とつくばセンター広場それぞれの良い点を教えてください。

土浦市役所の近くの大屋根広場を利用している。そこはマイク設備があって、場所を2つに区切って半分ずつの利用ができるのでありがたい。ただ、時間の融通がつきづらく、夜の19～20時頃になると半ば強制的に終了されてしまう。つくばセンター広場ではある程度融通をきかせて利用させてもらえるのでよい。
かつらぎロードを利用することがある。イーアスショッピングセンター内にあるので、買い物ついでに立ち寄れたり、突然雨が降ってきた時などにも雨宿りができてよい。
昨年度に同様のイベントを実施した際は、筑波大学のグローバルビレッジを利用した。大学内では学生中心の参加になってしまうため、今回はつくばセンター広場を利用した。今回は子どもの参加もありよかった。

その他改善点について

年齢的にWEB操作が難しいというもあるが、WEBで予約をしようとした際に、空き状況を見るページが予約ページと入り口が別になっており、分かりづらく感じた。窓口にかかかって、職員の方に丁寧に教えていただいた。
ステージの後ろにある水景施設(滝が流れている部分)に汚れがあった。ステージを行き来される際に足が池に入ってしまう可能性もあるので、きれいになっているとよい。階段の所はとてもきれいにされていると感じた。
夏場とても暑かったので、日陰になる場所があると良い。
つくば市の中心市街地の活性化に向けて、イベント等を実施したり、施設内に休憩スペースを増やすなど、人が集まる仕組みづくりを行ってほしい。
イベントの日程が固定化しており、空いている日程が少なくなっている。こちらの施設の利用は2回目であるため、もっと前から利用されているイベントの方で、気候のいい時期や良い場所は抑えられており、入るのが難しい。

つくばセンター広場 利用者 WEB アンケート

<それぞれの項目についての満足度を教えてください。>

【清掃状況について】

Q1-1.つくばセンター広場の清掃状況。(○は1つ)

ゴミが散乱していないか、不快な汚れはなかったかなどの観点からご回答ください。

- 1)満足 2)どちらかといえば満足 3)どちらかといえば不満 4)不満 5)分からない

Q1-2.その他自由記載

【スタッフの接遇について】

Q2-1.挨拶やマナー、気配り。(○は1つ)

- 1)満足 2)どちらかといえば満足 3)どちらかといえば不満 4)不満 5)分からない

Q2-2.問い合わせへの円滑な対応。(○は1つ)

- 1)満足 2)どちらかといえば満足 3)どちらかといえば不満 4)不満
5)問い合わせはしなかった

Q2-3.その他自由記載

【つくばセンター広場の運営について】

Q3-1.申込方法。(○は1つ)

- 1)満足 2)どちらかといえば満足 3)どちらかといえば不満 4)不満 5)分からない

Q3-2.申込期間。(○は1つ)

- 1)満足 2)どちらかといえば満足 3)どちらかといえば不満 4)不満 5)分からない

Q3-3.利用承認。(○は1つ)

- 1)満足 2)どちらかといえば満足 3)どちらかといえば不満 4)不満 5)分からない

Q3-4.料金納付手続き。(○は1つ)

- 1)満足 2)どちらかといえば満足 3)どちらかといえば不満 4)不満 5)分からない

Q3-5.キャンセル、変更手続き。(○は1つ)

- 1)満足 2)どちらかといえば満足 3)どちらかといえば不満 4)不満
5)キャンセル、変更手続きはなかった

Q3-6.事前打合せ。(○は1つ)

- 1)満足 2)どちらかといえば満足 3)どちらかといえば不満 4)不満
5)事前打合せはなかった

Q3-7.非常時対応の案内。(○は1つ)

- 1)満足 2)どちらかといえば満足 3)どちらかといえば不満 4)不満
5)非常時対応の案内はなかった

Q3-8.資材・機材の搬出入。(○は1つ)

- 1)満足 2)どちらかといえば満足 3)どちらかといえば不満 4)不満
5)資材・機材の搬出入はなかった

Q3-9.その他自由記載

【施設の総合評価】

Q4-1.つくばセンター広場を総合的に見て、どのように感じていますか。(○は1つ)

- 1)満足 2)どちらかといえば満足 3)どちらかといえば不満 4)不満 5)分からない

Q4-2.その他ご意見を記入してください。

<ヒアリング調査への協力についてご回答ください。>

Q5-1.ヒアリング調査にご協力いただくことは可能でしょうか。

- 1)はい 2)いいえ (調査はこれで終了です。ご協力ありがとうございました。)

Q5-2.対応可能なヒアリング調査形式を選択してください。

- 1)WEB 会議(Zoom など) 2)電話 3)対面 4)その他

<ヒアリング調査にご協力いただける方は、お手数ですが下記項目の記入をお願いします。>

Q6-1.ご担当者様のお名前をご記入ください。

Q6-2.法人の場合、法人名をご記入ください。

Q6-3.お電話番号をご記入ください。

Q6-4.メールアドレスをご記入ください。