

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：つくばカピオ

指定管理者：公益財団法人つくば文化振興財団

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	つくばカピオ
所在地	つくば市竹園一丁目10番地1
施設所管課	つくば市市民部文化芸術課
指定管理者	公益財団法人つくば文化振興財団
指定期間	令和5年4月1日から令和10年3月31日まで（5年間）
設置根拠	つくばカピオ条例
設置目的	市民に文化活動、スポーツ活動等による交流の場を提供し、豊かな市民生活の形成に寄与する。
開設年月	平成8年7月
利用時間	9:00～22:00
開館日/休館日	月～日曜日/12月29日～1月3日、点検等のための休館日
敷地面積	9,090.30㎡
建築延床面積	9,130.48㎡
構造	鉄筋コンクリート造（RC）、一部鉄骨造（S）
施設設備	エントランスロビー、ラウンジ、アリーナ、ホール（舞台、客席、ホワイエ）、会議室、リハーサル室、和室、楽屋1,2,3,4、リフレッシュルーム、プレイルーム、更衣室、倉庫、トイレ、管理事務室、別棟（カフェスペース、作業室） 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 6 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9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～11月6日	指定管理者事前提出資料の内容確認
11月6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)
12月1日	利用者ヒアリング調査の実施

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、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。利用者の本施設に関する満足度は非常に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、文化・スポーツ活動等による市民の交流及び豊かな市民生活の形成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、利用者の目線に立った自主事業の充実と、アンケート結果を踏まえた要望などへの対応に注力していることを確認しました。各種研修への参加と受講後の情報共有、地域住民・関連施設との連携などの取組が運営体制をより充実したものにしていることを確認しました。今後も日々の着実な業務遂行を継続することで、更なるサービス向上を目指していくことが期待されます。

維持管理面では、仕様書に沿った維持管理が実施されていることを確認しました。一方で、恒常的な雨漏りが不安材料となっています。ホールの舞台上部やアリーナの天井部分からの漏水が施設の運営に支障を来していることを確認しました。雨水が鉄筋コンクリートの鉄筋部分に達すると鉄筋の腐食により躯体の劣化が進みます。本施設を長寿命化させるためにも、市と連携し、原因箇所の究明及び雨漏り対策の実施を推奨します。

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、利用者の目線に立った自主事業の充実、アンケート結果を踏まえた要望などへの対応を確認しました。各種研修への参加と受講後の情報共有、地域住民・関連施設との連携などの取組による運営体制の充実を確認しました。今後も日々の着実な業務遂行を継続することで、更なるサービス向上を目指していくことが期待されます。

維持管理面では、仕様書に沿った維持管理の実施を確認しました。一方で、恒常的な雨漏りが不安材料となっています。ホールの舞台上部やアリーナの天井部分からの漏水を確認しました。雨水が鉄筋コンクリートの鉄筋部分に達すると鉄筋の腐食により躯体の劣化が進みます。本施設を長寿化させるためにも、市と連携し、原因箇所の究明及び雨漏り対策の実施を推奨します。

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	<ul style="list-style-type: none"> 事業計画書に経営方針を明記 つくばカピオ管理要領に管理運営に関する基本的事項を明記 	職員・利用者それぞれにおいて施設の経営方針・設置目的の周知を確認しました。
② 施設の運営	<ul style="list-style-type: none"> 個別対応が必要な利用者について職員間で情報共有を行っている 市民の利用機会を確保するため先行予約数を調整している 	利用者サービスの向上や利用促進に繋がる自主事業の取組、職員の利用者への態度、言葉使い、服装、電話対応の適切な実施を確認しました。
③ サービス向上の方策	<ul style="list-style-type: none"> 接遇研修、救命救急講習、防火防災訓練、その他茨城県公立文化施設協会主催の研修等を行っている 	各種研修への参加、研修受講後の情報共有、地域住民との連携、地域貢献を意識した取組を確認しました。
④ 利用者要望の把握及び実施策(利用者アンケート)	<ul style="list-style-type: none"> アンケートに寄せられた結果を基に、施設の予約抽選会における予約方法を変更した 	アンケートの適切な集計と分析、アンケート結果を踏まえた対応実施を確認しました。
⑤ 個人情報保護	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護方針をホームページに記載 ネットセキュリティを導入しデータの流出を防ぐ 	個人情報保護方針が策定され、窓口専用端末をワイヤーで固定するなどの対策実施を確認しました。
⑥ 施設の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> 仕様書に記載した内容で日常点検及び定期点検を実施 	仕様書に沿った維持管理の実施を確認しました。恒常的に雨漏りが発生しているため、市と連携して、原因箇所の究明及び対策実施を推奨します。
⑦ 事故・クレーム・トラブル等への対応	<ul style="list-style-type: none"> 報告書を作成し全職員に周知している 5月に不審者の目撃報告有。警察及び市の担当課にも報告済み 	つくばカピオ作業手順書に基づく事故・クレーム・トラブル対応、事案発生に伴う市への報告、内容の職員への周知徹底を確認しました。
⑧ 緊急時の対応	<ul style="list-style-type: none"> 災害時行動マニュアル等の制作 8月に避難訓練及び救命救急講習を実施 	緊急時マニュアルや緊急連絡網の整備、消防訓練の年2回実施を確認しました。
⑨ 環境への配慮	<ul style="list-style-type: none"> 節電の呼びかけ、館内のLED化、グリーン購入法適合商品購入等 	事務室・ロビーなどにおける管球LED化の順次推進、グリーン購入や分別ゴミの回収による省資源への貢献を確認しました。
⑩ 経理事務	<ul style="list-style-type: none"> 規程に則り適切に実施 	経費削減の取組を確認しました。現金の取り扱いが多いため、キャッシュレスを推進する方法を検討しても良いと思われます。
⑪ 団体の経営	<ul style="list-style-type: none"> 令和5年度決算及び事業報告について監査報告書含めホームページにて公開 	決算内容・事業報告が適正である旨の監査報告書の記載、施設の利用案内・利用促進への積極的貢献を確認しました。
⑫ 職員の労働環境	<ul style="list-style-type: none"> 年末年始に健康診断受診予定(全職員) 	就業規則の周知、労働関係書類の適切な管理、全職員の健康診断の受診を確認しました。

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	✓	✓	⑧ 緊急時の対応	3	✓	✓
	2	✓	✓		4	✓	✓
	3	✓	✓		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	✓	✓
5	✓	✓	5		✓	✓	
④ 利用者要望の把握及び実 施策(利用者アンケート)	1	✓	✓	⑪ 団体の経営	1	✓	✓
	2	✓	✓		2	✓	✓
	3	✓	✓		3	✓	✓
⑤ 個人情報保護	1	✓	✓	⑫ 職員の労働環境	1	✓	✓
	2	✓	✓		2	✓	✓
	3	✓	✓		3	✓	✓
⑥ 施設の維持管理	1	✓	✓		4	✓	✓
	2	✓	✓		5	✓	✓
	3	✓	✓	集計欄	<input checked="" type="checkbox"/>	50	48
	4	✓	✓		<input type="checkbox"/>	0	2
	5	✓	✓		<input checked="" type="checkbox"/>	0	0
	6	✓	✓		計	50	50
	7	✓	✓				

【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】 ・経営方針を事業計画書に明記し、また定期ミーティングなどにおいても職員への周知徹底を行っている。 ・ホームページにて当財団の設置目的を掲載し、利用者に対して周知を図っている。 ・つくばカピオ管理要領に管理運営に関する基本的事項を明記している。		
第三者 評価 機関	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・事業計画書への明記やミーティングなどを通じた施設の経営方針・設置目的の職員への周知を確認しました。 ・施設内掲示・パンフレット・ホームページなどを通じた施設の経営方針・設置目的の利用者への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】 ・公共施設として安全性、快適性を確保するため、事業計画に沿って緊急時対応を想定した職員配置を実施している。 ・予約情報を管理しているアプリケーションソフトにて、打合せ等で確認した個別対応が必要な利用者の情報を記載し、職員間で共有している。 ・学習スペースの開放を実施中。また、今後水彩画教室等の自主事業の実施を予定している。 ・行政等による先行予約で土日祝日を使用する場合、その月の50%を超えないよう調整を行っている。 ・冷えにくい部屋の冷房を利用者が入る前から入れておく、キャッシュレス決済の導入、電話予約の追加等を行っている。 ・アダプトパーク、地域活性化協議会等へ参加している。 ・月初の抽選会における予約方法の変更(アリーナのスポーツ練習利用にて1度の予約数に制限を設けた)を行った。		
第三者 評価機関	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・出勤予定表の作成と職員間での出勤体制・補完体制の共有状況を確認しました。 ・職員の利用者への態度、言葉使い、服装、電話対応は適切であることを確認しました。 ・評価項目5は、公募時提案書に記載されている避難訓練コンサートが未実施であることから未達成と判断しました。避難訓練コンサートを指定管理期間内に実施する場合は、実施予定時期を事業計画書に明記することを推奨します。 ・バックステージツアーなどの企画の創意工夫や昨年度から実施している学習スペースの提供などで、利用者サービスの向上や利用促進に繋がる事業の運営を確認しました。		

【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】 ・受託チケットの販売を行っている。 ・接遇研修、救命救急講習、防火防災訓練、茨城県公立文化施設協会主催の研修等を受講している。 ・つくば都市交通センターと連携し、周辺有料駐車場の割引券の受託販売を実施している。		
第三者 評価 機関	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・研修計画・受講報告の作成、研修受講後の職員間の情報共有を確認しました。 ・植栽の植替えなどの環境美化活動やランタンアートへの参加などで、地域との連携、施設のアピール及び利用促進を確認しました。 ・大昭ホール龍ヶ崎・クラフトシビックホール土浦などで、近隣施設との定期的な情報共有を確認しました。		

【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)。

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】 ・モバイルルーターやサーキュレーター等の貸出を行っている。 ・月例報告時に情報共有及び要望への対応策を検討している。		
第三者 評価 機関	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・アンケート結果の適切な集計・分析、意見・要望に対しての改善策の提示を確認しました。 ・パッケージエアコンの整備やモバイルルータの貸出などで、アンケート結果を踏まえた対応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】 ・ホームページに個人情報保護方針を掲載している。 ・顧客情報のバックアップの徹底及びキャビネットにて施錠して保管、パソコンにワイヤーと鍵を取り付け盗難を防止、ネットセキュリティを導入しデータの流出を防止している。		
	第三者 評価 機関	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・個人情報保護方針の策定を確認しました。 ・窓口用端末1台のワイヤーによる固定による盗難・持出防止策を確認しました。 ・情報公開請求事例はありませんが、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、損傷が無い、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出来ていることを関連記録(現物)等で確認する。		
指 管 理 定 者	【補足説明】 ・仕様書に基づく定期点検、日常点検の他、館内巡回による不具合の早期発見に努めている。		
第 三 者 評 価 機 関	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・建築物保守管理、設備管理、建築物環境衛生管理の仕様書に沿った適切な実施を確認しました。恒常的に雨漏りが発生しているため、市と連携して、原因箇所の究明及び対策実施を推奨します。 ・建物設備の老朽化に伴う劣化・損耗・不具合などが発生した事案について、市との連携、計画的な修繕・更新の取組を確認しました。 ・評価項目3の空気環境測定で、相対湿度が基準値を超える地点数及び超過回数が多いことを確認しました。原因究明及び対策実施を推奨します。 ・ゴミや雑草などが無く専門業者による植栽管理の適切な実施を確認しました。清掃も適切に行われ、館内外の美観の維持を確認しました。 ・備品の適切な管理を確認しました。カスレて文字が読みづらい備品ラベルが散見されます。備品棚卸しの際などに一斉貼り換えを推奨します。 ・業務日報により警備の適切な実施を確認しました。夜間機械警備が確実に実行されていることの証憑として簡易報告書等を取られることを推奨します。		

【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】 ・館内巡回の実施や消防計画を作成している。 ・報告書に詳細と再発防止対策を記入し職員間で共有している。		
第三者 評価 機関	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・受付や電話などの対応手順を記載したつくばカピオ作業手順書でクレーム対応の記載を確認しました。 ・クレームなどが発生した事案の対応については、月次報告書による市への報告、内容の職員への回覧・周知徹底を確認しました。		

【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】 ・マニュアル等の整備に加え、緊急時の避難誘導訓練等を実施し、緊急時の対応に備えている。 ・緊急連絡網により緊急時の連絡や休日等における職員の召集基準を定めている。 ・イベント等の打合せの際、主催者に避難誘導員を用意してもらうよう伝えるとともに、避難導線の確認や災害発生時の対応について協議を行っている。		
第三者 評価 機関	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・緊急時(火災、地震、風水害、不審者、Jアラート、感染症など災害ごとに作成)に関するマニュアルや緊急連絡網の整備を確認しました。 ・消防訓練(年2回)の実施を確認しました。さらに、数年に1回AED研修を実施している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】 ・節電の呼びかけ、館内照明のLED化を実施している。 ・グリーン購入法の適合商品を優先して購入、資源ごみ(紙)は分別してリサイクル業者に回収を依頼している。		
第三者 評価 機関	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・事務室、ロビーなどで、管球LED化の順次推進を確認しました。 ・グリーン購入や分別ゴミ回収により、省資源への貢献を確認しました。		

【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】 ・アリーナやホールで土日祝日の利用のキャンセルが発生した場合、ホームページ等で早期情報発信を行っている。また、不要箇所の消灯や減灯により経費を削減している。		
	第三者 評価 機関	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・利用料金収入の増加策として、キャンセルによる空き状況の指定管理者のホームページ上での情報発信を確認しました。 ・小まめな消灯・減灯、委託業者の入札選定などによる経費の削減を確認しました。 ・窓口での現金の取り扱いが多いため、現金保管や銀行振込等の手間やリスクが懸念されます。経理事務の効率化を図るために、市とも協議の上、インターネット予約時や窓口での決済手段の多様化を推奨します。	

【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)。

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】 ・令和5年度決算及び事業報告について、令和6年5月9日に監査を受け、監査報告書をホームページ上で公開している。		
第三者 評価 機関	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・つくば文化振興財団の監事による監査を受け、事業報告及び計算書類などの適正が証明されていることを確認しました。 ・ホームページやパンフレットなどによる施設概要や利用方法などの紹介で、施設の利用促進への積極的な貢献を確認しました。		

【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】 ・全職員が年度内に健康診断の受診を予定している。		
第三者 評価 機関	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・就業規則の作成、内容の周知を確認しました。 ・労働者名簿、賃金台帳など労働関係書類の適切な管理を確認しました。 ・健康診断の十分な実施・管理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)。

(3)利用者ヒアリング

ア 結果概要

施設予約の抽選日ということもあり、抽選会への参加を目的とする利用者を多く確認しました。

利用者への聞き取りの結果、施設内の清掃・衛生面の満足度が高い水準にあり、特に「入口・ホワイエ」「お手洗い」はすべての利用者が「満足」「どちらかといえば満足」と回答しています。また、「催事の掲示方法」及び「施設の植栽・芝生」についても、満足度が高く、すべての利用者が「満足」「どちらかといえば満足」と回答しています。

施設のイベントや行事等の情報を得る手段としては、4割以上の利用者が「広報つくば」と回答しています。

満足度向上や不満点改善のための意見として、館内施設への経路が分かりにくいという意見が複数寄せられています。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、対策の検討を期待します。

イ 調査方法

調査票に沿って、利用者へ聞き取りを行いました。

調査概要は次のとおりです。

実施日時	令和6年12月1日(日)9時30分～17時00分
調査方法	つくばカピオ利用者(12月の施設予約会のほか、有料施設(アリーナ、ホール、会議室等)の利用者)に対し、施設内で聞き取りを行った(23件)。
調査項目	主な内容 利用頻度、イベント等の情報を得る手段、欲しい情報、満足度

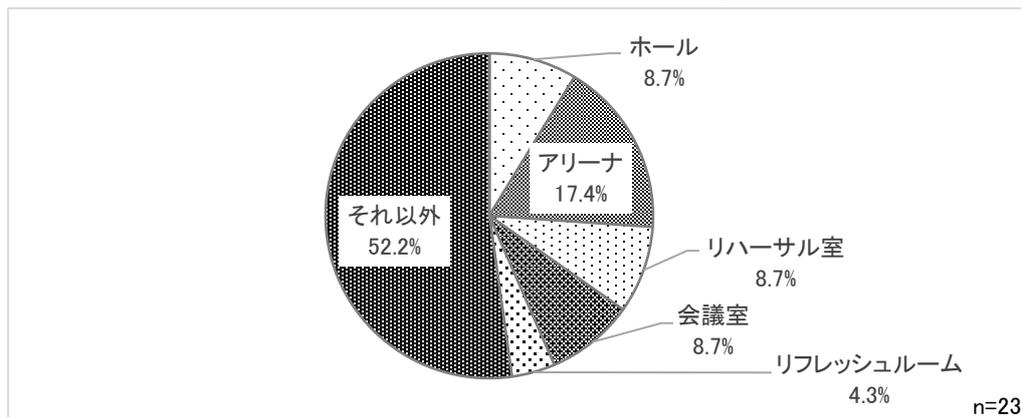
ウ 調査結果

Q1 今日は何の施設を利用しましたか。(○は1つ)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%
1	ホール	2	8.7
2	アリーナ	4	17.4
3	リハーサル室	2	8.7
4	会議室	2	8.7
5	和室	0	0.0
6	リフレッシュルーム	1	4.3
7	それ以外	12	52.2
	無回答	0	0.0
	N (%ベース)	23	100

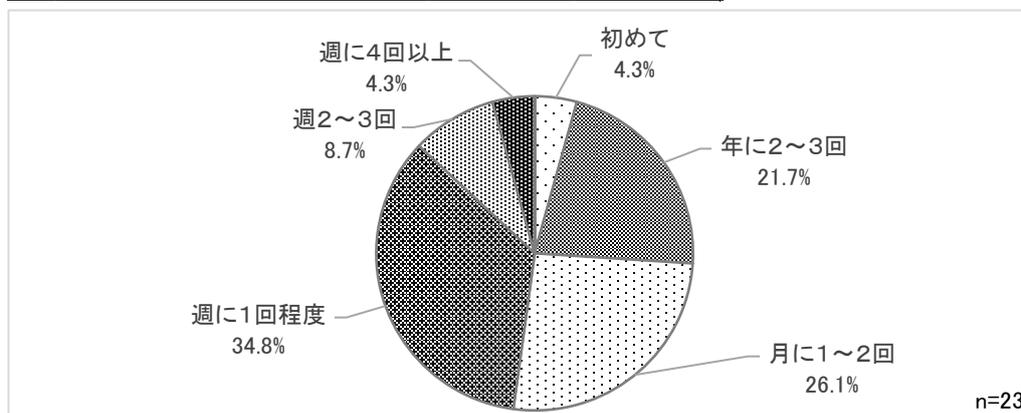
「7.それ以外(具体的に)」の内容

- ・施設の予約抽選会 ……………7名
- ・偶然立ち寄った ……………4名
- ・建築家(谷口吉生)の建物を見に来た ……1名



Q2 つくばカピオをどの程度利用されていますか。(○は1つ)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%
1	初めて	1	4.3
2	年に2~3回	5	21.7
3	月に1~2回	6	26.1
4	週に1回程度	8	34.8
5	週2~3回	2	8.7
6	週に4回以上	1	4.3
7	毎日	0	0.0
8	その他	0	0.0
	無回答	0	0.0
	N (%ベース)	23	100



Q3 あなたがつくばカピオのイベントや行事、利用等の情報を得る手段として、日ごろ多く利用している手段は何ですか。(3つまで)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%
1	広報つくば	10	43.5
2	チラシ	8	34.8
3	ポスター	9	39.1
4	施設のホームページ	3	13.0
5	その他のホームページ	2	8.7
6	その他	4	17.4
	不明	3	13.0
	N (%ベース)	23	100

「2.チラシ(具体的に)」の内容

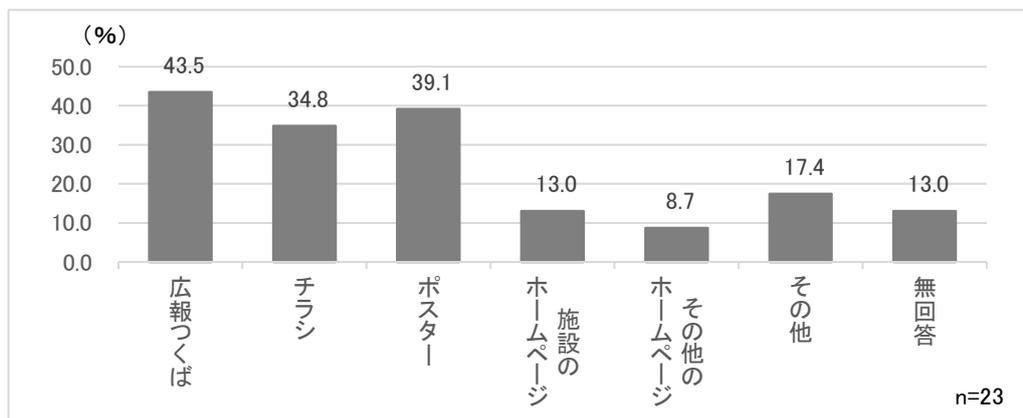
- ・つくばカピオ内に設置されたチラシ……5名
- ・近隣店舗によく買い物に来るついでに寄ってチラシを確認する……1名
- ・学校で配布されたチラシ……1名

「3.ポスター(具体的に)」の内容

- ・つくばカピオ内に貼ってあるポスター……4名
- ・コンサートのポスター……1名
- ・おまつりのポスター……1名
- ・外に貼ってあるポスター……1名
- ・市内に貼られているポスター……1名

「6.その他」の内容

- ・施設の予約抽選会に来る……1名
- ・通りすがりに……1名
- ・週1回利用するので継続的に情報を得ている……1名
- ・所属チームのイベントでもよく利用する……1名

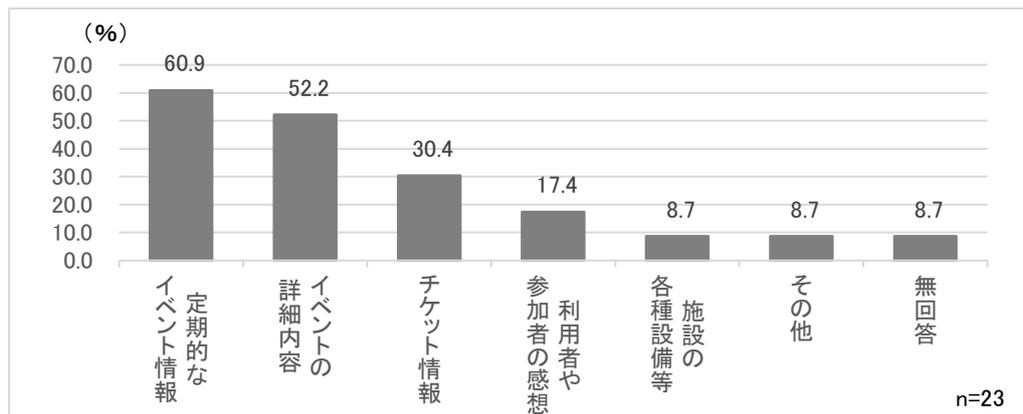


Q4 あなたはつくばカピオのどのような情報が欲しいと思いますか。(3つまで)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%
1	定期的なイベント情報	14	60.9
2	イベントの詳細内容	12	52.2
3	チケット情報	7	30.4
4	利用者や参加者の感想	4	17.4
5	施設の各種設備等	2	8.7
6	その他	2	8.7
	無回答	2	8.7
	N (%ベース)	23	100

「6.その他」の内容

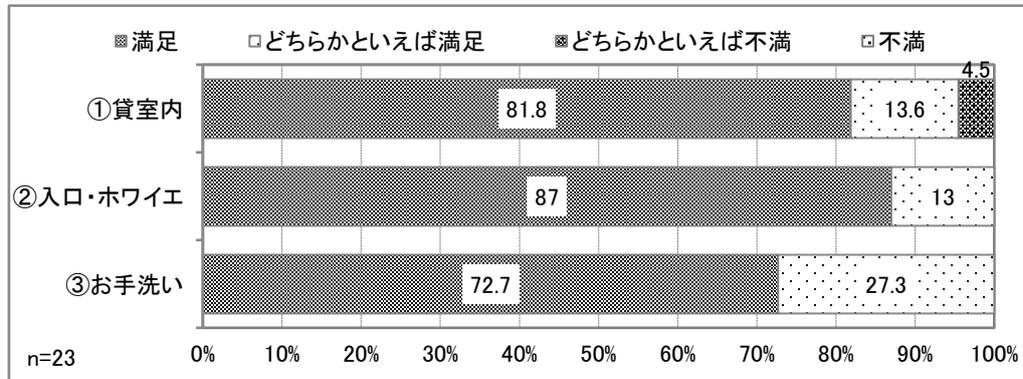
- ・子どもが参加できる習い事やイベント情報……1名
- ・祭りとかあったらよい……1名



Q5 それぞれの項目についての満足度を教えてください。(それぞれ1つ)

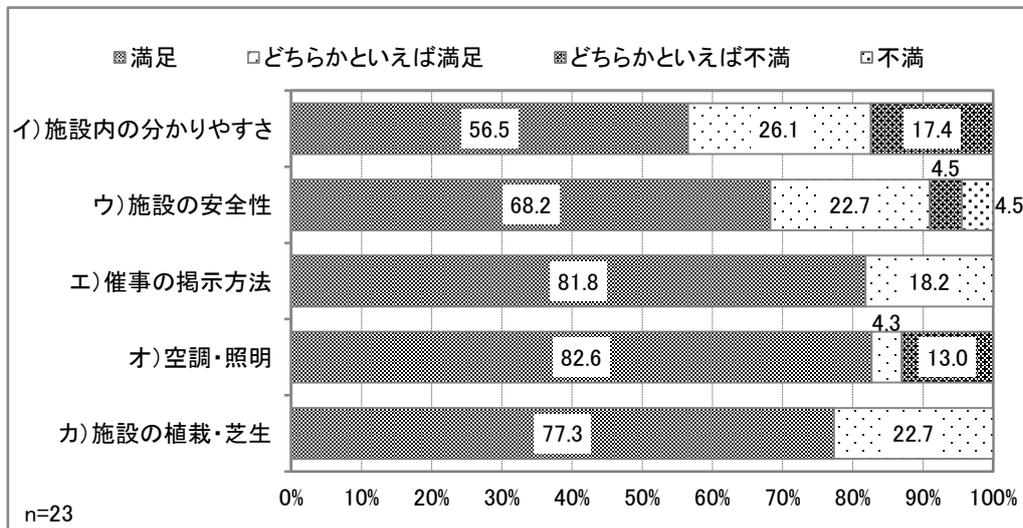
(単位:%)

ア)施設内の清掃・衛生面	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満
①貸室内	81.8	13.6	4.5	0.0
②入口・ホワイエ	87.0	13.0	0.0	0.0
③お手洗い	72.7	27.3	0.0	0.0



(単位:%)

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満
イ)施設内の分かりやすさ	56.5	26.1	17.4	0.0
ウ)施設の安全性	68.2	22.7	4.5	4.5
エ)催事の掲示方法	81.8	18.2	0.0	0.0
オ)空調・照明	82.6	4.3	13.0	0.0
カ)施設の植栽・芝生	77.3	22.7	0.0	0.0



Q5-2 何か気になった点はありましたか。

満足度向上や不満点改善のため、忌憚のないご意見をお願いします。

※複数の項目が含まれる内容については主なものの項目に含めています。

【肯定的なご意見】

施設内が暖かい、涼しい(適度な温度管理がされている)。
施設は綺麗で良いと思います。
予約を取ることに苦戦することがあります。掲示物は見やすく、いつも助かります。館内の方の対応はとても良い。

【分かりづらさについてのご意見】

リハーサル室、リフレッシュルームへの行き方が分かりにくい。施設周辺の石畳で外れている箇所があり、ベビーカーでくるお客さんにとっては危ない。他は使いやすい。
リハーサル室は2階からしか入れず、リハーサル室までの経路が分かりづらい。夏場は動くため、リハーサル室・リフレッシュルームの冷房が弱くて暑い。
初めて来館した方にとっては分かりづらい場所がある。(特にリハーサル室など)エレベーター前にある標示と地図が分かりづらかったです。もう少し初めて来た方でも分かるような案内の仕方があると助かる。
動線が分かりづらく、案内に苦勞する。ホールやリハーサル室への行き方がひと目で分からないので、案内板などがあれば良い。また、L字看板が少ない。
外にも分かりやすいように施設内のことを書いてほしい。
複数入口があるので、どの入口が分かりづらい。開いていない入口がある。

【安全面についてのご意見】

アリーナを分割利用時に、2つのコートを使切るネットの網目が大きすぎるため、ボールが網目を通して反対側のコートに行ってしまう。もう少し網目の細かいネットにしてほしい。
子どもが週1回、バレー教室で利用。バレー教室の床が滑りやすく、先日ケガをしてしまった。リノリウムを用意していただいたが、数が少ないです。

【防犯についてのご意見】

習い事でいつも利用しています。近くで自転車来ていますが、人通りもあって夕方暗くなっても安心しています。前に新しく習い事を始めた子が、案内図が見づらく困っていました。自販機が置いてある場所をもっと明るくしてほしい。暗くて怖いです。
以前、子どもが新体操の習い事をしている時に、女子トイレから男性が出てくるところを見た。女子トイレがとても怖い。子ども一人では行かせられない。習い事をしていると親がずっと一緒にいるわけにはいかないのが困る。もう少し安心して使用できるように女子トイレを改善してほしい。
近くに色々な施設があり、子どもが習い事の中に買い物できて便利。助かっています。気になるとすればトイレ。子どもには一人で行くなど伝えている。できれば子ども同士だけでも行ってほしくない。チームの先生もアリーナに入ってしまうとトイレまで目が行き届かない。
不審者が出たことがあった。誰もが入れるというのは悪い面もある。
誰でも利用できるように安全面をもう少し考えてほしい。

【施設の利用方法についてのご意見】

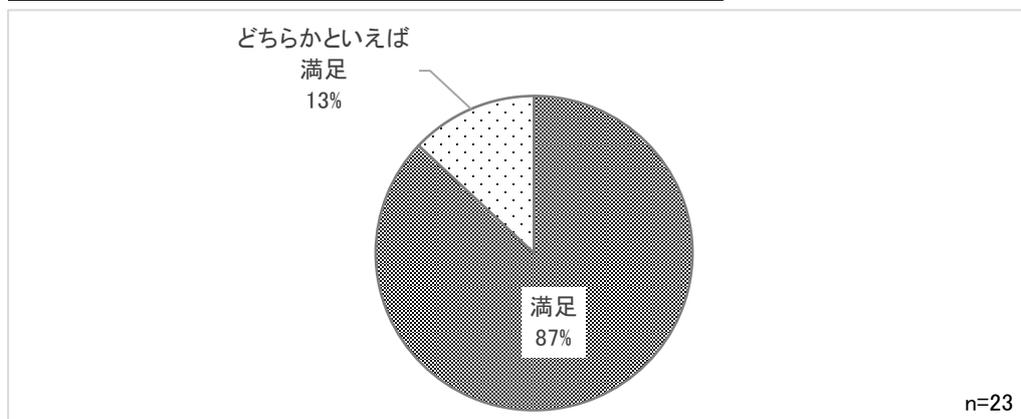
ネットの網目をもっと細かくしてほしい。照明をもっと早めに点けてほしい。現状は利用開始の10分前。アリーナを使うが、準備があるため30分前から利用できるようにしてほしい。持ち込んだ用具の保管場所が欲しい。床にバドミントン用の線を書いてほしい。国際会議場に人が多く集まる時だけ周辺をキレイにしているが、それ以外はキレイにしていないので、毎日キレイな環境を保ってほしい。午前・午後を通して利用する場合は、利用時間外の12～13時も机・椅子・掲示板を貸してほしい。催事の主催者が参加者から参加費・保険料をとっても良いのではないかな。
--

【その他のご意見】

抽選に時間がかかる。
リハーサル室が普通の蛍光灯なので、スポットライトなどがあれば雰囲気が出て良いと思う。少し味気がない。
施設のことでは何の問題もありません。広報のことで年代が変わるたびに興味がわく情報も変わってくるので、もう少し年齢(年代)別の情報を増やしてもらえると助かります。年齢を重ねてくると時代に取り残されているような気持ちになるので、いろんな年代の方でも楽しめるイベントを増やしてください。駐車場が停めづらい。
エントランスに置いてあるチラシをよくチェックして、参加させていただいています。

Q6 つくばカピオを総合的に見て、どのように感じていますか。(○は1つ)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%
1	満足	20	87.0
2	どちらかといえば満足	3	13.0
3	どちらかといえば不満	0	0.0
4	不満	0	0.0
	無回答	0	0.0
	N (%ベース)	23	100



Q6-2 何か気になった点はありませんか。

満足度向上や不満点改善のため、忌憚のないご意見をお願いします。

※複数の項目が含まれる内容については主なものの項目に含めています。

【肯定的なご意見】

いつもスタッフの対応がとてもよく、大変満足しております。
施設がとてもきれいで良いです。公園も近くにあつて使いやすいです。
つくばカピオの施設については、とても満足しています。予約を取るのが大変とお話があるが、自分は大丈夫でした。館長さんにもよくしていただいています。
施設はとてもきれいで気持ちいい。チラシもいつも整つていて見やすい。掲示物も見やすく、よく見えています。大きなホールだけでなく、小さい部屋でも何をしているか分かりやすく知ればいいなと思う。

【抽選予約についてのご意見】

施設はとてもきれいで利用しやすいです。競争が激しいことは承知のうえですが、予約がもう少し取りやすくなればな、と思う。
予約が取りにくい。半分くらいしか取れない印象がある。
予約が取りたい日が取れない(リフレッシュルーム・和室)。市内の人は1ヶ月早く取れるので市外の人だと取りづらい。
支払い方法にカード払いがあると良い。現金メインだと不便。毎回予約会に来ないといけない。22年間同じ施設、同じ時間に来ているのに。

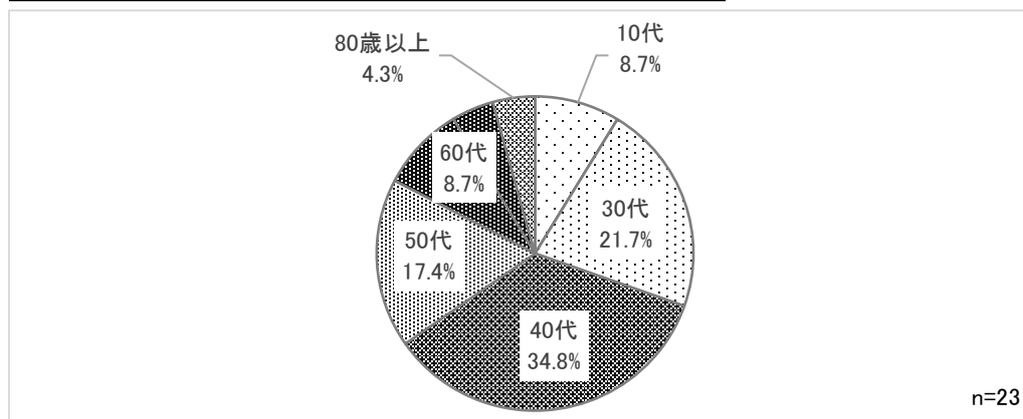
【その他のご意見】

殺風景。もっと室内にグリーンがあると良い。
チラシが置いてあるところに従業員が一人ぐらいいれば場所が分からなくて聞きたい時にすぐ聞けるから従業員がいてほしい。
無料駐車場をもう少し増やしてほしい。
屋内スポーツで市内の小・中学校で利用した時は、カピオは広いと感じた。カピオ出入口の外の人が往来する敷地部分が、お子さんの遊び場になっている。ローラースケートで遊んでいる方をよく見かける。危険と感るので対策いただくと良いと思います。
この施設で若者をもっと利用できるようになれば、さらに活用する。今は限定的。
施設を見に来ただけなので特に印象はない。
施設がとてもきれいで利用しやすい。小学生の子どもがよく遊びに来る(自転車やボール遊び)。スケートボードが禁止になっているので、危険は承知していますが、子どもがやりたいと言っているので禁止じゃなくなればいいなと思います。
子どもの習い事をさせてあげるのに、もう少し分かりやすく情報を出してくれたら、もっと利用できるのにと思いました。コンサートなどの情報の他に、子どもの習い事情報もたくさん欲しいです。
気軽に遊びに来れるので良い。ボール遊びができればもっと利用したいと思う。

Q7 あなたのことについて伺います。(それぞれ1つ)

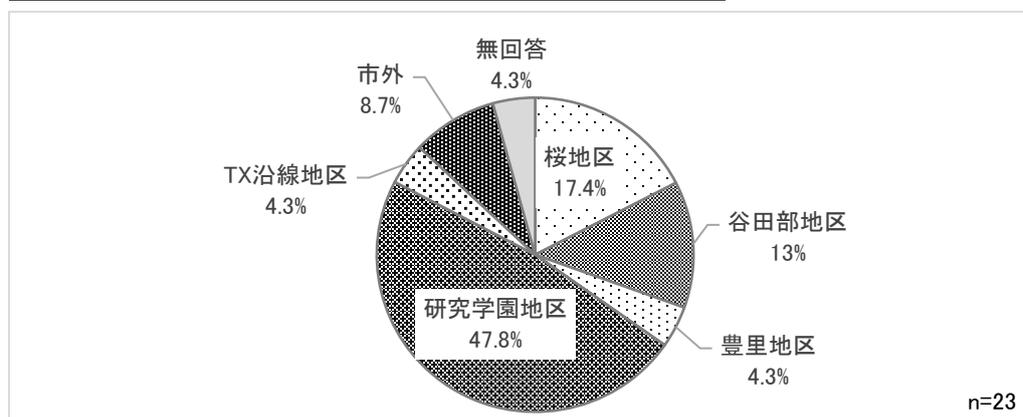
(a) 年齢

No.	カテゴリ	件数	(全体)%
1	10代	2	8.7
2	20代	0	0.0
3	30代	5	21.7
4	40代	8	34.8
5	50代	4	17.4
6	60代	2	8.7
7	70代	1	4.3
8	80歳以上	1	4.3
	無回答	0	0.0
	N (%ベース)	23	100



(b) お住まい

No.	カテゴリ	件数	(全体)%
1	桜地区	4	17.4
2	谷田部地区	3	13.0
3	大穂地区	0	0.0
4	豊里地区	1	4.3
5	筑波地区	0	0.0
6	荃崎地区	0	0.0
7	研究学園地区	11	47.8
8	TX沿線地区	1	4.3
9	市外	2	8.7
	無回答	1	4.3
	N (%ベース)	23	100



ヒアリング事項(つくばカピオ)

つくば市では、当施設利用者である皆様の声をお伺いし、当施設のサービス向上や改善につなげたいと考えています。ぜひ、本調査にご協力くださいますようお願いいたします。

あてはまるものに○をつけてください。

(○は1つ)(それぞれ1つ)と書いている質問は、あてはまるものに1つ、

(3つまで)と書いている質問は、よくあてはまるものから最大3つまで○をつけてください。

※記載は調査員が代行します。口頭でお答えください。

Q1 今日どの施設を利用しましたか。(○は1つ)

- 1)ホール 2)アリーナ 3)リハーサル室 4)会議室
5)和室 6)リフレッシュルーム 7)それ以外(具体的に:)

Q2 つくばカピオをどの程度利用されていますか。(○は1つ)

- 1)初めて 2)年に2～3回 3)月に1～2回 4)週に1回程度
5)週2～3回 6)週に4回以上 7)毎日 8)その他()

Q3 あなたがつくばカピオのイベントや行事、利用等の情報を得る手段として、

日ごろ多く利用している手段は何ですか。(3つまで)

- 1)広報つくば 2)チラシ(具体的に:)
3)ポスター(具体的に:) 4)施設のホームページ
5)その他のホームページ 6)その他(具体的に:)

Q4 あなたはつくばカピオのどのような情報が欲しいと思いますか。(3つまで)

- 1)定期的なイベント情報 2)イベントの詳細内容
3)チケット情報 4)利用者や参加者の感想
5)施設の各種設備等 6)その他(具体的に:)

Q5 それぞれの項目についての満足度を教えてください。(それぞれ1つ)

ア)施設内の 清掃・衛生面	①貸室内	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
	②入口・ ホワイエ	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
	③お手洗い	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
イ)施設内のわかりやすさ		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
ウ)施設の安全性		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
エ)催事の掲示方法		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
オ)空調・照明		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
カ)施設の植栽・芝生		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

⇒裏へ続きます。

何か気になった点はありましたか。
満足度向上や不満点改善のため、忌憚のないご意見をお願いします。

(例:施設の清潔度、館内案内、危険な箇所、掲示物の工夫の余地など)

Q6 つくばカピオを総合的に見て、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

何か気になった点はありましたか。
満足度向上や不満点改善のため、忌憚のないご意見をお願いします。

(Q1～Q5の自由記述以外のご意見)

Q7 あなたのことにについて伺います。(それぞれ1つ)

(a)年齢

- 1)10代 2)20代 3)30代 4)40代 5)50代
6)60代 7)70代 8)80歳以上

(b)お住まい

- 1)桜地区 2)谷田部地区 3)大穂地区 4)豊里地区 5)筑波地区
6)荃崎地区 7)研究学園地区 8)TX沿線地区 9)市外

本調査にご協力いただきまして、ありがとうございました。