

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7年度)

施設名：つくば市ふれあいプラザ

指定管理者：常陸興業株式会社

令和8年3月

評価機関：株式会社ブレインファーム

内容

1. 評価対象施設の概要.....	1
2. 評価方法.....	2
(1) 書面・実地調査.....	2
(2) 利用者ヒアリング.....	2
3. 実施状況.....	3
4. 評価結果.....	4
(1) 総評.....	4
(2) 運営・維持管理.....	4
(3) 利用者ヒアリング.....	19
ア 調査概要.....	19
イ 結果概要.....	19
ウ 調査方法.....	19
エ 調査結果.....	20
オ 今後について.....	26

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	つくば市ふれあいプラザ
所在地	つくば市下岩崎 2164-1
施設所管課	つくば市 市民部 地域支援課
指定管理者	常陸興業株式会社
指定期間	令和5年4月1日から令和 10 年3月 31 日まで
設置根拠	つくば市ふれあいプラザ条例
設置日	平成 17 年 4 月 1 日
設置目的	市民に自主的な活動及び交流の場を提供し、生涯にわたる学習活動を総合的に支援することにより、豊かな生涯学習社会の実現に寄与するため、施設、附属設備の提供、講演会、講習会、講座等の企画及び運営などを行う。
営業時間	9:00～22:00
開館日/休館日	月曜日、1月1日から同月3日まで及び12月29日から同月31日まで
延床面積	3,342.75 m ²
敷地面積	3,850.00 m ²
構造	鉄筋コンクリート一部鉄骨、3階建て
施設設備	多目的ホール(385席)、会議室(1室)、研修室(6室)和室、視聴覚室、軽運動室、調理実習室、フィットネスプール(0.2mから1.2mまで水位を調節できる可動床)、更衣室(男女各1室)、コピー室、録音室、市民活動室、展示コーナー、情報ラウンジ(図書コーナー)、事務室、保育室

出典:つくば市公共施設カルテ(令和7年)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28日	指定管理者へ第三者モニタリング実施計画書の提出
11月6日～11月9日	指定管理者事前提出資料の内容確認
11月19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19日	利用者ヒアリング調査の実施
12月19日	追加調査の実施

4. 評価結果

(1) 総評

安定した経営基盤のもと、生涯学習施設運営の専門的な人材を確保しているほか、効率的な運営が行えるように人員の確保や柔軟な働き方にも取組まれている。

経理部門については本社で処理し、現場では事業の運営に注力できるように組織体制を構築している。そのため、地域や地域団体との連携や市民主体のサークル活動の展開など、生涯学習施設として充実した活動が行われており、地域に根差した運営が行えている。

(2) 運営・維持管理

事業実施にあたっては、稼働率や利用者アンケートを踏まえた改善対応が継続的に行われており、筑波大学や各種団体との連携、サークル活動支援など、施設の設置目的に沿った運営が実践されている。また、地域に根差したイベントの着実な実施や預かり保育への柔軟な対応、講座利用者アンケートや利用者懇談会を通じた講座内容の改善など、利用者ニーズを反映したサービス向上にも努めている。

安全管理面では、個人情報保護マニュアルや事故対応・接遇に関する各種マニュアルが整備され、研修も適切に実施されている。事故発生時には事前・事後ともに適切な対応がなされており、職員間での情報共有や市担当課への迅速な報告体制も確保されている。さらに、水難救助訓練を含む施設特有の事故を想定した訓練や年 2 回の消防訓練を実施するなど、安全確保への意識が高い。

維持管理・経営面では、エコチューニング認定取得や生ごみ処理機の活用による環境配慮、水光熱費削減などの取組が進められており、施設管理費についても 200 万円の削減成果が見られる。会計面では専用口座を複数設けた適切な管理がなされ、第三者による決算確認も受けている。加えて、長年の指定管理実績を活かし、多数の指定事業・自主事業を展開しており、労務管理についても記録・制度運用ともに適切に実施されている。全体として、安定した運営体制のもと、改善意識を持った管理運営が行われていると評価できる。

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)

■評価結果のまとめ

第三者評価機関による総括コメント	
<p>筑波大学や学生と連携した活動やサークル活動・発表の場といったコミュニティ活動の支援など、施設の本来の設置目的に沿った事業運営を行っており、適切な運営がなされています。コロナ禍以降の預かり保育の一部再開のほか、アンケートや利用団体懇親会等の意見を踏まえた改善対応も行っており、柔軟な運営ができています。</p> <p>経営面においては、安定した財政基盤のもと、専用口座を3口座使用することで、本部と施設で機動的にキャッシュを運用しながら適切な経理処理を行えています(税理士による第三者のチェックあり)。維持管理においても計画比より200万円削減を達成しているほか、市との緊密な連携により迅速かつ適正な維持管理を行えています。</p>	

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"> 基本理念をパンフレットに記載するとともに入り口に明示。 事業計画書に記載。 事務室壁面に行動規範を掲示。 	<ul style="list-style-type: none"> 施設の運営目的・経営方針は館内掲示、利用者記入台と目につくところに明示。 事業計画書記載、HP掲載、館内掲示を確認。
② 施設の運営	<ul style="list-style-type: none"> 単なる貸館業務に終始することなく自主講座にも力を入れ筑波大学や周辺の学校・企業と協力体制を作っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 稼働率やアンケートから適改善対応等を実施。 筑波大学や各種団体との協力やサークル活動の支援など施設の設置目的に合致した運営。
③ サービス向上の方策	<ul style="list-style-type: none"> 職員全員参加の職員研修を年に2回実施し特にマナー研修に力を入れている。利用者からの希望については柔軟に対処している。 	<ul style="list-style-type: none"> 施設に合った研修を実施。 地域に根差したイベントの着実な履行。 預かり保育の柔軟な対応。
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"> 4月～7月までの期間、519枚のアンケート回収により要望の把握や改善を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> 講座利用者へのアンケートを中心に、講師との講座開講等について相談を実施。 利用者懇談会も含め、課題については改善実施。
⑤ 個人情報保護	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護マニュアルに則り職員研修時に繰り返し指導している。 個人情報関係の書類についてはシュレッダー機2台を使って連日処分している。 	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護マニュアルが備えられており、保管が不要なものは当日シュレッダーに掛けている。 研修も適切に実施されている。
⑥ 施設の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> 仕様書に記載の内容で日常及び定期点検を実施。 	<ul style="list-style-type: none"> 仕様書、事業計画書通り、適切な運用が行われており、事故発生についても事前・事後ともに適切な対応がなされている。
⑦ 事故・クレーム・トラブル等への対応	<ul style="list-style-type: none"> 大きな事件事故は特になく、クレーム等についても市役所と情報共有をすることにより即時に対処し解決している。 	<ul style="list-style-type: none"> 事故対応や接遇に関するマニュアルが整備。 職員への情報共有と、市の担当課への迅速な報告。
⑧ 緊急時の対応	<ul style="list-style-type: none"> 9月8日(月)の職員研修時に避難訓練と水難救助訓練を実施。下期は2月後半の職員研修時に実施予定。 	<ul style="list-style-type: none"> 水難救助訓練など施設特有の事故を想定した訓練も含めて、年2回の消防訓練を行っている。
⑨ 環境への配慮	<ul style="list-style-type: none"> 利用者のごみ持ち帰り、分別の徹底、コンポスト設置、新聞紙の古紙回収などを実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> エコチューニング認定を受けるなど、水光熱費削減等、積極的に取り組まれている。 厨房における生ごみ処理機による植栽への活用。
⑩ 経理事務	<ul style="list-style-type: none"> 規定に則り適切に実施。現場での会計処理と本社管理部門の2か所で管理強化。税理士の指導も仰いでいる。 	<ul style="list-style-type: none"> 施設管理費の200万円削減。 システム上で指定管理部門を適切に管理。通帳も当施設用に3口座設け、柔軟な運用を実施。
⑪ 団体の経営	<ul style="list-style-type: none"> 令和6年度の年度決算について、税理士事務所により決算報告書取得済み。 	<ul style="list-style-type: none"> 指定管理業務での長年の経験を活かして、400以上もの指定事業と自主事業に取り組んでいる。 第三者による決算報告書も取得。
⑫ 職員の労働環境	<ul style="list-style-type: none"> パート職員の有給休暇取得は年間で100%。健康診断受診率100%。上半期に全職員ストレスチェック実施。 	<ul style="list-style-type: none"> 入社時提出書類リストにより労務関係は適切に管理。有給取得や健康診断においても記録と、補助により適切に管理できている。

■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	✓	✓	
	③ サービス向上の方策	7	✓	✓	⑨ 環境への配慮	1	✓	✓
		8	✓	✓		2	✓	✓
④ 利用者要望の把握及び 実施策(利用者アンケート)	1	✓	✓	⑩ 経理事務	1	✓	✓	
	2	✓	✓		2	✓	✓	
	3	✓	✓		3	✓	✓	
	4	✓	✓		4	✓	✓	
⑤ 個人情報保護	1	✓	✓		5	✓	✓	
	2	✓	✓	⑪ 団体の経営	1	✓	✓	
	3	✓	✓		2	✓	✓	
⑥ 施設の維持管理	1	✓	✓		3	✓	✓	
	2	✓	✓	⑫ 職員の労働環境	1	✓	✓	
	3	✓	✓		2	✓	✓	
	4	✓	✓		3	✓	✓	
	5	✓	✓		4	✓	✓	
	6	✓	✓		5	✓	✓	
	集計欄	7	✓	✓	<input checked="" type="checkbox"/>	50	50	
				<input type="checkbox"/>	0	0		
				<input checked="" type="checkbox"/>	0	0		
				計	50	50		

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】 ・基本理念をパンフレットに記載し、事業計画書にも明記しています。また、毎日の朝礼ミーティングと夜間の引継ぎミーティングを実施し情報の共有化を図っています。また市民に基本理念と新鮮な情報を提供するためにHPの更新や情報提供アプリエックスにて週に2回以上情報提供を行っています。		
第三者 評価機関	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・施設の運営目的・経営方針は館内掲示、利用者記入台と目につくところに明示されています。 ・事業計画書記載、HP掲載、館内掲示を確認できます。 ・イベントの告知も正面入り口、記入台、受付前等、よくわかるように工夫されています。		

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および関連記録で確認する。		
指定 管理者	【補足説明】 ・事務所内の人員配置は、夜間でも最低2名を配置するなど安全対策に気を配っている。また、仕様書に基づいて作成した事業計画書の通り指定事業と自主事業も万全に実施している。さらに市民に平等・公平な利用に配慮し、独自に策定した1団体に4回、3時間ルールなどを館内規定として定めている。アンケートや利用者の要望に応え単なる講座企画にとどまらず新たな講師の発掘や育成などにも力を注いでいる。地域活性化の手段として、年に2回利用サークル対象の合同発表会を行い要望の抽出と団体相互の連携に配慮している。連携手段として親子向け講座や各種イベントで筑波大学、市役所、地元優良企業などとの協力体制を構築している。		
第三者 評価機関	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・独自に集計している稼働率などから軽運動室の活用の改善も進めているため、継続して稼働率の改善や利用者数の増加に取組むことが求められます。 ・サークル活動について、合同発表会だけでなく、サークル間の交流会、新たな和の祭典など、サークル活動が活発になるように支援をされています。 ・接客や電話対応は高齢者が多い施設ということもあり、利用者に合わせてゆったりとした適切な対応がされている。当日の利用者への声掛けは積極的にされ、利用者との関係性もできています。 ・減免書類等について、適切にファイリングがされており、適切な利用者・団体への適応がされています。 ・アンケートでのクレームや修繕が必要な箇所については、従業員への連絡や市との連携により適切に対応できています。		

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およ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および関連記録で確認する。		
指定 管理者	【補足説明】 ・事業計画書で定めた職員の研修を半期に一度実施し職員全員が受講している。今年度上半期は9月8日(月)に実施した。上半期の内容は、安全対策の避難訓練、水難救助訓練に加え非常時の空調関係・ボイラー関係・水廻りなど停電時の復旧研修など窓口、事務職問わず復旧できるように実施した。令和5年に実施した指定管理施設としてつくば市で唯一直接市民の声を聴く機会を設け、運営に役立っている。また、半期に一度実施する合同発表会において利用団体との協力関係を築くとともに要望事項を聴く機会を設け、運営に役立っている。今年度上半期も一般の利用者に対しても5月連休の親子講座、7月のプールフェス、8月の肝試しイベントなどサービス向上に努めた。その際は筑波大学学生との連携をはかりより良い運営に寄与した。		
第三者 評価 機関	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・預かり保育については、コロナ禍以後利用者が途絶えた後、恒常的な設置はされていませんが、担当課と相談の上、事前の予約制での実施をするなど柔軟に対応しています。 ・夏休み宿題講座での筑波大学の複数の学生サークルと協力して取組むなど地域との連携をされています。和の祭典、オータムjazz live、演芸寄席、合同発表会など、当初の事業計画通り、地域に根差したイベントを着実にこなしています。 ・事業計画に基づいて研修が実施され、従事者からも受講していることを確認しました。研修についてもマナー講習等のほかに、水難訓練なども実施し、施設に合った研修を実施しています。		

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】 ・投げ込み式のアンケートはほとんど回収がないため独自のアンケートを講座の受講生に配布し回収している。今年度上期は、4月から7月で519枚の回収があった。その中で5月連休対策の親子講座や8月の肝試し家族バージョンなど企画に役立っている。また、調理室の器具(フライパン)の購入、包丁砥ぎ器設置、常設講座の案内形式の改善、部屋のにおいについての対処、ジャグジーのタイル剥がれ補修、ホール清掃用のモップ増設など実施した。		
第三者 評価 機関	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・アンケート結果については集計・分析を行っており、抽出した意見を元にして分析を行い、講師と共有して講座の実施について意見交換が行われています。利用が低調な講座については講師とよく相談されています。開講の時点でも参加人数見込みをふまえて開講するかどうかについても相談対応を行っています。 利用者懇談会も実施し、アンケートと合わせて解決可能なものは改善対策を実施しています。 ・利用者からの声は意見箱等への投書を増やすように、定期的に利用者満足度調査やQRコード等を活用したアンケート取得なども検討ください。また、アンケート集計や改善等について掲示するなどをご検討ください。		

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】 ・個人情報保護に関しては内部規約が整備してある。個人情報の取り扱いには特に注意し、事務所内の特定の場所に保管し不要な書類は2台のシュレッダーを使い適宜処理している。保管している書類は施錠保管の上、情報公開請求の際には記録を提出できるように年度ごとに整理している。また、事務所内PCのUSBを用いた情報持ち出しはしない。仕事の持ち帰りは禁止している。		
第三者 評価 機関	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・個人情報保護マニュアルが備えられており、保管が不要なものは当日シュレッダーに掛けています。 ・管理が必要なものについては、鍵付きのキャビネットを使用し、USBでの持ち出し等を禁じています。 ・情報公開請求については担当課からの要望に応じて適切に対応できていることを確認できました。		

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。		
指定 管理者	【補足説明】 ・仕様書等を遵守し毎日チェックする事項については滞りなく実施している。突発的な不具合に関しても設備、衛生、植栽、備品消耗品など都度迅速に対処している。大規模修繕が必要な箇所については半年に一度修繕要望書を作成し、つくば市に提出し情報の共有化を図っている。近年提出した修繕要望書に基づき修繕の優先順位が決まりより速い対応ができています。		
第三者 評価 機関	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・令和7年3月の天井崩落事故については、前指定管理期間からの市に雨漏りについて報告を行っており、崩落数日前にも状況を市に報告するなど適切な対応がされ、崩落発生時には速やかに市と連絡を取り、改修を完了されています。普段より重要性が高いものについては市に逐次報告がなされています。 ・設備、バックヤード等の維持管理、備品管理、警備業務等、仕様書通り適切に管理されています。 (植栽は冬前でまばら、プールは修繕工事中でしたが、水質検査実施記録等で管理状況を確認できました)		

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】 ・事件事故の安全対策は、半期に一度の職員研修会で全職員が繰り返し研修し未然に防ぐ予防や努力をしている。ふれあいプラザ条例にない事項についても、館内の自主規約として制定し、市役所と情報共有し問題があれば協議の上、絶えず改善している。利用者による迷惑行為や事件事故などがあつたときは、掲示により注意喚起するなど利用者にも情報共有を図りトラブルを未然に防ぐ対策をしている。また、職員間でも連絡帳や指定の記録用紙で情報共有している。		
第三者 評価 機関	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・事故対応や接遇に関するマニュアルが整備されており、研修等でも情報の共有がされています。 ・連絡帳等で発生事案を記載し、他の職員と共有する様式が整備されています。市の担当課への報告も速やかに行われていることが確認できます。 ・ヒヤリ・ハットとして他施設等での参考例を参照できるようになっています。		

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】 ・緊急時の警察署や消防署などの緊急連絡先を作成し事務所に掲示している。また、職員の緊急連絡先の一覧も整備されている。緊急事態が発生した際の顛末はすべて市役所に報告するとともに連絡帳や指定の記録用紙に記載しさらに朝夕のミーティング時に伝えて情報共有化を図っている。緊急時には複数人が徒歩でも出勤できる体制を作っている。		
第三者 評価 機関	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・緊急時のマニュアルが整備され、緊急対応の連絡網は警察、消防署等も含まれ従事者間でも連絡がとれるよう整備され、館内掲示もされています。計画通り、年2回の消防訓練も実施されています。水難救助訓練など施設特有の事故を想定して訓練が行われています。 ・事故やトラブルについては連絡帳や事故・トラブル記録簿があり、状況については定例のスタッフでのミーティングでも情報共有が行われています。		

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】 ・業務用のごみは分別し記録をとっている。生ごみは独自に設置した生ごみ処理機や段ボールコンポストで処理し古紙は年末に業者回収を徹底している。館内数か所とプールに大型扇風機やサーキュレーターを設置し、各研修室にも独自に扇風機を設置するなど空気の循環を強化し、衛生的にも冷暖房の消費エネルギーの緩和に努めている。		
第三者 評価機関	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・エコチューニング認定の立ち位置で水光熱費削減等、積極的に取り組まれています。 ・段ボールコンポストは昨年度で終了したが、厨房における生ごみ処理機は稼働しており、リサイクルしたごみを植栽利用など省資源やリサイクルに取り組んでいます。		

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】 ・利用料金の収入増加には部屋利用料のほかに講座の企画を特色のあるものにするなど工夫している。現金経理処理については現場での帳票管理に加え、本社による経理処理や監査照合を実施し二重にチェックしている。日計表により現場の状況は毎日報告している。伝票や帳票はすべて本社保管とし当月中にすべて照合させている。現場での現金・通帳・印鑑等はすべて施錠できる場所に分散して保管している。(売上金は金庫・小口現金は館長デスク)いずれも施錠しておりさらに事務所入り口も施錠している。		
第三者 評価 機関	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・令和6年度の指定管理事業の収支については、人件費増が主な要因となって赤字となっているが、コロナ禍での慰労もあり、年3回の賞与支払いに踏み切られたことと最低賃金引き上げへの対応によるものです。施設管理費については内製化等により200万円削減等に取り組んでいます。自主事業では400万円の黒字となっており、指定管理事業と合わせると赤字幅は減少します。また、総利用件数に対して免除利用合計件数が71%となるため、利用料金収入に影響しています。 ・経理関係については常陸興業本部が担当し、システム上で当施設の売り上げや経費支払い等について管理しています。通帳は当施設用に3口座を設け、現場での機動的な運用や本部での管理範囲を明確にしています。 ・帳簿関係については、経理システムを導入し、システム上で部門毎の管理ができるようになっており、帳票との突合も問題は見られません。税理士事務所による決算報告書も取得しています。		

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】 ・地域コミュニティ形成による地域の活性化、市民の生涯学習活動を総合的支援を推進し、つくば市ふれあいプラザ管理運営の基本方針に基づいた運営を実施している。 ・税理士事務所と連携をとり透明性の高い会計を目指し経理業務にあたっている。 ・ホームページの更新は随時実施し、施設運営をタイムリーに閲覧できるように取り組んでいる。		
第三者 評価機関	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・地域コミュニティ支援、世代間交流支援、子育て支援、国際交流支援などの長年の経験を活かして、400以上の指定事業と自主事業に取り組んでいます。講師等との関係性も良く、地域の活性化や生涯学習の振興にあった事業展開をできる体制となっています。 ・ホームページについては利用料金を始めとして見やすい設計がされており、利用促進に積極的に貢献しています。 ・監査ではないものの、税理士事務所による第三者により決算報告書も取得しています。		

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】 ・就業規則を整備し周知している。最低賃金を上回るように設定。職員の健康診断は全員が受診し会社に提出するようにしている。有給休暇は取り残しの無いように注意喚起し、特にパート職員はすべて消化している。関係書類はすべて本社保管とし、法令に基づきストレスチェックも実施している。ふれあいプラザは開館時間が長い（9時～22時）ワークシェアリングの手法を用いるためにパート職員の数が非常に多い。個人面談により本人の希望（時間帯・労働時間・希望する曜日・労働条件など）を把握し労働環境を整えている。月次の勤務配置はできる限り本人の希望に添うように作成し提示している。そのために現場でのトラブルはない。		
第三者 評価機関	【評価の理由/原因・指示/特記事項】 ・就業規則は事務所で全員が見れる場所に設置しており、従業員も認知しています。給料の支払い明細を確認できるほか、雇用契約関係も適切に管理できています。特に入社時提出書類リストを作成し、資料の不備を防いでいます。 ・ワークシェアリングについても申請書を作成し、希望条件を記録・保管しています。 ・社会保険に加入していない労働者に対しても健康診断については補助をするなど健康への配慮にも取り組んでいます。 ・各種資料については常陸興業本部にて外部へ持ち出さないこととして、経理部門で管理されています。		

(3)利用者ヒアリング

ア 調査概要

本調査は、つくば市指定管理者モニタリングの一環として、第三者評価機関の調査員が利用者に対して対面で聞き取りを行い、調査結果を今後の施設運営に活かすものとして実施しました。

イ 結果概要

調査当日が平日の講座・教室実施日であり、50歳代以上の方が中心となっていました(Q7(a))。また、近隣地区の利用者が大半を占めています(Q7(b))。講座参加者が多いこともあり、講座、イベントへの参加での利用目的が多くなっています(Q2)。高齢者の利用が多いこともあり、紙媒体である広報つくばで施設の情報を得ている人が多くなっています(Q3)。

Q5,Q6の満足度については、いずれの項目も高い評価を得られています。一方、予約や駐車場に対しての要望も見られるため、一定の改善も求められます。

ウ 調査方法

調査票に沿って、利用者へ聞き取りを行った。

調査概要は次のとおりである。

実施日時	令和7年11月19日(水)9時30分～17時00分
調査方法	つくばふれあいプラザ利用者に対し、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

エ 調査結果

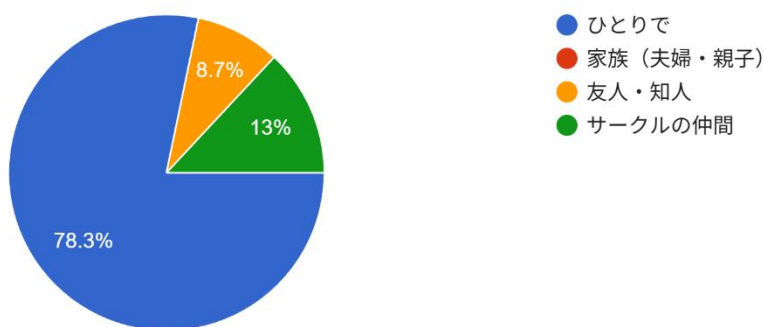
Q1 今日は何なたと来られましたか。

ひとりで来訪された方が多くなっています。調査当時は教室・講座に参加された方へのヒアリングが多くなつたため、趣味での参加が多くなっています。そのため、趣味の友人・知人、サークルの仲間の回答もあります。

	件数	%
ひとりで	18	78.3%
家族(夫婦・親子)	0	0.0%
友人・知人	2	8.7%
サークルの仲間	3	13.0%
その他	0	0.0%
計	23	100.0%

Q1 今日は何なたと来られましたか。

23件の回答



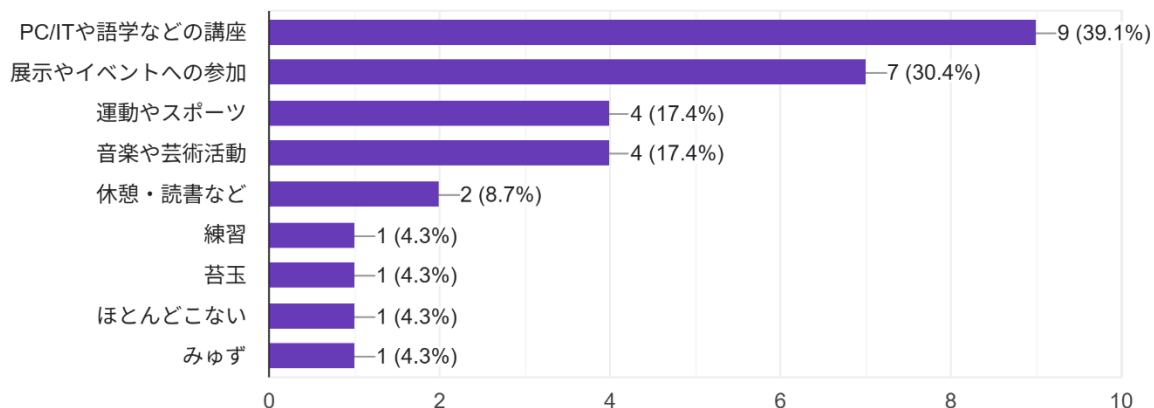
Q2 普段は主にどのような目的でこの施設を利用していますか。(2つまで)

当日は平日ということもあり、高齢者の回答が大半であったため(Q7(a)60歳代以上が7割)、PC/ITや語学などの講座が最も多くなっています。展示やイベントの参加も回答者のうち3割を占めています。

	件数	%
PC/ITや語学などの講座	9	39.1%
展示やイベントへの参加	7	30.4%
運動やスポーツ	4	17.4%
音楽や芸術活動	4	17.4%
休憩・読書など	2	8.7%
その他(練習)	1	4.3%
その他(苔玉)	1	4.3%
その他(ほとんどこない)	1	4.3%
その他(みゆず)	1	4.3%
計	23	100.0%

Q2 普段は主にどのような目的でこの施設を利用していますか。(2つまで)

23件の回答

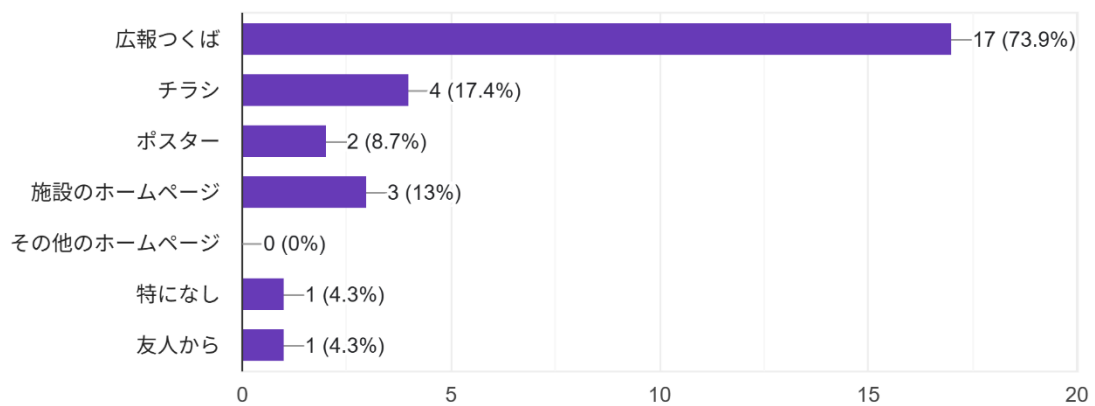


Q3 あなたが当施設のイベントや行事、利用等の情報を得る手段として、日ごろ主に利用している手段は何ですか。(2つまで)

高齢者の回答が大半であったため(Q7(a)60歳代以上が7割)、広報つくばでの情報取得が20名中17名となり最も多くなっています。

	件数	%
広報つくば	17	73.9%
チラシ	4	17.4%
ポスター	2	8.7%
施設のホームページ	3	13.0%
その他のホームページ	0	0.0%
その他(特になし)	1	4.3%
その他(友人から)	1	4.3%
計	23	100.0%

Q3 あなたが当施設のイベントや行事、利用等の...主に利用している手段は何ですか。(2つまで)
23件の回答



Q3で「チラシ」または「ポスター」と答えた方は具体的な名称をお答えください。

(例)チラシ:学校で配布されるチラシ

- 施設などでみるポスター
- 新聞や友人からの会話で知る
- 施設内のポスターなど
- ふれあいプラザ掲示板

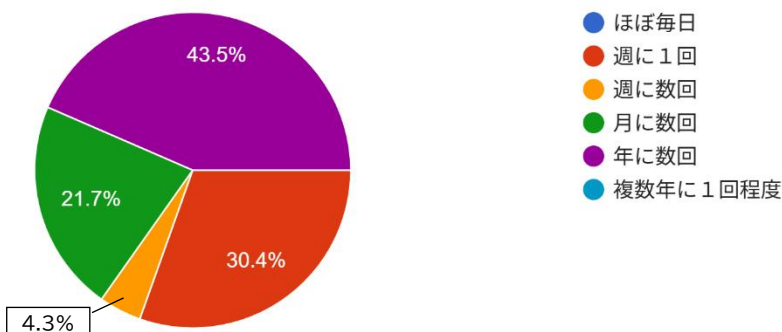
Q4 この施設をどの程度利用されていますか。(1つだけ)

年に数回が最も多く、4割を占めていますが、週に1回、月に数回など定期的に利用されている方も多くなっています。

	件数	%
ほぼ毎日	0	0.0%
週に1回	7	30.4%
週に数回	1	4.3%
月に数回	5	21.7%
年に数回	10	43.5%
複数年に1回程度	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	23	100.0%

Q4 この施設をどの程度利用されていますか。(1つだけ)

23件の回答

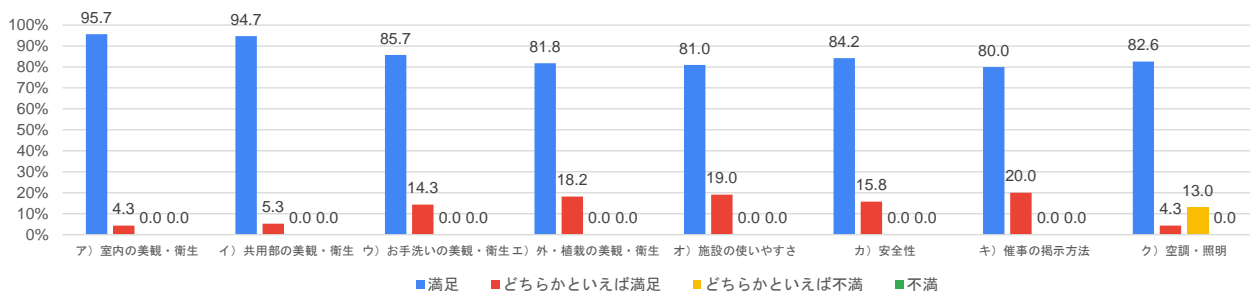


Q5 それぞれの項目についての満足度を教えてください。(それぞれ1つ)

どの項目も満足、どちらかといえば満足が大半を占めますが、ク)空調・照明のみどちらかといえば不満の回答がありました。自由回答では、部屋ごとの空調が効かないことに対する意見が複数あります。その他、予約方法の多様化やWi-Fiの設置、シャワーのみの利用を求める声もあります。

	ア)室内の美観・衛生		イ)共用部の美観・衛生		ウ)お手洗いの美観・衛生		エ)外・植栽の美観・衛生		オ)施設の使いやすさ		カ)安全性		キ)催事の掲示方法		ク)空調・照明	
	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%
満足	22	95.7%	18	94.7%	18	85.7%	18	81.8%	17	81.0%	16	84.2%	16	80.0%	19	82.6%
どちらかといえば満足	1	4.3%	1	5.3%	3	14.3%	4	18.2%	4	19.0%	3	15.8%	4	20.0%	1	4.3%
どちらかといえば不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	13.0%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
計	23	100.0%	19	100.0%	21	100.0%	22	100.0%	21	100.0%	19	100.0%	20	100.0%	23	100.0%

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)



Q5 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: サービスメニュー、イベントや企画のご希望、貸出備品など施設の清潔度、掲示物の工夫の余地、危険な箇所、開館時間などのご意見)

※複数の項目が含まれるご意見については、主なものに入れています。

【運営・スタッフ等について】

- ・予約方法: 現状、紙でかつ対面でのみの予約方法しかないため、インターネット上で予約出来るのが望ましい。空調: 全空間、一つの空調で統一されているため、各部屋ごとに調節できるのが望ましい。
- ・予約等はずっと簡単にできるようになるとありがたい。施設は綺麗で、とても満足している。ちょっと寒い時だけある。
- ・WIFI がないです。※注 施設内の Wi-Fi を認知されていない可能性があります。
- ・現状、目立った不自由はなし。イベントや講座もたくさん行われているようで良いと思っている。コンサートやテニスなどのときのみ主に来訪する。
- ・意見: スタッフの対応もよく、掃除も隅々まで行き届いており良い。
- ・すべて満足。楽しくやらせてもらっています。

【施設・設備等について】

- ・電話受付が良い。イベントが多いときに、駐車場が足りない時がある。受付が分かりづらい。車での入口が分かりづらい。
- ・会社のイベントで利用したことがあり、使いやすかった。駐車場が無料なのが、お客様を呼ぶのに良かった(駐車券の用意が必要なし)。
- ・要望: 無料で使えるシャワーがあれば、散歩後や運動後心地いいと思われる。
- ・空調: 各部屋ごとに空調の調節ができるとよい。
- ・空調: エアコンの温度設定を部屋ごとにできるのが望ましい。
- ・きれいで良い
- ・時々にわれたイスがあります。
- ・施設が途中から使えるようになり、大変ありがたいが、自分が使うには少し遠くその点だけ悩んでいる。

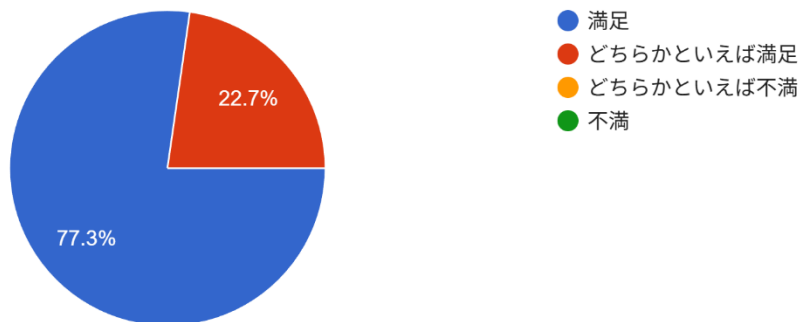
Q6 ふれあいプラザを総合的に見て、どのように感じていますか。(1つだけ)

満足、どちらかといえば満足で100%となっており、高い評価を得ています。自由回答では、講座や施設の美観に対する評価が高いことが伺えます。

	件数	%
満足	17	77.3%
どちらかといえば満足	5	22.7%
どちらかといえば不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
計	22	100.0%

Q6 ふれあいプラザを総合的に見て、どのように感じていますか。(1つだけ)

22件の回答



Q6 何か気になった点はありませんか。

- ・色々な講座があつてとても良いです。
- ・プールやテニスで来たことがあるが、施設は清潔で本当に満足している。
- ・楽しい講座が多く、とてもうれしく思っております。
- ・これから来る回数が増えると思うので、今は施設がきれいという印象のみ。
- ・いつも綺麗で本当に満足している。
- ・予約表や申請書など、現状手書きでアナログであるので、他の方法に変わると良いと思う。
- ・講座のためだけに来ているが、施設が綺麗で満足している。

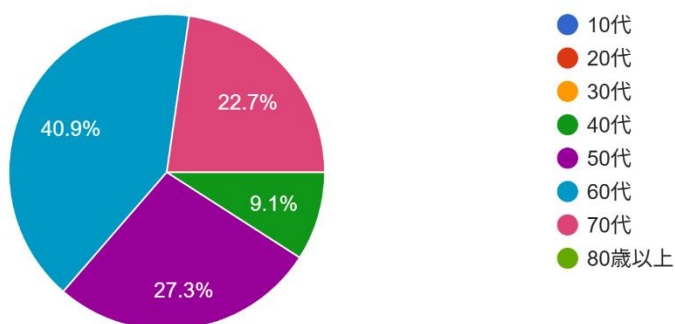
Q7(a) 年齢

平日にアンケートを実施したこともあり、回答者は50代以上で100%となっており、60代以上に至っては7割を超えています。

	件数	%
10代	0	0.0%
20代	0	0.0%
30代	0	0.0%
40代	2	9.1%
50代	6	27.3%
60代	9	40.9%
70代	5	22.7%
80歳以上	0	0.0%
計	22	100.0%

Q7 (a) 年齢

22件の回答



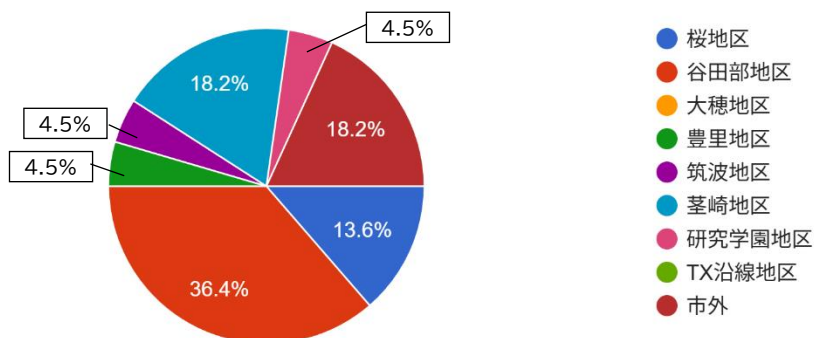
Q7(b) お住まい

市外の利用者も2割弱いますが、近隣の谷田部地区や荃崎地区の利用者で、合計して5割を超えます。

	件数	%
桜地区	3	13.6%
谷田部地区	8	36.4%
大穂地区	0	0.0%
豊里地区	1	4.5%
筑波地区	1	4.5%
荃崎地区	4	18.2%
研究学園地区	1	4.5%
TX 沿線地区	0	0.0%
市外	4	18.2%
計	22	100.0%

Q7 (b) お住まい

22件の回答



オ 今後について

今回は平日利用の高齢者に対する結果であったことを留意しつつ、今後は若年層の利用者の多い講座等でのアンケートも実施し、意見を収集・分析したうえで、比較検討が必要です。

自由回答について

予約の利便性や駐車場台数についての改善点を指摘する声があります。公平性等にも配慮する必要がありますが、予約手続きについては現状のルール内でも予約がしやすい工夫などの検討、駐車場数の確保についてはつくば市や隣接の施設とも連携しつつ改善が求められます。

また、シャワー利用を希望される方がいます。近隣に運動公園もあるため、その利用者の利便性にも配慮したサービスの検討が必要です。公園だけでなく、福祉施設、小学校等など公共施設も隣接していることから、様々な市民が利用しやすい場所でもあるため、貸室や講座・イベントのみならず地域交流の場や地域住民の活動の中心としての機能の充実も考えられます。

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: サービスメニュー、イベントや企画のご希望、貸出備品など施設の清潔度、
掲示物の工夫の余地、危険な箇所、開館時間などのご意見)

Q6 ふれあいプラザを総合的に見て、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。

(満足している部分、ご不満な部分、満足度が高まる事柄について)

Q7 あなたのことについて伺います。(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。