指定管理者制度運用において事務局で把握する検討事項一覧

No.	指摘事項	検討すべき事項
導入段階		
1	指定管理者制度を導入する際の判断基準がない。（庁内）	・新規施設に指定管理者制度を導入する際に検討が必要な項目について （基礎資料集資料 2 参照）
2	指定管理者候補者募集の際に、応募がないことや、現指定管理者からの応募のみということが多い。（庁内）	・多くの応募者を集めるための工夫について
3	指定管理者候補者募集の際に、地元企業育成の観点を入れることで、地場産業の活性化につなげることができるのではないか。（議会）	・地元企業の育成の観点を取り入れることについて （基礎資料集資料 11-1、11-2、11-3 参照）
運用段階		
4	民間事業者のノウハウをいかした自主事業の企画をさらに推進することで、収益増加にも市民サービスの向上にもつながるのではないか。（第三者評価会議・選定検討会議）	・施設の有効活用や市民サービス向上のための自主事業の取組について
5	指定管理者により管理運営について、管理が行き届いている施設とそうでない施設がある（選定検討会議）	・管理運営状況把握のための毎月の定期報告書や年２回のモニタリングチェック等に関する項目の見直しや追加について （基礎資料集資料 2-18、2-19 参照）
6	指定管理者による施設の管理運営状況について、施設所管課の目が行き届いていないことがないよう毎月チェックする仕組みが必要ではないか。（庁内（監査の結果））	
7	指定管理者の賃金や有休取得率など労働環境について、施設所管課で適切に把握、改善すべき。（第三者評価会議・選定検討会議）	・労働環境の把握のために使用している労働環境確認シートの項目の見直しとその他把握すべき項目について （基礎資料集資料 2-21 参照）
8	修繕費については今後増加すると考えられるため、指定管理料とは別で予算を確保するなど計画的に取り組むべき	・施設の老朽化等に対する指定管理者の対応について （基礎資料集資料４参照）

	（第三者評価会議）	
９	収支が赤字になっている施設については、受益者負担の考え方のもと、利用料金の見直し等を検討すべき（免除率の話も含む）（第三者評価会議・選定検討会議）	・受益者負担の考え方による利用料金の見直しと、適切な指定管理料の算出について
評価段階		
10	利用者アンケートについて、さらに幅広い利用者から意見を集める工夫をすべき（第三者評価会議委員）	・利用者アンケートの実施を含め、幅広い利用者の声を聞く手法の検討と、寄せられた意見の反映について （基礎資料集資料 2-22 参照）
11	第三者評価の実施方法について、現地視察を含め、時間をかけて評価すべき（第三者評価会議）	・第三者評価の実施方法及び実施計画について
12	第三者評価会議について、毎年全ての施設を評価するのではなく、対象を絞って重点的に評価すべき（議会）	

○令和元年度つくば市行政経営懇談会基礎資料　目次

資料１　　指定管理者制度に関する基本方針　・・・・・・・・・・・・・・・・・・　1
　1-1　指定管理者制度と業務委託との違い　・・・・・・・・・・・・・・・・・　6

資料２　　指定管理者制度導入実施要領　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　7
　2-1　指定管理者制度適用作業スケジュール　・・・・・・・・・・・・・・・・　27
　2-2　利用料金承認申請書　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　28
　2-3　利用料金承認書　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　29
　2-4　地方自治法第 244 条の２　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　31
　2-5　公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例　・・・・・・・・・　33
　2-6　公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例施行規則　・・・　35
　2-7　情報公開条例第５条　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　43
　2-8　指定議案書　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　45
　2-9　選定結果通知書（選定）　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　46
　2-10 選定結果通知書（次点）　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　47
　2-11 選定結果通知書（不選定）　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　48
　2-12 指定管理者指定書　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　49
　2-13 指定管理者不指定通知書　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　50
　2-14 告示書（指定管理者の公募について）　・・・・・・・・・・・・・・・・　51
　2-15 告示書（指定管理者の指定について）　・・・・・・・・・・・・・・・・　52
　2-16 告示書（指定管理者の指定の取り消しについて）　・・・・・・・・・・　53
　2-17 指定管理者による運営（施設内掲示）　・・・・・・・・・・・・・・・・　54
　2-18 指定管理者定期報告書（　年　月分）　・・・・・・・・・・・・・・・・　55
　2-19 モニタリングチェックシート　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　57
　2-20 指定管理者事業報告書（　年度分）　・・・・・・・・・・・・・・・・・　59
　2-21 労働環境確認シート（　年度分）　・・・・・・・・・・・・・・・・・・　63
　2-22 利用者アンケート　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　64
　2-23 意見要望等一覧　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　65
　2-24 意見要望等対応状況（施設内掲示）　・・・・・・・・・・・・・・・・・　66
　2-25 実績評価表　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　67
　2-26 公の施設指定管理者第三者評価会議開催要項　・・・・・・・・・・・・　71

資料３　　指定管理者募集要項案　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　73
　3-1　労働環境確認シート（申請時）　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　89
　3-2　指定申請書チェックシート　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　91

資料 4　施設の管理に関する基本協定書案 ・・・・・・・・・・・・・・・・ 93
4-1 第三者への委託（請負）申請書 ・・・・・・・・・・・・・・・・ 108
4-1-1 記載例 第三者への委託（請負）申請書 ・・・・・・・・・・・・ 109
4-2 第三者への委託（請負）承諾書 ・・・・・・・・・・・・・・・・ 110
4-3 第三者への委託（請負）報告書 ・・・・・・・・・・・・・・・・ 111
4-3-1 記載例 第三者への委託（請負）申請書 ・・・・・・・・・・・・ 112
4-4 個人情報の適正管理のための取扱基準作成確認申請書 ・・・・・ 113
4-5 個人情報の適正管理のための取扱基準承諾書 ・・・・・・・・・ 114
4-6 情報公開に関する内部基準承認申請書 ・・・・・・・・・・・・ 115
4-7 情報公開に関する内部基準承認書 ・・・・・・・・・・・・・・ 116
4-8 事業計画承認申請書 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 117
4-9 事業計画承認書 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 118
4-10 指定の取消通知書 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 119
4-11 指定管理業務停止通知書 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 120
4-12 自主事業計画承認申請書 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 121
4-13 自主事業計画承認書 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 122

資料 5　施設の管理に関する年度協定書案 ・・・・・・・・・・・・・・ 123

資料 6　つくば市指定管理者候補者選定検討会議設置要綱 ・・・・・・・ 125

資料 7　つくば市指定管理者候補者及び次点候補者の選定に関する基準 ・・ 127
7-1 別紙 1 採点表 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 130
7-2 別紙 2 指定管理者実績評価表 ・・・・・・・・・・・・・・・・ 131

資料 8　つくば市指定管理者制度連絡調整会議設置要項 ・・・・・・・・・ 135

資料 9　決裁等 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 137

資料 10 損害賠償 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 139
10-1 国家賠償法 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 141

資料 11-1 ウェルネスパーク指定管理者募集要項 ・・・・・・・・・・・・ 143
11-2 ウェルネスパーク指定管理者再募集要項 ・・・・・・・・・・・・ 159
11-3 子育て総合支援センター指定管理者募集要項 ・・・・・・・・・・ 175

資料 12　平成 28～30 年度管理運営状況に関する実績評価表について ・・・ 191

12-1 平成 28 年度実績評価表（全施設分）　・・・・・・・・・・・・・・・ 193
12-2 平成 29 年度実績評価表（全施設分）　・・・・・・・・・・・・・・・ 229
12-3 平成 30 年度実績評価表（全施設分）　・・・・・・・・・・・・・・・ 275
12-4 利用者アンケート結果推移　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 321

〔資料 1〕

指定管理者制度に関する基本方針

平成 18 年７月策定

平成 19 年５月改正

平成 23 年６月改正

平成 25 年５月改正

平成 27 年４月改正

平成 29 年１月改正

平成 29 年４月改正

つ く ば 市

1　指定管理者制度について

平成15年9月に施行された地方自治法の一部を改正する法律により、公の施設の管理について「指定管理者制度」が創設されました。従来、市の公の施設の管理ができるのは、市、公共的団体及び市の出資法人に限定されていましたが、法改正により、広く民間事業者も管理の代行ができることになりました。

これまで各自治体では、福祉施設、体育施設、美術館・ホール等の芸術文化施設などを公の施設として設置し、住民に様々なサービスを提供してきました。しかしながら、近年これらに相当する施設が民間においても設置され、利用者の満足度の高いサービスが提供されるとともに効率的に運営される状況にあります。同時に、住民ニーズも多様化し、公の施設で実施する事業自体も多様性、柔軟性、さらに専門性などが求められています。こうした状況に、より効果的、効率的に対応するためには、民間のノウハウ、活力を活かすことが有効であるとの考え方に立ち、管理主体、範囲等の制限を外しつつ、公の施設として適正な管理を行う仕組みを整備したものが、この指定管理者制度です。

2　指定管理者制度活用の基本的考え方

指定管理者制度の活用については、次の考え方により行うものとします。

(1) 民間事業者などのノウハウにより住民サービスの向上や管理経費の効率的活用が期待できる施設については、積極的に制度の活用を図る。

(2) 民間事業者などに同種のサービス提供を行うものがなく、市が主体となって事業展開を図り住民サービスに寄与する施設については、制度の活用を見送る。

(3) 指定管理者の選定に当たっては、原則、公募を行うものとする。ただし、施設の管理運営上特別の事情がある場合は、この限りでない。

(4) 指定管理者の選定に当たっては、選定委員会を設け選定する。

(5) 指定管理者の指定の期間は最長５年間とし、各施設の管理運営の状況などを考慮の上、施設ごとに定めるものとする。

３　指定管理者制度導入の進め方

市の公の施設については、社会経済状況の変化や市民ニーズを的確に捉えて、各施設の在り方やその目指す方向を明らかにしていきます。その上で、管理運営方法として指定管理者制度が適当である施設については、条件や準備が整い次第、指定管理者制度への移行を図ることとします。

４　指定管理者選定の考え方

(1) 選定方法

ア　公募による選定

施設ごとに事業内容や運営に当たっての要件等を具体的に定め公募をおこないます。また、施設によっては民間事業者等のアイデア等を活かす提案型の公募方法も取り入れていきます。その結果、応募者から提出された事業計画書等を基に審査し、選定を行います。

イ　公募によらない選定

つくば市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例第４条第２項の規定により、公の施設の設置目的を効果的、かつ、適正に達成することができるものと認められる団体で、つくば市が出資しているものを指定管理者の候補者として選定することができます。なお、この場合においても、事業計画書等の提出を求め、審査した上で、選定を行います。

(2) 審査・選定基準

審査に当たっては、「住民サービスの向上」と「管理経費の縮減」を総合的に評価します。審査の項目としては以下の項目を共通のものとします。

ア　サービスの実施に関する事項

（ア）施設の設置目的を十分発揮する内容となっているか。

（イ）利用者の平等な利用の確保が図られるか。

（ウ）利用者の声を反映する仕組みとなっているか。

（エ）被雇用者の技術向上や接遇等研修体制が整っているか。

イ　経営能力等に関する事項

（ア）管理を安定的に遂行する物的・人的能力があるか。

（管理運営のノウハウ、同種業務の実績、資格者の登録の有無、必要な資材等の整備状況など）

（イ）管理運営経費の縮減が図られるか。

（ウ）個人情報を適切に管理できるか。

（エ）安全管理が確保されているか。

（３）評価・選定の手順と組織

指定管理者を選定する手順としては、公募による場合、公募によらない場合のいずれも、審査・選定組織において指定管理者候補者の検討を行い、結果を市長へ報告します。市長は、指定管理者候補者を決定後、議会に指定の議案を提出し、議会の議決を経て指定管理者が決定されます。審査・選定組織は、政策イノベーション部において設置し、委員には、原則として、半数の学識経験者等を加えるものとします。

（４）評価・選定結果の公表について

評価・選定結果の概要については、公表するものとします。

５　指定手続き等に関する基本事項

（１）管理業務の範囲

現行の条例で定める管理業務を基本とし、施設利用に関する利用承認等については、指定管理者の業務とします。

（２）指定期間

指定管理者の指定の期間は、業務運営の効率性や安定性を勘案し最長５年間とし、サービス提供の継続性や施設運営のために必要な機器の償却期間など各施設の事情を考慮して、適切な期間を個別に決定することとします。

（３）個人情報保護

指定管理者に対しては、個人情報保護条例の規定に従い、選定に当たっての審査項目の一つに個人情報の適切な管理を加えます。さらに、施設ごとに作成する協定の中で、具体的な個人情報の取り扱いの取り決めと事故が生じた場合の対応を定めます。

（４）利用料金制度

施設の使用料を指定管理者の収入とする利用料金制度については、利用料金制度を最大限活用することで利用者に対するサービスの向上や指定管理者のノウハウを発揮し経営努力を促すという観点から、導入が可能なものについて、利用料金制度の活用を図ります。

（５）指定管理者の継続的な評価

指定管理者による管理の実施状況については、当初の提案内容どおりに実施されたか、それにより適切な住民サービスが提供されているかなど事業報告の提出を求め毎年度継続的に評価していきます。

■指定管理者制度と業務委託との違い

		指定管理者制度	業務委託
１	受託主体	法人、その他団体 ※法人格は必ずしも必要ではない。ただし、個人は不可。	限定はない。 ※議員、長についての禁止規定あり（地方自治法第 92 条の２、第 142 条）
２	法的性格	「管理代行」 指定（行政処分の一種）により、公の施設の管理権限を、指定を受けたものに委任。 指定処分は請負契約と異なるため入札手続きの対象とならない。	「私法上の契約関係」 契約に基づく個別の事務又は業務の執行の委託
３	公の施設の管理権限	指定管理者 ※「管理の基準」「業務の範囲」は条例で規定することが必要。	設置者たる地方公共団体
(1)	施設の使用許可等	指定管理者が行える。	受託者はできない。
(2)	管理の基準及び業務の範囲の規定方法	条例で定める。	契約で定める。
(3)	指定管理者又は受託者の決定	議会の議決が必要	議会の議決は不要
(4)	管理を行わせる期間	議会に議決を経て決定	契約で定める。
(5)	基本的な利用条件の設定	地方公共団体が条例で定める。（指定管理者はできない。）	地方公共団体 （受託者はできない。）
４	公の施設の設置者としての責任	地方公共団体	地方公共団体
(1)	利用者に損害を与えた場合	地方公共団体にも責任が生じる場合がある。	地方公共団体にも責任が生じる場合がある。
５	利用料金制度	採用することができる。 ※条例で定める範囲内で料金設定が可能。	採用することはできない。

〔資料 2〕

指定管理者制度導入実施要領

平成 18 年 7 月策定
平成 19 年 5 月改正
平成 23 年 6 月改正
平成 24 年 5 月改正
平成 25 年 5 月改正
平成 27 年 4 月改正
平成 27 年 12 月改正
平成 29 年 1 月改正
平成 29 年 4 月改正
平成 30 年 5 月改正
平成 31 年 4 月改正

政策イノベーション部企画経営課

目次

第１　制度導入の目的 …… 1
第２　制度活用の基本方針 …… 1
第３　制度適用の検討 …… 2
　１　管理運営方針の検討 …… 2
　２　指定管理者制度導入の準備 …… 3
第４　指定管理料 …… 4
　１　利用料金制の導入 …… 4
　２　施設の維持管理経費等の算出及び指定管理料の算定 …… 4
　３　指定管理料の決定方法 …… 5
　４　定額払い …… 5
第５　指定管理者制度導入の手続 …… 5
　１　設置管理条例の改正手続 …… 5
　２　指定管理者候補者の選定 …… 6
　３　公募の場合の手続 …… 6
　４　非公募の場合の手続 …… 8
　５　指定管理者候補者及び次点候補者の選定手続 …… 8
　６　議会への上程 …… 10
　７　指定管理者への指定 …… 11
第６　指定管理者指定後の手続 …… 11
　１　指定管理者として指定された団体に対する通知及び公表 …… 11
　２　事業開始前の手続（指定管理者との協議） …… 11
　３　施設の管理運営に係る協定の締結 …… 12
　４　業務の引継ぎ …… 12
　５　管理備品等の引継ぎ …… 13
　６　指定管理実施状況の把握、監視等 …… 13
　７　実績評価等 …… 17
　８　指定の取消し …… 18
第７　更新時の手続 …… 18

指定管理者制度導入実施要領

この要領は、地方公共団体が設置する公の施設の管理について、平成15年９月の地方自治法の一部改正により、指定管理者制度が創設されたことから、つくば市が設置している公の施設の管理・運営方法の見直しと、効果的な導入に当たっての基本的な考え方について定めたものである。

第１　制度導入の目的

指定管理者制度は、平成８年行政改革委員会発表、閣議決定された「行政関与の在り方に関する基準」の「民間でできるものは民間に委ねるという考え方に基づき、行政の活動を必要最小限にとどめる」という基本原則を受け、平成14年の総合規制改革会議において「積極的に民間参入を推進していくことにより、今まで以上に消費者の多様なニーズに対応した良質で安価なサービスを提供することが可能になると考えられる」とされたことを受け、平成15年の地方自治法改正により創設された制度である。その趣旨に則り、つくば市における公の施設の管理運営に関し、指定管理者制度を導入し、民間事業者等の有する能力や手法、知識や経験を幅広く活用することによって、住民サービスの向上を図るとともに、施設運営経費等の効率的活用を図ることを目的とする。

第２　制度活用の基本指針

別に定める「指定管理者制度に関する基本方針」及び下記の指針に基づき、指定管理者制度を活用し、住民サービスの向上と経費の効率的活用を図る。

１　指定管理者制度創設を機に、施設ごとに運営状況を見直し、住民サービスの向上と管理運営に係る経費のより効率的な活用を図る。

２　民間事業者等の持つ技術や知識、ノウハウ等を積極的に活用する。

３　指定管理者となる事業者の選定時、事業実施期間中及び事業実施後において、事業者に対して適切な評価を行う。

４　指定管理者による管理運営施設に対しても、市は、施設の設置者として

の責任を果たす。

第３　制度適用の検討

公の施設については、指定管理者制度導入に係る経過措置時（法的期限：平成 18 年９月１日）に管理方針等を検討した結果、市の直営となった施設にあっても、定期的に、最良の運営形態が指定管理者制度の適用が適切と判断される施設については、計画的に指定管理者への移行を図る。

（注：学校、道路等法令により管理者が公共に限定される公の施設は、指定管理者制度は適用できない。）

１　管理運営方針の検討

各施設ごとに施設設置時と現在との社会経済状況や市民ニーズの変化を捉え、各施設の在り方やその目指す方向を明確にし、指定管理者制度を適用するか否か等、以下の項目について、定期的に検討する。

主管部等における検討の結果、指定管理者制度導入が適切と判断された場合は、庁内の意志決定を図る。

(1) 施設の管理運営方法等の検証

ア　利用者の視点に立った管理運営になっているかを検討する。

①　利用者ニーズを的確に把握しているか。

②　休館日、開館時間、使用料等が適切に設定されているか。

③　利用者にとって利用しやすい運営状態となっているか。

イ　施設の廃止、統廃合等を検討する。

①　設置目的を達成した施設か否か。

②　設置目的が陳腐化・形骸化し、市民のニーズにそぐわない施設か否か。

③　類似施設を国・県又は民間が設置している施設か否か。

④　利用状況が著しく低く、今後もその状況が改善される見込みがない施設か否か。

⑤　利用者が実質的に特定され、今後もその状況が改善される見込みがない施設か否か。

(2) 効率的な管理運営の検証（管理運営の方法、業務範囲等の検証）

ア　類似施設を一括管理するなどして、スケールメリットを発揮できないか。

イ　所管部署にとらわれず、隣接施設を一括管理することにより効率化が図れないか。

ウ　他の事務事業と併せて管理するなどして、効率化が図れないか。

エ　将来的な需要の拡大・減少等（時代の要請、市民ニーズ等）を考慮しているか。

オ　施設に配置されている職員数は、適当か。

(3) 管理運営経費の検証（費用対効果の検証）

ア　人件費

イ　維持管理経費

ウ　施設使用料収入

エ　その他経費

２　指定管理者制度導入の準備

指定管理者制度導入が決定した場合は、利用者等への周知や関係課との調整等を適切に実施するため、余裕を持った作業スケジュールを作成し、進行管理を行う。

(1) 施設利用者等への情報提供

指定管理者制度導入について、施設利用者等に周知し、かつ、理解を得る。（施設や状況により説明会等を実施する。）

(2) 作業スケジュールの作成

法務課、人事課、財政課、企画経営課等との協議、並びに公募、候補者選定、指定議案上程、協定締結等事務が多岐にわたるため、企画経営課等と協議の上、時間的に余裕を持ったスケジュールを作成する。

（※資料 2-1「指定管理者制度適用作業スケジュール」参照）

(3) 職員配置に関する協議を進める。（人事課と協議）

(4) 設置管理条例等の内容検討

設置管理条例及び施行規則の改正を行う。（法務課と協議）

(5) 債務負担行為等予算額の積算（財政課と協議）

施設の管理運営に必要な指定管理料を算定する。

また、指定管理は単年度ではなくある程度の期間（指定期間：原則として５年以内の適切な期間）を設定することとなるため、委託料については債務負担行為の設定が必要となる。債務負担行為の設定（議決）は、公募手続前までに行う。

（※第４及び第５の３(2)参照）

(6) 施設に係る指定管理者募集要項及び仕様書の作成

第５の３を参照し、施設の設置目的等を反映した募集要項等を作成する。併せて、つくば市指定管理者候補者選定検討会議（以下「検討会議」という。）の開催等について協議を進める。（企画経営課と協議）

第４　指定管理料

１　利用料金制の導入

利用料金制とは、施設の運営管理を行う自主的な経営努力を発揮しやすくするために、市が施設利用者から使用料を徴収する代わりに、指定管理者が利用料金を直接徴収して、その運営に充てる制度である。

このため、施設の有効利用及び管理運営コストの削減、会計事務の効率化等の効果が期待できることから、指定管理者制度の導入にあわせ、積極的に利用料金制を導入するものとする。

なお、利用料金の額は、条例で定める額を上限として、市の承認を得て指定管理者が定めるものとする。

（※資料 2-2「利用料金承認申請書」及び資料 2-3「利用料金承認書」参照）

２　施設の維持管理経費等の算出及び指定管理料の算定

【指定管理料の算定（利用料金制を採用した場合の例）】

○指定後指定管理者の支出となる金額

管理運営費（市が管理運営した場合の費用の総額）
１　億　円

○指定後指定管理者の収入となる金額

利用料金収入	指定事業収入 その他収入	指定管理料 （市の支払額）
２千万円	１千万円	７千万円

① 「管理運営費」は、市が管理運営した場合の費用の総額。

設備管理費、人件費等必要額を検証し、算出する。

② 「利用料金収入」や「指定事業収入」「その他収入」は、過去３年程度の実績から指定管理期間において確実に収入になると推定できる額を算出する。

③　自主事業は、指定管理者が自己の費用と責任により本来業務の実施を妨げない範囲において実施する事業であり、経費や収入を指定管理料の算定には含めない。

④　指定管理料（上限額=委託料予算額）を算出する。なお、「利用料金収入」や「その他収入」が見込めない施設については、費用全額が指定管理料となる。

⑤　指定管理料の額は、指定後、指定管理者の提案額を上限として、当事者間の協議により決定する。

3　指定管理料の決定方法

原則として、公募時において、市が指定管理者に支払う指定管理料の上限額を示すものとする。応募者には、上限額の範囲において、応募時に指定管理料の額を提示させる。

指定管理料は、指定後の協定内容協議時に協議し、決定する。

具体的には、各年度ごとに指定管理者から提出させる収支予算額を踏まえ、市と指定管理者との間で協議し、毎年度締結する年度協定において定める。

4　定額払い

原則として、指定管理料は、精算方式とせず、定額払いとするが、修繕費等について、施設の管理状況等に鑑み合理的と判断される場合は、精算方式を採用するものとする（募集要項への明記が必要）。

第５　指定管理者制度導入の手続

作業スケジュールに沿った手続を、遺漏のないよう、作業全体の進行管理を実施しながら進める。

1　設置管理条例の改正手続

市の直営から指定管理者制度に移行する場合は、次に掲げる事項を設置管理条例に規定する。（法務課と協議）

①公の施設を指定管理者が管理運営する旨の規定

②管理の基準（休館日、開館時間、使用条件等の利用要件）

③業務の範囲（施設・設備の維持管理、個別の使用許可、利用料金制の適用の有無など）

（※資料 2-4「地方自治法第 244 条の２第３項及び第４項」参照）

※指定管理者の指定手続（申請方法、選定基準、事業計画の提出等）は、「つくば市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例（平成 16 年つくば市条例第 37 号。以下「手続条例」という。）に定めており、個別に規定する必要はない。

（※資料 2-5「つくば市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例」参照）

２　指定管理者候補者の選定

指定管理者となるべき団体を選定する方法として、公募によるか又は特定団体とする（以下「非公募」という。）かを決定する。

指定管理者候補者は、原則として公募により選定するが、公募によらず、施設の設置目的を効果的かつ適正に達成することができるものと認められる団体で、つくば市が出資しているものを選定することができる（手続条例第４条第２項）。ただし、この場合も当該事業者には事業計画書を提出させるとともに、指定管理者として適当かどうかを検討会議において検討することとする。

また、指定期間終了前年度には、次期指定に向け、公募の検討を行う。

(1) 公募の場合

手続条例第２条の規定に基づき、公募する。

(2) 非公募の場合

手続条例第４条第２項の規定に基づき、指定管理者候補者として選定する。

※指定管理者は、議決により指定されるものであることから、本要領では、議決までは、「指定管理者候補者」という。

３　公募の場合の手続

公募により指定管理者となるべき団体を募集する場合は、おおむね次の手続による。

(1) 作業進行スケジュールの作成

(2) 施設に係る指定管理者募集要項、仕様書、施設の利用者数、決算その他運営経費に関する資料の作成・指定期間について検討する際には、施設の特性や規模、施設の運営状況などを考慮の上、施設ごとに総合的に判断し、毎回指定時に検討すること。

また、一定の専門性があり、ノウハウの蓄積や人材の育成が必要な施設については、安定したサービスの水準確保のため、５年を標準とする。

ただし、新規導入施設は、当面３年とする。

（※資料 3「指定管理者募集要項案」参照）

【募集要項記載事項】

① 指定管理者導入の趣旨
② 管理運営の基本方針
③ 施設の概要
④ 指定管理者が行う業務
⑤ 管理の基準（運営基準）
⑥ 責任分担
⑦ 指定期間（５年以内で設定）
⑧ 利用料金収入
（利用料金制を採る場合）
⑨ 指定管理業務に係る経費
⑩ 応募者の資格要件
⑪ 申請書類
⑫ スケジュール
⑬ 応募の手続き
⑭ 指定管理者の指定手順
（審査、審査結果等）
⑮指定後の手続等（協定締結等）
⑯指定の取消し等
⑰指定管理業務の引継ぎ
⑱問合せ先

(3) 公募に係る告示

【告示事項】

① 管理を行う公の施設の名称及び所在地
② 管理の基準及び業務の範囲
③ 管理を行う期間
④ 指定の申請に係る資格要件
⑤ 指定に係る申請の方法
⑥ 公募に係る応募期間（申請期間）
（応募者が十分検討できるよう１か月以上が望ましい。）
⑦ 施設の利用者数、決算その他運営状況に関する資料（新規施設にあっては事業実施計画書等）

（※手続条例第２条第２項各号）

（※資料 2-14「告示書（指定管理者の公募について）」参照）

(4) 指定管理者募集概要の提示（市ホームページ・広報紙等への掲載）
指定管理者募集要項等の公表

(5) 申請予定団体への事業概要等説明会の開催等（必要に応じて開催）
指定管理者導入に係る募集要項及び施設等の説明

(6) 問い合わせに対する回答

情報を共有するため、問い合わせ事項及びその回答は、募集要項入手団体全部へ配布するのが望ましい。

(7) 指定申請書の提出・受理

提出は、窓口への直接持参のみとし、受付時に必要書類の確認を行う。

4　非公募の場合の手続

非公募による候補者選定は、その理由を明確にしておくことが必要となる。手続きは、おおむね次のように行う。

(1) 作業進行スケジュールの作成

(2) 施設に係る指定管理仕様書の作成

募集要項の内容を加味した仕様書を作成する。

【仕様書記載事項（例）】

① 指定管理者導入の趣旨
② 管理運営の基本方針
③ 施設の概要
④ 指定管理者が行う業務
⑤ 管理の基準（運営基準）
⑥ 責任分担
⑦ 指定期間（５年以内で設定）
⑧ 利用料金収入
（利用料金制を採る場合）
⑨ 指定管理業務に係る経費
⑩ 申請書類
⑪ スケジュール
⑫ 応募の手続（申請書提出期限等）
⑬ 指定管理者の指定手順
（選定基準、審査、審査結果等）
⑭ 指定後の手続等(協定締結等)
⑮ 指定の取消し等
⑯ 指定管理業務の引継ぎ
⑰ 留意事項その他必要な事項
⑱ 問合せ先
⑲ 利用者数、決算その他運営状況に関する資料

5　指定管理者候補者及び次点候補者の選定手続

(1) 第一次審査(書類審査)

主管課において、募集要項、仕様書に基づき、申請書類、資格要件、指定管理業務等に関し、不備・遺漏等を詳細に審査する。その後、企画経営課において、再度書類を審査する。

なお、審査結果は、通過者については、企画経営課において第二次審査のプレゼンテーションの日程と同時に通知し、非通過者には、主管課から文書にて通知する。

(2) 第二次審査（検討会議による審査）

ア　政策イノベーション部において設置する検討会議において候補者の検討を行う。

①検討会議の委員は、12 人以内とする。政策イノベーション部を担当する副市長、職員、学識経験者及び市民等外部委員で構成し、外部委員（委嘱）は６人とする。

②検討会議の運営については、企画経営課と主管課の共催で行うこととし、詳細については別途定める。

③検討会議は、公開とする。ただし、座長の発議により出席した委員の半数以上が、つくば市情報公開条例（平成 27 年つくば市条例第 27 号）第５条各号の不開示情報に関し検討を行う又は会議を公開することにより、公正かつ円滑な運営に支障が生ずると認める場合は、公開しないことができる。

（※資料 2-7「つくば市情報公開条例第５条」及び資料６「つくば市指定管理者候補者選定検討会議設置要綱」参照）

イ　審査・選定は、「つくば市指定管理者候補者の選定に関する基準」に基づき、申請者によるプレゼンテーション及び選定委員によるヒアリング実施後、下記の審査項目からなる採点表により採点を行い、候補者及び次点候補者を選定するものとする。

【審査項目】

① 管理運営上の経営方針
② 安全・安心面からの対応
③ 施設管理の実施
④ 施設の運営
⑤ 個人情報の保護
⑥ 緊急時の対応
⑦ 団体の理念
⑧ 環境への配慮
⑨ 管理運営に関する収支予算
⑩ 経営状況等

⑪ 団体の事業内容による管理運営の妥当性

⑫ 職員の労働環境等

⑬ その他、総合的に見た熱意等

※非公募の場合は、上記に加え、非公募の合理性を審査する。

（※資料７「つくば市指定管理者候補者の選定に関する基準」参照）

ウ　検討会議での検討結果は、企画経営課から市長及び主管課へ報告する。

報告書受理後、主管課において候補者決定及び議会上程の起案をし、決裁後、文書にて応募者に選定結果を通知する。

（※資料 2-8「指定議案書」、資料 2-9「選定結果通知書（選定）」、資料 2-10「選定結果通知書（次点）」及び資料 2-11「選定結果通知書（不選定）」参照）

(3) 選定結果の公表

指定管理者候補者及び次点候補者を選定後は、選定結果として次の資料等を市ホームページにおいて公表する。

ア　選定検討結果について

（指定管理者募集施設、指定期間、主管課、検討会議、審査、選定方法、選定検討結果（申請者数、候補者及び次点候補者、指定管理料提示額、採点結果）、選定理由）、指定管理者候補者選定検討会議採点表

イ　会議の概要

ウ　実績評価表（更新施設の場合）

(4) 候補者の繰り上げ

指定管理者候補者の選定後、指定管理期間開始前までに候補者の辞退等不測の事態が生じたときは次点候補者と協議を行い、指定管理者候補者として繰り上げることができるものとする。

なお、次点候補者としての権利を有している期間は、指定管理期間開始前までとする。

6　議会への上程

(1) 議案の提出

指定管理者候補者が決定したときは、施設所管課は、直近の議会に指定管理者の指定に関する議案を提出する。議会への提案後、企画経営課において

検討会議での検討結果の概要をホームページに掲載し、公表する。

【指定管理者を指定するための議案の記載事項】

① 管理を指定する公の施設の名称及び所在地

② 管理を指定する法人の名称及び所在地

③ 管理を指定する期間

なお、議案の提出に際し、説明資料として次の資料等を添付する。

ア　指定管理者候補者選定検討結果報告書

（施設の概要、指定期間、委員名簿、選定経過、申請者の名称及び所在地、審査、選定方法、選定結果、指定管理料提示額、選定理由）

指定管理者候補者選定検討会議設置要綱

指定管理施設概要一覧

指定管理者候補者の選定に関する基準

指定管理者候補者選定検討会議採点表

イ　採点結果

ウ　会議の概要

エ　実績評価表（更新施設の場合）

(2) 議会で否決された場合の対応

議会において指定管理者の指定について否決されることも想定されるため、再度公募・選定手続を行うのか、または直営管理を行うのか、事前に検討しておくことが望ましい。

（※資料 2-13「指定管理者不指定通知書」参照）

7 指定管理者の指定

議会において指定管理者として可決された場合は、市長は、指定管理者　候補者を指定管理者として指定する。

（※資料 2-12「指定管理者指定書」参照）

第６　指定管理者指定後の手続

公の施設に係る指定管理者候補者が議会で可決され、当該施設の指定管理者を指定した後は、次の手続を行う。

１　指定管理者として指定された団体に対する通知及び公表

指定後は、主管課において候補者に通知するとともに、告示及び施設内掲示を行う。

また、企画経営課において市ホームページへ掲載し、公表する。

（※資料 2-15「告示書（指定管理者の指定について）」及び資料 2-17「指定管理者による運営（施設内掲示書）」参照）

2　事業開始前の手続（指定管理者との協議）

(1) 協定事項に関する協議

(2) 事業計画に関する詳細協議

改めて次年度の事業計画書を提出させ、事業内容などについて協議する。

(3) 指定管理者である団体等の従業員の雇用、事務機器等の購入、利用者対応マニュアルの準備等に関する協議

(4) 経費に関する協議

改めて次年度の収支予算書を提出させ、指定管理料等について協議する。

(5) 指定管理業務に関する情報公開手続及び個人情報の保護に関する規約等の策定協議

3　施設の管理運営に係る協定の締結

指定管理者制度では、指定管理者が公の施設を管理する権限自体は、条例に基づく「指定」という行為により生じるものであることから、契約締結は不要であるが、指定管理者に支出する指定管理費用等、細目的事項について、市と指定管理者の間で協議により定めることとし､別途両者の間で協定を締結する。

(1) 指定管理業務に関する協定書案の作成

協定書は、原則として基本協定書及び年度協定書によるものとする。

(2) 協定書の主な規定事項

ア　基本協定

① 目的
② 指定期間
③ 管理の基準(業務範囲、実施条件)
④ 個人情報保護及び情報公開
※別記として個人情報取扱特記事項を定めることができる
⑤ 指定管理料
⑥ 事業計画書、事業報告書の提出
⑦ 損害賠償
⑧ 指定管理業務の引継ぎ
⑨ 原状回復義務
⑩ 備品等の扱い
⑪ 指定の取消し
⑫ 権利譲渡禁止

イ　年度協定

① 年度協定の期間　　③ 当該年度の業務内容

② 経費の支払　　④ 疑義の決定

（※資料４「施設の管理に関する基本協定書案」、資料５「施設の管理に関する年度協定書案」参照）

４　業務の引継ぎ

指定管理者が変更となる場合、各施設のサービスの継続性の確保について最終的な責任は市が負うものであるが、管理運営の細部等については、指定管理者の協力が不可欠である。

その際、引継ぎの確実な履行のため引継現場への立会いや、引継業務のコーディネート、進捗管理をすることが望ましい。

なお、引継ぎに係る費用については、引継ぎを受ける指定管理者の負担とする。また、対人サービス業務が主となる施設等について、引継業務として大きな負担が発生すると考えられる場合、別途、経費を見込む必要性の有無についても検討する。

５　管理備品等の引継ぎ

指定管理者に管理を引き継ぐ場合、次に掲げる資料等についても指定管理者に対して引き継ぐものとする。

(1) 施設の設計書・概要書

(2) 設備機器、備品等の取扱説明書

(3) 公有財産台帳（写し）

(4) 備品管理台帳（写し）

(5) その他関係資料

６　指定管理実施状況の把握、監視等

主管課は、指定管理者が公の施設の設置目的を理解し、適切な管理運営を実施しているかを常に把握しておく必要がある。

定例事業報告や立入調査等により管理業務の実施状況や利用状況（利用者の意見を含む）、料金収入の実績や管理経費等の収支状況等、指定管理者による管理運営の実態を把握、検証し、状況により適宜指導、勧告等を行う。

指定管理者による継続的、安定的な管理運営を図っていくため、定期的又は必要に応じ臨時に事業報告等を求め、条例、規則、協定等に基づき適切な施設

管理、サービス提供がされているかなどの監視等（モニタリング）を行い、必要に応じて指導や助言等を行うことが重要となる。

(1) 事業計画書(各年度)

ア　事業計画書の提出

各年度の前の年度の２月末日までに指定管理者から提出を求める。

事業計画書に活動指標（施設利用者数など）と成果指標（施設利用者満足度）をそれぞれ設定することが望ましい。指標の設定に当たっては、当該施設の目的や機能、事業の目的や性質等に応じて適切に選択する必要がある。

イ　事業計画書の承認

主管課は、提出された事業計画書の説明を受け、必要な聞き取りにより事業計画の内容を確認する。この際、必要に応じて計画書の修正等を求め、適正と判断したら承認する。

（※資料 4-8「事業計画承認書」参照）

【事業計画書記載事項】

①管理執行体制

②事業計画

③指定管理業務に係る当該年度の収支予算書

④その他市が必要と認める事項

（※ 事業計画の様式は任意とする。）

(2) 定期報告書

ア　定期報告書の提出

毎月 10 日までに前月の状況報告を指定管理者から提出を求める。

イ　定期報告書の確認等

定期報告書が提出された後、施設に出向き報告書内容等について意見交換及び現場を確認し運営状況等を把握するとともに、必要に応じて改善に向けた指導、助言等を行う。

また、月１回の定期報告書に伴う指定管理者との意見交換は、施設利用者のサービス向上と施設の適切な管理を図るため、相互の提案等が話し合えるコミュニケーションの場とする。

なお、指定管理者が施設の運営や維持管理等に関する業務を適切に実施

しているか、市の要求水準を満たしているかなどについて、年度当初と中間にモニタリングチェックシートに基づき、点検等を行う。

【定期報告書記載事項】

①利用状況

②利用料金収入

③その他市が指示する事項

・維持管理業務実績（法令等に基づく保守点検、修繕等）

・利用者の苦情、要望（有る場合）

・事故発生内容（有る場合）

・アンケート結果の状況（常設分）

・サービス向上等の改善点（実施した場合）

・サービス向上等の改善提案（有る場合）

・その他必要な報告事項

（※資料 2-18「指定管理者定期報告書（　年　月分）」及び資料 2-19「モニタリングチェックシート」参照）

(3) 事業報告書

ア　事業報告書の提出

毎年度終了後、30 日以内にその年度の事業報告書を指定管理者から提出を求める。

イ　事業報告書の確認

事業報告書が提出された後、報告書内容等について意見交換を行い、確認後、必要に応じて改善に向けた指導、助言等を行う。

【事業報告書記載事項】

①本業務の実施状況に関する事項

②管理施設の利用状況に関する事項

③料金収入の実績、管理経費等の収支状況等

④自主事業の実施状況に関する事項

⑤その他市が指示する事項

・利用者の苦情、要望

・事故発生内容（有る場合）

・施設職員の労働環境に関する事項

・アンケート結果の状況
・サービス向上等の改善点（実施した場合）
・サービス向上等の改善提案（有る場合）
・その他必要な報告事項
・年間を通した総括・自己評価

（※資料 2-20「指定管理者事業報告書（　年度分）」、資料 2-21「労働環境確認シート（平成　年度分）」及び資料 2-4「地方自治法第 244 条の２第７項」参照）

(4) 経営状況等の報告

指定管理者の経営状況を把握し、不測の事態（破産等）に備える目的で、指定管理者の決算書等を提出させる。

(5) 随時調査等

必要に応じ、管理運営状況その他必要な事項について報告を求め、または実地に調査する。

（※資料 2-4「地方自治法第 244 条の２第 10 項」参照）

(6) アンケートの実施

指定管理者に対し、利用者の意見等を聞くためのアンケートの実施を依頼する。

①アンケートは、各施設の玄関付近及び受付等利用者の目にとまりやすい場所に配置し、いつでも記載できるようにしておく。

内容は、施設管理、利用しやすさ、サービス提供等に関する満足度及び基本的に改善してもらいたい点、自由意見欄、男女別、年齢構成等とする。

②その他、指定管理者の任意による自主事業等のアンケートを実施する。

（※資料 2-22「利用者アンケート」参照）

(7) 意見要望等に対する回答

アンケート等により寄せられた意見要望等に対して、次の対応をとるものとする。

ア　意見要望等一覧の作成

イ　意見要望等対応状況の施設内掲示

意見要望等に対し指定管理者と協議の上回答を作成し、施設利用者に周知する。

（※資料 2-23「意見要望等一覧」及び資料 2-24「意見要望等対応状況（施設内掲示）」参照）

(8) 緊急時の連絡体制等

事故、災害等が発生した場合の指定管理者と所管課において相互に連絡がとれる体制を整備しておく。

また、事故等が発生した場合、市に通報することを確認しておくとともに、その事故等が発生した原因調査を協力して行い、必要な再発防止策を講じるものとする。

(9) 市長への事業状況報告

各施設の管理運営に係る状況については、指定管理者からの事業報告書の提出を受けた後、事業報告会を開催し、各所管課から市長に報告を行うものとする。

7 実績評価等

(1) 年度評価

指定管理者による公の施設の管理運営状況について、評価を行う。

主管課は、第６の６の報告書等により事業計画や目標の達成状況、アンケートの集計結果、施設の利用率、収支結果等を整理の上、管理運営業務の評価を行う。

年度評価については、市長への評価報告会終了後、市ホームページにおいて公表する。

(2) 更新評価

更新年度において、指定管理者が次期指定管理者候補者として再申請した場合には、選定における加減点を決定するために、更新年度を除く指定管理期間の管理運営状況について主管課が評価を行い、その評価結果については、検討会議にて承認をもらう。

(3) 最終評価

指定期間終了後、全ての管理期間について評価を行い、直営時や前指定管理者と比較し、導入効果等を分析する。サービス向上、経費節減両面から指定管理者制度導入の効果を総合的に検証、評価し、施設の管理運営にいかすことが必要となる。

(4) 第三者評価

指定管理者が行う管理運営状況について、第三者の視点から評価を行うことにより、各施設の管理運営の質の向上を図るとともに、評価における客観性及び透明性の確保を図ることを目的に、つくば市公の施設指定管理者第三者評価会議（以下「評価会議」という。）を開催する。

第三者評価の実施に関する詳細は、別途実施要領を定めた上で実施するものとする。

（※資料 2-25「つくば市指定管理者実績評価表」参照、資料 2-26「つくば市公の施設指定管理者第三者評価会議開催要項」参照）

８　指定の取消し

手続条例第７条の規定に基づき、指定管理者が指示に従わない場合、不正行為があった場合、虚偽の報告や報告しない場合、協定違反等があった場合には、指定の取消しや業務の全部若しくは一部停止を検討、あるいは実施する。

なお、指定の取消しを行った際には告示する。

（※資料 2-16「告示書（指定管理者の指定の取消しについて）」、資料３「指定管理者募集要項案」、資料４「施設の管理に関する基本協定書案」、資料 4-10「指定の取消通知書」及び資料 4-11「指定管理業務停止通知書」参照）

第７　更新時の手続

更新時には、第５の２以降に準じ手続を進めることになるが、事業、予算、仕様書等は、従前の指定管理の状況を踏まえ、よりよい管理運営のため、改善すべき点について十分検討する必要がある。

また、更新前の指定管理者が応募した場合は、検討会議において、第６の７の実績評価表による検証を加えることとなる。

非公募の場合は、更新に当たって安易に非公募を採用せず、改めて公募について検討を行い、非公募についての合理的な理由がない場合は公募によることとする。

また、前記実績評価表は、非公募の合理性を判断する上で重要な資料であるため、公募同様、検討会議による検討には、実績評価表の検証を加えることとする。

指定管理者制度適用作業スケジュール（例）　［資料２－１］

★新規導入施設のみ該当

前々年度	5月	★施設の管理状況等の調査及び管理方針（指定管理者制度導入）決定 ・利用者への周知、合意形成
	10月	★施設設置管理条例改正案の作成、審査〔法務課と協議〕 ・指定管理関連条項（指定管理、管理基準、業務の範囲等）の追加 〔法務課、総務課と協議〕 ★人的配置（職員配置）に関する協議〔人事課と協議〕
	2月	○指定管理料の算定
前年度	4月	○指定管理者制度更新に関する事前協議〔企画経営課と協議〕 ○指定管理料６月補正予算へ計上準備〔財政課と協議〕 ○募集要項、仕様書の市長決裁 ○審査・選定に関する会議の開催等に関する協議〔企画経営課と協議〕
	6月	○施設設置管理条例及び債務負担行為の上程及び議決 ○広報紙掲載依頼
	8月	○指定管理者の公募（告示・広報紙・ホームページ等） ・資料配付期間等も含め１ヶ月程度 ・公募は、債務負担行為の議決後
	9～10月	○審査・選定に関する会議の開催 ・候補者の選定、報告及び公表〔企画経営課〕
	11月	○選定結果の通知〔主管課〕
	12月	○指定管理者指定議案の上程及び議決 ○指定管理者候補者の指定、通知、告示及び施設内掲示〔主管課〕 ホームページへの掲載〔企画経営課〕 ○次年度関係予算の提出（主管課→財政課）
	1月	○指定管理者との協議及び基本協定締結
	3月	○関係予算の議決
開始	4月	○指定管理者との年度協定締結 ○指定管理者による管理運営の開始

［資料２－２］

〇年〇月〇日

つくば市長　宛て

指定管理者

利用料金承認申請書

（施設名）に係る利用料金について、別紙のとおりとしたいので、（施設）条例（つくば市条例第〇号）第〇条の規定により、承認申請します。

［資料２－３］

〇つくば〇第　号

〇年〇月〇日

指定管理者　様

つくば市長

利用料金承認書

（施設名）に係る利用料金については、（施設）条例（つくば市条例第〇号）第〇条の規定により、別紙のとおり承認します。

○地方自治法第 244 条の２

（公の施設の設置，管理及び廃止）

第二百四十四条の二　普通地方公共団体は，法律又はこれに基づく政令に特別の定めがあるものを除くほか，公の施設の設置及びその管理に関する事項は，条例でこれを定めなければならない。

２　普通地方公共団体は，条例で定める重要な公の施設のうち条例で定める特に重要なものについて，これを廃止し，又は条例で定める長期かつ独占的な利用をさせようとするときは，議会において出席議員の三分の二以上の者の同意を得なければならない。

３　普通地方公共団体は，公の施設の設置の目的を効果的に達成するため必要があると認めるときは，条例の定めるところにより，法人その他の団体であつて当該普通地方公共団体が指定するもの（以下本条及び第二百四十四条の四において「指定管理者」という。）に，当該公の施設の管理を行わせることができる。

４　前項の条例には，指定管理者の指定の手続，指定管理者が行う管理の基準及び業務の範囲その他必要な事項を定めるものとする。

５　指定管理者の指定は，期間を定めて行うものとする。

６　普通地方公共団体は，指定管理者の指定をしようとするときは，あらかじめ，当該普通地方公共団体の議会の議決を経なければならない。

７　指定管理者は，毎年度終了後，その管理する公の施設の管理の業務に関し事業報告書を作成し，当該公の施設を設置する普通地方公共団体に提出しなければならない。

８　普通地方公共団体は，適当と認めるときは，指定管理者にその管理する公の施設の利用に係る料金（次項において「利用料金」という。）を当該指定管理者の収入として収受させることができる。

９　前項の場合における利用料金は，公益上必要があると認める場合を除くほか，条例の定めるところにより，指定管理者が定めるものとする。この場合において，指定管理者は，あらかじめ当該利用料金について当該普通地方公共団体の承認を受けなければならない。

１０　普通地方公共団体の長又は委員会は，指定管理者の管理する公の施設の管理の適正を期するため，指定管理者に対して，当該管理の業務又は経理の状況に関し報告を求め，実地について調査し，又は必要な指示をすることができる。

１１　普通地方公共団体は，指定管理者が前項の指示に従わないときその他当該指定管理者による管理を継続することが適当でないと認めるときは，その指定を取り消し，又は期間を定めて管理の業務の全部又は一部の停止を命ずることができる。

○つくば市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例

(趣旨)

第1条　この条例は、地方自治法(昭和22年法律第67号)第244条第1項に規定する公の施設の管理を行わせる指定管理者(同法第244条の2第3項に規定する指定管理者をいう。以下同じ。)の指定の手続等に関し必要な事項を定めるものとする。

(指定管理者の公募)

第2条　市長は、指定管理者を指定しようとするときは、公募するものとする。

2　市長は、指定管理者を公募するときは、あらかじめ次に掲げる事項等を告示するものとする。

(1)　管理を行う公の施設の名称及び所在地

(2)　管理の基準及び業務の範囲

(3)　管理を行う期間

(4)　指定の申請に係る資格要件

(5)　指定に係る申請の方法

(6)　公募に係る応募期間(以下「申請期間」という。)

(7)　施設の利用者数、決算その他運営状況に関する資料(新規施設にあっては事業実施計画書等)

(指定管理者の指定の申請)

第3条　指定管理者の指定を受けようとするものは、規則で定める申請書に次に掲げる書類を添えて、申請期間内に市長に提出しなければならない。

(1)　指定管理者の指定を受けようとする公の施設の事業計画書及び収支予算書

(2)　前号に掲げるもののほか、市長が特に必要なものとして規則で定める書類

(指定管理者の指定等)

第4条　市長は、前条の規定による申請があったときは、次の各号のいずれにも該当するもののうちから指定管理者の候補者を選定し、及び議会の議決を経て指定管理者を指定するものとする。

(1)　事業計画書に基づく公の施設の管理運営が住民の平等利用を確保するものであること。

(2)　事業計画書の内容が、公の施設の効用を最大限に発揮させるものであり、かつ、公の施設の管理に係る経費の縮減が図られるものであること。

(3)　事業計画書に沿った管理を、安定的で、かつ、継続的に行うことができる人員、資産その他の経営の規模及び能力を有していること。

2　第2条第1項の規定にかかわらず、市長は、公の施設の設置目的を効果的、かつ、

適正に達成することができるものと認められる団体で、つくば市が出資しているものを指定管理者の候補者として選定することができる。
(事業報告書の作成及び提出)
第5条　指定管理者は、毎年度終了後30日以内に、その管理する公の施設に関する次に掲げる事項を記載した事業報告書を作成し、市長に提出しなければならない。ただし、年度の途中において第7条第1項の規定により指定を取り消されたときは、その取り消された日から起算して 30 日以内に当該年度の当該日までの間の事業報告書を提出しなければならない。
(1)　管理する公の施設の利用状況その他の管理業務状況
(2)　使用料又は利用に係る料金の収入の実績
(3)　管理に係る経費の収支状況
(4)　前3号に掲げるもののほか、管理の実態を把握するために必要なものとして市長が定める事項
(業務報告等)
第6条　市長は、公の施設の管理の適正を期するため、指定管理者に対し、その管理の業務又は経理の状況に関し定期に、又は必要に応じて臨時に報告を求め、実地に調査し、又は必要な指示をすることができる。
(指定の取消し等)
第7条　市長は、指定管理者が前条の指示に従わないとき、その他指定管理者の責めに帰すべき事由により当該指定管理者による管理が適当でないと認めるときは、その指定を取り消し、又は期間を定めて管理の業務の全部又は一部の停止を命ずることができる。
2　前項の規定により指定を取り消し、又は期間を定めて管理の業務の全部若しくは一部の停止を命じた場合において指定管理者に損害が生じても、市長はその賠償の責めを負わない。
(原状回復義務)
第8条　指定管理者は、その指定の期間が満了したとき、又は前条第1項の規定により指定を取り消され、若しくは期間を定めて管理の業務の全部若しくは一部の停止を命ぜられたときは、その管理しなくなった公の施設の当該施設又は設備を速やかに原状に回復しなければならない。ただし、市長の承認を得たときは、この限りでない。
(委任)
第9条　この条例に定めるもののほか、この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

○つくば市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例施行規則

平成 17 年２月 24 日
規則第５号
改正　平成 23 年８月 24 日規則第 37 号
平成 26 年７月 28 日規則第 48 号
平成 29 年１月 27 日規則第２号
平成 31 年３月 22 日規則第 10 号

（趣旨）
第１条　この規則は、つくば市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例（平成 16 年つくば市条例第 37 号。以下「条例」という。）の施行に関し必要な事項を定めるものとする。
（申請書等）
第２条　条例第３条の規則で定める申請書は、指定申請書（様式第１号）とする。
２　条例第３条第１号の事業計画書は様式第２号に、同号の収支予算書は様式第３号によるものとする。
３　条例第３条第２号の規則で定める書類は、次に掲げるとおりとする。
(1) 申請に係る団体の概要書（様式第４号）
(2) 申請に係る団体の定款又は寄附行為の写し及び履歴事項全部証明書（法人以外の団体にあっては、規約、会則その他これらに類するもの、役員名簿及び代表者の住民票の写し）
(3) 第１項の申請書を提出する日の属する事業年度を除いた直近３事業年度分の次に掲げる書類
ア　申請に係る団体の活動状況、経営状況等が確認できる書類
イ　申請に係る団体の収支決算書
(4) その他市長が必要と認める書類
（平 23 規則 37・一部改正）
附　則
（施行期日）
１　この規則は、公布の日から施行する。
（経過措置）
２　第２条第３項第１号の規定の適用については、この規則の公布の日から平成 17 年３月６日までの間は、同号中「登記事項証明書」とあるのは、「登記簿の謄本」とする。
附　則(平成 23 年規則第 37 号)
この規則は、公布の日から施行する。
附　則(平成 26 年規則第 48 号)
この規則は、公布の日から施行する。
附　則（平成 29 年規則第 2 号）
この規則は、公布の日から施行する。

附　則（平成 31 年規則第　号）

この規則は、公布の日から施行する。

様式第１号（第２条関係）

指定申請書

年　　月　　日

つくば市長　　宛て

申請者
本店又は主たる事務所の所在地
名称
代表者氏名　　㊞
電話番号

指定管理者の指定を受けたいので、つくば市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例第３条の規定により、下記のとおり申請します。

記

１　指定管理者の指定を希望する施設の名称

２　添付書類
(1) 事業計画書（様式第２号）
(2) 管理を行う期間の収支予算書（様式第３号）
(3) 団体の概要書（様式第４号）
(4) 定款又は寄附行為の写し及び履歴事項全部証明書（法人以外の団体にあっては、規約、会則その他これらに類するもの、役員名簿及び代表者の住民票の写し）
※ 下記の該当する□にレ点をつけてください。
□ 定款の写し（株式会社、社会福祉法人、特定非営利活動法人等の場合）
□ 寄附行為の写し（財団法人等の場合）
□ 履歴事項全部証明書（法人の場合）
□ 規約、会則その他これらに類するもの（法人以外の団体の場合）
□ 役員名簿（法人以外の団体の場合）
□ 代表者の住民票の写し（法人以外の団体の場合）
(5) 申請書を提出する日の属する事業年度を除いた直近３事業年度分の次に掲げる書類
ア　申請に係る団体の活動状況、経営状況等が確認できる事業報告書
イ　申請に係る団体の収支決算書（貸借対照表、損益計算書等）
(6) 申請書を提出する日の属する事業年度の申請に係る団体の事業計画書及び収支予算書
(7) 納税証明書（応募の資格要件を満たす所在地の事業所及び本店に係るもの）
ア　国税（未納がないことの証明（法人税、消費税及び地方消費税））
イ　都道府県税（未納がないことの証明（法人都道府県民税及び法人事業税））
ウ　市区町村税（滞納がないことの証明（法人市区町村民税、固定資産税、軽自動車税及び個人住民税（特別徴収分）））
(8) 労働保険料等納入証明書（労働局又は労働基準監督署による未納がないことの証明）
(9) 労働環境確認シート
(10) 連絡先（申請内容の分かる方）
担当者：
電話番号：　　ＦＡＸ番号：
※グループ応募の場合
グループ内における各団体の役割、責任分担に関する事項（任意様式）を添付してください。また、構成団体ごとに(3)～(10)の書類を添付してください。

様式第２号（第２条関係）

指定管理者事業計画書

年　　月　　日

つくば市長　　宛て

申請者
本店又は主たる事務所の所在地
名　称
代表者氏名　　㊞

事　業　計　画　の　項　目	事　業　計　画　の　内　容　等
１ 管理運営上の経営方針について	
２ 安全・安心面からの対応 （管理運営の具体策など特徴的な対応について）	
３ 施設管理の実施について （職員の配置、職員の研修計画、経理など）	
４ 施設の運営について （サービス向上の方策や利用者の要望の把握と実施策、トラブルの未然防止と対処方法、地域や他施設との連携等）	
５ 個人情報保護への対処 （内部規約の整備や実施基準等）	
６ 緊急時対策について （防犯及び防災の対応、その他緊急時の対応）	
７ 団体の理念について （団体の経営方針等、指定管理者の指定を申請した理由など）	
８ 環境への配慮について （CO2 削減方策等）	
９ 職員の労働環境等について	
10 その他特記すべき事項	

担当部署　　担当者氏名
電話番号

（注）　記載事項が多い場合及び資料等がある場合は、別添も可能です。
その場合、事業計画書は、当様式も含め 10 ページ以内とします。

様式第３号（第２条関係）

（１）

運営管理に関する収支予算書

（単位：千円）

		年度	備　　考
収入項目	指定管理料		
	利用料金収入		
	冷暖房使用料		
	コピー使用料		
収入　合計			
支出項目	人件費		
	旅費		
	需用費		
	役務費		
	施設管理費等		
	使用料及び賃借料		
	その他の経費		
支出　合計			

（注）１　その他の経費を計上する場合は、備考欄に内容等を記入してください。
　　２　積算内訳を別紙（様式は、Ａ４縦で横書き）に示してください。
　　３　消費税を含んだ額を記入してください。
　　４　項目は、適宜修正して使用してください。
　　５　自主事業に関する経費は、収支に含まないでください。

様式第３号（第２条関係）

（２）

自主事業にかかる収支予算書

（単位：千円）

事　業　名			
目的・内容等			
年間実施回数		募集対象及び人数	１人当たりの参加費
		年度	備　　考
収入項目			
収入　合計（A）			
支出項目			
支出　合計（B）			
収支（A）－（B）			

（注）１　自主事業が複数の場合は、各事業ごとに作成してください。

　　２　同一事業を複数年実施する場合は、一枚の収支予算書に記載してください。

様式第３号（第２条関係）

（３）

指定事業にかかる収支予算書

（単位：千円）

事　業　名			
目的・内容等			
年間実施回数		募集対象及び人数	１人当たりの参加費
		年度	備　　考
収入項目			
収入　合計（A）			
支出項目			
支出　合計（B）			
収支（A）－（B）			

（注）１　指定事業の内容が複数の場合は、各事業の内容ごとに作成してください。
　　また、指定事業については、仕様書で規定されている回数が分かるように、年間計画（様式は任意）も作成し、添付してください。
２　指定事業の収入は、原則として指定管理料を充てるものとし、参加者の実費分のみ徴収するものとします。
３　同一事業を複数年実施する場合は、一枚の収支予算書に記載してください。
４　仕様書において規定されている指定事業がない場合は、添付の必要はありません。

様式第４号（第２条関係）

団体の概要書

フリガナ 団体の名称				
代表者職氏名				
団体の所在地	〒			
	電話番号		ＦＡＸ	
申請団体の名称 (ｸﾞﾙｰﾌﾟ応募の場合)				□代表団体□構成団体 (いずれかにチェック)
設立年月日				
沿革				
資本金等				
従業員数				
類似施設(業務)の運営実績 〔施設名称、運営形態、管理期間　等〕				
免許・登録				
応募に関する担当者等	役職、氏名		所　属	
	電話番号		ＦＡＸ	

（注）１　会社概要等がある場合は、添付してください。
　　２　欄が不足する場合は、別紙を追加してください。
　　３　類似施設（業務）の運営実績について、自治体によるモニタリング（実績評価）結果書類がある場合は、添付してください。

○つくば市情報公開条例第５条

(行政文書の開示義務)
第５条　実施機関は、開示請求があったときは、開示請求に係る行政文書に次の各号に掲げる情報(以下「不開示情報」という。)のいずれかが記録されている場合を除き、開示請求者に対し、当該行政文書を開示しなければならない。
(1)　個人に関する情報(事業を営む個人の当該事業に関する情報を除く。)であって、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの(他の情報と照合することにより、特定の個人を識別することができることとなるものを含む。)又は特定の個人を識別することはできないが、公にすることにより、なお個人の権利利益を害するおそれがあるもの。ただし、次に掲げる情報を除く。
ア　法令、条例若しくは規則の規定により又は慣行として公にされ、又は公にすることが予定されている情報
イ　人の生命、健康、生活又は財産を保護するため、公にすることが必要であると認められる情報
ウ　当該個人が公務員等(国家公務員法(昭和 22 年法律第 120 号)第 2 条第 1 項に規定する国家公務員(独立行政法人通則法(平成 11 年法律第 103 号)第 2 条第 4 項に規定する行政執行法人の役員及び職員を除く。)、独立行政法人等(独立行政法人等の保有する情報の公開に関する法律(平成 13 年法律第 140 号)第 2 条第 1 項に規定する独立行政法人等をいう。以下同じ。)の役員及び職員、地方公務員法(昭和 25 年法律第 261 号)第 2 条に規定する地方公務員並びに地方独立行政法人(地方独立行政法人法(平成 15 年法律第 118 号)第 2 条第 1 項に規定する地方独立行政法人をいう。以下同じ。)の役員及び職員をいう。)である場合において、当該情報がその職務の遂行に係る情報であるときは、当該情報のうち、当該公務員等の職及び氏名並びに当該職務遂行の内容に係る部分。ただし、当該公務員等の氏名に係る部分を公にすることにより、当該個人の権利利益を害するおそれがある場合は、当該公務員等の氏名に係る部分を除く。
(2)　法人その他の団体(国、独立行政法人等、地方公共団体及び地方独立行政法人を除く。以下この号において「法人等」という。)に関する情報又は事業を営む個人

の当該事業に関する情報であって、次に掲げるもの。ただし、人の生命、健康、生活又は財産を保護するため、公にすることが必要であると認められる情報を除く。
ア　公にすることにより、当該法人等又は当該個人の権利、競争上の地位その他正当な利益を害するおそれがあるもの
イ　実施機関の要請を受けて、公にしないとの条件で任意に提供されたものであって、法人等又は個人における通例として公にしないこととされているものその他の当該条件を付することが当該情報の性質、当時の状況等に照らして合理的であると認められるもの
(3)　公にすることにより､公共の安全と秩序の維持に支障を及ぼすおそれがあると実施機関が認めることにつき相当の理由がある情報
(4)　市の機関、国、独立行政法人等、他の地方公共団体及び地方独立行政法人の内部又は相互間における審議、検討又は協議に関する情報であって、公にすることにより、率直な意見の交換若しくは意思決定の中立性が不当に損なわれるおそれ、不当に市民の間に混乱を生じさせるおそれ又は特定の者に不当に利益を与え若しくは不利益を及ぼすおそれがあるもの
(5)　市の機関、国、独立行政法人等、他の地方公共団体又は地方独立行政法人が行う事務又は事業に関する情報であって、公にすることにより、次に掲げるおそれその他当該事務又は事業の性質上、当該事務又は事業の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるもの
ア　監査、検査、取締り、試験又は租税の賦課若しくは徴収に係る事務に関し、正確な事実の把握を困難にするおそれ又は違法若しくは不当な行為を容易にし、若しくはその発見を困難にするおそれ
イ　契約、交渉又は争訟に係る事務に関し、国、独立行政法人等、地方公共団体又は地方独立行政法人の財産上の利益又は当事者としての地位を不当に害するおそれ
ウ　調査研究に係る事務に関し、その公正かつ能率的な遂行を不当に阻害するおそれ
エ　人事管理に係る事務に関し、公正かつ円滑な人事の確保に支障を及ぼすおそれ
オ　独立行政法人等、地方公共団体が経営する企業又は地方独立行政法人に係る事業に関し、その企業経営上の正当な利益を害するおそれ
(6)　法令又は他の条例の規定により公にすることができないと認められる情報

［資料２－８］

議案第〇号

指定管理者の指定について

指定管理者の指定について、地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条の２第６項の規定に基づき、下記のとおり議会の議決を求める。

平成〇年〇月〇日

つくば市長　五　十　嵐　立　青

記

１　指定管理者に管理を行わせる公の施設

〇〇〇〇〇〇〇〇

２　指定管理者に指定する団体

茨城県〇〇市〇〇一丁目１番地１

〇〇〇〇〇〇〇〇

３　指定する期間

平成〇年〇月〇日から平成〇年〇月〇日まで

［資料2－9］

〇つくば〇第　　号

年　月　日

様

つくば市長

つくば市公の施設に係る指定管理者候補者選定結果通知書

平成　年　月　日付けで申請のあったつくば市公の施設に係る指定管理者候補者については、審査の結果、次のとおり決定したので通知します。

1　申請に係る公の施設の名称及び所在地

名　称

所在地

2　審査結果

候補者として選定する。

なお、指定管理者の指定については、議会の議決を要することを申し添える。

［資料2－10］

○つくば○第　　号

年　月　日

様

つくば市長

つくば市公の施設に係る指定管理者候補者選定結果通知書

平成　年　月　日付けで申請のあったつくば市公の施設に係る指定管理者候補者については、審査の結果、次のとおり決定したので通知します。

1　申請に係る公の施設の名称及び所在地

名　称

所在地

2　審査結果

次点候補者として選定する。

次点候補者としての権利を有する期間は、指定管理期間開始前までとする。

指定管理者の候補者が、指定管理期間開始前までに辞退したとき又は候補者に指定管理者としての業務を遂行できない事由等が生じたときは、当市と協議の上候補者となり得るものである。

なお、指定管理者の指定については、議会の議決を要することを申し添える。

［資料2－11］

〇つくば〇第　　号

年　月　日

様

つくば市長

つくば市公の施設に係る指定管理者候補者選定結果通知書

平成　年　月　日付けで申請のあったつくば市公の施設に係る指定管理者候補者については、審査の結果、次のとおり決定したので通知します。

1　申請に係る公の施設の名称及び所在地

名　称

所在地

2　審査結果

候補者として選定しない。

3　理由

〇〇（施設）の性格、規模、機能を考慮し、設置目的を効果的かつ効率的に達成し、質の高いサービスの提供が可能であるか選定基準に基づく審査をした結果、最高位を得ることができなかったため。

［資料2－12］

○つくば○第　　号

年　月　日

様

つくば市長

つくば市公の施設に係る指定管理者指定書

平成　年　月　日付けで申請のあったつくば市公の施設に係る指定管理者の指定については、つくば市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例（平成16年つくば市条例第37号）第4条第1項の規定により、次のとおり指定します。

1　指定管理者として指定する公の施設の名称及び所在地

名　称

所在地

2　指定管理者として指定する期間

平成　年　月　日から平成　年　月　日まで

［資料2－13］

○つくば○第　　号

年　月　日

様

つくば市長

つくば市公の施設に係る指定管理者不指定通知書

平成　年　月　日付けで申請のあったつくば市公の施設に係る指定管理者の指定については，次の理由により，つくば市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例（平成16年つくば市条例第37号）第4条第1項の規定による指定ができなかったので通知します。

1　申請に係る公の施設の名称及び所在地

名　称

所在地

2　不指定の理由

平成○年○月つくば市議会定例会において否決となったため

［資料２－14］

つくば市告示第　　号

指定管理者の公募について

つくば市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例(平成 16 年つくば市条例第 37 号) 第２条の規定により、下記のとおり、指定管理者の公募について告示する。

年　月　日

つくば市長

記

１　管理を行う公の施設の名称及び所在地

名　称

所在地

２　管理の基準及び業務の範囲

(1) 管理の基準

(2) 業務の範囲

３　管理を行う期間

平成　年　月　日から平成　年　月　日まで

４　指定の申請に係る資格要件

５　指定に係る申請の方法

６　公募に係る応募期間（申請期間）

年　月　日から　年　月　日まで

７　施設の利用者数、決算その他運営状況に関する資料

［資料２－15］

つくば市告示第　　号

指定管理者の指定について

つくば市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例（平成 16 年つくば市条例第 37 号）第４条第１項の規定により指定管理者を指定したので、次のとおり告示する。

年　月　日

つくば市長

記

１　管理を指定する施設の名称及び所在地

２　管理を指定する法人

３　管理を指定する期間

［資料２－16］

つくば市告示第　　号

指定管理者の指定の取り消しについて

つくば市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例（平成 16 年つくば市条例第 37 号）第７条第１項の規定により指定管理者の指定を取り消したので、次のとおり告示する。

年　月　日

つくば市長

記

１　管理の指定を取り消した施設の名称及び所在地

名　称

所在地

２　管理の指定を取り消した指定管理者

名　称

所在地

代表者

３　指定取消日

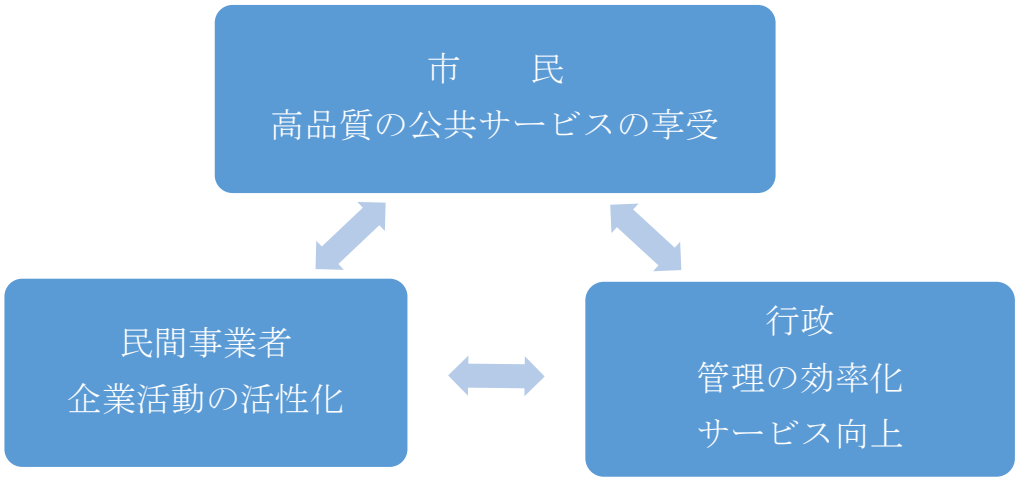
年　月　日

この（施設名　　）は、指定管理者制度により運営しています。

指定管理者制度とは、地方自治体が設置する公の施設の管理運営について、民間企業、NPO 法人等を含む団体に行わせることを可能とする地方自治法上の制度です。

民間企業等の有する能力を活用することで、市民サービスの向上と経費の削減を図ることを目的としています。

（公の施設：文化施設、社会福祉施設等をいい、条例で定めます。）



問合せ先

■この（施設名　　）の利用について

指定管理者：名称

所在地　　TEL

■指定管理者（　　）に対する御意見等について

つくば市〇〇部〇〇課　　TEL

〔資料2-18〕

年　月　日

指定管理者定期報告書（　年　月分）

つくば市長　あて

団体名
指定管理者　団体所在地
代表者氏名

1 施設名称

2 実施期間

年　月　日 ～　年　月　日

3 管理業務の実施状況

（仕様書・事業計画書に基づく施設運営、維持管理等業務の実施状況）

※施設運営（職員配置、開館等日数等）や維持管理（保守点検、清掃等）等を記入してください。

4 施設の利用状況　（単位：人）

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月
小計							

区分	11月	12月	1月	2月	3月	合計
小計						

※過去の月分も記入してください。

5 利用料金収入の状況　（単位：円）

月	4月	5月	6月	7月	8月
金額					
月	9月	10月	11月	12月	1月
金額					
月	2月	3月	合計		
金額					

※過去の月分も記入してください。

6 利用料金の減免状況

7 利用者の苦情、要望状況（アンケートによるものは除く）

（利用者からの主な苦情、要望及びその対応状況）

8 事故等発生状況

（事故、事件等が発生した場合の内容及びその対応状況）

9 アンケート結果の状況

（アンケート結果の状況（常設アンケートの主な内容））

10 サービス向上等の改善点

（実施した場合）

11 サービス向上等の改善提案

（提案等が有る場合）

12 上記以外に報告すべき事項

（項目3から11以外に実施した事項（職員研修、各種取扱基準作成、環境配慮等の内容）

（留意事項）
※ 利用状況や利用料金収入状況等の詳細は、担当課の指示等に応じて添付してください。

モニタリングチェックシート

施設名		調査日	
指定管理者		所管課	

＊以下の項目は標準的な例であり、各施設の規模や性質等を考慮の上項目を追加・修正し使用すること。
＊所管課は、モニタリングを年度当初と中間の年2回実施すること。
＊履行状況や書類等に不備がある場合は「否」をチェックし、備考欄に対応策を記入すること。

■施設維持管理

確認箇所	チェック項目	目視確認		備考
		適	否	
施設外観	外壁、屋根等の破損はないか。	□	□	
	改築、改造、不法な掲示物等はないか。	□	□	
	施錠等安全性が保たれているか。	□	□	
	駐車場は安全に整備されているか。	□	□	
	ゴミや落ち葉等が落ちていないか。	□	□	
	草刈り、剪定がなされているか。	□	□	
施設内部	室内は清潔に保たれているか。	□	□	
	空調や照明は適正か。	□	□	
	異臭や異音はないか。	□	□	
	雨漏り等はないか。	□	□	
	危険なものが置かれていないか。	□	□	
	トイレは清潔に保たれているか。	□	□	
	消防設備の前を塞いでないか。	□	□	
	エレベーターに異常はないか。	□	□	

■備品

確認箇所	チェック項目	目視確認		備考
		適	否	
備品	正常な状態で利用可能であるか。	□	□	
備品台帳	備品台帳は適正に管理されているか。	□	□	

■経理事務

項　目	チェック項目	口頭確認		備考
		適	否	
経理体制	担当者に任せきりにすることなく、複数人による管理体制になっているか。	□	□	
経理書類	帳簿、領収書等は適正に保管されているか。（目視確認を含む。）	□	□	
経理区分	指定管理業務に固有の口座を開設し、他業務と明確に区分されているか。	□	□	
利用料金	利用料金の収受や保管は適正か。	□	□	

■労働環境

項　目	チェック項目	口頭確認		備考
		適	否	
労働条件の明示	従業員の採用時に、賃金、労働時間などの労働条件について必用な事項を記載した書面を交付していますか。	□	□	
就業規則	従業員を使用する場合に就業規則を作成し、届出していますか。（目視による確認を含む。）	□	□	
	就業規則を各作業所に掲示したり、書面を労働者に交付したり、適正な方法で従業員に周知していますか。（周知方法を備考欄に記載する。）	□	□	
安全衛生	定期健康診断は、適正に実施していますか。	□	□	
	安全衛生管理体制は、適正に整備し、運用していますか。	□	□	
労働時間の管理	労働時間を把握し、適正に管理していますか。	□	□	
	有給休暇の付与は適正ですか。	□	□	
労使協定	労働基準法第36条に基づく労使協定を締結し、労働基準監督署に届出していますか。	□	□	
	労使協定の締結や運用は適正ですか。	□	□	
賃金	賃金は、従業員に直接、全額を通貨で毎月1回以上、一定期日を定めて支払っていますか。	□	□	
	時間外、休日、深夜勤務の割増し賃金について、適正に賃金を支払っていますか。	□	□	
	最低賃金法を厳守していますか。（最も低い労働賃金単価を備考欄に記載する。）	□	□	
社会保険等	社会保険、労働保険の加入状況、手続の時期等は適正ですか。	□	□	
	労災事故が発生した場合、届出は適正に行っていますか。	□	□	
法定帳簿等	労働者名簿、賃金台帳、出勤簿、雇用契約書又は労働条件通知書、災害保障に関する書類の整備、管理は適正ですか。（目視による確認を含む。）	□	□	

〔資料2-20〕

年　月　日

指定管理者事業報告書（　　年度分）

つくば市長　あて

団体名
指定管理者　団体所在地
代表者氏名

1 施設名称

2 実施期間

年　月　日 ～　年　月　日

3 管理業務の実施状況

（仕様書・事業計画書に基づく施設運営、維持管理等業務の実施状況）

※施設運営（職員配置、開館等日数等）や維持管理（保守点検、清掃等）等を記入してください。

4 自主事業の実施状況

（仕様書・事業計画書に基づく自主事業の実施状況）

5 施設の利用状況　（単位：人）

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月
小計							

区分	11月	12月	1月	2月	3月	合計
小計						

6 収支状況

○収入　（単位：円）

項目	実績（A）	計画（B）	差引（A－B）	備考
合計				

○支出　（単位：円）

項目	実績（A）	計画（B）	差引（A－B）	備考
合計				

収支差引額		

7 利用料金の減免状況

8 利用者の苦情、要望状況（アンケートによるものは除く）

（利用者からの主な苦情、要望及びその対応状況）

9 事故等発生状況

（事故、事件等が発生した場合の内容及びその対応状況）

10 アンケート結果の状況

（常設及び随時のアンケート結果（満足度等）の状況）

11 サービス向上等の改善点

（実施した場合）

12 サービス向上等の改善提案

（提案等が有る場合）

13 上記以外に報告すべき事項

（項目3から12以外に実施した事項（職員研修、各種取扱基準作成、環境配慮等の内容）

14 労働環境に関する報告事項

（施設職員の有給休暇取得率、時間外勤務時間等の労働環境等）

※個人ごと及び全体を報告してください。

15 年間を通した総括・自己評価

（留意事項）

※ 利用状況や収支状況等の詳細は、担当課の指示等に応じて添付してください。

労働環境確認シート（　年度分）

〔資料2-21〕

管理する施設名	

指定管理者	所在地	
	名称	
	代表者	㊞
	施設管理に従事する職員数	正規職員　　名 、 非正規雇用　　名

項目		チェック（該当に□）	
労働条件の明示			
Q1）	従業員の採用時に、賃金、労働時間など労働条件について必要な事項を記載した書面を交付していますか。	□はい	□いいえ
就業規則			
Q2）	従業員を使用する場合に就業規則を作成し、届出していますか。	□はい	□いいえ
	いいえの場合はその理由　　（　　）		
	はいの場合はQ3、Q4へ		
Q3）	就業規則は、適正な内容になっていますか。また、変更した場合、適正に労働基準監督署に届出していますか。	□はい	□いいえ
Q4）	就業規則は、適正な方法で従業員に周知していますか。	□はい	□いいえ
安全衛生			
Q5）	定期健康診断は、適正に実施していますか。	□はい	□いいえ
Q6）	安全衛生管理体制は、適正に整備、運用していますか。	□はい	□いいえ
労働時間の管理			
Q7）	労働時間を把握し、適正に管理していますか。	□はい	□いいえ
Q8）	有給休暇の付与は適正ですか。	□はい	□いいえ
労使協定			
Q9）	労働基準法36条に基づく労使協定を締結し、労働基準監督署に届出していますか。	□はい	□いいえ
	いいえの場合はその理由　　（　　）		
	はいの場合　また、労使協定の締結・運用は適正ですか。	□はい	□いいえ
賃金			
Q10）	賃金は従業員に直接、全額を通貨で毎月1回以上、一定期日を定めて支払っていますか。	□はい	□いいえ
Q11）	時間外、休日、深夜勤務の割増し賃金について、適正に賃金を支払っていますか。	□はい	□いいえ
Q12）	最も低い労働賃金単価はいくらですか。 ⇒ 時間額　　円（職種 ：　　）		
社会保険等			
Q13）	社会保険・労働保険の加入状況、手続の時期等は適正ですか。	□はい	□いいえ
Q14）	労災事故が発生した場合、届出は適正に行っていますか。	□はい	□いいえ
法定帳簿等			
Q15）	労働者名簿、賃金台帳、出勤簿、雇用契約書又は労働条件通知書、災害補償に関する書類の整備、管理は適正ですか。	□はい	□いいえ

〔資料2-22〕

利用者アンケート

つくば市では、〇〇施設利用者の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ていきたいと考えています。ぜひ、アンケートにご協力くださいますようお願いいたします。

1　当施設の管理は、行き届いていると思いますか。

1　満足　　2　やや満足　　3　ふつう　　4　やや不満　　5　不満

2　当施設は、利用しやすいと思いますか。

1　満足　　2　やや満足　　3　ふつう　　4　やや不満　　5　不満

3　当施設職員の対応は、いかがですか。

1　満足　　2　やや満足　　3　ふつう　　4　やや不満　　5　不満

4　上記の質問を含めて、改善してほしい点がありましら、記入してください。

5　上記以外にご意見等(良好点を含む。)がありましたら、記入してください。

6　あなた自身のことをお聞かせください。番号に〇をつけてください。

性別　　1　男　　2　女

年齢　　1　10代　　2　20代　　3　30代　　4　40代　　5　50代　　6　60代以上

住所　　1　市内　　2　市外

アンケートにご協力いただきまして、ありがとうございました。
恐れ入りますが、記入していただいたアンケートは、回収箱に入れてください。

〔資料2-23〕

年度　意見要望等一覧

施設名 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

指定管理者名 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

施設所管課名 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

整理番号	区分	意見要望内容	対応

※様式は、各施設の実情を考慮の上使用するものとする。

［資料２－24］

意見要望等対応状況

意見要望等の内容

指定管理者 ~~施設所管課○○課~~からの回答

つくば市指定管理者実績評価表

[資料2-25]

所管課	
評価対象期間	

1 施設の概要

施設概要	名称					
	所在地					
	関係条例等					
	設置目的					
指定管理者	名称					
	所在地					
指定管理業務の内容						
指定期間						
総合評価(年度評価)		平成　年度	平成　年度	平成　年度	平成　年度	平成　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			
自主事業 （講座・セミナー等）			
アンケートの実施状況 （利用者の満足度、 苦情等）			
収支状況			

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適切な職員配置	職員配置は適切か。(有資格者等の配置)	
	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)	
	④職員の労働環境	労働条件や労働環境は適正か。	
	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。	
	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。	
	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。	
	【評価の理由】		
(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。	
	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。	
	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。	
	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。	
	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。	
	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)	
	【評価の理由】		

2 評価結果

評 価 項 目			
(3)収支状況	項目	視点	評点
	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】		

【総合評価】

合計評点		評価ランク	
【総評】 ※評価を踏まえ、翌年度の指導方針も記載する。			

※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
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点加点
A:3点加点
B:0点
C:3点減点
D:5点減点

※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。

〔資料 2-26〕

つくば市公の施設指定管理者第三者評価会議開催要項

（開催）

第１条　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、各施設の管理運営の質の向上を図るとともに、評価における客観性及び透明性の確保を図ることを目的に、つくば市公の施設指定管理者第三者評価会議（以下「評価会議」という。）を開催する。

（検討事項）

第２条　評価会議は、次の各号に掲げる事項を検討する。

(1) 指定管理者が行う公の施設の管理運営に係る評価に関すること。

(2) 市に対して評価等について意見などを行うこと。

（構成）

第３条　評価会議は、８人以内をもって構成する。

２　構成員は、次の各号に掲げる者につき、市長が委嘱する。

(1) 市民

(2) 学識経験等を有する者

３　評価の対象となる公の施設の指定管理者と利害関係を有する者は、評価会議の委員になることはできない。

（委嘱期間）

第４条　委嘱を受けた日から評価が終了するまでとする。

（座長）

第５条　評価会議に、座長を置く。

２　座長は、構成員の互選により定める。

３　座長は、評価会議を代表し、評価会議の事務を総理する。

４　座長に事故あるとき又は座長が欠けたときは、あらかじめ座長が指名する構成員がその職務を代理する。

（会議）

第６条　評価会議は、構成員の定数の過半数の者が出席しなければ開くことができない。

２　評価会議は、公開する。ただし、座長の発議により出席した構成員の半数以上が次の各号のいずれかに該当すると認める場合は、公開しないことができる。

(1) つくば市情報公開条例（平成 27 年つくば市条例第 27 号）第５条各号の不開示情報に関し検討を行う場合

(2) 会議を公開することにより、公正かつ円滑な運営に支障が生ずると認められる場合

（庶務）

第７条　評価会議の庶務は、政策イノベーション部企画経営課において処理する。

附 則

この要項は、決裁の日から施行する。

平成 31 年４月改正

【指定管理者募集要項案】
（※施設の業務内容等により適宜加除してください。）

つくば市〇〇〇〇〇〇〇
指定管理者募集要項

平成〇〇年〇月
つ　く　ば　市

目　　次

（ページ数記入）

1　指定管理者制度導入の趣旨　……

2　管理運営の基本方針　……

3　施設の概要　……

4　指定管理者が行う業務　……

5　管理の基準　……

6　指定管理者と市における責任分担　……

7　指定管理者の指定期間　……

8　利用料金収入　……

9　指定管理者業務に係る経費　……

10　応募者の資格要件　……

11　申請書類　……

12　スケジュール　……

13　応募の手続　……

14　指定管理者の指定手順　……

15　指定管理者指定後の手続等　……

16　指定管理者の指定取消し等の措置について　……

17　指定管理者業務の引継ぎについて　……

18　お問合せ先　……

○○○指定管理者募集要項

1　指定管理者導入の趣旨

つくば市では、○○○の管理を効果的かつ効率的に行うため、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 244 条の２第３項及び○○条例（平成○年つくば市条例第○号。以下「条例」という。）第○条第○項に規定する施設の管理運営に関する業務を行う指定管理者を募集します。

2　管理運営の基本方針

※施設の設置目的・性格、期待されている役割などから、当該施設を管理運営するうえでの基本的な方針について規定する。

3　施設の概要

※施設の概要について具体的にわかりやすく規定する。

(1) 名称
(2) 所在地
(3) 施設の設置目的
(4) 設置日
(5) 施設根拠（条例名）
(6) 施設の概要等
　① 敷地
　　面積
　② 施設
　　ア 構造
　　イ 施設概要
　　ウ 建築面積
　　エ 延床面積
　　オ 建築時期
　③ 設備
　　（設備概要）
　④ その他

4　指定管理者が行う業務

指定管理者は、管理運営の基本方針を踏まえ、条例○条○項に定める以下の業務（以下「指定管理業務」という。）を行います。

なお、詳細については、別添「業務仕様書」を参考としてください。

※条例に規定した業務の範囲について、具体的に規定する。
※「業務仕様書」は、現在業務委託している場合は、契約の際作成している業務仕様書をベースとして公募の際の具体的業務を規定する。

（記載例）

(1)施設の運営に関して行わなければならない業務（指定管理業務）

ア　広報業務
イ　広告業務
ウ　駐車場運営業務
エ　イベント等の開催
オ　○○業務
カ　○○業務

(2)施設の維持管理に関して行わなければならない業務（指定管理業務）

ア　建築物保守管理業務
イ　設備管理業務
ウ　清掃業務
エ　保安警備業務
オ　○○業務
カ　○○業務

(3)指定管理者が行うことのできる業務（自主事業）

指定管理者は、指定管理業務のほか、施設の効果的活用や利用者の利便性向上を図るため、自己の責任と費用負担により企画・計画した事業（以下「自主事業」という。）を行うことができます。ただし、自主事業は、指定管理業務を妨げないもので、施設の設置目的の範囲内で実施するものとします。自主事業を実施する際には、事業計画書を作成の上、市と協議し承認を得るとともに、法令上必要な許可等を得ることとします。なお、内容を変更する場合も同様に協議することとします。

5　管理の基準

条例○条に定める管理の基準に基づき、運営することとします。

※条例に規定した管理の基準について、具体的に規定する。

(1) 開館日等

※各課において記載

(2) 利用料金の設定

利用料金は、条例に定める額の範囲内で、指定管理者が市長の承認を得て決定することとし、料金の算定方法や納付方法の詳細については、別途定める必要があります。

(3) 利用料金の減免

条例（規則）で規定する減額又は免除の対象者による利用については、利用料金の減額又は免除を行うものとします。

(4) 関係法令等の遵守

地方自治法等関係法令、〇〇条例等の規定を遵守し、適正な管理を行う必要があります。

(5) 平等かつ適切なサービスの提供

利用者に対して、平等かつ適切なサービスの提供を行う必要があります。

(6) 適切な施設の維持管理

〇〇施設等の維持管理を適切に行う必要があります。

(7) 適切な個人情報の取扱い

指定管理者は、指定管理業務を通じて取得した個人情報について、その取扱いに十分留意し、保護を図るために、別途締結する協定において必要な措置を講じることとします。

(8) 年度別事業計画書及び収支予算書の提出

毎年度、各年度の前の年度の２月末日までに、翌年度の事業計画書及び収支予算書について市と調整の上作成し、提出してください。

(9) 事業報告書の提出

毎月 10 日以内に前月の事業実施状況を報告してください。

また、毎年度終了後、30 日以内に指定管理業務全般に係る事業報告書を提出してください。

なお、各報告書を提出する際は、市と意見交換を行うものとします。

(10) 業務の一括委託の禁止

指定管理者は、管理に係る業務を一括して第三者へ委託し、又は請け負わせることはできません。ただし、業務の一部については、市と協議の上委託することができます。

この場合、市内業者の育成及び市内経済の活性化を図るため、可能な限り市内業者の活用や地元住民の雇用に努めてください。

(11) 守秘義務

指定管理者は指定管理業務を行うに当たり、業務上知り得た内容を第三者に漏らしたり、自己の利益のために使用することはできません。指定管理が終了した後も同様とします。

(12) 情報公開

指定管理者は、指定管理業務を通じて作成、取得した情報について、開示や提供の申出があった場合には、これにこたえるために情報公開規程の整備や、情報提供施策の充実などに努めることとします。

⑬ 環境への配慮

つくば市では、健全で恵み豊かな環境を保全するとともに、環境への負荷の少ない持続的な発展が可能なつくば市をつくり上げていくため、平成 10 年 10 月に「つくば市環境基本条例」を制定いたしました。また、平成 25 年３月に国から環境モデル都市に選定され、平成 26 年４月には「つくば環境スタイル“ＳＭＩＬｅ”（つくば市環境モデル都市行動計画）」を策定し、2030 年までに温室効果ガスの 50％削減に向け市民、企業、大学・研究機関、行政が一体となって取り組むこととしております。指定管理者においても、省資源、省エネルギーの推進、廃棄物の排出抑制やグリーン購入の推進等温室効果ガス削減に向け積極的な取り組みを行ってください。

⑭ 利用者ニーズの把握

利用者に対するサービス向上のため、利用者アンケートを実施し、利用者の意見要望等の把握に努めてください。

⑮ その他

管理の基準に関する細目は、別途、市と指定管理者の間で締結する協定で定めることとします。

6　指定管理者と市における責任分担

指定管理者と市の責任分担の詳細については、別途協定で定めますが、市の基本方針は別表のとおりとします。

ただし、別表に定める事項に疑義のある場合又は定めのない事項については、指定管理者が市と協議して決めることとします。

7　指定管理者の指定期間

指定期間は、平成〇年〇月〇日から平成〇年３月 31 日までの〇年間を予定しています。

この期間は、議会議決後、正式な指定期間となります。

※指定期間は、基本方針に基づき５年以内の範囲で、施設の性格等に応じて定める。　（「指定管理者制度導入実施要領　第５、３(2)」参照）

8　利用料金収入　（※利用料金制を採る場合）

利用者が施設の利用のため納付した利用料金(使用料等) は、指定管理者の収入となりますが、市と指定管理者との協議により、利用料金収入の一部を市の収入とすることができることとします。詳細は、別途協定書で定めます。

なお、利用料金の額は、条例に定める額の範囲内において、あらかじめ市長の承認を得て、指定管理者が定めることになります。

9　指定管理者業務に係る経費

（※利用料金制を採らない施設については、利用料金に係る部分を削除する。）

(1) 経費に関する協議

指定管理業務に要する経費については、各年度ごとに指定管理者から提出していただく収支予算書を踏まえ、市と指定管理者との間で協議し、決定します。

【指定管理業務に要する経費】

※指定管理業務に要する経費について規定する。

〔例〕

・施設及び設備の維持管理に関する経費
・施設の運営に関する経費
・事業の実施に関する経費
・人件費

(2) 指定管理料等

市は、指定管理業務に要する経費から利用料金収入、指定事業収入及びその他の収入(※その他の収入の内訳を例示する。)を差し引いた額を指定管理料として、各年度の予算の範囲内で指定管理者に支払います。

指定管理料の額、支払時期及び支払方法は、毎年度の年度協定において定めます。

なお、収支予算書作成に当たっては、別添資料の過去３か年の委託料、利用料（使用料)収入、指定事業収入及びその他の収入を参照してください。（※仕様書等に資料を添付する。また、新設施設は「過去３か年」を削除する。）

申請の際は、下記の指定管理料上限額を参考に、事業計画書及び収支予算書を作成してください。

【単年度当たりの指定管理料上限】

平成○○年度　○○,○○○,○○○円
平成○○年度　○○,○○○,○○○円
平成○○年度　○○,○○○,○○○円

(3) 指定管理料の精算

指定管理業務を市が示した水準どおりに確実に実施する中で、経費の節減など指定管理者の経営努力により生み出された余剰金については、原則として精算による返還を求めません。

また、利用料金収入の減少など、指定管理者の運営に起因する不足額が生じた場合、補てんは行いません。

(4) 専用口座の開設

指定管理に係る収入及び支出については、専用の口座を設け管理してください。他の施設の指定管理を受けている場合は、他の施設の口座とは別の口座を設け管理してください。

10　応募者の資格要件

※下記の他に、施設を管理する上で必要な要件があれば規定する。その際、できるだけ公募の対象を制限するような要件を付さないこととする。

なお、基本的な考え方として、「市内に拠点となる事務所（緊急時迅速か

つ適切な対応がとれる体制を有すること）を置く法人及びその他の団体」を応募者の資格要件とするが、施設の状況等に応じ柔軟に定めるものとする。

(1) 応募者の資格は、市内に拠点となる事務所(緊急時に迅速かつ適切な対応がとれる体制を有すること。)を置く法人及びその他の団体（以下「団体等」という。）であって、次のいずれにも該当しないものとします。

①地方自治法施行令第 167 条の４の規定に該当する団体等

②つくば市から指定管理を取り消され、その取消しの日から１年を経過しない団体等

③つくば市から指定の全部又は一部を停止され、停止期間満了の日から６か月を経過しない団体等

④つくば市入札参加指名停止等措置要綱（平成６年つくば市告示第 15 号）に基づく指名停止等の措置を受けている団体等

⑤国税、県税、市税、消費税及び地方消費税、労働保険料を滞納している団体等

⑥手形又は銀行取引停止処分がなされ、又は支払停止事由が発生し、これが改善しない団体等

⑦差押、仮差押又は仮処分がなされ、これが解消していない団体等

⑧破産、会社整理又は特別清算その他倒産等に関する法律の手続きについて申立て（債権者が申立てを行った場合を除く。次号において同じ。）がなされた団体等

⑨会社更生、民事再生の手続について申立てがなされ、この手続が終了していない団体等

⑩当該公の施設の管理運営に必要な許認可等について、監督官庁から許認可等を取り消され、その取消しの日から１年を経過しない団体等

⑪当該公の施設の管理運営に必要な許認可等について、監督官庁から許認可等の停止処分を受け、又はその停止期間満了の日から３か月を経過しない団体等

⑫当該公の施設の管理運営に必要な許認可等について、監督官庁から指導を受け、その状況が改善しない団体等

⑬次に掲げる者が、支配人、無限責任社員、取締役、監査役若しくはこれらに準ずべき地位に就任し、又は実質的に経営等に関与している団体等

ア　つくば市が設置する指定管理者候補者の審査・選定組織の委員

イ　暴力団員（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成３年法律第 77 号）第２条第６号に定義する者）

(2) 複数の団体がグループを構成して申請する場合（以下「グループ応募」という。）は、複数の団体の中から代表団体を定めてください。

グループ応募の場合は、代表団体が市内に拠点となる事務所を有していること、また、構成団体すべてが上記①～⑬に該当しないこととします。

なお、単独で応募した団体が他のグループ応募の構成員となること、及びグループ応募の構成員が他のグループ応募の構成員になることはできません。

また、グループ応募により指定された場合は、指定期間を通じてグループを維持する必要があり、構成団体の脱退や変更は認められません。指定取消しとなります。

11　申請書類

応募に係る申請書類は、次のとおりです。

(1) 申請書類

① 指定申請書（様式第１号）

② 事業計画書（様式第２号）

③ 管理を行う期間の収支予算書（様式第３号）

④ その他添付書類

ア 定款又は寄附行為の写し及び履歴事項全部証明書（法人以外の団体にあっては、規約、会則その他これらに類するもの）

イ 申請書を提出する日の属する事業年度の事業計画書及び収支予算書

ウ 申請書を提出する日の属する事業年度を除いた直近３事業年度分の次に掲げる書類

・申請に係る団体の活動状況、経営状況等が確認できる事業報告書

・申請に係る団体の収支決算書（貸借対照表、損益計算書等）

エ 団体の概要書（様式第４号）

オ 法人以外の団体にあっては、役員名簿及び代表者の住民票の写し

カ 納税証明書（応募の資格要件を満たす所在地の事業所及び本店に係るもの）

・国税（未納がないことの証明（法人税、消費税及び地方消費税）

・都道府県税（未納がないことの証明（法人都道府県民税及び法人事業税）

・市区町村税（滞納がないことの証明（法人市区町村民税、固定資産税、軽自動車税及び個人住民税（特別徴収分））

キ　労働保険料等納入証明書（労働局又は労働基準監督署による未納がないことの証明）

ク　労働環境確認シート（様式第７号）

ケ　指定申請書チェックシート（様式第８号）

※ 証明書類は、証明年月日が申請書類提出時の３か月以内のもので、それぞれの発行官公署において定められた様式とします。

※ グループ応募の場合

①から③のほか、グループ内における各団体の役割、責任分担に関する事項を記載した書類（任意様式）を添付してください。また、構成団体ごとに④の書類を添付してください。

(2) 提出部数

正本１部、副本〇部

※ 書類は、分散しないようフラットファイルにとじて、提出してください。なお、副本は、複写機による写しでも差し支えありません。

(3) 応募に当たっての留意事項

①提出書類はすべて、日本工業規格Ａ列４番の規格を使用するものとします。ただし、既に作成されている書類を添付書類として利用する場合は、他のサイズを使用することができます。
②できる限り様式内に書き込むこととしますが､やむを得ず別紙とする場合は、様式の後へとじてください。（様式２は、様式を含め 10 ページ以内）
③申請書には、法人等の概要に関するパンフレット類を除くすべての書類に通しページ数を記入してください。
④各書類には、インデックスをつけてください。
⑤必要に応じ追加資料をお願いすることがあります。
⑥提出された書類については、変更することができません。
⑦提出された書類に虚偽の記載又は不正があった場合は、失格とします。
⑧提出された書類は、返却いたしません。
⑨指定申請書提出後に辞退する場合は、辞退届（任意様式）を提出してください。なお、辞退した場合は、当該施設の次回募集の際は申請することはできません。
⑩応募に関する費用は、すべて応募者の負担となります。
⑪応募者は、当該応募について審査・選定に係る委員（14(1)参照）との接触を禁止します。審査・選定に係る委員との接触事実が認められた場合には、失格となることがあります。
⑫指定管理者候補者を選定後は、選定結果として申請者名、採点結果、会議の概要、指定管理料提示額等を市ホームページにおいて公表します。また、提出された申請書類は、情報公開の請求があった場合はつくば市情報公開条例（平成 27 年つくば市条例第 27 号）に基づき公開いたします。その場合、申請書類のうち、様式１から４（添付書類を含む。）、定款及び履歴事項全部証明書は、役員以外の個人情報を除き公開することになりますので御了承の上申請してください。
⑭~~⑬~~つくば市の監査委員が市の事務を監査するに当たり、指定管理者に対し、実地調査及び書類の提出等を求めた場合は、合理的な理由なく、これを拒否できないものとします。

12　スケジュール

※要項等準備が整い次第、速やかに公募を行う。下表の日程は参考とするが、募集及び選定の期間としては、当該期間程度は考慮すること。

１　募集（※30 日程度）	
①募集要項配布	平成〇年〇月〇日（〇）～平成〇年〇月〇日（〇）
②募集に関する質問	平成〇年〇月〇日（〇）～平成〇年〇月〇日

	(○)
③現地説明会・見学会	平成○年○月○日(○)
④申請書類の受付	平成○年○月○日(○)～平成○年○月○日(○)
2　選定	
①第一次審査(書類審査)	平成○年○月○旬
②第二次審査(ﾌﾟﾚｾﾞﾝﾃｰｼｮﾝ)	平成○年○月○旬（予定） ※詳細は、後日連絡します。
3　指定管理者候補者の決定、通知	平成○年○月○旬
4　議会の議決	平成○年○月○旬（予定）
5　指定管理者の指定、通知	議会の議決後速やかに通知します。
6　協定の締結	平成○年○月○旬～○月○旬
7　指定管理者業務の開始	平成○年4月1日

13　応募の手続

（※募集説明会と現地説明会・見学会を兼ねて開催することも可）

(1) 募集要項等の配布

① 配布期間

平成○年○月○日(○)～平成○年○月○日(○)

（※土曜日、日曜日及び祝日は、除きます。）

午前8時30分から午後5時15分まで

② 配布窓口

「18　お問合せ先」又は市のホームページからダウンロードしてください。(http://www.city.tsukuba.ibaraki.jp/)

なお、指定管理者募集要項（申請書様式含む）は、つくば市のホームページからダウンロード可能ですが、仕様書等は、ホームページに掲載できない資料があるため、「18　お問合せ先」に直接請求してください。

③ 配付資料

ア ○○○募集要項（応募に関する様式を含む。）

イ 施設平面図

ウ ○○○指定管理者業務仕様書

エ ○○○設置管理条例、同条例施行規則、つくば市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例、同条例施行規則

オ 施設の利用者数、決算その他運営状況（指定管理業務に要する経費、利用料金及びその他の収入の内訳等）に関する資料

※ イ・エ・オについては、ウに記載しても可

(2) 募集に関する質問

募集に関する質問は、質問書(様式第5号)を使用してください。提出方法は

郵送、ファックス、Ｅメールとします。

なお、電話及び口頭による質問は受け付けておりません。

また、質問に対する回答は、質問者及び窓口で仕様書等を請求した方に対し文書で回答します。

① 受付期間

平成○年○月○日(○)～平成○年○月○日(○)

② 質問書提出先

「18　お問合せ先」に記載のとおりです。

(3) 現地説明会・見学会

※できるだけ、現地(当該施設)において説明会・見学会を実施すること。

応募者は、可能な限り現地を視察し、現状を把握してください。全応募者を集めた見学会・説明会等は行いませんが、希望者には下記の日程で現地見学会を実施します。現地見学会への参加を希望する場合は、○月○日までに参加申込書（様式第６号）を提出してください。提出方法は郵送、ファックス、Ｅメールとします。

① 開催日時

平成○年○月○日(○)　○時～

② 開催場所

※開催場所を記載する。

(4) 申請書類の受付

① 提出方法

申請書類は持参とします。

※主管課は、申請書受付時に書類の過不足等を確認し、不足等がある場合は受け付けない。

② 提出場所

「18　お問合せ先」に記載のとおりです。

③ 受付期間

平成○年○月○日(○)～平成○年○月○日(○)

（※土曜日、日曜日及び祝日は、除きます。）

午前８時 30 分から午後５時 15 分まで

14　指定管理者の指定手順

指定管理者は、下記により指定管理者候補者を選定し、議会の議決を経た上で、市長が指定します。

(1) 指定管理者候補者は、一次審査及び二次審査を実施し、選定します。

一次審査（書類審査）は、申請書類について、主管課及び企画経営課において申請書類により必要書類の有無、欠格事項及び仕様項目の不備等を審査し、二次審査（プレゼンテーション）は、つくば市が設置する審査・選定組織において次の審査項目からなる採点表により採点を行い、候補者及び次点候補者を

選定するものとします。

①管理運営上の経営方針
②安全・安心面からの対応
③施設管理の実施
④施設の運営
⑤個人情報の保護
⑥緊急時の対応
⑦団体の理念
⑧環境への配慮
⑨管理運営に関する収支予算
⑩自主事業の内容・収支予算
⑪経営状況等
⑫団体の事業内容による管理運営の妥当性
⑬職員の労働環境等
⑭その他、総合的に見た熱意等

(2) 審査は、一次審査（書類審査）を行った後、通過者について二次審査（プレゼンテーション）を行います。

一次審査の結果は、平成〇年〇月〇旬頃までに通知します。

(3) 二次審査後の指定管理者候補者としての選定又は不選定については、平成〇年〇月〇旬頃、一次審査の通過者に対し、文書で通知します。（※主管課から通知）

(4) 候補者の繰り上げ

指定管理者候補者の選定後、指定管理期間開始前までの間に候補者の辞退等不測の事態が生じたときは次点候補者と協議を行い、指定管理者候補者として繰り上げることができるものとします。

なお、次点候補者としての権利を有している期間は、指定管理期間開始前までとなります。

15　指定管理者指定後の手続等

(1) 指定管理者との協定締結

指定管理者の指定後（平成〇年〇月〇旬頃）、市と指定管理者は、指定管理業務の細目等について協議の上、指定期間における基本的事項を定める「基本協定」及び指定管理料や利用料金収入の取り扱いについて年度（４月１日から翌年３月 31 日）ごとに定める「年度協定」を締結します。

なお、協定書に定めのない事項又は協定書の内容に疑義が生じた場合は、改めて協議することとします。

(2) 協定書の主な内容

※主な内容なので基本的には下記の項目とするが、施設により、適宜、項目を加除する。

【基本協定の主な内容】

①業務に関する基本的事項（施設の概要、指定管理業務、指定期間等）
②情報管理に関する事項
③事業計画書の提出に関する事項
④事業報告書の提出及びその他報告事項に関する事項
⑤指定管理料に関する事項
⑥利用料金に関する事項
⑦損害賠償に関する事項
⑧不可抗力の対応等に関する事項
⑨引継ぎに関する事項
⑩指定取消し等に関する事項
⑪権利・義務の譲渡等の制限に関する事項
⑫協議に関する事項
⑬その他

【年度協定の主な内容】

①業務内容に関する事項
②指定管理料に関する事項
③その他

16　指定管理者の指定の取消し等の措置について

(1) 市の指示に従わないとき、その他指定管理者の責めに帰すべき事由により、当該指定管理者による管理を継続又は開始することが適当でないと認められるときは、指定の取消し又は業務の全部若しくは一部の停止を命じる場合があります。

【指定管理者の責めに帰すべき事由】

①正当な理由なくして、協定の締結に応じないとき。
②指定管理者が遵守すべき法令等に違反したとき。
③計画書に沿った管理を怠り、管理上重大な支障が生じたとき。
④指定管理者が財務状況の悪化等により事業の履行が確実でないと認められるとき。
⑤社会的信用を著しく損なうなどして、指定管理者としてふさわしくないと認められるとき。
⑥その他指定管理者による業務の継続が困難となったとき、又はそのおそれが生じたとき（グループ応募の場合は、構成団体の脱退や追加を含みます）。

(2) 指定が取り消された場合の賠償等

上記 16(1)により指定管理者の指定が取り消され、又は業務の全部若しくは一部が停止された場合、指定管理者は、市が被った損害を補償しなければなりません。また、指定管理者に損害が生じた場合、市は賠償いたしません。

(3) 不可抗力等による場合

不可抗力その他市又は指定管理者の責めに帰することができない事由により、業務の継続性が困難となった場合、市と指定管理者は、業務継続の可否等

について協議を行い、継続が困難と判断した場合、市が指定管理者の指定の取消し､又は業務の全部若しくは一部の停止を命じることができるものとします。

17　指定管理者業務の引継ぎについて

平成〇年〇月〇日から当該施設の管理運営が円滑に行えるよう、管理開始前に現在の指定管理者から十分な引継ぎを受けていただきます。

なお、引継ぎに係る費用については、引継ぎを受ける指定管理者の負担とします。

また、指定期間の終了又は指定の取消しにより、次期指定管理者に指定管理業務を引き継ぐ場合は、業務が円滑に引き継がれるよう協力していただきます。

18　お問合せ先

つくば市〇〇部〇〇課
受付時間：午前８時 30 分から午後５時 15 分まで
住所：〒305－8555
　　つくば市研究学園一丁目１番地１
電話：029-883-1111（代表）　内線：〇〇〇〇
ＦＡＸ：
Ｅメール：
市ﾎｰﾑﾍﾟｰｼﾞｱﾄﾞﾚｽ:　〇〇〇〇（アットマーク）.info.tsukuba.ibaraki.jp
※アットマークを@に書き換えてください。

（別表）

指定管理者と市における責任分担

事　　項		指定管理者	市
施設(設備、備品等を含む。)の維持管理		○	
安全衛生管理		○	
個人情報の保護・管理		○	
事故・災害等による施設の原状回復		○ (責めに帰すべき事由があるとき)	○
施設利用者の被災に対する責任		○ (責めに帰すべき事由があるとき)	○
市有施設の火災保険の加入			○
利用者に係る保険の加入		○	
包括的な管理責任			○
（※個別の施設により規定）			
施設の修繕・改築等の実施			
(1)施設	見積額○円未満の修繕 ※１件あるいは１年間合計	○	
	上記以外		○
(2)備品	修繕・更新	○ (責めに帰すべき事由があるとき	○
	新規購入	指定管理者と市において協議のうえ決定します	

※施設の修繕・改築等の実施に係る責任分担については、上記にかかわらず、指定管理者の責めに帰すべき事由(故意・過失・怠慢等)により生じたものについては、指定管理者の負担となります。

（様式第7号）労働環境確認シート

〔資料3-1〕

申請する施設名	

申請者		
	所在地	
	名称	
	代表者	㊞
	担当者・連絡先	

項目		チェック（該当に□）	
労働条件の明示			
Q1）	従業員の採用時に、賃金、労働時間など労働条件について必要な事項を記載した書面を交付していますか。	□はい	□いいえ
就業規則			
Q2）	従業員を使用する場合に就業規則を作成し、届出していますか。	□はい	□いいえ
	いいえの場合はその理由　（　）		
	はいの場合はQ3，Q4へ		
Q3）	就業規則は、適正な内容になっていますか。また、変更した場合、適正に労働基準監督署に届出していますか。	□はい	□いいえ
Q4）	就業規則は、適正な方法で従業員に周知していますか。	□はい	□いいえ
安全衛生			
Q5）	定期健康診断は、適正に実施していますか。	□はい	□いいえ
Q6）	安全衛生管理体制は、適正に整備、運用していますか。	□はい	□いいえ
労働時間の管理			
Q7）	労働時間を把握し、適正に管理していますか。	□はい	□いいえ
Q8）	有給休暇の付与は適正ですか。	□はい	□いいえ
労使協定			
Q9）	労働基準法36条に基づく労使協定を締結し、労働基準監督署に届出していますか。	□はい	□いいえ
	いいえの場合はその理由　（　）		
	はいの場合　また、労使協定の締結・運用は適正ですか。	□はい	□いいえ
賃金			
Q10）	賃金は従業員に直接、全額を通貨で毎月1回以上、一定期日を定めて支払っていますか。	□はい	□いいえ
Q11）	時間外、休日、深夜勤務の割増し賃金について、適正に賃金を支払っていますか。	□はい	□いいえ
Q12）	最も低い労働賃金単価はいくらですか。 ⇒ 時間額　　円（職種 ：　　）		
社会保険等			
Q13）	社会保険・労働保険の加入状況、手続の時期等は適正ですか。	□はい	□いいえ
Q14）	労災事故が発生した場合、届出は適正に行っていますか。	□はい	□いいえ
法定帳簿等			
Q15）	労働者名簿、賃金台帳、出勤簿、雇用契約書又は労働条件通知書、災害補償に関する書類の整備、管理は適正ですか。	□はい	□いいえ

（様式第8号）指定申請書チェックシート（申請者記入用）　〔資料3-2〕

※ この用紙は、確認した事項等の□欄にレ点をつけて、指定申請書に添えて提出してください。

□ 指定申請書は、下記の順序でフラットファイルにとじてください。　□ すべてのページに連番でページ数を記してください。

□ 各書類には、インデックス名のとおり「インデックス」をつけてください。　□ 提出部数 ： 正本1部 、副本 部

※ □ 単独申請の場合　（グループ申請の場合は、裏面参照）

No.	様式番号	書類名	インデックス名	注意事項
1	様式第1号	□ 指定申請書	□ 様式1	□ 申請内容が分かる担当者の連絡先を必ず記入する。
2	様式第2号	□ 指定管理者事業計画書	□ 様式2	□ 事業計画書は、様式2を含めて10ページ以内にする。
3	様式第3号	□ (1)運営管理に関する収支予算書	□ 様式3（1）	□ 積算内訳を添付する。
4		□ 積算内訳書	□ 積算内訳	□ A4縦で横書きとする。
5	様式第3号	□ (2)自主事業にかかる収支予算書	□ 様式3（2）	□ 事業が複数の場合は、各事業ごとに作成する。 □ 同一事業を同一内容で複数年実施する場合は、年度欄に該当年度を記載し、1枚にまとめる。
6	様式第3号	□ (3)指定事業にかかる収支予算書	□ 様式3（3）	□ 各事業の内容ごとに作成する。
7		□ 指定事業年間計画書	□ 指定事業年間計画	□ 仕様書で規定されている回数を明記する。
8	様式第4号	□ 団体の概要に関する書類	□ 様式4	□ 応募に関する担当者名を必ず記載する。
9		□ 履歴事項全部証明書 （法人以外の団体は、□役員名簿及び□代表者の住民票の写し）	□ 履歴事項証明	□ 証明書発行日は、申請書提出日から3か月以内のもの。
10		□ 定款の写し （財団法人等は、□ 寄付行為の写し、 法人以外の団体は、□ 規約又は □ 会則等）	□ 定款	
11		□ 申請書を提出する日の属する事業年度の事業計画書	□ 事業計画	
12		□ 申請書を提出する日の属する事業年度の収支予算書	□ 予算	
13		□ 申請書を提出する日の属する事業年度を除いた直近3事業年度分の事業報告書	□ 事業報告・収支決算	
14		□ 申請書を提出する日の属する事業年度を除いた直近3事業年度分の収支決算書		□ 賃借対照表、損益計算書等
15		□ 納税証明書（未納がないことの証明） 国税（法人税、消費税及び地方消費税）	□ 納税証明	□ 証明書発行日は、申請書提出日から3か月以内のもの □ 応募の資格要件を満たす所在地の事業所及び本店に係るもの
16		□ 納税証明書（未納がないことの証明） 都道府県税（法人都道府県民税及び法人事業税）		□ 証明書発行日は、申請書提出日から3か月以内のもの □ 応募の資格要件を満たす所在地の事業所及び本店に係るもの
17		□ 納税証明書（滞納がないことの証明） 市区町村税（法人市区町村民税、固定資産税、軽自動車税及び個人住民税（特別徴収分））		□ 証明書発行日は、申請書提出日から3か月以内のもの □ 応募の資格要件を満たす所在地の事業所及び本店に係るもの
18		□労働保険料等納入証明書 （労働局・労働基準監督署による未納がないことの証明書）	□ 納入証明	□ 証明書発行日は、申請書提出日から3か月以内のもの
19		□労働環境確認シート（様式第7号）	□ 労働環境	

※ □ グループ申請の場合　　（単独申請の場合は、表面参照）

No.	様式番号	書類名	インデックス名	注意事項
1	様式第1号	□ 指定申請書	□ 様式1	□ 申請内容が分かる担当者の連絡先を必ず記入する。
2	様式第2号	□ 指定管理者事業計画書	□ 様式2	□ 事業計画書は、様式2を含めて10ページ以内にする。
3	様式第3号	□ (1)運営管理に関する収支予算書	□ 様式3(1)	□ 積算内訳を添付する。
4		□ 積算内訳書	□ 積算内訳	□ A4縦で横書きとする。
5	様式第3号	□ (2)自主事業にかかる収支予算書	□ 様式3(2)	□ 自主事業が複数の場合は、各事業ごとに作成する。 □ 同一事業を同一内容で複数年実施する場合は、年度欄に該当年度を記載し、1枚にまとめる。
6	様式第3号	□ (3)指定事業にかかる収支予算書	□ 様式3(3)	□ 各事業の内容ごとに作成する。
7		□ 指定事業年間計画書	□ 指定事業年間計画	□ 仕様書で規定されている回数を明記する。
8		□ グループ内における各団体の役割、責任分担に関する書類	□ 責任分担	□ 任意様式で記入する。

以下、グループ構成団体ごとに、9から21の書類を添付する。

□ 構成団体「A社」の9から21の書類を添付した後、構成団体「B社」の9から21の書類を添付する。以下、構成団体「C社」がある場合は同様に添付する。

□ インデックスは、次の例により付してください。 構成団体「A社」の様式4は『様式4 ①』、構成団体「B社」の様式4は『様式4 ②』

9	様式第4号	□ 団体の概要に関する書類	□ 様式4	□ 応募に関する担当者名を必ず記載する。
10		□ 履歴事項全部証明書 (法人以外の団体は、□ 役員名簿及び□ 代表者の住民票の写し)	□ 履歴事項証明	□ 証明書発行日は、申請書提出日から3か月以内のもの
11		□ 定款の写し (財団法人等は、□ 寄付行為の写し、 法人以外の団体は、□ 規約又は □ 会則等)	□ 定款	
12		□ 申請書を提出する日の属する事業年度の事業計画書	□ 事業計画	
13		□ 申請書を提出する日の属する事業年度の収支予算書	□ 予算	
14		□ 申請書を提出する日の属する事業年度より前の直近3年度分の事業報告書	□ 事業報告・収支決算	
15		□ 申請書を提出する日の属する事業年度より前の直近3年度分の収支決算書		□ 賃借対照表、損益計算書等
16		□ 納税証明書(未納がないことの証明) 国税(法人税、消費税及び地方消費税)	□ 納税証明	□ 証明書発行日は、申請書提出日から3か月以内のもの □ 応募の資格要件を満たす所在地の事業所及び本店に係るもの
17		□ 納税証明書(未納がないことの証明) 都道府県税(法人都道府県民税及び法人事業税)		□ 証明書発行日は、申請書提出日から3か月以内のもの □ 応募の資格要件を満たす所在地の事業所及び本店に係るもの
18		□ 納税証明書(滞納がないことの証明) 市区町村税(法人市区町村民税、固定資産税、軽自動車税及び個人住民税(特別徴収分))		□ 証明書発行日は、申請書提出日から3か月以内のもの □ 応募の資格要件を満たす所在地の事業所及び本店に係るもの
19		□労働保険料等納入証明書 (労働局・労働基準監督署による未納がないことの証明書)	□ 納入証明	□ 証明書発行日は、申請書提出日から3か月以内のもの
20		□労働環境確認シート(様式第7号)	□ 労働環境	

［資料４］

［基本協定書案］
（※施設の業務内容等により適宜加除して下さい。）

○○施設の管理に関する基本協定書

つくば市（以下「甲」という。）と○○（以下「乙」という。）とは、次のとおり、○○施設（以下「本施設」という。）の管理に係る基本協定（以下「本協定」という。）を締結する。

（本協定の目的）
第１条　本協定は、乙が指定管理者として本施設の管理を行うために必要な基本的事項を定めるものとする。
２　甲及び乙は、各年度ごとに本施設の管理に必要な事項を定めるため、別途「○○の管理に関する年度協定書」（以下「年度協定」という。）を締結するものとする。

（公共性及び民間事業の趣旨の尊重）
第２条　乙は、本施設の設置目的、指定管理者の指定の意義及び施設管理者が行う管理業務（以下「本業務」という。）の実施に当たって求められる公共性を十分に理解し、その趣旨を尊重するものとする。
２　甲は、本業務が利益の創出を基本とする民間事業者等によって実施されることを十分に理解し、その趣旨を尊重するものとする。

（信義誠実の原則）
第３条　甲及び乙は、互いに協力し信義を重んじ、本協定を誠実に履行しなければならない。

（用語の定義）
第４条　本協定で用いる用語の定義は、別紙１のとおりとする。

（管理物件）
第５条　本業務の対象となる物件（以下「管理物件」という。）は、管理施設と管理物品からなる。管理施設及び管理物品の内容は、別紙２のとおりとする。
２　乙は、善良なる管理者の注意を持って管理物件を管理しなければならない。

（指定期間及び会計年度）
第６条　甲が乙を指定管理者として指定する期間は、平成○年○月○日から平成○年３月３１日までとする。

２　本業務に係る会計年度は、毎年４月１日から翌年３月 31 日までとする。

（本業務の範囲）

第７条　本業務の範囲は、次のとおりとする。

＜例示＞

(1) 管理施設の使用許可に関する業務

(2) 管理施設の使用に係る利用料金の徴収に関する業務

(3) 管理施設等の維持管理に関する業務

(4) 前各号に掲げるもののほか、甲又は乙が必要と認める業務

２　前項各号に掲げる業務の細目は、仕様書に定めるとおりとする。

（甲が行う業務の範囲）

第８条　次の業務については、甲が自らの責任と費用において実施するものとする。

＜例示＞

(1) 不払い利用料の徴収業務

(2) 本施設の目的外使用許可

(3) 管理施設の修繕業務（詳細については第 15 条第２項を参照のこと）

（業務実施条件）

第９条　乙が本業務を実施するに当たって満たさなければならない条件は、仕様書に示すとおりとする。

（業務範囲及び業務実施条件の変更）

第１０条　甲又は乙は、必要と認める場合は、相手方に対する通知をもって第７条で定めた本業務の範囲及び第９条で定めた業務実施条件の変更を求めることができる。

２　甲又は乙は、前項の通知を受けた場合は、協議に応じなければならない。

３　本業務の範囲又は業務実施条件の変更及びそれに伴う指定管理料の変更等については、前項の協議において決定するものとする。

（本業務の実施）

第１１条　乙は、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）、本協定、年度協定、○○施設条例、関係法令等のほか、募集要項等及び公募時に提出した事業計画書に従って本業務を実施するものとする。

２　本協定、募集要項等及び公募時に提出した事業計画書の間に矛盾又は齟齬がある場合は、本協定、募集要項等、公募時に提出した事業計画書の順にその解釈が優先されるものとする。

３　前項の規定にかかわらず、公募時に提出した事業計画書において仕様書を上回

る水準が提案されている場合は、公募時に提出した事業計画書に示された水準によるものとする。

（準備）

第１２条　乙は、指定開始日に先立ち、本業務の実施に必要な資格者及び人材を確保し、必要な研修等を行わなければならない。

２　乙は、必要と認める場合には、指定開始日に先立ち、甲に対して管理施設の視察を申し出ることができるものとする。

３　甲は、乙から前項の申出を受けた場合は、合理的な理由のある場合を除いてその申出に応じなければならない。

（第三者による実施）

第１３条　乙は、事前に甲の承諾を受けた場合を除いて、本業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

２　乙が本業務の一部を第三者に実施させる場合は、すべて乙の責任及び費用において行うものとし、本業務に関して乙が使用する第三者の責めに帰すべき事由により生じた損害及び増加費用については、すべて、乙の責めに帰すべき事由により生じた損害及び増加費用とみなして、乙が負担するものとする。

３　乙が本業務の一部を第三者に実施させる場合は、市内業者の育成及び市内経済の活性化を図るため、可能な限り市内業者の活用や地元住民の雇用に努めるものとする。

（労働法令の遵守）

第１４条　乙は、乙の従業員に対する雇用者又は使用者として、労働基準法、最低賃金法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法、職業安定法その他の法令を遵守しなければならない。

（管理施設の改修等）

第１５条　管理施設の改築、増築及び移設については、甲が自己の費用と責任において実施するものとする。

２　管理施設の修繕については、１件につき〇万円（消費税及び地方消費税を含む。）以上のものについては甲が自己の費用と責任において実施するものとし、１件につき〇万円（消費税及び地方消費税を含む。）未満のものについては乙が自己の費用と責任において実施するものとする。

（緊急時の対応）

第１６条　指定期間中、本業務の実施に関連して事故や災害等の緊急事態が発生した場合、乙は速やかに必要な措置を講じるとともに、甲を含む関係者に対して緊急事態発生の旨を通報しなければならない。

２　事故等が発生した場合には、乙は甲と協力して事故等の原因調査に当たるものとする。

（情報管理）

第１７条　乙又は本業務の全部又は一部に従事する者は、本業務の実施によって知り得た秘密及び甲の行政事務等で一般に公開されていない事項を外部へ漏らし、又は他の目的に使用してはならない。指定期間が満了し、若しくは指定を取り消された後、又は従事者の職務を退いた後においても同様とする。

２　乙は、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及びつくば市個人情報保護条例（平成 27 年つくば市条例第 28 号）の規定を遵守するとともに、本業務の実施に関して知り得た個人情報の漏洩、滅失、き損等の事故の防止その他の個人情報の適正な管理のため取扱基準を作成するものとする。この場合において、既に当該基準が作成されているときは、甲の承認を得るものとする。

（情報公開等）

第１８条　乙は、つくば市情報公開条例（平成 27 年つくば市条例第 27 号）第３条の規定に基づき、本施設の管理運営について、甲に対し開示請求がなされたときは、甲の指示を受け、これに協力するものとする。

２　乙は、情報公開に関し、情報公開に関する内部基準を甲と協議の上作成するものとする。この場合において、既に当該基準が作成されているときは、甲の承認を得るものとする。なお、開示に際しては、甲と協議するものとする。

３　乙は、業務運営のため作成した文書を指定管理期間が満了し、又は取消し等により終了した後も、〇年間これを保管しなければならない。

（甲による備品等の貸与）

第１９条　甲は、別紙２に定める備品等（Ⅰ種）（以下「備品等（Ⅰ種）」という。）を、無償で乙に貸与する。

２　乙は、指定期間中、備品等（Ⅰ種）を常に良好な状態に保つものとする。

３　備品等（Ⅰ種）が経年劣化等により本業務実施の用に供することができなくなった場合、甲は、乙との協議により、必要に応じて自己の費用で当該備品等を購入し、又は調達するものとする。

４　乙は、故意又は過失により備品等（Ⅰ種）をき損又は滅失したときは、甲との協議により、必要に応じて甲に対しこれを弁償又は自己の費用で当該物と同等の機能及び価値を有するものを購入し、又は調達しなければならない。

（乙による備品等の購入等）

第２０条　乙は、別紙２に定める備品等（Ⅱ種）（以下「備品等（Ⅱ種）」という。）を、自己の費用により購入し、又は調達し、本業務実施のために供するものとする。

２　乙は、備品等（Ⅱ種）が経年劣化等により本業務実施の用に供することができなくなった場合は、自己の費用で当該備品等を購入し、又は調達するものとする。
３　乙は、第１項に定めるもののほか、乙の提案により備品等（Ⅲ種）（以下「備品等（Ⅲ種）」という。）を甲と協議のうえ購入し、又は調達し、本業務実施のために供することができるものとする。
４　第１項及び第２項により購入し、又は調達した備品の所有権は、甲に、第３項により購入し、又は調達した備品の所有権は、乙に属するものとする。

（環境への配慮）
第２１条　乙は、指定管理業務の執行に当たり、次のとおり環境への配慮に留意するものとする。
(1) 電気、ガス、水、紙等の使用量削減に向けた取組を進め、省エネルギーの徹底と二酸化炭素など温室効果ガスの排出抑制に努めるとともに、廃棄物の発生を抑制しリサイクルの推進や適正処理を図ること。
(2) 資源採取から廃棄に至るまでの物品等のライフサイクル全体について、環境負荷の低減に配慮した物品等の調達に努めること。

（事業計画書）
第２２条　乙は、平成〇年度から平成〇年度までの各年度ごとに、あらかじめ次に掲げる内容を記載した年度別事業計画書を作成し、各年度の前の年度の２月末日までに甲に提出し、甲の承認を得なければならない。
(1) 管理執行体制
(2) 事業計画
(3) 指定管理業務に係る当該年度の収支予算書
(4) その他甲が必要と認める事項
２　甲及び乙は、事業計画書を変更しようとするときは、甲と乙の協議により決定するものとする。

（定期報告）
第２３条 乙は、次に掲げる事項について毎月 10 日までに前月の状況を甲に報告するものとする。
(1) 利用状況
(2) 利用料金収入
(3) その他甲が指示する事項

（事業報告書等）
第２４条 乙は、毎年度終了後、本業務に関し、30 日以内に次の各号に掲げる事項を記載した事業報告書を提出しなければならない。
＜例示＞

(1) 本業務の実施状況に関する事項
(2) 管理施設の利用状況に関する事項
(3) 料金収入の実績、管理経費等の収支状況等
(4) 自主事業の実施状況に関する事項
(5) その他甲が指示する事項

２　乙は、甲が第４０条から第４２条までの規定に基づいて年度途中において乙に対する指定管理者の指定を取り消した場合には、指定が取り消された日から 30 日以内に当該年度の当該日までの間の事業報告書を提出しなければならない。

３　甲は、必要があると認めるときは、事業報告書の内容及びそれに関連する事項について､乙に対して報告又は口頭による説明を求めることができるものとする。

（業務実施状況の確認）

第２５条　甲は､第２３条及び第２４条により乙が提出した事業報告書等に基づき、乙が行う業務の実施状況及び施設の管理状況の確認を行うものとする。

２　甲は、前項における確認のほか、乙による業務実施状況を確認することを目的として、随時、管理物件へ立ち入ることができる。この場合において、甲は、乙に対して本業務の実施状況や本業務に係る管理経費等の収支状況等について説明を求めることができる。

３　乙は、甲から前項の申出を受けた場合は、合理的な理由がある場合を除いてその申出に応じなければならない。

４　乙は、つくば市監査委員から監査執行の通知を受けた場合は、監査に応じなければならない。

（業務の改善勧告）

第２６条　甲は、前条による確認の結果、乙が第７条で定めた本業務の範囲及び第９条で定めた業務実施条件を満たしていないことが判明した場合は、乙に対して業務の改善を勧告するものとする。

２　乙は、前項に規定する改善勧告を受けた場合は、速やかにそれに応じなければならない。

３　乙は、前条第４項の監査において、指摘事項があった場合は、速やかにそれに応じなければならない。

（指定管理料の支払い）

第２７条　甲は、本業務実施の対価として、乙に対して指定管理料を支払う。

２　甲が乙に対して支払う指定管理料の詳細については、別途「年度協定」に定めるものとする。

３　乙は、年度協定で定められた時期に指定管理料の支払いに関する請求書を甲に送付するものとする。甲は、当該請求書を受領してから 30 日以内に乙に対して指

定管理料を支払うものとする。

（指定管理料の変更）

第２８条　甲又は乙は、指定期間中に賃金水準又は物価水準の変動、第１０条の規定による業務範囲及び業務実施条件の変更等により当初合意された指定管理料の額が不適当であると認めたときは、相手方に対して通知を持って指定管理料の額の変更を申し出ることができるものとする。

２　甲又は乙は、前項の申出を受けた場合は、協議に応じなければならない。

３　変更の要否や変更金額等については、前項の協議により決定するものとする。

（利用料金収入の取扱い）

第２９条　乙は、本施設に係る利用料金を当該乙の収入として、収受することができる。

２　前項にかかわらず、甲は、乙と協議の上、利用料金収入の一部を甲の収入とすることができるものとする。甲の収入とする利用料金の詳細については、別途「年度協定」に定めるものとする。

３　前項の甲の収入とする利用料金は、第 24 条の事業報告書提出後、甲の指定する期日までに、甲の指定する口座に振り込むものとする。

（利用料金の決定）

第３０条　利用料金は、乙が、○条例（○年つくば市条例第○号）○条に規定する利用料金の範囲内において定めるものとする。ただし、その決定及び改定については事前に甲の承認を得るものとし、必要に応じて甲と乙の協議を行うものとする。

（損害賠償等）

第３１条　乙は業務の実施に当たり乙の責めに帰すべき事由により甲に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。ただし、甲が特別の事情があると認めたときは、甲は、その全部又は一部を免除することができるものとする。

（第三者への賠償）

第３２条　本業務の実施において、乙の責めに帰すべき事由により第三者に損害が生じた場合は、乙はその損害を賠償しなければならない。ただし、その損害が甲の責めに帰すべき事由又は甲乙双方の責めに帰すことができない事由による場合は、その限りではない。

２　乙は管理物件の瑕疵を発見した場合は、当該瑕疵が乙の補修すべきものである場合は直ちに補修し、当該瑕疵が甲の補修すべきものである場合又は甲乙いずれが補修すべきか明らかでない場合は、直ちに甲に報告しなければならない。

３　乙が前項の瑕疵の発見義務又は甲への報告義務を怠ったことに起因して第三者

に損害が発生した場合は、当該損害の原因となった管理物件の瑕疵が甲が補修すべきものであった場合においても乙が当該第三者への賠償責任を負う。

4　甲は、乙の責めに帰すべき事由により発生した損害について第三者に対して賠償した場合は、乙に対して、賠償した金額及びその他賠償に伴い発生した費用を求償することができるものとする。

（保険）

第３３条　本業務の実施に当たり、甲が加入しなければならない保険は、次のとおりである。

＜例示＞

(1) 火災保険

2　本業務の実施に当たり、乙が加入しなければならない保険は、次のとおりである。

＜例示＞

(1) 施設賠償責任保険

（不可抗力発生時の対応）

第３４条　不可抗力が発生した場合には、乙は、不可抗力の影響を早期に除去すべく早急に対応措置をとり、不可抗力により発生する損害、損失及び増加費用を最小限にするよう努力しなければならない。

（不可抗力によって発生した費用等の負担）

第３５条　不可抗力の発生に起因して乙に損害、損失及び増加費用が発生した場合には、乙は、その内容や程度の詳細を記載した書面をもって甲に通知するものとする。

2　甲は、前項の通知を受け取った場合には、損害状況の確認を行った上で乙と協議を行い、不可抗力の判定や費用負担等を決定するものとする。

3　不可抗力の発生に起因して乙に損害、損失及び増加費用が発生した場合には、当該費用については合理性の認められる範囲で甲が負担するものとする。なお、乙が加入した保険によりてん補された金額相当分については、甲の負担に含まないものとする。

4　不可抗力の発生に起因して甲に損害、損失及び増加費用が発生した場合には、当該費用については甲が負担するものとする。

（不可抗力による一部の業務実施の免除）

第３６条　前条第２項に規定する協議の結果、不可抗力の発生により本業務の一部の実施ができなくなったと認められた場合には、乙は不可抗力により影響を受ける限度において本協定に定める義務を免れるものとする。

2　乙が不可抗力により本業務の一部を実施できなかった場合には、甲は、乙との

協議の上、乙が当該業務を実施できなかったことにより免れた費用分を指定管理料から減額することができるものとする。

（業務の引継ぎ等）

第３７条　乙は、本協定の終了に際し、甲又は甲が指定するものに対し、本業務の引継ぎ等を行わなければならない。

２　甲は、必要と認める場合には、本協定の終了に先立ち、乙に対して甲又は甲が指定するものによる管理施設の視察を申し出ることができるものとする。

３　乙は、甲から前項の申出を受けた場合は、合理的な理由のある場合を除いてその申出に応じなければならない。

（原状回復義務）

第３８条　乙は、本協定の終了までに、指定開始日を基準として管理物件を原状に回復し、甲に対して管理物件を明け渡さなければならない。

２　前項の規定にかかわらず、甲が認めた場合には、乙は管理物件の原状回復は行わずに、別途甲が定める状態で甲に対して管理物件を明け渡すことができるものとする。

（備品等の扱い）

第３９条　本協定の終了に際し、備品等の扱いについては、次のとおりとする。

(1) 備品等（Ⅰ種）及び備品等（Ⅱ種）については、乙は、甲又は甲が指定するものに対して引き継がなければならない。

(2) 備品等（Ⅲ種）については、原則として乙が自己の責任と費用により撤去し、又は撤収するものとする。ただし、甲と乙の協議において両者が合意した場合には、乙は、甲又は甲が指定するものに対して引き継ぐことができるものとする。

（甲による指定の取消し）

第４０条　甲は、つくば市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例（平成 16 年つくば市条例第 37 号）第７条の規定により、乙が次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、その指定を取り消し、又は期間を定めて本業務の全部若しくは一部の停止を命ずることができるものとする。

＜例示＞

(1) 第２６条の勧告に従わなかったとき。

(2) 業務に際し不正行為があったとき。

(3) 甲に対し虚偽の報告をし、又は正当な理由なく報告等を拒んだとき。

(4) 本協定の内容を履行せず、又はこれらに違反したとき。

(5) 財務状況の悪化等により業務の履行が確実でないと認められるとき。

(6) 社会的信用を著しく損なうなどして指定管理者としてふさわしくないと認められるとき。
(7) グループ応募の構成団体が脱退したとき、又は構成団体を追加したとき。
(8) 自らの責めに帰すべき事由により乙から本協定締結の解除の申出があったとき。

2　甲は、前項に基づいて指定の取り消しを行おうとする場合には、事前にその旨を乙に通知した上で、次の事項について乙と協議を行わなければならない。
＜例示＞
(1) 指定取り消しの理由
(2) 指定取り消しの要否
(3) 乙による改善策の提示と指定取り消しまでの猶予期間の設定
(4) その他必要な事項

3　第１項の規定により指定を取り消し、又は期間を定めて本業務の全部若しくは一部の停止を命じた場合において、乙に損害、損失及び増加費用が生じても、甲はその賠償の責めを負わない。

4　乙は、甲が施設の適正管理のため、指定管理者制度導入に関する方針を変更し、乙に指定取り消しの提案をした場合、協議に応じなければならない。

（乙による指定の取り消しの申出）

第４１条　乙は次のいずれかに該当する場合には、甲に対して指定の取り消しを申し出ることができるものとする。
＜例示＞
(1) 甲が本協定内容を履行せず、又はこれらに違反したとき。
(2) 甲が任意に指定の取り消しを行ったとき。
(3) 甲の責めに帰すべき事由により乙が損害又は損失を被ったとき。
(4) その他、乙が必要と認めるとき。

2　甲は、前項の申出を受けた場合には、乙との協議を経てその処置を決定するものとする。

（不可抗力による指定の取消し）

第４２条　甲又は乙は、不可抗力の発生により、本業務の継続等が困難と判断した場合は、相手方に対して指定取り消しの協議を求めることができるものとする。

2　前項の協議の結果、やむを得ないと判断された場合には、甲は指定の取り消しを行うものとする。

3　前項における取り消しによって乙に発生する損害、損失及び増加費用は、合理性が認められる範囲で甲が負担することを原則として甲と乙の協議により決定するものとする。

（指定期間終了時の取扱い）

第４３条　第３７条から第３９条までの規定は、第４０条から第４２条までの規定により本協定が終了した場合について準用する。ただし、甲乙が合意した場合は、その限りでない。

（権利・義務の譲渡の禁止）

第４４条　乙は、本協定によって生ずる権利又は義務を第三者に譲渡し、又は継承させてはならない。ただし、事前に甲の承諾を受けた場合は、この限りでない。

（本業務の範囲外の業務）

第４５条　乙は、本施設の設置目的に合致し、かつ、本業務の実施を妨げない範囲において、自己の責任と費用により、自主事業を実施することができるものとする。

２　乙は、自主事業を実施する場合は、甲に対して事業計画書を提出し、事前に甲の承認を得なくてはならない。その際、甲と乙は必要に応じて協議を行うものとする。

３　甲と乙は、自主事業を実施するに当たって、別途自主事業の実施条件等を定めることができるものとする。

（本業務の実施に係る指定管理者の口座）

第４６条　乙は、本業務の実施に係る支出及び収入を適切に管理することを目的として、本業務に固有の銀行口座を開設し、その適切な運用を図るものとする。

（請求、通知等）

第４７条　本協定に関する甲乙間の請求、通知、申出、報告、承認及び解除は、本協定に特別の定めがある場合を除き、書面により行わなければならない。

（協定の変更）

第４８条　本業務に関し、本業務の前提条件や内容が変更になったとき又は特別な事情が生じたときは、甲と乙の協議の上、本協定の規定を変更することができるものとする。

（解釈）

第４９条　甲が本協定の規定に基づき書類の受領、通知若しくは立会いを行い、又は説明若しくは報告を求めたことをもって、甲が乙の責任において行うべき業務の全部又は一部について責任を負担するものと解釈してはならない。

（管轄裁判所）

第５０条　本協定に関する訴訟の提起は、甲の所在地を管轄する裁判所にて行うものとする。

（共同体）　　※乙が複数の団体で構成する場合

第５１条　甲は、この基本協定に基づくすべての行為を共同体の代表者に対して行うものとし、甲が当該代表者に対して行ったこの基本協定に基づくすべての行為は、当該共同体すべての構成団体に対して行ったものとみなすものとする。

２　乙は、甲に対して行うこの基本協定に基づくすべての行為について、共同体の代表者を通じて行わなければならない。

３　共同体の各構成団体は、この基本協定に基づく指定管理者としての義務を連帯して負担する。

４　共同体の各構成団体は、他の構成団体においてこの基本協定に違反があった場合、自己の責めに帰すべき事由がないこと又は違反がないことをもって、この基本協定上の義務を免れることはできない。

（疑義についての協議）

第５２条　本協定の各条項等の解釈について疑義を生じたとき又は本協定に特別の定めのない事項については、甲と乙の協議の上、これを定めるものとする。

本協定を証するため、本書を２通作成し、甲、乙がそれぞれ記名押印の上、各１通を保有する。

平成〇年〇月〇日

甲　つくば市研究学園一丁目１番地１
つくば市
つくば市長　　印

乙　所在地　〇〇
名　称　〇〇
代表者　〇〇　　印

別紙１　用語の定義

(1)　「利用料金」とは、管理施設の利用の対価として乙に支払われる施設利用料のことをいう。
(2)　「仕様書」とは、〇〇指定管理者募集要項に示された本業務に係る仕様書のことをいう。
(3)　「指定管理料」とは、甲が乙に対して支払う本業務の実施に関する対価のことをいう。
(4)　「年度協定」とは、本協定に基づき、甲と乙が指定期間中に毎年度締結する協定のことをいう。
(5)　「法令等」とは、すべての法律、法規、条例及び正規の手続きを経て公布された行政機関の規定を言う。
(6)　「募集要項」とは、〇〇指定管理者募集要項のことをいう。
(7)　「募集要項等」とは、募集要項本体、募集要項添付資料（仕様書を含む。）、及びそれらに係る質問回答のことをいう。
(8)　「備品」とは、つくば市物品規則（平成９年つくば市規則第 72 号）第５条に規定する物品をいう。
(9)　「不可抗力」とは、天災（地震、津波、落雷、暴風雨、洪水、異常降雨、土砂崩壊等）、人災（戦争、テロ、暴動等）、法令変更、及びその他甲及び乙の責めに帰すことのできない事由をいう。なお、施設利用者数の増減は、不可抗力に含まないものとする。
(10)　「自主事業」とは、募集要項等に規定した本業務以外の業務で、乙が自己の責任と費用において実施する業務のことをいう。

別紙２　管理物件

（１）管理施設（※詳細については、財産台帳を参照のこと。）

・○○施設
・○○施設
・敷地内の外構及び植栽
・その他施設

（２）管理物品（※詳細については、備品台帳を参照のこと。）

１）備品等（Ⅰ種）

種類	数量	備考

２）備品等（Ⅱ種）

種類	数量	備考

添付資料（仕様書）
（※業務仕様書を添付する。）

［資料４－１］

年　月　日

つくば市長　宛て

指定管理者

指定管理業務の第三者への委託（請負）申請書

（施設名）の指定管理者として実施する業務の一部を、下記のとおり委託により実施したいので申請します。

記

業務名	自ら実施しない理由	選定方法	備考

［資料４－１－１］

＜記載例＞

年　月　日

つくば市長　宛て

指定管理者

指定管理業務の第三者への委託（請負）申請書

（施設名）の指定管理者として実施する業務の一部を，下記のとおり委託により実施したいので申請します。

記

業務名	自ら実施しない理由	選定方法	備考
建物保守点検業務	施設の主たる業務ではないため	見積り合わせ	
電気保安業務	自ら実施することができないため	見積り合わせ	
浄化槽点検業務	自ら実施することができないため	見積り合わせ	
消防設備点検業務	事実上の行為であるため	見積り合わせ	

［資料４－２］

○つくば○第○号
年　月　日

指定管理者　様

つくば市長

指定管理業務の第三者への委託（請負）承諾書

年　月　日付で申請のありました（施設名）の指定管理業務の一部を第三者に委託することについて、下記のとおり承諾します。

記

１　第三者に委託することを承諾する業務
(1) ○○○業務
(2) ○○○業務
(3) ○○○業務

２　委託状況の報告
上記業務を第三者に委託した場合は、書面（資料 4-3 参照）により速やかに報告すること。

３　委託に関する条件
(1) 委託業者の選定から委託業務終了時の検収までの手続については、公正性や公平性に十分配慮して行うこと。
(2) 第三者に委託した業務を、他の者に再委託してはならない。

［資料４－３］

年　月　日

つくば市長　宛て

指定管理者

指定管理業務の第三者への委託（請負）報告書

（施設名）の指定管理者として実施する業務の一部を、下記のとおり委託することとしたので報告します。

記

業務名	委託先	選定方法	委託料（年額）

［資料４－３－１］

＜記載例＞

年　月　日

つくば市長　宛て

指定管理者

指定管理業務の第三者への委託（請負）報告書

（施設名）の指定管理者として実施する業務の一部を、下記のとおり委託することとしたので報告します。

記

業務名	委託先	選定方法	委託料（年額）
建物保守点検業務	㈱○○商事	見積り合わせ	1,500,000 円
電気保安業務	㈱▲▲設備	見積り合わせ	805,000 円
浄化槽点検業務	□□産業㈱	見積り合わせ	2,000,000 円
消防設備点検業務	××設備㈱	見積り合わせ	500,000 円

［資料４－４］

年　月　日

つくば市長　宛て

指定管理者

個人情報の適正管理のための取扱基準作成確認申請書

このことについて、別紙のとおり、個人情報の適正管理のための取扱基準を作成しましたので、確認申請します。

［資料４－５］

○つくば○第○号
年　月　日

指定管理者　様

つくば市長

個人情報の適正管理のための取扱基準承認書

年　月　日付で申請のありました個人情報の適正管理のための取扱基準については、承認します。

〔特記事項〕

1

2

3

［資料４－６］

年　月　日

つくば市長　宛て

指定管理者

情報公開に関する内部基準承認申請書

このことについて、別紙のとおり、情報公開に関する内部基準について承認申請します。

［資料４－７］

○つくば○第○号

年　月　日

指定管理者　様

つくば市長

情報公開に関する内部基準承認書

年　月　日付で申請のありました情報公開に関する内部基準について、承認します。

〔特記事項〕

１

２

３

［資料４－８］

年　月　日

つくば市長　宛て

指定管理者

事業計画承認申請書

このことについて、別紙のとおり、（施設名）の指定管理業務に係る　年度の事業計画について承認申請します。

［資料４－９］

○つくば○第　号
年　月　日

指定管理者　様

つくば市長

事業計画承認書

年　月　日付けで提出のあった（施設名）の指定管理業務に係る　年度の事業計画については、計画書のとおり承認します。

〔特記事項〕

1

2

3

［資料４－10］

〇つくば〇第　号
年　月　日

指定管理者　様

つくば市長

公の施設に係る指定管理者の指定の取り消しについて（通知）

つくば市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例（平成 16 年つくば市条例第 37 号）第７条第１項の規定に基づき、下記のとおり、指定管理者の指定を取り消します。

記

１　管理の指定を取り消す施設の名称及び所在地
名　称
所在地

２　指定取消日
年　月　日

３　その他
〔指定取消は不利益処分に該当するため、行政不服審査法第 57 条第１項及び行政事件訴訟法第 46 条第１項に基づく不服申立てや取消訴訟の提起に関する教示を行う。〕

［資料４－11］

○つくば○第　号
年　月　日

指定管理者　様

つくば市長

公の施設に係る指定管理業務の停止について（通知）

つくば市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例（平成16年つくば市条例第37号）第７条第１項の規定により、下記のとおり、指定管理業務を行わせることを停止します。

記

１　指定管理業務を停止する施設の名称及び所在地
　名　称
　所在地

２　対象となる業務
　すべての指定管理業務（一部である場合は、業務を列記する。）

３　業務停止期間
　　年　月　日から　年　月　日

４　その他
　〔指定管理業務の停止は不利益処分に該当するため、行政不服審査法第57条第１項及び行政事件訴訟法第 46 条第１項に基づく不服申立てや取消訴訟の提起に関する教示を行う。〕

［資料４－12］

年　月　日

つくば市長　宛て

指定管理者

自主事業計画承認申請書

このことについて、別紙のとおり、（施設名）の指定管理業務に係る　年度の自主事業計画について承認申請します。

［資料４－13］

○つくば○第　号
年　月　日

指定管理者　様

つくば市長

自主事業計画承認書

年　月　日付けで提出のあった（施設名）の指定管理業務に係る　年度の自主事業については、計画書のとおり承認します。

〔特記事項〕

1

2

3

［資料５］

［年度協定書案］

○○施設の管理に関する年度協定書

つくば市（以下「甲」という。）と○○（以下「乙」という。）とは、平成○年○月○日に、○○施設の管理に関して締結した○○施設の管理に関する基本協定書（以下「基本協定」という。）に基づき、平成○年度の○○施設の管理に係る年度協定（以下「年度協定」という。）を締結する。

（年度協定の目的）

第１条　年度協定は、○○施設の管理業務（以下「本業務」という。）の各年度の業務内容及び本業務の実施の対価として支払われる指定管理料並びに利用料金収入の取扱いを定めることを目的とする。

（業務内容）

第２条　平成○年度の業務内容は、平成○年度事業計画書に定めるとおりとする。

（指定管理料）

第３条　基本協定第 27 条に規定する平成○年度指定管理料は、月額○○○円（消費税及び地方消費税を含む。）とする。

２　乙は、甲に毎月○日までに指定管理料を請求するものとする。

（利用料金収入の取扱い）

第４条　乙は、利用料金収入が事業計画に掲げる額の 100 分の 130 を超えた場合は、超えた額の 100 分の 50 に相当する額（ただし、消費税課税団体は消費税控除後の額。1、000 円未満切り捨て）を甲に対し甲の指定する期日までに支払うものとする。

（疑義等の決定）

第５条　年度協定に定めのない事項については、第一義的には基本協定によるものとする。基本協定にも定めのない事項については、甲と乙の協議の上、これを定めるものとする。

本協定を証するため、本書を２通作成し、甲、乙がそれぞれ記名押印の上、各１通を保有する。

平成○年○月○日

甲　つくば市研究学園一丁目１番地１
つくば市
つくば市長　　印

乙　《所在地》　○○
《名　称》　○○
《代表者》　○○　　印

［資料６］

つくば市指定管理者候補者選定検討会議設置要綱

（設置）

第１条　つくば市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例（平成 16 年つくば市条例第 37 号。以下「条例」という。）第４条の規定による指定管理者候補者の選定を公平かつ適正に行うため、つくば市指定管理者候補者選定検討会議（以下「検討会議」という。）を設置する。

（所掌事務）

第２条　検討会議は、指定管理者に管理を行わせようとする公の施設（以下「指定予定施設」という。）に係る指定管理者の候補者の検討を行い、当該検討結果を市長に報告する。

（組織）

第３条　検討会議は、指定管理者に管理を行わせようとする指定予定施設ごとに設置する。ただし、複数の施設の管理を同一の指定管理者に行わせようとするときは、複数の施設で一の検討会議とすることができる。

２　検討会議は、委員 12 人以内で組織する。

３　委員は、次に掲げる者とする。

(1) 学識経験等を有する者で市長が選定するもの

(2) 市内に在住し、在勤し、在学する者で、公募により市長が選定するもの

(3) 政策イノベーション部を担当する副市長（以下「副市長」という。）、指定予定施設を所管する部等の職員及び市長が適当と認める部等の職員

４　市長が委嘱する検討会議の委員の任期は、委嘱を受けた日から指定予定施設の指定管理者の指定を行う日までとする。

（会議等）

第４条　検討会議に座長を置く。

２　座長は、副市長をもって充てる。

３　座長は、会務を総理し、会議を代表する。

４　座長に事故あるとき又は座長が欠けたときは、あらかじめ座長が指名する委員がその職務を代理する。

５　検討会議は、委員の過半数の出席がなければ会議を開くことができない。

６　検討会議の会議は公開する。ただし、座長の発議により出席した委員の半数以上が次の各号のいずれかに該当すると認める場合は、公開しないことができる。

(1) つくば市情報公開条例（平成 27 年つくば市条例第 27 号）第５条各号の不開示情報に関し検討を行う場合

(2) 会議を公開することにより、公正かつ円滑な運営に支障が生ずると認められる場合

７　審査の対象となる者と利害関係を有する委員は、当該審査に係る会議に出席することができない。ただし、条例第４条第２項に規定する者を指定予定施設の指　定管理者の候補者として選定することについて検討を行う場合は、この限りではない。

（委員の責務）

第５条　委員は、公正かつ公平に審査を行わなければならない。

２　委員は、会議の過程において知り得た秘密を外部に漏らしてはならない。委員としての任期が終了した後も同様とする。

（結果の公表）

第６条　検討会議の作業の概要については、公表するものとする。

（庶務）

第７条　検討会議の庶務は、政策イノベーション部企画経営課において行う。

［資料７］

つくば市指定管理者候補者及び次点候補者の選定に関する基準

（趣旨）

第１条　この基準は、別に定めるもののほか、つくば市指定管理者候補者選定検討会議（以下「検討会議」という。）における指定管理者候補者（以下「候補者」という。）及び候補者の次に候補者としての資格を有する者（以下「次点候補者」という。）の選定に関し必要な事項を定めるものとする。

（採点表）

第２条　検討会議における候補者及び次点候補者の審査及び選定に当たっては、別紙１の採点表を用いるものとする。

２　審査項目の配点は原則として５段階評価とするが、特に必要と認める審査項目については７段階評価を用いることができるものとし、施設の特性や設置目的に応じて適切に定めるものとする。

（実績評価表）

第３条　現指定管理者が指定管理業務を行っている施設に申請した場合、施設所管課は、これまでの管理運営の実績を別紙２の実績評価表を用いて総合評価を行い、検討会議に報告するものとする。

２　前項の総合評価を、実績評価による加減点として採点表に反映させるものとする。

（検討会議による承認）

第４条　採点表における各審査項目の配点及び実績評価による加減点については、検討会議の承認を得るものとする。

（基準点）

第５条　指定管理者として施設の管理運営業務を行う能力を有するか否かを判断するために、基準点を設ける。

２　基準点は、各審査項目の配点の中間値の合計とする。

３　委員の過半数が基準点に満たないと評価した申請者については、候補者及び次点候補者として選定しない。

（選定方法）

第６条　候補者及び次点候補者を選定するに当たりヒアリング等を行い採点を実施し、候補者及び次点候補者を選定するものとする。

２　候補者の選定は、次の各号に掲げる場合の区分に応じ、当該各号に掲げる方法とする。

(1) 申請者が１者の場合　各委員は、基準点を満たした者を適とし、委員の過半数が適と認めた場合に候補者を選定する。適否同数のときは、委員の協議により選定するものとする。

(2) 申請者が２者以上の場合　各委員は、基準点を満たした者に対し合計点数による順位付けを行い、第１順位の最も多い者を候補者として選定するものとする。同点により第１順位となる者が２者以上となった場合にはいずれの者も第１順位とし、次の順序により比較し、順位を決定するものとする。

ア　全ての審査項目の全委員の合計点数の合計

イ　７段階評価の審査項目の全委員の点数の合計

ウ　施設の運営(1)、施設の運営(2)、施設の運営(3)及び管理運営に関する収支予算の４つの審査項目の全委員の点数の合計

３　次点候補者の選定は、次の各号に掲げる場合の区分に応じ、当該各号に掲げる方法とする。

(1) 候補者以外の申請者が１者の場合　各委員は、候補者以外の基準点を満たした者を適とし、委員の過半数が適と認めた場合に次点候補者を選定する。適否同数のときは、委員の協議により選定するものとする。

(2) 候補者以外の申請者が２者以上の場合　各委員は、候補者以外の基準点を満たした者に対し合計点数による順位付けを行い、第１順位の最も多い者を次点候補者として選定するものとする。同点により第１順位となる者が２者以上と

なった場合にはいずれの者も第１順位とし、次の順序により比較し、順位を決定するものとする。

ア　全ての審査項目の全委員の合計点数の合計

イ　７段階評価の審査項目の全委員の点数の合計

ウ　施設の運営(1)、施設の運営(2)、施設の運営(3)及び管理運営に関する収支予算の４つの審査項目の全委員の点数の合計

附　則

この基準は、平成 28 年８月９日から施行する。

この基準は、平成 29 年２月３日から施行する。

〔資料7-1〕

つくば市〇〇〇〇〇 指定管理者候補者選定検討会議 採点表

配　点

5：　1＝好ましくない　2＝普通より劣る　3＝普通　4＝普通より優れている　5＝優れている

7：　1=好ましくない　2=普通より劣る　3=普通よりやや劣る　4=普通　5=普通よりやや優れている　6=普通より優れている　7=優れている

審　査　項　目		指定申請書の様式	配点	中間値
1	管理運営上の経営方針 ※事業計画が、設置目的と合っているか	様式第2号		
2	安全・安心面からの対応 ※管理運営の具体策など特徴的な対応が図られているか ※来館者の安全対策、事故防止に配慮されているか	様式第2号		
3	施設管理の実施 ※業務に対応できる職員が配置されているか ※職員の研修計画、経理などが考慮されているか	様式第2号		
4	施設の運営(1) ※募集要項、仕様書に指定された業務が網羅されているか ※上記の業務内容に、独自のアイディア等が加えられているか	様式第2号、 様式第3号(1)(2) 積算内訳		
	施設の運営(2) ※サービス向上の方策や利用者の要望の把握と実施策、トラブルの未然防止と対処方法が考慮されてるか ※利用者増加の具体的方策が考慮されているか（利用促進策）	様式第2号 様式第3号(2)		
	施設の運営(3) ※地域や他施設との連携等が考慮されているか ※平等な利用の確保が図られているか	様式第2号 様式第3号(2)		
5	個人情報の保護 ※内部規約の整備や実施基準等が考慮されているか	様式第2号		
6	緊急時の対応 ※防犯及び防災の対応、その他緊急時の対応策が考慮されているか	様式第2号		
7	団体の理念 ※団体の経営方針や今回の申請理由が、施設の設置目的と合っているか	様式第2号		
8	環境への配慮 ※施設の管理や運営及び自主事業等において、CO2削減方策等、環境への配慮が十分なされているか	様式第2号、 様式第3号(1)(2) 積算内訳		
9	管理運営に関する収支予算 ※仕様書にある必要経費や人件費、その他の経費が見込まれているか ※収支計画に無理はないか ※合理的な経営により経費の縮減が図られているか	様式第3号(1) 積算内訳		
10	経営状況等 ※安定した管理運営を行なえる経営基盤を有しているか ※安定した管理運営を行なえる人的能力を有しているか	様式第4号、活動状況、事業報告書、収支決算書、納税		
11	団体の事業内容による管理運営の妥当性 ※団体の事業内容等が施設の設置目的と合っているか ※過去に同種又は、類似業務の実績があるか	様式第4号、定款等活動状況、事業報告書		
12	職員の労働環境等 ※労働関係法令が遵守されているか	様式第2号、積算内訳、労働環境確認シート		
13	その他、総合的に見た熱意等 ※管理運営の基本方針に合った自主事業の提案など			
14	実績評価による加減点(−5、−3、0、3、5)	実績評価表		
合　計　点　数				（基準点）
適　・　否				

つくば市指定管理者実績評価表

[資料7-2]

所管課	
評価対象期間	

1 施設の概要

施設概要	名称					
	所在地					
	関係条例等					
	設置目的					
指定管理者	名称					
	所在地					
指定管理業務の内容						
指定期間						
総合評価(年度評価)		平成　年度	平成　年度	平成　年度	平成　年度	平成　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			
自主事業 （講座・セミナー等）			
アンケートの実施状況 （利用者の満足度、 苦情等）			
収支状況			

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適切な職員配置	職員配置は適切か。(有資格者等の配置)	
	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)	
	④職員の労働環境	労働条件や労働環境は適正か。	
	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。	
	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。	
	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。	
	【評価の理由】		
(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。	
	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。	
	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。	
	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。	
	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。	
	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)	
	【評価の理由】		

2 評価結果

評 価 項 目			
(3)収支状況	項目	視点	評点
	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】		

【総合評価】

合計評点		評価ランク	
【総評】 ※評価を踏まえ、翌年度の指導方針も記載する。			

※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
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点加点
A:3点加点
B:0点
C:3点減点
D:5点減点

※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。

つくば市指定管理者制度連絡調整会議設置要項

（目的）

第１条　指定管理者制度の効果的な活用を図り、施設利用者のサービス向上と施設の適正な管理運営を推進していくため、指定管理者制度連絡調整会議（以下「調整会議」という。）を設置する。

（所掌事務）

第２条　調整会議は、次に掲げる事務を所掌する。

(1) 指定管理者制度に関する情報共有及び意見交換に関すること。

(2) 指定管理者制度活用に伴う課題解決に関すること。

(3) その他目的を達成するために必要な事項に関すること。

（組織）

第３条　調整会議は、政策イノベーション部企画経営課並びに指定管理者制度を活用する課等の長及び担当者をもって構成する。

２　前項に規定する者が会議に出席できないときは、 代理の者を出席させることが　できる。

（会議）

第４条　調整会議に座長を置く。

２　座長は、政策イノベーション部企画経営課をもって充て、調整会議を総理し、会議の議長となる。

３　座長は、必要があると認めるときは、前条第１項及び第２項に掲げる者以外の者を出席させることができる。

４　座長に事故あるときは、座長があらかじめ指定する者がその職務を代理する。

５　調整会議は、非公開とする。

（庶務）

第５条　調整会議の庶務は、政策イノベーション部企画経営課において処理する。

附　則

この要項は、平成22年２月１日から施行する。

附　則

この要項は、平成23年12月１日から施行する。

附　則

この要項は、平成27年４月１日から施行する。

附　則

この要項は、平成29年４月１日から施行する。

［資料９］

【指定管理者業務に係る決裁等】

○募集要項

決裁者　市長
審議　　両副市長
合議　　政策イノベーション部長，財務部長
供覧　　政策イノベーション部次長，企画経営課長，財務部次長，財政課長

○候補者の決定（議会上程）

決裁者　市長
審議　　両副市長
合議　　総務部長，総務部次長，総務課長，財務部長，財務部次長，財政課長
供覧　　総務課長補佐（議会担当），総務係長，企画経営課長

○候補者選定通知・不選定通知

決裁者　所管部長　　※議会上程議案の決裁後（候補者の決定後）

○指定通知・不指定通知

決裁者　所管部長　　※議会の議決後

○指定取消し・業務停止通知書

決裁者　市長
審議　　両副市長
合議　　政策イノベーション部長，財務部長
供覧　　政策イノベーション部次長，企画経営課長，財務部次長，財政課長

○基本協定

決裁者　市長
審議　　両副市長
合議　　政策イノベーション部長，財務部長
供覧　　政策イノベーション部次長，企画経営課長

○年度協定

決裁者　つくば市事務決裁規程第３条のとおり

審議　　市長決裁の場合は，両副市長

　　副市長決裁の場合は，もう一方の副市長

合議　　政策イノベーション部長

　　財務部長，財務部次長，財政課長（市長又は副市長の決裁を要するとき）

供覧　　政策イノベーション部次長，企画経営課長

○各種承認書

決裁者　所管部長

・資料 4-2　第三者への委託（請負）承認書
・資料 4-5　個人情報の適正管理のための取扱基準承認書
・資料 4-7　情報公開に関する内部基準承認書
・資料 4-9　事業計画承認書
・資料 4-13　自主事業計画承認書

○各種申請書及び報告書

〔供覧〕　所管部長まで

・資料 4-1　第三者への委託（請負）申請書
・資料 4-3　第三者への委託（請負）報告書
・資料 4-4　個人情報の適正管理のための取扱基準作成確認申請書
・資料 4-6　情報公開に関する内部基準承認申請書
・資料 4-8　事業計画承認申請書
・資料 4-12　自主事業計画承認申請書
・資料 2-20　指定管理者事業報告書（　年度分）

〔供覧〕　所管課長まで

・資料 2-18　指定管理者定期報告書（　年　月分）

○検収調書

委託料からの支出であるため，実績報告後作成しておくことが望ましい。ただし，会計事務局の関係による後払いの場合は 3/31 付け，決裁権者は異動前で作成する。

［資料 10］

■損害賠償

指定管理者が管理運営する公の施設において、設計又は構造、維持又は修繕などにおいて不完全な点がある場合など、管理の瑕疵（通常有すべき安全性が欠けていたこと）が原因で利用者に損害が生じた場合には、国家賠償法第２条第１項の規定により、一義的には設置者である市が賠償責任を負うことと解されます。

この場合、損害の原因が指定管理者の責めに帰すべき事由である場合は、同条第２項の規定により、市は指定管理者に対し求償権を行使します。

また、公の施設の管理業務の執行に当たっての指定管理者の行為（暴行等）が原因で利用者に違法に損害が生じた場合には、国家賠償法第１条の規定により、設置者である市が賠償責任を負うこととなると解されます。

この場合においても、市は指定管理者に対し求償権を行使します。

いずれの場合も原則として市及び指定管理者双方が賠償責任を負うものであり、当該被害者は、市と指定管理者との過失割合に関わらず市に対し損害賠償全額を求償でき、市が被害者に賠償した場合には、指定管理者に対しその過失割合に応じ求償できるものであると考えられます。

ただし、指定管理者の不法行為についての裁判例が未だないこと、公の施設の利用者の法的地位は施設ごとに多様であることなどを鑑み、今後の動向に注視する必要があります。

なお、国家賠償法第１条に規定する「公務員」とは、公務員法上の公務員に限定されず、法令により公権力の行使（非権力的作用じ属する行為を含む。）の権限を与えられていれば、身分上は全くの私人であってもこれに該当すると解するのが、判例・通説です。

また、当市は「全国市長会市民総合賠償補償保険」に加入していますが、平成23年度の制度改正により指定管理者そのものを被保険者とみなし、指定管理者が負うべき賠償責任についても本保険が適用されることとなっています。

しかし、施設内でその指定管理者が独自の事業を実施する場合には、その運営上もたらされる賠償責任は当該指定管理者が負うものとされ、当該保険の対象外となります。

このため、当市からの求償権の行使に応えるためにも、指定管理者独自で別途損害賠償保険に加入するなど、指定管理者による損害賠償の履行を確保する必要があります。

〔市民総合賠償補償保険〕平成28年度つくば市加入状況

■損害賠償

対　象：　指定管理施設の瑕疵及び指定管理業務上の過失に起因する法律上の損害賠償責任

限度額：　身体賠償　１名につき１億５千万円　　１事故につき15億円
　　財物賠償　１事故につき２千万円

■補償

対　象：　地方自治法第244条の２第３項及び第４項に規定された指定管理業務の行事や、指定管理者の管理下で指定管理者から依頼を受けた住民に対するボランティア活動において、急激かつ偶然な外来の事故により被災した住民に対する見舞金など

限度額：　死亡　500万円　　後遺症　20万円～500万円

○国家賠償法

（昭和二十二年十月二十七日）

（法律第百二十五号）

第一回特別国会

片山内閣

国家賠償法をここに公布する。

国家賠償法

第一条　国又は公共団体の公権力の行使に当る公務員が、その職務を行うについて、故意又は過失によつて違法に他人に損害を加えたときは、国又は公共団体が、これを賠償する責に任ずる。

②　前項の場合において、公務員に故意又は重大な過失があつたときは、国又は公共団体は、その公務員に対して求償権を有する。

第二条　道路、河川その他の公の営造物の設置又は管理に瑕疵があつたために他人に損害を生じたときは、国又は公共団体は、これを賠償する責に任ずる。

②　前項の場合において、他に損害の原因について責に任ずべき者があるときは、国又は公共団体は、これに対して求償権を有する。

第三条　前二条の規定によつて国又は公共団体が損害を賠償する責に任ずる場合において、公務員の選任若しくは監督又は公の営造物の設置若しくは管理に当る者と公務員の俸給、給与その他の費用又は公の営造物の設置若しくは管理の費用を負担する者とが異なるときは、費用を負担する者もまた、その損害を賠償する責に任ずる。

②　前項の場合において、損害を賠償した者は、内部関係でその損害を賠償する責任ある者に対して求償権を有する。

第四条　国又は公共団体の損害賠償の責任については、前三条の規定によるの外、民法の規定による。

第五条　国又は公共団体の損害賠償の責任について民法以外の他の法律に別段の定があるときは、その定めるところによる。

第六条　この法律は、外国人が被害者である場合には、相互の保証があるときに限り、これを適用する。

附　則　抄

①　この法律は、公布の日から、これを施行する。

つくばウェルネスパーク
指定管理者募集要項

平成 30 年 7 月
つ　く　ば　市

目　　次

1　指定管理者制度導入の趣旨 …… 1

2　管理運営の基本方針 …… 1

3　施設の概要 …… 1

4　指定管理者が行う業務 …… 2

5　管理の基準 …… 3

6　指定管理者と市における責任分担 …… 5

7　指定管理者の指定期間 …… 5

8　利用料金収入 …… 5

9　指定管理者業務に係る経費 …… 5

10　応募者の資格要件 …… 6

11　申請書類 …… 7

12　スケジュール …… 9

13　応募の手続 …… 9

14　指定管理者の指定手順 ……11

15　指定管理者指定後の手続等 ……11

16　指定管理者の指定取消し等の措置について ……12

17　指定管理者業務の引継ぎについて ……13

18　お問合せ先 ……13

つくばウェルネスパーク指定管理者募集要項

1　指定管理者制度導入の趣旨

つくば市では、つくばウェルネスパークの管理を効果的かつ効率的に行うため、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 244 条の２第３項及びつくばウェルネスパーク条例（平成 21 年つくば市条例第 36 号。以下「条例」という。）第 12 条第１項に規定する施設の管理運営に関する業務を行う指定管理者を募集します。

2　管理運営の基本方針

指定管理者は、次の基本方針に基づいて管理運営を行うものとします。

（１）市民に運動の場及び保養の場を提供し、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し、及び促進する。

（２）健康の保持増進に関する講座等の事業を実施することにより、市民の健康づくりの増進に寄与する。

3　施設の概要

（１）名称：つくばウェルネスパーク

（２）所在地：つくば市山木 1562 番地

（３）施設の設置目的

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し、及び促進するため。

（４）設置日：平成 22 年４月１日

（５）施設根拠　つくばウェルネスパーク条例（平成 21 年つくば市条例第 36 号）

（６）施設の概要等

① 敷地

面積：95,066.82 ㎡

② 施設

ア　構造：鉄筋コンクリート造、一部鉄骨造　地上２階

イ　施設概要

・ヘルスプラザ

25ｍプール（可動床付き）、幼児用プール、プール更衣室、シャワー室、温浴施設（露天風呂・炭酸泉風呂・圧注気泡・風呂・サウナ）、トレーニングルーム、検診室、スタジオ・リラクゼーションルーム、休憩室、パントリー、視聴覚室・研修室、ラウンジ、事務室

・フットボールスタジアムつくば（セキショウ　チャレンジ　スタジアム）

人工芝コート、クラブハウス、夜間照明、観客席

・スポーツフィールド（天然芝コート）

ウ　建築面積：4,680.38 ㎡

エ　延床面積：5,980.28 ㎡

オ　建築時期：平成 22 年４月

③　設備

自家用電気設備、空気調和設備、換気設備、自動制御設備、中央監視設備、床暖房設備、衛生器具設備、給水設備、排水設備、給湯設備、消火設備、オゾン設備、太陽光発電設備、下水道マンホールポンプ設備、エレベータ設備、自動ドア設備、蒸気設備（アキュームレータ）

④　その他

休憩棟、芝生広場、駐車場、樹木、調整池、ドッグラン、ランニング走路

４　指定管理者が行う業務

指定管理者は、管理運営の基本方針を踏まえ、条例第 12 条第２項に定める以下の業務（以下「指定管理業務」という。）を行います。

なお、詳細については、別添「業務仕様書」を参考としてください。

（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消し、利用の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）指定事業

市が指定する事業

（８）指定管理が行うことのできる業務（自主事業）

指定管理者は、指定管理業務のほか、施設の効果的活用や利用者の利便性向上を図るため、自己の責任と費用負担により企画・計画した事業（以下「自主事業」という）を行うことができます。ただし、自主事業は指定管理業務を妨げないもので、施設の設置目的の範囲内で実施するものとします。自主事業を実施する際には、事業計画書を作成の上、市と協議し承認を得るとともに法令上必要な許可等を得ることとします。なお、内容を変更する場合も同様に協議することとします。

5　管理の基準

条例第 12 条に定める管理の基準に基づき、運営することといたします。

（1）開館日時

①　開館時間

・ヘルスプラザ　平　　日　午前 10 時から午後 10 時まで

土日祝日　午前　9 時から午後 10 時まで

・フットボールスタジアムつくば（セキショウ　チャレンジ　スタジアム）

午前 9 時から午後 10 時まで

・スポーツフィールド　午前 9 時から午後 5 時まで

②　休館日

・ヘルスプラザ

ア　毎月第 1 木曜日及び第 3 木曜日（これらの日が休日（1 月 1 日を除く）に当たるときは、当該休日の直後の平日とする。）

イ　12 月 31 日及び 1 月 1 日

ウ　プールや温浴施設等の熱源供給元であるクリーンセンターの定期点検期間（通常毎年 6 月の 20 日間程度）及び計画的または緊急工事により炉が停止する期間。

・フットボールスタジアムつくば（セキショウ　チャレンジ　スタジアム）

12 月 31 日及び 1 月 1 日

・スポーツフィールド

12 月から 2 月までの 3 か月間（天然芝保護のため）

＊平成 31 年度は、9 月 29 日に開催される「いきいき茨城ゆめ国体」の自転車（ロード）競技の主会場となるため、開催日を含む 5 日程度。

（2）利用料金の設定

利用料金は、条例に定める額の範囲内で、指定管理者が市長の承認を得て決定することとし、料金の算定方法や納付方法の詳細については、別途定める必要があります。

（3）利用料金の減免

条例で規定する減額又は免除の対象者による利用については、利用料金の減額又は免除を行うものとします。

（4）関係法令等の遵守

地方自治法等関係法令、条例等の規定を遵守し、適正な管理を行う必要があります。

（5）平等かつ適切なサービスの提供

利用者に対して、平等かつ適切なサービスの提供を行う必要があります。

（6）適切な施設等の維持管理及び植栽の維持管理

パーク施設等及びパーク敷地内植栽の維持管理を適切に行う必要があります。

（7）適切な個人情報の取扱い

指定管理者は、指定管理業務を通じて取得した個人情報について、その取扱い

に十分留意し、保護を図るために、別途締結する協定において必要な措置を講じることとします。

（８）年度別事業計画書及び収支予算書の提出

毎年度、市が指定する期日までに、翌年度の事業計画書及び収支予算書について、市と調整の上作成し、提出してください。

（９）事業報告書の提出

毎月 10 日以内に前月の事業実施状況を報告してください。

また、毎年度終了後、30 日以内に指定管理業務全般に係る事業報告書を提出してください。

なお、各報告書を提出する際は、市と意見交換を行うものとします。

(10) 業務の一括委託の禁止

指定管理者は、管理に係る業務を一括して第三者へ委託し、又は請け負わせることはできません。ただし、業務の一部については、市と協議の上委託することができます。

この場合、市内業者の育成及び市内経済の活性化を図るため、可能な限り市内業者の活用や地元住民の雇用に努めてください。

(11) 守秘義務

指定管理者は指定管理業務を行うに当たり、業務上知り得た内容を第三者に漏らしたり、自己の利益のために使用することはできません。指定管理が終了した後も同様とします。

(12) 情報公開

指定管理者は、指定管理業務を通じて作成、取得した情報について、開示や提供の申出があった場合には、これにこたえるために情報公開規程の整備や、情報提供施策の充実などに努めることとします。

(13) 環境への配慮

つくば市では、健全で恵み豊かな環境を保全するとともに、環境への負荷の少ない持続的な発展が可能なつくば市をつくり上げていくため、平成 10 年 10 月に「つくば市環境基本条例」を制定いたしました。また、平成 25 年３月に国から環境モデル都市に選定され、平成 26 年４月には「つくば市環境スタイル“ＳＭＩＬｅ”（つくば環境モデル都市行動計画）」を策定し、2030 年までに温室効果ガスの 50%削減に向け市民、企業、大学・研究機関、行政が一体となって取り組むこととしております。指定管理者においても、省資源、省エネルギーの推進、廃棄物の排出抑制やグリーン購入の推進等温室効果ガス削減に向け積極的な取り組みを行ってください。

(14) 利用者ニーズの把握

利用者に対するサービス向上のため、利用者アンケートを実施し、利用者の意見要望等の把握に努めてください。

(15) その他

管理の基準に関する細目は、別途、市と指定管理者の間で締結する協定で定め

ることとします。

6　指定管理者と市における責任分担

指定管理者と市の責任分担の詳細については、別途、協定で定めますが、市の基本方針は別表のとおりとします。

ただし、別表に定める事項に疑義のある場合又は定めのない事項については、指定管理者が市と協議して決めることとします。

7　指定管理者の指定期間

指定期間は、平成 31 年４月１日から平成 36 年３月 31 日までの５年間を予定しています。

この期間は、議会議決後、正式な指定期間となります。

8　利用料金収入

利用者が施設の利用のため納付した利用料金(使用料等) は、指定管理者の収入となりますが、市と指定管理者との協議により、利用料金収入の一部を市の収入とすることができることとします。詳細は、別途協定書で定めます。

なお、利用料金の額は、条例に定める額の範囲内において、あらかじめ市長の承認を得て、指定管理者が定めることになります。

9　指定管理者業務に係る経費

（１）経費に関する協議

指定管理業務に要する経費については、各年度ごとに指定管理者から提出していただく収支予算書を踏まえ、市と指定管理者との間で協議し、決定します。

【指定管理業務に要する経費】

・施設及び設備並びに植栽の維持管理に関する経費
・施設の運営に関する経費
・事業の実施に関する経費
・人件費

（２）指定管理料等

市は、指定管理業務に要する経費から利用料金収入、指定事業収入及びその他の収入(事業収入、自動販売機使用料等) を差し引いた額を指定管理料として、各年度の予算の範囲内で指定管理者に支払います。

指定管理料の額、支払時期及び支払方法は、毎年度の年度協定において定めます。

なお、収支予算書作成に当たっては、別添資料の過去３か年の委託料、利用料(使用料)収入、指定事業収入及びその他の収入を参照してください。

申請の際は、下記の指定管理料上限額を参考に、事業計画書及び収支予算書を

作成してください。

【単年度当たりの指定管理料上限】

・平成 31 年度　75,200,000 円
・平成 32 年度　75,900,000 円
・平成 33 年度　75,900,000 円
・平成 34 年度　75,900,000 円
・平成 35 年度　75,900,000 円

（３）指定管理料の精算

指定管理業務を市が示した水準どおりに確実に実施する中で、経費の節減など指定管理者の経営努力により生み出された余剰金については、原則として精算による返還を求めません。

また、利用料金収入の減少など、指定管理者の運営に起因する不足額が生じた場合、補てんは行いません。

（４）専用口座の開設

指定管理に係る収入及び支出については、専用の口座を設けて管理してください。他の施設の指定管理を受けている場合は、他の施設の口座とは別の口座を設けて管理してください。

10　応募者の資格要件

（１）応募者の資格は、市内に拠点となる事務所(緊急時に迅速かつ適切な対応がとれる体制を有すること。)を置く法人及びその他の団体（以下「団体等」という。）であって、次のいずれにも該当しないものとします。

①　地方自治法施行令第 167 条の４の規定に該当する団体等
②　つくば市から指定管理を取り消され、その取消しの日から１年を経過しない団体等
③　つくば市から指定の全部又は一部を停止され、停止期間満了の日から６か月を経過しない団体等
④　つくば市入札参加指名停止等措置要綱（平成６年つくば市告示第 15 号）に基づく指名停止措置を受けている団体等
⑤　国税、県税、市税、消費税及び地方消費税、労働保険料を滞納している団体等
⑥　手形又は銀行取引停止処分がなされ、又は支払停止事由が発生し、これが改善しない団体等
⑦　差押、仮差押又は仮処分がなされ、これが解消していない団体等
⑧　破産、会社整理又は特別清算その他倒産等に関する法律の手続について申立て（債権者が申立てを行った場合を除く。次号において同じ。）がなされた団体等
⑨　会社更生、民事再生の手続について申立てがなされ、この手続が終了してい

ない団体等

⑩　当該公の施設の管理運営に必要な許認可等について、監督官庁から許認可等を取り消され、その取消しの日から１年を経過しない団体等

⑪　当該公の施設の管理運営に必要な許認可等について、監督官庁から許認可等の停止処分を受け、又はその停止期間満了の日から３か月を経過しない団体等

⑫　当該公の施設の管理運営に必要な許認可等について、監督官庁から指導を受け、その状況が改善しない団体等

⑬　次に掲げる者が、支配人、無限責任社員、取締役、監査役若しくはこれらに準ずべき地位に就任し、又は実質的に経営等に関与している団体等

ア　つくば市が設置する指定管理者候補者の審査・選定組織の委員

イ　暴力団員（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成３年法律第 77 号）第２条第６号に定義する者）

（２）複数の団体がグループを構成して申請する場合（以下「グループ応募」という。）は、複数の団体の中から、代表団体を定めてください。

グループ応募の場合は、代表団体が市内に拠点となる事務所を有していること、また、構成団体すべてが上記の①～⑬に該当しないこととします。

なお、単独で応募した団体が他のグループ応募の構成員となること及びグループ応募の構成員が他のグループ応募の構成員になることはできません。

また、グループ応募により指定された場合は、指定期間を通じてグループを維持する必要があり、構成団体の脱退や変更は認められません（指定取消しとなります）。

11　申請書類

応募に係る申請書類は、次のとおりです。

（１）申請書類

①　指定申請書（様式第１号）

②　事業計画書（様式第２号）

③　管理を行う期間の収支予算書（様式第３号）

④　その他添付書類

ア　定款又は寄附行為の写し及び履歴事項全部証明書（法人以外の団体にあっては、規約、会則その他これに類するもの）

イ　申請書を提出する日の属する事業年度の事業計画書及び収支予算書

ウ　申請書を提出する日の属する事業年度を除いた直近３事業年度分の次に掲げる書類

・申請に係る団体の活動状況、経営状況等が確認できる事業報告書

・申請に係る団体の収支決算書（貸借対照表・損益計算書等）

エ　団体の概要に関する書類（様式第４号）

オ　法人以外の団体にあっては、役員名簿及び代表者の住民票の写し

カ　納税証明書（応募の資格要件を満たす所在地の事業所及び本店に係るもの）

・国税（未納がないことの証明（法人税、消費税及び地方消費税））

・都道府県税（未納がないことの証明（法人都道府県民税及び法人事業税））

・市区町村税（滞納がないことの証明（法人市区町村民税、固定資産税、軽自動車税及び個人住民税（特別徴収分））

＊法人以外の団体においては、代表者の国税（所得税、消費税）、都道府県税（個人事業税）、市税（固定資産税、軽自動車税、市県民税、国保税）の未納または滞納がない証明書。

キ　労働保険料等納入証明書（労働局又は労働基準監督署による未納がないことの証明）

ク　労働環境確認シート（様式第７号）

ケ　指定申請書チェックシート（様式第８号）

※　証明書類は、証明年月日が申請書類提出時の３か月以内のもので、それぞれの発行官公署において定められた様式とします。

※　グループ応募の場合

①から③のほか、グループ内における各団体の役割、責任分担に関する事項を記載した書類（任意様式）を添付してください。また、構成団体ごとに④の書類を添付してください。

（２）提出部数

正本１部、副本 30 部

※　書類は、分散しないようフラットファイルにとじて、提出してください。
なお、副本は、複写機による写しでも差し支えありません。

（３）応募に当たっての留意事項

①　提出書類はすべて、日本工業規格Ａ列４番の規格を使用するものとします。ただし、既に作成されている書類を添付書類として利用する場合は、他のサイズを使用することができます。

②　できる限り様式内に書き込むこととしますが､やむを得ず別紙とする場合は､様式の後へとじてください。（様式２は、様式を含め 10 ページ以内）

③　申請書には、法人等の概要に関するパンフレット類を除くすべての書類に通しページ数を記入してください。

④　各書類には、インデックスをつけてください。

⑤　必要に応じ追加資料をお願いすることがあります。

⑥　提出された書類については、変更することができません。

⑦　提出された書類に虚偽の記載又は不正があった場合は、失格とします。

⑧　提出された書類は、返却いたしません。

⑨　指定申請書提出後に辞退する場合は、辞退届（任意様式）を提出してください。なお、辞退した場合は、当該施設の次回募集の際は申請することはできません。

⑩　応募に関する費用は、すべて応募者の負担となります。

⑪　応募者は、当該応募について審査・選定に係る委員（14（１）参照）との接触を禁止します。審査・選定に係る委員との接触事実が認められた場合には、失格となることがあります。

⑫　指定管理者候補者を選定後は、選定結果として申請者名、採点結果、会議の概要、指定管理料提示額等を市ホームページにおいて公表します。また、提出された申請書類は、情報公開の請求があった場合はつくば市情報公開条例（平成 27 年つくば市条例第 27 号）に基づき公開いたします。その場合、申請書類のうち、様式１から４（添付書類を含む。）、定款及び履歴事項全部証明書は、役員以外の個人情報を除き公開することになりますので御了承の上申請してください。

⑬　つくば市の監査委員が市の事務を監査するに当たり、指定管理者に対し、実地調査及び書類の提出等を求めた場合は、合理的な理由なく、これを拒否できないものとします。

12　スケジュール

1　募集	
① 募集要項配布	平成30年７月20日(金)～平成30年８月30日(木)
② 募集に関する質問	平成30年７月23日(月)～平成30年８月23日(木)
③ 現地見学会	平成30年８月10日(金)
④ 申請書類の受付	平成30年７月27日(金)～平成30年８月30日(木)
2　選定	
① 第一次審査(書類審査)	平成30年９月上旬
② 第二次審査(ﾌﾟﾚｾﾞﾝﾃｰｼｮﾝ)	平成30年９月下旬～10月上旬（予定）　※詳細は、後日連絡します。
3　指定管理者候補者の決定、通知	平成30年11月上旬
4　議会の議決	平成30年12月下旬（予定）
5　指定管理者の指定、通知	議会の議決後速やかに通知します。
6　協定の締結	平成31年２月中旬～３月下旬
7　指定管理者業務の開始	平成31年4月1日

13　応募の手続き

（１）募集要項等の配布

①　配布期間

平成 30 年７月 20 日(金)～平成 30 年８月 30 日(木)

（※土曜日、日曜日及び祝日は除きます。）

午前８時 30 分から午後５時 15 分まで

② 配布窓口

「18　お問合せ先」又は市のホームページからダウンロードしてください。(http://www.city.tsukuba.lg.jp)

なお、指定管理者募集要項（申請書様式含む）は、つくば市のホームページからダウンロード可能ですが、仕様書等は、ホームページに掲載できない資料があるため、「18　お問い合わせ先」に直接請求してください。

③ 配付資料

ア つくばウェルネスパーク指定管理者募集要項（応募に関する様式を含む。）

イ 施設平面図

ウ つくばウェルネスパーク指定管理者業務仕様書

エ つくばウェルネスパーク条例、同条例施行規則、つくば市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例、同条例施行規則

オ 施設の利用者数、決算その他運営状況（指定管理業務に要する経費、利用料金及びその他の収入の内訳等）に関する資料

＊イ、ウ、エ、オについては、窓口での配布のみとなります。

（２）募集に関する質問

募集に関する質問は、質問書(様式第５号)を使用してください。提出方法は郵送、ファックス、Ｅメールとします。

なお、電話及び口頭による質問は受け付けておりません。

また、質問に対する回答は、質問者及び窓口で仕様書等を請求した方に対し、文書で回答します。

① 受付期間

平成 30 年７月 23 日(月)～平成 30 年８月 23 日(木)

② 質問書提出先

「18　お問合せ先」に記載のとおりです。

（３）現地見学会

応募者は、可能な限り現地を視察し、現状を把握してください。全応募者を集めた見学会・説明会等は行いませんが、希望者には下記の日程で現地見学会を実施します。現地見学会への参加を希望する場合は、８月７日（火）までに参加申込書（様式第６号）を提出してください。提出方法は郵送、ファックス、Ｅメールとします。

① 開催日時

平成 30 年８月 10 日(金)　午前９時 30 分から正午まで

② 開催場所

つくば市山木 1562 番地　ヘルスプラザ２階エントランスホール

（４） 申請書類の受付

① 提出方法

申請書類は持参とします。

② 提出場所

「18　お問合せ先」に記載のとおりです。

③　受付期間

平成 30 年 7 月 27 日(金)～平成 30 年 8 月 30 日(木)

(※土曜日、日曜日及び祝日は除きます。)

午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで

14　指定管理者の指定手順

指定管理者は、下記により指定管理者候補者を選定し、議会の議決を経た上で、市長が指定します。

（1）指定管理者候補者は、一次審査及び二次審査を実施し、選定します。

一次審査（書類審査）は、主管課及び企画経営課において申請書類により必要書類の有無、欠格事項及び仕様項目の不備等を審査し、二次審査（プレゼンテーション）は、つくば市が設置する審査・選定組織において、次の審査項目からなる採点表により採点を行い、候補者及び次点候補者を選定するものとします。

①　管理運営上の経営方針
②　安全・安心面からの対応
③　施設管理の実施
④　施設の運営
⑤　個人情報の保護
⑥　緊急時の対応
⑦　団体の理念
⑧　環境への配慮
⑨　管理運営に関する収支予算
⑩　自主事業の内容・収支予算
⑪　経営状況等
⑫　団体の事業内容による管理運営の妥当性
⑬　職員の労働環境等
⑭　その他、総合的に見た熱意等

（2）審査は、一次審査（書類審査）を行った後、通過者について二次審査（プレゼンテーション）を行います。

一次審査の結果は、平成 30 年 9 月上旬頃までに通知します。

（3）二次審査後の指定管理者候補者としての選定又は不選定については、平成 30 年 11 月上旬頃、一次審査の通過者に対し、文書で通知します。

（4）候補者の繰り上げ

指定管理者候補の選定後、指定管理期間開始前までの間に候補者の辞退等不測の事態が生じたときは次点候補者と協議を行い、指定管理候補者として繰り上げることができるものとします。

なお、次点候補者としての権利を有している期間は指定管理期間開始までとなります。

15　指定管理者指定後の手続等

（１）指定管理者との協定締結

指定管理者の指定後（平成 30 年 12 月下旬頃）、市と指定管理者は、指定管理業務の細目等について協議の上、指定期間における基本的事項を定める「基本協定」及び指定管理料や利用料金収入の取り扱いについて年度（４月１日から翌年３月 31 日まで）ごとに定める「年度協定」を締結します。

なお、協定書に定めのない事項又は協定書の内容に疑義が生じた場合は、改めて協議することとします。

（２）協定書の主な内容

【基本協定の主な内容】

①　業務に関する基本的事項（施設の概要、指定管理業務、指定期間等）
②　情報管理に関する事項
③　事業計画書の提出に関する事項
④　事業報告書の提出及びその他報告事項に関する事項
⑤　指定管理料に関する事項
⑥　利用料金に関する事項
⑦　損害賠償に関する事項
⑧　不可抗力の対応等に関する事項
⑨　引継ぎに関する事項
⑩　指定取消し等に関する事項
⑪　権利・義務の譲渡等の制限に関する事項
⑫　協議に関する事項
⑬　その他

【年度協定の主な内容】

①　業務内容に関する事項
②　指定管理料に関する事項
③　その他

16　指定管理者の指定の取消し等の措置について

（１）市の指示に従わないとき、その他指定管理者の責めに帰すべき事由により、当該指定管理者による管理を継続又は開始することが適当でないと認められるときは、指定の取消し又は業務の全部若しくは一部の停止を命じる場合があります。

【指定管理者の責めに帰すべき事由】

①　正当な理由なくして、協定の締結に応じないとき。
②　指定管理者が遵守すべき法令等に違反したとき。
③　計画書に沿った管理を怠り、管理上重大な支障が生じたとき。
④　指定管理者が財務状況の悪化等により事業の履行が確実でないと認められるとき。

⑤　社会的信用を著しく損なうなどして指定管理者としてふさわしくないと認められるとき。

⑥　その他指定管理者による業務の継続が困難となったとき、又はそのおそれが生じたとき（グループ応募の場合は、構成団体の脱退や追加を含みます）。

（２）指定が取り消された場合の賠償等

上記 16（１）により指定管理者の指定が取り消され、又は業務の全部若しくは一部が停止された場合、指定管理者は、市が被った損害を補償しなければなりません。また、指定管理者に損害が生じた場合、市は賠償いたしません。

（３）不可抗力等による場合

不可抗力その他市又は指定管理者の責めに帰することができない事由により、業務の継続性が困難となった場合、市と指定管理者は、業務継続の可否等について協議を行い、継続が困難と判断した場合、市が指定管理者の指定の取消し、又は業務の全部若しくは一部の停止を命じることができるものとします。

17　指定管理者業務の引継ぎについて

平成 31 年４月１日から当該施設の管理運営が円滑に行えるよう、管理開始前に現在の指定管理者から十分な引継ぎを受けていただきます。

なお、引継ぎに係る費用については、引継ぎを受ける指定管理者の負担とします。

また、指定期間の終了又は指定の取消しにより、次期指定管理者に指定管理業務を引き継ぐ場合は、業務が円滑に引き継がれるよう協力していただきます。

18　お問合せ先

つくば市市民部スポーツ振興課

受付時間：午前８時 30 分から午後５時 15 分まで（土曜日、日曜日、祝日を除く）

住所：〒305－8555

つくば市研究学園一丁目１番地１

電　話：０２９－８８３－１１１１（代表）　　内線：２３１４

ＦＡＸ：０２９－８６８－７５４７

Ｅメール：edc080@city.tsukuba.lg.jp

市ﾎｰﾑﾍﾟｰｼﾞｱﾄﾞﾚｽ:http://www.city.tsukuba.lg.jp

（別表）

指定管理者と市における責任分担

事　　項		指定管理者	市
施設(設備、備品等を含む。)の維持管理		○	
安全衛生管理		○	
個人情報の保護・管理		○	
事故・災害等による施設の原状回復		○ (責めに帰すべき事由があるとき)	○
施設利用者の被災に対する責任		○ (責めに帰すべき事由があるとき)	○
市有施設の火災保険の加入			○
利用者に係る保険の加入		○	
包括的な管理責任			○
（※個別の施設により規定）			
施設の修繕・改築等の実施			
(1)施設	見積額 30 万円未満の修繕	○	
	上記以外		○
(2)備品	修繕・更新	○ (責めに帰すべき事由があるとき	○
	新規購入	指定管理者と市において協議のうえ決定します	

※施設の修繕・改築等の実施に係る責任分担については、上記にかかわらず、指定管理者の責めに帰すべき事由(故意・過失・怠慢等)により生じたものについては、指定管理者の負担となります。

つくばウェルネスパーク
指定管理者募集要項

平成 31 年１月
つ　く　ば　市

目　　次

1　指定管理者制度導入の趣旨 …… 1

2　管理運営の基本方針 …… 1

3　施設の概要 …… 1

4　指定管理者が行う業務 …… 2

5　管理の基準 …… 3

6　指定管理者と市における責任分担 …… 5

7　指定管理者の指定期間 …… 5

8　利用料金収入 …… 5

9　指定管理者業務に係る経費 …… 5

10　応募者の資格要件 …… 6

11　申請書類 …… 7

12　スケジュール …… 9

13　応募の手続 …… 9

14　指定管理者の指定手順 ……11

15　指定管理者指定後の手続等 ……11

16　指定管理者の指定取消し等の措置について ……12

17　指定管理者業務の引継ぎについて ……13

18　お問合せ先 ……13

つくばウェルネスパーク指定管理者募集要項

1　指定管理者制度導入の趣旨

つくば市では、つくばウェルネスパークの管理を効果的かつ効率的に行うため、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 244 条の２第３項及びつくばウェルネスパーク条例（平成 21 年つくば市条例第 36 号。以下「条例」という。）第 12 条第１項に規定する施設の管理運営に関する業務を行う指定管理者を募集します。

2　管理運営の基本方針

指定管理者は、次の基本方針に基づいて管理運営を行うものとします。

（１）市民に運動の場及び保養の場を提供し、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し、及び促進する。

（２）健康の保持増進に関する講座等の事業を実施することにより、市民の健康づくりの増進に寄与する。

3　施設の概要

（１）名称：つくばウェルネスパーク

（２）所在地：つくば市山木 1562 番地

（３）施設の設置目的

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し、及び促進するため。

（４）設置日：平成 22 年４月１日

（５）施設根拠　つくばウェルネスパーク条例（平成 21 年つくば市条例第 36 号）

（６）施設の概要等

① 敷地

面積：95,066.82 ㎡

② 施設

ア　構造：鉄筋コンクリート造、一部鉄骨造　地上２階

イ　施設概要

・ヘルスプラザ

25ｍプール（可動床付き）、幼児用プール、プール更衣室、シャワー室、温浴施設（露天風呂・炭酸泉風呂・圧注気泡・風呂・サウナ）、トレーニングルーム、検診室、スタジオ・リラクゼーションルーム、休憩室、パントリー、視聴覚室・研修室、ラウンジ、事務室

・フットボールスタジアムつくば（セキショウ　チャレンジ　スタジアム）

人工芝コート、クラブハウス、夜間照明、観客席

・スポーツフィールド（天然芝コート）

ウ　建築面積：4,680.38 ㎡

エ　延床面積：5,980.28 ㎡

オ　建築時期：平成 22 年４月

③　設備

自家用電気設備、空気調和設備、換気設備、自動制御設備、中央監視設備、床暖房設備、衛生器具設備、給水設備、排水設備、給湯設備、消火設備、オゾン設備、太陽光発電設備、下水道マンホールポンプ設備、エレベータ設備、自動ドア設備、蒸気設備（アキュームレータ）

④　その他

休憩棟、芝生広場、駐車場、樹木、調整池、ドッグラン、ランニング走路

４　指定管理者が行う業務

指定管理者は、管理運営の基本方針を踏まえ、条例第 12 条第２項に定める以下の業務（以下「指定管理業務」という。）を行います。

なお、詳細については、別添「業務仕様書」を参考としてください。

（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　地元地域を活性化する事業

⑤　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消し、利用の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）指定事業

市が指定する事業

（８）指定管理が行うことのできる業務

指定管理者は、指定管理業務のほか、施設の効果的活用や利用者の利便性向上を図るため、自己の責任と費用負担により企画・計画した事業（以下「自主事業」という）を行うことができます。ただし、自主事業は指定管理業務を妨げないもので、施設の設置目的の範囲内で実施するものとします。自主事業を実施する際には、事業計画書を作成の上、市と協議し承認を得るとともに法令上必要な許可等を得ることとします。なお、内容を変更する場合も同様に協議することとします。

5　管理の基準

条例第 12 条に定める管理の基準に基づき、運営することといたします。

（１）開館日時

①　開館時間

・ヘルスプラザ　平　　日　午前 10 時から午後 10 時まで

土日祝日　午前　９時から午後 10 時まで

・フットボールスタジアムつくば（セキショウ　チャレンジ　スタジアム）

午前９時から午後 10 時まで

・スポーツフィールド　午前９時から午後５時まで

②　休館日

・ヘルスプラザ

ア　毎月第１木曜日及び第３木曜日（これらの日が休日（１月１日を除く）に当たるときは、当該休日の直後の平日とする。）

イ　12 月 31 日及び１月１日

ウ　プールや温浴施設等の熱源供給元であるクリーンセンターの定期点検期間（通常毎年６月の 20 日間程度）及び計画的または緊急工事により炉が停止する期間。

・フットボールスタジアムつくば（セキショウ　チャレンジ　スタジアム）

12 月 31 日及び１月１日

・スポーツフィールド

12 月から２月までの３か月間（天然芝保護のため）

＊平成 31 年度は、９月 29 日に開催される「いきいき茨城ゆめ国体」の自転車（ロード）競技の主会場となるため、開催日を含む５日程度。

（２）利用料金の設定

利用料金は、条例に定める額の範囲内で、指定管理者が市長の承認を得て決定することとし、料金の算定方法や納付方法の詳細については、別途定める必要があります。

（３）利用料金の減免

条例で規定する減額又は免除の対象者による利用については、利用料金の減額又は免除を行うものとします。

（４）関係法令等の遵守

地方自治法等関係法令、条例等の規定を遵守し、適正な管理を行う必要があります。

（５）平等かつ適切なサービスの提供

利用者に対して、平等かつ適切なサービスの提供を行う必要があります。

（６）適切な施設等の維持管理及び植栽の維持管理

パーク施設等及びパーク敷地内植栽の維持管理を適切に行う必要があります。

（７）適切な個人情報の取扱い

指定管理者は、指定管理業務を通じて取得した個人情報について、その取扱いに十分留意し、保護を図るために、別途締結する協定において必要な措置を講じることとします。

（８）年度別事業計画書及び収支予算書の提出

毎年度、市が指定する期日までに、翌年度の事業計画書及び収支予算書について、市と調整の上作成し、提出してください。

（９）事業報告書の提出

毎月 10 日以内に前月の事業実施状況を報告してください。

また、毎年度終了後、30 日以内に指定管理業務全般に係る事業報告書を提出してください。

なお、各報告書を提出する際は、市と意見交換を行うものとします。

(10) 業務の一括委託の禁止

指定管理者は、管理に係る業務を一括して第三者へ委託し、又は請け負わせることはできません。ただし、業務の一部については、市と協議の上委託することができます。

この場合、市内業者の育成及び市内経済の活性化を図るため、可能な限り市内業者の活用や地元住民の雇用に努めてください。

(11) 守秘義務

指定管理者は指定管理業務を行うに当たり、業務上知り得た内容を第三者に漏らしたり、自己の利益のために使用することはできません。指定管理が終了した後も同様とします。

(12) 情報公開

指定管理者は、指定管理業務を通じて作成、取得した情報について、開示や提供の申出があった場合には、これにこたえるために情報公開規程の整備や、情報提供施策の充実などに努めることとします。

(13) 環境への配慮

つくば市では、健全で恵み豊かな環境を保全するとともに、環境への負荷の少ない持続的な発展が可能なつくば市をつくり上げていくため、平成 10 年 10 月に「つくば市環境基本条例」を制定いたしました。また、平成 25 年３月に国から環境モデル都市に選定され、平成 26 年４月には「つくば市環境スタイル“ＳＭＩＬｅ”（つくば環境モデル都市行動計画）」を策定し、2030 年までに温室効果ガスの 50%削減に向け市民、企業、大学・研究機関、行政が一体となって取り組むこととしております。指定管理者においても、省資源、省エネルギーの推進、廃棄物の排出抑制やグリーン購入の推進等温室効果ガス削減に向け積極的な取り組みを行ってください。

(14) 利用者ニーズの把握

利用者に対するサービス向上のため、利用者アンケートを実施し、利用者の意見要望等の把握に努めてください。

(15) その他

管理の基準に関する細目は、別途、市と指定管理者の間で締結する協定で定めることとします。

6　指定管理者と市における責任分担

指定管理者と市の責任分担の詳細については、別途、協定で定めますが、市の基本方針は別表のとおりとします。

ただし、別表に定める事項に疑義のある場合又は定めのない事項については、指定管理者が市と協議して決めることとします。

7　指定管理者の指定期間

指定期間は、2019 年４月１日から 2024 年３月 31 日までの５年間を予定しています。

この期間は、議会議決後、正式な指定期間となります。

8　利用料金収入

利用者が施設の利用のため納付した利用料金(使用料等) は、指定管理者の収入となりますが、市と指定管理者との協議により、利用料金収入の一部を市の収入とすることができることとします。詳細は、別途協定書で定めます。

なお、利用料金の額は、条例に定める額の範囲内において、あらかじめ市長の承認を得て、指定管理者が定めることになります。

9　指定管理者業務に係る経費

（１）経費に関する協議

指定管理業務に要する経費については、各年度ごとに指定管理者から提出していただく収支予算書を踏まえ、市と指定管理者との間で協議し、決定します。

【指定管理業務に要する経費】

・施設及び設備並びに植栽の維持管理に関する経費
・施設の運営に関する経費
・事業の実施に関する経費
・人件費

（２）指定管理料等

市は、指定管理業務に要する経費から利用料金収入、指定事業収入及びその他の収入(事業収入、自動販売機使用料等) を差し引いた額を指定管理料として、各年度の予算の範囲内で指定管理者に支払います。

指定管理料の額、支払時期及び支払方法は、毎年度の年度協定において定めます。

なお、収支予算書作成に当たっては、別添資料の過去３か年の委託料、利用料収入、指定事業収入及びその他の収入を参照してください。

申請の際は、下記の指定管理料上限額を参考に、事業計画書及び収支予算書を作成してください。

【単年度当たりの指定管理料上限】

・平成 31 年度　75,200,000 円
・平成 32 年度　75,900,000 円
・平成 33 年度　75,900,000 円
・平成 34 年度　75,900,000 円
・平成 35 年度　75,900,000 円

（３）指定管理料の精算

指定管理業務を市が示した水準どおりに確実に実施する中で、経費の節減など指定管理者の経営努力により生み出された余剰金については、原則として精算による返還を求めません。

また、利用料金収入の減少など、指定管理者の運営に起因する不足額が生じた場合、補てんは行いません。

（４）専用口座の開設

指定管理に係る収入及び支出については、専用の口座を設けて管理してください。他の施設の指定管理を受けている場合は、他の施設の口座とは別の口座を設けて管理してください。

10　応募者の資格要件

（１）応募者の資格は、市内に本店を置き継続して２年以上経過している法人その他の団体（以下「団体等」という。）であって、次のいずれにも該当しないものとします。

①　地方自治法施行令第 167 条の４の規定に該当する団体等
②　つくば市から指定管理を取り消され、その取消しの日から１年を経過しない団体等
③　つくば市から指定の全部又は一部を停止され、停止期間満了の日から６か月を経過しない団体等
④　つくば市入札参加指名停止等措置要綱（平成６年つくば市告示第 15 号）に基づく指名停止措置を受けている団体等
⑤　国税、県税、市税、消費税及び地方消費税、労働保険料を滞納している団体等
⑥　手形又は銀行取引停止処分がなされ、又は支払停止事由が発生し、これが改善しない団体等
⑦　差押、仮差押又は仮処分がなされ、これが解消していない団体等
⑧　破産、会社整理又は特別清算その他倒産等に関する法律の手続について申立て（債権者が申立てを行った場合を除く。次号において同じ。）がなされた団体等

⑨　会社更生、民事再生の手続について申立てがなされ、この手続が終了していない団体等

⑩　当該公の施設の管理運営に必要な許認可等について、監督官庁から許認可等を取り消され、その取消しの日から１年を経過しない団体等

⑪　当該公の施設の管理運営に必要な許認可等について、監督官庁から許認可等の停止処分を受け、又はその停止期間満了の日から３か月を経過しない団体等

⑫　当該公の施設の管理運営に必要な許認可等について、監督官庁から指導を受け、その状況が改善しない団体等

⑬　次に掲げる者が、支配人、無限責任社員、取締役、監査役若しくはこれらに準ずべき地位に就任し、又は実質的に経営等に関与している団体等

ア　つくば市が設置する指定管理者候補者の審査・選定組織の委員

イ　暴力団員（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成３年法律第 77 号）第２条第６号に定義する者）

（２）複数の団体がグループを構成して申請する場合（以下「グループ応募」という。）は、複数の団体の中から、代表団体を定めてください。

グループ応募の場合は、代表団体が市内に本店を置き継続して２年以上経過している法人その他の団体であること。また、構成団体すべてが上記の①～⑬に該当しないこととします。

なお、単独で応募した団体が他のグループ応募の構成員となること及びグループ応募の構成員が他のグループ応募の構成員になることはできません。

また、グループ応募により指定された場合は、指定期間を通じてグループを維持する必要があり、構成団体の脱退や変更は認められません（指定取消しとなります）。

11　申請書類

応募に係る申請書類は、次のとおりです。

（１）申請書類

①　指定申請書（様式第１号）

②　事業計画書（様式第２号）

③　管理を行う期間の収支予算書（様式第３号）

④　その他添付書類

ア　定款又は寄附行為の写し及び履歴事項全部証明書（法人以外の団体にあっては、規約、会則その他これに類するもの）

イ　申請書を提出する日の属する事業年度の事業計画書及び収支予算書

ウ　申請書を提出する日の属する事業年度を除いた直近３事業年度分の次に揚げる書類

・申請に係る団体の活動状況、経営状況等が確認できる事業報告書

・申請に係る団体の収支決算書（貸借対照表・損益計算書等）

エ　団体の概要に関する書類（様式第４号）
オ　法人以外の団体にあっては、役員名簿及び代表者の住民票の写し
カ　納税証明書（応募の資格要件を満たす所在地の事業所及び本店に係るもの）
・国税（未納がないことの証明（法人税、消費税及び地方消費税））
・都道府県税（未納がないことの証明（法人都道府県民税及び法人事業税））
・市区町村税（滞納がないことの証明（法人市区町村民税、固定資産税、軽自動車税及び個人住民税（特別徴収分））
＊法人以外の団体においては、代表者の国税（所得税、消費税）、都道府県税（個人事業税）、市税（固定資産税、軽自動車税、市県民税、国保税）の未納または滞納がない証明書。
キ　労働保険料等納入証明書（労働局又は労働基準監督署による未納がないことの証明）
ク　労働環境確認シート（様式第７号）
ケ　指定申請書チェックシート（様式第８号）

※　証明書類は、証明年月日が申請書類提出時の３か月以内のもので、それぞれの発行官公署において定められた様式とします。

※　グループ応募の場合

①から③のほか、グループ内における各団体の役割、責任分担に関する事項を記載した書類（任意様式）を添付してください。また、構成団体ごとに④の書類を添付してください。

（２）提出部数

正本１部、副本 30 部

※　書類は、分散しないようフラットファイルにとじて、提出してください。
なお、副本は、複写機による写しでも差し支えありません。

（３）応募に当たっての留意事項

①　提出書類はすべて、日本工業規格Ａ列４番の規格を使用するものとします。ただし、既に作成されている書類を添付書類として利用する場合は、他のサイズを使用することができます。

②　できる限り様式内に書き込むこととしますが、やむを得ず別紙とする場合は、様式の後へとじてください。（様式２は、様式を含め 10 ページ以内）

③　申請書には、法人等の概要に関するパンフレット類を除くすべての書類に通しページ数を記入してください。

④　各書類には、インデックスをつけてください。

⑤　必要に応じ追加資料をお願いすることがあります。

⑥　提出された書類については、変更することができません。

⑦　提出された書類に虚偽の記載又は不正があった場合は、失格とします。

⑧　提出された書類は、返却いたしません。

⑨　指定申請書提出後に辞退する場合は、辞退届（任意様式）を提出してくださ

い。なお、辞退した場合は、当該施設の次回募集の際は申請することはできません。

⑩　応募に関する費用は、すべて応募者の負担となります。

⑪　応募者は、当該応募について審査・選定に係る委員（14（１）参照）との接触を禁止します。審査・選定に係る委員との接触事実が認められた場合には、失格となることがあります。

⑫　指定管理者候補者を選定後は、選定結果として申請者名、採点結果、会議の概要、指定管理料提示額等を市ホームページにおいて公表します。また、提出された申請書類は、情報公開の請求があった場合はつくば市情報公開条例（平成 27 年つくば市条例第 27 号）に基づき公開いたします。その場合、申請書類のうち、様式１から４（添付書類を含む。）、定款及び履歴事項全部証明書は、役員以外の個人情報を除き公開することになりますので御了承の上申請してください。

⑬　つくば市の監査委員が市の事務を監査するに当たり、指定管理者に対し、実地調査及び書類の提出等を求めた場合は、合理的な理由なく、これを拒否できないものとします。

12　スケジュール

1　募集	
① 募集要項配布	平成31年１月23日(水)～平成31年２月１日(金)
② 募集に関する質問	平成31年１月25日(金)～平成31年１月30日(水)
③ 現地見学会	お問合せください
④ 申請書類の受付	平成31年１月28日(月)～平成31年２月１日(金)
2　選定	
① 第一次審査(書類審査)	平成31年２月上旬
② 第二次審査(ﾌﾟﾚｾﾞﾝﾃｰｼｮﾝ)	平成31年２月上旬 ※詳細は、後日連絡します。
3　指定管理者候補者の決定、通知	平成31年２月中旬
4　議会の議決	平成31年２月下旬（予定）
5　指定管理者の指定、通知	議会の議決後速やかに通知します。
6　協定の締結	平成31年３月上旬～３月下旬
7　指定管理者業務の開始	平成31年（2019年）４月１日

13　応募の手続き

（１）募集要項等の配布

①　配布期間

平成 31 年１月 23 日(水)～平成 31 年２月１日(金)

（※土曜日、日曜日及び祝日は除きます。）
午前８時 30 分から午後５時 15 分まで

② 配布窓口

「18　お問合せ先」又は市のホームページからダウンロードしてください。
(http://www.city.tsukuba.lg.jp)

なお、指定管理者募集要項（申請書様式含む）は、つくば市のホームページからダウンロード可能ですが、仕様書等は、ホームページに掲載できない資料があるため、「18　お問い合わせ先」に直接請求してください。

③ 配付資料

ア つくばウェルネスパーク指定管理者募集要項（応募に関する様式を含む。）
イ 施設平面図
ウ つくばウェルネスパーク指定管理者業務仕様書
エ つくばウェルネスパーク条例、同条例施行規則、つくば市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例、同条例施行規則
オ 施設の利用者数、決算その他運営状況（指定管理業務に要する経費、利用料金及びその他の収入の内訳等）に関する資料
＊イ、ウ、エ、オについては、窓口での配布のみとなります。

（２）募集に関する質問

募集に関する質問は、質問書(様式第５号)を使用してください。提出方法は郵送、ファックス、Ｅメールとします。

なお、電話及び口頭による質問は受け付けておりません。

また、質問に対する回答は、質問者及び窓口で仕様書等を請求した方に対し、文書で回答します。

① 受付期間

平成 31 年１月 25 日(金)～平成 31 年１月 30 日(水)

② 質問書提出先

「18　お問合せ先」に記載のとおりです。

（３）現地見学会

応募者は、可能な限り現地を視察し、現状を把握してください。全応募者を集めた見学会・説明会等は行いませんが、個別に現地の見学を希望する場合は、お問合せ先まで電話連絡をお願いいたします。

（４） 申請書類の受付

① 提出方法

申請書類は持参とします。

② 提出場所

「18　お問合せ先」に記載のとおりです。

③ 受付期間

平成 31 年１月 28 日(月)～平成 31 年２月１日(金)
（※土曜日、日曜日及び祝日は除きます。）

午前８時 30 分から午後５時 15 分まで

14　指定管理者の指定手順

指定管理者は、下記により指定管理者候補者を選定し、議会の議決を経た上で、市長が指定します。

（１）指定管理者候補者は、一次審査及び二次審査を実施し、選定します。

一次審査（書類審査）は、主管課及び企画経営課において申請書類により必要書類の有無、欠格事項及び仕様項目の不備等を審査し、二次審査（プレゼンテーション）は、つくば市が設置する審査・選定組織において、次の審査項目からなる採点表により採点を行い、候補者及び次点候補者を選定するものとします。

①　管理運営上の経営方針
②　安全・安心面からの対応
③　施設管理の実施
④　施設の運営
⑤　個人情報の保護
⑥　緊急時の対応
⑦　団体の理念
⑧　環境への配慮
⑨　管理運営に関する収支予算
⑩　自主事業の内容・収支予算
⑪　経営状況等
⑫　団体の事業内容による管理運営の妥当性
⑬　職員の労働環境等
⑭　その他、総合的に見た熱意等

（２）審査は、一次審査（書類審査）を行った後、通過者について二次審査（プレゼンテーション）を行います。

一次審査の結果は、平成 31 年２月上旬頃に通知します。

（３）二次審査後の指定管理者候補者としての選定又は不選定については、平成 31 年２月中旬頃、一次審査の通過者に対し、文書で通知します。

（４）候補者の繰り上げ

指定管理者候補の選定後、指定管理期間開始前までの間に候補者の辞退等不測の事態が生じたときは次点候補者と協議を行い、指定管理候補者として繰り上げることができるものとします。

なお、次点候補者としての権利を有している期間は指定管理期間開始までとなります。

15　指定管理者指定後の手続等

（１）指定管理者との協定締結

指定管理者の指定後（平成 31 年２月下旬頃）、市と指定管理者は、指定管理業務

の細目等について協議の上、指定期間における基本的事項を定める「基本協定」及び指定管理料や利用料金収入の取り扱いについて年度（４月１日から翌年３月31日まで）ごとに定める「年度協定」を締結します。

なお、協定書に定めのない事項又は協定書の内容に疑義が生じた場合は、改めて協議することとします。

（２）協定書の主な内容

【基本協定の主な内容】

① 業務に関する基本的事項（施設の概要、指定管理業務、指定期間等）
② 情報管理に関する事項
③ 事業計画書の提出に関する事項
④ 事業報告書の提出及びその他報告事項に関する事項
⑤ 指定管理料に関する事項
⑥ 利用料金に関する事項
⑦ 損害賠償に関する事項
⑧ 不可抗力の対応等に関する事項
⑨ 引継ぎに関する事項
⑩ 指定取消し等に関する事項
⑪ 権利・義務の譲渡等の制限に関する事項
⑫ 協議に関する事項
⑬ その他

【年度協定の主な内容】

① 業務内容に関する事項
② 指定管理料に関する事項
③ その他

16 指定管理者の指定の取消し等の措置について

（１）市の指示に従わないとき、その他指定管理者の責めに帰すべき事由により、当該指定管理者による管理を継続又は開始することが適当でないと認められるときは、指定の取消し又は業務の全部若しくは一部の停止を命じる場合があります。

【指定管理者の責めに帰すべき事由】

① 正当な理由なくして、協定の締結に応じないとき。
② 指定管理者が遵守すべき法令等に違反したとき。
③ 計画書に沿った管理を怠り、管理上重大な支障が生じたとき。
④ 指定管理者が財務状況の悪化等により事業の履行が確実でないと認められるとき。
⑤ 社会的信用を著しく損なうなどして指定管理者としてふさわしくないと認められるとき。
⑥ その他指定管理者による業務の継続が困難となったとき、又はそのおそれが生じたとき（グループ応募の場合は、構成団体の脱退や追加を含みます）。

（２）指定が取り消された場合の賠償等

上記 16（１）により指定管理者の指定が取り消され、又は業務の全部若しくは一部が停止された場合、指定管理者は、市が被った損害を補償しなければなりません。また、指定管理者に損害が生じた場合、市は賠償いたしません。

（３）不可抗力等による場合

不可抗力その他市又は指定管理者の責めに帰することができない事由により、業務の継続性が困難となった場合、市と指定管理者は、業務継続の可否等について協議を行い、継続が困難と判断した場合、市が指定管理者の指定の取消し、又は業務の全部若しくは一部の停止を命じることができるものとします。

17　指定管理者業務の引継ぎについて

平成 31 年（2019 年）４月１日から当該施設の管理運営が円滑に行えるよう、管理開始前に現在の指定管理者から十分な引継ぎを受けていただきます。

なお、引継ぎに係る費用については、引継ぎを受ける指定管理者の負担とします。

また、指定期間の終了又は指定の取消しにより、次期指定管理者に指定管理業務を引き継ぐ場合は、業務が円滑に引き継がれるよう協力していただきます。

18　お問合せ先

つくば市市民部スポーツ振興課

受付時間：午前８時 30 分から午後５時 15 分まで（土曜日、日曜日、祝日を除く）

住所：〒305－8555

つくば市研究学園一丁目１番地１

電　話：０２９－８８３－１１１１（代表）　　内線：２３１４

ＦＡＸ：０２９－８６８－７５４７

Ｅメール：edc080@city.tsukuba.lg.jp

市ﾎｰﾑﾍﾟｰｼﾞｱﾄﾞﾚｽ:http://www.city.tsukuba.lg.jp

（別表）

指定管理者と市における責任分担

事　　項		指定管理者	市
施設(設備、備品等を含む。)の維持管理		○	
安全衛生管理		○	
個人情報の保護・管理		○	
事故・災害等による施設の原状回復		○ (責めに帰すべき事由があるとき)	○
施設利用者の被災に対する責任		○ (責めに帰すべき事由があるとき)	○
市有施設の火災保険の加入			○
利用者に係る保険の加入		○	
包括的な管理責任			○
(※個別の施設により規定)			
施設の修繕・改築等の実施			
(1)施設	見積額 30 万円未満の修繕	○	
	上記以外		○
(2)備品	修繕・更新	○ (責めに帰すべき事由があるとき	○
	新規購入	指定管理者と市において協議のうえ決定します	

※施設の修繕・改築等の実施に係る責任分担については、上記にかかわらず、指定管理者の責めに帰すべき事由(故意・過失・怠慢等)により生じたものについては、指定管理者の負担となります。

つくば市子育て総合支援センター
指定管理者募集要項

平成２８年８月
つ　く　ば　市

目　　次

1　指定管理者導入の趣旨 ---------- 1

2　管理運営の基本方針 ---------- 1

3　施設の概要 ---------- 1

4　指定管理者が行う業務 ---------- 2

5　管理の基準 ---------- 2

6　指定管理者と市における責任分担 ---------- 4

7　指定管理者の指定期間 ---------- 4

8　利用料金収入 ---------- 4

9　指定管理者業務に係る経費 ---------- 4

10　応募者の資格要件 ---------- 5

11　申請書類 ---------- 7

12　スケジュール ---------- 8

13　応募の手続 ---------- 9

14　指定管理者の指定 ---------- 10

15　指定管理者指定後の手続等 ---------- 11

16　指定管理者の指定取消し等の措置について ---------- 11

17　指定管理者業務の引継ぎについて ---------- 12

18　お問合せ先 ---------- 12

つくば市子育て総合支援センター指定管理者募集要項

1　指定管理者導入の趣旨

つくば市では，つくば市子育て総合支援センターの管理を効果的かつ効率的に行うため，地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条の２第３項及びつくば市子育て総合支援センター条例（平成22年つくば市条例第27号。以下「条例」という。）第15条１項に規定する施設の管理運営に関する業務を行う指定管理者を募集します。

2　管理運営の基本方針

指定管理者は，次の基本方針に基づいて管理運営を行うものとします。

つくば市子育て総合支援センターは，市民が安心して子育てができる環境の充実を図るため，子育て家庭と乳幼児等に対する支援事業を総合的に実施する。

また，つくば市の子育て支援サービスの中核を担う施設として，他の子育て支援施設と連携しながら，つくば市の子育て支援の質の向上に寄与するものとする。

3　施設の概要

(1) 名称　　つくば市子育て総合支援センター

(2) 所在地　　つくば市金田1979番地

(3) 施設の設置目的

市民が安心して子育てができる環境の充実を図るため，子育ての支援に資する事業を総合的に行う。

(4) 設置日　　平成23年４月１日

(5) 施設根拠　　つくば市子育て総合支援センター条例（平成22年つくば市条例第27号）

(6) 施設の概要等

① 敷地

面積　3，238.58㎡

② 施設

ア 構造　　鉄骨造平家建

イ 施設概要　子育て親子のつどいの場，一時預かり室，多目的室，創作室，相談室，事務室，ラウンジ

※多目的室は２分割可

ウ 建築面積　637.12㎡

エ 延床面積　617.60㎡

オ 建築時期　平成22年11月（平成23年４月１日開館）

③ 設備

ア 空調設備　　各部屋設置

イ 床暖房設備　子育て親子のつどいの場及び一時預かり室に設置

ウ その他　　消防設備，自家用電気工作物

④ その他

園庭　約255㎡

駐車場　28台分

4　指定管理者が行う業務

指定管理者は，管理運営の基本方針を踏まえ，条例第15条第２項に定める以下の業務（以下「指定管理業務」という。）を行います。

なお，詳細については，別添「つくば市子育て総合支援センター指定管理業務仕様書」を参考としてください。

(1) 条例第２条各号に掲げる事業

① 地域子育て支援拠点事業（児童福祉法第６条の３第６項）

ア 子育て親子のつどいの広場事業（出張子育て広場も含む）

イ 子育て中の親のための講座等の開催

ウ 子育て情報の収集および発信

エ 子育て相談への対応

② 子育ての支援に関する人材の養成及び活用に関する事業

③ 一時預かり事業（児童福祉法第６条の３第７項）

④ 前３号に掲げるもののほか，子育ての支援に資する事業で市長が必要と認めるもの

ア 乳幼児の健やかな育ちを支援するための事業

イ 地域の子育て支援の連携・交流を支援するための事業

(2) 条例第15条第２項第２号から第７号に掲げる事業

① 利用許可に関すること。

② 利用料金の徴収に関すること。

③ センターを利用するものに対する利用の制限及び停止並びに退去命令に関すること。

④ 利用許可の取消しに関すること。

⑤ センター及び設備の維持管理に関すること。

⑥ その他前各号に掲げる業務を行うにつき必要な行為をすること。

5　管理の基準

条例15条第３項に定める管理の基準に基づき，運営することといたします。

(1) 開館日等

① 開館時間

月曜日から土曜日まで　　午前８時30分から午後５時まで

② 休館日

・日曜日

・国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日

・１月２日及び同月３日並びに12月29日から同月31日まで
・つくば市長の承認を受けた日

(2) 利用料金の設定

利用料金は，条例に定める額の範囲内で，指定管理者が市長の承認を得て決定することとし，料金の算定方法や納付方法の詳細については，別途定める必要があります。

(3) 利用料金の免除

条例で規定する免除の対象者による利用については，利用料金の免除を行うものとします。

(4) 関係法令等の遵守

地方自治法等関係法令，つくば市子育て総合支援センター条例等の規定を遵守し，適正な管理を行う必要があります。

(5) 平等かつ適切なサービスの提供

利用者に対して，平等かつ適切なサービスの提供を行う必要があります。

(6) 適切な施設の維持管理

つくば市子育て総合支援センターの維持管理を適切に行う必要があります。

(7) 適切な個人情報の取扱い

指定管理者は，指定管理業務を通じて取得した個人情報について，その取扱いに十分留意し，保護を図るために，別途締結する協定において必要な措置を講じることとします。

(8) 年度別事業計画書及び収支予算書の提出

毎年度，市が指定する期日までに，翌年度の事業計画書及び収支予算書について，市と調整の上作成し，提出してください。

(9) 事業実績報告書の提出

毎月10日以内に前月の事業実施状況を報告してください。

また，毎年度終了後，30日以内に指定管理業務全般に係る実績報告書を提出してください。

なお，各報告書を提出する際は，市と意見交換を行うものとします。

(10) 業務の一括委託の禁止

指定管理者は，管理に係る業務を一括して第三者へ委託し，又は請け負わせることはできません。ただし，業務の一部については，市と協議の上委託することができます。

(11) 守秘義務

指定管理者は指定管理業務を行うに当たり，業務上知り得た内容を第三者に漏らしたり，自己の利益のために使用することはできません。指定管理が終了した後も同様とします。

(12) 情報公開

指定管理者は，指定管理業務を通じて作成，取得した情報について，開示や提供の申出があった場合には，これにこたえるために情報公開規程の整備や，

情報提供施策の充実などに努めることとします。

⑬ 環境への配慮

つくば市では，健全で恵み豊かな環境を保全するとともに，環境への負荷の少ない持続的な発展が可能なつくば市をつくり上げていくため，平成10年10月に「つくば市環境基本条例」を制定いたしました。また，平成25年３月に国から環境モデル都市に選定され，平成26年４月には「つくば環境スタイル“ＳＭＩＬｅ”（つくば市環境モデル都市行動計画）」を策定し，2030年までに温室効果ガスの50％削減に向け市民，企業，大学・研究機関，行政が一体となって取り組むこととしております。指定管理者においても，省資源，省エネルギーの推進，廃棄物の排出抑制やグリーン購入の推進等温室効果ガス削減に向け積極的な取り組みを行ってください。

⑭ 利用者ニーズの把握

利用者に対するサービス向上のため，利用者アンケートを実施し，利用者の意見要望等の把握に努めてください。

⑮ その他

管理の基準に関する細目は，別途，市と指定管理者の間で締結する協定で定めることとします。

6　指定管理者と市における責任分担

指定管理者と市の責任分担の詳細については，別途，協定で定めますが，市の基本方針は別表のとおりとします。

ただし，別表に定める事項に疑義のある場合又は定めのない事項については，指定管理者が市と協議して決めることとします。

7　指定管理者の指定期間

指定期間は，平成29年４月１日から平成34年３月31日までの５年間を予定しています。

この期間は，議会議決後，正式な指定期間となります。

8　利用料金収入

利用者が施設の利用のため納付した利用料金(使用料等）は，指定管理者の収入となりますが，市と指定管理者との協議により，利用料金収入の一部を市の収入とすることができることとします。詳細は，別途協定書で定めます。

なお，利用料金の額は，条例に定める額の範囲内において，あらかじめ市長の承認を得て，指定管理者が定めることになります。

9　指定管理者業務に係る経費

⑴ 経費に関する協議

指定管理業務に要する経費については，各年度ごとに指定管理者から提出し

ていただく収支予算書を踏まえ，市と指定管理者との間で協議し，決定します。

【指定管理業務に要する経費】

・人件費
・施設及び設備の維持管理に関する経費
・施設の運営に関する経費
・事業の実施に関する経費

(2) 指定管理料等

市は，指定管理業務に要する経費から利用料金及びその他の収入(自主事業収入等)を差し引いた額を指定管理料として，各年度の予算の範囲内で指定管理者に支払います。

指定管理料の額，支払時期及び支払方法は，毎年度の年度協定において定めます。

なお，収支予算書作成に当たっては，別添資料の過去３か年の委託料，利用料（使用料)収入及びその他の収入を参照してください。

申請の際は，下記の指定管理料上限額を参考に，事業計画書及び収支予算書を作成してください。

【単年度当たりの指定管理料上限】

平成29年度	32,480,000円
平成30年度	32,480,000円
平成31年度	32,480,000円
平成32年度	32,480,000円
平成33年度	32,480,000円

(3) 指定管理料の精算

指定管理業務を市が示した水準どおりに確実に実施する中で，経費の節減など指定管理者の経営努力により生み出された余剰金については，原則として精算による返還を求めません。

また，利用料金収入の減少など，指定管理者の運営に起因する不足額が生じた場合，補てんは行いません。

(4) 専用口座の開設

指定管理に係る収入及び支出については，専用の口座を設け，管理してください。他の施設の指定管理を受けている場合は，他の施設の口座とは別の口座を設け，管理してください。

10　応募者の資格要件

(1) 応募者の資格は，ＡからＣの要件をすべて備えた法人及びその他の団体（以下「団体等」という。）であって，①から⑬のいずれにも該当しないものとします。

Ａ 認可保育所運営若しくは子育て支援拠点事業の実績を３年以上有すること。

※ 認可保育所とは，児童福祉法に基づき都道府県又は政令指定市又は中核

市が設置を認可した施設をいう。

B 保育及び子育て支援の質の向上を図るための研修機能を有していること。

C 市内又は隣接市に拠点となる事務所（緊急時に迅速かつ適切な対応がとれる体制を有すること。）を置くこと。

① 地方自治法施行令第167条の４の規定に該当する団体等

② つくば市から指定管理を取り消され，その取消しの日から１年を経過しない団体等

③ つくば市から指定の全部又は一部を停止され，停止期間満了の日から６か月を経過しない団体等

④ つくば市入札参加指名停止等措置要綱（平成６年つくば市告示第15号）に基づく指名停止等の措置を受けている団体等

⑤ 国税，県税，市税，消費税及び地方消費税，労働保険料を滞納している団体等

⑥ 手形又は銀行取引停止処分がなされ，又は支払停止事由が発生し，これが改善しない団体等

⑦ 差押，仮差押又は仮処分がなされ，これが解消していない団体等

⑧ 破産，会社整理又は特別清算その他倒産等に関する法律の手続きについて申立て（債権者が申立てを行った場合を除く。次号において同じ。）がなされた団体等

⑨ 会社更生，民事再生の手続について申立てがなされ，この手続が終了していない団体等

⑩ 当該公の施設の管理運営に必要な許認可等について，監督官庁から許認可等を取り消され，その取消しの日から１年を経過しない団体等

⑪ 当該公の施設の管理運営に必要な許認可等について，監督官庁から許認可等の停止処分を受け，又はその停止期間満了の日から３か月を経過しない団体等

⑫ 当該公の施設の管理運営に必要な許認可等について，監督官庁から指導を受け，その状況が改善しない団体等

⑬ 次に掲げる者が，支配人，無限責任社員，取締役，監査役若しくはこれらに準ずべき地位に就任し，又は実質的に経営等に関与している団体等

ア　つくば市が設置する指定管理者候補者の審査・選定組織の委員

イ　暴力団員（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成３年法律第77号）第２条第６号に定義する者）

(2) 複数の団体がグループを構成して申請する場合（以下「グループ応募」という。）は，複数の団体の中から，代表団体を定めてください。

なお，単独で応募した団体が他のグループ応募の構成員となること，及びグループ応募の構成員が他のグループ応募の構成員になることはできません。

また，グループ応募により指定された場合は，指定期間を通じてグループを維持する必要があり，構成団体の脱退や変更は認められません(指定取消しとな

ります)。

11　申請書類

応募に係る申請書類は，次のとおりです。

(1) 申請書類

① 指定申請書（様式第1号）

② 事業計画書（様式第2号）

③ 収支予算書（様式第3号）

④ その他添付書類

ア 定款又は寄附行為の写し及び登記事項証明書（法人以外の団体にあっては，会則等）

イ 申請者の活動状況，経営状況等が確認できる事業報告書及び申請直前３年度分の収支決算書（貸借対照表・損益計算書等）

ウ 団体の概要に関する書類（様式第4号）

エ 法人以外の団体にあっては，役員の名簿及び職業等一覧表（任意様式）

オ 納税証明書（未納がないことの証明（国税（法人税，消費税及び地方消費税），都道府県税（法人県民税，法人事業税)），滞納がないことの証明（つくば市税（法人市民税，固定資産税，軽自動車税，市県民税（特別徴収分)))

カ　労働保険料等納入証明書（労働局，労働基準監督署による未納がないことの証明）

キ　労働環境確認シート

※ 証明書類は，証明年月日が申請書類提出時の３か月以内のもので，それぞれの発行官公署において定められた様式とします。

※ グループ応募の場合

①から③のほか，グループ内における各団体の役割，責任分担に関する事項を記載した書類（任意様式）を添付してください。

また，構成団体ごとに④の書類を添付してください。

(2) 提出部数

正本１部，副本20部

※ 書類は，分散しないようフラットファイルにとじて，提出してください。なお，副本は，複写機による写しでも差し支えありません。

(3) 応募に当たっての留意事項

・提出書類はすべて，日本工業規格Ａ列４番の規格を使用するものとします。ただし，既に作成されている書類を添付書類として利用する場合は，他のサイズを使用することができます。

・できる限り様式内に書き込むこととしますが，やむを得ず別紙とする場合は，様式の後へとじてください。(様式２は，様式を含め10ページ以内)

・申請書には，法人等の概要に関するパンフレット類を除くすべての書類に

通しページ数を記入してください。
・各書類には，インデックスをつけてください。
・必要に応じ追加資料をお願いすることがあります。
・提出された書類については，変更することができません。
・提出された書類に虚偽の記載又は不正があった場合は，失格とします。
・提出された書類は，返却いたしません。
・指定申請書提出後に辞退する場合は，辞退届（任意様式）を提出してください。
・応募に関する費用は，すべて応募者の負担となります。
・応募者は，当該応募について審査・選定に係る委員（13(1)参照）との接触を禁止します。審査・選定に係る委員との接触事実が認められた場合には，失格となることがあります。

○ 指定管理者候補者を選定後は，選定結果として申請者名，審査結果の概要等を公表ます。また，提出された申請書類は，情報公開の請求があった場合はつくば市情報公開条例（平成27年つくば市条例第27号）に基づき公開いたします。その場合，申請書類のうち，様式１から４（添付書類を含む。），定款及び登記事項証明書は，役員以外の個人情報を除き公開することになりますので御了承の上申請してください。

○ つくば市の監査委員が市の事務を監査するに当たり，指定管理者に対し，実地調査及び書類の提出等を求めた場合は，合理的な理由なく，これを拒否できないものとします。

12　スケジュール

1　募集	
①募集要項配布	平成28年８月１日(月)～平成28年８月31日(水)
②募集に関する質問	平成28年８月８日(月)～平成28年８月15日(月)
③現地説明会・見学会	平成28年８月９日(火)
④申請書類の受付	平成28年８月24日(水)～平成28年８月31日(水)
2　選定	
①第一次審査(書類審査)	平成28年９月中旬
②第二次審査(ﾌﾟﾚｾﾞﾝﾃｰｼｮﾝ)	平成28年10月上旬（予定） ※詳細は，後日連絡します。
3　指定管理者候補者の決定，通知	平成28年11月下旬
4　議会の議決	平成28年12月下旬（予定）
5　指定管理者の指定，通知	議会の議決後速やかに通知します。
6　協定の締結	平成29年１月中旬～２月中旬
7　指定管理者業務の開始	平成29年4月1日

13　応募の手続

(1) 募集要項等の配布

① 配布期間

平成28年８月１日(月)～平成28年８月31日(水)

（※土曜日，日曜日及び祝日は，除きます。）

午前８時30分から午後５時15分まで

② 配布窓口

「18　お問合せ先」又は市のホームページからダウンロードしてください。(http://www.city.tsukuba.ibaraki.jp/)

なお，指定管理者募集要項（申請書様式含む）は，つくば市のホームページからダウンロード可能ですが，仕様書等は，ホームページに掲載できない資料があるため，「18　お問合せ先」に直接請求してください。

③ 配付資料

ア つくば市子育て総合支援センター指定管理者募集要項（応募に関する様式を含む。）

イ 施設平面図

ウ つくば市子育て総合支援センター指定管理者業務仕様書

エ つくば市子育て総合支援センター条例，同条例施行規則，つくば市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例，同条例施行規則

オ 施設の利用者数，決算その他運営状況（指定管理業務に要する経費，利用料金及びその他の収入の内訳等）に関する資料

(2) 募集に関する質問

募集に関する質問は，質問書(様式第5号)を使用してください。提出方法は郵送，ファックス，Ｅメールとします。

なお，電話及び口頭による質問は受け付けておりません。

また，質問に対する回答は，提出者全員に対し，文書で送付します。

① 受付期間

平成28年８月８日(月)～平成28年８月15日(月)

② 質問書提出先

「18　お問合せ先」に記載のとおりです。

(3) 現地説明会・見学会

応募者は，可能な限り現地を視察し，現状を把握してください。全応募者を集めた見学会・説明会等は行いませんが，希望者には下記の日程で現地見学会を実施します。現地見学会への参加を希望する場合は，８月５日（金）までに参加申込書（様式第6号）を提出してください。提出方法は郵送，ファックス，Ｅメールとします。

① 開催日時

平成28年８月９日(火)　15時～　　※１時間程度

② 開催場所

つくば市金田1979番地　　つくば市子育て総合支援センター

(4) 申請書類の受付

① 提出方法

申請書類は持参とします。

※申請書受付時に書類の過不足等を確認し，不足等がある場合は受け付けない。

② 提出場所

「18　お問合せ先」に記載のとおりです。

③ 受付期間

平成28年８月24日(水)～平成28年８月31日(水)

（※土曜日，日曜日及び祝日は，除きます。）

午前８時30分から午後５時15分まで

14　指定管理者の指定手順

指定管理者は，下記により指定管理者候補者を選定し，議会の議決を経た上で，市長が指定します。

(1) 指定管理者候補者は，一次審査及び二次審査を実施し，選定します。

一次審査（書類審査）は，主管課及び行政経営課において申請書類により必要書類の有無，欠格事項及び仕様項目の不備等を審査し，二次審査（プレゼンテーション）は，つくば市総務部が設置する審査・選定組織において，次の選定基準により審査・検討します。

① 住民の平等利用の確保等施設運営の妥当性
② 施設の活用策及び経費縮減策
③ 安定した管理運営を継続して行う人員，資産その他の経営規模及び能力
④ 安全・安心な管理運営のための具体策
⑤ 防犯・防災等緊急時の対応体制
⑥ 施設管理に係る人員の配置計画及び研修計画
⑦ 経理事務に関する処理対応
⑧ サービス向上のための具体策等
⑨ 利用者等の要望の把握及び具現化の方策等
⑩ 利用者のトラブルの防止策と対処方法等
⑪ 施設の周辺地域との連携
⑫ 他の公の施設等との連携
⑬ 個人情報保護のための対応策
⑭ 情報公開手続マニュアルの作成等
⑮ 自主事業実施の目的
⑯ 自主事業の内容
⑰ 団体の経営方針
⑱ 指定管理者の指定申請をした理由

⑲ 職員の労働環境等に関すること
⑳ 総合的観点からの評価（熱意，特別の技術又は資格の有無等）

(2) 審査は，一次審査（書類審査）を行った後，通過者について二次審査（プレゼンテーション）を行います。
一次審査の結果は，平成28年９月中旬頃までに通知します。

(3) 二次審査後の指定管理者候補者としての選定又は不選定については，平成28年11月下旬頃，一次審査の通過者に対し，文書で通知します。

15　指定管理者指定後の手続等

(1) 指定管理者との協定締結
指定管理者の指定後（平成29年１月中旬頃），市と指定管理者は，指定管理業務の細目等について協議の上，指定期間における基本的事項を定める「基本協定」及び指定管理料や利用料金収入の取り扱いについて年度（４月１日から翌年３月31日）ごとに定める「年度協定」を締結します。
なお，協定書に定めのない事項又は協定書の内容に疑義が生じた場合は，改めて協議することとします。

(2) 協定書の主な内容

【基本協定の主な内容】
① 業務に関する基本的事項（施設の概要，指定管理業務，指定期間等）
② 情報管理に関する事項
③ 事業計画書の提出に関する事項
④ 事業報告書の提出及びその他報告事項に関する事項
⑤ 指定管理料に関する事項
⑥ 利用料金に関する事項
⑦ 損害賠償に関する事項
⑧ 不可抗力の対応等に関する事項
⑨ 引継ぎに関する事項
⑩ 指定取消し等に関する事項
⑪ 権利・義務の譲渡等の制限に関する事項
⑫ 協議に関する事項
⑬ その他

【年度協定の主な内容】
① 業務内容に関する事項
② 指定管理料に関する事項
③ その他

16　指定管理者の指定の取消し等の措置について

(1) 市の指示に従わないとき，その他指定管理者の責めに帰すべき事由により，当該指定管理者による管理を継続又は開始することが適当でないと認められる

ときは，指定の取消し又は業務の全部若しくは一部の停止を命じる場合があります。

【指定管理者の責めに帰すべき事由】

① 正当な理由なくして，協定の締結に応じないとき。

② 指定管理者が遵守すべき法令等に違反したとき。

③ 計画書に沿った管理を怠り，管理上重大な支障が生じたとき。

④ 指定管理者が財務状況の悪化等により事業の履行が確実でないと認められるとき。

⑤ 社会的信用を著しく損なうなどして，指定管理者としてふさわしくないと認められるとき。

⑥ その他指定管理者による業務の継続が困難となったとき，又はそのおそれが生じたとき（グループ応募の場合は，構成団体の脱退や追加を含みます)。

(2) 指定が取り消された場合の賠償等

上記 16(1)により指定管理者の指定が取り消され，又は業務の全部若しくは一部が停止された場合，指定管理者は，市が被った損害を補償しなければなりません。また，指定管理者に損害が生じた場合，市は賠償いたしません。

(3) 不可抗力等による場合

不可抗力その他市又は指定管理者の責めに帰することができない事由により，業務の継続性が困難となった場合，市と指定管理者は，業務継続の可否等について協議を行い，継続が困難と判断した場合，市が指定管理者の指定の取消し，又は業務の全部若しくは一部の停止を命じることができるものとします。

17　指定管理者業務の引継ぎについて

平成29年４月１日から当該施設の管理運営が円滑に行えるよう，管理開始前に現在の指定管理者から十分な引継ぎを受けていただきます。

なお，引継ぎに係る費用については，引継ぎを受ける指定管理者の負担とします。

また，指定期間の終了又は指定の取消しにより，次期指定管理者に指定管理業務を引き継ぐ場合は，業務が円滑に引き継がれるよう協力していただきます。

18　お問合せ先

つくば市福祉部こども課

受付時間：午前８時30分から午後５時15分まで

住所：〒305－8555

つくば市研究学園一丁目１番地１

電話：029-883-1111（代表）　内線：1500

ＦＡＸ：029-868-7538

Ｅメール：wef043@info.tsukuba.ibaraki.jp

市ﾎｰﾑﾍﾟｰｼﾞｱﾄﾞﾚｽ:http://www.city.tsukuba.ibaraki.jp/

（別表）

指定管理者と市における責任分担

事　　項		指定管理者	市
施設(設備，備品等を含む。)の維持管理		○	
安全衛生管理		○	
個人情報の保護・管理		○	
事故・災害等による施設の原状回復		○ (責めに帰すべき事由があるとき)	○
施設利用者の被災に対する責任		○ (責めに帰すべき事由があるとき)	○
市有施設の火災保険の加入			○
利用者に係る保険の加入		○	
包括的な管理責任			○
施設の利用許可・利用料金の徴収等		○	
自主事業の実施		○	
施設の修繕・改築等の実施			
(1)施設	見積額10万円未満かつ１年間合計で30万円以内の修繕	○	
	上記以外		○
(2)備品	修繕・更新	○ (責めに帰すべき事由があるとき)	○
	新規購入	指定管理者と市において協議のうえ決定します	

※施設の修繕・改築等の実施に係る責任分担については，上記にかかわらず，指定管理者の責めに帰すべき事由(故意・過失・怠慢等)により生じたものについては，指定管理者の負担となります。

〔資料 12〕

平成 28～30 年度管理運営状況に関する実績評価表について

１　実績評価表の作成について

指定管理者による施設の管理運営状況について、施設所管課は実績評価表の作成により評価を行う。

毎年５月頃に指定管理者から事業報告書（資料 2-20 参照）が提出されるため、それを基に施設所管課で前年度分の評価を行い、その結果を市ホームページにて公表する。

２　実績評価表の書式変更について

実績評価表の書式について、平成 30 年度に変更した。

それまでは７つの項目で評価を行っていたが、１つの項目に含まれる視点が多く、評点をつけるのが難しかったため、平成 30 年度から評価項目を 16 個に増やし、より細かい視点で評価を行うことができるように修正した。

よって平成 28 年度分実績評価表のみ古い書式での評価表となっている。

３　平成 29 年度分実績評価表について

資料 12-1「平成 29 年度実績評価表（全施設分）」について、平成 29 年度の実績は第三者による評価を導入したため、施設所管課が行った評価と第三者による評価結果が併記してある。第三者評価では、施設所管課の評価結果をもとに指定管理者と施設所管課へのヒアリングを行い、最終的な評点をつけた。

４　「花畑近隣公園他５公園」及び「茎崎こもれび六斗の森」に係る実績評価表について

花畑近隣公園他５公園については、平成 29 年度から指定管理者制度を導入しているため、平成 28 年度分の実績評価表はない。

茎崎こもれび六斗の森については、平成 31 年（2019 年）４月１日から直営での管理となっており、現在指定管理者制度を導入している施設ではないが、平成 28 年度から平成 30 年度までは指定管理者制度を導入していたため、その間の実績評価表を提示する。

つくば市指定管理者実績評価表

〔資料12-1〕

所管課	市民部　文化芸術課

1　指定概要

施設名	つくば市立ノバホール
所在地	つくば市吾妻一丁目10番地1
指定管理者	公益財団法人つくば文化振興財団
指定期間	平成27年4月1日から平成30年3月31日まで(3年間)
評価対象期間	平成28年4月1日から平成29年3月31日まで

2　運営実績

	目標・計画等	実績	原因・指示・勧告等
利用者数・稼働率等	ノバホールは，国内でも有数の優れた音響効果を持つホールとして，市民サービスの向上を図りながら効率的な運用を行い，これまでの稼働率を維持していく。 また，小ホールの利用促進を図る。	〔H27年度実績〕 〇ホール ・利用日数　:241日 ・利用可能日数:290日 ・稼働率　:83% ・利用件数　:566件 ・利用人数　:88,733人 〇小ホール ・利用日数　:180日 ・利用可能日数:305日 ・稼働率　:59% ・利用件数　:388件 ・利用人数　:13,625人 〔H28年度実績〕 〇ホール ・利用日数　:229日 ・利用可能日数:291日 ・稼働率　:79% ・利用件数　:559件 ・利用人数　:90,464人 〇小ホール ・利用日数　:176日 ・利用可能日数:302日 ・稼働率　:58% ・利用件数　:394件 ・利用人数　:12,614人	昨年度と比較して，ホール及び小ホールの稼働率は微減であったが，ホールの稼働率は，全国平均稼働率を大きく上回っている。 さらに稼働率を向上させるために，平日の利用促進を図り，市民から親しみを持ってもらえる施設になるよう工夫をしていく。 ※(公財)全国公立文化施設協会がまとめた，「平成27年度劇場，音楽室等の活動状況に関する調査研究報告書」によれば，人口10万～30万人未満の市の平均稼働率は，57.3%となっている。
自主事業(講座・セミナー等)	施設の特性の理解を深める体験型企画や，小ホールの利用促進を図るため，ピアノの無料開放を企画する。	〔H27年度実績〕 〇つくば市民文化祭(ノバホール音楽会) 〇ピアノ無料試弾会 〇ノバホールたんけんたい 〇マイベストシートを探そう 〔H28年度実績〕 〇つくば市民文化祭(ノバホール音楽会) 〇ピアノ無料試弾会 〇電子ピアノ無料試弾会 〇ファミリーコンサート 〇ノバホールたんけんたい	ノバホールの平日活用法として，つくば市民文化祭の一会場として，ノバホール音楽会を開催した。このイベントを通じ，ノバホールの持つ音楽ホールとしての魅力を周知させるとともに，センター地区の活性化にも寄与している。 また，自主事業も実施し，次年度以降は，広報や実施内容についても検討し，さらなる集客に繋がることを期待している。

利用者の満足度，苦情等	利用者の立場にたった施設運営を行う。また，利用者へのアンケートを実施し，利用者の意見や要望をもとに，職員研修等を行い，今後のサー ビス改善につなげていく。	【平成27年度利用者アンケート】 回答数 148件 ○管理状況 「満足」94% 「普通」5% 「不満」0% 「無回答」1% ○利用しやすさ 「満足」92% 「普通」5% 「不満」2% 「無回答」1% ○職員の対応 「満足」95% 「普通」2% 「不満」2% 「無回答」1% 【平成28年度利用者アンケート】 回答数 89件 ○管理状況 「満足」92% 「普通」8% 「不満」0% 「無回答」0% ○利用しやすさ 「満足」97% 「普通」2% 「不満」1% 「無回答」0% ○職員の対応 「満足」95% 「普通」2% 「不満」1% 「無回答」2%	アンケートの結果，利用者の満足度は全体的に高いと評価できる。「管理状況」「利用のしやすさ」「職員の対応」とも90%以上が「満足」と回答しており，適切な管理運営が行われていることがうかがえる。
収支状況	すべての業務において，経費の精査を行い，経費の節減に努める。なお，可能な限り補助金等の活用を積極的に取り組む。 【平成28年度収支予算】 ・収入：83,278,000円 指定管理料 51,218,000円 利用用収入 31,450,000円 雑収入 610,000円 ・支出：83,278,000円 人件費 25,051,000円 委託料 22,907,000円 その他経費 35,320,000円	**〔H27年度決算〕** ・収入（合計：82,024,688円） 指定管理料 51,218,000円 利用料収入 30,303,380円 その他 503,308円 ・支出（合計：81,371,570円） 人件費 20,702,375円 委託料 22,664,000円 その他経費 38,005,195円 ○差引収益 653,118円 **〔H28年度決算〕** ・収入（合計：85,202,278円） 指定管理料 51,218,000円 利用料収入 32,997,887円 その他 986,391円 ・支出（合計：83,620,784円） 人件費 24,395,359円 委託料 23,122,254円 その他経費 36,103,171円 ○差引収益 1,581,494円 【利用料金の減免状況】 ・平成27年度 日数 22日 金額 2,542,680円 ・平成28年度 日数 22日 金額 2,361,630円	収入は計画を上回ることができた。昨年度と比較して増収となっており，利用料収入も約260万円増えており，指定管理者による経営努力がうかがえる。

3 評価結果

評 価 項 目		調査書類	評点
(1) 管理状況	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） ※ 職員配置は適切か。 ※ 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）	事業計画書 定期報告書 事業報告書 研修資料 業務日誌 点検記録 等 （現地調査）	3
	法令遵守 ※ 法基準に則った保守・管理及び監視，測定を実施したか。 ※ 個人情報保護及び情報公開は適切に行われたか。	測定等資料 内部規約 等 （現地調査）	2
	安全性の確保 ※ 来館者の安全対策，事故防止策は適切であったか。 ※ 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。 ※ 消防訓練は実施されているか。 ※ 事業者の責めに帰す事故が発生したか。	内部規約 業務日誌 事故報告書 （現地調査） 消防計画 等	3
	【評価の理由】 施設の維持管理については，仕様書に基づき適正に実施している。 法令遵守については，法基準に則した保守管理を実施している。安全性の確保については，つくばセンタービルの一員として，積極的に消防・防災・訓練等に参加し，利用者への安全に配慮している。		
(2) 運営状況	平等利用及び利用促進策等 ※ 平等・公平な利用に配慮されていたか。 ※ 仕様書に指定された事業及び事業者の自主事業が計画通り実施されたか。 ※ 施設の設置目的に応じた広報や利用者への情報提供を適切に行ったか。	受付簿等 仕様書，事業計画書 事業報告書 HP，チラシ等 （現地調査）	3
	利用者サービスの状況（満足度） ※ 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。（開館日，開館時間，利用料金等） ※ 利用者からの苦情やトラブルに対し，適切に対応したか。 ※ 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。	事業計画書 事業報告書 業務日誌 アンケート 等 （現地調査）	3
	利用実績 ※ 利用者数・利用料金収入は，事業計画どおりか。（導入前との比較，導入後の推移等）	事業計画書 定期報告書 事業報告書 等	4
	【評価の理由】 利用の許可及び利用料金の徴収業務は，仕様書に定められた内容について，条例・規則等に則り，適正に行われた。大ホールの利用率は全国平均を上回っているが，小ホールの利用率向上をのため，自主事業のピアノの無料試弾会等を行い，施設の有効活用に取り組んでいる。		
(3) 収支状況	収支状況 ※ 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。 ※ 利用料金収入を確保するための方策は適切であったか。 ※ 収支計画は，計画どおり達成されたか。	事業計画書 定期報告書 事業報告書 等	4
	【評価の理由】 保守・管理業務等の費用については，効率的な執行が行われた。 収支計画は，適正に執行がなされ，利用料収入も増加し，収益を上げることができた。		

【総合評価】

合計得点	22	評価ランク	A

【評価の理由】　※評価を踏まえ，翌年度の指導方針も記載する。

（公財）つくば文化振興財団は，平成18年度からノバホールの指定管理を行っており，平成27年度から4期目に入っている。指定管理期間中は，着実に稼働率を向上させ，利用者からのアンケートでも高い評価を得るなど，指定管理者として十分な能力を有している。

収支状況についても，前年度と比較して増収となっており，指定管理者による経営努力が認められ，評価に値する。また，何らかの問題が発生した場合でも，ノバホールの職員から速やかに担当課への報告が行われており，状況に応じて，迅速かつ適切な対応ができていることも評価できる。

今後も，高い満足度を維持しつつ，利用者の立場に立った管理運営を心がけるよう指導していく。

【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

【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25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21～24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14～20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
（0点の項目が無く，合計点が9～13点）
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8点以下）

つくば市指定管理者実績評価表

所管課	市民部　文化芸術課

1　指定概要

施設名	つくばカピオ
所在地	つくば市竹園1丁目10番地1
指定管理者	公益財団法人つくば文化振興財団
指定期間	平成27年4月1日から平成30年3月31日まで(3年間)
評価対象期間	平成28年4月1日から平成29年3月31日まで

2　運営実績

	目標・計画等	実績	原因・指示・勧告等
利用者数・稼働率等	文化やスポーツの交流の場として，多くの利用者があるため，より良質な市民サービスを提供し稼働率を維持していく。平成28年度から，月曜開館を実施し，市民目線での良好な管理運営を行う。	〔H27年度実績〕 ・利用日数　　:281日 ・利用可能日数:303日 ・利用率　　:93% ・利用件数　　:5,741件 ・利用人数　　:204,841人 〔H28年度実績〕 ・利用日数　　:320日 ・利用可能日数:352日 ・利用率　　:91% ・利用件数　　:6,292件 ・利用人数　　:205,008人 ※上記の数字は，アリーナ・ホール・会議室などつくばカピオにある全ての施設の平均値である。	低料金で多目的な利用が可能なこともあり，例年高い稼働率を維持している。特に，アリーナについては，100%近くの稼働率となっている。 平成28年度より休館日であった月曜開館を実施し，利便性の向上に努めた。
自主事業（講座・セミナー等）	ホールの照明や音響などをの効果や操作を体験することにより，施設に興味を持ってもらう企画を実施する。	〔H27年度実績〕 ホールの舞台裏体験「カピオのホールを知ろう」 〔H28年度実績〕 「バックステージツアー」～裏側☆ドキドキ!!舞台裏を体験しよう～	平日の稼働率が低いつくばカピオホールを活用していただくため，普段見ることのできないホールの舞台裏を体験できる，自主事業を開催し，好評であった。

利用者の満足度，苦情等	利用者の立場にたった施設運営を行う。また，利用者へのアンケートの実施し，利用者の意見や要望をもとに，今後のサー ビス改善につなげていく。	【平成27年度利用者アンケート】 回答数 381件 ○管理状況 「満足」82% 「普通」15% 「不満」1% 「無回答」2% ○利用しやすさ 「満足」83% 「普通」13% 「不満」1% 「無回答」3% ○職員の対応 「満足」82% 「普通」14% 「不満」1% 「無回答」3% 【平成28年度利用者アンケート】 回答数 673件 ○管理状況 「満足」88% 「普通」10% 「不満」1% 「無回答」1% ○利用しやすさ 「満足」86% 「普通」11% 「不満」2% 「無回答」1% ○職員の対応 「満足」88% 「普通」10% 「不満」1% 「無回答」1%	アンケートの結果，利用者の満足度は全体的に高いと評価できる。「管理状況」「利用のしやすさ」「職員の対応」とも85%以上が「満足」と回答しており，適切な管理運営が行われていることがうかがえる。
収支状況	すべての業務において，経費の精査を行い，経費節減に努める。 外部資金の導入に積極的に取り組み，財源を確保し，施設の安定的な運営につなげる。 【平成28年度収支予算】 ・収入：147,967,000円 指定管理料114,425,000円 利用用収入 30,100,000円 雑収入 3,442,000円 ・支出：147,967,000円 人件費 29,725,000円 委託料 65,926,000円 その他経費 52,316,000円	**〔H27年度決算〕** ・収入（合計：137,597,094円） 指定管理料107,300,000円 利用料収入 28,411,547円 その他 1,885,547円 ・支出（合計：135,311,131円） 人件費 26,658,231円 委託料 59,862,983円 その他経費 48,789,917円 ○差引収益 2,285,963円 **〔H28年度決算〕** ・収入（合計：146,757,472円） 指定管理料114,425,000円 利用料収入 29,542,198円 その他 2,790,274円 ・支出（合計：139,736,468円） 人件費 27,554,232円 委託料 65,745,064円 その他経費 46,437,172円 ○差引収益 7,021,004円 【利用料金の減免状況】 ・平成27年度 日数 81日 金額 8,582,150円 ・平成28年度 日数 76日 金額 8,209,675円	収入は計画通りであり，支出については経費の節減を図ることができた。昨年度と比較しても，利用料収入は，約110万円増えており，指定管理者による経営努力がうかがえる。また，人気の施設であるため，庁内での適正な施設予約を他課に依頼する等の対応をしていく。

3 評価結果

評 価 項 目		調査書類	評点
(1) 管理状況	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） ※ 職員配置は適切か。 ※ 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）	事業計画書 定期報告書 事業報告書 研修資料 業務日誌 点検記録 等 （現地調査）	3
	法令遵守 ※ 法基準に則った保守・管理及び監視，測定を実施したか。 ※ 個人情報保護及び情報公開は適切に行われたか。	測定等資料 内部規約 等 （現地調査）	2
	安全性の確保 ※ 来館者の安全対策，事故防止策は適切であったか。 ※ 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。 ※ 消防訓練は実施されているか。 ※ 事業者の責めに帰す事故が発生したか。	内部規約 業務日誌 事故報告書 （現地調査） 消防計画 等	3
	【評価の理由】 施設の維持管理については，仕様書に基づき，適正に実施している。 法令遵守については，基準に則した保守管理を実施している。 安全性の確保については，安全管理マニュアルを整備し，消防訓練や巡回点検を実施することで，利用者の安全・安心に努めている。また，主催者との事前打ち合わせを実施し，防火・防災や防犯について協議することで，利用者の意識高揚も図っている。		
(2) 運営状況	平等利用及び利用促進策等 ※ 平等・公平な利用に配慮されていたか。 ※ 仕様書に指定された事業及び事業者の自主事業が計画通り実施されたか。 ※ 施設の設置目的に応じた広報や利用者への情報提供を適切に行ったか。	受付簿等 仕様書，事業計画書 事業報告書 HP，チラシ等 （現地調査）	3
	利用者サービスの状況（満足度） ※ 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。（開館日，開館時間，利用料金等） ※ 利用者からの苦情やトラブルに対し，適切に対応したか。 ※ 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。	事業計画書 事業報告書 業務日誌 アンケート 等 （現地調査）	3
	利用実績 ※ 利用者数・利用料金収入は，事業計画どおりか。（導入前との比較，導入後の推移等）	事業計画書 定期報告書 事業報告書 等	4
	【評価の理由】 利用の許可及び利用料金の徴収業務は，仕様書に定められた内容について，条例・規則等に則り，適正に行われた。利用者アンケートから，利用者の要望やニーズを把握し，継続的に改善を続けていることが，高い稼働率の維持につながっている。		
(3) 収支状況	収支状況 ※ 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。 ※ 利用料金収入を確保するための方策は適切であったか。 ※ 収支計画は，計画どおり達成されたか。	事業計画書 定期報告書 事業報告書 等	4
	【評価の理由】 限られた予算の中で，効率的な管理運営を行っている。平成28年度は，市の利用による減免額が約820万円以上もあるにもかかわらず，700万円を超える収益をあげており，指定管理者としての優れた手腕がうかがえる。		

【総合評価】

合計得点	22	評価ランク	B

【評価の理由】　※評価を踏まえ，翌年度の指導方針も記載してください。導入初年度は，導入効果も記載してください。

（公財）つくば文化振興財団は，平成18年度からつくばカピオの指定管理を行っており，平成27年度から4期目に入っている。指定管理期間中は，高い稼働率を維持し，利用者からのアンケートでも高い評価を得るなど，アリーナとホールを持つ施設として多目的に利用できる特性を生かし，効率的な管理運営が行われている。また，何らかの問題が発生した場合でも，つくばカピオの職員から速やかに担当課への報告が行われており，状況に応じて，迅速かつ適切な対応ができている点も評価できる。

今後も，高い満足度を維持しつつ，利用者の立場に立った管理運営を心がけるよう指導していく。

【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

【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25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21～24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14～20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
（0点の項目が無く，合計点が9～13点）
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8点以下）

つくば市指定管理者実績評価表

所管課	市民部文化芸術課

1　指定概要

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
指定管理者	常陸興業株式会社
指定期間	平成27年４月１日から平成30年３月31日まで(３年間)
評価対象期間	平成28年４月１日から平成29年３月31日まで

2　運営実績

	目標・計画等	実績	原因・指示・勧告等
利用者数・稼働率等	生涯学習・情報発信のキーステーションとして広く活用されるよう運営に努めるとともに，地域コミュニティの拠点となるよう施設の魅力化を図る。 〇サークル設立へのサポート 〇積極的な広報活動 〇統計による分析	平成27年度実績(ホール・研修室・会議室・軽運動室等ほか4室・プール・保育室) 総利用者数　70,195人 うち免除者数 31,397人 (免除率 44.73%) 平成28年度実績(ホール・研修室・会議室・軽運動室等ほか4室・プール・保育室) 総利用者数　71,976人 うち免除者数 33,400人 (免除率 46.40%)	サークルや講座，自主イベント等により，総利用者数は増加しているが，免除利用者数及び免除率も更に増加している。引き続き，幅広い利用の促進を図り，収入の増加につなげるよう指導していく。
自主事業(講座・セミナー等)	生涯学習の幅広いニーズに応えるため，要請に即した自主事業を企画する。 〇施設の特性を活かした講座・イベントの実施 〇少子高齢化・国際化等に対応した企画	〇28年度講座開講実績: (通年:プール(常設)・パソコン・外国語・料理・運動・音楽・芸術・親子・文化・伝承・その他) 講座数　410講座 (開講不可含まず) 開講数　1,528回 参加者総数　9,525人 〇28年度イベント実績 イベント数　10回 参加者総数　3,955名	講師の発掘や講座からサークルへの発展，自主イベント等，積極的な活動を図っている。 特にイベントに力を入れており，回数及び参加者数とも増加している。

利用者の満足度，苦情等	利用者からの意見聴取など積極的に情報収集を行うとともに情報を分析し，施設運営に反映させる。 〇情報収集・分析の反映 〇緊急時の対応の整備 〇職員への研修	【平成27年度利用者アンケート】 回答数　721件 〇管理状況 「満足」80.0%　「普通」16.3% 「不満」3.7% 〇利用しやすさ 「満足」74.6%　「普通」21.5% 「不満」3.9% 〇職員の対応 「満足」79.9%　「普通」19.3% 「不満」0.8% 【平成28年度利用者アンケート】 回答数　770件 〇管理状況 「満足」82.4%　「普通」15.7% 「不満」1.9% 〇利用しやすさ 「満足」81.4%　「普通」17.0% 「不満」1.6% 〇職員の対応 「満足」83.8%　「普通」15.5% 「不満」0.8%	管理，職員対応において満足度が上昇しており，適切な対応がされていると考えられる。 引き続き適切なサービスの提供に努めるようにする。
収支状況	経費状況を常に把握し，計画的執行に努める。経費削減に努め，費用対効果の心構えを持ち業務を遂行する。 28年度収支計画 収入：76,220,000円 支出：76,220,000円	27年度収支実績 収入：73,206,958円 支出：73,588,325円 差引：－381,367円 28年度収支実績 収入：74,009,215円 支出：72,622,968円 差引：1,386,247円	効率的な運営により需用費等を削減し，イベント等を積極的に実施した結果，収支は前年度までの赤字額から黒字に転じた。

3 評価結果

評 価 項 目		調査書類	評点
(1) 管理状況	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） ※ 職員配置は適切か。 ※ 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）	事業計画書 定期報告書 事業報告書 研修資料 業務日誌 点検記録 等 （現地調査）	2
	法令遵守 ※ 法基準に則った保守・管理及び監視，測定を実施したか。 ※ 個人情報保護及び情報公開は適切に行われたか。	測定等資料 内部規約 等 （現地調査）	2
	安全性の確保 ※ 来館者の安全対策，事故防止策は適切であったか。 ※ 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。 ※ 消防訓練は実施されているか。 ※ 事業者の責めに帰す事故が発生したか。	内部規約 業務日誌 事故報告書 （現地調査） 消防計画 等	3
	【評価の理由】 定期報告書，点検記録，消防計画などが適切に整備されており，訓練・研修も計画的に実施されている。		
(2) 運営状況	平等利用及び利用促進策等 ※ 平等・公平な利用に配慮されていたか。 ※ 仕様書に指定された事業及び事業者の自主事業が計画通り実施されたか。 ※ 施設の設置目的に応じた広報や利用者への情報提供を適切に行ったか。	受付簿等 仕様書，事業計画書 事業報告書 HP，チラシ等 （現地調査）	3
	利用者サービスの状況（満足度） ※ 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。（開館日，開館時間，利用料金等） ※ 利用者からの苦情やトラブルに対し，適切に対応したか。 ※ 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。	事業計画書 事業報告書 業務日誌 アンケート 等 （現地調査）	3
	利用実績 ※ 利用者数・利用料金収入は，事業計画どおりか。（導入前との比較，導入後の推移等）	事業計画書 定期報告書 事業報告書 等	2
	【評価の理由】 利用者アンケートなどが適切に実施されており，満足度も上昇している。		
(3) 収支状況	収支状況 ※ 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。 ※ 利用料金収入を確保するための方策は適切であったか。 ※ 収支計画は，計画どおり達成されたか。	事業計画書 定期報告書 事業報告書 等	3
	【評価の理由】 効率的な運営により需用費等を削減し，イベント等を積極的に実施した結果，収支は前年度までの赤字額から黒字に転じた。		

【総合評価】

合計得点	18	評価ランク	B

【評価の理由】　※評価を踏まえ，翌年度の指導方針も記載してください。導入初年度は，導入効果も記載してください。

管理状況，運営状況ともに適切であり，自主イベント等で積極的な活動がされている。
その結果，利用者数も増加し，収支は前年度までの赤字から黒字に転じた。
ただし，免除利用者は年々増加しているため，引き続き，効率的な運営を図るとともに，幅広い利用の促進を図るよう指導していく。

【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

【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25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21～24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14～20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
　（0点の項目が無く，合計点が9～13点）
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8点以下）

つくば市指定管理者実績評価表

所管課	市民部市民活動課

1　指定概要

施設名	つくば市市民活動センター
所在地	つくば市吾妻１－１０－１
指定管理者	特定非営利活動法人　スマイル・ステーション
指定期間	平成25年４月１日から平成30年３月31日まで(５年間)
評価対象期間	平成28年４月１日から平成29年３月31日まで

2　運営実績

	目標・計画等	実績	原因・指示・勧告等
利用者数・稼働率等	[H28年度] ・開館日数　357日 ・利用者数　13,000人	[H27年度] ・開館日数　356日 ・利用者数　13,154人 [H28年度] ・開館日数　357日 ・利用人数　13,297人 ※前年度比　143人増	談話コーナー利用者が若干減少したが，会議スペース利用者の増加分がカバーし，全体で微増につながった。
自主事業（講座・セミナー等）	[H28年度] ①市民活動設立・運営相談 ②国際ボランティア相談 ③パソコン講座 ④パソコン相談 ⑤パソコン個人指導 ⑥ホームページ・フェイスブックなどのWeb作成・メンテナンス事業 ⑦印刷事業 ⑧撮影・編集・パッケージ事業 ⑨ボランティア団体の冊子作成事業 ⑩市民活動フェスタ ⑪こむせん市 ⑫一本からのクリスマス ⑬ワンランクアップの講演会・映画上映会	[H28年度] ①市民活動設立・運営相談　計53件 ②国際ボランティア相談　計0件 ③パソコン講座　実施件数 計12回/参加者 計84人 ④パソコン相談　計50件 ⑤パソコン個人指導　計0件 ⑥ホームページ・フェイスブックなどのWeb作成・メンテナンス事業　計1件 ⑦印刷事業　計56件 ⑧撮影・編集・パッケージ事業　0件 ⑨ボランティア団体の冊子作成事業　計1件 ⑩+⑪市民活動フェスタ＆こむせん市参加者2,000名 ⑫1本からのクリスマス　実施件数 計1回/参加者6,700人 ⑬ワンランクアップの講演会　（NPO活動のための法律講座　1回，参加者15名）	相談事業全体で見ると161件の相談を受け，相談業務の充実ぶりがうかがえる。 国際ボランティア相談は0件であったが，国際ボランティア入門講座を開講するなど，対策を講じ啓発事業を行うなど需要の拡大に努めた。 過去の実績から，集客の分散化を避けるため，「市民活動フェスタ」と「こむせん市」を合体させ，「市民活動フェスタ＆こむせん市」として開始した。結果的には参加者2,000名と満足のいく集客につながった。 また，「吾妻交流センター共同企画講座」や「社会教育指導員のためのチラシ・企画書作成講座」等，その時々にあったタイムリーな企画をして，事業を実施した。 ②⑤⑧事業としては開設するも応募者がいなかった。

利用者の満足度，苦情等	[H28年度] ・諮問委員会 ・利用者懇談会 ・利用者アンケート	【平成27年度利用者アンケート】 回答数　196件 〇管理状況 「満足」80.%　「普通」19% 「不満」1% 〇利用しやすさ 「満足」75%　「普通」21% 「不満」4% 〇職員の対応 「満足」82%　「普通」18% 「不満」0% 【平成28年度利用者アンケート】 回答数　197件 〇管理状況 「満足」73%　「普通」26% 「不満」1% 〇利用しやすさ 「満足」81%　「普通」16% 「不満」3% 〇職員の対応 「満足」76%　「普通」24% 「不満」0%	利用者のアンケートについてはリピーターが多いなか，昨年度と同等の数が回収がなされた。 昨年度と比べると，施設管理・職員の対応の満足度下がり，普通が増えた一方，利用しやすさの満足度は上がっており，全体的には概ね良好である。
収支状況	[H28年度] 収入(14,223千円) 指定管理料　12,238千円 事業収入　1,985千円 支出(14,223千円) 事業費　14,223千円	[H27年度] 収入　：13,980千円 支出　：13,995千円 差引額：　▲ 15千円 〔H28年度〕 収入　：13,596千円 支出　：13,623千円 差引額：　▲27千円	収入の減少分，支出で多岐にわたる削減に努めたため，少額の赤字幅で抑えた。 収支の赤字分は，初年度の黒字分から補てんをしている。

3　評価結果

評　価　項　目		調査書類	評点
(1) 管理状況	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） ※ 職員配置は適切か。 ※ 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）	事業計画書 定期報告書 事業報告書 研修資料 業務日誌 点検記録　等 （現地調査）	2
	法令遵守 ※ 法基準に則った保守・管理及び監視，測定を実施したか。 ※ 個人情報保護及び情報公開は適切に行われたか。	測定等資料 内部規約　等 （現地調査）	2
	安全性の確保 ※ 来館者の安全対策，事故防止策は適切であったか。 ※ 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。 ※ 事業者の責めに帰す事故が発生したか。	内部規約 業務日誌 事故報告書　等 （現地調査）	3
	【評価の理由】 法基準に則した適切な管理が遂行され，職員の管理運営体制も適切と判断される。 安全性の確保については，センタービル管理協議会の中で安全が確保されており，消防訓練等も実施されているため問題ない。		

(2) 運営状況	平等利用及び利用促進策等 ※ 平等・公平な利用に配慮されていたか。 ※ 仕様書に指定された事業及び事業者の自主事業が計画通り実施されたか。 ※ 施設の設置目的に応じた広報や利用者への情報提供を適切に行ったか。	受付簿等 仕様書，事業計画書 事業報告書 HP，チラシ等 （現地調査）	2
	利用者サービスの状況（満足度） ※ 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。（開館日，開館時間，利用料金等） ※ 利用者からの苦情やトラブルに対し，適切に対応したか。 ※ 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。	事業計画書 事業報告書 業務日誌 アンケート　等 （現地調査）	2
	利用実績 ※ 利用者数・利用料金収入は，事業計画どおりか。 （導入前との比較，導入後の推移等）	事業計画書 定期報告書 事業報告書　等	2
	【評価の理由】 利用者に対するサービス提供については，「諮問委員会」や「利用者懇談会」の開催及び利用者アンケートを実施することで改善点の洗い出しを行い，サービス向上を行った。また，個々の要望についても利用者の利便性を考慮しつつ適時対応している。		
(3) 収支状況	収支状況 ※ 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。 ※ 利用料金収入を確保するための方策は適切であったか。 ※ 収支計画は，計画どおり達成されたか。	事業計画書 定期報告書 事業報告書　等	2
	【評価の理由】 収入項目ほぼすべて予算額を下回った。支出は給与が増加し，収支で赤字となったが，細部にわたる支出の見直しを図りながら修正を行ったことで，赤字を最小限に止めることができた。		

【総合評価】

合計得点	15	評価ランク	B
【評価の理由】 日常清掃や環境への配慮，節電について，日頃から取り組んでいた。 問題発生時には，市民活動課と協議をしながら問題解決に向けて迅速な対応を行った。 広報活動について，地域における市民活動に関する取材を行い，四半期ごとにセンター広報誌「ぴよ」を発行するとともに，市民活動センター及び市民活動団体の行事予定を掲載したイベントカレンダーを毎月発行し，市役所，各交流センター等への配布と合わせて，活動センター登録団体へも郵送し事業啓発活動を行っている。また，市民活動センター単独事業については，市報を毎月活用し啓発活動を行った。 市民活動センターの登録された145団体を取材し，「登録団体一覧」の冊子の発行や，ホームページ内で団体のデータベースの更新を行った。 多様化するニーズに応じたサービス及び事業を効果的・効率的に提供するため，担当会議並びにスタッフ会議を実施し，事業の改善に取り組んでいる。			

【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

【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25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21～24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14～20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
（0点の項目が無く，合計点が9～13点）
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8点以下）

つくば市指定管理者実績評価表

所管課	市民部文化芸術課

1　指定概要

施設名	つくば市市民研修センター
所在地	つくば市北条1477-1
指定管理者	社会福祉法人つくば市社会福祉協議会
指定期間	平成25年４月１日から平成30年３月31日まで(５年間)
評価対象期間	平成28年４月１日から平成29年３月31日まで

2　運営実績

	目標・計画等	実績	原因・指示・勧告等
利用者数・稼働率等	つくば市の生涯学習推進の一拠点として，子どもから高齢者まで主体的な生涯学習を応援します。 〇地域との連携 〇積極的な情報発信 〇リピーターの獲得	平成27年度実績（研修室・浴室） 総利用者数　36,220人 うち免除者数　31,423人 （免除率 86.76%） 平成28年度実績（研修室・浴室） 総利用者数　33,729人 うち免除者数　30,081人 （免除率 89.18%）	給湯設備故障により浴室の使用不可期間（平成29年1～2月）があったため，その分利用者が減少した。 加えて，免除利用率は増加しており，施設利用が収入につながらない状態となっている。 引き続き施設のPRを実施し利用の増加を図っていく。
自主事業（講座・セミナー等）	地域住民のニーズや施設利用状況を把握しながら，講座の充実に努めるとともに，地域住民とのイベントの共同開催により，地域住民との交流を促進する。	28年度講座開催実績（前期，夏期，後期，新春，特別） 講座数　34講座 開催数　267回 参加者総数　3,165名 28年度イベント実績 イベント数　6回 参加者総数　1,124名	例年継続開催している一部の講座，イベントで受講者，参加者が減少した。 今後の実施にあたっては内容や開催日時を改めて検討する必要がある。
利用者の満足度，苦情等	〇業務マニュアルの作成による業務の標準化。 〇職員教育の徹底 〇アンケート調査及びご意見箱による利用者ニーズの把握 〇利用団体懇談会による意見の聴取 〇トラブルの未然防止・対処のための情報の共有	【平成27年度利用者アンケート】 回答数　237件 〇利用しやすさ 「満足」82.2%　「普通」16.5% 「不満」1.3% 〇職員の対応 「満足」94.1%　「普通」5.9% 「不満」0% 【平成28年度利用者アンケート】 回答数　200件 〇利用しやすさ 「満足」89%　「普通」8.5% 「不満」2.5% 〇職員の対応 「満足」97.5%　「普通」2% 「不満」0.5%	利用者アンケートの満足度が上がっており，適切な施設管理，接遇がされていると考えられる。

収支状況	施設スタッフの業務を分業化せず，いろいろな業務を多能的に担当できるよう教育し，低コスト施設の実現を目指す。 28年度収支計画 収入：24,704,000円 支出：24,704,000円	27年度収支実績 収入：22,699,132円 支出：23,670,737円 差引：−971,605円 28年度収支実績 収入：22,624,017円 支出：24,060,085円 差引：−1,436,068円	免除利用者の増加により収支が赤字となっている。 施設の利便性を高めることで利用を促進し，新たな利用者の開拓を図る。

3 評価結果

評 価 項 目		調査書類	評点
(1) 管理状況	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） ※ 職員配置は適切か。 ※ 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）	事業計画書 定期報告書 事業報告書 研修資料 業務日誌 点検記録 等 （現地調査）	3
	法令遵守 ※ 法基準に則った保守・管理及び監視，測定を実施したか。 ※ 個人情報保護及び情報公開は適切に行われたか。	測定等資料 内部規約 等 （現地調査）	2
	安全性の確保 ※ 来館者の安全対策，事故防止策は適切であったか。 ※ 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。 ※ 消防訓練は実施されているか。 ※ 事業者の責めに帰す事故が発生したか。	内部規約 業務日誌 事故報告書 （現地調査） 消防計画 等	2
	【評価の理由】 定期報告書，点検記録，消防計画などが適切に整備されており，訓練や研修も計画的に実施されている。		
(2) 運営状況	平等利用及び利用促進策等 ※ 平等・公平な利用に配慮されていたか。 ※ 仕様書に指定された事業及び事業者の自主事業が計画通り実施されたか。 ※ 施設の設置目的に応じた広報や利用者への情報提供を適切に行ったか。	受付簿等 仕様書，事業計画書 事業報告書 HP，チラシ等 （現地調査）	2
	利用者サービスの状況（満足度） ※ 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。（開館日，開館時間，利用料金等） ※ 利用者からの苦情やトラブルに対し，適切に対応したか。 ※ 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。	事業計画書 事業報告書 業務日誌 アンケート 等 （現地調査）	3
	利用実績 ※ 利用者数・利用料金収入は，事業計画どおりか。（導入前との比較，導入後の推移等）	事業計画書 定期報告書 事業報告書 等	2
	【評価の理由】 仕様書に指定された事業及び自主事業の実施や利用者への要望の聴取など，適切に実施されている。		

(3) 収支状況	収支状況 ※ 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。 ※ 利用料金収入を確保するための方策は適切であったか。 ※ 収支計画は，計画どおり達成されたか。	事業計画書 定期報告書 事業報告書　等	2
	【評価の理由】 支出が収入を上回り赤字となっているが，原因は免除利用者の増加によるものと考えられる。		

【総合評価】

合計得点	16	評価ランク	B

【評価の理由】　※評価を踏まえ，翌年度の指導方針も記載してください。導入初年度は，導入効果も記載してください。

管理状況，運営状況ともに適切である。
講座やイベントの企画により集客を図っているが，免除利用者の増加により，施設利用が収入につながらない状態となっている。
施設利用の利便性を高めるとともに，効果的な広報を検討し，収入の増加につなげるよう指導していく。

【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

【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25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21～24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14～20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
　（0点の項目が無く，合計点が9～13点）
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8点以下）

つくば市指定管理者実績評価表

所管課	こども部こども政策課

1　指定概要

施設名	つくば市子育て総合支援センター
所在地	つくば市金田1979番地
指定管理者	シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社
指定期間	平成26年４月１日から平成29年３月31日まで(3年間)
評価対象期間	平成28年４月１日から平成29年３月31日まで

2　運営実績

	目標・計画等	実績	原因・指示・勧告等
利用者数・稼働率等	○事業計画（収入予算） 【平成28年度】 一時預かり　2,500,000円 貸室　　60,000円 ※利用者数・稼働率等の目標設定は無し	○実績報告（収入決算） 【平成27年度】 一時預かり　2,696,700円 貸室　　35,900円 【平成28年度】 一時預かり　2,839,800円 貸室　　64,800円 ○利用者数 【平成27年度】 通常広場　294日　43,551人 一時預かり　294日　1,931人 貸し室　665人 出張広場　147日　2,457人 サークル支援　57人 合計 48,661人 【平成28年度】 通常広場　293日　47,270人 一時預かり　292日　2,191人 貸し室　853人 出張広場　145日　2,402人 サークル支援　59人 合計 52,775人	通常広場を中心とした全体の利用者数は順調に増加している。施設の広さ・間取り，職員・物品の配置を勘案し，引き続き，利用者の利便性や安全面確保などに配慮するよう指示を行った。 一時預かり事業については，受入定員(6名)に対する稼働率が高く，計画を上回っている。 貸室については，平成27年度に計画を下回ったことから広報を強化した結果，平成28年度は利用者数を増加させることができた。
自主事業（講座・セミナー等）	誕生日会（月１回） エコ祭り（年１回） ふれあい夏まつり（年１回） ハロウィンパーティ（年１回） クリスマス会（年１回） 離乳食教室（年12回） 工作教室（年１回） 子育てフェスティバル	誕生日会（月１回） H27：379人　H28：317人 エコ祭り H27：1,918人　H28：2,429人 ふれあい夏まつり H27：318人　H28：374人 ハロウィン H27：114人　H28：139人 クリスマス会 H27：121人　H28：171人 離乳食教室 H27：50人　H28：338人 工作教室 H27：58人　H28：54人 子育てフェスティバル H27：765人　H28：982人 ※その他の催し 親子リトミック，骨盤矯正ヨガ，そだれん講座，パパのベビーマッサージ，パパと作ろう，パネルシアター　ほか	指定事業に基づく講座やイベントに加えて，自主事業として多種多様な講座やイベントを数多く実施しており，利用者が楽しめる内容となっている。 利用者のさらなる増加と満足度向上を図るため，利用者のニーズに応じた催しを実施するよう指示を行った。

利用者の満足度，苦情等	すべてのサービスにおいて，子どもと子育て家庭の視点に立ち，利用者が安心して快適に過ごせる場を提供する。 利用者満足度調査を年1回行うとともに，常設の意見箱を設置し，利用者のニーズを聴取する。	【平成27年度利用者アンケート】 回答数 270件 〇管理状況 「満足」93% 「普通」7% 「不満」0% 〇利用しやすさ 「満足」95% 「普通」3% 「不満」2% 〇職員の対応 「満足」96% 「普通」4% 「不満」0% 【平成28年度利用者アンケート】 回答数 270件 〇管理状況 「満足」90.8% 「普通」9.2% 「不満」0% 〇利用しやすさ 「満足」91.0% 「普通」8.6% 「不満」0.4% 〇職員の対応 「満足」91.5% 「普通」8.1% 「不満」0.4%	開館以来，利用者満足度が非常に高く，高評価であったことから，引き続き，満足度向上を目標に，相談業務や保育サービスの質の向上を図るよう指示した。 また，引き続き，条例や規則・協定等を遵守しながら，利用者の側に立った対応を続けるよう指示した。
収支状況	〇収支予算 【平成28年度】 収入計 34,356千円 指定管理料 31,659千円 利用料金収入 2,697千円 支出計 34,356千円 人件費 27,445千円 その他 6,911千円	〇収支決算 【平成27年度】 収入計 34,829千円 指定管理料 31,659千円 利用料収入等 3,170千円 支出計 34,829千円 人件費 26,019千円 その他 8,810千円 差引 0千円 【平成28年度】 収入計 35,098千円 指定管理料 31,659千円 利用料収入等 3,439千円 支出計 35,098千円 人件費 27,060千円 その他 8,038千円 差引 0千円	更なる貸室の利用促進と，自主事業等の積極的実施により収入の確保に努めるよう指示した。 また，節電，節約等により管理経費の縮減に努め，運営管理のために適切な支出をするよう指示した。

3 評価結果

評価項目		調査書類	評点
(1) 管理状況	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） ※ 職員配置は適切か。 ※ 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）	事業計画書 定期報告書 事業報告書 研修資料 業務日誌 点検記録 等 （現地調査）	3
	法令遵守 ※ 法基準に則った保守・管理及び監視，測定を実施したか。 ※ 個人情報保護及び情報公開は適切に行われたか。	測定等資料 内部規約 等 （現地調査）	2
	安全性の確保 ※ 来館者の安全対策，事故防止策は適切であったか。 ※ 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。 ※ 消防訓練は実施されているか。 ※ 事業者の責めに帰す事故が発生したか。	内部規約 業務日誌 事故報告書 （現地調査） 消防計画 等	3
	【評価の理由】 施設の運営において大きな事故や保険対応を伴うケガの発生もなく，児童が多数来館する施設として安全性は非常に高いと評価できる。		

(2) 運営状況	平等利用及び利用促進策等 ※ 平等・公平な利用に配慮されていたか。 ※ 仕様書に指定された事業及び事業者の自主事業が計画通り実施されたか。 ※ 施設の設置目的に応じた広報や利用者への情報提供を適切に行ったか。	受付簿等 仕様書，事業計画書 事業報告書 HP，チラシ等 （現地調査）	3
	利用者サービスの状況（満足度） ※ 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。（開館日，開館時間，利用料金等） ※ 利用者からの苦情やトラブルに対し，適切に対応したか。 ※ 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。	事業計画書 事業報告書 業務日誌 アンケート　等 （現地調査）	4
	利用実績 ※ 利用者数・利用料金収入は，事業計画どおりか。 （導入前との比較，導入後の推移等）	事業計画書 定期報告書 事業報告書　等	3
	【評価の理由】 利用者の満足度において非常に高い状態を維持している。また，一時預かり事業の実施について，独自に病児の取扱いに対するガイドラインを作成したり，館内案内図を作成し利用者の利便性向上を図るなど，利用者への適切な対応を図ろうと努力している。		
(3) 収支状況	収支状況 ※ 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。 ※ 利用料金収入を確保するための方策は適切であったか。 ※ 収支計画は，計画どおり達成されたか。	事業計画書 定期報告書 事業報告書　等	2
	【評価の理由】 節電や経費節約により，収支計画に沿った適切な収支管理ができている。		

【総合評価】

合計得点	20	評価ランク	B

【評価の理由】　※評価を踏まえ，翌年度の指導方針も記載してください。導入初年度は，導入効果も記載してください。

利用者実績及び利用者満足度は開館以来高い数値を維持しており，さらには収支も安定してきていることから，指定管理者導入の効果がさらに出てきていると考えられる。さらに，利用者支援講座の実施などニーズをとらえた子育て支援事業の実施が図られており，市における子ども・子育て支援に欠かせない施設となってきている。また，一時預かり事業のガイドラインの作成や里帰り出産等の一時的な利用に対する一律的な応対など，利用手続の明確化や公平性の確保の精度を高めている。

（平成29年度の指導方針）

子育て総合支援センターが，市の子育て支援の中核的な役割を果たすため，定期的な会議の開催を通じて，地域の子育て支援団体等のネットワークを構築し，市民，子育て支援団体・サークル，子育て支援事業者，関係行政機関等の連携・交流を支援していけるよう指導・助言を行っていく。

【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

【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25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21～24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14～20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
　（0点の項目が無く，合計点が9～13点）
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8点以下）

つくば市指定管理者実績評価表

所管課	こども部こども育成課

1　指定概要

施設名	つくば市立大曽根児童館
所在地	つくば市大曽根447番地3
指定管理者	つくば市花畑1丁目4番地6 特定非営利活動法人　キッズクラブ・の一びの一び 理事長 根津 友紀子
指定期間	平成25年4月1日から平成30年3月31日まで （5年間）
評価対象期間	平成28年4月1日から平成29年3月31日まで

2　運営実績

	目標・計画等	実績	原因・指示・勧告等
利用者数・稼働率等	○サービス向上による利用促進 ・自主事業 ・児童クラブ運営 ・多世代交流施設運営管理 ・開館日数　255日	・開館日数 255日 ・利用者数 36,813人 （前年 37,482人） 1日平均　144人 (内訳)幼児 2,451人 小学生　28,657人 中高生　147人 大人　3,601人 シルバー1,957人	自主事業，児童クラブ事業等を計画どおり実施している。利用者数もインフルエンザの流行で1～3月は減少したものの依然として多く，市内の他児童館と比較しても非常に多い。 今後も引き続き，安心・安全な児童館運営と多世代交流施設を活用した事業実施を指導していく。
自主事業(講座・セミナー等)	実施事業数 多世代交流事業　15事業 特別事業　22事業 月例事業　5事業	実施回数 多世代交流事業 16回 特別事業　68回 月例事業　250回	計画どおり事業を実施している。
利用者の満足度，苦情等	職場内での研修及び外部研修会への参加により，処遇改善・待遇向上を図る。 清掃チェックシート・遊具点検リストによる施設維持管理の徹底を図る。	【平成28年度利用者アンケート】 回答数　201件 ○管理状況 「満足」94.0%　「普通」6.0% 「不満」0.0% ○利用しやすさ 「満足」95.0%　「普通」5.0% 「不満」0.0% ○職員の対応 「満足」94.0%　「普通」6.0% 「不満」0.0%	アンケート調査結果から非常に高い満足度が得られている。今後も継続することにより，高い満足度が維持できるように指導する。

収支状況	平成28年度予算額 ＜収入＞34,524,000円 〇市委託料 28,430,000円 〇児童クラブ利用料 5,352,000円 〇自主事業収入670,000円 〇カラオケ使用料72,000円 ＜支出＞34,524,000円 〇人件費 16,960,000円 〇管理運営費16,894,000円 〇自主事業費 670,000円	実績額 ＜収入＞34,238,075円 ＜支出＞33,648,420円 差引 589,655円	平成28年度は，児童クラブ利用料収入の減少により，収入額が減少した。これはクラブ員の利用料免除の対象者（非課税世帯）が増加したことによる。

3 評価結果

評 価 項 目		調査書類	評点
(1) 管理状況	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） ※ 職員配置は適切か。 ※ 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）	事業計画書 定期報告書 事業報告書 研修資料 業務日誌 点検記録 等 （現地調査）	3
	法令遵守 ※ 法基準に則った保守・管理及び監視，測定を実施したか。 ※ 個人情報保護及び情報公開は適切に行われたか。	測定等資料 内部規約 等 （現地調査）	2
	安全性の確保 ※ 来館者の安全対策，事故防止策は適切であったか。 ※ 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。 ※ 事業者の責めに帰す事故が発生したか。	内部規約 業務日誌 事故報告書 等 （現地調査）	3
	【評価の理由】 基本協定や事業計画に沿った管理がなされている。特に清掃チェックシートや遊具点検リストによる徹底した管理は評価できるものがあり，利用者の安心・安全な放課後の居場所作りを提供しているといえる。年度末には，正規職員が急きょ1名退職してしまった状況で，サービスのレベルを低下させないように，人員配置を適切に行っていたことも評価できる。		
(2) 運営状況	平等利用及び利用促進策等 ※ 平等・公平な利用に配慮されていたか。 ※ 仕様書に指定された事業及び事業者の自主事業が計画通り実施されたか。 ※ 施設の設置目的に応じた広報や利用者への情報提供を適切に行ったか。	受付簿等 仕様書，事業計画書 事業報告書 HP，チラシ等 （現地調査）	3
	利用者サービスの状況（満足度） ※ 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。 （開館日，開館時間，利用料金等） ※ 利用者からの苦情やトラブルに対し，適切に対応したか。 ※ 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。	事業計画書 事業報告書 業務日誌 アンケート 等 （現地調査）	3
	利用実績 ※ 利用者数・利用料金収入は，事業計画どおりか。 （導入前との比較，導入後の推移等）	事業計画書 定期報告書 事業報告書 等	4
	【評価の理由】 アンケート調査において，非常に高い満足度が得られている。その他の意見・要望についても随時対応している。 利用者数についても，他の市内児童館の平均利用者数と比較しても多く，指定管理者制度を導入した19年度から増加傾向にあり，ここ数年も高い利用者数を維持していることは，評価できる。		

(3) 収支状況	収支状況 ※ 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。 ※ 利用料金収入を確保するための方策は適切であったか。 ※ 収支計画は，計画どおり達成されたか。	事業計画書 定期報告書 事業報告書　等	4
	【評価の理由】 事業計画に基づき事業を実施することにより予算どおりの執行をしており，収支状況は，委託開始から安定した執行がなされている。		

【総合評価】

合計得点	22	評価ランク	A

【評価の理由】

指定管理者制度を導入した19年度から，10年という節目を迎え，キッズクラブ・の一びの一びの管理運営も成熟してきたところであるが，事業計画に基づいた事業が適正に実施されているのは勿論のこと，事業内容が形骸化することなく，地域に根差した多世代交流の事業展開を積極的に推進していることが伺える。

児童館の利用者数についても，平成28年度の総来館者数が，36,813人であり，他の市内17児童館の平均来館者数26,017人と比較しても非常に多いことも，大きな成果として評価できる。

今後も引き続き高い満足度を維持していくためにも，職員の処遇の向上を図るとともに，安心・安全な地域の子育て支援拠点として業務を遂行していくように指導をしていきたい。

また，地域住民の関心が高い多世代交流施設の有効な活用方法については，事業計画の策定を指定管理者と協働して検討を進めていきたい。

【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

【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25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21～24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14～20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
（0点の項目が無く，合計点が9～13点）
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8点以下）

つくば市指定管理者実績評価表

所管課	観光推進課

1　指定概要

施設名	茎崎こもれび六斗の森
所在地	つくば市六斗1002
指定管理者	株式会社　中泉建設
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)
評価対象期間	平成28年４月１日から平成29年３月31日

2　運営実績

	目標・計画等	実績	原因・指示・勧告等
利用者数・稼働率等	平成28年度計画 ・キャビン利用(市内)　310棟 　キャビン利用(市外)　40棟 (１棟当たり８人まで収容) ・テント利用　2,000張 ・BBQ利用　10,000人 ・研修所　　70時間	平成27年度実績 ・キャビン利用　　2,472人 ・テント,BBQ利用　11,224人 　合計13,696人 ・研修所　56時間 平成28年度実績 ・キャビン利用　2,241人 ・テント,BBQ利用　11,543人 合計13,784人 ・研修所　70時間	キャビンの利用は減少したが，テント，BBQ利用者数は増加した。 今後もキャビンの利用増加の取り組みや更なる利用者サービスの向上を指示している。
自主事業(講座・セミナー等)	平成28年度計画 ・収入　728,960円 ・支出　609,750円 　差引　119,210円 ・バーベキュー用品等の物品の販売及び貸出。 ・野菜収穫体験や窯焼きピザ作り等の体験型サービスの提供。	平成28年度実績 ・収入　　390,996円 ・支出　　444,673円 　差引　　▲53,677円 4月・5月・6月・7月・9月・10月の計6か月間ピザ作り体験(定員4O名)を実施。平均参加人数は14.5人。 その他の自主事業としては，流しそうめん体験や炭・まきの販売を行った。	代金に対して，材料費及び人件費が見合っていないように見受けられるため，改善の必要があると思われる。 また，参加者が少ない月があるので，現在行っている市報でのPRと合わせて，中泉建設で管理している六斗の森HP，SNSアカウント等でも情報発信をするよう指示した。
利用者の満足度，苦情等	利用者アンケートを実施し，施設の満足度と管理体制の改善を図る。	【平成27年度利用者アンケート】 　回答数　293件 〇管理状況 「満足」87.0%　「普通」13.0% 「不満」0.0% 〇利用しやすさ 「満足」90.1%　「普通」9.9% 「不満」0.0% 〇職員の対応 「満足」86.3%　「普通」13.0% 「不満」0.7% 【平成28年度利用者アンケート】 　回答数　216件 〇管理状況 「満足」83.3%　「普通」16.7% 「不満」0.0% 〇利用しやすさ 「満足」84.7%　「普通」15.3% 「不満」0.0% 〇職員の対応 「満足」82.9%　「普通」17.1% 「不満」0.0%	利用者アンケートからは，非常に満足度が高く，また利用したいとの声が多く聞かれている。 施設全体が老朽化していることから，施設の修繕に関する要望が多いため，計画的な改修を行うことで，施設全体のイメージアップを図る必要がある。 本年度は，屋根付きバーベキュー場の建築等をおこなう。

収支状況	平成28年度収支予算計画 【収入】　12,896,060円 指定管理料　3,300,000円 利用料金収入　8,867,100円 自主事業の収入　728,960円 【支出】　12,896,060円 人件費　5,996,000円 旅費　50,000円 需用費　1,488,200円 役務費　1,192,712円 自主事業費　609,750円 施設管理費等　3,341,872円 使用料及び賃借料　110,851 その他経費　106,675円	２７年度収支実績 収入：12,736,123円 支出：14,464,476円 差引：▲1,728,353円 28年度収支実績 収入：11,813,091円 支出：13,305,293円 差引：▲1,492,202円	収入金額が計画を下回り，合わせて人件費や自主事業費等の支出金額も増大しているため，赤字という結果になっている。 改善の必要がある。

３ 評価結果

評 価 項 目		調査書類	評点
(1) 管理状況	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） ※ 職員配置は適切か。 ※ 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）	事業計画書 定期報告書 事業報告書 研修資料 業務日誌 点検記録　等 （現地調査）	2
	法令遵守 ※ 法基準に則った保守・管理及び監視，測定を実施したか。 ※ 個人情報保護及び情報公開は適切に行われたか。	測定等資料 内部規約　等 （現地調査）	2
	安全性の確保 ※ 来館者の安全対策，事故防止策は適切であったか。 ※ 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。 ※ 事業者の責めに帰す事故が発生したか。	内部規約 業務日誌 事故報告書　等 （現地調査）	2
	【評価の理由】 協定・計画に沿って，清掃・保守点検等適切に履行された。		
(2) 運営状況	平等利用及び利用促進策等 ※ 平等・公平な利用に配慮されていたか。 ※ 仕様書に指定された事業及び事業者の自主事業が計画通り実施されたか。 ※ 施設の設置目的に応じた広報や利用者への情報提供を適切に行ったか。	受付簿等 仕様書，事業計画書 事業報告書 HP，チラシ等 （現地調査）	2
	利用者サービスの状況（満足度） ※ 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。（開館日，開館時間，利用料金等） ※ 利用者からの苦情やトラブルに対し，適切に対応したか。 ※ 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。	事業計画書 事業報告書 業務日誌 アンケート　等 （現地調査）	3
	利用実績 ※ 利用者数・利用料金収入は，事業計画どおりか。（導入前との比較，導入後の推移等）	事業計画書 定期報告書 事業報告書　等	3
	【評価の理由】 利用者アンケートを実施し，その都度対応することで，サービスの向上に努めた。		

(3) 収支状況	収支状況 ※ 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。 ※ 利用料金収入を確保するための方策は適切であったか。 ※ 収支計画は，計画どおり達成されたか。	事業計画書 定期報告書 事業報告書　等	1
	【評価の理由】 収入実績は計画を下回り,支出実績(特に人件費・自主事業費)は計画を上回ってしまっている。 改善の必要がある。		

【総合評価】

合計得点	15	評価ランク	B

【評価の理由】

アンケートの結果からは，管理者の行き届いた管理体制が整っていたことが感じ取れ,指定管理者の事務所が施設に隣接している強みを活かしている。
また,自主事業にも力を入れており,今年度はピザ焼き体験に加え,流しそうめんや農業体験等を予定している。
今後は引き続き,施設安全管理の徹底および実施計画の遵守を指導していく。

【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

【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25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21～24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14～20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
　（0点の項目が無く，合計点が9～13点）
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8点以下）

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

1　指定概要

施設名	つくばウェルネスパーク
所在地	つくば市山木1562番地
指定管理者	T.P.Hウェルネス推進グループ
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）
評価対象期間	平成28年４月１日から平成29年３月31日まで

2　運営実績

	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 ｽﾎﾟｰﾂﾌｨｰﾙﾄﾞ　9,000人	【平成28年度】 ヘルスプラザ　177,164人 スタジアム　　55,752人 ｽﾎﾟｰﾂﾌｨｰﾙﾄﾞ　9,072人 【平成27年度】 ヘルスプラザ　187,047人 スタジアム　　60,791人 ｽﾎﾟｰﾂﾌｨｰﾙﾄﾞ　8,924人	ヘルスプラザについて，継続的な施設利用者の確保や自主事業参加者の増加に努めたが，民間スポーツクラブ等の影響により，前年度実績及び計画数を下回った。
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・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、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　101.9% ・自主事業2達成率　104.7%	アンケート等を利用して来館者ニーズに沿った既存自主事業の内容変更，新規自主事業を開催することで，売り上げが伸びた。
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27年度利用者アンケート】 回答数　236件 〇管理状況 「満足」93.2%　「不満」6.8% 「無回答」0.0% 〇利用しやすさ 「満足」80.5%　「不満」11.0% 「無回答」8.5% 〇職員の対応 「満足」87.3%　「不満」5.9% 「無回答」6.8% 【平成28年度利用者アンケート】 回答数　198件 〇管理状況 「満足」86.4%　「不満」18.7% 「無回答」0.0% 〇利用しやすさ 「満足」79.8%　「不満」18.7% 「無回答」1.5% 〇職員の対応 「満足」81.8%　「不満」16.2% 「無回答」2.0%	引き続き利用者のニーズの把握やサービス向上に向けた人員配置の見直し，スタッフ全員の意識向上を指示した。

収支状況	【収入】223,463,000円 （指定管理料66,927,000円） 【支出】223,463,000円 （人件費76,800,000円） 【差引】0円	【平成28年度】 収入　223,645,351円 （指定管理料66,927,000円） （その他156,718,351円） 支出　217,930,256円 （人件費79,137,526円） （その他138,792,730円） 差引　5,715,095円 【平成27年度】 収入　208,943,298円 支出　203,410,326円 差引　　5,532,972円	自主事業における水泳教室，その他の自主事業におけるボディケアの売り上げ増により，対前年比及び計画額を上回った。

3　評価結果

評　価　項　目		調査書類	評点
(1) 管理状況	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） ※ 職員配置は適切か。 ※ 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）	事業計画書 定期報告書 事業報告書 研修資料 業務日誌 点検記録　等 （現地調査）	2
	法令遵守 ※ 法基準に則った保守・管理及び監視，測定を実施したか。 ※ 個人情報保護及び情報公開は適切に行われたか。	測定等資料 内部規約　等 （現地調査）	2
	安全性の確保 ※ 来館者の安全対策，事故防止策は適切であったか。 ※ 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。 ※ 消防訓練は実施されているか。 ※ 事業者の責めに帰す事故が発生したか。	内部規約 業務日誌 事故報告書 （現地調査） 消防計画　等	2
	【評価の理由】 報告書等に関して提出の遅れ，書類の不備，記載誤りなど，これまでと比較して改善されたとは言い難い。スタッフの配置については，概ね事業計画書に沿って施設管理を行っていた。プールのスタッフ配置には，昨年度までの配置より安全な体制となるよう行っていた。 しかしながら，館内に来館者を残したまま閉館・施錠するという事故等を考慮すると，今後も施設管理，危機管理に対する意識の向上を図る必要がある。		
(2) 運営状況	平等利用及び利用促進策等 ※ 平等・公平な利用に配慮されていたか。 ※ 仕様書に指定された事業及び事業者の自主事業が計画通り実施されたか。 ※ 施設の設置目的に応じた広報や利用者への情報提供を適切に行ったか。	受付簿等 仕様書，事業計画書 事業報告書 HP，チラシ等 （現地調査）	2
	利用者サービスの状況（満足度） ※ 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。（開館日，開館時間，利用料金等） ※ 利用者からの苦情やトラブルに対し，適切に対応したか。 ※ 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。	事業計画書 事業報告書 業務日誌 アンケート　等 （現地調査）	2
	利用実績 ※ 利用者数・利用料金収入は，事業計画どおりか。（導入前との比較，導入後の推移等）	事業計画書 定期報告書 事業報告書　等	1
	【評価の理由】 自主事業や利用者への情報提供（チラシ等）に関して，昨年度よりも努力がみられる。また,利用者アンケートでは,管理,利用のしやすさ,スタッフの対応とも昨年度よりも満足度は高い結果となった。しかし,苦情等に関しては，そのほとんどが利用者から市に直接入ってくる。内容の多くは，「スタッフの接客態度に関すること」であり，接遇マナーの更なる改善が必要である。		

(3) 収支状況	収支状況 ※ 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。 ※ 利用料金収入を確保するための方策は適切であったか。 ※ 収支計画は，計画どおり達成されたか。	事業計画書 定期報告書 事業報告書　等	3
	【評価の理由】 ヘルスプラザの利用者数は昨年度より減ったものの，自主事業内容の見直しや新規自主事業の企画・実施など，利用者ニーズに即した教室や物販などにより，黒字収支となった点は評価できる。今後も利用者ニーズの把握を怠らず，新たな自主事業の実施などサービスの向上を図り，黒字収支を継続してほしい。		

【総合評価】

合計得点	14	評価ランク	B

【評価の理由】　※評価を踏まえ，翌年度の指導方針も記載してください。導入初年度は，導入効果も記載してください。

自主事業内容の見直しや新規自主事業の企画・実施など，利用者ニーズに即した教室や物販などにより，黒字収支で年度を終えたことは評価に値する。

しかしながら，指定管理3期目の初年度を迎えても報告書等の提出に関することや利用者からの苦情などの対応，危機管理に対する意識の低さ等の課題が残る。

より適正に施設を管理運営し，安全・快適にサービスを提供するためには，スタッフ一人一人の危機管理に対する意識の向上や指定管理者としての更なる努力が必要である。

【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

【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25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21～24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14～20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
（0点の項目が無く，合計点が9～13点）
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8点以下）

つくば市指定管理者実績評価表

〔資料12-2〕

所管課	市民部　文化芸術課
評価対象期間	平成29年４月１日から平成30年３月31日まで

1　施設の概要

施設概要	名称	つくば市立ノバホール
	所在地	つくば市吾妻一丁目10番地1
	関係条例等	つくば市立ノバホール条例
	設置目的	地域の芸術文化の振興と住民福祉の増進図り、もって文化水準の向上に寄与するため。
指定管理者	名称	公益財団法人つくば文化振興財団
	所在地	つくば市竹園1丁目10番地1
指定管理業務の内容		指定管理者が行う業務 (1) 利用に関する業務 ① 利用の受付及び許可 ② 利用料金の収受 ③ 利用の促進 (2) 管理運営に関する業務 ① 組織体制及び人員配置等 ② 個人情報保護及び情報公開 ③ 事業計画書等の作成 ④ 事業報告書等の作成 ⑤ 環境への配慮 (3) 維持管理に関する業務 ① 施設維持管理業務 ② 保守点検業務 ③ 運転操作及び監視業務 ④ 建築物環境衛生管理業務 ⑤ 備品管理業務 ⑥ 清掃業務 ⑦ 保安警備業務 ⑧ 掲示物・配布物の管理 (4) 事業に関する業務 ① 地域の芸術文化の振興を図り，文化水準の向上を目指すための業務 ② 公演，演劇の企画運営
指定期間		平成27年4月1日から平成30年3月31日（3年間）

総合評価（年度評価）	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
	B	A	A		

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	ノバホールは、国内でも有数の優れた音響効果を持つホールとして、市民サービスの向上を図りながら効率的な運用を行い、これまでの稼働率を維持していく。また、小ホールの利用促進を図る。	〔H28年度実績〕 〇ホール ・利用日数　:229日 ・利用可能日数:291日 ・利用率　:79% ・利用件数　:559件 ・利用人数　:90,464人 〇小ホール ・利用日数　:176日 ・利用可能日数:302日 ・利用率　:58% ・利用件数　:394件 ・利用人数　:12,614人 〔H29年度実績〕 〇ホール ・利用日数　:231日 ・利用可能日数:286日 ・利用率　:81% ・利用件数　:565件 ・利用人数　:90,628人 〇小ホール ・利用日数　:178日 ・利用可能日数:298日 ・利用率　:60% ・利用件数　:385件 ・利用人数　:11,817人	昨年度と比較して、ホール及び小ホールの稼働率は微増であったが、ホールの稼働率は、全国平均稼働率を大きく上回っている。 さらに稼働率を向上させるために、平日の利用促進を図り、市民から親しみを持ってもらえる施設になるよう工夫をしていく。 ※(公財)全国公立文化施設協会がまとめた、「平成28年度劇場、音楽室等の活動状況に関する調査研究報告書」によれば、人口10万～30万人未満の市の平均稼働率は、57.3%となっている。
自主事業 (講座・セミナー等)	施設の特性の理解を深める体験型企画や、小ホールの利用促進を図るため、ピアノの無料開放を企画する。	〔H28年度実績〕 〇つくば市民文化祭(ノバホール音楽会) 〇ピアノ無料試弾会 〇電子ピアノ無料試弾会 〇ファミリーコンサート 〇ノバホールたんけんたい 〔H29年度実績〕 〇小ホールピアノおためし会 〇ホワイエ電子ピアノおためし会 〇ノバホールたんけん隊	ノバホールの平日活用法として、つくば市民文化祭の一会場として、ノバホール音楽会を開催した。このイベントを通じ、ノバホールの持つ音楽ホールとしての魅力を周知させるとともに、センター地区の活性化にも寄与している。 　また、自主事業も実施し、次年度以降は、広報や実施内容についても検討し、さらなる集客に繋がることを期待している。

	目標・計画等	実績	原因・指示・勧告等
アンケートの実施状況（利用者の満足度，苦情等）	利用者の立場にたった施設運営を行う。また、利用者へのアンケートを実施し、利用者の意見や要望をもとに、職員研修等を行い、今後のサー ビス改善につなげていく。	【平成28年度利用者アンケート】 回答数　89件 ○管理状況 「満足」92%　「普通」8% 「不満」0%　「無回答」0% ○利用しやすさ 「満足」97%　「普通」2% 「不満」1%　「無回答」0% ○職員の対応 「満足」95%　「普通」2% 「不満」1%　「無回答」2% 【平成29年度利用者アンケート】 回答数　171件 ○管理状況 「満足」94%　「普通」5% 「不満」0%　「無回答」1% ○利用しやすさ 「満足」90%　「普通」8% 「不満」2%　「無回答」0% ○職員の対応 「満足」95%　「普通」4% 「不満」1%　「無回答」2%	アンケートの結果、利用者の満足度は全体的に高いと評価できる。「管理状況」「利用のしやすさ」「職員の対応」とも90%以上が「満足」と回答しており、適切な管理運営が行われていることがうかがえる。
収支状況	すべての業務において、経費の精査を行い、経費の節減に努める。なお、可能な限り補助金等の活用を積極的に取り組む。 【平成29年度収支予算】 ・収入：84,707,000円 指定管理料　51,218,000円 利用料収入　31,972,000円 雑収入　1,517,000円 ・支出：84,707,000円 人件費　28,275,000円 その他経費　56,432,000円	〔H28年度決算〕 ・収入（合計：85,202,278円） 指定管理料　51,218,000円 利用料収入　32,997,887円 その他　986,391円 ・支出（合計：83,620,784円） 人件費　24,395,359円 その他経費　59,225,425円 ○差引収益　1,581,494円 〔H29年度決算〕 ・収入（合計：84,408,757円） 指定管理料　51,218,000円 利用料収入　32,193,068円 その他　997,689円 ・支出（合計：85,720,912円） 人件費　27,377,911円 その他経費　58,343,001円	収入は計画を若干上回ることができた。昨年度と比較して利用料収入は約80万円減となってしまったが、昨年度の収入は例年より多かったこともあり、指定管理者は安定した経営努力をしている。

2 評価結果

評 価 項 目				
(1)管理状況	項目	視点	評点	最終評価
	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)	3	3
	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	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)	3	3
	④職員の労働環境	労働条件や労働環境は適正か。	2	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。	3	3
	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。	3	3
	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	3
	【評価の理由】			
	◆施設所管課 施設の維持管理については、仕様書に基づき適正に実施している。 法令遵守については、法基準に則した保守管理を実施している。安全性の確保については、つくばセンタービルの一員として、積極的に消防・防災・訓練等に参加し、利用者への安全に配慮している。			
	◆第三者評価委員 管理状況の評価については、施設所管課のとおりとする。 ④職員の労働環境について、臨時職員からプロパーへの引き上げ等の労働条件・労働環境の整備が適切に行われていた。今後も引き続き努めるべきである。			
(2)運営状況	項目	視点	評点	最終評価
	①平等利用の確保	平等・公平な利用に配慮されていたか。	3	3
	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	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	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	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。	3	3
	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。	4	3
	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)	3	3
	【評価の理由】			
	◆施設所管課 利用の許可及び利用料金の徴収業務は、仕様書に定められた内容について、条例・規則等に則り、適正に行われた。大ホールの利用率は全国平均を上回っているが、小ホールの利用率向上をのため、自主事業のピアノのおためし会等を行い、施設の有効活用に取り組んでいる。			
	◆第三者評価委員 ⑥利用者満足度について、アンケートの回収率が、実際の利用人数や利用件数に対して約20%と低く、「目標や計画を大幅に上回るすばらしい成果があった」とはいえないため、評価を3とした。さらに幅広い利用者から意見を集める方法を検討すべきである。			

2 評価結果

評価項目				
(3)収支状況	項目	視点	評点	最終評価
	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
	②事業収支	収支計画は，計画どおり達成されたか。	2	2
	【評価の理由】			
	◆施設所管課 保守・管理業務等の費用については、効率的な執行が行われた。収支計画は、適正に執行がなされ、利用料収入は安定しているが、収益は若干下がってしまった。			
	◆第三者評価委員 収支状況の評価については、施設所管課のとおりとする。			

【総合評価】

施設所管課				最終評価			
合計評点	42	評価ランク	A	合計得点	41	評価ランク	A

【総評】　※評価を踏まえ，翌年度の指導方針も記載する。

◆施設所管課
（公財）つくば文化振興財団は、平成18年度からノバホールの指定管理を行っており、平成27年度から4期目に入っている。指定管理期間中は、着実に稼働率を向上させ、利用者からのアンケートでも高い評価を得るなど、指定管理者として十分な能力を有している。
収支状況についても、安定しており、指定管理者による経営努力が認められ、評価に値する。また、何らかの問題が発生した場合でも、ノバホールの職員から速やかに担当課への報告が行われており、状況に応じて、迅速かつ適切な対応ができていることも評価できる。
今後も、高い満足度を維持しつつ、利用者の立場に立った管理運営を心がけるよう指導していく。

◆第三者評価委員
つくば市中心市街地のにぎわい創出の一端を担う公の施設として、利用率向上のために小ホールの利用促進を図るべきである。個人事業者、もしくは個人で音楽活動を行う団体等への広報宣伝活動や、幅広い自主事業の企画を行うことにより、施設のさらなる利用率の向上が図られると考える。
また、ノバホールは構造が特殊であり、車椅子利用者や障害者の方の利用も多いようなので、ユニバーサルデザインマップを作成し、公表するなど、より多くの方が使いやすい施設にしていくのが望ましい。

※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）

つくば市指定管理者実績評価表

所管課	市民部　文化芸術課
評価対象期間	平成29年４月１日から平成30年３月31日まで

１　施設の概要

施設概要	名称	つくばカピオ
	所在地	つくば市竹園1丁目10番地1
	関係条例等	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。
指定管理者	名称	公益財団法人つくば文化振興財団
	所在地	つくば市竹園1丁目10番地1
指定管理業務の内容		指定管理者が行う業務 (1)利用に関する業務 ① 利用の受付及び許可 ② 利用料金の収受 ③ 利用の促進 (2)管理運営に関する業務 ① 組織体制及び人員配置等 ② 個人情報保護及び情報公開 ③ 事業計画書等の作成 ④ 事業報告書等の作成 ⑤ 環境への配慮 (3)維持管理に関する業務 ① 施設維持管理業務 ② 保守点検業務 ③ 運転操作及び監視業務 ④ 建築物環境衛生管理業務 ⑤ 植栽管理業務 ⑥ 備品管理業務 ⑦ 清掃業務 ⑧ 保安警備業務 ⑨ 掲示物・配布物の管理 (4)事業に関する業務 ① 市民への文化活動，スポーツ活動等の交流の場の提供 ② 文化活動及びスポーツ活動等の振興 ③ 公演，演劇，講座等の企画運営
指定期間		平成27年４月１日から平成30年３月31日まで(3年間)

総合評価（年度評価）	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
	B	A	A		

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	文化やスポーツの交流の場として、多くの利用者があるため、より良質な市民サービスを提供し、稼働率を維持していく。平成28年度から、月曜開館を実施し、平成29年度も継続し、市民目線での良好な管理運営を行う。	〔H28年度実績〕 ・利用日数　　:320日 ・利用可能日数:352日 ・利用率　　:91% ・利用件数　　:6,292件 ・利用人数　　:205,008人 〔H29年度実績〕 ・利用日数　　:328日 ・利用可能日数:351日 ・利用率　　:93% ・利用件数　　:6,289件 ・利用人数　　:214,934人 ※上記の数字は、アリーナ・ホール・会議室などつくばカピオにある全ての施設の平均値である。	低料金で多目的な利用が可能なこともあり、例年高い稼働率を維持している。特に、アリーナについては、100%近くの稼働率となっている。 平成28年度より休館日であった月曜開館を実施し、平成29年度も引き続き行い、利便性の向上に努めた。
自主事業 （講座・セミナー等）	ホールの照明や音響などをの効果や操作を体験することにより、施設に興味を持ってもらう企画を実施する。	〔H28年度実績〕 「バックステージツアー」～裏側☆ドキドキ‼舞台裏を体験しよう～ 〔H29年度実績〕 「つくばママコン　～ママのためのコンサート～」 「避難訓練コンサート」	小さいお子様をもつお母さんに音楽やお話しを楽しんでもらうたママコンサートを開催し好評であった。 つくば市消防本部消防音楽隊と協力し実際に避難訓練を行うコンサートを開催した。屋外で水消火体験等も行い好評であった。

	目標・計画等	実績	原因・指示・勧告等
アンケートの実施状況 （利用者の満足度，苦情等）	利用者の立場にたった施設運営を行う。また、利用者へのアンケートの実施し、利用者の意見や要望をもとに、今後のサー ビス改善につなげていく。	【平成28年度利用者アンケート】 回答数 673件 〇管理状況 「満足」88% 「普通」10% 「不満」1% 「無回答」1% 〇利用しやすさ 「満足」86% 「普通」11% 「不満」2% 「無回答」1% 〇職員の対応 「満足」88% 「普通」10% 「不満」1% 「無回答」1% 【平成29年度利用者アンケート】 回答数 307件 〇管理状況 「満足」86% 「普通」12% 「不満」1% 「無回答」1% 〇利用しやすさ 「満足」84% 「普通」14% 「不満」1% 「無回答」1% 〇職員の対応 「満足」85% 「普通」14% 「不満」0% 「無回答」1%	アンケートの結果、利用者の満足度は全体的に高いと評価できる。「管理状況」「利用のしやすさ」「職員の対応」ともに84%以上が「満足」と回答回答しており、適切な管理運営が行われていることがうかがえる。
収支状況	すべての業務において、経費の精査を行い、経費節減に努める。 外部資金の導入に積極的に取り組み、財源を確保し、施設の安定的な運営につなげる。 【平成29年度収支予算】 ・収入：147,984,000円 指定管理料 114,426,000円 利用用収入 30,101,000円 雑収入 3,457,000円 ・支出：147,984,000円 人件費 31,620,000円 その他経費 116,364,000円	〔H28年度決算〕 ・収入（合計：146,757,472円） 指定管理料114,425,000円 利用料収入 29,542,198円 その他 2,790,274円 ・支出（合計：139,736,468円） 人件費 27,554,232円 その他経費 112,182,236円 〇差引収益 7,021,004円 〔H29年度決算〕 ・収入（合計：149,007,006円） 指定管理料114,425,000円 利用料収入 31,413,432円 その他 3,168,54円 ・支出（合計：143,339,497円） 人件費 31,219,111円 その他経費 112,120,386円 〇差引収益 5,667,509円 【利用料金の減免状況】 ・平成28年度 日数 76日 金額 8,209,675円 ・平成29年度 日数 78日 金額 8,842,946円	収入は計画通りであり、支出については経費の節減を図ることができた。昨年度と比較しても、利用料収入は、約187万円増えており、指定管理者による経営努力がうかがえる。また、人気の施設であるため、庁内での適正な施設予約を他課に依頼する等の対応をしていく。

2 評価結果

評 価 項 目				
(1)管理状況	項目	視点	評点	最終評価
	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)	3	3
	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	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)	3	3
	④職員の労働環境	労働条件や労働環境は適正か。	2	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。	3	3
	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。	3	3
	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	3
	【評価の理由】			
	◆施設所管課 施設の維持管理については、仕様書に基づき、適正に実施している。 法令遵守については、基準に則した保守管理を実施している。 安全性の確保については、安全管理マニュアルを整備し、消防訓練や巡回点検を実施することで、利用者の安全・安心に努めている。また、主催者との事前打ち合わせを実施し、防火・防災や防犯について協議することで、利用者の意識高揚も図っている。			
	◆第三者評価委員 管理状況の評価については、施設所管課のとおりとする。			
(2)運営状況	項目	視点	評点	最終評価
	①平等利用の確保	平等・公平な利用に配慮されていたか。	3	3
	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	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	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	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。	3	3
	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。	4	3
	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)	3	3
	【評価の理由】			
	◆施設所管課 利用の許可及び利用料金の徴収業務は、仕様書に定められた内容について、条例・規則等に則り、適正に行われた。利用者アンケートから、利用者の要望やニーズを把握し、継続的に改善を続けていることが、高い稼働率の維持につながっている。			
	◆第三者評価委員 ⑥利用者満足度について、アンケートの回収率が4.8%と非常に低いため、市民の意見を十分反映したものとはいえない。さらに幅広い利用者から意見を集める方法を検討すべきである。 意見要望については多くの声が寄せられており、内容を見ると、改善の様子も見られるので、引き続き利用者からの意見への真摯な対応が求められる。			

2 評価結果

評価項目				
(3)収支状況	項目	視点	評点	最終評価
	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。	3	3
	②事業収支	収支計画は，計画どおり達成されたか。	3	3
	【評価の理由】			
	◆施設所管課 限られた予算の中で、効率的な管理運営を行っている。平成29年度は、市の利用による減免額が約820万円以上もあるにもかかわらず、500万円を超える収益をあげており、指定管理者としての優れた手腕がうかがえる。			
	◆第三者評価委員 収支状況の評価については、施設所管課のとおりとする。 施設の老朽化に伴い、修繕費に係る経費が増加しているため、今後は指定管理とは別で予算を確保するなど、計画的に取組んでいく必要がある。			

【総合評価】

施設所管課				最終評価			
合計評点	44	評価ランク	A	合計得点	43	評価ランク	A

【総評】　※評価を踏まえ，翌年度の指導方針も記載する。

◆施設所管課
（公財）つくば文化振興財団は、平成18年度からつくばカピオの指定管理を行っており、平成27年度から4期目に入っている。指定管理期間中は、高い稼働率を維持し、利用者からのアンケートでも高い評価を得るなど、アリーナとホールを持つ施設として多目的に利用できる特性を生かし、効率的な管理運営が行われている。また、何らかの問題が発生した場合でも、つくばカピオの職員から速やかに担当課への報告が行われており、状況に応じて、迅速かつ適切な対応ができている点も評価できる。
今後も、高い満足度を維持しつつ、利用者の立場に立った管理運営を心がけるよう指導していく。

◆第三者評価委員
独自の自主事業の実施など、適正な運営が行われていると評価できる。
施設利用に関して、リピーターが多く、予約が取りづらいなどの意見も寄せられているように見受けられるため、今後はその点について改善を図るべきである。

※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
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）

つくば市指定管理者実績評価表

所管課	文化芸術課
評価対象期間	平成29年4月1日から平成平成30年3月31日まで

1　施設の概要

施設概要	名称	つくば市ふれあいプラザ
	所在地	つくば市下岩崎2164番地1
	関係条例等	つくば市ふれあいプラザ条例
	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。
指定管理者	名称	常陸興業株式会社
	所在地	つくば市田中1113番地
指定管理業務の内容		施設の維持管理の他、生涯学習に関する情報の収集や提供及び生涯学習に係る講座等の事業の実施などふれあいプラザの管理運営。 主な指定管理業は、 (1)利用に関する業務 ・利用の受付・許可 ・利用料金の収受 ・利用の促進 ・フィットネスプールの供用 ・保育室の供用 (2)管理運営に関する業務 ・組織体制及び人員配置等 ・個人情報保護及び情報公開 ・事業計画書等の作成 ・事業報告書等の作成 ・環境への配慮 (3)維持管理に関する業務 ・施設維持管理業務 ・保守点検業務 ・運転操作及び監視業務 ・建築物環境衛生管理業務 ・植栽管理業務 ・備品管理業務 ・清掃業務 ・警備保安業務 ・掲示物、配布物の管理 (4)事業に関する業務 ・生涯学習に関する情報の収集及び提供 ・生涯学習に関する事業を行う団体との連携及び交流の支援 ・生涯学習に係る講演会、講習会、講座等の企画運営
指定期間		平成27年4月1日から平成30年3月31まで

総合評価(年度評価)	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
	B	B	A		

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	生涯学習・情報発信のキーステーションとして広く活用されるよう運営に努めるとともに、地域コミュニティの拠点となるよう施設の魅力化を図る。 ◇サークル設立へのサポート ◇積極的な広報活動 ◇統計による分析	◇平成28年度実績(ホール、研修室、会議室、軽運動室等ほか4室、プール、保育室) ・総利用者数　71,976人 ・うち免除者数　33,400人 （免除率　46.40%） ◇平成29年度実績(ホール、研修室、会議室、軽運動室等ほか4室、プール、保育室) ・総利用者数　71,672人 ・うち免除者数　33,553人 （免除率　46.81%）	利用者数は前年度と同水準で推移しており、引き続き、市民が利用しやすい施設運営に努める。一方、高齢化の影響により減免者数は年々増加している。
自主事業 （講座・セミナー等）	生涯学習の幅広いニーズに対応するため、要請に即した自主事業を企画・開催する。 ◇施設の特性を生かした講座・イベントの実施 ◇少子高齢化・国際化等に対応した企画	◇平成28年度講座開講実績(通年:プール、パソコン、外国語、料理、運動、音楽、芸術、親子、文化、伝承、その他) ・講座数　410講座 ・開講数　1,528回 ・参加者総数　9,525人 ◇平成28年度イベント実績 イベント数　10回 参加者総数　3,955人 ◇平成29年度講座開講実績(通年:プール、パソコン、外国語、料理、運動、音楽、芸術、親子、文化、伝承、その他) ・講座数　388講座 ・開講数　1,476回 ・参加者総数　9,792人 ◇平成29年度イベント実績 イベント数　8回 参加者総数　2,674人	講師の発掘やプール講座の見直し、自主イベントの開催等、積極的な活動を行った結果、講座数及び講座の開講数は前年度と比較し減ったものの参加者数は増加している。 引き続き、利用者のニーズに応じた講座の開催や積極的な広報活動をとおして、参加者の増加に繋げることを期待している。
アンケートの実施状況 （利用者の満足度, 苦情等）	利用者からの意見聴取など積極的に情報収集を行うとともに情報を分析し、施設運営に反映させる。 ◇情報収集 ◇緊急時の対応の整備 ◇職員の研修	平成28年度回答数　770件 ◇管理は行き届いているか 満足:82.4%、普通:15.7% 不満:1.9% ◇利用しやすいか 満足:81.4%　普通:17.0% 不満:1.6% ◇職員の対応 満足:83.8%　普通:15.5% 不満:0.8% 平成29年度回答数　955件 ◇管理は行き届いているか 満足:81.7%、普通:16.3% 不満:2.0% ◇利用しやすいか 満足:79.1%　普通:19.5% 不満:1.4% ◇職員の対応 満足:81.9%　普通:17.7% 不満:0.4%	アンケートの結果、利用者の満足度は全体的に高いと評価できる。「施設管理」、「職員の対応」、「施設の使いやすさ」とも高い数値を示しており、利用者に対して適切な対応がされていると考えられる。引き続き適切なサービスの提供に努めるよう期待する。
収支状況	経費状況を常に把握し、計画的執行に努める。経費削減に努め、費用対効果の心構えを持ち業務を遂行する。 平成29年度収支計画 ◇収入　77,000,000円 ◇支出　77,000,000円	平成28年度収支実績 ◇収入　74,009,215円 ◇支出　72,622,968円 差引　1,386,247円 平成29年度収支実績 ◇収入　72,511,446円 ◇支出　79,152,852円 差引　－6,641,406円	支出面では、職員教育のため、他の施設のスタッフを受け入れことにより人件費が増となった。 収入面では、減免対象者の増加及び講座受講者の減少により赤字となっている。

2 評価結果

評 価 項 目				
(1)管理状況	項目	視点	評点	最終評価
	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)	3	3
	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	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)	3	3
	④職員の労働環境	労働条件や労働環境は適正か。	3	3
	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	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。	3	3
	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	3
	【評価の理由】			
	◆施設所管課 施設の維持管理については、仕様書等に基づき適正に実施されている。定期報告書、点検記録、消防計画などが適切に整備され、防火避難訓練や職員研修も計画的に実施するなど適切な管理が行われている。また、日常的に清掃が行き届いており館内が清潔に保たれているのが評価できる。			
	◆第三者評価委員 管理状況の評価については、施設所管課のとおりとする。 労働環境については、最低賃金の見直しや、社会保険への加入などお、改善に努めるべきである。			
(2)運営状況	項目	視点	評点	最終評価
	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
	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	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。	3	3
	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。	3	3
	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	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。	3	3
	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	2
	【評価の理由】			
	◆施設所管課 利用者アンケート等から、利用者の要望やニーズを把握し継続的に改善を続けている。また、講座の見直しやカリキュラムの見直しなどを行いながら利用者の目線にたった運営を行っている。利用者の満足度も高い水準で推移しており適切な運営がされていると評価できる。			
	◆第三者評価委員 運営状況の評価については、施設所管課のとおりとする。 さらなる利用促進のため、児童向けのイベントを開催するなどの努力も見られる。今後も継続して行うべきである。			

2 評価結果

評 価 項 目				
(3)収支状況	項目	視点	評点	最終評価
	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
	②事業収支	収支計画は，計画どおり達成されたか。	1	1
	【評価の理由】			
	◆施設所管課 施設利用者数は前年度比較して増えているが、免除利用者の増加等の影響で収入が減っており、当初計画より大幅な赤字となっている。			
	◆第三者評価委員 収支状況の評価については、施設所管課のとおりとする。 免除利用者は今後増加すると考えられるため、受益者負担の考え方のもと、条例改正により利用料金を徴収するなど具体的な対策を講じるべきである。			

【総合評価】

施設所管課				最終評価			
合計評点	39	評価ランク	A	合計得点	39	評価ランク	A
【総評】	※評価を踏まえ，翌年度の指導方針も記載する。						
◆施設所管課 施設管理及び運営状況ともに適切であり、自主イベントの開催など積極的な活動がされている。また、利用者アンケートの結果を踏まえて運営の改善を行っており、指定管理者による経営努力が認められる。 一方、免除利用者の増加等の影響で収支が赤字となっており、幅広い年齢層の利用の促進を図り、収入の増加につなげるよう指導を行っていく。							
◆第三者評価委員 事業報告書が見やすいものとなっており、管理運営状況についてわかりやすい資料となっている。 様々な自主事業を行い、創意工夫が見られる。児童向けのイベントの開催等もあったが、女性利用者が多いため、現在つくば市でも推進している女性の創業支援のための講座の開催なども収益を得る方法として検討されたい。また、高齢者の施設利用が増加しているため、高齢者にとって使いやすい施設にしていくことも重要であると考える。							

※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
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)

つくば市指定管理者実績評価表

所管課	市民部市民活動課
評価対象期間	平成29年４月１日から平成30年３月31日まで

1　施設の概要

施設概要	名称	つくば市市民活動センター
	所在地	つくば市吾妻１－１０－１
	関係条例等	つくば市市民活動センター条例、つくば市市民活動センター条例施行規則
	設置目的	市民活動を行うための情報収集、意見交換等の場を提供することにより市民活動を支援し、もって公益の増進に寄与する。
指定管理者	名称	特定非営利活動法人　スマイル・ステーション
	所在地	つくば市松代5丁目9-10　松浦方
指定管理業務の内容		1　センターの使用許可及びその取消し 2　センター附属設備の利用料の収受 　印刷機、カラー複写機、パソコンプリンターの利用料 3 センター施設及び設備の提供・管理 4 市民活動に関する情報の収集及び提供に関する業務 　① 掲示板の管理（ポスター等の掲示受付、管理） 　② チラシの管理（チラシ等の掲示受付、管理） 　③ 団体情報フォルダーの管理(過去のチラシ等を団体ごとにフォルダーを作成し情報として提供） 　④ 広範囲な市民活動情報の収集・提供 　⑤ 市民活動団体の活動紹介 　⑥ 助成金情報の収集・提供 　⑦ 市民活動に関する図書提供 5 市民活動に関する広報業務 　① 広報紙「ぴよ」及びイベントカレンダーの発行 　② ホームページの管理・運営 6 市民活動に関する連携調整及び支援に関する業務 　① 窓口又は電話、電子メール等による市民活動に関する情報提供 　② 市民活動団体、行政機関、企業、他の市民活動支援施設等との連絡調整 　③ 様々な主体である市民活動団体同士の連携・支援の強化 　④ NPO法人認証取得方法等の助言 　⑤ 団体の組織運営等の助言 　⑥ その他、市民活動の推進に関する助言 7 市民活動の支援に関する業務 　① 市民活動団体調査の実施（毎年１回の調査を実施） 　② 市民活動に関するセミナーや講座を開催し学習機会の提供 　③ 市民活動団体の相互交流のためのネットワーク構築 　④ 災害時における市民活動団体との連携強化 8 事業実績報告及び事業実施状況報告、指定管理業務計画書等の提出 9 利用状況等の記録 10　その他必要な管理運営業務 　① センター視察者への対応 　② 各種アンケート等の調査依頼に対する対応　他
指定期間		平成25年４月１日から平成30年３月31日まで

総合評価（年度評価）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	B	B	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	[H29年度] ・開館日数　357日 ・利用者数　13,000人	[H28年度] ・開館日数　357日 ・利用者数　13,297人 [H29年度] ・開館日数　356日 ・利用人数　13,604人 ※前年度比　　307人増	会議スペース利用者が若干減少したが、談話コーナー利用者の増加分がカバーし、全体で微増につながった。
自主事業 （講座・セミナー等）	[H29年度] ①広報事業 ②相談相談 ③ワンランクアップの講演会 ④講座・交流会 ⑤イベント ⑥ホームページ・フェイスブックなどのWeb作成・メンテナンス事業 ⑦デザイン・印刷事業	[H29年度] ①メールマガジン発行　年14回 フェイスブックページの運営　投稿14回、シェア7回 ②NPO相談　15件 市民活動相談　102件 助成金相談　30件 パソコン相談　35件 市民ビジネス相談　12件 その他の相談　60件 相談件数合計　254件 ③NPO法人会計ソフト導入個別相談会、成年後見人入門講座　各1回/参加者 計14人 ④パソコン講座、つくば市被災者支援ネットワーク　他2事業/参加者　計155人 ⑤市民活動フェスタ＆こむせん市、一本からのクリスマス　参加者　計9,000人 ⑥ホームページ改装　2件 ⑦ポスター・チラシ・会報・書類作成　計77件	相談事業ができるスタッフの新規採用により、常時相談受付ができる環境体制が確立され、相談事業全体でみると年間254件の相談を受け、相談業務の充実ぶりがうかがえる。また、相談結果としてマッチング件数が増え、市民協働社会の推進に寄与することができた。 ワンランクアップの講演会では、NPO法人活動維持に関わる会計問題など、現状にあったタイムリーな企画をして、事業にあたっていた。 センター地区の現状から、集客の集中化を図るため、「市民活動フェスタ」と「こむせん市」を合体させ、「市民活動フェスタ＆こむせん市」としてイベントを実施した。結果的に参加者3,000名と満足のいく集客につながった。
アンケートの実施状況 （利用者の満足度、苦情等）	[H28年度] ・諮問委員会 ・利用者懇談会 ・利用者アンケート	【平成28年度利用者アンケート】 回答数　197件 〇管理状況 「満足」73%　「普通」26% 「不満」1% 〇利用しやすさ 「満足」81%　「普通」16% 「不満」3% 〇職員の対応 「満足」76%　「普通」24% 「不満」0% 【平成29年度利用者アンケート】 回答数　197件 〇管理状況 「満足」82%　「普通」13% 「不満」2%　「無回答」3% 〇利用しやすさ 「満足」77%　「普通」18% 「不満」3%　「無回答」2% 〇職員の対応 「満足」90%　「普通」10% 「不満」0%　「無回答」0%	利用者のアンケートについてはリピーターが多いため、回答数は昨年度を下回った。 昨年度と比べると、利用のしやすさの満足度下がり、普通が増えた一方、施設管理・職員の対応の満足度は上がっており、全体的には良好である。 特に、職員対応については、月1回のスタッフ会議時に必ず30分以上の時間をかけて実施しているので、今後も満足度の維持のため継続していただきたい。
収支状況	[H28年度] 収入（13,712千円） 指定管理料　12,238千円 事業収入　　1,474千円 支出（13,712千円） 事業費　　14,712千円	[H28年度] 収入　：13,596千円 支出　：13,623千円 差引額：　▲ 27千円 [H29年度] 収入　：13,756千円 支出　：13,846千円 差引額：　▲90千円	事業収入が微増したが、支出面でも増加したため、若干の赤字となった。しかし、多岐にわたる削減努力により、少額の赤字幅に抑えられた。 収支の赤字分は、初年度の黒字分から補てんをしている。

評 価 項 目

（1）管理状況

項目	視点	評点	最終評価
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
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	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）	3	3
④職員の労働環境	労働条件や労働環境は適正か。	2	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	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	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	2

【評価の理由】

◆施設所管課
法基準に則した適切な管理が遂行され、職員の管理運営体制も適切と判断される。
日常清掃や環境への配慮、節電については、日頃から取り組んでいた。
研修については、月1回のスタッフ会議においてテーマと時間を決めて実施されており、効果もあげている。
問題発生時には、市民活動課と協議をしながら問題解決に向けて迅速な対応を行った。
危機管理体制については、センタービル管理協議会の中で安全の確保に努めており、消防訓練等も実施されているため問題なかった。

◆第三者評価委員
管理状況の評価については、施設所管課のとおりとする。
労働環境について、職員の有給休暇取得率や賃金水準が他施設と比較すると低く、今後も持続可能な運営体系にするためには、雇用体系も含めた見直しが必要であると考える。

（2）運営状況

項目	視点	評点	最終評価
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
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	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	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	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。	3	3
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。	3	3
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	2

【評価の理由】

◆施設所管課
平等利用の確保については、法基準に則した適切な使用許可が行われたと判断される。
自主事業の実施については、相談業務が昨年度に比べ増加し、その結果、マッチングにつながるといった事業の拡大効果につながったことを評価している。
意見・苦情への対応については、指定管理者独自で「諮問委員会」や「利用者懇談会」を開催することで、改善点の洗い出しを行いサービス向上を行った。
また、利用者アンケートを実施することで、個々の要望についても利用者の利便性を考慮しつつ適時対応していた。

◆第三者評価委員
運営状況の評価については、施設所管課のとおりとする。
印刷機の利用や、自主事業での相談事業などによる市民の満足度は高いが、利用料収入につながっていないため、他市事例を参考に料金システムを見直すなど、健全な経営に努めるべきである。

2 評価結果

評 価 項 目				
(3)収支状況	項目	視点	評点	最終評価
	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
	②事業収支	収支計画は，計画どおり達成されたか。	2	2

【評価の理由】

◆施設所管課
収入項目は予算額を若干上回ることができた。
支出は給与が増加し、収支で赤字となったが、細部にわたる支出の見直しを図りながら修正を行ったことで、赤字を最小限に止めることができた。
市民活動団体の中間支援団体として、事業収益を上げるには難しい指定管理事業ではあるが、指定管理者が市民活動ビジネス相談を行っていることから、今後は収益事業につながる事業を創意工夫をしながら実施することを期待する。

◆第三者評価委員
収支状況の評価については、施設所管課のとおりとする。
全体の収支の中で、これ以上固定費を下げることは難しいと考えるため、計画の中で収入が伸びている物販事業をのばすなど、収益につなげる方法を模索すべきである。

【総合評価】

施設所管課				最終評価			
合計評点	35	評価ランク	B	合計得点	35	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。

◆施設所管課
広報活動について、地域における市民活動に関する取材を行い、四半期ごとにセンター広報誌「ぴよ」を発行するとともに、市民活動センター及び市民活動団体の行事予定を掲載したイベントカレンダーを毎月発行し、市役所、各交流センター等への配布と合わせて、活動センター登録団体へも郵送し事業啓発活動を行っている。
また、市民活動センター単独事業については、市報を毎月活用し啓発活動を行った。
市民活動センターの登録された155団体を取材し、ホームページ内で団体のデータベースの更新を行った。
多様化するニーズに応じたサービス及び事業を効果的・効率的に提供するため、担当者会議並びにスタッフ会議を定期的に実施し、事業の改善に取り組んでほしい。

◆第三者評価委員
つくば市の市民活動拠点として適正に管理運営されている。
収支状況の健全化のために自主事業の積極的な実施や市民活動団体支援のサービス提供などの努力が見られるが、実情に合わない計画による運営により赤字となってしまっている。
また、要望では、朝9～10時の開館を求める声があり、一方で、夜間の利用者が少ないことなどから、開館時間を見直す余地もあると考える。
施設利用者が増えれば赤字幅が大きくなる、という現状を改善するための具体的な方法も検討されたい。

※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)

つくば市指定管理者実績評価表

所管課	教育局生涯学習推進課
評価対象期間	平成29年４月１日から平成30年３月31日まで

１　施設の概要

施設概要	名称	つくば市市民研修センター
	所在地	つくば市北条1477-1
	関係条例等	つくば市市民研修センター条例・つくば市市民研修センター条例施行規則
	設置目的	市民及び市内の企業に勤務する者に生涯学習の機会を提供し、もって教育の振興及び文化の向上に寄与するため（条例第1条）。
指定管理者	名称	社会福祉法人 つくば市社会福祉協議会
	所在地	つくば市筑穂1-10-4
指定管理業務の内容		市民研修センターは、市民及び市内の企業に勤務する者に生涯学習の機会を提供し、教育の振興および文化の向上に寄与し、また、高齢者の相互交流の促進を図ることにより、福祉の増進に寄与することを管理運営の基本方針としています。 主な業務 １　施設の運営に関して行わなければならない業務 （１）生涯学習に係る講座に関する事業 　ア　講座等の実施 　イ　講座等の実施回数 　ウ　講座等の受講料 　エ　自主事業としての講座等の扱い （２）施設及び付属設備の供用に関する事業 　ア　施設使用申請の受付け、許可業務 　イ　利用料金 　ウ　浴室利用 （３）施設等及び物品の維持管理に関する業務 　ア　施設等管理業務 　イ　備品管理業務 ２　施設の維持管理に関して行わなければならない業務 （１）建築物保守管理業務 （２）設備管理業務 　ア　浴室衛生管理業務 　イ　植栽維持管理業務 （３）清掃業務 （４）保安警備業務 ３　その他、必要と認められる業務 （１）施設事業に係る広報・PR （２）利用統計の作成 （３）利用者アンケートの実施 （４）指定管理者名の表示 （５）文書管理 （６）業務報告 （７）引継ぎ （８）市への協力 （９）関係機関との連携
指定期間		平成25年４月１日から平成30年３月31日まで

総合評価（年度評価）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	B	B	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	つくば市の生涯学習推進の一拠点として、子どもから高齢者まで主体的な生涯学習を応援します。 〇地域との連携 〇積極的な情報発信 〇リピーターの獲得	平成28年度実績（研修室・浴室） 総利用者数 33,729人 うち免除者数 30,081人 （免除率89.18%） 平成29年度実績（研修室・浴室） 総利用者数 36,662人 うち免除者数 32,308人 （免除率88.12%）	総利用者数は、昨年度より増であったが、免除者も比例している状況となっており、引き続き施設のPRを実施し、利用の増加を図っていく。
自主事業 （講座・セミナー等）	地域住民のニーズや施設利用状況を把握しながら、講座の充実に努めるとともに、地域住民とのイベントの共同開催により、地域住民との交流を促進する。	28年度講座開催実績（前期、夏期、後期、新春、特別） 講座数　34講座 開催数　267回 参加者総数　3,165名 28年度イベント実績 イベント数　6回 参加者総数　1,124名 29年度講座開催実績（前期、夏期、後期、新春、特別） 講座数　33講座 開催数　247回 参加者総数　3,334名 29年度イベント実績 イベント数　4回 参加者総数　762名	受講申込者の定員に達せず開催できなかった講座があり、講座数、開催数ともに、昨年度より一講座分の減となったが、参加者総数は、PRの効果もあってか微増となった。 一部のイベントについて例年団体への支援及び共催で実施されていたものがあったが、今年度は、団体が自主活動団体として独立したことにより、イベント数及び参加者総数に減が生じた。
アンケートの実施状況 （利用者の満足度，苦情等）	質の高いサービスと接遇を提供し、市民に親しまれ利用しやすい運営に努める。 〇業務マニュアルの作成による業務の標準化 〇職員教育の徹底 〇アンケート調査及びご意見箱による利用者ニーズの把握 〇利用団体懇談会による意見の聴取 〇トラブル未然防止・対処のための情報の共有	【平成28年度利用者アンケート】 回答数　200件 〇利用しやすさ 「満足」89%　「普通」8.5% 「不満」2.5% 〇職員の対応 「満足」97.5%　「普通」2% 「不満」0.5% 【平成29年度利用者アンケート】 回答数　200件 〇利用しやすさ 「満足」86.1%　「普通」13.0% 「不満」0.9% 〇職員の対応 「満足」92.8%　「普通」7.2% 「不満」0.0%	利用者アンケートの満足度は、僅かに減じているが、不満についてはいずれも、1%未満であることから、利用者の満足度は高水準を保っており、適切な施設管理、接遇がなされている。
収支状況	施設スタッフの業務を分業化せず、いろいろな業務を多能的に担当できるよう教育し、低コスト施設の実現を目指す。 29年度収支計画 収入：24,749,000円 支出：24,749,000円	28年度収支実績 収入：22,624,017円 支出：24,060,085円 差引：−1,436,068円 29年度収支実績 収入：22,545,953円 支出：25,410,685円 差引：−2,864,732円	収支赤字については、利用料収入、自主事業収入は昨年度より増収しており、集客の努力がみられるものの、例年、増加傾向にある免除利用者が多いことに加え、指定管理者側において給与の見直し及び地域手当付与が開始されるなど、人件費の増が主な原因となり、赤字決算の増が生じた。

2 評価結果

評 価 項 目				
(1)管理状況	項目	視点	評点	最終評価
	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
	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	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	2
	④職員の労働環境	労働条件や労働環境は適正か。	2	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	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	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	2
	【評価の理由】			
	◆施設所管課 定期報告書、点検記録、消防計画など整備されており、避難訓練や消火訓練、および救命講習など職員研修も計画的に実施され、適切に管理が行われている。			
	◆第三者評価委員 管理状況の評価については、施設所管課のとおりとする。			
(2)運営状況	項目	視点	評点	最終評価
	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
	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	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	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	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	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	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	2
	【評価の理由】			
	◆施設所管課 利用者の苦情、要望に対して公平な利用をいただけるよう対応し、サービスの向上や改善も自主的に行われた。、また、アンケート結果の満足度も高水準を保っていることから、適切な運営が実施されている。			
	◆第三者評価委員 運営状況の評価については、施設所管課のとおりとする。 利用者を増やすための工夫が見受けられるが、アンケートでは施設の内容に関する意見が多いため、自主事業の内容等についてのアンケートの実施や、年齢や住所の記入欄を設けることで、今後の自主事業の企画の参考にすることを検討すべきだと考える。			

2 評価結果

評 価 項 目				
(3)収支状況	項目	視点	評点	最終評価
	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
	②事業収支	収支計画は，計画どおり達成されたか。	1	1
	【評価の理由】			
	◆施設所管課 利用料収入、自主事業収入は昨年度より増収しているものの、利用者が増えている一方で免除利用者も比例して増加しており収益に結びついていない。また、指定管理者側の給与の見直し及び地域手当付与が開始されるなどの人件費が主な原因となり、大幅な赤字が生じた。			
	◆第三者評価委員 収支状況の評価結果については、施設所管課のとおりとする。 前年度の支出から積算して収支計画を立てているということだが、結果赤字になってしまっているので、高齢者の免除率が高いことも考慮した収支計画を立てる必要がある。			

【総合評価】

施設所管課				最終評価			
合計評点	31	評価ランク	B	合計得点	31	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。

◆施設所管課
利用者数は伸びを示し、利用料収入、自主事業収入においても昨年度より微増している。維持管理面では、中庭の芝刈りや環境整備としての除草作業、業者による植栽管理の一部を職員が直営で率先して実行するなど努めている。また、サービス面では、利用者からの要望に可能な限り対応しており、アンケート結果からも利用者満足度は、高評価を得ているためサービスは向上していると考えられる。講座の参加者総数も微増となったことから管理者の努力が認められる。
しかしながら、利用者の増加に比例して免除者利用者（60歳以上）も増えている現状は、今後も続くと思われる。今年度、指定管理者側の給与の見直し及び地域手当付与が開始されるなどの人件費の増が主な要因となり、収支バランスが偏り大幅な赤字が生じた。今後は、新たな利用者の促進を図り、収支バランスの回復に努めるよう指導を行っていく。

◆第三者評価委員
施設所管課の総評にもあるとおり、今後も免除者の施設利用が増加していくことが予想される。新たな利用者獲得のため、施設利用の対象者を近隣住民だけではなく市内全域に拡大するほか、自主事業により子育て世代の利用者をターゲットとしたイベントを開催し、高齢者以外の施設利用者を増やすなどの工夫による利用促進を図るべきだと考える。周りにある小中学校等と連携した事業等の実施も、有効であると考えられる。

※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
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）

つくば市指定管理者実績評価表

所管課	こども部こども政策課
評価対象期間	平成29年４月１日から平成30年３月31日まで

１　施設の概要

施設概要	名称	つくば市子育て総合支援センター
	所在地	つくば市金田1979番地
	関係条例等	つくば市子育て総合支援センター条例 つくば市子育て総合支援センター条例施行規則
	設置目的	市民が安心して子育てができる環境の充実を図るため、子育て支援に資する事業を総合的に行う施設として設置する。
指定管理者	名称	シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社
	所在地	茨城県牛久市栄町三丁目186番地
指定管理業務の内容		(1)つくば子育て総合支援センター条例第２条に掲げる事業の実施に関すること。 ・児童福祉法第６条の３第６項に規定する地域子育て支援拠点事業 ・子育ての支援に関する人材の養成及び活用に関する事業 ・児童福祉法第６条の３第７項に規定する一時預かり事業 ・前３号に掲げるもののほか、子育ての支援に資する事業で市長が必要と認めるもの (2)利用許可に関すること。 (3)利用料金の徴収に関すること。 (4)センターを利用するものに対する利用の制限及び停止並びに退去命令に関すること。 (5)利用許可の取消しに関すること。 (6)センター及び設備の維持管理に関すること。 (7)その他前各号に掲げる業務を行うにつき必要な行為をすること。
指定期間		平成29年４月１日から平成34年３月31日まで

総合評価（年度評価）	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度	平成33年度
	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	○事業計画（収入予算） 【平成29年度】 一時預かり 2,330,000円 貸室 35,000円 名札利用 235,000円 ※利用者数・稼働率等の目標設定は無し	○実績報告（収支決算） 【平成28年度】 一時預かり 2,839,800円 貸室 64,800円 【平成29年度】 一時預かり 2,884,500円 貸室 56,850円 名札利用 240,500円 ○利用者数 【平成28年度】 通常広場 293日 47,270人 一時預かり 292日 2,191人 貸室 853人 出張広場 145日 2,402人 サークル支援 59人 合計 52,775人 【平成29年度】 通常広場 292日 47,781人 一時預かり 291日 2,045人 貸室 1,517人 出張広場 145日 2,759人 サークル支援 235人 合計 54,337人	通常広場を中心とした全体の利用者数は順調に増加している。施設の広さ・間取り、職員・物品の配置を勘案し、引き続き、利用者の利便性や安全性確保などに配慮するよう指示した。 一時預かり事業については、受入定員（6名）に対する稼働率が高く、計画を上回っている。 サークル支援については、子育て支援団体のネットワークの構築をコーディネートし、交流の拠点として活動を支援した結果、平成29年度は利用者数を増加させることができた。
自主事業 （講座・セミナー等）	誕生日会（月1回） エコ祭り（年2回） ふれあい夏まつり（年1回） ハロウィンパーティ（年1回） クリスマス会（年1回） 離乳食教室（年7回） 工作教室（年1回） 子育てフェスティバル（年1回） ※その他催し 骨盤矯正ヨガ、怒らない子育て講座、親子リトミック	誕生日会（月1回） H28：317人 H29：366人 エコ祭り H28：2,429人 H29：2,301人 ふれあい夏まつり H28：374人 H29：326人 ハロウィンパーティ H28：139人 H29：162人 クリスマス会 H28：171人 H29：174人 離乳食教室 H28：338人 H29：494人 工作教室 H28：54人 H29：50人 子育てフェスティバル H28：982人 H29：1,016人 ※その他の催し 骨盤矯正ヨガ、怒らない子育て講座、親子リトミック	指定事業に基づく講座やイベンに加えて、自主事業として多種多様な講座やイベントを数多く実施しており、利用者が楽しめる内容となっている。 利用者のさらなる増加と満足度向上を図るため、利用者のニーズに応じた催しを実施するよう指示した。

アンケートの実施状況（利用者の満足度，苦情等）	すべてのサービスにおいて、子どもと子育て家庭の視点に立ち、利用者が安心して快適に過ごせる場を提供する。 利用者満足度調査を年1回行うとともに、常設の意見箱を設置し、利用者のニーズを聴取する。	【平成28年度利用者アンケート】 回答数 270件 ○管理状況 「満足」90.8% 「普通」9.2% 「不満」0% ○利用しやすさ 「満足」91.0% 「普通」8.6% 「不満」0.4% ○職員の対応 「満足」91.5% 「普通」8.1% 「不満」0.4% 【平成29年度利用者アンケート】 回答数 260件 ○管理状況 「満足」97.0% 「普通」3.0% 「不満」0% 「無回答」0.0% ○利用しやすさ 「満足」93.8% 「普通」5.4% 「不満」0.4% 「無回答」0.4% ○職員の対応 「満足」95.4% 「普通」4.2% 「不満」0.4% 「無回答」0.4%	開館以来、利用者満足度が非常に高く、高評価であったことから、引き続き、満足度向上を目標に、相談業務や保育サービスの質の向上を図るよう指示した。 また、引き続き、条例や規則・協定等を遵守しながら、利用者の側に立った対応を続けるよう指示した。
収支状況	○収支予算 【平成29年度】 収入計 35,280千円 指定管理料 32,480千円 利用料金収入 2,600千円 自主事業収入 200千円 支出計 35,280千円 人件費 26,120千円 その他 9,160千円	○収支決算 【平成28年度】 収入計 35,098千円 指定管理料 31,659千円 利用料金収入 2,904千円 自主事業収入 534千円 支出計 35,098千円 人件費 27,060千円 その他 8,038千円 差引 0千円 【平成29年度】 収入計 35,989千円 指定管理料 32,480千円 利用料金収入 3,181千円 自主事業収入 327千円 支出計 35,989千円 人件費 26,519千円 その他 9,470千円 差引 0千円	さらなる貸室の利用促進と、自主事業等の積極的実施により収入の確保に努めるよう指示した。 また、節電、節約等により管理経費の縮減に努め、運営管理のために適切な支出をするよう指示した。

2 評価結果

評 価 項 目				
(1)管理状況	項目	視点	評点	最終評価
	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
	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	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	2
	④職員の労働環境	労働条件や労働環境は適正か。	3	3
	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	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。	3	3
	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	3
	【評価の理由】			
	◆施設所管課 施設の運営において大きな事故や保険対応を伴うけがの発生もなく児童が多数来館する施設として安全性は非常に高いと評価できる。また、毎週安全点検を行い、さらに毎月避難訓練を実施し、緊急時の対応に備えている。 職員の労働環境についても有給休暇取得率が高く、時間外の労働もほぼなかった。			
	◆第三者評価委員 管理状況の評価については、施設所管課のとおりとする。 有給取得率が高く、労働環境も整っている。外部の研修への積極的な参加も見られ、就学前の幼児を預かる施設として、大きな事故等なく運営できている点は評価できる。			
(2)運営状況	項目	視点	評点	最終評価
	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
	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
	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。	3	3
	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。	3	3
	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。	3	3
	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。	3	3
	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	3
	【評価の理由】			
	◆施設所管課 利用者の満足度において非常に高い状態を維持している。 また、利用者にアンケートや聞き取りをした上で、転入者向けのイベントや講座を設ける等、ニーズに対応するよう努力している。さらに、オムツ交換台を男性トイレに設置する等、利用者の利便性向上を図り、利用者が常に快適に利用できるよう対応している。			
	◆第三者評価委員 ②指定事業については、着実に履行されており、出張広場の開催場所を変えることによる利用者増加などの工夫も見られたため、評価を3とした。 ⑦利用実績については、最大限に利用者を受け入れており、昨年度と比較して利用者の増加も見られ、十分な取組がなされていると言えるため、評価を3とした。			

2 評価結果

評価項目				
(3)収支状況	項目	視点	評点	最終評価
	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。	3	3
	②事業収支	収支計画は，計画どおり達成されたか。	2	2

【評価の理由】

◆施設所管課
利用者も一緒に節電に取り組んでもらうよう働きかけをし、年間を通して節電に努めた。
事業収入についても計画に沿った適切な収支管理ができている。

◆第三者評価委員
収支状況の評価結果については、施設所管課のとおりとする。
収支予算計画では収支差引が0となっているが、将来少子高齢化が進み、利用者が減少した際にスムーズな運営を行うためにも、収益を上げることを考えた収支計画を立てるべきであると考える。

【総合評価】

施設所管課				最終評価			
合計評点	40	評価ランク	A	合計得点	42	評価ランク	A

【総評】 ※評価を踏まえ，翌年度の指導方針も記載する。

◆施設所管課
利用者実績及び利用者満足度は開館以来高い数値を維持し、収支も安定してきていることから、指定管理者導入の効果がより出てきていると考えられる。
また、子育て支援団体及びサークル等にアンケートを取り、ニーズをとらえた子育て支援事業の実施が図られており、市における子ども。子育て支援に欠かせない施設となってきている。さらに子育て支援団体等と定期的な会議の開催を通じて、地域の子育て支援団体等のネットワークの構築に努めている。
（平成30年度の指導方針）
市内で活動する子育て支援団体・サークルの把握に努めるとともに、団体・サークル間の連携・交流及びネットワークの構築をコーディネートし、連携・交流の拠点として活動を支援していけるよう指導・助言を行っていく。

◆第三者評価委員
指定管理者による管理運営が適正に行われており、制度導入の効果が見られる。つくば市の子育て支援の要の施設となり、地域の子育て支援団体のネットワーク作りの拠点となる施設を目指し、今後も運営に努めるべきである。
なお、今後の少子化に備え、乳児・幼児の安全には十分留意したうえで、施設の拡張や予算の拡大等による収益の増大に向けた検討を行うべきと考える。今後は保育士等の雇用の場にもなる可能性を含んでいる施設であると言える。

※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
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）

つくば市指定管理者実績評価表

所管課	こども部こども育成課
評価対象期間	平成29年４月１日から平成30年３月31日まで

１　施設の概要

施設概要	名称	つくば市立大曽根児童館
	所在地	つくば市大曽根447番地３
	関係条例等	児童福祉法、つくば市立児童館条例、つくば市立児童館条例施行規則
	設置目的	つくば市の児童の適切な遊び及び生活の場を与え、その健康を増進することとともに情緒を豊かにし、児童の健全な育成を図る。児童と地域の高齢者との世代交流、地域交流等の子育て支援の拠点施設を目指す。
指定管理者	名称	特定非営利活動法人　キッズクラブ・のーびのーび
	所在地	つくば市花畑１丁目４番地６
指定管理業務の内容		１　施設の運営に関して行わなければならない業務（指定管理業務） ①　児童の遊びの指導を行う事業 ②　母親クラブ，子供会その他の児童の健全な育成に関する活動を行う地域組織を育成し，支援する事業 ③　放課後児童健全育成事業（利用料の徴収等含む） ④　児童と高齢者等との多世代交流事業 ⑤　父母その他の保護者の子育てを支援する事業 ⑥　地域交流事業 ⑦　児童館の施設利用許可等に関する業務 ⑧　児童館施設及び物品の維持管理に関する業務 ２　施設の維持管理に関して行わなければならない業務（指定管理業務） ①　建築物保守管理業務 ②　設備管理業務 ③　清掃業務 ④　保安警備業務
指定期間		平成25年４月１日から平成30年３月31日まで （５年間）

総合評価（年度評価）	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
	A	A	A	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	○サービス向上による利用促進 ・児童館運営 ・児童クラブ運営 ・多世代交流施設運営管理 ・開館日数　255日	開館日数　257日 のべ利用者数　34,799人 （前年　36,813人） （前年比-2,014人） 【内訳】 幼児　2,224人 小学生　26,723人 中高生　161人 大人　3,882人 シルバー　1,809人	他の市内17児童館と比較して、のべ利用者数は上位に位置しているものの、27年度の37,482人から減少傾向にあり、28年度と比較しても、のべ利用数が2,000名ほど減少している。 これは国の面積基準に従い児童クラブ員の定員数を27年度から段階的に減らしていることによる。 (28年度　登録人数132人) (29年度　登録人数109人)
自主事業 （講座・セミナー等）	実施事業数　合計 43事業 【内訳】 ・多世代交流事業 23事業 ・特別事業　15事業 （季節的なイベント） ・定期事業　5事業 （毎月開催のイベント）	実施事業数　合計 52事業 実施回数　合計　326回 【内訳】 ・多世代交流事業 13事業 回数　18回 ・特別事業　34事業 回数　81回 ・定期事業　5事業 回数　227回	計画していた43種類の事業を上回る52種類の事業を実施することができた。 個別に見ると多世代交流事業については、計画した事業が実施できていないので、計画どおり実施できるよう指導していく。
アンケートの実施状況 （利用者の満足度，苦情等）	乳幼児親子にとって居心地の良い児童館を目指す。 安全・安心な放課後の居場所づくりに努める。 清掃チェックシート・遊具点検リストによる施設維持管理の徹底を図る。	【平成28年度利用者アンケート】 回答数　201件 ○管理状況 「満足」94.0%　「普通」6.0% 「不満」0.0% ○利用しやすさ 「満足」95.0%　「普通」5.0% 「不満」0.0% ○職員の対応 「満足」94.0%　「普通」6.0% 「不満」0.0% 【平成29年度利用者アンケート】 回答数　190件 ○管理状況 「満足」95.3%　「普通」4.7% 「不満」0.0% ○利用しやすさ 「満足」93.2%　「普通」6.8% 「不満」0.0% ○職員の対応 「満足」92.6%　「普通」7.4% 「不満」0.0%	アンケート調査結果（12月・３月実施）から、非常に高い満足度が得られている。 今後も高い満足度を維持するためにサービスの維持・向上に努めるよう事業者に伝えたい。
収支状況	予算額 ＜収入＞　33,948,000円 【内訳】 ・市委託料 28,430,000円 ・児童クラブ利用料 4,776,000円 ・自主事業収入670,000円 ・カラオケ利用 72,000円 ＜支出＞　33,948,000円 【内訳】 ・人件費　17,400,000円 ・管理経費 15,768,000円 ・自主事業費　670,000円 ・研修費　10,000円 ・予備費　100,000円	決算額 ＜収入＞　33,311,150円 【内訳】 ・市委託料 28,430,000円 ・児童クラブ利用料 4,276,000円 ・自主事業収入554,850円 ・カラオケ利用 50,300円 ＜支出＞　33,251,107円 【内訳】 ・人件費　18,028,191円 ・管理経費 14,060,556円 ・自主事業費　591,636円 ・研修費　2,000円 ・予備費　568,724円 ＜差引＞ 収入33,311,150円－支出33,251,107円＝60,043円	決算額について、収支ともに、おおむね収支予算計画書どおりの執行がなされている。 平成29年度は、児童クラブ利用料の収入が減少しているが、これはクラブ員の中で利用料免除対象者（住民税所得割非課税世帯）が増加したことによる。

2 評価結果

評 価 項 目

（1）管理状況

項目	視点	評点	最終評価
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
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	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	2
④職員の労働環境	労働条件や労働環境は適正か。	2	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	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	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	2

【評価の理由】

◆施設所管課
①基本協定や事業計画に沿った管理がなされている。特に清掃チェックシートを使った、きめ細やかなチェックは、館内の衛生管理を良好に保っていることができ評価できる。
②指定事業の一つである放課後児童クラブ運営については、児童の安全・安心な見守りのための指導員の適正配置が重要となるが、無理のない配置がなされており評価できる。
③職員研修についても、忙しい時間の中で、研修を受けていることは評価できる。
④全職員の有給休暇取得率が70%と良好である。

◆第三者評価委員
管理状況の評価については、施設所管課のとおりとする。
事業報告書に、安全点検や危機管理体制についての記述がないため、十分な記述が求められる。

（2）運営状況

項目	視点	評点	最終評価
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
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	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。	3	3
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。	3	3
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。	3	3
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。	3	3
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）	3	2

【評価の理由】

◆施設所管課
③自主事業については、毎月趣向を凝らしたイベントを開催することで多くの参加者を集めており、地域交流の場としての機能を十二分に果たしてくれている。
④・⑤利用者からの苦情・トラブルはなく、こども育成課でも事故報告等は受けていないので、適切に対応していただいていると考える。
⑥アンケートの結果では、利用者の満足度が非常に高い。その他の意見・要望についても実現可能なものについては随時対応していることも評価できる。

◆第三者評価委員
⑦利用実績について、目標や計画を上回る実績とはいえいないため、評価を2とした。
少子化に伴い、利用者が減少していくことを考慮し、自主事業による利益増加等について今後検討すべきである。
自主事業の満足度等に関してもアンケートをとることにより、よりよい運営を目指すべきである。

２ 評価結果

評 価 項 目				
(3)収支状況	項目	視点	評点	最終評価
	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
	②事業収支	収支計画は，計画どおり達成されたか。	2	2
	2			
	◆施設所管課 ①管理運営経費の縮減については、収支報告書を見る限り、効率的な執行がなされ、縮減した分を、積極的に修繕費や工事請負費に回していただいており、施設維持管理に資する支出をしている。 ②事業収支については、収支計画どおりの執行があったと評価できる。			
	◆第三者評価委員 収支状況の評価結果については、施設所管課のとおりとする。 事業報告書の収支報告について、具体的にどのような目的に使用した経費なのかが分からない項目があるため、もう少しわかりやすい記載にすべきである。			

【総合評価】

施設所管課				最終評価			
合計評点	37	評価ランク	A	合計得点	36	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。

◆施設所管課
大曽根児童館は、他の児童館とは異なり、大曽根地区の多世代交流や子育て支援拠点的な性格を有していることから、地域に根差した運営が求められる。
指定管理者制度を導入した19年度から29年度までの11年間、キッズクラブ・のーびのーびが一貫して管理運営を行ってきた経緯があり、指定事業及び自主事業ともに安定的な実施がなされてきたところは、アンケートにおける利用者の高い評価から見て取ることができる。
今後も引き続き高い満足度を維持していくためにも、市や学校等の関係機関と密に連携をとり、地域住民に対するサービスの向上に努めるよう指導したい。

◆第三者評価委員
市の公の施設であり、収益をあげることが目的の施設ではないが、今後児童数が減少していくことも予想されるため、自主事業のさらなる工夫等を検討すべきである。
また、市の児童館で指定管理者制度を導入しているのは大曽根児童館のみだが、他の児童館への導入も検討すべきであると考える。

※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
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）

つくば市指定管理者実績評価表

所管課	観光推進課
評価対象期間	平成29年４月１日から平成30年３月31日

１　施設の概要

施設概要	名称	茎崎こもれび六斗の森
	所在地	つくば市六斗１００２
	関係条例等	つくば市茎崎こもれび六斗の森条例
	設置目的	自然とのふれあい及び野外共同生活の場を提供し，市民の余暇活動に寄与するため。
指定管理者	名称	株式会社　中泉建設
	所在地	つくば市六斗９３９番地
指定管理業務の内容		施設概要　多目的ホール(40人収容) キャビン(８人宿泊用３棟) キャンプ場 バーベキュー施設　かまど：屋根付き８・屋根なし７ 食事台：屋根付き56人程度 屋根なし６人程度×７台 テントスペース　1,600㎡ 公衆便所，炊事場，倉庫，キャンプファイヤー広場，水辺広場，駐車場 指定管理者が行う業務 (1) 利用に関する業務 ① 利用の受付・許可 ② 利用料金の収受 ③ 利用の促進 (2)管理運営に関する業務 ① 組織体制及び人員配置等 ② 個人情報保護及び情報公開 ③ 事業計画書等の作成 ④ 事業報告書等の作成 ⑤ 環境への配慮 (3)維持管理に関する業務 ① 施設維持管理業務 ② 保守点検業務 ③ 運転操作及び監視業務 ④ 建築物環境衛生管理業務 ⑤ 植栽管理業務 ⑥ 備品管理業務 ⑦ 清掃業務 ⑧ 保安警備業務 ⑨ 掲示物・配布物の管理 (4)自主事業に関する業務 ①利用者の利便性向上につながる事業の実施 ②体験事業の実施
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	平成31年度	平成32年度
	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	平成29年度計画 ・キャビン利用（市内） 295棟 ・キャビン利用（市外） 40棟 （1棟当たり8人まで収容） ・テント利用者 3,000人 ・BBQ利用者 9,000人 ・研修所 70時間 (平成28年度実績による)	平成29年度実績 ・キャビン利用(市内） 282棟 ・キャビン利用(市外） 45棟 (キャビン利用人数計 2,347人） ・テント利用者 3,854人 ・BBQ利用者 8,088人 ・研修所 105時間	市外の方のキャビン利用及びテント利用者については計画を達成したが、市内の方のキャビン利用及びBBQの利用者については計画を下回った。 今後も利用者が増加するよう、サービスの向上を指示した。
自主事業 （講座・セミナー等）	平成29年度計画 ・収入 771,200円 ・支出 651,250円 ・差引 119,950円 (平成28年度実績による) ・バーベキュー用品等の物品の販売及び貸出。 ・野菜収穫体験や窯焼きピザ作り等の体験型サービスの提供	平成29年度実績 ・収入 502,228円 ・支出 752,438円 ・差引 ▲250,210円 4月、5月、6月、7月、10月、11月の6ヵ月間ピザ作り体験（定員40名）を実施。平均参加人数は、17.3人。 その他の自主事業としては、流しそうめん体験や炭・まきの販売を行った。	ピザ作り体験及び流しそうめんの支出が、収入と比較し、著しく多いため、改善の必要がある。 参加者が少ない月があるため、現在行っている市報でのPRと合わせて、指定管理者が管理するSNS等でも情報発信を強化するよう指示した。
アンケートの実施状況 （利用者の満足度， 苦情等）	利用者アンケートを実施し、施設の満足度と管理体制の改善を図る。	【平成28年度利用者アンケート】 回答数 216件 〇管理状況 「満足」83.3% 「普通」16.7% 「不満」0.0% 〇利用しやすさ 「満足」84.7% 「普通」15.3% 「不満」0.0% 〇職員の対応 「満足」82.9% 「普通」17.1% 「不満」0.0% 【平成29年度利用者アンケート】 回答数 266件 〇管理状況 「満足」94.4% 「普通」5.3% 「不満」0.4% 〇利用しやすさ 「満足」95.5% 「普通」4.1% 「不満」0.0% 〇職員の対応 「満足」96.2% 「普通」3.0% 「不満」0.8%	利用者アンケートからは、施設管理、利用のしやすさ、施設職員の対応とも満足度の高い結果となっている。 施設全体が老朽化していることから、施設の修繕に関する要望が多いため、計画的に修繕を行い、施設全体の更なるイメージアップを図る必要がある。
収支状況	平成29年度収支予算計画 【収入】 12,297,050円 指定管理料 3,300,000円 利用料金収入 8,225,850円 自主事業の収入 771,200円 【支出】 12,297,050円 人件費 5,996,000円 旅費 50,000円 需用費 1,223,552円 役務費 960,440円 自主事業費 651,250円 施設管理費等 3,212,872円 使用料及び賃借料 83,080円 その他の経費 119,856円 (平成28年度実績による)	29年度収支実績 【収入】 12,261,058円 指定管理料 3,300,000円 利用料金収入 8,458,830円 自主事業の収入 502,228円 【支出】 15,190,400円 人件費 8,337,864円 旅費 0円 需用費 1,199,027円 役務日 700,934円 自主事業費 752,438円 施設管理費等 4,096,409円 使用料及び賃借料 81,473円 修繕費 17,312円 その他の経費 4,943円	収入金額は計画を下回り、また、人件費や自主事業費等の支出が計画を上回ったため、大幅な赤字となっている。特に人件費は、計画を230万円以上の上回っており、改善の必要がある。

2 評価結果

評価項目				
(1)管理状況	項目	視点	評点	最終評価
	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
	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	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	2
	④職員の労働環境	労働条件や労働環境は適正か。	2	1
	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	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	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	2
	【評価の理由】			
	◆施設所管課 いずれも協定及び計画に沿って、適切に履行されている。			
	◆第三者評価委員 ④職員の労働環境については、労働基準監督署の指導がはいっているため、評価を1とした。 宿泊施設であるため、職員の労働環境の整備と、利用者の安全確保については十分考慮して運営を行うべきだと考える。			
(2)運営状況	項目	視点	評点	最終評価
	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
	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	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	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	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	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。	3	3
	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	2
	【評価の理由】			
	◆施設所管課 計画通りの事業が実施されており、かつ、アンケート調査で、利用者の意見を把握し、適切に市へ報告している。また、アンケートから、利用者の満足度の高さがうかがえる。			
	◆第三者評価委員 運営状況の評価については、施設所管課のとおりとする。 利用実績を見ると、12月から3月の施設利用者が少ないため、その期間の利用促進につながる自主事業を企画するなどの工夫を行うべきである。			

2 評価結果

評価項目				
(3)収支状況	項目	視点	評点	最終評価
	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。	1	1
	②事業収支	収支計画は，計画どおり達成されたか。	1	1

【評価の理由】

◆施設所管課
　一部、計画より支出を抑えている項目も見受けられるが、賃金の高騰により人件費が増大しており、また、キャンプ場の清掃回数や草木管理の回数が増えたことによって、施設管理費も増加している。結果として計画を上回る支出となっている。

◆第三者評価委員
　収支状況の評価結果については、施設所管課のとおりとする。
　収支状況のなかで、人件費が占める割合が大きくなっているため、指定管理料を上げることを含めて改善の必要がある。

【総合評価】

施設所管課				最終評価			
合計評点	31	評価ランク	B	合計得点	30	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。

◆施設所管課
　評価結果を総合的に判断すると、平成29年度、こもれび六斗の森の指定管理は、適正に運営されていたと評価できる。
　平成30年度は、例年同様、施設管理の徹底及び実施計画の順守を指導する。また、前年度は、収支状況が予算計画と大幅に異なってしまったため、予算計画の見直し及び予算の適切な執行、管理運営経費の削減を行うよう指導する。加えて、自主事業の収支が赤字であったことから、事業の効果的なPRを行い、参加人数が増加する取り組みを行うことも指導する。

◆第三者評価委員
　バーベキューができる施設として、今後きちんとPRしていけば、利用者の増加が見込める施設だと考える。指定管理者と担当課との協議の上、利用促進の具体的な方法について協議すべきである。
　収益増加も必要だと考えるので、自主事業の企画等を含めた工夫が必要である。

※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
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)

つくば市指定管理者実績評価表

所管課	建設部　公園・施設課
評価対象期間	平成29年４月１日から平成30年３月31日

１　施設の概要

施設概要	名称	花畑近隣公園他５公園
	所在地	花畑三丁目11番地５　ほか
	関係条例等	つくば市都市公園条例、地方自治法
	設置目的	公園の管理を効果的かつ効率的に行うため
指定管理者	名称	筑波都市整備株式会社
	所在地	つくば市竹園3丁目18番地2
指定管理業務の内容		1．運営管理業務 （1）管理体制 ・各公園で管理体制が整う職員の配置。 （2）利用者サービス ①利用案内　②利用者対応　③禁止行為等に対する指導　④ホームレスの取り扱い （3）保安・リスク対応 ①巡視・警備　②事故防止対策　③緊急対応体制の確立　④賠償責任保険 ⑤防犯・防火対策 （4）都市公園施設の運営及び利用の許可 ①施設の供用日等　②都市公園の利用許可　③有料公園施設の利用の許可 ④利用料金の額の設定　⑤利用料金の減免　⑥利用料金の返還 2.維持管理業務 （1）施設管理業務 ・利用者が安全かつ安心してりようできるように施設の保全に努める。 （2）施設修繕業務 ①応急的な修繕　②計画的な修繕改修 （3）備品保守管理・修繕業務 ・備品の適正な管理を行うとともに、不具合の生じた場合の対応。 （4）清掃業務 ・日常的に巡視・点検、清掃等を行い、常に美観を維持し清潔な状態を保つ。 （5）光熱費の支出 ・請求に応じ、遅滞なく光熱費の支払を行うこと。 3.利用促進事業 （1）イベント、スポーツ教室及び講習会等の開催 （2）広報 （3）利用者ニーズの把握
指定期間		平成29年４月１日から平成32年３月31日

総合評価（年度評価）	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度	平成33年度
	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	（平成28年度実績） ﾃﾆｽｺｰﾄ利用者数 41,474人 野球場利用者数 10,024人 ﾌﾟｰﾙ利用者数（7，8月） 6,165人 松見公園展望塔入場者数 5,728人	ﾃﾆｽｺｰﾄ利用者数 40,937人 野球場利用者数 9,260人 ﾌﾟｰﾙ利用者数（7，8月） 6,595人 松見公園展望塔入場者数 5,341人	プール利用者については、430人の増加となったが、テニスコート537人、野球場利用者764人、松見公園展望塔入場者数が387人の減となった。 今後、スポーツ教室や自主事業などにより利用者の増加を図るように指示をした。
自主事業 （講座・セミナー等）	（スポーツ教室） テニス教室、サッカー教室、水泳教室、少年野球教室 （文化教室） 自然観察、観光学習、ガーデニング講座、おもてなし教室、ペーパークラフト教室、愛染教室	（スポーツ教室） テニス教室　112人 サッカー教室　21人 （文化教室） 昆虫観察参加者　25人、 おもてなし講座　28人、 ペーパークラフト教室　3人、 愛染教室　26人、 中国茶講座　56人、 ハーバリウム教室　12人、 歌う英会話教室　56人	スポーツ教室の水泳教室と少年野球は、参加者不足により実施はされなかったが、テニス教室とサッカー教室については、ある程度の参加者があった。 文化教室については、計画よりも多くの講座が実施されて好評を得られていた。 文化教室については、引続き数多くの講座を開催するようにし、実施できなかったスポーツ教室については、開催できるように指示をした。
アンケートの実施状況 （利用者の満足度，苦情等）	利用者の意見等を確認するためのアンケート実施。 意見要望等一覧の作成。 意見要望等対応状況の施設内掲示。	【平成29年度利用者アンケート】 回答数　32件 〇管理状況 「満足」62.5%　「普通」31.2% 「不満」6.3% 〇利用しやすさ 「満足」53.2%　「普通」37.5% 「不満」9.3% 〇職員の対応 「満足」81.3%　「普通」12.5% 「不満」6.2%	「管理は行き届いているか」、「利用しやすいか」、「職員の対応」については、90%以上が普通以上であった。 また、「職員の対応」については、80%以上の人が満足という結果となった。 今後は、32件しかなかったアンケートの回答数を増加させることと他の2項目についても満足の率を増やすように指示をした。
収支状況	収入　112,635,000円 支出　112,635,000円	収入　　110,238,067円 支出　　109,563,203円 収支差引額　　674,864円	収入については、計画よりも2,396,933円の減額となった。原因としては、松見公園で発生した鯉の大量死や有料施設利用者の減少が考えられる。 支出については、自主事業を実施しなかった事や植栽の管理を委託から、指定管理業者が直接実施したことにより3,071,797円の減額となった。 結果として収支差引が674,864円となった。 今後は、植栽の管理レベルを下げずに経費削減に努めることと、自主事業を開催することよにより有料施設利用者を増加して収入を増やせるように指示をした。

2 評価結果

評価項目				
(1)管理状況	項目	視点	評点	最終評価
	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
	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	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)	3	3
	④職員の労働環境	労働条件や労働環境は適正か。	2	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	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	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。	1	1
	【評価の理由】			
	◆施設所管課 「職員研修・人材育成」については、普通救急救命講習会・接遇研修会・個人情報保護研修会を実施し、積極的に取り組んでいたため、評点3をつけた。 「危機管理体制」については、松見公園の鯉大量死について、事故後の対応が遅れたことから、評点を1とした。			
	◆第三者評価委員 管理状況の評価については、施設所管課のとおりとする。			

(2)運営状況	項目	視点	評点	最終評価
	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
	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	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	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	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	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。	3	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	2
	【評価の理由】			
	◆施設所管課 「利用者満足度」については、すべての質問内容について90%以上が普通以上であり、「職員の対応」については、80%以上の人が満足であったため、評点を3とした。			
	◆第三者評価委員 ⑥利用者満足度については、アンケートでの「普通」以上の回答が9割以上だが、「満足」のみだと、6割程度であるため、他施設と比べても十分な満足度ではなかったため、評価を2とした。また、アンケートの回収数が少ないため、回収方法等を含めてアンケートの実施方法を検討すべきである。			

2 評価結果

評 価 項 目				
(3)収支状況	項目	視点	評点	最終評価
	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。	3	3
	②事業収支	収支計画は，計画どおり達成されたか。	3	2
	【評価の理由】			
	◆施設所管課 「管理運営経費の節減」・「事業収支」については、自主事業が実施できなかったこともあるが、指定管理者自体で植栽の管理をしたことにより、計画額よりも1,297,940円軽減し、収支差額として674,864円プラスとなったことから評点3とした。			
	◆第三者評価委員 ②事業収支については、収支差引額を見ると、利益が出ているが、計画と比較すると、収入が計画を下回る額であったため、2とした。 また、施設管理費の削減に関する工夫が乏しいと考える。			

【総合評価】

施設所管課				最終評価			
合計評点	35	評価ランク	B	合計得点	33	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。

◆施設所管課
「職員研修・人材育成」、「利用者満足度」、「管理運営経費の節減」、「事業収支」については、様々な研修の実施や指定管理者自体で植栽管理を実施したことなどから目標を上回る評点とした。
「危機管理体制」については、松見公園で発生した鯉大量死の対応が市役所と連携をとり持続的な管理ができていなかったことにより目標や計画よりも下回った評点とした。
今後、公園で事故等が発生した場合には、迅速に市役所と連携をとり、指定管理者単独でも問題解決ができるような体制をとるように指導をした。また、公園の維持管理についても引き続き、レベルを下げることなく経費削減に努めるように指導をした。

◆第三者評価委員
複数の公園を同一の指定管理者で管理運営しているので、各公園と連携した事業の企画や、各公園に適した自主事業の実施等による利用者増加に向けた取組を検討すべきである。
また、公園の利用を促進するためには、公園の駐車場利用者は公園利用者か、周辺施設の利用者かを統計的に分析することが可能であれば、公園の利用促進のための方策を立てることができると考える。

※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
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)

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29年４月１日から平成30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）次に揚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	平成31年度	平成32年度
	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 ｽﾎﾟｰﾂﾌｨｰﾙﾄﾞ　9,000人	【平成28年度】 ヘルスプラザ　177,164人 スタジアム　55,752人 ｽﾎﾟｰﾂﾌｨｰﾙﾄﾞ　9,072人 【平成29年度】 ヘルスプラザ　173,809人 スタジアム　57,360人 ｽﾎﾟｰﾂﾌｨｰﾙﾄﾞ　8,836人	ヘルスプラザの利用者数については、クリーンセンターの焼却施設基幹的改良工事により蒸気の供給が受けられない期間が、例年より20日間増加したため、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、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　127.3% ・自主事業2達成率　105.4%	アンケート等を利用して来館者ニーズに沿った既存自主事業の内容変更、新規自主事業を開催することで、売り上げが伸びた。特に水泳教室の拡充に取組み、売り上げを伸ばした。
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28年度利用者アンケート】 回答数　198件 〇管理状況 「満足」86.4%　「不満」18.7% 「無回答」0.0% 〇利用しやすさ 「満足」79.8%　「不満」18.7% 「無回答」1.5% 〇職員の対応 「満足」81.8%　「不満」16.2% 「無回答」2.0% 【平成29年度利用者アンケート】 回答数　180件 〇管理状況 「満足」89.4%　「不満」10.6% 「無回答」0.0% 〇利用しやすさ 「満足」84.4%　「不満」13.9% 「無回答」1.7% 〇職員の対応 「満足」88.9%　「不満」7.0% 「無回答」4.1%	引き続き利用者のニーズの把握やサービス向上に努めるよう、スタッフ全員の意識向上を指示した。
収支状況	【収入】222,057,000円 （指定管理料67,290,000円） 【支出】222,057,000円 （人件費78,000,000円） 【差引】0円	【平成28年度】 収入　223,645,351円 （指定管理料66,927,000円） （その他156,718,351円） 支出　217,930,256円 （人件費79,137,526円） （その他138,792,730円） 差引　5,715,095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	自主事業における水泳教室の売り上げ増により、対前年比及び計画額を上回った。

2 評価結果

評 価 項 目				
(1)管理状況	項目	視点	評点	最終評価
	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
	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	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	2
	④職員の労働環境	労働条件や労働環境は適正か。	2	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	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	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	2
	【評価の理由】			
	◆施設所管課 報告書等に関して、書類の軽微な記載誤りなどは、改善の必要があるが、施設管理全般としては、計画に沿った管理が適切に行われた。クリーンセンターの工事に伴い休館日数が増加したが、その期間に管理向上に向けた職員教育及び施設清掃等を行った。 スタッフの配置については、事業計画書に沿って施設管理を行った。			
	◆第三者評価委員 管理状況の評価については、施設所管課のとおりとする。			

(2)運営状況	項目	視点	評点	最終評価
	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
	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。	3	3
	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。	3	3
	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。	3	3
	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	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	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)	1	2
	2			
	◆施設所管課 自主事業や利用者への情報提供(チラシ等)に関して、昨年度に引き続き努力がみられる。利用者ニーズを受け、自主事業の水泳教室の拡充を行い、利用促進を図った。 また、利用者アンケートでは、管理、利用のしやすさ、スタッフの対応とも昨年度よりも満足度が高い結果となった。 利用者人数は、クリーンセンターの工事に伴い、昨年実績及び計画人数を下回った。			
	◆第三者評価委員 ⑦利用実績については、今年度の実績は、前年度の実績と比較すると下回るものであるが、自主事業の創意工夫や意見要望に対する対応により、評価を2とした。			

2 評価結果

評 価 項 目				
(3)収支状況	項目	視点	評点	最終評価
	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
	②事業収支	収支計画は，計画どおり達成されたか。	3	3
	【評価の理由】			
	◆施設所管課 ヘルスプラザの利用者数は昨年度より減ったものの、自主事業の水泳教室の拡充や、新規自主事業の企画・実施など、利用者ニーズに即した教室や物販などにより、黒字収支となった点は評価できる。今後も利用者ニーズの把握を怠らず、新たな自主事業の実施などサービスの向上を図り、黒字収支を継続してほしい。			
	◆第三者評価委員 収支状況の評価結果については、施設所管課のとおりとする。 収支計画では、収支差引が0となっているが、収入を増やす工夫をし、利益を出している点は評価できる。経費削減のための努力も見られる。			

【総合評価】

施設所管課				最終評価			
合計評点	35	評価ランク	B	合計得点	36	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。

◆施設所管課
クリーンセンターの基幹的改良工事に伴う休館日が増加したにもかかわらず、自主事業内容の見直しや新規自主事業の企画・実施など、利用者ニーズに即した教室などを行い黒字収支で年度を終えたことは評価に値する。報告書の不備や、アンケートのお客様の声に対する対応(回答内容)には、意識の低さ等の課題が残るが、携帯電話の電波増幅工事を行うなど利用環境を良くする努力も見られた。
より適正に施設を管理運営し、安全・快適にサービスを提供するためには、スタッフ一人一人の危機管理に対する意識の向上や指定管理者としてのさらなる努力が必要である。

◆第三者評価委員
自主事業の活発な実施や、経費の削減などの努力が見られる。
さらなる利用促進、満足度向上のために、アンケートで年齢性別、どこから来たかなどの設問を増やしてみても良いのでないか。また、講座の実施時間帯に関する要望等もあったため、柔軟に対応することができれば、さらなるサービスの向上に繋げることができると考える。

※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
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)

つくば市指定管理者実績評価表

〔資料12-3〕

所管課	市民部　文化芸術課
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	つくば市立ノバホール
	所在地	つくば市吾妻一丁目10番地1
	関係条例等	つくば市立ノバホール条例
	設置目的	地域の芸術文化の振興と住民福祉の増進図り、もって文化水準の向上に寄与するため。
指定管理者	名称	公益財団法人つくば文化振興財団
	所在地	つくば市竹園1丁目10番地1
指定管理業務の内容		指定管理者が行う業務 (1) 利用に関する業務 ① 利用の受付及び許可 ② 利用料金の収受 ③ 利用の促進 (2) 管理運営に関する業務 ① 組織体制及び人員配置等 ② 個人情報保護及び情報公開 ③ 事業計画書等の作成 ④ 事業報告書等の作成 ⑤ 環境への配慮 (3) 維持管理に関する業務 ① 施設維持管理業務 ② 保守点検業務 ③ 運転操作及び監視業務 ④ 建築物環境衛生管理業務 ⑤ 備品管理業務 ⑥ 清掃業務 ⑦ 保安警備業務 ⑧ 掲示物・配布物の管理 (4) 事業に関する業務 ① 地域の芸術文化の振興を図り、文化水準の向上を目指すための業務 ② 公演、演劇の企画運営
指定期間		2018年4月1日から2023年3月31日（5年間）

総合評価（年度評価）	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
	B	A	A	A	

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	ノバホールは、国内でも有数の優れた音響効果を持つホールとして、市民サービスの向上を図りながら効率的な運用を行い、これまでの稼働率を維持していく。 また、小ホールの利用促進を図る。	〔H29年度実績〕 〇ホール ・利用日数　:231日 ・利用可能日数:286日 ・利用率　:81% ・利用人数　:90,628人 〇小ホール ・利用日数　:178日 ・利用可能日数:298日 ・利用率　:60% ・利用人数　:11,817人 〔H30年度実績〕 〇ホール ・利用日数　:242日 ・利用可能日数:288日 ・利用率　:84% ・利用人数　:97,837人 〇小ホール ・利用日数　:193日 ・利用可能日数:297日 ・利用率　:65% ・利用人数　:16,526人	昨年度と比較して、ホール及び小ホールの稼働率は微増であったが、ホールの稼働率は、全国平均稼働率を大きく上回っている。 さらに稼働率を向上させるために、平日の利用促進を図り、市民から親しみを持ってもらえる施設になるよう工夫をしていく。 ※(公財)全国公立文化施設協会がまとめた、「平成28年度劇場、音楽室等の活動状況に関する調査研究報告書」によれば、人口10万～30万人未満の市の平均稼働率は、57.3%となっている。
自主事業 (講座・セミナー等)	施設の特性の理解を深める体験型企画や、小ホールの利用促進を図るため、ピアノの無料開放を企画する。	〔H29年度実績〕 〇小ホールピアノおためし会 〇ホワイエ電子ピアノおためし会 〇ノバホールたんけん隊 〔H30年度実績〕 〇子供も大人もいっしょに　おとぎの国の音楽界～メロディパフェ＆MOEMI　お話＆コンサート 〇ピアノおためし会	ノバホールの活用法として、つくば市民文化祭の一会場として、ノバホール音楽会を開催した。このイベントを通じ、ノバホールの持つ音楽ホールとしての魅力を周知させるとともに、センター地区の活性化にも寄与している。 　また、自主事業も実施し、「子供も大人もいっしょにおとぎの国の音楽界～メロディパフェ＆MOEMI　お話＆コンサート」については満席での実施となった。好評企画については拡大実施をするなど、さらなる市民満足の向上に期待している。
アンケートの実施状況 (利用者の満足度、苦情等)	利用者の立場にたった施設運営を行う。また、利用者へのアンケートを実施し、利用者の意見や要望をもとに、職員研修等を行い、今後のサー ビス改善につなげていく。	【平成29年度利用者アンケート】 回答数　171件 〇管理状況 「満足」94%　「普通」5% 「不満」0%　「無回答」1% 〇利用しやすさ 「満足」90%　「普通」8% 「不満」2%　「無回答」0% 〇職員の対応 「満足」95%　「普通」4% 「不満」1%　「無回答」2% 【平成30年度利用者アンケート】 回答数　174件 〇管理状況 「満足」94%　「普通」6% 「不満」0%　「無回答」0% 〇利用しやすさ 「満足」91%　「普通」8% 「不満」0%　「無回答」1% 〇職員の対応 「満足」96%　「普通」3% 「不満」0%　「無回答」1%	アンケートの結果、利用者の満足度は全体的に高いと評価できる。「管理状況」「利用のしやすさ」「職員の対応」とも90%以上が「満足」と回答しており、適切な管理運営が行われていることがうかがえる。

収支状況	すべての業務において、経費の精査を行い、経費の節減に努める。なお、可能な限り補助金等の活用を積極的に取り組む。 〔H30年度計画〕 ・収入（合計：84,697,000円） 指定管理料　50,300,000円 利用料収入　32,900,000円 その他　1,497,000円 ・支出（合計：84,697,000円） 人件費　29,789,000円 その他経費　54,908,000円	〔H29年度決算〕 ・収入（合計：84,408,757円） 指定管理料　51,218,000円 利用料収入　32,193,068円 その他　997,689円 ・支出（合計：85,720,912円） 人件費　27,377,911円 その他経費　58,343,001円 〇差引収益　-1,312,155円 〔H30年度決算〕 ・収入（合計：86,669,592円） 指定管理料　50,300,000円 利用料収入　35,245,606円 その他　1,123,986円 ・支出（合計：87,413,686円） 人件費　26,535,422円 その他経費　60,878,264円 〇差引収益　−744,094円 【利用料金の減免状況】 ・平成29年度　日数　31日 金額　3,506,500円 ・平成30年度　日数　27日 金額　3,072,060円	収入は計画を若干上回ることができた。昨年度と比較して利用料収入は約300万円の増であり、指定管理者は安定した経営努力をしている。

2 評価結果

評 価 項 目			
(1)管理状況	項目	視点	評点
	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)	3
	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)	3
	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。	3
	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。	3
	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】 施設の維持管理については、仕様書に基づき適正に実施している。 法令遵守については、法基準に則した保守管理を実施している。安全性の確保については、つくばセンタービルの一員として、積極的に消防・防災・訓練等に参加し、利用者への安全に配慮している。		
(2)運営状況	項目	視点	評点
	①平等利用の確保	平等・公平な利用に配慮されていたか。	3
	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。	3
	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。	3
	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。	3
	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。	4
	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)	3
	【評価の理由】 利用の許可及び利用料金の徴収業務は、仕様書に定められた内容について、条例・規則等に則り、適正に行われた。大ホールの利用率は全国平均を上回っているが、小ホールの利用率向上のため、自主事業を行い、施設の有効活用に取り組んでいる。		

2 評価結果

評 価 項 目			
(3)収支状況	項目	視点	評点
	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。	2
	【評価の理由】 保守・管理業務等の費用については、効率的な執行が行われた。収支計画は、適正に執行がなされ、利用料収入は安定している。		

【総合評価】

合計評点	44	評価ランク	A

【総評】　※評価を踏まえ、翌年度の指導方針も記載する。

(公財)つくば文化振興財団は、平成18年度からノバホールの指定管理を行っており、平成30年度から5期目に入っている。指定管理期間中は、着実に稼働率を向上させ、利用者からのアンケートでも高い評価を得るなど、指定管理者として十分な能力を有している。

収支状況についても、安定しており、指定管理者による経営努力が認められ、評価に値する。また、何らかの問題が発生した場合でも、ノバホールの職員から速やかに担当課への報告が行われており、状況に応じて、迅速かつ適切な対応ができていることも評価できる。

今後も、高い満足度を維持しつつ、利用者の立場に立った管理運営を心がけるよう指導していく。

※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)

つくば市指定管理者実績評価表

所管課	市民部　文化芸術課
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	つくばカピオ
	所在地	つくば市竹園１丁目10番地１
	関係条例等	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。
指定管理者	名称	公益財団法人つくば文化振興財団
	所在地	つくば市竹園１丁目10番地１
指定管理業務の内容		指定管理者が行う業務 (1)利用に関する業務 ① 利用の受付及び許可 ② 利用料金の収受 ③ 利用の促進 (2)管理運営に関する業務 ① 組織体制及び人員配置等 ② 個人情報保護及び情報公開 ③ 事業計画書等の作成 ④ 事業報告書等の作成 ⑤ 環境への配慮 (3)維持管理に関する業務 ① 施設維持管理業務 ② 保守点検業務 ③ 運転操作及び監視業務 ④ 建築物環境衛生管理業務 ⑤ 植栽管理業務 ⑥ 備品管理業務 ⑦ 清掃業務 ⑧ 保安警備業務 ⑨ 掲示物･配布物の管理 (4)事業に関する業務 ① 市民への文化活動、スポーツ活動等の交流の場の提供 ② 文化活動及びスポーツ活動等の振興 ③ 公演、演劇、講座等の企画運営
指定期間		2018年4月1日から2023年3月31日（5年間）

総合評価（年度評価）	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
	B	A	A	A	

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	文化やスポーツの交流の場として、多くの利用者があるため、より良質な市民サービスを提供し、稼働率を維持していく。平成28年度から実施している月曜開館を継続し、市民目線での良好な管理運営を行う。	〔H29年度実績〕 ・利用日数　　:328日 ・利用可能日数:351日 ・利用率　　:93% ・利用人数　　:214,934人 〔H30年度実績〕 ・利用日数　　:326日 ・利用可能日数:350日 ・利用率　　:93% ・利用人数　　:198,514人 ※上記の数字は、アリーナ・ホール・会議室などつくばカピオにある全ての施設の平均値である。	低料金で多目的な利用が可能なこともあり、例年高い稼働率を維持している。特に、アリーナについては、100%近くの稼働率となっている。 平成28年度より休館日であった月曜開館を実施し、継続しているほか、市主催イベントの優先予約枠に上限を設け、市民にとっての利便性の向上に努めた。
自主事業 （講座・セミナー等）	ホールの照明や音響などをの効果や操作を体験することにより、施設に興味を持ってもらう企画を実施する。	〔H29年度実績〕 「つくばママコン　～ママのためのコンサート～」 「避難訓練コンサート」 〔H30年度実績〕 「バックステージツアー」	自主事業としてバックステージツアーを実施した。当初は15名の募集に対して、大幅に超える申し込みが有り、急遽、ツアーを2班に分ける対策を取り、実施当日は39名の参加に対応し、申込者の要望に応えることができた。
アンケートの実施状況 （利用者の満足度、苦情等）	利用者の立場にたった施設運営を行う。また、利用者へのアンケートの実施し、利用者の意見や要望をもとに、今後のサー ビス改善につなげていく。	【平成29年度利用者アンケート】 回答数　307件 〇管理状況 「満足」86%　「普通」12% 「不満」1%　「無回答」1% 〇利用しやすさ 「満足」84%　「普通」14% 「不満」1%　「無回答」1% 〇職員の対応 「満足」85%　「普通」14% 「不満」0%　「無回答」1% 【平成30年度利用者アンケート】 回答数　346件 〇管理状況 「満足」91%　「普通」9% 「不満」0%　「無回答」0% 〇利用しやすさ 「満足」88%　「普通」11% 「不満」1%　「無回答」0% 〇職員の対応 「満足」90%　「普通」9% 「不満」1%　「無回答」0%	アンケートの結果、利用者の満足度は全体的に高いと評価できる。「管理状況」「利用のしやすさ」「職員の対応」ともに88%以上が「満足」と回答しており、前年度からの改善がみられ、より適切な管理運営が行われていることがうかがえる。

収支状況	すべての業務において、経費の精査を行い、経費節減に努める。 外部資金の導入に積極的に取り組み、財源を確保し、施設の安定的な運営につなげる。 【平成30年度収支予算】 ・収入（合計：149,215,000円） 指定管理料　114,500,500円 利用料収入　31,014,000円 その他　3,701,000円 ・支出（合計：149,215,000円） 人件費　34,608,000円 その他経費　114,607,000円	〔H29年度決算〕 ・収入（合計：149,007,006円） 指定管理料114,425,000円 利用料収入　31,413,432円 その他　3,168,54円 ・支出（合計：143,339,497円） 人件費　31,219,111円 その他経費　112,120,386円 〇差引収益　5,667,509円 〔H30年度決算〕 ・収入（合計：152,402,471円） 指定管理料 114,500,500円 利用料収入　34,258,724円 その他　3,643,747円 ・支出（合計：149,412,537円） 人件費　31,104,513円 その他経費　118,308,024円 〇差引収益　2,989,934円 【利用料金の減免状況】 ・平成29年度 日数　78日 金額　8,842,946円 ・平成30年度 日数　74日 金額　8,211,170 円	収入は計画通りであり、支出については経費の節減を図ることができた。昨年度と比較しても、利用料収入は、約280万円増えており、指定管理者による経営努力がうかがえる。また、人気の施設であるため、庁内での適正な施設予約を他課に依頼する等の対応をしていく。

2 評価結果

評 価 項 目			
(1)管理状況	項目	視点	評点
	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)	3
	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)	3
	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。	3
	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。	3
	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】 施設の維持管理については、仕様書に基づき、適正に実施している。 法令遵守については、基準に則した保守管理を実施している。 安全性の確保については、安全管理マニュアルを整備し、消防訓練や巡回点検を実施することで、利用者の安全・安心に努めている。また、主催者との事前打ち合わせを実施し、防火・防災や防犯について協議することで、利用者の意識高揚も図っている。		
(2)運営状況	項目	視点	評点
	①平等利用の確保	平等・公平な利用に配慮されていたか。	3
	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。	3
	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。	3
	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。	3
	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。	3
	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)	3
	【評価の理由】 利用の許可及び利用料金の徴収業務は、仕様書に定められた内容について、条例・規則等に則り、適正に行われた。利用者アンケートから、利用者の要望やニーズを把握し、継続的に改善を続けていることが、高い稼働率の維持につながっている。		

2 評価結果

評 価 項 目			
(3)収支状況	項目	視点	評点
	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。	3
	②事業収支	収支計画は、計画どおり達成されたか。	3
	【評価の理由】 限られた予算の中で、効率的な管理運営を行っている。平成30年度は、市の利用による減免額が約820万円以上もあるにもかかわらず、290万円を超える収益をあげており、指定管理者としての優れた手腕がうかがえる。		

【総合評価】

合計評点	45	評価ランク	A

【総評】　※評価を踏まえ、翌年度の指導方針も記載する。

(公財)つくば文化振興財団は、平成18年度からつくばカピオの指定管理を行っており、平成30年度から5期目に入っている。指定管理期間中は、高い稼働率を維持し、利用者からのアンケートでも高い評価を得るなど、アリーナとホールを持つ施設として多目的に利用できる特性を生かし、効率的な管理運営が行われている。また、何らかの問題が発生した場合でも、つくばカピオの職員から速やかに担当課への報告が行われており、状況に応じて、迅速かつ適切な対応ができている点も評価できる。

今後も、高い満足度を維持しつつ、利用者の立場に立った管理運営を心がけるよう指導していく。

※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)

つくば市指定管理者実績評価表

所管課	文化芸術課
評価対象期間	平成30年4月1日から平成平成31年3月31日まで

1　施設の概要

施設概要	名称	つくば市ふれあいプラザ
	所在地	つくば市下岩崎2164番地1
	関係条例等	つくば市ふれあいプラザ条例
	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。
指定管理者	名称	常陸興業株式会社
	所在地	つくば市田中1113番地
指定管理業務の内容		施設の維持管理の他、生涯学習に関する情報の収集や提供及び生涯学習に係る講座等の事業の実施などふれあいプラザの管理運営。 主な指定管理業は、 (1)利用に関する業務 ・利用の受付・許可 ・利用料金の収受 ・利用の促進 ・フィットネスプールの供用 ・保育室の供用 (2)管理運営に関する業務 ・組織体制及び人員配置等 ・個人情報保護及び情報公開 ・事業計画書等の作成 ・事業報告書等の作成 ・環境への配慮 (3)維持管理に関する業務 ・施設維持管理業務 ・保守点検業務 ・運転操作及び監視業務 ・建築物環境衛生管理業務 ・植栽管理業務 ・備品管理業務 ・清掃業務 ・警備保安業務 ・掲示物、配布物の管理 (4)事業に関する業務 ・生涯学習に関する情報の収集及び提供 ・生涯学習に関する事業を行う団体との連携及び交流の支援 ・生涯学習に係る講演会、講習会、講座等の企画運営
指定期間		2018年4月1日から2023年3月31まで

総合評価(年度評価)	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
	B	B	A	A	

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	生涯学習・情報発信のキーステーションとして広く活用されるよう運営に努めるとともに、地域コミュニティの拠点となるよう施設の魅力化を図る。 ◇サークル設立へのサポート ◇積極的な広報活動 ◇統計による分析	◇平成29年度実績(ホール、研修室、会議室、軽運動室等ほか4室、プール、保育室、展示コーナー) ・総利用者数　71,672人 ・うち免除者数　33,553人 （免除率　46.81%） ◇平成30年度実績(ホール、研修室、会議室、軽運動室等ほか4室、プール、保育室、展示コーナー) ・総利用者数　70,003人 ・うち免除者数　35,873人 （免除率　51.24%）	利用者数は若干減少となったが、前年度と同水準で推移している。引き続き、市民が利用しやすい施設運営に努める。一方、高齢化の影響により減免者数は年々増加している。
自主事業 （講座・セミナー等）	生涯学習の幅広いニーズに対応するため、要請に即した自主事業を企画・開催する。 ◇施設の特性を生かした講座・イベントの実施 ◇少子高齢化・国際化等に対応した企画	◇平成29年度講座開講実績(通年:プール、パソコン、外国語、料理、運動、音楽、芸術、親子、文化、伝承、その他) ・講座数　388講座 ・開講数　1,476回 ・参加者総数　9,792人 ◇平成29年度イベント実績 イベント数　8回 参加者総数　2,674人 ◇平成30年度講座開講実績(通年:プール、パソコン、外国語、料理、運動、音楽、芸術、親子、文化、伝承、その他) ・講座数　655講座 ・開講数　1,802回 ・参加者総数　11,411人 ◇平成30年度イベント実績 イベント数　14回 参加者総数　2,448人	講師の発掘やプール講座の見直し、自主イベントの開催等、積極的な活動を行った結果、講座数及び講座の開講数は前年度と比較し増加している。 引き続き、利用者のニーズに応じた講座の開催や積極的な広報活動をとおして、参加者の増加に繋げることを期待している。
アンケートの実施状況 （利用者の満足度、苦情等）	利用者からの意見聴取など積極的に情報収集を行うとともに情報を分析し、施設運営に反映させる。 ◇情報収集 ◇緊急時の対応の整備 ◇職員の研修	【平成29年度利用者アンケート】 回答数　955件 ○管理状況 「満足」81.7%　「普通」16.3% 「不満」2.0% ○利用しやすさ 「満足」79.1%　「普通」19.5% 「不満」1.4% ○職員の対応 「満足」81.9%　「普通」17.7% 「不満」0.4% 【平成30年度利用者アンケート】 回答数　880件 ○管理状況 「満足」84.1%　「普通」13.9% 「不満」2.0% ○利用しやすさ 「満足」81.5%　「普通」17.0% 「不満」1.5% ○職員の対応 「満足」85.1%　「普通」14.1% 「不満」0.8%	アンケートの結果、利用者の満足度は全体的に高いと評価できる。「施設管理」、「職員の対応」、「施設の使いやすさ」とも高い数値を示しており、利用者に対して適切な対応がされていると考えられる。引き続き適切なサービスの提供に努めるよう期待する。

収支状況	経費状況を常に把握し、計画的執行に努める。経費削減に努め、費用対効果の心構えを持ち業務を遂行する。 平成30年度収支計画 ・収入（合計：80,783,400円） 指定管理料　57,160,400円 利用料収入　6,550,000円 その他　17,073,000円 ・支出（合計：80,783,400円） 人件費　38,930,000円 その他経費　41,853,400円	［平成29年度決算］ ◇収入（合計：72,511,446円） 指定管理料　55,800,000円 利用料収入　5,051,850円 その他　11,659,596円 ◇支出（合計：79,152,852円） 人件費　43,794,481円 その他経費　35,358,371円 差引　－6,641,406円 平成30年度収支実績 ◇収入（合計：76,787,189円） 指定管理料　57,160,400円 利用料収入　4,782,847円 その他　14,843,942円 ◇支出（合計：77,490,639円） 人件費　37,971,637円 その他経費　39,519,002円 差引　－703,450円	収入面では、減免対象者の増加により計画よりも減少となっているが、支出面では、経費の節減等に努め、計画よりも低く抑え、指定管理者の経営努力がうかがえる。

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）	3
	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）	3
	④職員の労働環境	労働条件や労働環境は適正か。	3
	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。	3
	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】 施設の維持管理については、仕様書等に基づき適正に実施されている。定期報告書、点検記録、消防計画などが適切に整備され、防火避難訓練や職員研修も計画的に実施するなど適切な管理が行われている。また、日常的に清掃が行き届いており館内が清潔に保たれているのが評価できる。		
（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。	3
	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。	3
	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。	3
	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】 利用者アンケート等から、利用者の要望やニーズを把握し継続的に改善を続けている。また、講座の見直しやカリキュラムの見直しなどを行いながら利用者の目線にたった運営を行っている。利用者の満足度も高い水準で推移しており適切な運営がされていると評価できる。		

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。	2
	【評価の理由】 施設利用者数は前年度比較して増えているが、免除利用者の増加等の影響で収入が減っており、当初計画より若干の赤字となっている。		

【総合評価】

合計評点	40	評価ランク	A

【総評】　※評価を踏まえ、翌年度の指導方針も記載する。

施設管理及び運営状況ともに適切であり、自主イベントの開催など積極的な活動がされている。また、利用者アンケートの結果を踏まえて運営の改善を行っており、指定管理者による経営努力が認められる。
一方、免除利用者の増加等の影響で収支が赤字となっており、幅広い年齢層の利用の促進を図り、収入の増加につなげるよう指導を行っていく。

※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)

つくば市指定管理者実績評価表

所管課	市民部市民活動課
評価対象期間	平成30年（2018年）4月1日から平成31年（2019年）3月31日まで

1　施設の概要

施設概要	名称	つくば市市民活動センター
	所在地	つくば市吾妻1－10－1
	関係条例等	つくば市市民活動センター条例、つくば市市民活動センター条例施行規則
	設置目的	市民活動を行うための情報収集、意見交換等の場を提供することにより市民活動を支援し、もって公益の増進に寄与する。
指定管理者	名称	特定非営利活動法人　スマイル・ステーション
	所在地	つくば市松代5丁目9-10　松浦方
指定管理業務の内容		1　センターの使用許可及びその取消し 2　センター附属設備の利用料の収受 　印刷機、カラー複写機、パソコンプリンターの利用料 3 センター施設及び設備の提供・管理 4 市民活動に関する情報の収集及び提供に関する業務 ① 掲示板の管理（ポスター等の掲示受付、管理） ② チラシの管理（チラシ等の掲示受付、管理） ③ 団体情報フォルダーの管理(過去のチラシ等を団体ごとにフォルダーを作成し情報として提供) ④ 広範囲な市民活動情報の収集・提供 ⑤ 市民活動団体の活動紹介 ⑥ 助成金情報の収集・提供 ⑦ 市民活動に関する図書提供 5 市民活動に関する広報業務 ① 広報紙「ぴよ」及びイベントカレンダーの発行 ② ホームページの管理・運営 6 市民活動に関する連携調整及び支援に関する業務 ① 窓口又は電話、電子メール等による市民活動に関する情報提供 ② 市民活動団体、行政機関、企業、他の市民活動支援施設等との連絡調整 ③ 様々な主体である市民活動団体同士の連携・支援の強化 ④ NPO法人認証取得方法等の助言 ⑤ 団体の組織運営等の助言 ⑥ その他、市民活動の推進に関する助言 7 市民活動の支援に関する業務 ① 市民活動団体調査の実施（毎年1回の調査を実施） ② 市民活動に関するセミナーや講座を開催し学習機会の提供 ③ 市民活動団体の相互交流のためのネットワーク構築 ④ 災害時における市民活動団体との連携強化 8 事業実績報告及び事業実施状況報告、指定管理業務計画書等の提出 9 利用状況等の記録 10　その他必要な管理運営業務 ① センター視察者への対応 ② 各種アンケート等の調査依頼に対する対応　他
指定期間		平成30年（2018年）4月1日から令和3年（2021年）3月31日まで

総合評価（年度評価）	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
	B	B	B	B	

管理運営実績データ

施設名　　つくば市市民活動センター

	目標・計画等	実績	原因・指示・勧告等
利用者数 稼働率等	[H30年度] ・開館日数　357日 ・利用者数　13,400人	[H29年度] ・開館日数　356日 ・利用人数　13,604人 [H30年度] ・開館日数　356日 ・利用者数　12,697人 ※前年度比　　907人減	通常時における会議スペースや談話コーナーの利用者数は例年並みであったが、イベント時の利用者が減ったため、全体として減となった。
自主事業 （講座・セミナー等）	[H30年度] 1　広報事業 2　相談相談 3　講座・交流会 4　イベント 5　ホームページ・フェイスブックなどのWeb作成・メンテナンス事業 6　デザイン・印刷事業	[H29年度] 1　メールマガジン発行　14回 フェイスブックページの運営　投稿18回、シェア8回 2　NPO相談　5件 市民活動相談　99件 助成金相談　31件 パソコン相談　41件 HP作成相談　4件 市民ビジネス相談　19件 法律相談　5件 その他の相談　31件 相談件数合計　235件 3　講座・交流会　33件　延べ169名参加 4　「市民活動フェスタ&こむせん市」、「一本からのクリスマス」参加者　計5,500人 5　ホームページ作成　2件 6　51件	相談事業ができるスタッフの充実により、常時相談受付ができる環境体制が確立され、相談事業全体でみると年間235件の相談を受け、相談業務の充実ぶりがうかがえる。また、相談結果としてマッチング件数が増え、市民協働社会の推進に寄与することができた。 センター地区の現状から、集客の工夫を図ったが結果的に参加者が3,500名の減になり、満足のいく集客につながらなかった。周知・広報のやり方について更なる工夫が必要になった。
アンケートの実施状況 （利用者の満足度、苦情等）	[H30年度] ・諮問委員会 ・利用者懇談会 ・利用者アンケート	【平成29年度利用者アンケート】 回答数　197件 〇管理状況 「満足」82%　「普通」13% 「不満」2%　「無回答」3% 〇利用しやすさ 「満足」77%　「普通」18% 「不満」3%　「無回答」2% 〇職員の対応 「満足」90%　「普通」10% 「不満」0%　「無回答」0% 【平成30年度利用者アンケート】 回答数　270件 〇管理状況 「満足」83%　「普通」15% 「不満」1%　「無回答」1% 〇利用しやすさ 「満足」79%　「普通」13% 「不満」7%　「無回答」1% 〇職員の対応 「満足」92%　「普通」8% 「不満」0%　「無回答」0%	利用者のアンケートについて、H29年度までは期間を決めて回収していたが、H30年度は年度を通して回収したため、回答数が昨年度を大きく上回った。 全体的に満足度が高く、良好に管理運営が実施されている。 特に、職員対応については、以前より月1回のスタッフ会議時に30分以上の時間をかけて実施している成果として、満足度が非常に高い数値で推移している。今後も満足度の維持のためスタッフ研修を継続していただきたい。
収支状況	[H30年度] 収入（13,934千円） 指定管理料　12,290千円 事業収入　　1,644千円 支出（13,934千円） 事業費　　13,934千円	[H29年度] 収入　：13,756千円 支出　：13,846千円 差引額：　▲90千円 [H30年度] 収入　：13,677千円 支出　：13,765千円 差引額：　▲ 88千円	事業収入の減少により、支出の削減を試みたが、人件費が増加したため、赤字となった。しかし、人件費以外は多岐にわたる削減努力により、赤字幅が抑えられた。

2 評価結果

評 価 項 目			
(1)管理状況	項目	視点	評点
	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)	3
	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】 法基準に則した適切な管理が遂行され、職員の管理運営体制も適切と判断される。 日常清掃や環境への配慮、節電については、日頃から取り組んでいた。 研修については、月1回のスタッフ会議においてテーマと時間を決めて実施されており、効果もあげている。 問題発生時には、市民活動課と協議をしながら問題解決に向けて迅速な対応を行った。 危機管理体制については、センタービル管理協議会の中で安全の確保に努めており、消防訓練等も実施されているため問題なかった。		
(2)運営状況	項目	視点	評点
	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。	3
	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。	3
	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。	4
	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】 平等利用の確保については、法基準に則した適切な使用許可が行われたと判断される。 自主事業の実施については、相談業務が充実しその結果、マッチングにつながるといった事業の拡大効果につながったことを評価している。 意見・苦情への対応については、指定管理者独自で「諮問委員会」や「利用者懇談会」を開催し、改善点の洗い出しを行いサービス向上に努めている。また、利用者アンケート結果に基づき、個々の要望についても利用者の利便性を考慮しながら適時対応していた。 利用者満足度については、利用者アンケートの結果の数値の高さから、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と評価した。		

2 評価結果

評 価 項 目			
(3)収支状況	項目	視点	評点
	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】 支出で給与の増加により、収支で赤字となったが、細部にわたる支出の見直しを図りながら修正を行ったことで、赤字を最小限に止めることができた。しかし、赤字要因としては、雑費(税金)が予算に計上されず、決算において473千円の計上と、予算計画にあたって慎重さに欠けていた感が否めない。 市民活動団体の中間支援団体として、事業収益を上げるには難しい指定管理事業ではあるが、指定管理者が市民活動ビジネス相談を行っていることから、今後は収益事業につながる事業を創意工夫をしながら実施することを期待する。		

【総合評価】

合計評点	36	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。

広報活動について、地域における市民活動に関する取材を行い、四半期ごとにセンター広報誌「ぴよ」を発行するとともに、市民活動センター及び市民活動団体の行事予定を掲載したイベントカレンダーを毎月発行し、市役所、各交流センター等への配布と合わせて、活動センター登録団体へも発送し、情報の提供・事業啓発活動に努めている。
また、市民活動センター単独事業については、市報を毎月活用し啓発活動を行った。
市民活動センターの登録された161団体を取材し、ホームページ内で団体のデータベースの更新を行った。
多様化するニーズに応じたサービス及び事業を効果的・効率的に提供するため、引続き担当者会議並びにスタッフ会議を定期的に実施し、事業の改善に取り組んでほしい。

※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)

つくば市指定管理者実績評価表

所管課	教育局生涯学習推進課
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	つくば市市民研修センター
	所在地	つくば市北条1477-1
	関係条例等	つくば市市民研修センター条例・つくば市市民研修センター条例施行規則
	設置目的	市民及び市内の企業に勤務する者に生涯学習の機会を提供し、もって教育の振興及び文化の向上に寄与するため（条例第1条）。
指定管理者	名称	社会福祉法人 つくば市社会福祉協議会
	所在地	つくば市筑穂1-10-4
指定管理業務の内容		市民研修センターは、市民及び市内の企業に勤務する者に生涯学習の機会を提供し、教育の振興および文化の向上に寄与し、また、高齢者の相互交流の促進を図ることにより、福祉の増進に寄与することを管理運営の基本方針としています。 主な業務 1　施設の運営に関して行わなければならない業務 （1）生涯学習に係る講座に関する事業 ア　講座等の実施 イ　講座等の実施回数 ウ　講座等の受講料 エ　自主事業としての講座等の扱い （2）施設及び付属設備の供用に関する事業 ア　施設使用申請の受付け、許可業務 イ　利用料金 ウ　浴室利用 （3）施設等及び物品の維持管理に関する業務 ア　施設等管理業務 イ　備品管理業務 2　施設の維持管理に関して行わなければならない業務 （1）建築物保守管理業務 （2）設備管理業務 ア　浴室衛生管理業務 イ　植栽維持管理業務 （3）清掃業務 （4）保安警備業務 3　その他、必要と認められる業務 （1）施設事業に係る広報・PR （2）利用統計の作成 （3）利用者アンケートの実施 （4）指定管理者名の表示 （5）文書管理 （6）業務報告 （7）引継ぎ （8）市への協力 （9）関係機関との連携
指定期間		平成30年(2018年）４月１日から令和５年（2023年）３月31日まで

総合評価（年度評価）	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
	B	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	つくば市の生涯学習推進の一拠点として、子どもから高齢者まで主体的な生涯学習を応援します。 〇地域との連携 〇積極的な情報発信 〇リピーターの獲得	平成29年度実績（研修室・浴室） 総利用者数 36,662人 うち免除者数 32,308人 （免除率88.12%） 平成30年度実績（研修室・浴室） 総利用者数 31,615人 うち免除者数 29,268人 （免除率92.58%）	総利用者数は、昨年度より減っており、免除者数も減ってはいるが免除率は増加している状況となっているので、一般利用者へ向けて、利用の増加を図るべく引き続き施設のPRを実施する。
自主事業 （講座・セミナー等）	地域住民のニーズや施設利用状況を把握しながら、講座の充実に努めるとともに、地域住民とのイベントの共同開催により、地域住民との交流を促進する。	29年度講座開催実績（前期、夏期、後期、新春、特別） 講座数　33講座 開催数　247回 参加者総数　3,334名 29年度イベント実績 イベント数　4回 参加者総数　762名 30年度講座開催実績（前期、夏期、後期、新春、特別） 講座数　35講座 開催数　282回 参加者総数　3,978名 30年度イベント実績 イベント数　4回 参加者総数　570名	講座数、開催数ともに、昨年度より増えた結果、参加者総数も増加となった。 屋外のイベントについて、天候の悪化および開花時期がずれてしまったことの影響を受けて参加者総数が減少してしまった。
アンケートの実施状況 （利用者の満足度，苦情等）	質の高いサービスと接遇を提供し、市民に親しまれ利用しやすい運営に努める。 〇業務マニュアルの作成による業務の標準化 〇職員教育の徹底 〇アンケート調査及びご意見箱による利用者ニーズの把握 〇利用団体懇談会による意見の聴取 〇トラブル未然防止・対処のための情報の共有	【平成29年度利用者アンケート】 回答数 200件 〇利用しやすさ 「満足」86.1%　「普通」13.0% 「不満」0.9% 〇職員の対応 「満足」92.8%　「普通」7.2% 「不満」0.0% 【平成30年度利用者アンケート】 回答数 200件 〇利用しやすさ 「満足」90.9%　「普通」8.8% 「不満」0.3% 〇職員の対応 「満足」95.9%　「普通」4.1% 「不満」0.0%	利用者アンケートの満足度は、増加しており、不満についてはいずれも、1%未満であることから、利用者の満足度は高水準を保っており、適切な施設管理、接遇がなされている。
収支状況	施設スタッフの業務を分業化せず、いろいろな業務を多能的に担当できるよう教育し、低コスト施設の実現を目指す。 30年度収支計画 収入：26,000,000円 支出：26,000,000円	29年度収支実績 収入：22,545,953円 支出：25,410,685円 差引：−2,864,732円 30年度収支実績 収入：23,859,228円 支出：26,344,127円 差引：−2,484,899円	収支赤字については、利用料収入、自主事業収入は昨年度より増収しており、集客の努力がみられるものの、例年、増加傾向にある免除利用者の割合が今年度は顕著に多かったこと等が原因となり、赤字決算の増が生じた。

2 評価結果

評 価 項 目			
(1)管理状況	項目	視点	評点
	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。	2
	【評価の理由】 定期報告書、点検記録、消防計画など整備されており、避難訓練や消火訓練、および救命講習など職員研修も計画的に実施され、適切に管理が行われている。		
(2)運営状況	項目	視点	評点
	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】 利用者の苦情、要望に対して公平な利用をいただけるよう対応し、サービスの向上や改善も自主的に行われた。、また、アンケート結果の満足度も高水準を保っていることから、適切な運営が実施されている。		

2 評価結果

評 価 項 目			
(3)収支状況	項目	視点	評点
	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】 利用料収入、自主事業収入は昨年度より増収しているものの、利用者が減少している一方で、免除利用者が増加しており収益に結びついていない。また、指定管理者側の給与の見直し及び地域手当付与が開始されるなどの人件費も赤字の要因となった。		

【総合評価】

合計評点	31	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。

総利用者数は減少しているものの、利用料収入、自主事業収入においては昨年度より微増している。維持管理面では、中庭の芝刈りや環境整備としての除草作業、業者による植栽管理の一部を職員が直営で率先して実行するなど努めている。また、サービス面では、利用者からの要望に可能な限り対応しており、アンケート結果からも利用者満足度は、高評価を得ているためサービスは向上していると考えられる。講座の参加者総数も増加となったことから管理者の努力が認められる。
しかしながら、利用料の免除利用者（60歳以上）の比率が増えている現状は、今後も続くと思われる。昨年度から、指定管理者側の給与の見直し及び地域手当付与が開始されるなどの人件費の増が主な要因となっており、収支バランスが偏り赤字が生じている。今後は、新たな一般利用者の促進を図り、収支バランスの回復に努めるよう指導を行っていく。

※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）

つくば市指定管理者実績評価表

所管課	こども部こども政策課
評価対象期間	平成30年（2018年）４月１日から平成31年（2019年）３月31日まで

１　施設の概要

施設概要	名称	つくば市子育て総合支援センター
	所在地	つくば市流星台61番地1
	関係条例等	つくば市子育て総合支援センター条例 つくば市子育て総合支援センター条例施行規則
	設置目的	市民が安心して子育てができる環境の充実を図るため、子育ての支援に資する事業を総合的に行う施設として設置する。
指定管理者	名称	シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社
	所在地	茨城県牛久市栄町三丁目186番地
指定管理業務の内容		１　つくば市子育て総合支援センター条例第2条に掲げる事業の実施に関すること。 （1）児童福祉法第6条の3第6項に規定する地域子育て支援拠点事業 （2）子育ての支援に関する人材の養成及び活用に関する事業 （3）児童福祉法第6条の3第7項に規定する一時預かり事業 （4）前3号に掲げるもののほか、子育ての支援に資する事業で市長が必要と認めるもの ２　利用許可に関すること。 ３　利用料金の徴収に関すること。 ４　センターを利用するものに対する利用の制限及び停止並びに退去命令に関すること。 ５　利用許可の取り消しに関すること。 ６　センター及び設備の維持管理に関すること。 ７　その他前各号に掲げる業務を行うにつき必要な行為をすること。
指定期間		平成29年（2017年）４月１日から令和４年（2022年）３月31日まで

総合評価（年度評価）	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
	A	A			

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	○予算計画（収入） 【平成30年度】 一時預かり　2,600,000円 貸室　35,000円 名札利用　235,000円 ○目標 通常広場　37,960人 一時預かり　2,044人 貸室利用者数　800人 出張広場　2,190人 サークル支援　50人	●収入 【平成29年度】 一時預かり　2,884,500円 貸室　56,850円 名札利用　240,500円 【平成30年度】 一時預かり　3,004,500円 貸室　62,450円 名札利用　228,700円 ●利用者数 【平成29年度】 通常広場　292日　47,781人 一時預かり　291日　2,045人 貸し室利用　1,517人 出張広場　145日　2,759人 サークル支援　235人 合計　54,337人 【平成30年度】 通常広場　291日　46,342人 一時預かり　2,186人 貸し室利用　1,470人 出張広場　149日　2,763人 サークル支援　227人 合計　52,988人	利用者数は、全体的には前年度実績に比べて減少しているが、目標の数値に対しては大きく上回っている。その中で、一時預かりについては前年度を上回っており、それに対する収入も増加している。 通常広場の減少理由については、子育て支援拠点が今年度一箇所増えたことと、プレ幼稚園が2歳児から始まったことで遊びに来る機会が減ったことが考えられる。 引き続き利用者とのコミュニケーションやニーズの把握に努め、イベントや活動内容の周知を徹底し、多くの利用を促進するよう指示した。
自主事業 （講座・セミナー等）	誕生日会（月１回） エコまつり（年２回） ふれあい夏祭り（年１回） ハロウィンパーティ（年１回） クリスマス会（年１回） 離乳食教室（年11回） 工作教室（年１回） 子育てフェスティバル(年1回） ※その他の催し 骨盤調整ヨガ、怒らない子育て講座、親子リトミック	誕生日会（月１回） H29：366人　H30：341人 エコまつり H29：2,301人　H30：2,247人 ふれあい夏まつり H29：326人　H30：375人 ハロウィンパーティ H29：162人　H30：160人 クリスマス会 H29：174人　H30：171人 離乳食教室 H28：338人　H29：494人 工作教室 H29：50人　H30：58人 子育てフェスティバル H29：1,016人　H30：923人 ※その他の催し 骨盤調整ヨガ、怒らない子育て講座、栄養口座、親子リトミック	指定事業に基づく講座やイベントに加えて、自主事業として多種多様な講座やイベントを実施しており、利用者が楽しめる内容となっている。 ただし、利用者の増加と満足度向上を図るため、マンネリ化せず、利用者のニーズに応じた催しを計画・実施するよう指示した。

アンケートの実施状況 （利用者の満足度、苦情等）	すべてのサービスにおいて、子どもと子育て家庭の視点に立ち、利用者が安心して快適に過ごせる場を提供する。 利用者満足度調査を年１回行うとともに、常設の意見箱を設置し、利用者のニーズを聴取する。	【平成29年度利用者アンケート】 回答数　260件 〇管理状況 「満足」97.0%　「普通」3.0% 「不満」0%　「無回答」0.0% 〇利用しやすさ 「満足」93.8%　「普通」5.4% 「不満」0.4%　「無回答」0.4% 〇職員の対応 「満足」95.4%　「普通」4.2% 「不満」0.4%　「無回答」0.4% 【平成30年度利用者アンケート】 回答数　198件 〇管理状況 「満足」88.4%　「普通」11.1% 「不満」0.5%　「無回答」0.0% 〇利用しやすさ 「満足」91.4%　「普通」5.6% 「不満」2.5%　「無回答」0.5% 〇職員の対応 「満足」89.4%　「普通」10.6% 「不満」0.0%　「無回答」0.0%	利用者満足度は非常に高く、高評価であるが、引き続き、満足度向上を目標に、相談業務や保育サービスの質を維持するよう指示した。 また、引き続き、条例や規則・協定等を遵守しながら、利用者の側に立った対応を続けるよう指示した。
収支状況	〇収支予算 【平成30年度】 収入計　35,550千円 指定管理料　32,480千円 利用料金収入　2,600千円 自主事業収入　200千円 支出計　35,550千円 人件費　26,520千円 その他　9,030千円	〇収支決算 【平成29年度】 収入計　35,989千円 指定管理料　32,480千円 利用料収入　3,181千円 自主事業収入　327千円 支出計　35,989千円 人件費　26,519千円 その他　9,470千円 差引　0千円 【平成30年度】 収入計　36,111千円 指定管理料　32,480千円 利用料収入　3,296千円 自主事業収入　335千円 支出計　36,111千円 人件費　27,957千円 その他　8,154千円 差引　0千円	貸室の利用促進と、自主事業等の積極的実施により、収入の確保に努めるよう指示した。 また、節電、節約等により管理経費の縮減に努め、運営管理のために適切な支出をするよう指示した。

2 評価結果

評 価 項 目			
(1)管理状況	項目	視点	評点
	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。	3
	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。	3
	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】 施設の管理については、大きな事故なども発生しておらず、乳幼児を対象とする施設として安全性が確保されている。また、毎月避難訓練を実施しており、緊急時の対応に備えている。 職員の労働環境では、時間外勤務は皆無で、有給休暇の取得率も非常に高く、良好な職場環境と言える。		
(2)運営状況	項目	視点	評点
	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。	3
	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。	3
	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。	3
	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)	3
	【評価の理由】 アンケートによる満足度は90%以上の水準を維持している。 リピーターの利用者だけでなく、新規の利用者に対しても丁寧な対応を心がけており、また外国人利用者に対しても、申請書や館内の案内を英語表示するなど、サービス向上を図っている。 利用者からの苦情もなく、大きなトラブルも発生していないことは高く評価できる。		

2 評価結果

評 価 項 目			
(3)収支状況	項目	視点	評点
	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。	3
	②事業収支	収支計画は、計画どおり達成されたか。	2
	【評価の理由】 職員だけでなく利用者も一緒に節電・節水等に取り組んでもらうよう働きかけて、年間を通して節減に努めている。 事業収支についても、計画に沿った適切な収支管理ができている。		

【総合評価】

合計評点	39	評価ランク	A

【総評】　※評価を踏まえ、翌年度の指導方針も記載する。

利用者実績やアンケートによる利用者満足度からは、前年度(平成29年度)に比べると数値は多少減少しているものの、一定の水準を維持しており、安定した事業運営がなされていると判断できる。
職員の資質向上がサービスの向上につながるという考えのもと、ブラッシュアップ研修やマナー研修、個人情報保護研修等、またスキルアップを目的に各種講習会等にも積極的に参加している。
定期的に担当課との会議を行い、情報の共有、意思の疎通に努めている。
<令和元年度の指導方針>
子育て総合支援センターを中心とした市内の子育て支援団体・サークル等とのネットワークを構築するため、連携・交流・支援等を推進するよう指導・助言を行っていく。

※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)

つくば市指定管理者実績評価表

所管課	こども部こども育成課
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	つくば市立大曽根児童館
	所在地	つくば市大曽根447番地3
	関係条例等	児童福祉法、つくば市立児童館条例、つくば市立児童館条例施行規則
	設置目的	つくば市の児童の適切な遊び及び生活の場を与え、その健康を増進することとともに情緒を豊かにし、児童の健全な育成を図る。児童と地域の高齢者との世代交流、地域交流等の子育て支援の拠点施設を目指す。
指定管理者	名称	特定非営利活動法人　茨城YMCA
	所在地	つくば市東新井24番地7
指定管理業務の内容		1 施設の運営に関して行わなければならない業務（指定管理業務） ① 児童の遊びの指導を行う事業 ② 母親クラブ，子供会その他の児童の健全な育成に関する活動を行う地域組織を育成し，支援する事業 ③ 放課後児童健全育成事業（利用料の徴収等含む） ④ 児童と高齢者等との多世代交流事業 ⑤ 父母その他の保護者の子育てを支援する事業 ⑥ 地域交流事業 ⑦ 児童館の施設利用許可等に関する業務 ⑧ 児童館施設及び物品の維持管理に関する業務 2 施設の維持管理に関して行わなければならない業務（指定管理業務） ① 建築物保守管理業務 ② 設備管理業務 ③ 清掃業務 ④ 保安警備業務
指定期間		平成30年（2018年）4月1日～令和5（2023年）年3月31日

総合評価（年度評価）	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
	A	A	A	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	児童と地域の高齢者の多世代交流、地域交流等の子育て支援拠点として魅力ある児童館運営を目指す。 H30年度から指定管理者が交代し、新事業者による運営となったため、前年度事業の引継ぎを徹底するとともに、更なるサービス向上を目指す。	開館日数　255日 のべ来館者数 　26,390人(−8409人) 【内訳】 幼児　1,586人(−638人) 小学生 21,498人(−5225人) 中学生　35人(−126人) 大人　3,271人(−2420人) 地域団体の児童館・筑穂館利用回数 241回 ( )…前年度比 ※来館者に児童クラブ利用者も含む。	小学生の来館者数が大きく減少しているが、これは大曽根小学校区にH30から新しく民間児童クラブが開所したため、大曽根児童館で一般来館利用をしていた児童が、民間児童クラブに移動したためである。 H19開館当初から運営してきた指定管理者が交代し、H30から茨城YMCAが新しい指定管理者となったこともあり、前年度と比較して来館者数の減少がみられるが、運営初年度の課題・問題点を解消し、H31の利用者増に向けて運営を実施するよう指示した。
自主事業 （講座・セミナー等）	多種多様なイベント・クラブの実施により多世代交流や地域交流を図る。 ・多世代交流事業 （子供から高齢者までの幅広い世代交流イベント） ・放課後健全育成事業 （児童クラブ員のためのイベントやクラブ） ・定期事業 （全ての児童を対象としたイベントやクラブ）	実施回数　294回 参加者数　10430人 【内訳】 ・多世代交流　12回 　参加者数　1001人 ・児童健全育成117回 　参加者数　5272人 ・定期　165回 　参加者数　4157人	新しい指定管理者として運営初年度であるため、前年度の事業を踏襲しつつ、茨城YMCAが提案する新規自主事業が地域住民に受け入れられるかどうかを見定める年度であったといえる。 アンケートの意見等を踏まえ、次年度は実施回数を増やし、地域交流の活性を図っていきたい。
アンケートの実施状況 （利用者の満足度、苦情等）	年2回利用者アンケートを実施する(自由記述有)。 利用者のニーズや不満点を聴取し、サービス向上に役立てる。 H30から指定管理者が茨城YMCAとなったため、運営開始2か月後の6月に1回目のアンケートを実施し、回答者の意見を基にサービス向上や改善に努めるよう伝えた。	【平成29年度利用者アンケート】 　回答数　190件 〇管理状況 「満足」95.3%「普通」4.7% 「不満」0.0% 〇利用しやすさ 「満足」93.2%「普通」6.8% 「不満」0.0% 〇職員の対応 「満足」92.6%「普通」7.4% 「不満」0.0% 【平成30年度利用者アンケート】 　回答数　206件 〇管理状況 「満足」89.3%「普通」8.7% 「不満」0.5%　「無回答」1.5% 〇利用しやすさ 「満足」93.2%「普通」6.3% 「不満」0.0%　「無回答」0.5% 〇職員の対応 「満足」91.7%　「普通」6.3% 「不満」0.0%　「無回答」2.0%	満足評価が平均して約90%得られているため、引き続きサービスの維持・向上に努めていくよう伝えた。
収支状況	予算額 ＜収入＞　32,730,000円 【内訳】 市委託料　28,000,000円 児童クラブ利用料 　4,320,000円 自主事業　320,000円 カラオケ使用料・その他 　90,000円 ＜支出＞　32,730,000円 【内訳】 人件費　18,600,000円 管理運営費等 　14,130,000円	決算額 ＜収入＞　32,530,265円 【内訳】 市委託料　28,000,000円 児童クラブ利用料 　4,002,000円 自主事業　422,750円 カラオケ使用料・その他 　105,515円 ＜支出＞　30,799,324円 【内訳】 人件費　12,494,960円 管理運営費等 　18,304,364円 ＜差引＞ 32,530,265円－30,799,324円＝ 1,730,941円 (次年度へ繰越)	運営初年度ではあるが、収入については大きな乖離はなく、支出についても、予算範囲内で事業を執行できている。 H29に実施した第三者評価委員会の意見として、将来の児童数減少による利用料減に備えて自主事業による収益の確保の必要性が挙げられているが、児童福祉施設という特性に加えて、事業者もNPO法人であり収益を目的としていないため、今後の検討課題となる。

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。	2
	【評価の理由】 ①茨城YMCAにとって指定管理者は初の試みであり、運営初年度でもあるが、前任者から丁寧な引き継ぎをうけ、事業計画に沿った管理運営をした。 ②指定事業の一つである放課後児童クラブ運営については、児童の安全・安心な見守りのための指導員の適正配置が重要となるが、クラブ運営のノウハウを持つ茨城YMCAでは、適正な配置ができていた。 ③茨城YMCA団体内部での研修を定期的に実施しており、職員のスキルアップに努めていることを評価したい。 ⑤個人情報を取り扱う事項についてはネットに繋げないパソコンを使用するなどの方策をとっている。		
(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。	3
	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。	3
	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。	3
	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】 ③自主事業については、収益目的ではなく、実質的には指定管理事業を補完するような形での事業実施となり、前任の事業者が実施していたイベントを踏襲しつつ、茨城YMCA独自のイベントも用意し、地域の交流拠点として尽力していたことを評価したい。 ④アンケート結果や利用者の声を反映するべく迅速な対応をしていることを評価したい。 ⑤苦情やトラブルに対しては誠心誠意で対応している。 ⑥サービス水準が前任の指定管理団体と比較されやすい中で、利用者満足度を高く維持していることを評価したい。		

2 評価結果

評 価 項 目			
(3)収支状況	項目	視点	評点
	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。	2
	【評価の理由】 ①イベント参加スタッフやボランティアなどを茨城YMCA本部職員の応援で対応し、報償費や謝礼を抑えるなどして管理経費の縮減に努めている。 ②指定管理事業が初めてのことであるが、事業収支について、収支計画から大きく乖離することなく、次年度繰越額を出す形で実施できたことを評価する。		

【総合評価】

合計評点	35	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。

茨城YMCAが指定管理者として児童館運営をすることは初めてのことであったが、開始当初から大きなトラブルを起こすことなく、1年間の指定管理事業及び自主事業を実施することができた。
茨城YMCAは主に市内で放課後童クラブ事業を実施しているが、そのノウハウを生かして魅力的な自主事業(smilecooking等)を展開しており、児童の参加者数も着実に数を伸ばしていっている。
利用者アンケートの結果も、運営初年度でありながらも高評価を得ており、運営当初から地域住民に上手く溶け込んで活動できていたことが見て取れる。団体自身も今年1年は、着実な運営をしていくことに徹したとのことであり、次年度以降、更なるイベントや事業を展開していきたいとの意気込みを語っているので、今後の大曽根地区の地域活性に尽力してくれることを期待したい。

※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)

つくば市指定管理者実績評価表

所管課	観光推進課
評価対象期間	平成30年４月１日から平成31年（2019年）３月31日

１　施設の概要

施設概要	名称	つくば市茎崎こもれび六斗の森
	所在地	つくば市六斗1002番地
	関係条例等	つくば市茎崎こもれび六斗の森条例
	設置目的	自然とのふれあい及び野外共同生活の場を提供し、市民の余暇活動に寄与するため。
指定管理者	名称	株式会社　中泉建設
	所在地	つくば市六斗939番地
指定管理業務の内容		施設概要　多目的ホール(40人収容) キャビン(８人宿泊用３棟) キャンプ場 バーベキュー施設　かまど：屋根付き８・屋根なし7 食事台：屋根付き56人程度 屋根なし６人程度×７台 テントスペース　1,600㎡ 公衆便所、炊事場、倉庫、キャンプファイヤー広場、水辺広場、駐車場 指定管理者が行う業務 (1) 利用に関する業務 ① 利用の受付・許可 ② 利用料金の収受 ③ 利用の促進 (2)管理運営に関する業務 ① 組織体制及び人員配置等 ② 個人情報保護及び情報公開 ③ 事業計画書等の作成 ④ 事業報告書等の作成 ⑤ 環境への配慮 (3)維持管理に関する業務 ① 施設維持管理業務 ② 保守点検業務 ③ 運転操作及び監視業務 ④ 建築物環境衛生管理業務 ⑤ 植栽管理業務 ⑥ 備品管理業務 ⑦ 清掃業務 ⑧ 保安警備業務 ⑨ 掲示物・配布物の管理 (4)自主事業に関する業務 ①利用者の利便性向上につながる事業の実施 ②体験事業の実施
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	30年度計画 ・キャビン利用（市内） 295棟 ・キャビン利用（市外） 25棟 （1棟あたり8人まで収容） ・バーベキュー利用 9,000人 ・テント利用 5,000人 ・研修所 70時間	30年度実績 ・キャビン利用（市内） 235棟 ・キャビン利用（市外） 63棟 （キャビン利用人数計 2,179） ・バーベキュー利用 7,078人 ・テント利用 5,759人 ・研修所 80時間	夏の猛暑の影響でキャビン利用者とバーベキュー利用者が計画を下回ったが、キャンプブームにより秋から冬の期間で利用者が多く、約2,000人増加した。
自主事業 （講座・セミナー等）	平成30年度計画 収入 654,920円 支出 494,150円 差引額 160,770円 ・キャンプ場内のバーベキュー施設の利用者をターゲットとして炭、まき、野菜、バーベキュー用品等を販売、また有料貸出する。 ・つくば市の自然を感じてもらい、施設のPRと利用者の拡大につなげるため、野菜の収穫体験、石窯ピザ焼き体験を行う。	平成30年度実績 収入 489,676円 支出 581,504円 差引額 ▲91,828円 ・4月、5月、6月、7月、10月にピザ作り体験（定員40名）を実施。平均参加人数は20.4人。 ・その他の自主事業としては、炭・まきの販売流しそうめん・かき氷の販売・自販機・用具貸出・物品販売を行った。	収入、支出ともに計画と大きく異なっており、特にキャビン利用料の減収が大きい。また、ピザ作り体験に関しては平均参加人数が5割程度と低く、支出が収入の倍以上になってしまった。
アンケートの実施状況 （利用者の満足度、苦情等）	利用者アンケートを実施し、利用料金の適正化と再訪問者の確保を図る。	【平成29年度利用者アンケート】 回答数 266件 〇管理状況 「満足」94.4% 「普通」5.3% 「不満」0.4% 〇利用しやすさ 「満足」95.5% 「普通」4.1% 「不満」0.0% 〇職員の対応 「満足」96.2% 「普通」3.0% 「不満」0.8% 【平成30年度利用者アンケート】 回答数 325人 〇料金 ・キャビン 安い61% 普通34% 高い5% ・バーベキュー 安い71% 普通27% 高い2% ・テント 安い89% 普通10% 高い1% 〇また利用したいか 利用したい ・キャビン 100% ・バーベキュー 100% ・テント 99%	利用料金に関して、各施設の利用者90%以上が適正だと回答している。また、再度利用したいと答えた利用者が100%に近いことから満足度の高さがうかがえる。
収支状況	平成30年度収支予算計画 【収入】 12,972,770円 指定管理料 3,300,000円 利用料金収入 9,017,850円 自主事業の収入 654,920円 【支出】 12,972,770円 人件費 6,498,000円 旅費 50,000円 需用費 1,340,552円 役務費 960,440円 自主事業費 494,150円 施設管理費等 3,465,472円 使用料及び賃借料 81,680円 その他の経費 82,476円	平成30年度収支実績 【収入】 12,694,246円 指定管理料 3,300,000円 利用料金収入 8,904,570円 自主事業の収入 489,676円 【支出】 14,294,091円 人件費 7,303,422円 旅費 0円 需用費 1,210,624円 役務費 718,116円 自主事業費 581,504円 施設管理費等 4,406,788円 使用料及び賃借料 68,741円 修繕費 0円 その他の経費 4,896円	利用料金、自主事業ともに収入計画を下回っている。支出を計画よりも抑えている項目もあるが、昨年度同様に人件費と自主事業費が計画を大きく上回り結果として約160万円の赤字になっている。

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。	2
	【評価の理由】 いづれも協定及び計画に沿って、適切に履行されている。		
(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。	3
	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】 計画通りの事業が実施されており、かつ、アンケート調査で、利用者の意見を把握し、改善点等を適切に市へ報告している。また、アンケート結果ではほとんどの利用者が再度利用したいと回答していることから、満足度の高さがうかがえる。		

2 評価結果

評 価 項 目			
(3)収支状況	項目	視点	評点
	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。	1
	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】 一部、計画より支出を抑えている項目も見受けられるが、人件費や施設管理が計画を上回り、収入面では夏の猛暑の影響でバーベキュー施設とキャビン施設の利用者が減少、さらに自主事業においても収入が減少し、結果として計画を下回ったため。		

【総合評価】

合計評点	31	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。			
評価結果を総合的に判断すると、平成30年度、こもれび六斗の森の指定管理は、適正に運営されていたと評価できる。 平成30年度でこもれび六斗の森の指定管理者契約が終了。31年度からはつくば市が管理することになった。			

※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)

つくば市指定管理者実績評価表

所管課	公園・施設課
評価対象期間	平成30年４月１日から平成31年３月31日

１　施設の概要

施設概要	名称	花畑近隣公園他5公園
	所在地	花畑三丁目11番地5　ほか
	関係条例等	つくば市都市公園条例、地方自治法
	設置目的	公園の管理を効果的かつ効率的に行うため
指定管理者	名称	筑波都市整備株式会社
	所在地	つくば市竹園3丁目18番地2
指定管理業務の内容		1. 運営管理業務 （1）管理体制 ・各公園で管理体制が整う職員の配置。 （2）利用者サービス ①利用案内　②利用者対応　③禁止行為等に対する指導　④ホームレスの取り扱い （3）保安・リスク対応 ①巡視・警備　②事故防止対策　③緊急対応体制の確立　④賠償責任保険 ⑤防犯・防火対策 （4）都市公園施設の運営及び利用の許可 ①施設の供用日等　②都市公園の利用許可　③有料公園施設の利用の許可 ④利用料金の額の設定　⑤利用料金の減免　⑥利用料金の返還 2.維持管理業務 （1）施設管理業務 ・利用者が安全かつ安心してりようできるように施設の保全に努める。 （2）施設修繕業務 ①応急的な修繕　②計画的な修繕改修 （3）備品保守管理・修繕業務 ・備品の適正な管理を行うとともに、不具合の生じた場合の対応。 （4）清掃業務 ・日常的に巡視・点検、清掃等を行い、常に美観を維持し清潔な状態を保つ。 （5）光熱費の支出 ・請求に応じ、遅滞なく光熱費の支払を行うこと。 3.利用促進事業 （1）イベント、スポーツ教室及び講習会等の開催 （2）広報 （3）利用者ニーズの把握
指定期間		平成29年4月1日から平成32年3月31日

総合評価（年度評価）	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
	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	＜平成29年度実績＞ ﾃﾆｽｺｰﾄ利用者数 40,937人 野球場利用者数 9,260人 ﾌﾟｰﾙ利用者数(7, 8月) 6,595人 松見公園展望塔入場者数 5,341人	ﾃﾆｽｺｰﾄ利用者数 43,044人 野球場利用者数 7,841人 ﾌﾟｰﾙ利用者数(7, 8月) 5,370人 松見公園展望塔入場者数 5,663人	テニスコート利用者が2,107人、松見公園展望塔入場者数が322人の増加となったが、野球場利用者1,419人、プール利用者が1,225人の減となった。 プール利用者数の減少は、花畑近隣公園プールの改修工事により利用開始期間が20日遅れたことが原因と考えられる。 指定管理者には、自主事業や周知活動を積極的におこなうことにより利用者の増加を図るよう指示をした。
自主事業 （講座・セミナー等）	＜平成29年度実績＞ （スポーツ教室） テニス教室　112人 サッカー教室　21人 （文化教室） 昆虫観察参加者　25人、 おもてなし講座　28人、 ペーパークラフト教室　3人、 愛染教室　26人、 中国茶講座　56人、 ハーバリウム教室　12人、 歌う英会話教室　56人	（スポーツ教室） テニス教室　156人 サッカー教室　30人 （文化教室） 昆虫観察参加者　23人、 おもてなし講座　16人、 愛染教室　164人、 中国茶講座　94人、 歌う英会話教室　14人、 きれいを作る講座　18人、 小唄の講座　34人、 ボーダブラ講座　2人	スポーツ教室の「テニス教室」、「サッカー教室」は、昨年度より参加者が増えた。 文化教室については、昨年度よりも多くの講座が実施されて好評をえられた。 スポーツ教室や文化教室においてイベント内容の拡充や周知活動を実施し、利用者の増加を図るように指示をした。
アンケートの実施状況 （利用者の満足度、苦情等）	＜平成29年度実績＞ 回答数　32件 1.管理は行き届いているか 満足　62.5% ふつう　31.2% 不満　6.3% 2.利用しやすいか 満足　53.2% ふつう　37.5% 不満　9.3% 3.職員の対応 満足　81.3% ふつう　12.5% 不満　6.2%	【平成29年度利用者アンケート】 回答数　32件 ○管理状況 「満足」62.5%　「普通」31.2% 「不満」6.3% ○利用しやすさ 「満足」53.2%　「普通」37.5% 「不満」9.3% ○職員の対応 「満足」81.3%　「普通」12.5% 「不満」6.2% 【平成30年度利用者アンケート】 回答数　121件 ○管理状況 「満足」68.3%　「普通」27.5% 「不満」4.2% ○利用しやすさ 「満足」68.3%　「普通」25.0% 「不満」6.7% ○職員の対応 「満足」84.7%　「普通」19.5% 「不満」0.8%	昨年度と比較し、アンケート数が32件から121件と増加した。 また、すべての質問において満足度が向上し、90%以上がふつう以上という結果となった。 引き続き、幅広く意見を聞き、満足度の増加を図るように指示をした。
収支状況	＜平成29年度実績＞ 収入　110,238,067円 支出　109,563,203円 収支差引額　674,864円	収入　109,818,432円 支出　109,198,558円 収支差引額　619,874円	収入については、昨年度よりも419,635円の減額となった。原因としては、花畑近隣公園プール改修工事によりプールの利用開始日が20日間遅れたことが原因と考えられる。 支出については、昨年度より364,645円さげることができた。 結果として収支差引額が619,874円となった。 今後は、維持管理レベルを下げることなく経費削減に努めることや、自主事業を開催することにより有料施設の利用者を増加させ収入額を増やせるように指示をした。

2 評価結果

評 価 項 目			
(1)管理状況	項目	視点	評点
	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)	3
	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】 「職員研修・人材育成」については、普通救急救命講習会・接遇研修会・個人情報保護研修会・防災訓練などの研修を積極的に実施したことから、評点3をつけた。		
(2)運営状況	項目	視点	評点
	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。	3
	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】 「利用者満足度」について、すべての質問内容について90%以上がふつう以上であり、特に「職員の対応」については、80%以上の人が満足であるという結果となった。 また、昨年度より数多くの意見を収集し、すべての質問内容について満足度が上がっていることから、評点を3とした。		

2 評価結果

評 価 項 目			
(3)収支状況	項目	視点	評点
	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。	2
	【評価の理由】 前年度と比較して、収入が419,635円の減少、支出が364,645円節減となり、収支差額として619,874円となったため、評点を2とした。		

【総合評価】

合計評点	34	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。

普通救急救命講習会などの研修を積極的に実施した「職員研修・人材育成」、昨年度より数多くの意見を収集し、すべての質問内容について満足度が上がっている「利用者満足度」については、目標を上回る評点とした。
翌年度の指導方針は、公園の植栽や清掃などの維持管理レベルを下げることなく、「スポーツ教室」や「文化教室」などの自主事業の拡充をおこない、利用者満足度や利用者数の増加を図れるように指導することとする。

※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
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）

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)次に揚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 ｽﾎﾟｰﾂﾌｨｰﾙﾄﾞ　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 ｽﾎﾟｰﾂﾌｨｰﾙﾄﾞ　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 ｽﾎﾟｰﾂﾌｨｰﾙﾄﾞ　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、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 〇管理状況 「満足」89.4%　「不満」10.6% 「無回答」0.0% 〇利用しやすさ 「満足」84.4%　「不満」13.9% 「無回答」1.7% 〇職員の対応 「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 〇管理状況 「満足」88.4%　「不満」11.0% 「無回答」0.6% 〇利用しやすさ 「満足」90.4%　「不満」8.9% 「無回答」0.7% 〇職員の対応 「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	項目	視点	評点
	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、上下水道料金が増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	項目	視点	評点
	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	評点
	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。	1
	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】 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ことにもかかわらず、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。つくばウェルネスパークは平成22年度の共用開始以来、T.P.Hウェルネス推進グループにより施設運営されてきたが、平成31年度からは、新たな指定管理者による運営となる。、T.P.Hウェルネス推進グループの指定管理最終年度が利用者数・収支においても事業計画通りの実績を残せなかったのは残念である。

※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
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)

○指定管理者制度導入施設　利用者アンケート結果一覧表

資料12-4

	管理状況												利用しやすさ												職員の対応											
	H27年度			H28年度			H29年度			H30年度			H27年度			H28年度			H29年度			H30年度			H27年度			H28年度			H29年度			H30年度		
	満足	普通	不満	満足	普通	不満	満足	普通	不満	満足	普通	不満	満足	普通	不満	満足	普通	不満	満足	普通	不満	満足	普通	不満	満足	普通	不満	満足	普通	不満	満足	普通	不満	満足	普通	不満
ノバホール	94.0	5.0	0.0	92.0	8.0	0.0	94.0	5.0	0.0	94.0	6.0	0.0	92.0	5.0	2.0	97.0	2.0	1.0	90.0	8.0	0.0	91.0	8.0	1.0	95.0	2.0	2.0	95.0	2.0	1.0	95.0	4.0	1.0	96.0	3.0	0.0
つくばカピオ	82.0	15.0	1.0	88.0	10.0	1.0	86.0	12.0	1.0	91.0	9.0	0.0	83.0	14.0	1.0	86.0	11.0	2.0	84.0	14.0	1.0	88.0	11.0	1.0	82.0	14.0	1.0	88.0	10.0	1.0	85.0	14.0	0.0	90.0	9.0	1.0
ふれあいプラザ	80.0	16.3	3.7	82.4	15.7	1.9	81.7	16.3	2.0	84.1	13.9	2.0	74.6	21.5	3.9	81.4	17.0	1.6	79.1	19.5	1.4	81.5	17	1.5	79.9	19.3	0.8	83.8	15.5	0.8	81.9	17.7	0.4	85.1	14.1	0.8
市民活動センター	80.0	19.0	1.0	73.0	26.0	1.0	82.0	13.0	2.0	83.0	15.0	1.0	75.0	21.0	4.0	81.0	16.0	3.0	77.0	18.0	3.0	79.0	13.0	7.0	82.0	18.0	0.0	76.0	24.0	0.0	90.0	10.0	0.0	92.0	8.0	0.0
市民研修センター	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	82.2	16.5	1.3	89.0	8.5	2.5	86.1	13.0	0.9	90.9	8.8	0.3	94.1	5.9	0.0	97.5	2.0	0.0	92.8	7.2	0.0	95.9	4.1	0.0
子育て総合支援センター	97.0	7.0	0.0	90.8	9.2	0.0	97.0	3.0	0.0	88.4	11.1	0.5	95	3.0	2.0	91.0	8.6	0.4	93.8	5.4	0.4	91.4	5.6	2.5	96	4.0	0.0	91.5	8.1	0.4	95.4	4.2	0.4	89.4	10.6	0.0
大曽根児童館	94.0	6.0	0.0	95.3	4.7	0.0	95.3	4.7	0.0	89.3	8.7	0.5	95.0	5.0	0.0	93.2	6.8	0.0	93.2	6.8	0.0	93.2	6.3	0.0	94.0	6.0	0.0	92.6	7.4	0.0	92.6	7.4	0.0	91.7	6.3	0.0
茎崎こもれび六斗の森	87.0	13.0	0.0	83.3	16.7	0.0	94.4	5.3	0.4	－	－	－	90.1	9.9	0.0	84.7	15.3	0.0	95.5	4.1	0.0	－	－	－	86.3	13.0	0.7	82.9	17.1	0.0	96.2	3.0	0.8	－	－	－
花畑近隣公園他5公園							62.5	31.2	9.3	68.3	27.5	4.2							53.2	37.5	9.3	68.3	25.0	6.7							81.3	12.5	6.2	84.7	19.5	0.8
つくばウェルネスパーク	93.2	－	6.8	86.4	－	18.7	89.4	－	10.6	88.4	11.0	0.6	80.5	－	11.0	79.8	－	18.7	84.4	－	13.9	90.4	8.9	0.7	87.3	－	5.9	81.8	－	16.2	88.9	－	7.0	88.4	10.3	1.3

※　指定の様式を使用しておらず、数値が把握できない場合には「－」としています。
※　花畑近隣公園他5公園については、制度を導入した平成29年度からの数値となります。
※　つくばウェルネスパークについては「普通」の選択肢を抜いたアンケートを実施しているため、数値がありません。
※　「無回答」もあるため、合計100%にならない場合もあります。