

令和6年度第2回龍ヶ崎市指定管理者選定委員会 次第

日 時：令和6年7月12日（金）

午後1時30分から

場 所：龍ヶ崎市役所5階 全員協議会室

1 開 会

2 議 題

(1) 指定管理施設の管理運営状況の評価について【1次評価】

【対象施設】

- ①龍ヶ崎市龍ヶ崎市駅東駐輪場，佐貫中央第1・第2駐輪場
- ②龍ヶ崎市市民活動センター
- ③龍ヶ崎市総合福祉センター
- ④龍ヶ崎市ふるさとふれあい公園
- ⑤龍ヶ崎市文化会館
- ⑥龍ヶ崎市立図書館（中央図書館）
- ⑦龍ヶ崎市立図書館（図書館北竜台分館）
- ⑧龍ヶ崎市農業公園豊作村（レンタルファーム・総合交流ターミナル）
- ⑨龍ヶ崎市農業公園豊作村（湯ったり館・運動広場）
- ⑩龍ヶ崎市龍ヶ岡市民農園
- ⑪龍ヶ崎市総合体育館外16施設

(2) 各指定管理者の年度評価【2次評価】

3 そ の 他

4 閉 会

令和5年度評価対象施設一覧

No	施設名	指定管理期間	担当課
		指定管理者	
1	①龍ヶ崎市龍ヶ崎市駅東駐輪場 ②龍ヶ崎市佐貫中央駐輪場	令和4年4月1日～ 令和7年3月31日	都市計画課
		(公社) 龍ヶ崎市シルバー人材センター	
2	龍ヶ崎市市民活動センター	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	地域づくり推進課
		NPO法人茨城県南生活者ネット	
3	龍ヶ崎市総合福祉センター	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	福祉総務課
		(福) 龍ヶ崎市社会福祉協議会	
4	龍ヶ崎市ふるさとふれあい公園	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	福祉総務課
		(福) 龍ヶ崎市社会福祉協議会	
5	龍ヶ崎市文化会館	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	文化・生涯学習課
		(公財) 龍ヶ崎市まちづくり・文化財団	
6	龍ヶ崎市立図書館(中央図書館)	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	文化・生涯学習課
		シダックス大新東ヒューマンサービス(株)	
7	龍ヶ崎市立図書館(図書館北竜台分館)	令和3年7月1日～ 令和7年3月31日	文化・生涯学習課
		シダックス大新東ヒューマンサービス(株)	
8	龍ヶ崎市農業公園豊作村 ①レンタルファーム ②総合交流ターミナル	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	農業政策課
		(公財) 龍ヶ崎市まちづくり・文化財団	
9	龍ヶ崎市農業公園豊作村 ①湯ったり館 ②運動広場	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	農業政策課
		(公財) 龍ヶ崎市まちづくり・文化財団	
10	龍ヶ崎市龍ヶ岡市民農園	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	農業政策課
		(公財) 龍ヶ崎市まちづくり・文化財団	
11	龍ヶ崎市総合体育館外16施設 ①龍ヶ崎市総合体育館「たつのこアリーナ」 ②龍ヶ崎市陸上競技場「たつのこフィールド」 ③龍ヶ崎市野球場「たつのこスタジアム・多目的広場」 ④龍ヶ崎市小貝川市民運動公園 ⑤龍ヶ崎市高砂運動広場(高砂体育館) ⑥龍ヶ崎市高砂運動広場(高砂野球場) ⑦若菜公園(テニスコート) ⑧城南スポーツ公園(テニスコート) ⑨龍ヶ崎市大正堀川運動公園 ⑩龍ヶ岡公園(テニスコート) ⑪龍ヶ崎市工業団地運動公園 ⑫北竜台公園(グラウンド・ディスクゴルフ場) ⑬龍ヶ崎市横田川運動公園 ⑭龍ヶ崎市羽原川運動公園 ⑮龍ヶ崎市北文間運動広場(北文間体育館) ⑯龍ヶ崎市北文間運動広場(北文間多目的広場) ⑰龍ヶ崎市北文間運動広場(スポーツサロン北文間館)	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	スポーツ推進課
		たつのこまちづくりパートナーズ ・(株)コナミスポーツクラブ ・常陽メンテナンス(株) ・東洋グリーン(株) ・NPO法人クラブ・ドラゴンズ	

令和6年度 第2回指定管理者選定委員会タイムスケジュール

時間	内容等	
13:30 ~	開会	
13:30 ~ 13:40	議題(1)評価の流れ等説明	
13:40 ~ 13:55	（説明・質疑 年度評価）	①龍ヶ崎市龍ヶ崎市駅東駐輪場, 佐貴中央駐輪場 (都市計画課)
13:55 ~ 14:10		②龍ヶ崎市市民活動センター (地域づくり推進課)
14:10 ~ 14:25		③龍ヶ崎市総合福祉センター (福祉総務課)
14:25 ~ 14:40		④龍ヶ崎市ふるさとふれあい公園 (福祉総務課)
14:40 ~ 14:55		⑤龍ヶ崎市文化会館 (文化・生涯学習課)
14:55 ~ 15:10		⑥龍ヶ崎市立図書館 (中央図書館) (文化・生涯学習課)
15:10 ~ 15:25		⑦龍ヶ崎市立図書館 (図書館北竜台分館) (文化・生涯学習課)
15:25 ~ 15:30		休憩5分
15:30 ~ 15:45		⑧龍ヶ崎市農業公園豊作村 (レンタルファーム・総合交流ターミナル) (農業政策課)
15:45 ~ 16:00		⑨龍ヶ崎市農業公園豊作村 (湯ったり館・運動広場) (農業政策課)
16:00 ~ 16:15		⑩龍ヶ崎市龍ヶ岡市民農園 (農業政策課)
16:15 ~ 16:35	⑪龍ヶ崎市総合体育館外16施設 (スポーツ推進課)	
16:35 ~ 16:40	休憩5分	
16:40 ~ 17:10	各指定管理者の年度評価 (2次評価)	

指定管理者の管理運営に対する評価シート（年度評価）

所管部課	このシートを作成した所管課を記載しています。
評価対象期間	令和5年4月1日～令和6年3月31日

I 指定管理の概要

施設概要	名称	指定管理施設の名称，所在地，関係条例，設置目的を記載しています。			
	所在地				
	関係条例等				
	設置目的				
利用料金制	非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制 利用料金制度→施設の使用料を市の歳入でなく，指定管理者の収入とし，それを当該施設の管理運営経費に充てる制度 非利用料金制：市からの指定管理料だけで管理運営する方法 一部利用料金制：指定管理料と施設使用料で管理運営する方法 完全利用料金制：施設使用料のみで管理運営する方法				
指定管理者	名称	指定管理者の名称，所在地，指定管理者の本来業務について記載しています。			
	所在地				
	事業内容				
指定管理業務の内容	指定管理施設の内容を記載しています。				
指定期間	指定管理の期間を記載しています。				
総合評価（年度評価）	令和●●年度	令和●●年度	令和●●年度	令和●●年度	令和●●年度
	↑次のページにある総合評価 RANK を記載しています。				

【龍ヶ崎市指定管理者選定委員会からの前年度指摘等事項への対応】

前年度の指定管理者選定委員会で取りまとめた「施設への指摘等事項に対する評価対象年度の対応」を記載しています。

2 評価結果

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
I 【有効性】施設の設置目的の達成に関する取組みなど	50	-----	0
(I) 施設の設置目的の達成に向けた取組み	配点×得点率		
① 事業計画書等で示す各種事業やイベントは適切に行われたか。また、当該年度の管理運営目標を達成できたか。 ②～⑤	30	B ×60%	18
【評価の理由、要因・原因分析】	↑		
<p>上記の【評価のポイント】ごとに、その理由や要因・原因分析を記載しています。</p> <p>評価 RANK の欄には、【評価のポイント】ごとに記載した理由等を全て考慮したうえで、右表の S～E から1つ適当と思われる評価を記載しています。</p>	評価 RANK	得点率	評価 RANK の内容
	S	100%	目標（計画）を大幅に上回り、優れた管理運営がなされている。
	A	80%	目標（計画）を上回る管理運営がなされている。
	B	60%	目標（計画）どおり適正に管理運営がなされている。
	C	40%	目標（計画）を下回る管理運営がなされている。
	D	20%	目標（計画）を大幅に下回る管理運営がなされている。
E	0%	不適切な管理運営がなされている。	

【総合評価】

合計得点	評価項目全ての合計得点を記載	総合評価	下表に基づき総合評価を記載
[総評]	今年度における指定管理者の施設の管理運営状況の総評を記載しています。		
[改善を要する事項]	指定管理者の施設の管理運営において、改善を要する事項等について記載しています。		

総合評価	総合評価の内容	合計得点
S	特に優れていると認められる。	90点以上
A	優れていると認められる。	70点以上90点未満
B	適正であると認められる。	60点以上70点未満
C	努力を要すると認められる。	50点以上60点未満
D	相当の努力を要すると認められる。	50点未満

【龍ヶ崎市指定管理者選定委員会の意見】

各委員のご意見をもとに、指定管理者選定委員会としての意見のとりまとめを行います。
--

管理運営実績データ

評価の際の根拠資料です。評価の理由等で記載した内容は全てこのシートで確認できるよう、作成しています。

施設名		施設名を記載しています。			
事業計画の内容		事業計画書に掲載されている管理運営業務に関する取組項目、自主事業等（指定管理申請時に提案した取組みも含む。）を記載しています。			
実績	運営状況	開設日数や開設時間、イベントの開催、職員配置、研修状況等について記載しています。			
	利用状況	<p>■実績 利用者数や施設の稼働率について、評価対象年度+過去分を記載しています。</p> <p>■目標（設定されている場合） 評価対象年度分の利用者数等に関する目標値を記載しています。</p>			
	利用料（使用料）収入及び減免の状況	<p>■実績 施設の使用料（利用料）の収入や減免の状況等について記載しています。</p> <p>■目標（設定されている場合） 評価対象年度分の使用料（利用料）収入等に関する目標値を記載しています。</p>			
	アンケートの実施状況	<p>アンケート調査の結果等を記載しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用満足度 ・回答者数 ・結果の推移 等 			
実績	事業費内訳	決 算		予 算	
		収 入		収 入	
		計		計	
		支 出		支 出	
		事業計画書や事業実績報告書をもとに収支状況を記載しています。			
	計		計		

指定管理者の管理運営評価に係る指摘等事項一覧（令和4年度分）

【総合評価】																					
合計得点	67 点	総合評価	B																		
<p>【総評】</p> <p>令和3年度も新型コロナウイルスの影響があり、駐輪場全体において定期利用者の大幅な減とはならなかったものの、やや減少傾向にある。</p> <p>アンケート結果による駐輪場全体の満足度について、『満足、やや満足』の回答は73%と、事業計画の目標値である84%には届いていないが、管理員に関する設問に対しては72.2%となっており満足度を得られている。アンケートの自由記述の中で、管理員の丁寧な接客に対する感謝の意見があることや、学生が卒業に伴い解約する際には、管理員が挨拶をされる実情があること等から、日頃の管理員の対応が、利用者与管理員との信頼関係につながっていることが評価できる。施設の管理業務においては、軽微な修繕は現場で随時対応する等、利用しやすい環境を維持しようとする姿勢がみられる。今後も施設稼働率、利用者満足度の向上に努めていただきたい。</p> <p>【改善を要する事項】</p> <p>・利用者の増加に向けて広く周知・広報活動を行い、稼働率目標値との乖離を可能な限り抑えるよう努めること。</p>																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th>総合評価</th> <th>総合評価の内容</th> <th>合計得点</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>S</td> <td>特に優れていると認められる。</td> <td>90 点以上</td> </tr> <tr> <td>A</td> <td>優れていると認められる。</td> <td>70 点以上 90 点未満</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>適正であると認められる。</td> <td>60 点以上 70 点未満</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>努力を要すると認められる。</td> <td>50 点以上 60 点未満</td> </tr> <tr> <td>D</td> <td>相当の努力を要すると認められる。</td> <td>50 点未満</td> </tr> </tbody> </table>				総合評価	総合評価の内容	合計得点	S	特に優れていると認められる。	90 点以上	A	優れていると認められる。	70 点以上 90 点未満	B	適正であると認められる。	60 点以上 70 点未満	C	努力を要すると認められる。	50 点以上 60 点未満	D	相当の努力を要すると認められる。	50 点未満
総合評価	総合評価の内容	合計得点																			
S	特に優れていると認められる。	90 点以上																			
A	優れていると認められる。	70 点以上 90 点未満																			
B	適正であると認められる。	60 点以上 70 点未満																			
C	努力を要すると認められる。	50 点以上 60 点未満																			
D	相当の努力を要すると認められる。	50 点未満																			
<p>【龍ヶ崎市指定管理者選定委員会の意見】</p> <div style="border: 1px dashed red; height: 80px; width: 100%;"></div>																					

1. 龍ヶ崎市龍ヶ崎市駅東駐輪場・龍ヶ崎市佐貫中央駐輪場（総合評価：B・合計得点 67 点）

令和3年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響による厳しい運営を強いられる中、感染症対策の配慮を含めた施設管理運営の取り組みが実施されており、総じて効率的かつ適正な管理運営がなされていると評価できる。

一方、少子高齢化による自転車を利用する方の減少など、社会情勢の変化が顕在化している中、令和5年3月31日に佐貫中央第2駐輪場を廃止し効率化を図ったところではあるが、今後の利用者数の推移を注視しつつ、放置自転車対策の観点も含め政策検証し、施設運営の在り方や事業計画の見直しに一層取り組んでいただきたい。また、利便性向上の観点から、使用料支払手続きのキャッシュレス化導入に関して検討を進めていただきたい。

2. 龍ヶ崎市市民活動センター（総合評価：A・合計得点 71 点）

令和3年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響による厳しい運営を強いられる中、感染症対策の配慮を含めた施設管理運営の取り組みが実施されており、団体の活動実態調査を行いながら、新規登録団体を6団体増やすなど、総じて効率的かつ良好な管理運営がなされていると評価できる。引き続き市民活動の支援を行い、さらなる登録団体数の増加に向けて取り組んでいただきたい。

また、アンケート調査の結果から、利用者の年齢層は60代～70代がメインとなっているため、講座やイベント内容に工夫を凝らし、若者や子育て世代等に関心を抱いてもらうような取り組みにも注力いただきたい。

3. 龍ヶ崎市総合福祉センター（総合評価：B・合計得点 60 点）

令和3年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響による厳しい運営を強いられる中、感染症対策の配慮を含めた施設管理運営の取り組みが実施されており、総じて効率かつ適正な管理運営がなされていると評価できる。

長寿会連合会の活動拠点として高齢福祉の増進に寄与している点は評価できる一方、市域全体にPRが行き届いているとは言い難い状況にある。交通の便が悪いという立地特性はあるものの、魅力ある講座・イベントを企画するとともに、広報にも力を入れていただき、新規利用者の獲得に努めていただきたい。

なお、市民ニーズを広く把握するため、施設利用者対象ではなく、全市民向けにWEBアンケートを実施するなど、これまでのアンケート手法を再考し、今後の施設運営の向上に反映いただきたい。

4. 龍ヶ崎市ふるさとふれあい公園（総合評価：B・合計得点 60 点）

令和3年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響による厳しい運営を強いられる中、感染症対策の配慮を含めた施設管理運営の取り組みが実施されており、総じて効率かつ適正な管理運営がなされていると評価できる。

施設利用者を増やす取り組みとして、プロモーションムービーの作成など施設の魅力発信を行っている点は評価できるため、引き続き広報活動に尽力いただきたい。一方、交通の便が悪いという立地特性はあるものの、初めて利用する方にも受付窓口の場所が分かるように案内表示を改善するなど、運営方法の見直しを行い、新規利用者の獲得につなげていただきたい。

なお、市民ニーズを広く把握するため、施設利用者対象ではなく、全市民向けにWEBアンケートを実施するなど、これまでのアンケート手法を再考し、今後の施設運営の向上に反映いただきたい。

5. 龍ヶ崎市文化会館（総合評価：B・合計得点 60 点）

令和3年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響による厳しい運営を強いられる中、感染症対策の配慮を含めた施設管理運営の取り組みが実施されており、総じて効率かつ適正な管理運営がなされていると評価できる。

HP等でイベントの周知に取り組んでいるものの、幹線道路から奥まった場所に建物があるため、認知度向上のため、屋外看板やのぼり旗などによる施設PRも検討いただきたい。

また、利用者アンケート調査は、さらなる利用者満足度の向上と新規の利用者の獲得による施設の設置目的が十分に達成されるよう、調査項目や調査対象などの見直しを行い、アンケート結果を真摯に受け止めて、今後の施設運営の向上に反映いただきたい。

6. 龍ヶ崎市立中央図書館（総合評価：A・合計得点 73 点）

令和3年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響による厳しい運営を強いられる中、感染症対策の配慮を含めた施設管理運営の取り組みが実施されており、総じて効率かつ良好な管理運営がなされていると評価できる。特に、学校図書館との連携、こども読書推進活動事業、職場体験学習に注力し、こどもたちが図書に親しみ、教養を高めるといふ、施設の設置目的を誠実に遂行している点は高く評価できる。

施設利用者の増加と市民の読書推進に十分寄与しているが、利用者の声やアンケート結果を調査・研究し、さらなる利用者満足度の向上と新規利用者の獲得につなげていただきたい。

7. 龍ヶ崎市立図書館北竜台分館（総合評価：A・合計得点 73 点）

令和3年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響による厳しい運営を強いられる中、感染症対策の配慮を含めた施設管理運営の取り組みが実施されており、総じて効率かつ良好な管理運営がなされていると評価できる。

開館2年目で約7万7千人の入館者数を記録しており、コーヒーの提供、話題の書物を配置、テレワークスペースの設置など、一般的な「図書館」という概念に捉われることなく、斬新なアイデアをもって施設運営を行う姿勢は高く評価できる。

ショッピングモール内の開放的なスペースに位置し、民間事業者との連携等による活用の幅が広がっている一方、常にアップデートが必要な施設とも言えるため、他事例の調査研究や利用者アンケートを通じて、さらなる利用者満足度の向上と新規利用者の獲得につなげていただきたい。

8. 龍ヶ崎市農業公園豊作村（レンタルファーム、総合交流ターミナル）（総合評価：B・合計得点67点）

令和3年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響による厳しい運営を強いられる中、感染症対策の配慮を含めた施設管理運営の取り組みが実施されており、総じて効率かつ適正な管理運営がなされていると評価できる。

レンタルファームは134区画中128区画（貸出率は96%）であるが、さらなるサービスの向上が図れるよう、柔軟な貸出期間設定等も検討いただきたい。また、野菜・花苗販売については、事業収支の悪化に多大な影響を及ぼしている状況であることを十分に認識し、今後の在り方を見直し、利用者にとって、真に必要なサービスであるかを検討いただきたい。

なお、利用者アンケート調査の実施については、さらなる利用者満足度の向上と新規利用者の獲得による施設の設置目的が十分に達成されるよう、アンケート結果を真摯に受け止め、今後の施設運営の向上に反映いただきたい。

9. 龍ヶ崎市農業公園豊作村（湯ったり館、運動広場）（総合評価：B・合計得点63点）

アンケート結果では利用者満足度は高いものの、新型コロナウイルス感染症の影響や近隣に類似施設ができたことによる利用者の減少、更には光熱水費の高騰などによる事業運営は大変厳しい状況にある。現状の課題分析を行い、適切な施設の管理運営につなげていただきたい。

なお、利用者アンケート調査の実施については、さらなる利用者満足度の向上と新規の利用者の獲得による施設の設置目的が十分に達成されるよう、アンケート結果を真摯に受け止め、今後の施設運営の向上に反映いただきたい。

10. 龍ヶ崎市龍ヶ岡市民農園（総合評価：B・合計得点69点）

令和3年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響による厳しい運営を強いられる中、感染症対策の配慮を含めた施設管理運営の取り組みが実施されており、総じて効率かつ適正な管理運営がなされていると評価できる。

一方で、施設利用料については立地や採算性を考慮すれば、他施設との料金設定との比較については検討の余地があり、今後の料金設定には、適正なものとなるよう取り組んでいただきたい。また、豊作村のレンタルファームと同様に、利用者の利便性向上の観点から、柔軟な貸出期間の設定ができるように検討いただきたい。

なお、利用者アンケート調査の実施については、さらなる利用者満足度の向上と新規の利用者の獲得による施設の設置目的が十分に達成されるよう、アンケート結果を真摯に受け止め、今後の施設運営の向上に反映いただきたい。

11. 龍ヶ崎市総合体育館外 15 施設（総合評価：A・合計得点 73 点）

令和3年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響による厳しい運営を強いられる中、感染症対策の配慮を含めた施設管理運営の取り組みが実施されており、さらには、民間事業者の強みを活かした各種健康・スポーツ講座等を展開する等、仕様書で規定する業務水準を上回る施設運営に取り組む姿勢は評価できる。また、利用者アンケート調査の満足度が高いことに加えて、調査項目や調査対象も明確であり、また、アンケート結果が施設の管理運営に有効に活用されている点も高く評価できる。

管理運営の主要施設（たつのこアリーナ・たつのこフィールド・たつのこスタジアム）だけではなく、北文間運動広場や高砂体育館の管理運営にも注力いただき、誰もが健康で楽しめる生涯スポーツ社会の実現に向けて引き続き取り組んでいただきたい。

指定管理施設所管課による指定管理者の管理運営に対する1次評価結果一覧表(令和5年度分) 【1/2】

資料E

評価基準及び評価のポイント	ベース配点	龍ヶ崎市駅東・佐貫中央駐輪場		市民活動センター		総合福祉センター		ふるさとふれあい公園		文化会館	
		評価RANK	得点	評価RANK	得点	評価RANK	得点	評価RANK	得点	評価RANK	得点
1 【有効性】施設の設置目的の達成に関する取組み など	50	---	30	---	34	---	34	---	30	---	30
(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み	30										
① 事業計画書等で示す各種事業やイベントは適切に行われたか。また、当該年度の管理運営目標を達成できたか。		B	18	B	18	B	18	B	18	B	18
② 施設の利用者数の増加や利便性を高めるための取組みがなされたか。											
③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られたか。											
④ 施設及び備品は適切に維持管理がなされたか。											
⑤ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動がなされたか。											
(2) 利用者の満足度	20										
① 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。		B	12	A	16	A	16	B	12	B	12
② 利用者の意見を把握し、それを反映させる取組みがなされたか。											
③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。											
④ 利用者への情報提供が十分になされたか。											
⑤ その他利用者満足度を向上させるための具体的な取組みがなされたか。											
2 【効率性】効率性の向上等に関する取組み	20	---	12	---	12	---	12	---	16	---	12
(1) 指定管理業務に係る経費の低減 など	20										
① 施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減させるための取組みがなされたか。		B	12	B	12	B	12	A	16	B	12
② 収支計画に沿った予算の適切な執行がなされたか。											
③ 清掃や警備、設備の保守点検等の業務は適切な水準で行われたか。また再委託している場合は、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。											
3 【適正性】公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	30	---	18	---	21	---	18	---	18	---	21
(1) 施設の管理運営の実施状況 など	15										
① 施設の管理運営に当たる人員は適切に配置され、また適切な雇用・労働環境のための取組みがなされたか。		B	9	A	12	B	9	B	9	A	12
② 職員の資質・能力向上のための取組みがなされたか。											
③ 地元貢献(地域経済活性化や地域との連携 など)のための取組みがなされたか。											
(2) 平等利用, 安全対策, 危機管理体制 など	15										
① 施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されていたか。		B	9	B	9	B	9	B	9	B	9
② 利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。											
③ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。											
④ 防犯, 防災対策などの危機管理体制が適切であったか。											
⑤ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。											
合計	100	---	60	---	67	---	64	---	64	---	63
総合評価	---	B		B		B		B		B	

【評価RANK】

評価RANK	得点率	評価RANKの内容
S	100%	大幅に上回る優れた管理運営
A	80%	上回る管理運営
B	60%	適正な管理運営
C	40%	下回る管理運営
D	20%	大幅に下回る管理運営
E	0%	不適切な管理運営

【総合評価】

総合評価	合計得点	総合評価の内容
S	90点以上	特に優れている
A	70点以上90点未満	優れている
B	60点以上70点未満	適正
C	50点以上60点未満	努力を要する
D	50点未満	相当の努力を要する

指定管理施設所管課による指定管理者の管理運営に対する1次評価結果一覧表(令和5年度分) 【2/2】

評価基準及び評価のポイント	ベース 配点	中央図書館		図書館北竜台分館		総合交流ターミナル外		湯ったり館外		龍ヶ岡市民農園		総合体育館外16施設	
		評価 RANK	得点										
1 【有効性】施設の設置目的の達成に関する取組み など	50	---	40	---	40	---	34	---	30	---	36	---	40
(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み	30												
① 事業計画書等で示す各種事業やイベントは適切に行われたか。また、当該年度の管理運営目標を達成できたか。		A	24	A	24	B	18	B	18	A	24	A	24
② 施設の利用者数の増加や利便性を高めるための取組みがなされたか。													
③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られたか。													
④ 施設及び備品は適切に維持管理がなされたか。													
⑤ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動がなされたか。													
(2) 利用者の満足度	20												
① 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。		A	16	A	16	A	16	B	12	B	12	A	16
② 利用者の意見を把握し、それを反映させる取組みがなされたか。													
③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。													
④ 利用者への情報提供が十分になされたか。													
⑤ その他利用者満足度を向上させるための具体的な取組みがなされたか。													
2 【効率性】効率性の向上等に関する取組み	20	---	12	---	16								
(1) 指定管理業務に係る経費の低減 など	20												
① 施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減させるための取組みがなされたか。		B	12	A	16								
② 収支計画に沿った予算の適切な執行がなされたか。													
③ 清掃や警備、設備の保守点検等の業務は適切な水準で行われたか。また再委託している場合は、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。													
3 【適正性】公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	30	---	21										
(1) 施設の管理運営の実施状況 など	15												
① 施設の管理運営に当たる人員は適切に配置され、また適切な雇用・労働環境のための取組みがなされたか。		A	12										
② 職員の資質・能力向上のための取組みがなされたか。													
③ 地元貢献(地域経済活性化や地域との連携 など)のための取組みがなされたか。													
(2) 平等利用, 安全対策, 危機管理体制 など	15												
① 施設の利用者の個人情報保護するための対策が適切に実施されていたか。		B	9	B	9	B	9	B	9	B	9	B	9
② 利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。													
③ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。													
④ 防犯, 防災対策などの危機管理体制が適切であったか。													
⑤ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。													
合計	100	---	73	---	73	---	67	---	63	---	69	---	77
総合評価	---	A		A		B		B		B		A	

【評価RANK】

評価RANK	得点率	評価RANKの内容
S	100%	大幅に上回る優れた管理運営
A	80%	上回る管理運営
B	60%	適正な管理運営
C	40%	下回る管理運営
D	20%	大幅に下回る管理運営
E	0%	不適切な管理運営

【総合評価】

総合評価	合計得点	総合評価の内容
S	90点以上	特に優れている
A	70点以上90点未満	優れている
B	60点以上70点未満	適正
C	50点以上60点未満	努力を要する
D	50点未満	相当の努力を要する

指定管理者の管理運営に対する評価シート (年度評価)

- ①龍ヶ崎市龍ヶ崎市駅東駐輪場, 龍ヶ崎市佐貫中央駐輪場
- ②龍ヶ崎市市民活動センター
- ③龍ヶ崎市総合福祉センター
- ④龍ヶ崎市ふるさとふれあい公園
- ⑤龍ヶ崎市文化会館
- ⑥龍ヶ崎市立図書館(中央図書館)
- ⑦龍ヶ崎市立図書館(図書館北竜台分館)
- ⑧龍ヶ崎市農業公園豊作村(レンタルファーム・総合交流ターミナル)
- ⑨龍ヶ崎市農業公園豊作村(湯ったり館・運動広場)
- ⑩龍ヶ崎市龍ヶ岡市民農園
- ⑪龍ヶ崎市総合体育館外16 施設

指定管理者の管理運営に対する評価シート（年度評価）

所管部課	都市整備部 都市計画課
評価対象期間	令和 5 年 4 月 1 日 ～ 令和 6 年 3 月 31 日

I 指定管理の概要

施設概要	名 称	①龍ヶ崎市龍ヶ崎市駅東駐輪場 ②龍ヶ崎市佐貫中央駐輪場			
	所在地	①龍ヶ崎市佐貫 3 丁目 4 番地 2 ②龍ヶ崎市佐貫 1 丁目 10 番地 1			
	関係条例等	龍ヶ崎市自転車等駐車場の設置及び管理に関する条例 龍ヶ崎市自転車等駐車場の設置及び管理に関する条例施行規則			
	設置目的	龍ヶ崎市駅周辺の環境整備を図り、もって道路交通の円滑化並びに自転車及び原動機付自転車を利用するものの利便に資することを目的とする。			
利用料金制		非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制			
指定管理者	名 称	公益社団法人 龍ヶ崎市シルバー人材センター			
	所在地	茨城県龍ヶ崎市馴馬町 3 2 0 2 番地			
	事業内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 公共団体や民間企業、一般家庭からの仕事を受注し会員に提供 公園の管理、駐車場、駐輪場の管理、民間企業や施設等での軽作業、剪定・草刈り作業、障子・襖張り、農作業補助、大工・修繕・訪問介護等 ・ 高齢者の生きがいの充実及び社会参加の推進 龍ヶ崎市駅前での花植え等による美化活動 			
指定管理業務の内容		<ul style="list-style-type: none"> ・ 駐輪場の利用登録及び一時利用の承認に関する業務 ・ 駐輪場の施設及び附帯設備の維持管理に関する業務 ・ 駐輪場の使用料の徴収及び納入に関する業務 ・ その他、市が必要と認める業務 			
指 定 期 間		令和 4 年度～令和 6 年度（3 年間）			
総合評価（年度評価）		令和 4 年度	令和 5 年度	令和 年度	令和 年度
		B	B		

龍ヶ崎市指定管理者選定委員会からの前年度指摘等事項への対応

<p>(指摘等事項)</p> <p>令和 3 年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響による厳しい運営を強いられる中、感染症対策の配慮を含めた施設管理運営の取り組みが実施されており、総じて効率的かつ適正な管理運営がなされていると評価できる。</p> <p>一方、少子高齢化による自転車を利用する方の減少など、社会情勢の変化が顕在化している中、令和 5 年 3 月 31 日に佐貫中央第 2 駐輪場を廃止し効率化を図ったところではあるが、今後の利用者数の推移を注視しつつ、放置自転車対策の観点も含め政策検証し、施設運営の在り方や事業計画の見直しに一層取り組んでいただきたい。また、利便性向上の観点から、使用料支払手続きのキャッシュレス化導入に関して検討を進めていただきたい。</p> <p>(指摘等事項への対応)</p> <p>駐車場全体としては、増加しているが、定期利用の稼働率を見ると、龍ヶ崎市駅東駐輪場では目標値である 85% を下回っています。一方で佐貫中央の定期利用では目標値である 35% は超えているものの、未だに余裕がある</p>

ため、利用形態の検討も含め、更なる利用促進に向けた取り組みについて検討します。また放置自転車対策の観点では、令和6年度から「放置自転車警告札貼業務」、「放置自転車撤去業務」を本業務の指定管理者であるシルバー人材センターに委託し、駐輪場管理運営一体となって取り組める体制を構築しました。

使用料支払い手続きのキャッシュレス化については、利用者の多くが高齢者であり、現金払いについて不満を感じている声はありません。しかしながらキャッシュレス化の導入については、利用者の利便性向上に繋がることから機器の更新の際に検討していきます。

2 評価結果

評価基準及び評価のポイント			配点	評価 RANK	得点
I 【有効性】施設の設置目的の達成に関する取り組み など			50	-----	30
(I) 施設の設置目的の達成に向けた取り組み			30	B (R4:B)	18 (R4:18)
① 事業計画書等で示す各種事業やイベントは適切に行われたか。また、当該年度の管理運営目標を達成できたか。					
② 施設の利用者数の増加や利便性を高めるための取り組みがなされたか。					
③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られたか。					
④ 施設及び備品は適切に維持管理がなされたか。					
⑤ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動がなされたか。					
【評価の理由、要因・原因分析】					
① 利用率の状況					
令和5年度事業計画上での目標値			令和5年度実績値		
	駅東	中央		駅東	中央
定期利用稼働率	85%	35%	定期利用稼働率	74.7%	38.7%
一時利用稼働率	-	-	一時利用稼働率	86.9%	66.6%
<p>龍ヶ崎市駅東駐輪場の実績は、定期利用稼働率74.7%（4,605件、前年度比396件増）、一時利用稼働率86.9%（20,644件、前年度比488件増）。</p> <p>佐貫中央駐輪場の実績は、定期利用稼働率38.7%（1,752件、前年度比702件増）、一時利用稼働率66.6%（3,511件、前年度比1,054件増）。</p> <p>令和5年度は新型コロナウイルス感染症が5類へ移行し、近年の減少傾向に歯止めがかかり、駐輪場全体で見ると定期利用者数（令和4年度：6,184件 令和5年度：6,357件）は増加に転じた。</p> <p>一時利用件数（令和4年度：24,467件 令和5年度：24,155件）については微減ではあるが、月に数回の出勤・通学等のための一時利用者が昨年同様に多いと推察される。特に龍ヶ崎市駅東駐輪場に関しては、稼働率は高い状況である。</p>					
② 空気入れの貸し出しや、雨天時に希望者へのサドルキャップやビニール袋の無料配布、タオルの無料貸し出しを行う等、利便性を高める取り組みを行っている。また、女性や高齢者、障がい者等が自転車を出入庫する際に手伝う等、利用者へのサービスを行うことで固定客の獲得につなげている。					
③ 中央第2駐輪場閉鎖に伴い、利用者に引き続き市営駐輪場を利用してもらえるよう移転先として駅東駐輪場、佐貫中央駐輪場の案内をしたこともあり、閉鎖に伴う影響はほとんどでておらず、令和5年度については、閉鎖する前よりも定期利用については増加しており、一定の成果はでている。					
④ 施設は、日々清掃を行い清潔に保たれていることが確認できた。備品についても事務机・椅子、キャビネット、エアコン等適正に管理されていた。					
⑤ 例年実施している龍ヶ崎第一高等学校入学者説明会での広報活動（PRティッシュの配布）は新型コロナウイルス感染症が5類へ移行したが、高齢者が活動を行うという点を鑑み中止とした。					

(2) 利用者の満足度		20	B (R4:A)	12 (R4:16)
①	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	利用者の意見を把握し、それを反映させる取組みがなされたか。			
③	利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。			
④	利用者への情報提供が十分になされたか。			
⑤	その他利用者満足度を向上させるための具体的な取組みがなされたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】				
① アンケートの状況				
<p>龍ヶ崎市駅東駐輪場の利用者を対象としたアンケートの結果、回答者の68.4%（昨年度は82.6%）は、駐輪場全体の満足度の項目に『満足、やや満足』と回答しており、21.1%（昨年度は13.0%）は『普通』と回答している。</p> <p>佐貫中央駐輪場の利用者を対象としたアンケートの結果、回答者の58.3%（昨年度は75.9%（佐貫中央第1・第2駐輪場））は、駐輪場全体の満足度の項目に『満足、やや満足』と回答しており、37.5%（昨年度は17.2%（佐貫中央第1・第2駐輪場））は『普通』と回答している。</p> <p>いずれの駐輪場利用者からも昨年度と比較すると、『満足、やや満足』との回答者が減少しており、事業計画の目標値である満足度70%を下回っている。（アンケート結果の詳細は6・7ページに記載。）</p>				
② 施設の改善要請等については市より口頭で行われ、現場において修繕等を行う等、指定管理者と市で連携しながら随時対応している。また、劣化した掲示物の早期貼り直し等、施設の維持管理に努めている。				
③ 利用者からの定期利用に関する苦情等が数件有り、シルバー人材側と協議し、適宜指導を行った。				
④ 料金表や施設の使用方法等の基本事項については、事務所掲示看板等で情報提供を行っている。また、通路内壁面へ防犯に関するポスターや防犯カメラを設置することで、盗難等の対策を行っている。				
⑤ 空気入れの貸し出しをはじめ、雨天時の対策として希望者へサドルキャップやビニール袋の無料配布、自由に利用できるタオルの設置等、利用者満足度を向上させる取組みを行っている。また、施設内だけでなく施設周辺の歩道まで清掃を行う等、利用者に不快感を与えることのないよう環境美観に努めている。				

評価基準及び評価のポイント		配点	評価 RANK	得点
2 【効率性】 効率性の向上等に関する取組み		20	-----	12
(1) 指定管理業務に係る経費の低減 など		20	B (R4:B)	12 (R4:12)
①	施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減させるための取組みがなされたか。			
②	収支計画に沿った予算の適切な執行がなされたか。			
③	清掃や警備、設備の保守点検等の業務は適切な水準で行われたか。また、再委託している場合は経費が最小限となるよう工夫がなされたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】				
① 事務所ドアにビニールカーテンを設置し、空調（エアコン）に要する負担の軽減を図っている。				
② 費目により差はあるものの、概ね適正に執行されていた。				
③ 施設内だけでなく周辺まで清掃を行う等、美観を保つ努力がみられた。設備については不具合箇所の大掛かりな修繕要請はなく、管理員により随時修繕対応されていた。				

評価基準及び評価のポイント		配点	評価 RANK	得点
3 【適正性】 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み		30	-----	18
(1) 施設の管理運営の実施状況 など		15	B (R4:A)	9 (R4:12)
① 施設の管理運営に当たる人員は適切に配置され、また適切な雇用・労働環境のための取組みがなされたか。				
② 職員の資質・能力向上のための取組みがなされたか。				
③ 地元貢献（地域経済活性化や地域との連携など）のための取組みがなされたか。				
【評価の理由、要因・原因分析】 後掲				
<p>① 管理員の人数は適切に配置されていた。</p> <p>② 管理員に対して、随時、業務監督責任者からの指導が行われた。</p> <p>③ 令和5年10月25日に、龍ヶ崎市駅前口駅前広場美化活動を実施した。また、令和5年12月22日には、龍ヶ崎市駅前から馴染コミュニティセンターまでの歩道や植え込みのごみ拾いを実施した。当該指定管理者は公益社団法人であるため、平素から社会奉仕活動で地域の高齢者の生きがい充実や美化活動等に取り組んでいる。</p>				
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制 など		15	B (R4:B)	9 (R4:9)
① 施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されていたか。				
② 利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。				
③ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。				
④ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。				
⑤ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。				
【評価の理由、要因・原因分析】				
<p>① 事務室内の書庫に収納・施錠し保管する等、シルバー人材センターにおいて定める個人情報保護規程により対応している。</p> <p>② 定期申込希望者に対して断ることなく空いている箇所の案内を行ったほか、一時利用についても分け隔てなく対応し受け入れている。</p> <p>③ 施設の角や突出している箇所等への緩衝材の巻き付けや、自転車ラックを点検し利用者に危険が及ばないように修繕するとともに、管理員が施設内の巡回を行い、危険箇所等がないか毎日チェックをしている。 また、万一の事故発生に備えて応急処置を施す薬箱を常備している。</p> <p>④ 現金、書類等は金庫に保管し、事務室不在時には常に施錠している。 また、自転車盗難防止のため、施設内に注意喚起の掲示や防犯用のぼり旗を掲出する等、防犯意識向上に努めるとともに、施設内を巡回し犯罪抑止を図っていた。</p> <p>⑤ 施設の異常があった際には適切に報告がなされ、対応している。</p>				

評価 RANK	得点率	評価 RANK の内容
S	100%	目標（計画）を大幅に上回り、優れた管理運営がなされている。
A	80%	目標（計画）を上回る管理運営がなされている。
B	60%	目標（計画）どおり適正に管理運営がなされている。
C	40%	目標（計画）を下回る管理運営がなされている。
D	20%	目標（計画）を大幅に下回る管理運営がなされている。
E	0%	不適切な管理運営がなされている。

【総合評価】

合計得点	60点 (R4:67)	総合評価	B (R4:B)
<p>[総評]</p> <p>令和5年度は新型コロナウイルス感染症が5類へ移行し、駐輪場全体において定期利用者の減少傾向に歯止めがかかり微増ではあるが増加に転じた。また、一時利用については、リモートワークの進展等により月に数回の出勤・通学等のための一時利用があり、稼働率については、概ね順調である。</p> <p>通勤・通学等で一時利用の利用頻度が多い人に対して、施設等のアピールをすることで、定期利用へ切り替えによる安定的な施設運営が図れるようになることを期待したい。</p> <p>アンケート結果による駐輪場全体の満足度について、『満足、やや満足』とした回答は64.5%と、事業計画の目標値である70%を下回る結果となっている。管理員に関する設問に対しても『満足、やや満足』とした回答が66.7%となっており昨年度と比較すると減少している。新たな利用促進に向けて今後も施設稼働率、利用者満足度の向上に努めていただきたい。</p>			
<p>[改善を要する事項]</p> <p>・利用者の増加に向けて広く周知・広報活動を行い、定期利用稼働率目標値との乖離を可能な限り抑えるよう努めること。また利用者満足度向上のため、さらなるアンケートの聴取に努めること。</p>			

総合評価	総合評価の内容	合計得点
S	特に優れていると認められる。	90点以上
A	優れていると認められる。	70点以上 90点未満
B	適正であると認められる。	60点以上 70点未満
C	努力を要すると認められる。	50点以上 60点未満
D	相当の努力を要すると認められる。	50点未満

【龍ヶ崎市指定管理者選定委員会の意見】

管理運営実績データ

施設名	<ul style="list-style-type: none"> ・龍ヶ崎市龍ヶ崎市駅東駐輪場 ・龍ヶ崎市佐貫中央駐輪場
事業計画の内容	<p>空気入れの貸し出し、雨天時のサドルキャップ・ビニール袋の無料配布、自由に利用できるタオルの設置、利用受付時間の延長、また、レンタサイクルの貸し出しや安全安心に配慮して、施設内に防犯カメラを設置している。</p> <p>管理員不在の時間帯にトラブルが起きた場合には、警備会社と協力し対応に当たる。</p>
運営状況	<p>365日、24時間開設している施設である。6時30分から19時30分までの有人管理（駅東駐輪場：年末年始を除く毎日、佐貫中央駐輪場：日・祝日及び年末年始を除く毎日）、それ以外の時間は防犯カメラ監視の無人施設となっている。</p> <p>管理員に対して業務監督責任者より、接遇等の施設管理・運営に関する面談や指導が随時実施されている。また、龍ヶ崎市駅東口駅前広場の美化活動やごみ拾いを実施し、龍ヶ崎市駅周辺の環境維持に貢献している。</p>
績	

利用状況	実績		令和3年度	令和4年度	令和5年度	目標値
	【駅東】 定期利用	利用者数	4,369 (▲345)	4,209 (▲160)	4,605 (+396)	-
		稼働率	70.7% (▲4.9)	67.5% (▲3.2)	74.7% (+7.2)	85.0%
	【駅東】 一時利用	利用者数	15,210 (+1,596)	20,156 (+4,946)	20,644 (+488)	-
		稼働率	64.2% (+6.7)	85.1% (+20.9)	86.9% (+1.8)	-
	【佐貫中央】 (旧：中央第一) 定期利用	利用者数	1,121 (▲8)	1,050 (▲71)	1,752 (+702)	-
		稼働率	24.8% (▲0.2)	23.2% (▲1.6)	38.7% (+15.5)	35.0%
	【佐貫中央】 (旧：中央第一) 一時利用	利用者数	1,564 (+380)	2,457 (+893)	3,511 (+1,054)	-
稼働率		29.7% (+7.3)	46.6% (+16.9)	66.6% (+20.0)	-	
【中央第2】 定期利用	利用者数	1,130 (▲90)	925 (▲205)	-	-	
	稼働率	21.8% (▲1.7)	17.8% (▲4.0)	-	-	
【中央第2】 一時利用	利用者数	1,823 (+37)	1,854 (+31)	-	-	
	稼働率	56.6% (+1.2)	57.5% (+0.9)	-	-	

利用料（使用料）収入 及び減免の 状況	実績			
	利用料（円）	令和3年度	令和4年度	令和5年度
	【駅東】	10,035,370	10,472,828	11,273,961
	【佐貫中央】 (旧：佐貫中央第一)	2,727,570	2,952,530	4,199,617
	【佐貫中央第2】 令和4年3月31日閉鎖	2,420,400	1,663,378	-
	第1・第2の小計	5,147,970	4,615,908	-
	施設合計	15,183,340	15,088,736	15,473,578

減免	件数	令和3年度	令和4年度	令和5年度
	【駅東】	14	15	19
	【佐貫中央】	2	6	10
	施設合計	16	21	29

アンケート の実施状況	【龍ヶ崎市龍ヶ崎市駅東駐輪場】
	期間①：令和6年1月21日～令和6年2月10日
	期間②：令和6年2月21日～令和6年3月10日

配布数：115枚
回収数：38枚
回収率：33.0%

●結果要旨
管理員についての設問において、【挨拶などの声かけ】、【態度・対応・サービス】、【言葉づかい・身だしなみ】の項目で「満足」「やや満足」と回答した利用者は67.5%と昨年度より減少しているが、「少し不満」「不満」と回答した利用者は0%であった。

施設の環境面について尋ねた【清掃状況】の項目では、「満足」「やや満足」と回答した利用者は63.2%、【使いやすさ】の項目で「満足」「やや満足」と回答した利用者は60.5%であったが、「少し不満」「不満」と回答した利用者は0%であった。

施設の構造上、自転車のスペースが狭いこと、自転車を収納する際のスライドレールの使いづらさ等が懸念されるが、管理員による入出庫の際のサポート等により、設備の使いづらさが多少緩和されているとうかがえる。

【龍ヶ崎市佐貫中央駐輪場】

期間①：令和6年1月22日～令和6年2月10日

期間②：令和6年2月21日～令和6年3月11日

配布数：56枚

回収数：24枚

回収率：42.9%

●結果要旨

管理員についての設問において、【挨拶などの声かけ】、【態度・対応・サービス】、【言葉づかい・身だしなみ】の項目で「満足」「やや満足」と回答した利用者は65.3%と昨年度より減少している。

施設の環境面について尋ねた【清掃状況・使いやすさ】の項目で、『満足・やや満足』と回答した利用者は70.8%となっており、一定程度満足が得られていると言える。

一方自由回答では、管理人が不在となる日曜・祝日に無断利用しているとの声もある。無断利用については、適正な利用している方からの不満にも繋がることから、適正利用について啓発活動が必要と思われる。

		決 算		予 算		
事業費内訳	収入		収入		収入	
		指定管理料	16,030,000		指定管理料	16,030,000
		計	16,030,000		計	16,030,000
	支出		支出		支出	
	施設運営費	光熱水費	523,672	施設運営費	光熱水費	600,000
		通信運搬費	147,588		通信運搬費	130,000
		消耗品費	627,749		消耗品費	665,000
		印刷製本費	304,700		印刷製本費	288,000
		備品費	0		備品費	65,000
		手数料	45,650		手数料	80,000
	施設維持管理費	修繕費	0	施設維持管理費	修繕費	81,000
		委託料	493,525		委託料	462,000
賃借料等		1,162,390	賃借料等		1,184,700	
その他経費	人件費	10,786,380	その他経費	人件費	10,974,300	
	管理運営費	1,500,000		管理運営費	1,500,000	
	計	15,591,654		計	16,030,000	
	収入と支出の差	438,346		収入と支出の差	0	

指定管理者の管理運営に対する評価シート（年度評価）

所管部課	市民経済部 地域づくり推進課
評価対象期間	令和5年4月1日 ～ 令和6年3月31日

I 指定管理の概要

施設概要	名 称	龍ヶ崎市市民活動センター
	所在地	龍ヶ崎市馴馬町2445番地
	関係条例等	龍ヶ崎市市民活動センターの設置及び管理に関する条例 龍ヶ崎市市民活動センターの設置及び管理に関する条例施行規則
	設置目的	市民が行う社会貢献活動の発展に寄与することを目的とする。
利用料金制		非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制
指定管理者	名 称	特定非営利活動法人 茨城県南生活者ネット 代表理事 若松 紀子
	所在地	龍ヶ崎市川崎町5番地
	事業内容	(1) 高齢者の健康維持支援活動 (2) 各種生涯学習活動 (3) 龍ヶ崎コミュニケーションハウスの運営 (4) 各種スポーツ活動の支援 (5) 環境美化活動の支援 (6) インターネット映像通信 (7) 新技術開発及び知的所有権に関する活動の支援 (8) 有償ボランティア活動 (9) 起業家に対する支援 ほか
指定管理業務の内容	<p>(1) 市民活動推進に関する業務</p> <p>① 市民活動に関する情報の収集、提供、相談に関すること。</p> <p>② 市民と市民活動及び市民活動団体のコーディネートに関すること。</p> <p>③ 市民活動に関する研修会、講演会、講座等の実施に関すること。</p> <p>④ 市民活動に関する啓発・交流促進に関すること。</p> <p>(2) 施設の運営に関する業務</p> <p>① 施設・設備の貸出しに関すること。</p> <p>② 利用者サービスの提供に関すること。</p> <p>③ 広報・宣伝に関すること。</p> <p>(3) 施設の管理に関する業務</p> <p>① 建築物及び設備の保守管理に関すること。</p> <p>② 環境維持管理に関すること。</p> <p>③ 施設の維持管理に関すること。</p> <p>④ 物品管理に関すること。</p> <p>⑤ 危機管理に関すること。</p> <p>(4) その他の業務</p> <p>① 事業計画書の提出</p> <p>② 業務報告書（月報）の提出</p> <p>③ 利用者アンケート調査の実施</p>	

	④ 事業報告書及び収支決算書の提出 など				
指定期間	令和2年度～令和6年度（5年間）				
総合評価（年度評価）	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
	A	A	A	B	

【龍ヶ崎市指定管理者選定委員会からの前年度指摘等事項への対応】

- 1 市民活動の支援を行い、さらなる登録団体の増加に向けて取り組んでいただきたい。
⇒ 令和3年度より活動が休止状態となっている団体を精査する目的から、登録団体の実態調査を隔年で実施しており、令和5年度に実態調査を行った結果、コロナ禍の影響により団体活動の廃止が相次ぎ21団体の減少となったが、新規登録団体として新たに5団体の増加があった。
- 2 アンケート調査の結果から、利用者の年齢層は60代～70代がメインとなっているので、講座やイベント内容に工夫を凝らし、若者や子育て世代等に関心を抱いてもらうような取組にも注力いただきたい。
⇒ 令和5年度の新企画講座として「YouTube 動画入門」や親子向け講座として「親子で星空観察会（夏・冬）」を開催し、若い世代にも関心を抱いていただける取組を行った。今後も継続してさまざまな世代から関心を寄せていただける取組を実施してまいりたい。

2 評価結果

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
I 【有効性】施設の設置目的の達成に関する取組み など	50	-----	34
(I) 施設の設置目的の達成に向けた取組み	30	B (R4:B)	18 (R4:18)
① 事業計画書等で示す各種事業やイベントは適切に行われたか。また、当該年度の管理運営目標を達成できたか。			
② 施設の利用者数の増加や利便性を高めるための取組みがなされたか。			
③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られたか。			
④ 施設及び備品は適切に維持管理がなされたか。			
⑤ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動がなされたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
<p>① 令和5年度の管理運営目標値は年間来館者数18,000人、登録団体数154団体（5団体増）と設定。新型コロナウイルス感染症対策としての利用制限はなくなったものの、コロナ禍の影響による団体数の減が影響し、来館者数は14,077人と目標値を下回った。また、登録団体数も前述の理由により137団体（16団体減）と目標値を大きく下回った。これは、団体実態調査を行った結果、団体活動の廃止が確認され整理を行ったものである。</p> <p>市民向け講座「建築意匠の学生から見た行ってみたいくなる古民家活用事例」では、募集人員を超過した9名についてオンラインを併用した講座とするなど状況に応じた対応が評価できる。</p> <p>また、公共施設里親団体交流会は事業計画予定外であったが、里親団体からの要望を受け柔軟かつ迅速な対応で交流会の実施に至った。交流会では公共施設里親団体の事例活動発表や団体間情報交換の場を設けることで里親に対する意識の高揚が図ることができたことが評価できる。</p>			

- ② 市民活動センターホームページの整理により、貸室の空き状況や講座・イベント情報などへのアクセスが容易になり、また、スマートフォンでも閲覧しやすい画面構成となっている。このことから予約時の利便性の向上が図られ、当日利用の増加にもつながっている。
- ③ 複数の施設を一括管理していない。
- ④ 施設の維持管理については、日常・月次・年次点検を計画的に実施しており、また、備品管理に関しても、備品台帳及び貸出簿により比較的適切に管理されている。
- ⑤ 利用団体の活動紹介やイベントの案内を掲載した広報紙「ひびき」を毎月1日に発行しているほか、ホームページやSNS、さらには「YouTube」を活用したネット動画による広報活動も行っている。

(2) 利用者の満足度

① 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。	20	A (R4:A)	16 (R4:16)
② 利用者の意見を把握し、それを反映させる取組みがなされたか。			
③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。			
④ 利用者への情報提供が十分になされたか。			
⑤ その他利用者満足度を向上させるための具体的な取組みがなされたか。			

【評価の理由、要因・原因分析】

- ① 施設利用者を対象としたアンケート調査を実施し、286名の回答を得ることができた（前年度253名）。なお、施設全体の利用満足度については「大変満足」と「やや満足」を合わせて82%、職員・スタッフの対応についても「大変満足」と「やや満足」を合わせて85%と、利用者から高評価であることが確認された。
- ② アンケート調査の実施により、利用者からの声や要望等を把握し、その内容をスタッフミーティングの中で共有した上で意見交換を行い、施設の管理・運営及び事業の企画・運営に当たっている。
- ③ 利用者からの苦情等に対しては、適切に対応する体制（管理職の常時勤務等）を整えており、その後も内部で話し合いを行い、再発防止に努めている。
- ④ 館内にチラシ等を約450枚掲示し、これら掲示期間の管理を徹底した上、常に新しい情報提供を行っている。また、利用者の視点に立ち、掲示物のレイアウト等掲出方法を工夫するなど、見やすさや分かりやすさに努めている。
- ⑤ インターネット放送に団体関係者に出演してもらい、それを広く配信し、活動のPR等に協力するなど、団体活動を側面から支援している。特に新たに活動を始めた団体に対しては、活動が軌道に乗るよう積極的に手助けを行っている。
また、リユース品の無料コーナーを設置するほか、市民活動団体の創作品や物販品の展示場所を提供する館内マーケットを常設し、来館者への活動PRや販売に取り組んでいる。

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
2 【効率性】 効率性の向上等に関する取組み	20	-----	12
(1) 指定管理業務に係る経費の低減 など	20	B (R4:A)	12 (R4:16)
① 施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減させるための取組みがなされたか。			
② 収支計画に沿った予算の適切な執行がなされたか。			
③ 清掃や警備、設備の保守点検等の業務は適切な水準で行われたか。 また、再委託している場合は 経費が最小限となるよう工夫がなされたか。			

【評価の理由、要因・原因分析】

- ① 広報紙「ひびき」については安価なネット印刷を利用しており、また、事業の講座講師に活動センター職員の活用、軽微な修繕等に関しては活動センター職員が行うなど、工夫しながら経費削減に取り組んでいる。
- ② 収支計画に沿った予算の適切な執行がなされている。
- ③ 施設の清掃は週3回、業者に委託し実施しているほか、それ以外の日も活動センター職員が清掃作業を行っている。アンケート調査でも「施設の清潔さについて」の設問は78%の方が「大変満足」「やや満足」と回答しており、適切に行われていることが伺える。また、除草作業についても委託業者及び活動センター職員がこまめに行い、玄関や廊下、トイレには季節の生花が飾られ、環境美化の面も十分配慮されている。
 その他、設備の保守点検等に関しても、各専門業者に委託し、法定点検（消防設備、電気工作物、受水槽・高架水槽）をはじめ、適切に行われている。

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
3 【適正性】 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	30	-----	21
(1) 施設の管理運営の実施状況 など	15	A (R4:A)	12 (R4:12)
① 施設の管理運営に当たる人員は適切に配置され、また適切な雇用・労働環境のための取組みがなされたか。			
② 職員の資質・能力向上のための取組みがなされたか。			
③ 地元貢献（地域経済活性化や地域との連携など）のための取組みがなされたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
① センター長1人・副センター長2人の計3人の管理職体制で運営し、その他の5人の職員で勤務ローテーションを組み、緊急時の対応に備えるとともに、適切な管理運営体制の維持に努めている。また、業務内容に応じた柔軟な勤務体制を編成するとともに、通勤形態や個人の希望に十分考慮したシフト管理・人員計画を行うなど、適切な雇用・労働環境の確保にも取り組んでいる。			
② 定期的にミーティングを行い、職員間で組織の任務と目標を意識しながら、各自の能力向上を心掛けている。また、市民活動における幅広い分野で活躍する方々で構成する「円卓会議（市民活動日本一を目指す会議）」を継続的に開催し、定期的に意見交換を行うことで、職員の資質・能力向上につなげている。			
③ 市民活動への参加のきっかけづくりや団体相互の交流を目的として、市民活動フェアを2日間にわたり開催（開催日：令和6年2月17日・18日、会場：サプラスクエア）。42団体（市民活動団体：37団体、市内高等学校：4校、行政機関：1課）によるパネル展示や、16団体（市民活動団体：13団体、市内高等学校：2校・3団体）によるステージ発表などがあり、約2,000人の参加（一般来場者含む）があった。 また、八原まちづくり協議会から歴史史跡巡りの依頼を受け、まちづくり・つなぐネット事業として登録団体の「NPO法人龍ヶ崎建物保存会」へ協力を要請し、橋渡しを行うなど、コーディネート業務にも取り組んでいる。			
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制 など	15	B (R4:B)	9 (R4:9)
① 施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切に実施されていたか。			
② 利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。			
③ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。			
④ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。			
⑤ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。			

【評価の理由、要因・原因分析】

- ① 情報管理責任者を任命し、セキュリティの維持・管理を推進している。また、施設利用者の個人情報の記載がある「団体登録申請書」をファイル化して管理し、鍵付きのキャビネットに保管している。さらに、登録団体の非公開情報についても、区分明記により適切に管理するとともに、ホームページへ掲載する際には、その内容をスタッフ複数人にてチェックするなど、徹底した取組が行われている。
- ② 利用の受付は2ヶ月前から実施され、来館時に先着順で行われている。なお、受付方法の苦情やトラブル等がないことから、公平性が確保された運用であることが伺える。
- ③ 毎日（休館日を除く）午前・午後の2回は必ず館内及び敷地内を巡視しており、危険箇所等を発見した場合は、市に連絡するか自らが対応し、利用者の危険防止・事故防止に努めている。
- ④ 消防計画等を作成し、防火管理者にセンター長及び副センター長を置くほか、スタッフにも防火管理者の資格を取得させる方針とするなど、防災対策等に組織化して対応することで適切な危機管理体制をとっている。
- ⑤ 緊急連絡網による初期対応を図る体制をとっているほか、スタッフ間の「Line」網を駆使し、迅速な情報共有活動を進めている。

評価 RANK	得点率	評価 RANK の内容
S	100%	目標（計画）を大幅に上回り、優れた管理運営がなされている。
A	80%	目標（計画）を上回る管理運営がなされている。
B	60%	目標（計画）どおり適正に管理運営がなされている。
C	40%	目標（計画）を下回る管理運営がなされている。
D	20%	目標（計画）を大幅に下回る管理運営がなされている。
E	0%	不適切な管理運営がなされている。

【総合評価】

合計得点	67 点 (R5:71)	総合評価	B (R4:A)
------	-----------------	------	-------------

[総評]

指定管理者の尽力により、適正で良好な管理運営がなされていると認められる。

令和5年度はコロナ収束後の状況であるが、コロナ禍の影響により団体活動の廃止による影響があり、年間の来館者数については目標値の18,000人に対し実績は14,077人と掲げた目標を下回る結果となっている。令和6年度の目標値（要求水準）を25,000人以上としているが、今回の目標値はコロナ収束後であり徐々に日常生活を取り戻すことを勘案し、無理のない範囲で設定した数値につき、団体活動や日常生活に活気が戻ってくることを願いながら、今後の取組に期待したい。

また、登録団体数に関しては、目標値の154団体（5団体増）に対し実績は137団体（増減含め16団体減）と目標値を大きく下回ったが、隔年で行った団体実態調査により団体活動の廃止が確認され整理したものである。このことについては指定管理者の努力では抗えない、市民のライフスタイルの変換が主な要因と考えられる。しかしながら、オンラインでの講座開催を行うなど、新たなスタイルの事業展開を構築したことは今後の新たな生活スタイル、団体活動の活発化に向けた事業であると評価できる。

さらに、アンケート調査の結果からも、多くの利用者から全般的に高評価を得ており、運営方針に掲げている「利用者第一主義の活動」が実践されていると評価できる。

[改善を要する事項]

令和5年度より運用を開始した市民活動サポート補助金については、市と市民活動センターで連携を図り、申請窓口のひとつとなっていることから、補助金制度の周知を図ることを目的とした市民活動サポート補助金報告会の実施により、補助金制度を活用した市民活動の促進や活性化の支援に努めていただきたい。

総合評価	総合評価の内容	合計得点
S	特に優れていると認められる。	90点以上
A	優れていると認められる。	70点以上 90点未満
B	適正であると認められる。	60点以上 70点未満
D	努力を要すると認められる。	50点以上 60点未満
E	相当の努力を要すると認められる。	50点未満

【龍ヶ崎市指定管理者選定委員会の意見】

NPO 法人設立に関するセミナー（NPO 法人設立説明会・県との共催）	R6.3.5（火）	参加人数 17人 ※ハイブリット開催	参加人数 6人 オンライン3人
龍ヶ崎まちづくり講座（関東鉄道竜ヶ崎線の現状と課題）	R5.7.2（日）		参加人数 38人
龍ヶ崎まちづくり講座（旧矢中家住宅の保存活用）	R5.11.12（日）		参加人数 14人
龍ヶ崎まちづくり講座（建築意匠の学生から見た行ってみたくなる古民家活用事例）	R6.3.17（日）		参加人数 30人 （オンライン9人含む）
龍ヶ崎の旧跡講座（龍ヶ崎の史跡と老舗菓子店巡り第3弾）	R5.4.22（日）		参加人数 22人
龍ヶ崎の旧跡講座（龍ヶ崎市の史跡巡り）	R5.10.7（土）		参加人数 21人
市民生活の知恵出し講座（食品ロス削減と貧困問題に取り組む『県内フードバンク活動の現状と未来』）	R5.9.24（日）		参加人数 15人
市民生活の知恵出し講座（SDGs 活動事例発表 & 交流会）	R5.11.26（日）		参加人数 11人
新企画講座（YouTube 動画入門）	R5.8.27（日）		参加人数 27人
おしゃべりサロン（円卓会議／市民活動日本一を目指す会議）	R5.4.11（木） R5.5.9（火） R5.6.13（火） R5.7.11（火） R5.8.8（火） R5.9.26（火） R5.10.10（火） R5.11.21（火） R5.12.12（火） R6.1.9（火） R6.2.12（火） R6.3.12（火）	実施回数 11回 延べ参加人数 103人	実施回数 12回 延べ参加人数 94人
親子向け講座「親子で星空観察会」	R5.8.27（日） R5.12.17（日）	実施回数 2回 延べ参加人数 51人	実施回数 2回 延べ参加人数 58人
市民活動団体の組織力強化セミナー（市民活動団体マネジメント講座）	R6.2.4（日）		参加人数 10人
市民活動団体の組織力強化セミナー（市民活動支援策の紹介講座）	R6.3.31（日）		参加人数 10人
市民活動コーディネーターの育成セミナー（龍ヶ崎みらい会議）	R5.7.25（日）		参加人数 5人

④ 市民活動に関する啓発・交流促進業務

実施内容	実施日時・時期	令和4年度実績	令和5年度実績
市民活動フェア（パネル展示、ステージ発表等）	R6.2.17（土） R6.2.18（日）	参加団体 37団体 参加者 約1,600人 （2日間の延べ人数）	参加団体 42団体 参加者 約2,000人 （2日間の延べ人数）
市民活動団体交流会	R5.5.21（日）	参加人数 16人	参加人数 27人
公共施設里親団体交流会	R5.10.27（金）		参加団体 17団体 参加者 22人

利用状況

■実績

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
来館者数	24,451	12,306 (16,271)	10,728 (12,720)	13,660	14,077
登録団体数	141	148	147	153	137

※ 令和2・3年度の括弧内の数値は、新型コロナウイルス感染症対策による臨時休館等を実施しなかった場合の想定年間来館者数（通年換算）。

■目標値（令和5年度）

年間来館者数：18,000人 登録団体数：154団体（5団体増）

■部屋別稼働状況

内容	令和3年度	令和4年度	令和5年度
年間開館日数	260日	307日	308日
年間開館時間	3,205時間	3,986時間	4,004時間
PC教室	21%	21%	23%
工作室	7%	4%	5%
小会議室	15%	17%	16%
多目的室	22%	18%	18%
大会議室	22%	23%	23%
和室	11%	18%	19%

■貸出備品等利用状況

内容	令和3年度	令和4年度	令和5年度
プロジェクター	79回	86回	91回
スクリーン	13回	29回	30回
マイク	47回	41回	36回
モバイルWi-Fi	66回	50回	—

※ 「モバイルWi-Fi」は、施設に「IBARAKI FREE Wi-Fi」が整備されたため、令和4年10月より貸出品目から除外している。

利用料（使用料）
収入及び減免の状況

■機器等年間利用料

※施設の利用料（会議室等）は無料としている

内容	令和3年度	令和4年度	令和5年度
印刷機	88,490円	91,760円	100,440円
プリンター	2,130円	3,680円	3,710円
FAX	10円	40円	0円
コピー機	19,780円	27,650円	82,220円
合計	110,410円	123,130円	123,130円

アンケートの
実施状況

別紙参照

事業費内訳

決 算		予 算	
収 入		収 入	
指定管理料	14,174,000	指定管理料	14,174,000
機器使用料	186,400	機器使用料	230,000

参加者負担金	33,300	参加者負担金	0
受取利息	34	受取利息	0
計	14,393,734	計	14,404,000
支 出			
人件費	6,550,575	人件費	6,952,000
職員給料	6,157,894	職員給料	6,596,000
旅費	356,166	旅費	320,000
法定福利費	36,515	法定福利費	36,000
需用費	2,832,318	需用費	3,560,000
消耗品費	801,521	消耗品費	800,000
光熱水費	1,915,037	光熱水費	2,660,000
修繕料	115,760	修繕料	100,000
役務費	411,598	役務費	400,000
通信運搬費	378,818	通信運搬費	380,000
手数料	32,780	手数料	20,000
委託料	1,554,502	委託料	1,550,000
機械警備	86,592	機械警備	90,000
施設清掃	833,580	施設清掃	840,000
空調機清掃	79,200	空調機清掃	73,000
電気工作物保守点検	187,000	電気工作物保守点検	187,000
消防設備保守点検	195,800	消防設備保守点検	196,000
受水槽清掃	63,800	受水槽清掃	64,000
夜間管理業務	42,530	夜間管理業務	34,000
受変電設備清掃	66,000	受変電設備清掃	66,000
使用料及び賃借料	199,295	使用料及び賃借料	298,000
印刷機リース	52,536	印刷機リース	30,000
コピー機リース	78,650	コピー機リース	192,000
コピー機チャージ	53,859	コピー機チャージ	61,000
NHK 放送受信料	14,250	NHK 放送受信料	15,000
施設損害賠償責任保険料	14,110	施設損害賠償責任保険料	50,000
植木剪定除草作業経費	432,674	植木剪定除草作業経費	447,000
各種事業費	353,305	各種事業費	357,000
その他経費（税関係）	1,118,900	その他経費（税関係）	790,000
計	13,467,277	計	14,404,000
(収入) 14,393,734 円 - (支出) 13,467,277 円 = 926,457 円			

指定管理者の管理運営に対する評価シート（年度評価）

所管部課	福祉部 福祉総務課
評価対象期間	令和5年4月1日 ～ 令和6年3月31日

I 指定管理の概要

施設概要	名 称	龍ヶ崎市総合福祉センター				
	所在地	龍ヶ崎市川原代町5014番地				
	関係条例等	龍ヶ崎市総合福祉センターの設置及び管理に関する条例 龍ヶ崎市総合福祉センターの設置及び管理に関する条例施行規則				
	設置目的	高齢者の健康増進や教養の向上など、社会福祉を効果的に促進し、高齢者及び身体障がい者の自立的生活の援助並びに心身機能の向上を図ることを目的とする。				
利用料金制		非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制				
指定管理者	名 称	社会福祉法人 龍ヶ崎市社会福祉協議会				
	所在地	龍ヶ崎市馴柴町834番地1				
	事業内容	(1) 住民の福祉活動促進（ボランティア育成、交流サロン事業など） (2) 地域福祉協働事業（ふれ愛交流事業、生活支援体制整備事業など） (3) 相談支援事業（ふれあい相談サロン事業、日常生活自立支援事業など） (4) 受託事業（元気サロン松葉館、ふるさとふれあい公園など） (5) 指定事業所部門（障害福祉サービス事業所あざみ・ひまわり園など）				
指定管理業務の内容		(1) 事業に関する業務 ① 高齢者の健康増進・介護予防、教養の向上及びレクリエーションに関する業務 ② 入浴サービスに関する業務 ③ 長寿会連合会の運営補助に関する業務 ④ 市の敬老会事業に関する業務 (2) 施設運営に関する業務 ① 総合福祉センターの使用に関する業務 ② 利用者サービスの提供に関する業務 ③ 広報・宣伝に関する業務 (3) 施設の管理に関する業務 ① 建築物及び設備の保守管理に関する業務 ② 環境維持管理に関する業務 ③ 施設保全に関する業務 ④ 物品管理に関する業務 ⑤ 危機管理に関する業務 (4) 自主事業 (5) その他の業務				
指 定 期 間		令和元年度～令和5年度（5年間）				
総合評価（年度評価）		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
		B	B	B	B	B

<p>1. 魅力ある講座・イベントを企画するとともに、広報に注力し新規利用者の獲得に努めること</p> <p>アンケートの結果を踏まえ、新規講座を3件増やした（ポールウォーキング講座・スマホ講座・パッチワーク講座）他、市公認のレクリエーション競技である「まいりゅうコロコロ体験会」を開催した。また、人気の高い太極拳講座については、気候の良い日にふるさとふれあい公園で実施する等、内容を拡充した。</p> <p>前年度の指摘を受け、SNS による動画配信に注力した。主にイベントの様子や季節ごとに自然あふれる施設の様子を12件配信し、施設の魅力度を高めた。</p> <p>2. これまでのアンケート手法を再考し、今後の施設運営の向上に反映すること</p> <p>回答者数の増加を図るため、設問を再検討することとし、調査時期の変更及び期間を増やした（2～3月⇒8～12月上旬）。また、今年度実施したアンケートの結果において、健康増進への関心が特に高かったため、新年度に「体力づくり講座」として実施する予定である。</p>
--

2 評価結果

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
I 【有効性】施設の設置目的の達成に関する取組み など	50	-----	34
(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み	30	B (R4:B)	18 (R4:18)
① 事業計画書等で示す各種事業やイベントは適切に行われたか。また、当該年度の管理運営目標を達成できたか。			
② 施設の利用者数の増加や利便性を高めるための取組みがなされたか。			
③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られたか。			
④ 施設及び備品は適切に維持管理がなされたか。			
⑤ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動がなされたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
① 施設及び設備の運営・維持管理が適切に行われている。また、本年度から事業計画書に基づく年間管理運営スケジュール表を作成し、各事業、主催イベント、施設の管理運営状況を毎月市と指定管理者が相互にチェックする体制を設け、共通認識のもと目標達成に向けた取組がなされている。 管理運営目標は、数値目標（市の要求水準）である43,000人には到達できなかったが（令和5年度利用者数：28,076人・昨年度比5,193人増）、新型コロナウイルス感染症の影響があった令和2年度以降では最も多い数値であり、堅調な回復傾向が続いていることを鑑みると妥当な数値と言える。			
② 新型コロナウイルス感染症の対応については、5月より感染症法上の位置付けが第5類に移行したことで施設内の使用制限をすべて解除した。 前年度のアンケートで最も要望があった「健康増進」に対応するものとして、昨年度に導入した市内団体との協働事業による「ストレッチ講座」に続き「ポールウォーキング講座」を導入した。また、龍ヶ崎市スポーツ推進委員の協力による「まいりゅうコロコロ体験会」を開催。各長寿会から定員を上回る参加があった。また、スマートフォンの使用方法や趣味を充実させる講座の要望も多く、それぞれ「スマホ講座」や「パッチワーク講座」として実施した。			
③ 障害福祉サービス事業所あざみ・ひまわり園（指定管理者が運営）の通所者が作成した作品やふるさとふれあい公園で作成した縫製作品を総合福祉センターの廊下に「アートギャラリー」として常設展示した。施設内の印象も明るくなり、作品を見に多くの人々が来場した。また、長寿会連合会主催イベントや人気の高い太極拳講座は、隣接するふるさとふれあい公園を利用した。その一方、ふるさとふれあい			

公園内で活動する縫製創作グループの方をパッチワーク講座の講師とする等、地理的利点を活用した施設間の相乗効果が図られている。

- ④ 施設、機器の整備、備品は定期的な点検が行われ、市に報告されている。修繕が必要な場合は市と指定管理者が事前に調整し、計画的に実施されている。
- ⑤ 施設の紹介を広報紙（社協だより）やホームページで随時掲載した他、SNSによる動画が定期的に配信されている。また、館内のデジタルサイネージにてイベントの様子を放映する等、施設の魅力を高める情報が発信されている。更に、高齢者が多く集まる敬老会において施設案内のチラシを配布した他、近隣の高齢者や長寿会会員を招待した「歳忘れ交流会」を4年ぶりに開催するなど、高齢者の興味を高める取組がなされている。

指定管理者が主催する障がい児との交流事業「ふれ愛クリスマス」の会場として、普段の利用者とは異なる児童・学生・ボランティアが施設を使うことで、認知度の向上に寄与するとともに若者への福祉意識の醸成を図るという活用もされている。

(2) 利用者の満足度

① 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。	20	A (R4:B)	16 (R4:12)
② 利用者の意見を把握し、それを反映させる取組みがなされたか。			
③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。			
④ 利用者への情報提供が十分になされたか。			
⑤ その他利用者満足度を向上させるための具体的な取組みがなされたか。			

【評価の理由、要因・原因分析】

- ① 個人利用者及びクラブ活動・団体活動利用者を対象としたアンケート調査を実施し、140人（個人利用：52人、団体利用88人）から回答が寄せられている。設備・備品の満足度は100%、職員対応の満足度は99%、全体の満足度では「満足」と回答されている方が84%といずれも施設利用に関する市の要求水準（80%）を満たす高い満足が得られている。
- ② 利用者から寄せられた意見・要望については、適切に市に報告されている。前述したとおり、本年度に実施した主催イベントや新規講座等は令和4年度のアンケート結果が反映されている。
また、今年度は利用者の意向を幅広く把握するため、調査期間を4カ月間（8～12月）とした。関心のあるものは、上位順に「健康増進」「暮らしに役立つ講座」「シニアスポーツ」との回答を踏まえ、令和6年度の事業計画に反映されている。
- ③ 利用者同士のトラブル及び施設に関する苦情が生じた場合は、迅速かつ丁寧に対応し、穏便な解決に努めている。なお、本年度は、利用者から窓口において職員の待遇に関する苦情が1件市に寄せられ、指定管理者に連絡し改善を求めたところである。
- ④ 機器故障等による施設利用中止の案内は、速やかに指定管理者のホームページ、館内の掲示、デジタルサイネージによる周知に加え、必要に応じて個別に連絡し、高齢者に配慮した対応がなされている。また、イベントについては事前告知に加え、その様子を動画で放映し、利用者の視点に立った周知を実施している。
- ⑤ 恒例行事である長寿会連合会による高齢者作品展・つるし雑展（2～3月）は、多くの方が出展作品の鑑賞を楽しみに来館され、一般利用者や近隣の介護事業所からも親しまれている。
また、駐車場から館内までの距離がある為、障がいのある方から改善を望む声が挙がった。改善策として、専用の一時的な乗降スペース及び看板を設け、障がいのある方の利便性を向上させた。

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
2 【効率性】 効率性の向上等に関する取組み	20	-----	12
(1) 指定管理業務に係る経費の低減 など	20	B (R4:B)	12 (R4:12)
① 施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減させるための取組みがなされたか。			
② 収支計画に沿った予算の適切な執行がなされたか。			
③ 清掃や警備、設備の保守点検等の業務は適切な水準で行われたか。また、再委託している場合は経費が最小限となるよう工夫がなされたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
① 居室の配置関係や高齢者が集う施設であることを考慮しながら、支障がない範囲でこまめな消灯や空調の設定温度を管理し、率先して節電に努めている。			
② 年度協定書に定められた指定管理料に対し、予算の範囲内で計画的に管理運営がなされている。			
③ 清掃や警備、設備の保守点検等は、市から第三者への再委託の許可を受け、市の要求水準どおり適切な管理が行われている。また、再委託の契約は見積合わせの結果を踏まえて契約を締結している。警備業務は、指定管理者が管理する他の施設（地域福社会館・ひまわり園）と併せて委託することで、経費の縮減が図られている。			

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点									
3 【適正性】 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	30	-----	18									
(1) 施設の管理運営の実施状況 など	15	B (R4:B)	9 (R4:9)									
① 施設の管理運営に当たる人員は適切に配置され、また適切な雇用・労働環境のための取組みがなされたか。												
② 職員の資質・能力向上のための取組みがなされたか。												
③ 地元貢献（地域経済活性化や地域との連携など）のための取組みがなされたか。												
【評価の理由、要因・原因分析】												
① 事業計画書に基づき、4人（管理者1人・担当者3人）で施設の管理運営に当たっている。人員が適切に配置されており、就業規則に基づいた適切な環境のもとで業務が行われている。												
② 市に準じた人事評価制度が導入され、職員の指導と育成が適切に行われている。												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>研修名</th> <th>実施時期</th> <th>参加人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>人事評価研修</td> <td>9月26・27日、1月16日</td> <td>4人</td> </tr> <tr> <td>消防・避難訓練</td> <td>2月27日、3月12日</td> <td>職員4人・利用者</td> </tr> </tbody> </table>				研修名	実施時期	参加人数	人事評価研修	9月26・27日、1月16日	4人	消防・避難訓練	2月27日、3月12日	職員4人・利用者
研修名	実施時期	参加人数										
人事評価研修	9月26・27日、1月16日	4人										
消防・避難訓練	2月27日、3月12日	職員4人・利用者										
③ 長寿会の協力を得た清掃作業（施設周辺の除草やゴミ拾い、花壇・花木の手入れ等）を年3回実施し、長寿会との連携・協働を図るとともに施設周辺の環境美化に努めた。 また、近隣の社会福祉施設が栽培している花苗を購入し、障がい者の自立支援に貢献している。												

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制 など		15	B (R4:B)	9 (R4:9)
①	施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されていたか。			
②	利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。			
③	日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。			
④	防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。			
⑤	事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。			
【評価の理由、要因・原因分析】				
<p>① 登録番号制度による受付方法が定着し、個人情報の保護が図れているとともに、OA 機器を活用したシステム管理による適切な利用者管理がなされ、情報セキュリティにも万全の注意を払っている。 市内の公益法人で構成する個人情報保護審査会を設置し、個人情報保護規定に則した、適切な取扱いがされている。</p> <p>② 様々な方（個人利用者・団体・クラブ）が利用している中、特定の者に偏ることなく、平等な取扱いがされている。また、昨年度に策定した、共通の理解と円滑な管理運営に資する内規を遵守し、適切に運用されている。</p> <p>③ 利用者等の体調急変においては、職員・看護師による迅速な対応を基本とし、救急車による搬送までの対応をマニュアル化する等、高齢者ならではのリスク管理がなされている。また、浴槽の残留塩素濃度の測定（1日2回）や脱衣所の室温調整を行い、入浴時における安全対策を講じている。また、施設内外の照明及び器具類の点検、館内・駐車場の見回りを毎日実施し、事故防止に努めている。</p> <p>④ 非常時連絡体制を整備し、緊急対応マニュアルを事務室内に掲示する等、有事の際には迅速に対応できる体制を整えている。また、不審者への対応として、施設内外に録画機能を有する防犯カメラを設置し、安全管理に努めている。</p> <p>⑤ 夜間に施設内の窓ガラスが何者かに破損される事故が発生したが、速やかに市に報告し、事後も適切に対応している。</p>				

評価 RANK	得点率	評価 RANK の内容
S	100%	目標（計画）を大幅に上回り、優れた管理運営がなされている。
A	80%	目標（計画）を上回る管理運営がなされている。
B	60%	目標（計画）どおり適正に管理運営がなされている。
C	40%	目標（計画）を下回る管理運営がなされている。
D	20%	目標（計画）を大幅に下回る管理運営がなされている。
E	0%	不適切な管理運営がなされている。

【総合評価】

合計得点	64 点 (R4:60)	総合評価	B (R4:B)
------	-----------------	------	-------------

[総評]

新イベントや広報活動の効果により、本年度の総利用者数は 28,076 人（昨年度比 5,193 人増）である。新型コロナウイルスの感染症法上の取扱いが第 5 類に移行し、使用制限をすべて解除したことで利便性が高まり、利用増加に繋がったものとする。また、団体を対象とした会議室、教養娯楽室、多目的室の貸出についてもすべて稼働率が上昇し、特に会議室は昨年度と比較して 20 ポイント増加（時間に換算すると月平均 40 時間程度）した。以上のことから、コロナ禍によって減少した利用者が確実に戻っていると数字上でも判断できる。

一方で、入浴の需要が想定以上に高まり、これまでのコロナ感染症防止策とした対応である「1 時間当たり 5 名までに制限した方法」では、5 名の予約枠を超える申込が頻発し、希望の時間に入浴ができない事態が度々発生した。協議した結果、令和 6 年度はこの制限を解除することとしたが、入浴に限らず、あらゆる需要に対応できる効率的な管理運営を期待したい。

市指定管理者選定委員会からの前年度指摘等事項への対応については、広報活動及び高齢者の需要喚起に対応するイベントの創出に注力し、参加者数及び満足度も高かったことから、概ね適切に実施されたと評価できる。

アンケートによる利用者満足度においては、全体の満足度が市の要求水準である 80% を超えており、高い満足度が得られていると一定の判断はできるものの、アンケートの回答数が 140 件と昨年度と変わらず少ないため、全幅の信頼を持っていない部分もある。市の高齢化率が 30% を超えている背景を考慮すると、現状における市民の知名度が必ずしも高いとは言えない。従って、総合福祉センターを市民に広く知ってもらい、利用需要を創出する取組は今後も重要である。

[改善を要する事項]

- ・ 利用需要を創出できる事業・取組を更に拡充し、利用者数の増加を図ること。
- ・ アフターコロナを見据え、利用者増加に対応して管理運営に取り組むこと。
- ・ アンケートの手法や周知方法を再検討するとともに、知名度の向上を図ること。

総合評価	総合評価の内容	合計得点
S	特に優れていると認められる。	90 点以上
A	優れていると認められる。	70 点以上 90 点未満
B	適正であると認められる。	60 点以上 70 点未満
D	努力を要すると認められる。	50 点以上 60 点未満
E	相当の努力を要すると認められる。	50 点未満

【龍ヶ崎市指定管理者選定委員会の意見】

管理運営実績データ

<p>施設名</p> <p>事業計画の内容</p>	<p>龍ヶ崎市総合福祉センター</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者の健康増進・介護予防、教養の向上及びレクリエーションに関する業務 ・入浴サービスに関する業務 ・長寿会連合会の運営補助に関する業務 ・市が主催する敬老会事業の業務支援 ・施設及び設備の維持管理に関する業務 ・イベント等の開催 																																									
<p>運営状況</p>	<p>・開館日数：307日／開館時間：9：00～17：00（条例で定める9：00～16：30を30分延長）／休館日：日曜日、年末年始（12/29～1/3）。 ※新型コロナウイルス感染症対策については、5月に利用制限を解除した（入浴は一部制限を継続中）。</p> <p>・職員配置：4人（施設管理者1人（管理職）、担当者3人（正職員2名、嘱託職員1人））</p> <p>【主なイベント・講座・クラブ等の開催】</p> <table border="1" data-bbox="459 801 1474 1061"> <tr> <td>シルバーリハビリ体操</td> <td>毎週 月</td> <td>10～11時</td> </tr> <tr> <td>囲碁クラブ</td> <td>毎週 火・土</td> <td>9～12時</td> </tr> <tr> <td>健康マーじゃん</td> <td>毎週 火・木</td> <td>12～16時</td> </tr> <tr> <td>太極拳講座</td> <td>毎週 水</td> <td>13～15時</td> </tr> <tr> <td>思い出を語ろうかい</td> <td>第2・4 金</td> <td>10～12時</td> </tr> <tr> <td>ストレッチ講座</td> <td>第2・4 金</td> <td>13～14時</td> </tr> </table> <p>※再開したイベント…花見会（4月）、年忘れ交流会（12月）</p> <p>・職員研修の参加：人事評価研修（9・1月）、消防・避難訓練（2・3月）</p>	シルバーリハビリ体操	毎週 月	10～11時	囲碁クラブ	毎週 火・土	9～12時	健康マーじゃん	毎週 火・木	12～16時	太極拳講座	毎週 水	13～15時	思い出を語ろうかい	第2・4 金	10～12時	ストレッチ講座	第2・4 金	13～14時																							
シルバーリハビリ体操	毎週 月	10～11時																																								
囲碁クラブ	毎週 火・土	9～12時																																								
健康マーじゃん	毎週 火・木	12～16時																																								
太極拳講座	毎週 水	13～15時																																								
思い出を語ろうかい	第2・4 金	10～12時																																								
ストレッチ講座	第2・4 金	13～14時																																								
<p>実績</p> <p>利用状況</p>	<table border="1" data-bbox="459 1171 1450 1653"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>項目</th> <th>実績</th> <th>前年度比</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">R元</td> <td>開館日数</td> <td>309日</td> <td>—</td> <td rowspan="6">※年間利用目標者数 <u>43,000人</u></td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td>36,666人</td> <td>89.1%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">R2</td> <td>開館日数</td> <td>308日</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td>16,329人</td> <td>44.5%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">R3</td> <td>開館日数</td> <td>308日</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td>18,184人</td> <td>111.4%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">R4</td> <td>開館日数</td> <td>308日</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td>22,883人</td> <td>125.8%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">R5</td> <td>開館日数</td> <td>307日</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td>28,076人</td> <td>122.7%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※令和3年度は新型コロナウイルス感染拡大防止対策として一部施設の利用制限を行っており、主要な居室（集会室・浴室・教養娯楽室・多目的室など）の開室日数は260日。 令和4・5年度は上記による休館・利用制限は無し。</p>	年度	項目	実績	前年度比	備考	R元	開館日数	309日	—	※年間利用目標者数 <u>43,000人</u>	利用者数	36,666人	89.1%	R2	開館日数	308日	—	利用者数	16,329人	44.5%	R3	開館日数	308日	—	利用者数	18,184人	111.4%	R4	開館日数	308日	—	利用者数	22,883人	125.8%	R5	開館日数	307日	—	利用者数	28,076人	122.7%
年度	項目	実績	前年度比	備考																																						
R元	開館日数	309日	—	※年間利用目標者数 <u>43,000人</u>																																						
	利用者数	36,666人	89.1%																																							
R2	開館日数	308日	—																																							
	利用者数	16,329人	44.5%																																							
R3	開館日数	308日	—																																							
	利用者数	18,184人	111.4%																																							
R4	開館日数	308日	—																																							
	利用者数	22,883人	125.8%																																							
R5	開館日数	307日	—																																							
	利用者数	28,076人	122.7%																																							
<p>利用料（使用料） 収入及び減免の 状況</p>	<table border="1" data-bbox="459 1688 1450 2002"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>項目</th> <th>実績</th> <th>前年度比</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>R元</td> <td rowspan="5">使用料</td> <td>22,500円</td> <td>163.0%</td> <td rowspan="5">・使用料は、60歳未満の方が利用する場合において徴収する。 (1日300円)</td> </tr> <tr> <td>R2</td> <td>62,400円</td> <td>277.3%</td> </tr> <tr> <td>R3</td> <td>53,100円</td> <td>85.1%</td> </tr> <tr> <td>R4</td> <td>9,900円</td> <td>18.6%</td> </tr> <tr> <td>R5</td> <td>9,000円</td> <td>90.9%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※令和2・3年度は、茨城県総合健診協会による地元事業所を対象とした集団検診に使用されたため使用料が増加しているが、令和4年度からは条例の改正により徴収の対象から外れたため、大きく減少している。</p>	年度	項目	実績	前年度比	備考	R元	使用料	22,500円	163.0%	・使用料は、60歳未満の方が利用する場合において徴収する。 (1日300円)	R2	62,400円	277.3%	R3	53,100円	85.1%	R4	9,900円	18.6%	R5	9,000円	90.9%																			
年度	項目	実績	前年度比	備考																																						
R元	使用料	22,500円	163.0%	・使用料は、60歳未満の方が利用する場合において徴収する。 (1日300円)																																						
R2		62,400円	277.3%																																							
R3		53,100円	85.1%																																							
R4		9,900円	18.6%																																							
R5		9,000円	90.9%																																							

・アンケート調査：令和5年8月7日～12月9日実施

個人利用者（回答数：52人）

質問事項	回 答					
性別	男性 29人(56%)	女性 23人(44%)				
年齢	60歳未満 0人	60～64歳 2人(4%)	65～69歳 7人(14%)	70～74歳 16人(31%)	75～79歳 20人(38%)	80歳以上 7人(13%)
市内外の利用	市内 50人 (96%)	市外 2人 (4%) (稲敷市1、河内町1)				
利用頻度	ほぼ毎日 25人 (48%)	週1～3回 22人 (42%)	月1～3回 1人(2%)	不定期 4人(8%)	はじめて 0人	
来館の 交通手段	徒歩 3人(6%)	自転車 10人(19%)	オートバイ 2人(4%)	自家用車 32人(61%)	コミュニテ イバス 0人	家族・知人 の送迎 5人(10%)
	タクシー 0人	その他 0人				
入浴は利用し やすいか	利用しやすい 39人(100%)	利用しにくい 0人				
浴室・脱衣所 の清掃は行き 届いているか	行き届いて いる 36人(92%)	行き届いて いない 3人(8%)	※天井のカビが気になるという意見あり。 (定期清掃で対応)			
入浴の事前予 約制(新型コロ ナ対策)	良い・満足 38人(97%)	悪い・不満 1人(3%)	※事前予約制はR6年度以降、解除する。			
1回あたりの入 浴時間について (50分まで・新 型コロナ対策)	良い・満足 38人(97%)	悪い・不満 1人(3%)	※時間制限はR6年度以降、解除する。 (平均30～40分の利用がほとんど)			
ヘルストロン は利用しやす いか。	利用しやすい 29人(100%)					
ヘルストロン の清掃は行き 届いているか	行き届いて いる 27人(93%)	行き届いて いない 2人(7%)				
1回あたりの ヘルストロン の利用(20 分)について	良い・満足 26人(90%)	悪い・不満 3人(10%)	※利用時間はメーカーが指定している。			
職員の対応	良い 52人(100%)					
関心がある もの	健康増進 16人	IT(パソコン・スマホ) 12人	暮らしに役 立つもの 8人	シニア向け スポーツ 6人	生活相談 1人	季節感があ るイベント 1人
	特に無し(入浴・ヘルストロンの利用だけで満足) 19人					
全体を通して 満足して利用 しているか	満足 45人(86%)	やや満足 5人(10%)	やや不満 1人(2%)	不満 0人	どちらとも 言えない 1人(2%)	
意見や要望な ど(自由回答)	・月1回程度、利用者との打ち合わせをしてほしい ・生活に役立っており、本当にありがたい					

アンケートの
実施状況

クラブ活動・団体活動利用者（回答数：88人）

質問事項	回 答					
性別	男性 27人(31%)	女性 61人(69%)				
年齢	60歳未満 10人(11%)	60～64歳 3人(3%)	65～69歳 8人(9%)	70～74歳 25人(29%)	75～79歳 29人(33%)	80歳以上 13人(15%)
市内外の利用	市内 76人(88%)	市外 12人(12%)				
利用頻度	ほぼ毎日 1人(1%)	週1～3回 46人(52%)	月1～3回 27人(31%)	不定期 12人(14%)	はじめて 2人(2%)	
来館の 交通手段	徒歩 3人(3%)	自転車 14人(16%)	オートバイ 0人	自家用車 55人(61%)	コミュニ ティバス 5人(6%)	家族・知人の 送迎 12人(13%)
	タクシー 0人	その他 1人(1%)				
どの部屋を利用するか。	多目的室 44人(45%)	集会室 23人(24%)	会議室 11人(11%)	教養娯楽室A 12人(12%)	教養娯楽室B 8人(8%)	
施設は利用しやすいか	利用しやすい 88人(100%)		・白鳥で癒される、冷暖房がありがたい、景色がいい等の意見あり。			
清掃は行き届いているか	行き届いている 88人(100%)					
職員の対応は	良い 87人(99%)	悪い 1人(1%)	・笑顔が良い、気遣いがある、返事をしない等の意見あり。			
関心があるもの (複数回答あり：計118件)	健康増進 36人	IT(パソコン・スマホ) 8人	暮らしに役立つもの 15人	シニア向けスポーツ 14人	生活相談 0人	季節感があるイベント 9人
	特に無し 36人					
全体を通して満足して利用しているか	満足 72人(86%)	やや満足 14人(10%)	やや不満 0人	不満 1人(1%)	どちらとも言えない 1人(1%)	
意見や要望など(自由回答)	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレが古い ・トイレを洋式にしてほしい ・すべてバリアフリー化してほしい ・水道のハンドルを改善してほしい ・職員が親切で満足している 					

事業費内訳
(単位：円)

決 算			予 算		
収 入			収 入		
指定管理料	47,132,000		指定管理料	47,132,000	
繰越金	0		繰越金	0	
計	47,132,000		計	47,132,000	
支 出			支 出		
人件費		25,825,342	人件費		25,827,000
職員給料	13,809,000		職員給料	13,809,000	
職員賞与	5,007,218		職員賞与	5,008,000	
非常勤職員給与	2,383,000		非常勤職員給与	2,383,000	
法定福利費	3,340,000		法定福利費	3,340,000	
退職積立金繰入	1,286,124		退職積立金繰入	1,287,000	
事業費		703,895	事業費		888,000
給食費	0		給食費	37,000	
消耗器具・備品費	89,166		消耗器具・備品費	104,000	
車両費	131,859		車両費	183,000	
諸謝金	466,070		諸謝金	491,000	
通信運搬費	0		通信運搬費	1,000	
会議費	0		会議費	55,000	
広報費	8,000		広報費	8,000	
租税公課	8,800		租税公課	9,000	
事務費		15,259,649	事務費		20,417,000
福利厚生費	112,000		福利厚生費	112,000	
事務消耗品費	341,152		事務消耗品費	496,000	
水道光熱費	3,386,584		水道光熱費	6,096,000	
燃料費	3,925,980		燃料費	4,667,000	
修繕費	587,894		修繕費	1,300,000	
通信運搬費	248,351		通信運搬費	300,000	
業務委託費	6,189,580		業務委託費	6,836,000	
手数料	79,114		手数料	91,000	
保険料	208,100		保険料	222,000	
賃借料	180,894		賃借料	297,000	
計	41,788,886		計	47,132,000	
※収支差額(5,343,114円)は、市より龍ヶ崎市社会福祉協議会へ交付している補助金から同額を返納している。					

指定管理者の管理運営に対する評価シート（年度評価）

所管部課	福祉部	福祉総務課
評価対象期間	令和5年4月1日 ～ 令和6年3月31日	

I 指定管理の概要

施設概要	名称	龍ヶ崎市ふるさとふれあい公園				
	所在地	龍ヶ崎市高須町 4145 番地				
	関係条例等	龍ヶ崎市ふるさとふれあい公園の設置及び管理に関する条例 龍ヶ崎市ふるさとふれあい公園の設置及び管理に関する条例施行規則				
	設置目的	地域住民が自然の中で創作活動やスポーツを通じて福祉の向上を図ることを目的とする。				
利用料金制		非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制				
指定管理者	名称	社会福祉法人龍ヶ崎市社会福祉協議会				
	所在地	龍ヶ崎市馴柴町 834 番地 1				
	事業内容	(1)住民の福祉活動促進（ボランティアの育成、交流サロンリゆうなど） (2)地域福祉協働事業（ふれ愛クリスマス、ふれ愛給食事業など） (3)福祉・支援事業（ふれあい相談サロン事業、福祉の店たつのこなど） (4)受託事業（総合福祉センター、ふるさとふれあい公園） (5)指定事業所部門（障がい福祉サービスあざみなど）				
指定管理業務の内容		(1)ふるさとふれあい公園の施設使用の受付に関すること。 ①アトリエ棟及び窯室 ②温室 ③野外ステージ ④ゲートボール場 ⑤多目的広場 ⑥ディスクゴルフ場 ⑦グラウンドゴルフ場 ⑧バーベキューエリア (2)ふるさとふれあい公園の維持管理に関すること。 (3)アトリエの窯内の使用料の徴収に関すること。				
指 定 期 間		令和元年度～令和 5 年度（5年間）				
総合評価（年度評価）		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
		A	B	B	B	B

1. 運営方法の見直しを行い、新規利用者の獲得につなげること
 本施設を紹介するパンフレットを作成し、市の施設に設置したほか、敬老会等のイベント等で参加者に配布した。また、本施設の設備や実施事業の様子がわかる動画を作成し、指定管理者の SNS 等に公開した。
2. これまでのアンケート手法を再考し、今後の施設運営の向上に反映すること
 アンケートの設問を再検討するとともに、バーベキューエリアは冬季には利用が減るため、当該エリアの回答者数を増やせるよう、実施時期を 2～3 月から 8～10 月に前倒した。また、利用者限定しないアンケートの実施に向けて、その方法（調査対象・どこで実施するかなど）を検討し、今年度（R6）においては、社会福祉協議会で実施する他事業の参加者等に対しても協力依頼を行う運びとなった。

2 評価結果

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
I 【有効性】施設の設置目的の達成に関する取組み など	50	-----	30
(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み	30	B (R4:B)	18 (R4:18)
① 事業計画書等で示す各種事業やイベントは適切に行われたか。また、当該年度の管理運営目標を達成できたか。			
② 施設の利用者数の増加や利便性を高めるための取組みがなされたか。			
③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られたか。			
④ 施設及び備品は適切に維持管理がなされたか。			
⑤ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動がなされたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
① 予定していた親子創作教室や季節交流会などの主催事業のほか、長寿会連合会と連携して実施する高齢者のスポーツ大会についても、当初の計画のとおり開催することができている。 利用者数については、R5 年度は 32,663 人であり、要求水準の一つである 40,000 人の達成には至らなかったものの、酷暑や厳寒による利用減少がありながらも最終的には前年度の利用者数を維持（R4：32,590 人。施設ごとの利用状況等の詳細については、後述の実績データ参照）したことは評価できる。また、要求水準の一つである年 1 回以上の開催を求めている三世代交流事業については、前年度と同様、シニア層の活動団体メンバーに指導協力をいただき、小学生親子を対象とした陶芸や絵画の創作教室を計 3 回実施することができている。			
② 上記のような普段の利用者層（シニア層）以外をターゲットとした教室の開催や、イルミネーションの実施、実施事業の動画公開など魅力発信に努めている（R5 フェイスブック投稿数：12 件、リーチ数：平均 200 件、高評価：平均 20 件）。			
③ 総合福祉センターが定例の活動場所となっている太極拳活動を、野外ステージ前広場で野外特別講座として開催したほか、同センターの事業であるポールウォーキング講座のコースに本施設を組み込むなど、同一法人による管理施設である強みを活かした取組が行われている。			
④ 施設や備品は定期的な点検が行われ、適切に保守・修繕が行われている。R5 年度は指定管理者からの報告及び点検結果を受けて、井戸水中ポンプの老朽化に伴う更新工事を実施することとした（繰越事業として R6 年度に実施）。			

- ⑤ 施設案内や実施事業、季節の話題などについて、指定管理者である社会福祉協議会のSNSアカウント（X（旧ツイッター）やフェイスブックなど）で情報を発信するとともに、動画を作成して公開するなど、多世代に向けた広報活動が行われている。

(2) 利用者の満足度

- ① 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 利用者の意見を把握し、それを反映させる取組みがなされたか。
- ③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。
- ④ 利用者への情報提供が十分になされたか。
- ⑤ その他利用者満足度を向上させるための具体的な取組みがなされたか。

20

B
(R4:B)

12
(R4:12)

【評価の理由、要因・原因分析】

- ① アンケート調査による利用者満足度（「満足」、「やや満足」の合計）は、83%であり、90%以上という要求水準を達成していないものの、大きくポイントを減らしたR4年度（49%、R3比△29ポイント）からポイントを回復している。5段階評価として数値化した全体満足度は4.2となっており、この点からも概ね好評を得られていると認められる。昨年度評価において要改善事項となっていたアンケート調査の検討について、市と協議しながら設問内容の修正を行うとともに、パーベキューエリアの利用が減る冬季を避けて実施するなど、改善が見られた。（調査期間：令和5年8月7日～10月9日）
- ② アンケート調査において、施設内の不満な点等に関する具体の記述を求め、その対応に努めている。具体には、グラウンドゴルフ場など競技場を中心にベンチの老朽化や不足について意見が寄せられていたことから、旧城南中学校で使用していた椅子を譲り受け設置した例などがある。
- ③ 苦情が寄せられた際には、職員が丁寧に対応した上で、市に報告がなされている。特にゲートボール場脇の屋外トイレについては、大会等実施日にはつまり等の不具合が発生することがあるため、定期的に巡回して状態を確認し、詰まり等の異常を発見した場合は軽微なうちに早急に対応できる体制が取られている。
- ④ 施設内の掲示やチラシのほか定期的に利用がある団体代表者への連絡などこれまでの取組に加えて、本施設を紹介するパンフレットを新たに作成し、実施事業の情報提供や利用上の注意などが周知されている。
- ⑤ 年間計画に基づき、敷地内の清掃や除草等の施設管理を実施し、良好な利用環境の維持に努めている。また、除草等で職員が施設内を巡回する際に異常や危険箇所が認められた際には、早急に改善是正の措置を講じるなど、利用者の視点に立った取組がなされている。

評価基準及び評価のポイント

配点

評価
RANK

得点

2 【効率性】 効率性の向上等に関する取組み

20

16

(1) 指定管理業務に係る経費の低減 など

- ① 施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減させるための取組みがなされたか。
- ② 収支計画に沿った予算の適切な執行がなされたか。
- ③ 清掃や警備、設備の保守点検等の業務は適切な水準で行われたか。また、再委託している場合は経費が最小限となるよう工夫がなされたか。

20

A
(R4:B)

16
(R4:12)

【評価の理由、要因・原因分析】

- ① 機器等の備品が故障した際、職員による修繕が可能なものについては、外注せずに自らその対応を行うことで、経費の縮減が図られている。
- ② 当初予算の範囲内で計画的に管理運営がなされている。
- ③ 仕様書に規定する水準で適切に行われている。再委託している警備業務については、指定管理者が管理する他の3施設（地域福社会館、総合福祉センター、ひまわり園）と合わせて委託することで、経費の縮減が図られている。

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
3 【適正性】 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	30	-----	18
(1) 施設の管理運営の実施状況 など	15	B (R4:B)	9 (R4:9)
① 施設の管理運営に当たる人員は適切に配置され、また適切な雇用・労働環境のための取組みがなされたか。			
② 職員の資質・能力向上のための取組みがなされたか。			
③ 地元貢献（地域経済活性化や地域との連携など）のための取組みがなされたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
① 仕様書に規定する人員が配置され、関係法規及び指定管理者が定める就労規程に基づいて適切な労働環境のもとで業務が行われている。			
② 市に準じた人事評価の仕組みが導入され、指導や育成が行われている。また、OJTに加え、必要に応じて業務に関連する知識や技能の習得の機会が設けられている。			
③ 長寿会や本施設を利用している団体と連携しながら施設内の定植や除草の作業が定期的に行われ、また、指定管理者が運営する隣接の障がい者施設「ひまわり園」利用者の作業訓練の一環として屋外簡易トイレの清掃や除草作業が行われているなど、関係団体・関係者等と連携した取組がなされている。			

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制 など	15	B (R4:B)	9 (R4:9)
① 施設の利用者の個人情報保護するための対策が適切に実施されていたか。			
② 利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。			
③ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。			
④ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。			
⑤ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
① 利用者の個人情報は、指定管理者が定めた個人情報保護規程に基づき適切に取扱いがなされている。また、市内の公益法人で構成する個人情報保護審査会を設置し、適切な運営のための対策が講じられている。			
② 利用者に対して利用に関する規定を丁寧に説明している。また、大規模な競技会の際には、予め主催者から大会内容や意向を伺う等、協議・調整がなされている。また、ディスクゴルフ場等において、複数の個人・団体で利用が重なった場合には、譲り合って利用していただくよう事前説明がなされている。			

- ③ 施設内を適宜巡回し、施設の保全が行われている。特に遊具については、専門業者による点検が行われており、その結果に基づき、必要な場合には、適切な措置が施されている。
- ④ 緊急対応マニュアルや非常時の連絡網など有事対応の体制が整備されている。また利用者の参加協力のもと、避難訓練が行われている（令和6年3月14日実施）。
- ⑤ 令和5年度中に事故や非常災害の発生はなかった。
万が一、そのような事案が発生した場合を想定し、避難経路を確認するとともに、利用者が落ち着いて行動できるような誘導ができるよう体制が整えられている。

評価 RANK	得点率	評価 RANK の内容
S	100%	目標（計画）を大幅に上回り、優れた管理運営がなされている。
A	80%	目標（計画）を上回る管理運営がなされている。
B	60%	目標（計画）どおり適正に管理運営がなされている。
C	40%	目標（計画）を下回る管理運営がなされている。
D	20%	目標（計画）を大幅に下回る管理運営がなされている。
E	0%	不適切な管理運営がなされている。

【総合評価】

合計得点	64 点 (R5:60)	総合評価	B
------	------------------------	------	----------

[総評]

利用者数の維持、新たな魅力づくり、魅力を伝える広報の実施、苦情や要望への対応、備品等の点検等に関して積極的に市に協力する等に加えて、昨年度要改善事項であったアンケート調査の実施内容（実施時期・設問等）の検討が行われているなど、適切に管理運営が行われていると認められる。利用者から一定の満足が得られており、これらの地道な取組が良い結果をもたらしたものと考えられる。

今後も引き続き、アンケート調査や団体ヒアリングを確実に実施し、利用者ニーズの把握をこれまで以上に丁寧に行い、その結果を分析して管理運営に反映させていくとともに、本施設の魅力が潜在的利用者（施設の存在を知ったら利用者に転じる可能性がある市民等）に伝わるよう情報発信を継続していくことが必要である。

[改善を要する事項]

- ・ 潜在的利用者の掘り起こし
- ・ 酷暑及び厳寒による集客減の抑止に向けた取組（新規利用者の開拓、新規イベントの実施検討等）検討

総合評価	総合評価の内容	合計得点
S	特に優れていると認められる。	90 点以上
A	優れていると認められる。	70 点以上 90 点未満
B	適正であると認められる。	60 点以上 70 点未満
D	努力を要すると認められる。	50 点以上 60 点未満
E	相当の努力を要すると認められる。	50 点未満

【龍ケ崎市指定管理者選定委員会の意見】

管理運営実績データ

実 績	施設名	龍ケ崎市ふるさとふれあい公園																									
	事業計画の内容	<p>① 社協会長杯いばらきねんりんスポーツ大会 ふるさとふれあい公園の設備を有効に活用し、「いばらきねんりんスポーツ大会」の予選会を兼ねたスポーツ大会を開催する。龍ケ崎市長寿会連合会、龍ケ崎市ボランティア連絡協議会の協力及び福祉の店の出店などにより大会の盛り上げを図る。 〈競技種目〉グラウンドゴルフ、ペタンク、輪投げ、ゲートボール 〈出場者数〉約 400 人</p> <p>② 親子創作教室（絵画） 絵画クラブの協力により、就学児童の家庭を対象に親子参加型の絵画教室を開催する。</p> <p>③ 親子創作教室（陶芸） 陶芸クラブの協力により、就学児童の家庭を対象に親子参加型の陶芸教室を開催する。</p> <p>④ 季節交流会 施設利用者の参加型イベントとして、施設利用者の交流を目的として実施する。</p>																									
	運営状況	<p>開館日数：308 日 開館時間：9:00～18:00（5月～9月）、9:00～17:00（10月～4月） 休館日：月曜日、祝祭日の翌日、年末年始（12/29～1/3） 【施設管理状況】 随時実施：施設内清掃、施設警備（機械警備） 月1回実施：給排水衛生設備保守点検 年4回実施：敷地内および建物点検 空調設備点検（6/26・10/13） 防災設備保守点検（9/13・3/5） 樹木消毒（8/2・8/25-30） 遊具点検（3/11） 避難・消火訓練（3/14）</p>																									
利用状況	<p>【施設ごとの利用状況】</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>令和5年度</th> <th>令和4年度</th> <th>令和3年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">利用者数合計</td> <td>32,663 人</td> <td>32,590 人</td> <td>23,915 人 (28,196 人)</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">施設ごとの開設日数・利用</td> <td>アトリエ棟</td> <td>308 日 2,872 人</td> <td>302 日 2,809 人</td> <td>256 日 2,151 人 (2,546 人)</td> </tr> <tr> <td>ゲートボール場</td> <td>360 日 2,328 人</td> <td>359 日 2,654 人</td> <td>303 日 2,248 人 (2,663 人)</td> </tr> <tr> <td>多目的広場</td> <td>360 日 6,126 人</td> <td>359 日 4,701 人</td> <td>303 日 2,686 人 (3,182 人)</td> </tr> </tbody> </table>						令和5年度	令和4年度	令和3年度	利用者数合計		32,663 人	32,590 人	23,915 人 (28,196 人)	施設ごとの開設日数・利用	アトリエ棟	308 日 2,872 人	302 日 2,809 人	256 日 2,151 人 (2,546 人)	ゲートボール場	360 日 2,328 人	359 日 2,654 人	303 日 2,248 人 (2,663 人)	多目的広場	360 日 6,126 人	359 日 4,701 人	303 日 2,686 人 (3,182 人)
		令和5年度	令和4年度	令和3年度																							
利用者数合計		32,663 人	32,590 人	23,915 人 (28,196 人)																							
施設ごとの開設日数・利用	アトリエ棟	308 日 2,872 人	302 日 2,809 人	256 日 2,151 人 (2,546 人)																							
	ゲートボール場	360 日 2,328 人	359 日 2,654 人	303 日 2,248 人 (2,663 人)																							
	多目的広場	360 日 6,126 人	359 日 4,701 人	303 日 2,686 人 (3,182 人)																							

ディスク ゴルフ場	360日 5,904人	359日 6,740人	303日 4,931人 (5,842人)
野外ステージ	360日 10,752人	359日 11,000人	303日 7,580人 (8,981人)
グラウンド ゴルフ場	360日 4,138人	359日 4,064人	303日 3,899人 (3,971人)
バーベキュー エリア	308日 543人	302日 338人	303日 181人

※（ ）内は通年換算数

【自主事業の実施状況】

- ① 社協会長杯いばらきねりんスポーツ大会
 ・ゲートボール (R5.5.25 (木) 28人)
 ・輪投げ (R5.5.25 (木) 143人)
 ・グラウンドゴルフ (R5.6.1 (木) 146人)
 ・ペタンク (R5.6.8 (木) 84人) 計401名
- ② 親子創作教室 (絵画)
 R5.8.22 (火) 親子7組16名
- ③ 親子創作教室 (陶芸)
 ・陶芸体験教室 R5.7.27 (木) 親子8組20名
 ・絵付け体験教室 R5.11.4 (土) 11名
- ④ 季節交流会
 R5.12.8 (金) 13名

利用料 (使用料)
収入及び減免の
状況

アトリエ窯室使用料 162,430円
 使用料免除 (1件) 4,300円

アンケートの
実施状況

実施時期：令和5年8月～10月、回答数：319名、利用施設別に集計

●施設の満足度

	回答数	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	満足度
アトリエ	34	19	15	0	0	0	100.0%
野外ステージ (芝生の広場)	33	19	13	0	1	0	97.0%
ゲートボール場	45	10	12	9	9	5	48.9%
多目的広場	66	26	34	0	6	0	90.9%
ディスクゴルフ場	53	25	22	0	5	1	88.7%
グラウンドゴルフ場	50	14	19	4	11	2	66.0%
バーベキューエリア	38	27	11	0	0	0	100.0%

●施設に関する不満・要望 (主なもの)

- ・トイレに関すること (詰まり、臭い、汚い、仮設トイレの設置位置)
- ・グラウンドに関すること (水はけ、芝生化)

	・設備・備品の設置要望（テーブル、ティーマット、駐車場、除草、遊具）			
事業費内訳	決 算		予 算	
	収 入		収 入	
	指定管理料	15,970,000	指定管理料	15,970,000
	繰越金	0	繰越金	0
	計	15,970,000	計	15,970,000
	支 出		支 出	
	人件費	10,348,629	人件費	10,369,000
	職員給料	4,601,000	職員給料	4,601,000
	職員賞与	1,670,121	職員賞与	1,671,000
	非常勤職員給与	2,314,000	非常勤職員給与	2,314,000
	法定福利費	1,334,800	法定福利費	1,354,000
	退職積立金繰入	428,708	退職積立金繰入	429,000
	事業費	12,000	事業費	12,000
	広報費	12,000	広報費	12,000
	事務費	4,982,831	事務費	5,589,000
	福利厚生費	48,000	福利厚生費	48,000
	消耗品費	249,181	消耗品費	250,000
	水道光熱費	1,185,699	水道光熱費	1,186,000
	燃料費	507,597	燃料費	508,000
	修繕費	170,103	修繕費	200,000
	通信運搬費	71,048	通信運搬費	75,000
	業務委託費	1,826,878	業務委託費	1,827,000
	手数料	2,000	手数料	2,000
	保険料	163,420	保険料	164,000
	租税公課	758,905	租税公課	1,329,000
	計	15,343,460	計	15,970,000
	※収支差額（626,540円）は、市より龍ヶ崎市社会福祉協議会へ交付している補助金から同額を返納している。			

指定管理者の管理運営に対する評価シート（年度評価）

所管部課	教育委員会事務局 文化・生涯学習課
評価対象期間	令和5年4月1日 ～ 令和6年3月31日

I 指定管理の概要

施設概要	名 称	龍ヶ崎市文化会館				
	所在地	龍ヶ崎市馴馬町 2612 番地				
	関係条例等	龍ヶ崎市文化会館の設置及び管理に関する条例 龍ヶ崎市文化会館の設置及び管理に関する条例施行規則				
	設置目的	地域社会の芸術文化の向上を図る。 地域文化の向上を図ることを目的とする。				
利用料金制		<input checked="" type="checkbox"/> 非利用料金制 ・ <input type="checkbox"/> 一部利用料金制 ・ <input type="checkbox"/> 完全利用料金制				
指定管理者	名 称	公益財団法人龍ヶ崎市まちづくり・文化財団				
	所在地	龍ヶ崎市板橋町 440 番地				
	事業内容	誰もが活力あふれ健康で心豊かに暮らせるまちづくりを推進するため、龍ヶ崎市との緊密な連携を図り、諸産業の振興及び文化的な活動を通じた文化振興等を総合したまちづくりに関する事業を行い、もって地域社会の発展と市民生活の向上に寄与することを目的とする。 (1) 公益目的事業 ①文化推進事業 ②地域交流活性化事業 ③地域振興活性化事業 (2) 収益事業 ①不動産事業 ②公益目的外貸与事業等				
指定管理業務の内容		(1) 文化会館の使用許可、取消し及び入場の制限に関する業務 (2) 文化会館の維持管理に関する業務 (3) 文化会館を使用した文化振興事業に関する業務 (4) 前3号に掲げるもののほか、龍ヶ崎市が必要と認める業務				
指 定 期 間		令和元年度～令和5年度（5年間）				
総合評価（年度評価）		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
		A	B	B	B	B

龍ヶ崎市指定管理者選定委員会からの前年度指摘等事項への対応

- ・認知度向上のため、屋外看板やのぼり旗などによる施設 PR も検討いただきたい。
→屋外看板やのぼり旗のデザインを工夫するなどした。また 4 月よりインスタグラムを開設し PR の拡大をはかった。
- ・利用者アンケート調査は、調査項目や調査対象などの見直しを行い、アンケート結果を真摯に受け止めて、今後の施設運営の向上に反映いただきたい。
→満足度や職員対応に関する項目で選択肢の見直しを行い、「普通」を設け実施。平均的な評価層を意識するようになった。

2 評価結果

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
I 【有効性】施設の設置目的の達成に関する取組み など	50	-----	30
(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み	30	B (R4:B)	18 (R4:18)
① 事業計画書等で示す各種事業やイベントは適切に行われたか。また、当該年度の管理運営目標を達成できたか。			
② 施設の利用者数の増加や利便性を高めるための取組みがなされたか。			
③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られたか。			
④ 施設及び備品は適切に維持管理がなされたか。			
⑤ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動がなされたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
①事業計画に基づき、鑑賞・招聘型事業は予定されていた 12 事業のうち 11 事業を実施。文化団体との共催事業は 11 事業実施された。			
②近藤真彦など著名な歌手のライブを開催したほか、興行収入が高く人気があるすずめの戸締りなどの話題作や子ども向け作品の映画上映を行うなど、幅広い層の集客に向けた事業展開が行われている。			
③文化会館のほか、豊作村の指定管理業務を受けていることから、事業周知に係るポスター掲示やチラシ配布を相互に行っており、施設間での職員応援体制が構築されている。			
④施設・備品ともに定期的な清掃・点検、あるいは必要に応じて修繕が施され、適切な維持管理が行われている。			
⑤文化会館のHPでの案内をはじめ、SNS や市広報紙への掲載、龍ヶ崎市駅東口及び館内のデジタルサイネージの活用、市内商店街や近隣文化施設へのポスター・チラシ配布など、様々な手法により催し物や財団の実施事業等の情報が発信されている。			
(2) 利用者の満足度	20	B (R4:B)	12 (R4:12)
① 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 利用者の意見を把握し、それを反映させる取組みがなされたか。			
③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。			
④ 利用者への情報提供が十分になされたか。			
⑤ その他利用者満足度を向上させるための具体的な取組みがなされたか。			

【評価の理由、要因・原因分析】

- ① アンケートは、市民文化芸術フェスティバルや市民参加型事業において実施されている。
※結果概要：「文化芸術に触れ親しむ施設としての満足度」は、満足・やや満足を合わせて80.9%、「職員の対応」は、満足・やや満足を合わせて92.6%と利用者からは非常に高い評価を得ている。
- ② 利用者から寄せられた施設に対する要望（ibarakifreeWi-Fiの設置、和室天井のたわみ）は適切に市に報告された。市発注工事である ibarakifreeWi-Fi の設置では、利用者への利便性を考えた機器設置位置を提案するなどの対応がみられ、和室天井はビス止めする迅速な対応が見られた。
- ③ 苦情（貸館での担当者の不手際により、コミュニティバスの発着が遅れた）に対し、丁寧な対応（駐車場の係りは専門業者に委託するように要請）が行われている。
- ④ 催し物や使用料金、施設予約状況等は、文化会館のホームページ内で随時案内されている。催し物や財団の実施事業等は、上記（1）⑤の手法により周知が図られているほか、正面玄関脇の掲示板への記載や立て看板・横断幕の設置などにより、十分に情報提供がなされている。
- ⑤ 施設利用ガイドラインの見直しにより、財団側と主催者側が実施する対策が具体的に明記され、安心して施設を利用してもらうための対策が適切に講じられている。

評価基準及び評価のポイント	配点	評価RANK	得点
2 【効率性】 効率性の向上等に関する取組み	20	-----	12
(1) 指定管理業務に係る経費の低減 など	20	B (R4:B)	12 (R4:12)
① 施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減させるための取組みがなされたか。			
② 収支計画に沿った予算の適切な執行がなされたか。			
③ 清掃や警備、設備の保守点検等の業務は適切な水準で行われたか。また、再委託している場合は経費が最小限となるよう工夫がなされたか。			

【評価の理由、要因・原因分析】

- ① 敷地内の除草作業・剪定作業は職員により行われ、一部経費の抑制が図られている。原油単価上昇により光熱水費が前年度より上がっているが、当初予算より大きく下回っている。
- ② 管理費については、経費節減に努めながら適切に予算執行が行われた。事業費については、感染症拡大防止による中止事業がなくなったため、収入・支出ともに増加している。
- ③ 建築物及び消防設備、電気設備、舞台設備の管理・点検や特定建築物の衛生管理、清掃、警備は適切に行われている。また、設備に不具合等が生じた際には、適宜小規模修繕が行われている。
(令和5年度実施の主な小規模修繕)
大ホール音響音声分配器修繕／大ホール音響ミキサー卓修繕／非常用自家発電機監視盤更新／大ホール座席修繕／和室天井修繕等

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
3 【適正性】 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	30	-----	21
(1) 施設の管理運営の実施状況 など	15	A (R4:B)	12 (R4:9)
① 施設の管理運営に当たる人員は適切に配置され、また適切な雇用・労働環境のための取組みがなされたか。			
② 職員の資質・能力向上のための取組みがなされたか。			
③ 地元貢献（地域経済活性化や地域との連携など）のための取組みがなされたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
① チケット販売や貸館時に、他施設との職員応援体制の活用により人員不足が補われている。舞台操作のできる技術を持った職員に限られるため、夜間の施設利用（貸館）が多いと特定の職員への負担が大きくなってしまっていることがある。			
② 公益法人連絡協議会主催の人事評価研修、接遇研修に参加し職員の資質向上が図られている。また、県の公立文化施設協議会が主催の研修に参加しており、サービス向上への取組みが行われた。			
③ 「龍ぼん祭」を4年ぶりに実施。誰でも参加できる盆踊りとして多くの市民が参加しており、地域活性化の一助ともなっている。また、各種講習会やワークショップなども市民団体等と連携した体験型の事業を実施し、市民が気軽に文化・芸術活動に参加できる機会を創出している。			

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制 など	15	B (R4:B)	9 (R4:9)
① 施設の利用者の個人情報保護するための対策が適切に実施されていたか。			
② 利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。			
③ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。			
④ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。			
⑤ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
① 龍ヶ崎市まちづくり・文化財団の個人情報保護規程に基づき、個人情報を含む文書等の管理・廃棄は適切に行われている。			
② 施設の利用申請は、原則、使用日の属する月の6か月前の初日から受付が行われ、公平に決定する取り決めが順守されている。			
③ 日中や閉館時に館内・敷地の巡視が行われ、施設等に起因する事故が発生しないよう注意が払われている。			
④ 館内に設置された防犯カメラや夜間における機械警備等により、犯罪や火災等を未然に防止するための措置が講じられている。また、年に2回消防署を交えて消防訓練が行われており、適切に危機管理対策が図られている。			
⑤ 令和5年度においては、非常災害および館内における事故の発生は無かった。			

評価 RANK	得点率	評価 RANK の内容
S	100%	目標（計画）を大幅に上回り、優れた管理運営がなされている。
A	80%	目標（計画）を上回る管理運営がなされている。
B	60%	目標（計画）どおり適正に管理運営がなされている。
C	40%	目標（計画）を下回る管理運営がなされている。
D	20%	目標（計画）を大幅に下回る管理運営がなされている。
E	0%	不適切な管理運営がなされている。

【総合評価】

合計得点	63 点 (R4:60)	総合評価	B (R4:B)
<p>[総評]</p> <p>職員は親切丁寧な対応をしており、アンケート調査の結果からも高い満足度が窺える。各種市民団体等との協力体制を構築し、市民と一体となって当市の文化・芸術活動の拠点施設としての役割を果たしている。経年劣化に伴う各施設・設備の不具合については、小規模な修繕を適宜している。大規模なものは所管課と連携しながら中・長期的な視点で改修計画を策定・実施する必要がある、事業への影響を最小限にとどめ、安全性を確保しながら安定した運営を実現している。</p> <p>[改善を要する事項]</p> <p>今後も経年劣化にともなう設備・施設の修繕や改修が突発的に起きる可能性が高まっている。所管課における予算確保のため、考慮したスケジュール管理などが求められる。また安定的な管理運営を行っていくためには、舞台の音響や照明などの専門的業務に対応可能な職員の確保・育成が必要である。</p>			

総合評価	総合評価の内容	合計得点
S	特に優れていると認められる。	90 点以上
A	優れていると認められる。	70 点以上 90 点未満
B	適正であると認められる。	60 点以上 70 点未満
D	努力を要すると認められる。	50 点以上 60 点未満
E	相当の努力を要すると認められる。	50 点未満

【龍ヶ崎市指定管理者選定委員会の意見】

--

管理運営実績データ

施設名	龍ヶ崎市文化会館
事業計画の内容	<p>I 文化芸術の振興に関する事業〔鑑賞型・招聘型事業〕</p> <ul style="list-style-type: none">① クラシックコンサート② 名作映画会 I③ 名作映画会 II④ 夏休み映画会「ドラえもん」⑤ 歌まねスーパーライブ 2023⑥ 福田こうへいコンサート 2023⑦ ニューミュージックコンサート⑧ ぬいぐるみミュージカル「あかずきん・みにくいあひるのこ」⑨ ドラマティックコンサート～愛と別れのうた～⑩ 歌謡曲コンサート⑪ 未定⑫ 龍ヶ崎市文化会館フレンド会特別事業 <p>2 地域文化活動の育成及び支援に関する事業</p> <p>(1) 文化団体との共催事業</p> <ul style="list-style-type: none">① 伝統芸能講習会（盆踊り講習会）② 龍ぼん祭 2023③ 合唱やろうよ講習会④ バンドやろうよ講習会⑤ 第 23 回癒し&くつろぎ&ミニコンサート⑥ お茶会&お琴演奏会⑦ ふれ愛広場 2023⑧ 第 32 回龍ヶ崎市民文化芸術フェスティバル⑨ 第 24 回癒し&くつろぎ&ミニコンサート <p>(2) 地域文化活動の支援</p> <ul style="list-style-type: none">① ひとりの演奏会② 文化団体育成事業③ 美術館見学会

運営状況

実績

1 文化芸術の振興に関する事業〔鑑賞型・招聘型事業〕

<実施事業>

No.	事業名	日にち	人数 (人)	入場率 (%)	備考
1	クラシックコンサート	5/28	311	25.9	
2	名作映画会Ⅰ「すずめの戸締り」	6/4	1,012	63.2	2回上映
3	名作映画会Ⅱ「湯道」	7/2	468	29.2	2回上映
4	夏休み映画会「ドラえもん のび太と空の理想郷」	8/6	1,368	57.0	
5	龍ヶ崎市市制施行70周年記念「NHKのど自慢」	9/3	1,108	92.3	
6	福田こうへいコンサートツアー2023	10/8	1,031	85.9	
7	サーカス～心をつなぐハーモニー～思い出の名曲コンサート	11/26	1,084	90.3	
8	ぬいぐるみミュージカル「あかずきん」「みにくいあひるのこ」	12/3	970	40.4	2回公演
9	ドラマティックコンサート～愛と別れのうた～	1/21	463	38.5	
10	Masahiko Kondo KANREKI DASH「M5K9」LIVE TOUR 2023-2024	2/18	1,128	94.0	
11	龍ヶ崎市文化会館フレンド会特別事業 映画上映「ミステリと言う勿れ」	3/3	533	33.3	2回上映

2 地域文化活動の育成及び支援に関する事業

<実施事業>

(1) 文化団体との共催事業

No.	事業名	日にち	人数(人)
1	伝統芸能講習会(盆踊り講習会)	7/30~8/11	120
2	龍ぼん祭	8/19	3,000
3	合唱やろうよ講習会	8月~2月 (全12回)	10
4	バンドやろうよ講習会	8月~2月	8
5	体験学習教室「はじめての盆栽と山野草」	9/10	23
6	第23回癒し&くつろぎ&ミニコンサート	9/23	97
7	お茶会&お琴演奏会	10/9	100
8	ふれ愛広場2023	10/15	140
9	令和5年度第32回龍ヶ崎市民文化芸術フェスティバル	10/27~ 11/23	17,248
10	第24回癒し&くつろぎ&ミニコンサート	2/12	135
11	創造展	3/13~17	478

(2) 地域文化活動の支援

- 1 ひとりの演奏会 【5/2~4 18人】
- 2 美術館見学会(ホキ美術館) 【3/15 39人】
- 3 文化団体育成事業(優先貸出し:竜ヶ崎子どもミュージカル)
- 4 貸館業務 市民、学校、官公庁などの大・小ホール使用を支援

利用状況

■利用者数実績

年度	H30	R元	R2	R3	R4	R5
利用者数	128,679	94,658	21,937	42,292	81,645	74,126

施設利用実績(主要施設の状況)

施設	使用可能日数	使用日数	使用率 (%)
大ホール	289	209	72.3
小ホール	163	138	84.7
小会議室	260	190	73.2
1号和室	257	123	47.8
2号和室	257	118	45.8
リハーサル室	290	112	38.6

開館日数：309日

利用料
(使用料)
収入及び減免
の
状況

■使用料実績

年度	H30	R元	R2	R3	R4	R5
使用料	10,106,095	6,460,170	4,073,725	6,539,571	9,423,342	9,627,385

■使用料減免実績

施設	減免件数	減免率 (%)
大ホール	63	70.4
小ホール	43	58
小会議室	51	37.8
1号和室	40	74.7
2号和室	41	81

アンケートの
実施状況

■アンケート結果と分析

(1) 参加型事業における来館者の年齢

- ①10～30代：12.5% ②40～50代：16.8% ③60代：19.4% ④70代：38.9%
⑤80代～：12.5%
→10～60代で減少、70代以上で増加となっている。

(2) 来館者の居住地

- ①市内：74.2% ②市外：21.9% ③県外：3.9%
→コンサートなどの影響により、市外と県外からの来館者の割合が増加したと考えられる。

(3) 来館者の交通手段

- ①自家用車(運転)：80.4% ②自家用車(同乗)：9.8%
③バイク・自転車：3.8% ④徒歩：2.3% ⑤公共機関：3.7%
→自動車を日常の足とする地域社会が反映され、約9割の方が自家用車により来館している。コンサート上記(2)③の増加をみると、電車からバスに乗り換え来場しているため、⑤公共機関が増えていると考えられる。

(4) 来館者の情報入手経路

- ①出演者等：38.7% ②知人：22.6% ③りゅうほー：22.8% ④掲示物：13.5% ⑤タウン誌：1.4% ⑥ホームページ：0.5%
→開館当初から出演者・知人・りゅうほーなどから情報を入手する方が多く、SNSが隆盛する昨今にあって、文化会館のホームページから情報を入手する方が増えていない。

(5) 来館者のリピート率

- ①過去に来館あり：71.4% ②初めて：28.6%
→リピーターが多い傾向にあり、昨年より微増している。

(6) 文化芸術に触れ親しむ施設としての満足度

①満足：61.3% ②やや満足：19.6% ③普通：17.6 ④やや不満：0.8%

④不満：0.7%

→身近に文化芸術に親しめる施設として、約98%の利用者に不満なく利用して頂いている。

(8) 職員の対応

①満足：77.8% ②やや満足：14.8% ③普通：7.4% ④⑤やや不満・不満：0%

→来館者から不満・苦情はなく、職員の対応には満足して頂いている。

事業費
内訳

決 算		予 算	
収 入		収 入	
特定資産利息収入	7	特定資産利息収入	1,000
文化事業収入	21,072,330	文化事業収入	25,667,000
指定管理料	111,412,000	指定管理料	111,412,000
補助金収入	0	補助金収入	0
受取利息収入	198	受取利息収入	1,000
雑収入	770	雑収入	1,000
計	132,485,305	計	137,082,000
支 出		支 出	
人件費	51,426,071	人件費	54,111,000
給料手当	38,619,000	給料手当	38,619,000
嘱託員賃金	6,075,404	嘱託員賃金	8,335,000
福利厚生費	6,731,667	福利厚生費	7,157,000
管理費	47,657,828	管理費	48,304,000
通信運搬費	371,517	通信運搬費	479,000
消耗品費	617,236	消耗品費	718,000
修繕費	1,595,506	修繕費	1,598,000
印刷製本費	167,200	印刷製本費	282,000
燃料費	89,514	燃料費	112,000
光熱水費	16,730,293	光熱水費	16,731,000
使用料・賃借料	218,193	使用料・賃借料	260,000
保険料	114,530	保険料	137,000
負担金	43,000	負担金	43,000
租税公課	5,228,900	租税公課	5,419,000
手数料	133,228	手数料	137,000
委託費	22,231,198	委託費	22,232,000
預託金	0	預託金	0
消耗什器備品費	18,513	消耗什器備品費	32,000

	什器備品費	99,000		什器備品費	124,000
	事業費	29,284,532		事業費	34,667,000
	臨時雇賃金	0		臨時雇賃金	0
	會議費	102,001		會議費	115,000
	旅費交通費	0		旅費交通費	12,000
	通信運搬費	91,827		通信運搬費	168,000
	消耗品費	1,113,457		消耗品費	1,342,000
	印刷製本費	1,026,060		印刷製本費	1,274,000
	使用料・賃借料	721,299		使用料・賃借料	867,000
	保険料	31,648		保険料	110,000
	諸謝金	622,000		諸謝金	800,000
	租税公課	35,300		租税公課	43,000
	委託費	24,716,270		委託費	29,111,000
	手数料	820,670		手数料	821,000
	雑支出	4,000		雑支出	4,000
	計	128,368,431		計	137,082,000
	事業収支差額 132,485,305 - 128,368,431 = 4,116,874				

指定管理者の管理運営に対する評価シート（年度評価）

所管部課	教育委員会事務局 文化・生涯学習課
評価対象期間	令和5年4月1日 ～ 令和6年3月31日

I 指定管理の概要

施設概要	名 称	龍ヶ崎市立中央図書館				
	所在地	龍ヶ崎市馴馬町 2630 番地				
	関係条例等	龍ヶ崎市立図書館の設置及び管理に関する条例 龍ヶ崎市立図書館の設置及び管理に関する条例施行規則				
	設置目的	図書、記録その他必要な資料を収集し、整理し、保存して、一般市民の利用に供し、その教養、調査研究、レクリエーション等に資することを目的とする。さらに学校教育を援助し、及び家庭教育の向上に資することとなるよう留意した事業を実施する。				
利用料金制		非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制				
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	東京都調布市調布ヶ丘3丁目6番地3				
	事業内容	給食業務（学校給食、社員食堂）／図書館業務／人材派遣業務（OA 機器操作、受付、電話交換、秘書、ファイリング、経理）／管理サービス業務（メールサービス、ロビー案内、清掃）／警備業務（建物警備、駐車場管理、防災管理）／指定管理業務				
指定管理業務の内容		<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設の利用及び運営に関すること。 ・ 施設の使用の許可に関すること。 ・ 施設の附帯設備及び資料の維持管理に関すること。 ・ その他龍ヶ崎市が必要と認める業務に関すること。 				
指 定 期 間		令和2年度 ～ 令和6年度（5年間）				
総合評価（年度評価）		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
		A	A	A	A	

龍ヶ崎市指定管理者選定委員会からの前年度指摘等事項への対応

【施設利用者の増加と市民の読書推進に十分寄与しているが、利用者の声やアンケート結果を調査・研究し、さらなる利用者満足度の向上と新規利用者の獲得につなげていただきたい。】

→利用者からの要望に応え、1階の学習席のうち6席を指定席から自由席に変更し、カウンターでの手続きなしで利用できるようにした。また、雑誌の切り取りや紛失防止のため、最新刊を閲覧するのにカウンターに申し出る必要があったが、利用者の要望により、自由に手に取れるよう最新刊も雑誌棚に配架することとした。

利用者アンケートの結果からは、窓口対応について高評価を得ていることが分かる。資料展示など館内環境の充実や接遇の向上など、窓口サービスの環境を整え、さらに利用しやすい図書館を目指している。

2 評価結果

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
I 【有効性】施設の設置目的の達成に関する取組み など	50	-----	40
(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み	30	A (R4:A)	24 (R4:24)
① 事業計画書等で示す各種事業やイベントは適切に行われたか。また、当該年度の管理運営目標を達成できたか。			
② 施設の利用者数の増加や利便性を高めるための取組みがなされたか。			
③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られたか。			
④ 施設及び備品は適切に維持管理がなされたか。			
⑤ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動がなされたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
① 新型コロナウイルス感染症がかなり落ち着いたため、今年度は企画したイベント等をほぼ実施することができ、参加者数もコロナ禍前の水準に回復しつつある。また、今年度から読み聞かせボランティアの新規募集を再開し、ボランティア向けの研修会を実施した。さらに、馴馬台小学校をはじめとした市内の小中学校の児童、生徒に電子図書館IDの配布を行い、授業で活用できるよう図った。			
② 貸出規則を変更し、より多くの本をより長い期間借りられるようにした。今年度は、子ども読書推進活動事業として29事業、生涯学習支援事業として19事業、ボランティア活動支援事業として3事業を実施した。また、入り口展示、中央展示、児童展示、一般展示等の各種展示を毎月企画しながら実施した。			
③ 不測の事態に対応できるよう、中央図書館・北竜台分館が相互に協力し合う体制ができている。また、分館所蔵図書の納品・受入作業を中央図書館で行い、搬送車を運行して受入図書や予約資料を分館へ届けているほか、分館のイベント開催時には中央図書館から職員が応援に出向いている。加えて、コミュニティセンター図書室9カ所へ予約図書を配送・回収したほか、希望があったコミュニティセンター職員へシステム操作研修を実施した。			
④ 施設設備の維持管理は、仕様書の内容に沿って適切に行われており、緊急性の高い修繕を優先して計画的に行っている。			
⑤ 図書館HP、SNS、市メールでの図書館だより配信などインターネットを活用して広報活動を行ったほか、図書館だより、図書館瓦版（おいでよ龍ヶ崎市の図書館）、イベント毎のチラシ・ポスターを作成し配布・掲示を行った。また、利用が少ない中高生に向けた図書館だよりを制作して配布した。			
(2) 利用者の満足度	20	A (R4:A)	16 (R4:16)
① 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 利用者の意見を把握し、それを反映させる取組みがなされたか。			
③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。			
④ 利用者への情報提供が十分になされたか。			
⑤ その他利用者満足度を向上させるための具体的な取組みがなされたか。			

【評価の理由、要因・原因分析】

- ① 毎年度、6項目の同じ質問で利用者アンケートを行い、前年比の結果から分析を行っている。本年度10月に実施した結果では、ほとんどの項目で満足、どちらかというと満足という回答を得ている。
- ② 館内に「ご意見箱」を設置しているほか、窓口、メール等で問い合わせや意見を受付けており、また、利用者アンケートにも自由記述欄を設けて、意見を広く受け入れる体制を整えている。受付件数は、ご意見箱1件、口頭5件、メール等14件である。また、市内在住利用者からの図書購入リクエストにより図書の購入を行っている。
- ③ ②の意見等については、館内掲示・図書館HPで回答を公開するほか、職員内で情報を共有し、管理運営に反映させている。読書をするためのスペースや椅子を増やしてほしいという意見に対し、テーブルと椅子を増設した。
- ④ 利用案内やパンフレット等を正面玄関入口付近に集約して設置し、施設利用や市の情報を行ったほか、施設の感染対策や休館日、イベント案内等を図書館HP、フェイスブック、X(旧ツイッター)、市メールサービスを活用して周知した。
- ⑤
 - ・イベント開催 子育て世代や大人向け・子ども向けなど世代別のイベントを開催した。
 - ・レファレンス 館内利用案内、所蔵・事項調査等のレファレンスを行い、調査の参考となるパスファインダーを作成して利用者に提供すると共に、市内小中高等学校図書館へ配付した。アンケートでは「探している本や調べものの手助け」の満足度が95%と高い。
 - ・相互貸借 自館に所蔵がない資料は、県内外の図書館から借り受けて提供を行っている。

評価基準及び評価のポイント	配点	評価RANK	得点
2 【効率性】 効率性の向上等に関する取組み	20	-----	12
(1) 指定管理業務に係る経費の低減 など	20	B (R4:B)	12 (R4:12)
① 施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減させるための取組みがなされたか。			
② 収支計画に沿った予算の適切な執行がなされたか。			
③ 清掃や警備、設備の保守点検等の業務は適切な水準で行われたか。また、再委託している場合は経費が最小限となるよう工夫がなされたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
<ul style="list-style-type: none"> ① 1時間毎に館内・館外の温度差を計測して空調を調節することにより、電気料金の節減に取り組んでいる。 ② おおむね収支計画に沿って予算の執行ができています。館内の植栽管理を職員で行うことで、芝刈りなどの経費を削減した。 ③ 清掃業務、機械警備、設備保守等は、教育委員会の承認を得て再委託され、仕様書に規定した水準で適切に行われている。また、業者の選定が可能な業務については、見積額やサービス、信頼度等を考慮して業者を選定している。 			

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
3 【適正性】 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	30	-----	21
(1) 施設の管理運営の実施状況 など	15	A (R4:A)	12 (R4:12)
① 施設の管理運営に当たる人員は適切に配置され、また適切な雇用・労働環境のための取組みがなされたか。			
② 職員の資質・能力向上のための取組みがなされたか。			
③ 地元貢献（地域経済活性化や地域との連携など）のための取組みがなされたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
<p>① 館長・副館長各1名・業務責任者5名・窓口責任者4名・パート13名（令和6年3月末現在）の24名により、必要な人員を交替勤務制で配置し業務を行っている。また、社員には、勤続年数に応じた旅行券とリフレッシュ休暇の付与、結婚や出産祝いなどの制度がある。</p> <p>② 茨城県図書館協会主催研修ほか多様な研修会に26回、延べ86名が参加した。また、佐原中央図書館や取手図書館を視察した。</p> <p>③ 図書館資料と書誌データは市内書店組合を介して購入し、地域経済に貢献している。また、学校との連携を強化し、「管理実績運営データ」に示すとおり多くの事業を行ったほか、市民協働事業の1つである「花植え美化活動」において文化会館・中央図書館エリアで活動するNPOへ協力を行った。「たつのこワクワワーク」にエントリーして子どもたちに職業体験場所を提供し、参加者に図書館の楽しさを体験してもらう機会を作った。</p>			
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制 など	15	B (R4:B)	9 (R4:9)
① 施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されていたか。			
② 利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。			
③ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。			
④ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。			
⑤ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
<p>① 会社として（一財）日本情報経済社会推進協会が付与するプライバシーマークを取得しており、新規採用職員へ研修を実施するなど、茨城営業所長を個人情報保護責任者として個人情報保護の遵守に取り組んでいる。</p> <p>② 利用者の希望により、窓口での筆談対応や車いすの介助を行ったほか、介護施設入居者への宅配を行っている。</p> <p>③ 開館時、12時前後、17時前後、閉館前に館内の見回りをを行い、利用者に注意喚起が必要な場合は、声掛けや館内掲示を行う等の対応を行った。</p> <p>④ 緊急連絡網により、夜間または休館日の連絡体制が出来ている。6月と2月に避難訓練を行った。</p> <p>⑤ 夜間・休日の地震発生や台風通過等の際は、必ず被害の有無と対応について報告があった。</p>			

評価 RANK	得点率	評価 RANK の内容
S	100%	目標（計画）を大幅に上回り、優れた管理運営がなされている。
A	80%	目標（計画）を上回る管理運営がなされている。
B	60%	目標（計画）どおり適正に管理運営がなされている。
C	40%	目標（計画）を下回る管理運営がなされている。
D	20%	目標（計画）を大幅に下回る管理運営がなされている。
E	0%	不適切な管理運営がなされている。

【総合評価】

合計得点	73 点 (R4:73)	総合評価	A (R4:A)
[総評]			
<p>今年度は新型コロナウイルス感染症の状況をかんがみ、各種イベントの再開を目指して取り組んだ。「管理運営実績データ」上でも、イベント実施状況や参加者数など、コロナ禍以前の水準に戻りつつあることは高く評価できる。また、利用者の声に柔軟に対応し、利用者満足を意識した取り組みがなされていることも評価できる。</p> <p>さらに、市内小中学校の児童、生徒に電子図書館 ID の配布をする取り組みを行い、学校との連携を強化するなど、図書館の利用促進と読書推進への熱意が感じられる。今後も更なる取り組みに期待する。</p>			
[改善を要する事項]			
<p>コロナ禍の収束に伴い、今年度はボランティアの新規募集等、自粛していた事業を再開し始めるため、今後、コロナ禍以前の利用者の水準に戻るようさらに取り組んでいていただきたい。</p>			

総合評価	総合評価の内容	合計得点
S	特に優れていると認められる。	90 点以上
A	優れていると認められる。	70 点以上 90 点未満
B	適正であると認められる。	60 点以上 70 点未満
C	努力を要すると認められる。	50 点以上 60 点未満
D	相当の努力を要すると認められる。	50 点未満

【龍ヶ崎市指定管理者選定委員会の意見】

--

<p>施設名</p>	<p>龍ヶ崎市立中央図書館</p> <p>Ⅰ 運営目標</p> <p>① 図書館資料の充実 ② 電子図書館の充実 ③ レファレンスサービスの向上 ④ 市民の声・要望を取り入れた運営 ⑤ 生涯学習等イベントの開催 ⑥ 学校図書館支援の充実 ⑦ 子ども読書活動の推進 ⑧ コミュニティセンター図書室との連携 ⑨ 図書館案内・広報活動 ⑩ その他の図書館の運営</p> <p>2 新規事業の実施</p> <p>① 健康促進イベント ② ビジネスセミナー ③ 段ボール迷路</p> <p>3 既存事業の継続実施</p>
<p>事業計画の内容</p>	<p>Ⅰ 運営目標</p> <p>① 図書資料の充実 図書購入冊数は 6,727 冊、AV 購入点数は 98 点だった。そのうち、市民の方からのリクエストにこたえて 1,570 冊購入した。</p> <p>② 電子図書館の充実 電子図書館の資料を 1,131 点購入した。また、自館制作で市広報誌「りゅうほー」を 45 点電子化した。</p> <p>③ レファレンスサービスの向上 児童向けパスファインダー「来迎院多宝塔について調べる」と一般向けパスファインダー「牛山純一について調べる」を作成して館内に設置した。さらに、児童向けパスファインダーを市内の小中学校に配布した。ナクソスミュージックライブラリーの利用は 97 回あり、そのうち分館での利用が 23 回と増加している。また、相互貸借の貸出が 532 点、借受が 991 点あり、昨年度よりも増加している。</p> <p>④ 市民の声・要望を取り入れた運営 利用者から館内の座席についての希望を受け、増設した。また、相互貸借の貸出申請をシステム化し、貸出レシートに印字できるよう運用を変更した。</p> <p>⑤ 生涯学習イベントの開催 外部講師を招き「自己治癒力を高める、心とからだの整え方」を開催した。また、親子で楽しめる英語体験イベントと段ボール迷路という体験型イベントを提供した。今年度の文化講演会には作家の藤崎翔氏を招待し、「文学とお笑い」の講演を開催し、171 名が参加した。</p>
<p>実績</p> <p>運営状況</p>	

⑥ 学校図書館支援の充実

学校図書館からのレファレンスによる配送「セレクト便」は市内小中学校からのレファレンス受付が198件あり、2,565冊の配送貸出を実施した。夏休みには学童保育ルーム8校へ出向き、計293名の児童におはなし会を実施した。また、図書館見学の希望のあった3校と出前講座の依頼があった3校に対応した。

⑦ 子ども読書活動の推進

こどもの読書週間では「発見科学の本っておもしろい！」の特別展示と、スタンプラリー、SPおはなし会、リサイクルブック、こども映画会等を実施した。ブックスタートの参加者は327名だった。昨年参加者の少なかった小学生向けのたつの子おはなしタイムでは、季節に合わせてSPおはなし会を年に3回開催するなど工夫をしたため、延べ92名の参加者があった。

⑧ コミュニティセンター図書室との連携

各コミュニティセンター図書室と分館への予約配送貸出実績は28,440冊となり、昨年度より増加している。そのうちコミュニティセンター図書室への配送は18,967冊だった。また、コミュニティセンターの希望に応じて図書館システムの研修を開催し、コミュニティセンター図書室の蔵書の入替を行った。

⑨ 図書館案内・広報活動

新刊案内、図書館だより等を毎月発行して、HP、X（旧ツイッター）でお知らせをアップした。図書館広報誌「おいでよ！龍ヶ崎の図書館」を作成し、HPにアップした。

⑩ その他の図書館の運営

つばみ園からの希望に応じて本を毎月配送し、療育に必要な本を選定して25冊購入した。文部科学省や茨城県図書館協会等主催の研修会や自館研修会等へ延べ85名が参加した。今年度の北竜台分館への配送は7,781冊と昨年比で増加した。さらに、利用者からの要望に応じて、分館で相互貸借の受取や返却ができるようにした。

2 新規事業の実施

ビジネス支援事業を新規事業として計画していたが、集客が見込めるおやこ英語イベント「ジャズルス」に変更した。

① 段ボール迷路

【事業内容】夏休み！「図書館で迷路に挑戦」

【期 間】令和5年8月2日～8月5日

【参加人数】72人

② ジャズルスイベント

【事業内容】おやこ英語イベント「ジャズルス」

【期 間】令和5年12月3日

【参加人数】6人

③ 健康促進イベント

【事業内容】「自己治癒力を高める、心とからだの整え方」

【期 間】令和5年12月24日

【参加人数】11人

3 既存事業の継続実施

■中央図書館入館者数及び貸出冊数

	H29	H30	R元	R2	R3	R4	R5
入館者数	186,408人	181,022人	161,117人	83,473人	92,916人	123,368人	125,279人
利用者数	82,776人	86,275人	77,603人	51,371人	55,862人	61,646人	65,625人
貸出冊数	299,025冊	303,391冊	285,882冊	219,973冊	230,916冊	250,120冊	252,217冊

■各コミュニティセンター図書室の利用者数及び貸出冊数

松葉		大宮		北文間※		馴染	
利用者数	貸出冊数	利用者数	貸出冊数	利用者数	貸出冊数	利用者数	貸出冊数
2,429	6,046	63	144	165	295	1,900	5,050

※北文間は、図書室の設置なし。返却・予約・予約本の貸出業務のみ。

長山		八原		久保台		龍ヶ崎西	
利用者数	貸出冊数	利用者数	貸出冊数	利用者数	貸出冊数	利用者数	貸出冊数
2,024	4,895	1,399	3,189	874	2,081	352	699

馴染馬台		城内	
利用者数	貸出冊数	利用者数	貸出冊数
797	1,825	535	1,231

■総合計

利用者数	貸出冊数
81,527	286,758

■市内団体等による施設利用状況

	鑑賞室	学習室	ギャラリー
利用回数・人数	229回	3,373人	2回

■レファレンス受付件数

	利用指導	所蔵調査	事項調査	その他
件数	868	779	28	10

■相互貸借

	借受	貸出
点数	774	532

■電子図書館利用状況 登録者数 186人/年（総数2,292人）
貸出冊数 13,366点/年（分館を含む）

■商用データベース利用状況 ・日経テレコン 7件

利用状況

・ヨミダス歴史館 6件

・茨城新聞データベース 25件

■ナクソス・ミュージックライブラリー利用数 97人/年(分館を含む)

■コピー利用料実績

利用枚数(モノクロ)	利用枚数(カラー)	収入額
2,233枚	165枚	27,280円

※モノクロ10円/枚、カラー30円/枚

■データベース印刷料実績

利用枚数	収入額
41枚	410円

※100円/枚

■読書通帳販売実績

販売冊数	収入額
138冊	20,700円

※150円/冊

■オリジナルトートバッグ販売実績

販売枚数	収入額
20枚	16,000円

※800円/枚

利用料
(使用
料)収
入及び
減免の
状況

【利用者アンケートの実施状況】

■実施期間 10月29日～11月12日

■回答数 519

① 図書館の利用頻度 (％)

	週3回以上	週1回以上	月2、3回	月に1回	年に数回	初めて	その他
利用の割合	4	12	45	30	8	0	0

② 図書館の利用内容（複数回答可） 利用の割合（％）

本や雑誌を借りる	98
CDを借りる	37
図書館の中で本を読む	53
雑誌や新聞を読む	39
調べものをする	33
学習席を利用する	15
インターネットパソコンを利用する	11
探している本、調べものを職員に頼む	44
予約・リクエストサービスを利用する	57
館内でDVD、VHS等を視聴する	5
資料リサイクルの本、雑誌を活用する	26
電子図書館を利用する	14
ナクソス・ミュージック・ライブラリーを利用する	2
新聞などのオンラインデータベースを利用する	4
おはなし会や牛山純一上映会など、図書館のイベントに参加する	9

③ 満足度 (％)

	満足	やや満足	やや不満	不満
図書館の施設・設備	37	52	8	2
図書館の開館日数	67	32	1	0
図書館の開館時間	65	32	2	0
図書館の資料数	27	51	18	4
図書館資料の質・種類	27	50	19	3
職員の対応	73	27	0	0
探している本や調べもの の手助け	56	39	5	0

アンケートの実施状況

事業費内訳

決 算		予 算	
収 入		収 入	
指定管理料	98,868,370	指定管理料	98,868,370
事業収入	64,390	事業収入	40,000
計	98,932,760	計	98,908,370
支 出		支 出	
人件費	50,903,765	人件費	51,780,000
給与	43,837,719	給与	44,600,000
通勤費	1,247,305	通勤費	1,280,000
法定福利費	5,818,741	法定福利費	5,900,000
管理費	35,187,999	管理費	38,527,000
図書購入費	19,086,681	図書購入費	18,900,000

データベース使用料	963,600	データベース使用料	952,000
光熱水費	5,244,796	光熱水費	7,700,000
修繕費	519,277	修繕費	500,000
消耗品費	1,059,963	消耗品費	1,160,000
燃料費	192,809	燃料費	120,000
通信費	1,746,948	通信費	2,030,000
保険料	174,248	保険料	220,000
委託料（図書関連）	1,576,485	委託料（図書関連）	1,770,000
委託料（施設管理）	4,078,443	委託料（施設管理）	4,508,000
賃借料	267,725	賃借料	555,000
備品購入	215,024	備品購入	50,000
国・県負担金	62,000	国・県負担金	62,000
事業費	868,587	事業費	1,342,000
報償費	447,285	報償費	542,000
ブックスタート 図書購入費	183,150	ブックスタート 図書購入費	600,000
企画展示費	3,750	企画展示費	10,000
その他事業経費	229,402	その他事業経費	70,000
新規事業費	5,000	新規事業費	120,000
未払い消費税	4,989,271	未払い消費税	5,178,000
管理経費	6,983,138	管理経費	2,081,370
計	98,932,760	計	98,908,370

指定管理者の管理運営に対する評価シート（年度評価）

所管部課	教育委員会事務局 文化・生涯学習課
評価対象期間	令和5年4月1日 ～ 令和6年3月31日

I 指定管理の概要

施設概要	名称	龍ヶ崎市立図書館北竜台分館				
	所在地	龍ヶ崎市小柴5丁目1番地2 サプラスクエアサプラ2階				
	関係条例等	龍ヶ崎市立図書館の設置及び管理に関する条例 龍ヶ崎市立図書館の設置及び管理に関する条例施行規則				
	設置目的	図書、記録その他必要な資料を収集し、整理し、保存して、一般市民の利用に供し、その教養、調査研究、レクリエーション等に資することを目的とする。さらに学校教育を援助し、及び家庭教育の向上に資することとなるよう留意した事業を実施する。				
利用料金制		非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制				
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	東京都調布市調布ヶ丘3丁目6番地3				
	事業内容	給食業務（学校給食、社員食堂）／図書館業務／人材派遣業務（OA機器操作、受付、電話交換、秘書、ファイリング、経理）／管理サービス業務（メールサービス、ロビー案内、清掃）／警備業務（建物警備、駐車場管理、防災管理）／指定管理業務				
指定管理業務の内容		<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設の利用及び運営に関すること。 ・ 施設の附帯設備及び資料の維持管理に関すること。 ・ その他龍ヶ崎市が必要と認める業務に関すること。 				
指定期間		令和3年度（令和3年7月） ～ 令和6年度（3年9カ月間）				
総合評価（年度評価）		令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和 年度
		A	A	A		

龍ヶ崎市指定管理者選定委員会からの前年度指摘等事項への対応

【ショッピングモール内の開放的なスペースに位置し、民間事業者との連携等による活用の幅が広がっている一方、常にアップデートが必要な施設ともいえるため、他事例の調査研究や利用者アンケートを通じて、さらなる利用者満足度の向上と新規利用者の獲得につなげていただきたい。】

→今年度は運営方針として定めた来館者数の目標値を大幅に上回り、年間来館者数 87,737 人（達成率 283%）を達成することができた。利用者の増加に対応するため、子供向け学習席 2 席、読書用丸テーブルに 4 席を追加し、さらにカウンター席を 2 席増やした。また、新型コロナウイルス感染症が落ち着いてきたこともあり、北竜台分館のコンセプトでもある「コーヒーを飲みながら読書」ができるようになって、カフェにいる感覚でリラックスして読書や仕事に励めるという声が聞けるようになった。さらに利用者満足度を上げるため、利用者アンケートで好評を得ているコーヒーの提供サービスを拡大し、アイスコーヒーの提供も始めた。

今後も利用者の声に耳を傾け、目的の違う一人一人が同じ空間で心地よい時間を過ごせる場所を提供できるよう、さらなる工夫と努力を続けている。また、中央図書館との共同事業や、より良い図書館サービスを日々考え、協力して取り組んでいく。

2 評価結果

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
	50	-----	40
(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み	30	A (R4:A)	24 (R4:24)
① 事業計画書等で示す各種事業やイベントは適切に行われたか。また、当該年度の管理運営目標を達成できたか。			
② 施設の利用者数の増加や利便性を高めるための取組みがなされたか。			
③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られたか。			
④ 施設及び備品は適切に維持管理がなされたか。			
⑤ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動がなされたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
<p>① 事業計画書のとおり、映画鑑賞会や演奏会などを実施した。また、龍ヶ崎市の共同事業に参画している団体「AGRI BATON PROJECT」と共同で「絵本&アートワークショップ」のイベントを開催した。当該年度の管理運営目標についてもおおむね達成できた。</p> <p>② ワークスペースの貸出、新刊本を常時閲覧できる環境等の分館の特色である取り組みのほか、中央館から配送の予約本の貸出等、利用者の利便性向上と、読書環境の向上に努めている。また、新しく子育てコーナーを設け、乳幼児向けの絵本や子育てに役立つ本を展示し、親子での読み聞かせや育児に関する調べ物ができるスペースとしたことで、子どもと一緒に読書の時間を過ごすことができるようになった。また、電子版の新聞・雑誌の利用者数を増やすため、カウンターにお試し用のタブレットを用意して、実際に触ることのできるスペースを設けた。</p> <p>③ 感染症等で休む職員がいる場合にも必要な人員数が確保できるよう、中央図書館・北竜台分館が相互に協力し合う体制を整えた。また、分館図書の納品・受入作業を中央図書館で行い、搬送車を運行して受入図書や予約資料を分館へ届けているほか、分館のイベント開催時には中央図書館から職員が応援に出向いている。</p> <p>④ 施設及び備品の維持管理は、仕様書の内容に沿って適切に行われており、必要に応じて計画的に備品の購入を行っている。</p> <p>⑤ 館外からもよく見える通路側にブックトラックを配置し、季節やイベントに関連する本を展示することで来館を促した。中央図書館 HP、SNS、市メールでの図書館だより配信などインターネットを活用して広報活動を行ったほか、イベントチラシ・ポスターを作成し配布・掲示を行った。</p>			
(2) 利用者の満足度	20	A (R4:A)	16 (R4:16)
① 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 利用者の意見を把握し、それを反映させる取組みがなされたか。			
③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。			
④ 利用者への情報提供が十分になされたか。			
⑤ その他利用者満足度を向上させるための具体的な取組みがなされたか。			

【評価の理由、要因・原因分析】

- ① 中央図書館に倣う形式で、6項目のアンケートを施した。今年度12月に実施した結果では、ほとんどの項目で満足、どちらかといえば満足という回答を得ている。
- ② 館内に「ご意見箱」を設置したり、窓口、メール等による問い合わせや意見を受付けたり、利用者アンケートに自由記述欄を設けたりするなど、意見を広く受け入れる体制を整えている。受付件数は、ご意見箱1件、口頭7件、メール1件である。
- ③ ②の意見等については、館内掲示・図書館HPで回答を公開するほか、職員内で情報を共有し、管理運営に反映させている。
- ④ 入口及び館内に設置されたデジタルサイネージで、利用者が入館時や滞在時に問い合わせの多い事項を確認できるようにしている。また、分館のイベント案内等を図書館HP、フェイスブック、X（旧ツイッター）、市メールサービスを活用して周知した。
- ⑤ POPを添える・図書の帯を活用するなど展示方法を工夫することで、図書の紹介を行った。ショッピングモール内の施設であることを意識し、周辺の店舗に合わせた季節の展示や飾りなど、買い物のついでに自然と図書館に足が向くような環境作りに努めた。

評価基準及び評価のポイント	配点	評価RANK	得点
	20	-----	12
(1) 指定管理業務に係る経費の低減 など	20	B (R4:B)	12 (R4:12)
① 施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減させるための取組みがなされたか。			
② 収支計画に沿った予算の適切な執行がなされたか。			
③ 清掃や警備、設備の保守点検等の業務は適切な水準で行われたか。また、再委託している場合は経費が最小限となるよう工夫がなされたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
① 1時間毎に館内・館外の温度差を計測して空調を調節することにより、電気料金の節減に取り組んでいる。			
② おおむね収支計画に沿って予算の執行ができています。			
③ 清掃業務及び事務システムの保守について、中央図書館で実績のある業者に委託し、適切に業務が行われている。			

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
	30	-----	21
(1) 施設の管理運営の実施状況 など ① 施設の管理運営に当たる人員は適切に配置され、また適切な雇用・労働環境のための取組みがなされたか。 ② 職員の資質・能力向上のための取組みがなされたか。 ③ 地元貢献（地域経済活性化や地域との連携など）のための取組みがなされたか。	15	A (R4:B)	12 (R4:9)
【評価の理由、要因・原因分析】 ① 責任者（司書社員）1名・社員2名・パート2名の計5名で、交替勤務制で業務を行っている。社員には、勤続年数に応じた旅行券とリフレッシュ休暇の付与、結婚や出産祝いなどの制度がある。 ② 職員は、AED研修や自社で行うリーダー研修会、茨城県図書館協会主催の初任者研修会に参加した。 ③ 図書館資料と書誌データは市内書店組合を介して購入し、地域経済に貢献している。また、サプラ店長会議に月1回出席して施設・店舗との情報交換を行い、イベント情報を図書展示等に活かしているほか、施設（サプラスクエア）の奉仕活動に参加している。さらに、障がい者支援を目的に、市内の障害福祉サービス事業所「かんぱにい」のペンやメモ等の商品を窓口付近に置いて販売代行を行った。			
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制 など ① 施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されていたか。 ② 利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。 ③ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。 ④ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。 ⑤ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。	15	B (R4:B)	9 (R4:9)
【評価の理由、要因・原因分析】 ① ショッピングモール内の開放的なスペースに位置するため、個人情報が記載された文書は、事務スペースドアと文書箱扉に二重で鍵をかけて管理している。また、新規採用者に対し、事前研修として個人情報保護の講習を行っている。 ② テレワークスペースはリモートワークの場としての需要が高く、年度を通して利用が多い。特定の利用者が座席を占有する状況を回避してより多くの方が利用できるよう、利用時間を3交替にし、席札により管理している。 ③ 施設は、カウンターから全体の大部分を目視できるが、死角となるキッズスペースはカウンター内に映し出されるカメラモニターで監視し、テレワークスペースの一部は、定期的に見回りをしている。 ④ 緊急連絡網により、夜間または休館日の連絡体制が出来ている。また、サプラスクエアサプラ保安部の主導による防災訓練を1回・消防訓練を2回行った。 ⑤ 対応を要する事故や災害は発生しなかったが、地震の際には担当課へ状況報告があった。			

評価 RANK	得点率	評価 RANK の内容
S	100%	目標（計画）を大幅に上回り、優れた管理運営がなされている。
A	80%	目標（計画）を上回る管理運営がなされている。
B	60%	目標（計画）どおり適正に管理運営がなされている。
C	40%	目標（計画）を下回る管理運営がなされている。
D	20%	目標（計画）を大幅に下回る管理運営がなされている。

【総合評価】

合計得点	73 点 (R4 : 73)	総合評価	A (R4:A)
<p>[総評]</p> <p>北竜台分館は開館以来、利用者の満足度が高く利用者も増加傾向にあり、運営側の努力が感じ取れる。北竜台分館は、ショッピングモール内に位置し、買い物客の通りもあることから、コーヒーの提供や話題の書物を配置するなど、立ち寄りやすいようなサービスを提供している。また、映画鑑賞会や演奏会など、一般的な「図書館」という概念におさまらないイベントを開催することにより、普段図書館を訪れない層にも北竜台分館のアピールができていていると考えられる。加えて、利用者の増加に伴い、閲覧席の追加や利用者間のトラブルへの対応など、適正に運営している。</p> <p>[改善を要する事項]</p> <p>市立図書館全体の図書サービスの充実のため、引き続き北竜台分館と中央図書館の連携を意識して取り組んでいただきたい。</p>			

総合評価	総合評価の内容	合計得点
S	特に優れていると認められる。	90 点以上
A	優れていると認められる。	70 点以上 90 点未満
B	適正であると認められる。	60 点以上 70 点未満
C	努力を要すると認められる。	50 点以上 60 点未満

【龍ヶ崎市指定管理者選定委員会の意見】

--

管理運営実績データ

	<p>龍ヶ崎市立図書館北竜台分館</p> <p>① 読書推進活動の強化 ② 社会の場としての図書館 ③ 生涯学習の場としての図書館 ④ 電子資料の利用促進</p>
<p>運営状況</p>	<p>① 読書推進活動の強化 ポップや本の帯を利用して館内の本の紹介を行い、読書の啓発を心がけた。また、予約の多い新刊をいつでも読める場所として、新刊を月に50冊程度購入し、人気のある本は残しつつ中央図書館へ移して、常に新刊を設置して魅力的な書架を維持した。さらに、キッズスペースでは季節に合わせた展示を実施して、親子での読み聞かせや読書を楽しめる、親しみのある場所を提供した。</p> <p>② 社会の場としての図書館 フリーWi-Fiの提供や持ち込みPC、電源の利用可能といったワークスペースの充実を図り、館内で飲み物を飲みながら利用できる場として多くの方が気軽に立ち寄った。</p> <p>③ 生涯学習の場としての図書館 ジャズの生演奏によるミニコンサートや映画会を開催することで、多くの方に図書館の存在を知ってもらい、足を運んでもらうきっかけとなるよう、今後も定期的にイベントを開催して生涯学習を支援する。</p> <p>④ 電子資料の利用促進 新聞・雑誌は紙版の問い合わせが多く、タブレットを使うことへの抵抗感からか電子版の新聞・雑誌を利用する人は極めて少数となっている。そのため、カウンターにお試し用のタブレットを用意して、実際に触ることのできるスペースを設けた。使いやすさを体感し、電子資料の利用促進につなげていく。</p>

利用状況

■北竜台分館入館者数及び貸出冊数

項目	R5
入館者数	87,737人
利用者数	5,364人
貸出冊数	9,086冊

■レファレンス受付件数

	利用指導	所蔵調査	事項調査	その他
件数	308	117	2	0

■テレワークスペース利用者数

	午前10時～ 午後1時	午後1時15分 ～午後4時	午後4時15分～ 午後7時15分	計
利用者数(人)	2,069	2,611	2,876	7,556

利用料(使用料)
収入及び減免の
状況

■カフェ利用実績

利用数	収入額
2,380杯	243,170円

※ホットコーヒー100円/杯
アイスコーヒー110円/杯

■オリジナルトートバッグ販売実績

利用枚数	収入額
13枚	10,400円

※800円/枚

アンケートの
実施状況

【利用者アンケートの実施状況】

■実施期間 12/1～12/15

■回答数 95

① 図書館の利用頻度 (％)

	週3回 以上	週1、 2回	月2、3回	月に1回	年に数回	初めて	その他
利用の割合	16	29	25	11	8	6	4

② 図書館の利用内容（複数回答可） (％)

	利用の割合
予約した本を受け取る	37
図書館の中で本を読む	74
iPadで雑誌や新聞を読む	11
探している本、調べものを職員に頼む	17
予約、リクエストサービスを利用する	31
電子図書館を利用する	7
ナクソス・ミュージックライブラリーを利用する	1
イベントに参加する	10
テレワークスペースを利用する	84

④ 満足度 (％)

	満足	どちらかという と満足	どちらかという と不満	不満
図書館の施設・設備	73	25	3	0
図書館の開館日数	82	18	0	0
図書館の開館時間	84	16	0	0
図書館の資料数	40	42	16	1
図書館資料の質・種類	46	40	14	0
職員の対応	86	14	0	0
探している本や調べもの の手助け	64	36	0	0

事業費内訳

決 算		予 算	
収 入		収 入	
指定管理料	18,402,000	指定管理料	18,154,000
販売 (コーヒー・バッグ)	253,570	販売 (コーヒー・バッグ)	150,000
計	18,658,170	計	18,304,000
支 出		支 出	
人件費	10,926,180	人件費	13,030,800
給与	9,409,519	給与	11,120,000
通勤費	291,796	通勤費	370,800
法定福利費	1,224,865	法定福利費	1,540,000
管理費	2,393,680	管理費	2,312,500
図書購入費	833,395	図書購入費	900,000
データベース使用料	199,676	データベース使用料	233,040
修繕費	0	修繕費	50,000
消耗品費	505,715	消耗品費	388,500
燃料費	24,435	燃料費	50,000
通信費	122,326	通信費	119,160
保険料	81,408	保険料	132,000
委託費（図書業務）	91,146	委託費（図書業務）	269,800

	委託費（施設管理）	62,700		委託費（施設管理）	100,000
	賃借料	277,200		賃借料	0
	備品購入	192,691		備品購入	50,000
	社員研修費	2,988		社員研修費	20,000
	事業費	514,360		事業費	100,000
	未払い消費税	1,071,579		未払い消費税	1,266,000
	管理経費	3,752,371		管理経費	1,594,700
	計	18,658,170		計	18,304,000

指定管理者の管理運営に対する評価シート（年度評価）

所管部課	市民経済部 農業政策課
評価対象期間	令和5年4月1日 ～ 令和6年3月31日

I 指定管理の概要

施設概要	名称	龍ヶ崎市農業公園豊作村（レンタルファーム、総合交流ターミナル）				
	所在地	龍ヶ崎市板橋町 440 番地				
	関係条例等	龍ヶ崎市農業公園豊作村の設置及び管理に関する条例 龍ヶ崎市農業公園豊作村の設置及び管理に関する条例施行規則				
	設置目的	農業への理解を深め、都市と農村の交流を図ることを目的とする				
利用料金制		非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制				
指定管理者	名称	公益財団法人龍ヶ崎市まちづくり・文化財団				
	所在地	茨城県龍ヶ崎市板橋町 440 番地				
	事業内容	<p>誰もが活力あふれ健康で心豊かに暮らせるまちづくりを推進するため、龍ヶ崎市との緊密な連携を図り、諸産業の振興及び文化的な活動を通じた文化振興等を総合したまちづくりに関する事業を行い、もって地域社会の発展と市民生活の向上に寄与することを目的とする。</p> <p>(1) 公益目的事業 ①文化推進事業 ②地域交流活性化事業 ③地域振興活性化事業</p> <p>(2) 収益事業 ①不動産事業 ②公益目的外貸与事業等</p>				
指定管理業務の内容		<p>(1) 施設の使用許可・取消しに関する事。</p> <p>(2) 施設等の維持管理に関する事。</p> <p>(3) 施設の利用料金の徴収に関する事。</p> <p>(4) 地域間の交流、活性化に関する事。</p>				
指 定 期 間		令和元年度 ～ 令和5年度（5年間）				
総合評価（年度評価）		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
		B	B	B	B	B

龍ヶ崎市指定管理者選定委員会からの前年度指摘等事項への対応

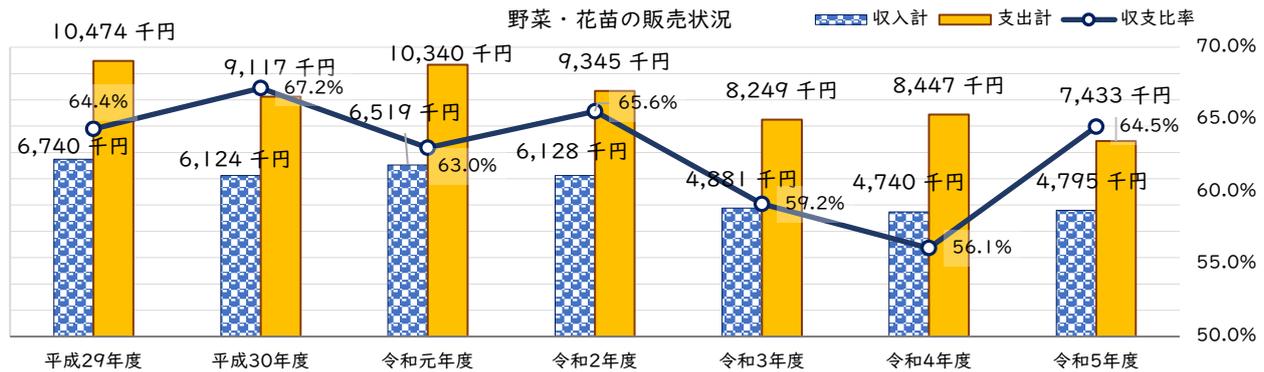
貸出期間の設定に関しては、以前より作物品種により播種・収穫のタイミングが異なることに配慮して、更新時には前年度からの継続使用希望を優先して使用許可している。但し、公平性の観点から、複数区画の継続利用者の2区画目以上は新規申込者を優先しているものである。使用料の設定に関しては、世界情勢の変化や物価上昇を受けて経済が不安定下にあることから、料金改定時期は適宜判断していく予定である。

苗販売事業については、市において本事業の必要性等を検討した結果、令和5年度までの指定管理期間をもって事業終了とすることを決定した。令和5年度においても収支比率アップに向けた取り組みを行ったが、当初目標値72%、年度目標値65%には未達であった。

利用者アンケートについては、散水栓1カ所増設、農具類の補充などの利用者要望を反映し、施設運営の向上につなげた。

2 評価結果

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点																																
I 【有効性】施設の設置目的の達成に関する取組み など	50	-----	34																																
(I) 施設の設置目的の達成に向けた取組み	30	B (R4:B)	18 (R4:18)																																
① 事業計画書等で示す各種事業やイベントは適切に行われたか。また、当該年度の管理運営目標を達成できたか。																																			
② 施設の利用者数の増加や利便性を高めるための取組みがなされたか。																																			
③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られたか。																																			
④ 施設及び備品は適切に維持管理がなされたか。																																			
⑤ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動がなされたか。																																			
【評価の理由、要因・原因分析】																																			
①ーア. レンタルファーム																																			
<p>秋・春の家庭菜園講座については、秋は元農業改良普及センター職員、春は生産者（農家）と異なる講師に迎え、利用者に飽きられない講座開催に努めた。</p> <p>前年度に引き続き、レンタルファーム利用者を対象に稲ワラ拾い体験を水稻農家の協力を得て開催。3年目となる本事業は、稲ワラが畑の乾燥防止・防草対策として有効なことから参加者からは好評であり、開催日の問い合わせを受けるほどである。前日の雨でコンディション不良の中ではあるが、30名（豊作村25人、龍ヶ岡5人）の参加があった。</p> <p>令和5年度の貸出区画数は令和4年度と同様の128区画、貸出率96%であった。使用料収入は876,875円となり、目標である900,000円には未達成となった。</p>																																			
<p style="text-align: center;">レンタルファーム（豊作村）の利用状況</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>目標 (区画)</th> <th>貸出区画 (区画)</th> <th>貸出率 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成29年度</td> <td>120</td> <td>121</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>平成30年度</td> <td>120</td> <td>113</td> <td>84%</td> </tr> <tr> <td>令和元年度</td> <td>120</td> <td>105</td> <td>78%</td> </tr> <tr> <td>令和2年度</td> <td>120</td> <td>118</td> <td>88%</td> </tr> <tr> <td>令和3年度</td> <td>120</td> <td>123</td> <td>92%</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> <td>120</td> <td>128</td> <td>96%</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> <td>120</td> <td>128</td> <td>96%</td> </tr> </tbody> </table>				年度	目標 (区画)	貸出区画 (区画)	貸出率 (%)	平成29年度	120	121	90%	平成30年度	120	113	84%	令和元年度	120	105	78%	令和2年度	120	118	88%	令和3年度	120	123	92%	令和4年度	120	128	96%	令和5年度	120	128	96%
年度	目標 (区画)	貸出区画 (区画)	貸出率 (%)																																
平成29年度	120	121	90%																																
平成30年度	120	113	84%																																
令和元年度	120	105	78%																																
令和2年度	120	118	88%																																
令和3年度	120	123	92%																																
令和4年度	120	128	96%																																
令和5年度	120	128	96%																																
①ーイ. 野菜・花苗販売																																			
<p>収支比率改善に向けて取り組み、令和4年度の収支比率56.1%から64.5%へと改善されたが、当初目標値72%、年度目標値65%には未達成となった。未達成の要因としては、ホームセンターの販売価格との差が大きく一般購入者の増加に至らないこと、感染症の影響による公共施設・ボランティア団体からの受注減少が継続していることが考えられる。一方で、消耗品・燃料費や人件費など生産コストの削減に努めているが、これ以上の削減が難しい状況である。</p>																																			



①ーウ.その他の計画事業

収穫体験事業については、令和3年度より事業の拡充に努めている。敷地内での事業開催はレンタルファーム貸出率が高まることで、収穫体験用に使用できるスペースが限定されるため、近隣の地元生産農家の協力を得て協力農家の耕作地においてじゃがいも、落花生、サツマイモ、大根の収穫体験を実施し、いずれの収穫体験も参加者から好評であった。

秋の収穫祭事業は昨年同様に水稻農家の協力を得て大型トラクターの展示乗車体験を実施したり、ミニ白菜の収穫体験、地元農家による新鮮野菜直売など、農業色を強調したイベント内容にて実施した。また、ステージイベントにおいて、茨城県生活文化課と共催で「子ども伝統文化フェスティバル in 龍ヶ崎」を開催し、集客アップを図った。来場者数はおおよそ1,800人。

② 施設利用者数の増加に繋げる取組として、季節感のあるイベント開催に取り組んでいる。前年度同様に、春は施設内でのこいのぼり展示、夏はカブト虫・クワガタ捕り体験、秋は収穫祭の開催、冬はシクラメンの栽培農家協力のもとシクラメン展示販売を実施した。

シクラメン展示販売は、市内のシクラメン生産農家の協力を得て2日間開催。（来場者数：R3年度107人/R4年度213人/R5年度150人）。

また、屋内の体験教室は令和4年度が手打ち蕎麦教室（5回）であったのに対し、令和5年度は手打ち蕎麦教室（3回）と、お米の魅力を伝える教室として米粉ピザ教室（2回）、デコ巻き寿司教室（2回）、米粉カップケーキ教室（2回）を開催した。

豊作村杯グラウンドゴルフ大会は、参加者73人規模で実施した。

③ まちづくり・文化財団が指定管理者となっている公共施設（文化会館、豊作村）等において、イベント関係チラシ・ポスターを相互に掲出するとともに、イベント時の人的支援、物的支援（トラック・芝刈機等備品の共用）などの施設相互の連携を図った。

ふれあい広場を大会以外にもグラウンドゴルフの練習場として貸し出すことで、その利用者による湯ったり館の入浴利用や野菜直売所での購入に繋がっており、施設間の利用が促進されている。

④ 施設の維持管理については、専門的な技術が必要な植栽管理や清掃管理業務は委託しているが、公共施設点検チェックシート等を活用し、日常・月次・年次点検を行うなど、良好な維持管理がされている。

⑤ 市広報紙「りゅうほー」や豊作村のパフレット、まちづくり・文化財団のホームページ、Facebook及びTwitter等のSNSを活用するほか、民間情報誌等への情報掲載など広く周知するために継続的な広報に取り組まれた。

(2) 利用者の満足度

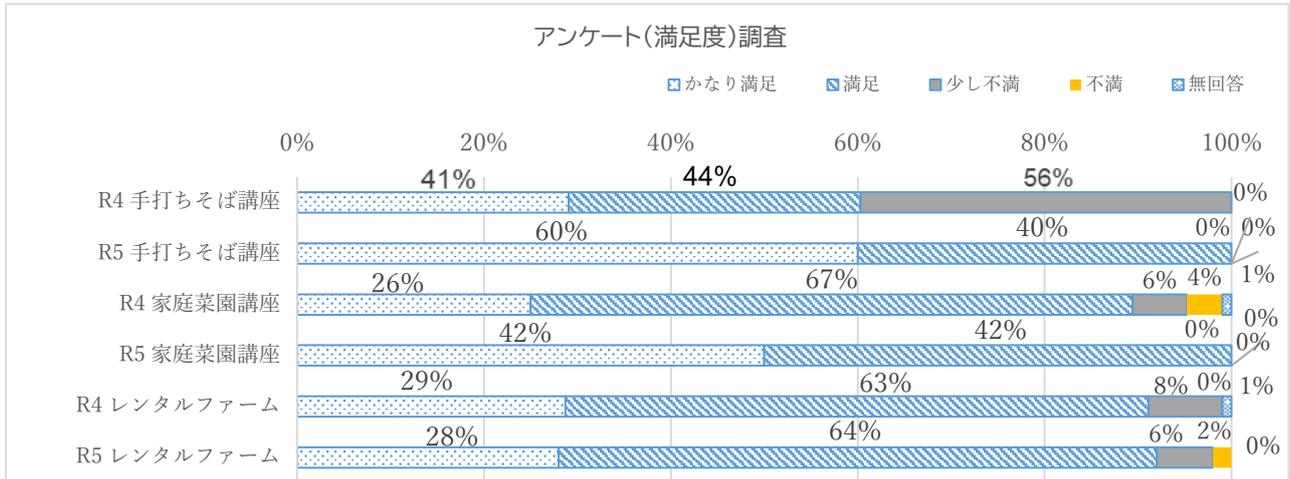
- ① 利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られているか。
- ② 利用者の意見を把握し、それを反映させる取組みがなされたか。
- ③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。
- ④ 利用者への情報提供が十分になされたか。
- ⑤ その他利用者満足度を向上させるための具体的な取組みがなされたか。

20

A
(R4:A)

16
(R4:16)

【評価の理由、要因・原因分析】



- ① 家庭菜園講座に関する満足度は、秋・春の平均で84%(「かなり満足」42%、「満足」42%)となった。手打ち蕎麦教室に関しては、満足度100%(「かなり満足」60%、「満足」40%)となっており、もともと満足度の高い教室である。
- また、レンタルファーム利用者を対象として実施した「稲ワラ拾い体験」は、昨年同様30名の参加があり好評であった。レンタルファーム利用に関する満足度は、令和4年度が92%（「かなり満足」29%、「満足」63%）であったのに対し、令和5年度においても92%（「かなり満足」28%、「満足」64%）であった。
- ② レンタルファームにおいては、利用者の意見を反映して以下の対応がとられた。
- ・区角割ロープが切れている、ホースノズルの破損 ⇒ 適時、補修対応
 - ・農具が少ない・不具合がある ⇒ 農機具倉庫備品を点検し、不足備品を補充
 - ・水汲み・掛けが大変 ⇒ 散水栓を1ヶ所増設
- ③ 寄せられた苦情に対しては、随時、文書を回覧するなど職員間で情報を共有し、適時対応がされている。また、苦情のあった利用者への対応も適切に行われた。
- ④ 市広報紙「りゅうほー」やまちづくり・文化財団のホームページ、Facebook、Twitter等のSNSを活用した情報提供が行われたほか、施設内においても、カウンターやトイレにチラシを掲示するなど情報提供に努めていた。
- ⑤ 利用者満足度向上の一環として、接客接客研修が実施された。また会議室利用者が使用できる案内掲示ボード、レーザーポインター等の備品を揃えるなど、利用者へのサービス・満足度の向上を図っている。

評価基準及び評価のポイント

配点

評価
RANK

得点

2 【効率性】 効率性の向上等に関する取組み

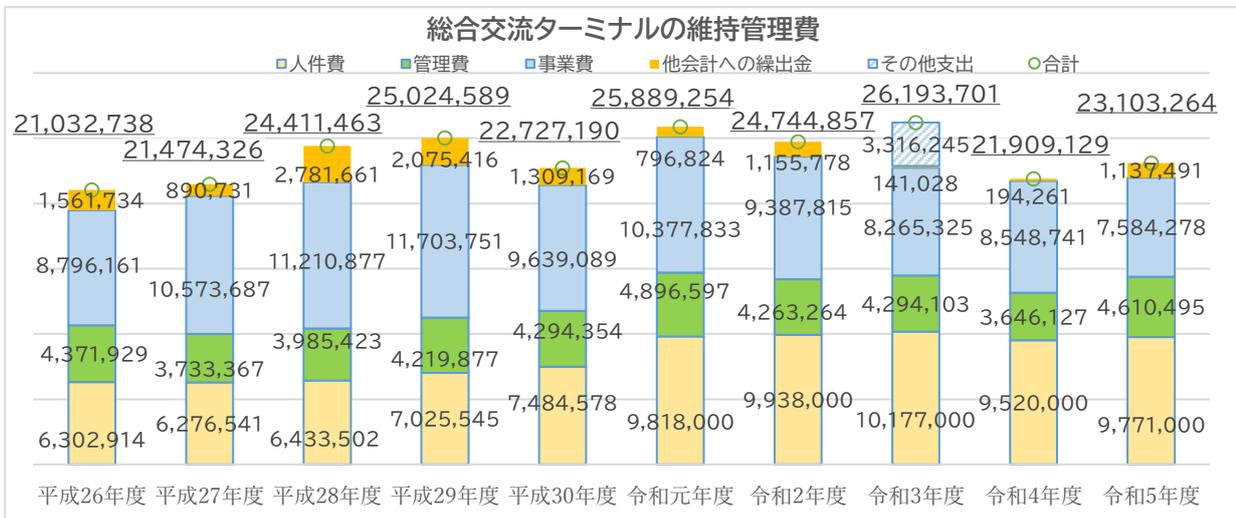
20

12

(1) 指定管理業務に係る経費の低減 など		20	B (R4:B)	12 (R4:12)
① 施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減させるための取組みがなされたか。				
② 収支計画に沿った予算の適切な執行がなされたか。				
③ 清掃や警備、設備の保守点検等の業務は適切な水準で行われたか。また、再委託している場合は経費が最小限となるよう工夫がなされたか。				

【評価の理由、要因・原因分析】

- ① 契約額が10万円以上になる案件については、市の入札制度を準用する等、経費の低減に取り組まれている。また、会議室等を17時以降に貸出しする場合は、職員が午後から出勤する勤務体制を整備し、時間外勤務手当の抑制が図られている。
- ② 令和5年度の管理運営費は、23,103,264円であり、令和4年度より120万円程度の増額となっている。これは、令和4年度においては備品購入（利用者アンケートの要望に伴う）があったことに加え、他会計操出や管理費（委託料、租税公課）が増加したためである。



- ③ 定期清掃や緑地維持管理等は再委託（龍ヶ崎市と事前協議の上、契約を締結）となっているが、市の要求水準どおりの適切な管理を行っている。また、それに要する経費に関しては、市の入札制度の準用等により低減に努められている。

評価基準及び評価のポイント		配点	評価RANK	得点
3 【適正性】 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み		30	-----	21
(1) 施設の管理運営の実施状況 など		15	A (R4:A)	12 (R4:12)
① 施設の管理運営に当たる人員は適切に配置され、また適切な雇用・労働環境のための取組みがなされたか。				
② 職員の資質・能力向上のための取組みがなされたか。				
③ 地元貢献（地域経済活性化や地域との連携など）のための取組みがなされたか。				

【評価の理由、要因・原因分析】

- ① 当該施設の専属職員を配置するとともに、グループ間で人的応援ができる体制となっており、適切な職員配置での管理運営がなされている。また、労働基準法を遵守するとともに、市制度を参考に適切に労務管理が行われている。
- ② 人事評価制度を導入し、人材育成及び職務レベルの向上に取り組んでいる。
- ③ 令和5年度において16件実施された、他市町村の農業団体等による（有）横田農場の視察受け入れの際、まちづくり・文化財団が窓口となることで、地元との連携が図られているほか、当市の農業振興のPRなどにもつながっている。

たつこのマルシェを開催し、地元の野菜や物産品の紹介・販売を推進することで、地域農産業の活性化に取り組まれた。

また、収穫体験事業においては、前年度に引き続き、9事業を実施し、そのうち8事業を地元農業者協力のもと農業者管理の圃場にて実施しており、地域と連携した地元農産物のPRやイメージアップに取り組まれている。

【施設外の圃場で実施した収穫体験】

- ・じゃがいも収穫体験（板橋町）⇒20組 62人
- ・ブルーベリー収穫体験（貝原塚町）⇒13組 29人
- ・レンコン掘り体験（大徳町）⇒11組 34人
- ・落花生収穫体験（板橋町）⇒延べ 65組 151人
- ・さつまいも収穫体験（板橋町）⇒延べ 65組 151人
- ・大根 収穫体験（板橋町）⇒延べ 65組 151人
- ・人参 収穫体験（板橋町）⇒ 21組 63人
- ・長ネギ収穫体験（大徳町）⇒ 17組 58人

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制 など

① 施設の利用者の個人情報を守るための対策が適切に実施されていたか。	15	B (R4:B)	9 (R4:9)
② 利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。			
③ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。			
④ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。			
⑤ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。			

【評価の理由、要因・原因分析】

- ① 個人情報の保護規程等を定め、龍ヶ崎市公益法人（3法人）が共同で個人情報保護審査会を設置し、適切に運用されていた。
- ② イベント情報は市広報紙「りゅうほー」やまちづくり・文化財団のホームページ、Facebook、Twitterで発信するなど周知し、平等・公平に取扱いがされている。
- ③ 建物は夜間機械警備により防犯対策を実施し、事業者と緊急管理連絡体制が確立されている。夜間は施設駐車場へ進入できないようポールを立てるとともに、自動販売機脇にセンサー付き灯光器が設置され、防犯・防災の措置が施されている。
- ④ 緊急連絡先及び防災対策マニュアルが作成されており、非常時に対応できる体制が整っている。
- ⑤ 事故・災害等の発生はなかったため対応はないが、緊急時の対応等について全職員で情報共有されている。

評価 RANK	得点率	評価 RANK の内容
S	100%	目標（計画）を大幅に上回り、優れた管理運営がなされている。
A	80%	目標（計画）を上回る管理運営がなされている。
B	60%	目標（計画）どおり適正に管理運営がなされている。
C	40%	目標（計画）を下回る管理運営がなされている。
D	20%	目標（計画）を大幅に下回る管理運営がなされている。
E	0%	不適切な管理運営がなされている。

【総合評価】

合計得点	67 点 (R4:67)	総合評価	B (R4:B)
------	-----------------	------	-------------

[総評]

アンケート調査によるレンタルファーム利用者の満足度において、満足度 91%（前年度 92%）と達成目標である満足度 90%以上を達成していることや、把握した利用者の要望・意見に対して、迅速に対応していることは評価できる。

収穫体験事業について、敷地内での事業活用スペースが限定されてきたことを受け、農業者の協力を受けて近隣耕作地での収穫体験に取り組み、当初の目的に加えて、参加者と農業者との交流に繋がったことは評価できる。

[改善を要する事項]

今期指定管理期間（令和 5 年度まで）をもって苗販売事業を終了としたことで、ガラスハウスの活用策が課題であり、施設の設置目的や市民及び施設利用者ニーズ、費用対効果など総合的観点から活用の検討が必要である。

総合評価	総合評価の内容	合計得点
S	特に優れていると認められる。	90 点以上
A	優れていると認められる。	70 点以上 90 点未満
B	適正であると認められる。	60 点以上 70 点未満
D	努力を要すると認められる。	50 点以上 60 点未満
E	相当の努力を要すると認められる。	50 点未満

【龍ヶ崎市指定管理者選定委員会の意見】

管理運営実績データ

施設名	龍ヶ崎市農業公園豊作村（レンタルファーム、総合交流ターミナル）
事業計画の内容	<p>令和 5 年度管理運営業務に関する取組事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ レンタルファーム <ul style="list-style-type: none"> ①市広報紙、財団 SNS での PR 活動 ②農機具の無料貸出し ③家庭菜園講座（2 回） ④稲ワラ拾い体験 ・ 総合交流ターミナル <ul style="list-style-type: none"> ①手打ち蕎麦教室、体験教室

	<p>②農地の貸借・売買等の窓口や農業に関する研修会 ③シクラメン展示・販売・温室</p> <p>①野菜苗、花苗の生産販売 ②イベントなど出張販売</p> <p>・ふれあい広場等</p> <p>①秋の収穫祭 ②鯉のぼり設置 ③カブト虫・クワガタ捕り体験</p> <p>④グラウンド・ゴルフ大会</p> <p>・園外</p> <p>①じゃがいも収穫体験 ②ブルーベリー収穫体 ③レンコン掘り体験</p> <p>④落花生収穫体験 ⑤サツマイモ収穫体験 ⑥大根収穫体験 ⑦人参収穫体験</p> <p>⑧長ネギ収穫体験</p>																																																																																																																						
<p>運営状況</p>	<p>・開館日数：309日</p> <p>・イベント等の開催</p> <p>【体験教室等の開催】</p> <p>①手打ち蕎麦教室（3回）、米粉等料理教室（6回） ②ミニ白菜収穫体験（秋の収穫祭 ③じゃがいも掘り体験 ④ブルーベリー収穫体験 ⑤レンコン収穫体験 ⑥落花生収穫体験 ⑦サツマイモ収穫体験 ⑧大根収穫体験 ⑨人参収穫体験 ⑩長ネギ収穫体験大根抜き体験 ⑪家庭菜園講座（秋）（春）</p> <p>⑫稲ワラ拾い体験</p> <p>【イベント等の開催】</p> <p>①秋の収穫祭 ②鯉のぼり設置 ③カブト虫・クワガタ捕り体験</p> <p>④グラウンド・ゴルフ大会 ⑤シクラメン展示・販売</p> <p>・職員配置：農業振興グループ 職員3名</p> <p>・研修状況：人事評価研修</p>																																																																																																																						
<p>実績</p> <p>実績</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>会議室</th> <th>実習室</th> <th>展示室 イベント</th> <th>レンタルファーム</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">R1</td> <td>利用件数</td> <td>13件</td> <td>10件</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>利用人数</td> <td>253人</td> <td>125人</td> <td>2,585人</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>営業時間</td> <td>2,456h</td> <td>2,456h</td> <td>2,456h</td> <td>134区画</td> <td>※営業時間算出 307日×8h</td> </tr> <tr> <td>稼働率</td> <td>0.9%</td> <td>1.5%</td> <td>-</td> <td>105区画 78%</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">R2</td> <td>利用件数</td> <td>1件</td> <td>-件</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>利用人数</td> <td>10人</td> <td>-人</td> <td>2,703人</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>営業時間</td> <td>1,976h</td> <td>1,976h</td> <td>1,976h</td> <td>134区画</td> <td>※営業時間算出 (306日-59日)×8h</td> </tr> <tr> <td>稼働率</td> <td>0.1%</td> <td>-%</td> <td>-</td> <td>118区画 88%</td> <td>感染拡大防止利用不可 期間：4/1~6/7</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">R3</td> <td>利用件数</td> <td>2件</td> <td>-件</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>利用人数</td> <td>16人</td> <td>-人</td> <td>2,520人</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>営業時間</td> <td>2,160h</td> <td>2,160h</td> <td>2,160h</td> <td>134区画</td> <td>※営業時間算出 270日×8h</td> </tr> <tr> <td>稼働率</td> <td>0.2%</td> <td>-%</td> <td>-</td> <td>123区画 92%</td> <td>感染拡大防止利用不可 期間：8/19~9/30</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">R4</td> <td>利用件数</td> <td>6件</td> <td>2件</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>利用人数</td> <td>85人</td> <td>31人</td> <td>4,405人</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>営業時間</td> <td>2,456h</td> <td>2,456h</td> <td>2,456h</td> <td>134区画</td> <td>※営業時間算出 307日×8h</td> </tr> <tr> <td>稼働率</td> <td>0.7%</td> <td>0.1%</td> <td>-</td> <td>128区画 96%</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">R5</td> <td>利用件数</td> <td>17件</td> <td>6件</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>利用人数</td> <td>378人</td> <td>200人</td> <td>4,451人</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>営業時間</td> <td>2,456h</td> <td>2,456h</td> <td>2,456h</td> <td>134区画</td> <td>※営業時間算出 307日×8h</td> </tr> <tr> <td>稼働率</td> <td>1.7%</td> <td>0.8%</td> <td>-</td> <td>128区画 96%</td> </tr> </tbody> </table>		会議室	実習室	展示室 イベント	レンタルファーム	備考	R1	利用件数	13件	10件	-	-	利用人数	253人	125人	2,585人	-	営業時間	2,456h	2,456h	2,456h	134区画	※営業時間算出 307日×8h	稼働率	0.9%	1.5%	-	105区画 78%	R2	利用件数	1件	-件	-	-	利用人数	10人	-人	2,703人	-	営業時間	1,976h	1,976h	1,976h	134区画	※営業時間算出 (306日-59日)×8h	稼働率	0.1%	-%	-	118区画 88%	感染拡大防止利用不可 期間：4/1~6/7	R3	利用件数	2件	-件	-	-	利用人数	16人	-人	2,520人	-	営業時間	2,160h	2,160h	2,160h	134区画	※営業時間算出 270日×8h	稼働率	0.2%	-%	-	123区画 92%	感染拡大防止利用不可 期間：8/19~9/30	R4	利用件数	6件	2件	-	-	利用人数	85人	31人	4,405人	-	営業時間	2,456h	2,456h	2,456h	134区画	※営業時間算出 307日×8h	稼働率	0.7%	0.1%	-	128区画 96%	R5	利用件数	17件	6件	-	-	利用人数	378人	200人	4,451人	-	営業時間	2,456h	2,456h	2,456h	134区画	※営業時間算出 307日×8h	稼働率	1.7%	0.8%	-	128区画 96%
	会議室	実習室	展示室 イベント	レンタルファーム	備考																																																																																																																		
R1	利用件数	13件	10件	-	-																																																																																																																		
	利用人数	253人	125人	2,585人	-																																																																																																																		
	営業時間	2,456h	2,456h	2,456h	134区画	※営業時間算出 307日×8h																																																																																																																	
	稼働率	0.9%	1.5%	-	105区画 78%																																																																																																																		
R2	利用件数	1件	-件	-	-																																																																																																																		
	利用人数	10人	-人	2,703人	-																																																																																																																		
	営業時間	1,976h	1,976h	1,976h	134区画	※営業時間算出 (306日-59日)×8h																																																																																																																	
	稼働率	0.1%	-%	-	118区画 88%	感染拡大防止利用不可 期間：4/1~6/7																																																																																																																	
R3	利用件数	2件	-件	-	-																																																																																																																		
	利用人数	16人	-人	2,520人	-																																																																																																																		
	営業時間	2,160h	2,160h	2,160h	134区画	※営業時間算出 270日×8h																																																																																																																	
	稼働率	0.2%	-%	-	123区画 92%	感染拡大防止利用不可 期間：8/19~9/30																																																																																																																	
R4	利用件数	6件	2件	-	-																																																																																																																		
	利用人数	85人	31人	4,405人	-																																																																																																																		
	営業時間	2,456h	2,456h	2,456h	134区画	※営業時間算出 307日×8h																																																																																																																	
	稼働率	0.7%	0.1%	-	128区画 96%																																																																																																																		
R5	利用件数	17件	6件	-	-																																																																																																																		
	利用人数	378人	200人	4,451人	-																																																																																																																		
	営業時間	2,456h	2,456h	2,456h	134区画	※営業時間算出 307日×8h																																																																																																																	
	稼働率	1.7%	0.8%	-	128区画 96%																																																																																																																		
<p>実績</p> <p>利用状況</p>																																																																																																																							

利用料（使用料）
収入及び減免の
状況

■目標値
(目標利用件数)
・会議室 : 4件 (算出根拠: 1件/3月×12月)
・実習室 : 2件 (算出根拠: 1件/6月×12月)
※消防関係による利用制限(認定農業者・新規就農者、たつのご産直市場出荷者、豊作村・龍ヶ岡市民農園レンタルファーム利用者)のため、目標利用件数の見直し
・レンタルファーム: 120区画 (算出根拠: 134区画×90%) ※実質6区画は使用停止
(目標利用料収入)
・会議室 : 4千円 (算出根拠: 4件×1.5h×610円)
・実習室 : 4千円 (算出根拠: 2件×2h×1,020円)
・レンタルファーム: 900千円 (算出根拠: 120区画×7,500円)
計 908千円

■実績

	会議室	実習室	展示室	レンタルファーム	計
R1	15,460円	39,520円	-	759,375円	814,355円
R2	1,240円	-円	-	895,625円	896,865円
R3	2,480円	-円	-	964,375円	966,855円
R4	9,920円	6,240円	-	1,000,000円	1,016,160円
R5	26,040円	21,840円	-	876,875円	924,755円

アンケートの
実施状況

・体験教室参加者(満足度の把握)

教室名	回答者数	かなり満足	満足	少し不満	不満
手打ちそば	25	60%	40%	-	-
米粉等教室	26	73%	23%	4%	-
家庭菜園講座 秋・春	12	42%	42%	16%	-

・レンタルファーム利用者(満足度の把握)

	回答区画数	かなり満足	満足	少し不満	不満	無回答
R1	86	64%	29%	6%	1%	-
R2	101	68%	28%	1%	-	3%
R3	104	32%	50%	13%	4%	1%
R4	117	29%	63%	8%	-	-
R5	95	28%	64%	6%	2%	-

事業費内訳

決 算		予 算	
収 入		収 入	
指定管理料	18,108,000	指定管理料	18,108,000
自主事業	4,995,264	自主事業	7,423,000
・苗販売等収入	4,795,274	・苗販売等収入	7,091,000
・体験教室等収入	199,990	・体験教室等収入	332,000
計	23,103,264	計	25,531,000
支 出		支 出	
人件費	9,771,000	人件費	9,771,000
管理費	4,610,495	管理費	5,400,000
・消耗品	289,822	・消耗品	242,000
・光熱水費	107,126	・光熱水費	162,000
・使用料・賃借料	162,271	・使用料・賃借料	162,000
・委託料	2,148,420	・委託料	2,139,000
・修繕費	343,968	・修繕費	772,000
・保険料	85,342	・保険料	306,000
・備品購入	184,800	・備品購入	193,000
・租税公課	853,500	・租税公課	863,000
・通信運搬、手数料等	435,246	・通信運搬、手数料等	561,000
事業費	7,584,278	事業費	10,360,000
・消耗品	164,474	・消耗品	560,000

	・燃料費	27,280	・燃料費	318,000
	・原材料	1,280,848	・原材料	2,650,000
	・委託料	6,061,676	・委託料	6,765,000
	・会議費	0	・会議費	2,000
	・諸謝金	50,000	・諸謝金	65,000
	他会計繰出	1,137,491	他会計繰出	-
	計	23,103,264	計	25,531,000

指定管理者の管理運営に対する評価シート（年度評価）

所管部課	市民経済部 農業政策課
評価対象期間	令和5年4月1日 ～ 令和6年3月31日

I 指定管理の概要

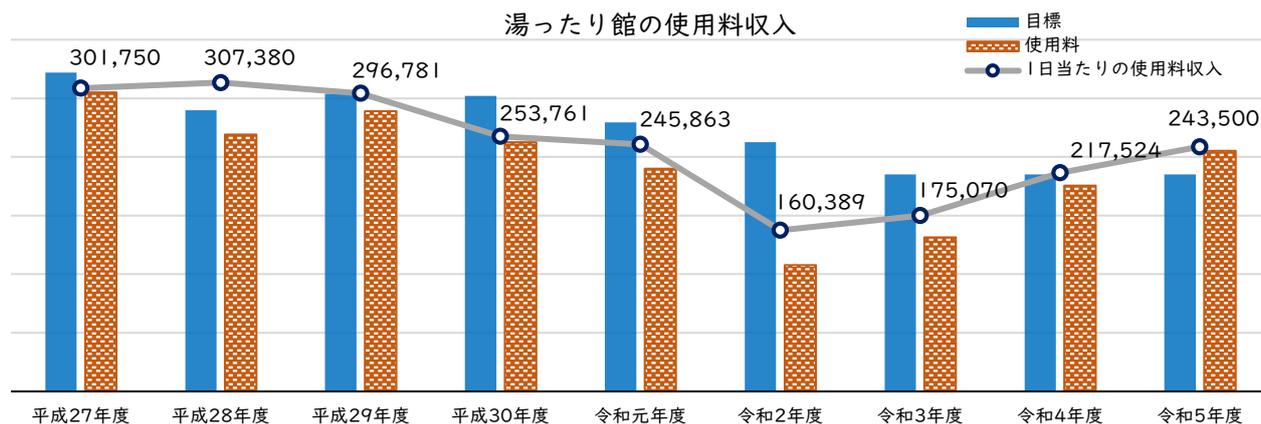
施設概要	名称	龍ヶ崎市農業公園豊作村（湯ったり館、運動広場）				
	所在地	龍ヶ崎市板橋町 440 番地				
	関係条例等	龍ヶ崎市農業公園豊作村の設置及び管理に関する条例 龍ヶ崎市農業公園豊作村の設置及び管理に関する条例施行規則				
	設置目的	農業への理解を深め、都市と農村の交流を図ることを目的とする				
利用料金制		非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制				
指定管理者	名称	公益財団法人龍ヶ崎市まちづくり・文化財団				
	所在地	茨城県龍ヶ崎市板橋町 440 番地				
	事業内容	<p>誰もが活力あふれ健康で心豊かに暮らせるまちづくりを推進するため、龍ヶ崎市との緊密な連携を図り、諸産業の振興及び文化的な活動を通じた文化振興等を総合したまちづくりに関する事業を行い、もって地域社会の発展と市民生活の向上に寄与することを目的とする。</p> <p>(1) 公益目的事業 ①文化推進事業 ②地域交流活性化事業 ③地域振興活性化事業</p> <p>(2) 収益事業 ①不動産事業 ②公益目的外貸与事業等</p>				
指定管理業務の内容		<p>(1) 施設の使用許可・取消しに関すること。 (2) 施設等の維持管理に関すること。 (3) 施設の利用料金の徴収に関すること。 (4) 地域間の交流、活性化に関すること。</p>				
指 定 期 間		令和元年度 ～ 令和5年度（5年間）				
総合評価（年度評価）		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
		B	B	C	B	B

龍ヶ崎市指定管理者選定委員会からの前年度指摘等事項への対応

利用者数実績については、令和6年3月末をもって休館することを公表した影響もあると考えるが、コロナ禍以前（令和元年度）の水準に回復した状況である。アンケート回収枚数については、前年に引き続きアンケート協力者を対象に抽選で優待券を進呈する取組を実施したこと、前述のとおり利用者が増加したことにより、回収枚数は大幅に増加したため、より多くの意見を収集することができ、満足度の向上につながった。また、市において施設の今後の在り方について検討を進めていたが、当分の間の休館を決定した。これにより施設運営上混乱を招かないよう、市所管課と情報を共有しながら、随時最新の情報を発信し、休館最終日まで多くの利用者に来館していただいた。

2 評価結果

評価基準及び評価のポイント	配点	評価RANK	得点																																												
I 【有効性】施設の設置目的の達成に関する取組み など	50	-----	30																																												
(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み																																															
① 事業計画書等で示す各種事業やイベントは適切に行われたか。また、当該年度の管理運営目標を達成できたか。	30	B	18																																												
② 施設の利用者数の増加や利便性を高めるための取組みがなされたか。																																															
③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られたか。																																															
④ 施設及び備品は適切に維持管理がなされたか。																																															
⑤ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動がなされたか。																																															
【評価の理由、要因・原因分析】		(R4:B)	(R4:18)																																												
<p>① 各体験教室については、寄せ植え教室（4回）、押し花教室（2回）、折り紙教室（3回）を当初の計画どおり開催した。囲碁・将棋教室については、毎月第1・3・5水曜日開催を予定していたが、講師の都合により、12月6日の開催までで終了としたため、全14回の開催となった。また、湯ったり館CUP少年少女サッカー大会は、5月に低学年の部・高学年の部の2日間開催、「湯ったり館へ行こう！！」は計22回開催した。</p> <p>令和5年度の湯ったり館の年間入館者数はコロナ禍以前の水準に回復し、入館者数166,682人（前年度比124.3%）、使用料収入は82,059,408円（同116.8%）、1日当たりの入館者数は494人（同119.0%）、1日当たりの使用料収入は243,500円（同111.9%）であった。入館者数の増加の要因としては、コロナ禍の影響時期を脱したことのほか、令和6年3月末をもって休館することを公表した影響があると考えられる。</p> <p>※コロナ禍以前の令和元年度比では、入館者数115.2%、使用料収入108.0%、1日当たりの入館者数105.5%、1日当たりの使用料収入99.0%であった。</p>																																															
<p style="text-align: center;">湯ったり館入館者数の推移</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>目標</th> <th>年間入館者数</th> <th>1日当たりの入館者数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成26年度</td> <td>206,825</td> <td>200,128</td> <td></td> </tr> <tr> <td>平成27年度</td> <td>202,491</td> <td>198,183</td> <td></td> </tr> <tr> <td>平成28年度</td> <td>179,807</td> <td>169,675</td> <td></td> </tr> <tr> <td>平成29年度</td> <td>196,702</td> <td>184,848</td> <td></td> </tr> <tr> <td>平成30年度</td> <td>191,601</td> <td>161,764</td> <td></td> </tr> <tr> <td>令和元年度</td> <td>176,000</td> <td>144,659</td> <td></td> </tr> <tr> <td>令和2年度</td> <td></td> <td>86,019</td> <td></td> </tr> <tr> <td>令和3年度</td> <td>142,395</td> <td>104,230</td> <td></td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> <td>142,395</td> <td>134,064</td> <td></td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> <td></td> <td>159,120</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				年度	目標	年間入館者数	1日当たりの入館者数	平成26年度	206,825	200,128		平成27年度	202,491	198,183		平成28年度	179,807	169,675		平成29年度	196,702	184,848		平成30年度	191,601	161,764		令和元年度	176,000	144,659		令和2年度		86,019		令和3年度	142,395	104,230		令和4年度	142,395	134,064		令和5年度		159,120	
年度	目標	年間入館者数	1日当たりの入館者数																																												
平成26年度	206,825	200,128																																													
平成27年度	202,491	198,183																																													
平成28年度	179,807	169,675																																													
平成29年度	196,702	184,848																																													
平成30年度	191,601	161,764																																													
令和元年度	176,000	144,659																																													
令和2年度		86,019																																													
令和3年度	142,395	104,230																																													
令和4年度	142,395	134,064																																													
令和5年度		159,120																																													



② 年度末での休館が決定されたことを受け、混乱を防ぐため最新情報の発信と、お客様感謝企画の取組を実施し入館者数の回復に努めた。

【新規の取組】

- ・ 2月1日～13日 お客様感謝企画「湯ったり館スタンプ ダブルプレゼント」を実施

【継続の取組】

- ・ 4月29日 湯ったり館開業記念「くじ引き抽選会」 先着500名抽選券、特別メニュー海鮮丼販売
- ・ 5月26日 「ふろの日」特別入館料260円で実施
- ・ 7月1日～7日 ロビーに七夕飾り設置（入館者に願いを記入した短冊を笹に吊るしてもらう）
- ・ 7月10日～31日 特別優待券付きの「夏の回数券ボーナスキャンペーン」を実施。年度末で休館のため、回数券、優待券ともに有効期限を設定。
- ・ 1月1日 正月イベント「紅白丸もち」を先着700名に進呈、1日～4日 イベント湯（4種）
- ・ 1月10日～14日 「ならせ餅」設置
- ・ 豊作村レンタルファーム及び龍ヶ岡市民農園利用者に対する湯ったり館入館料の減額措置
- ・ 湯ったり館スタンプカード（スタンプ30個で入館無料）に対して、10個達成、20個達成時にアメニティグッズを進呈
- ・ 休館日以外の水曜日は、スタンプ2倍デーを実施
- ・ クリスマスツリー、正月飾りなど館内装飾を実施
- ・ 季節に合わせたイベント湯（薬湯風呂で入浴剤使用）を毎月4日間（4種）を実施
- ・ 交通手段が少ない地域を対象に送迎車両を運行する「湯ったり館へ行こう」を22回実施

③ まちづくり・文化財団が指定管理者等として管理している公共施設（文化会館、豊作村）等においてイベント関係チラシ・ポスターを掲載し、最新情報の発信を行うとともに、施設間相互の連携やイベント時等の人的支援、物的支援（車両・備品等の相互利用）などの連携が図られた。

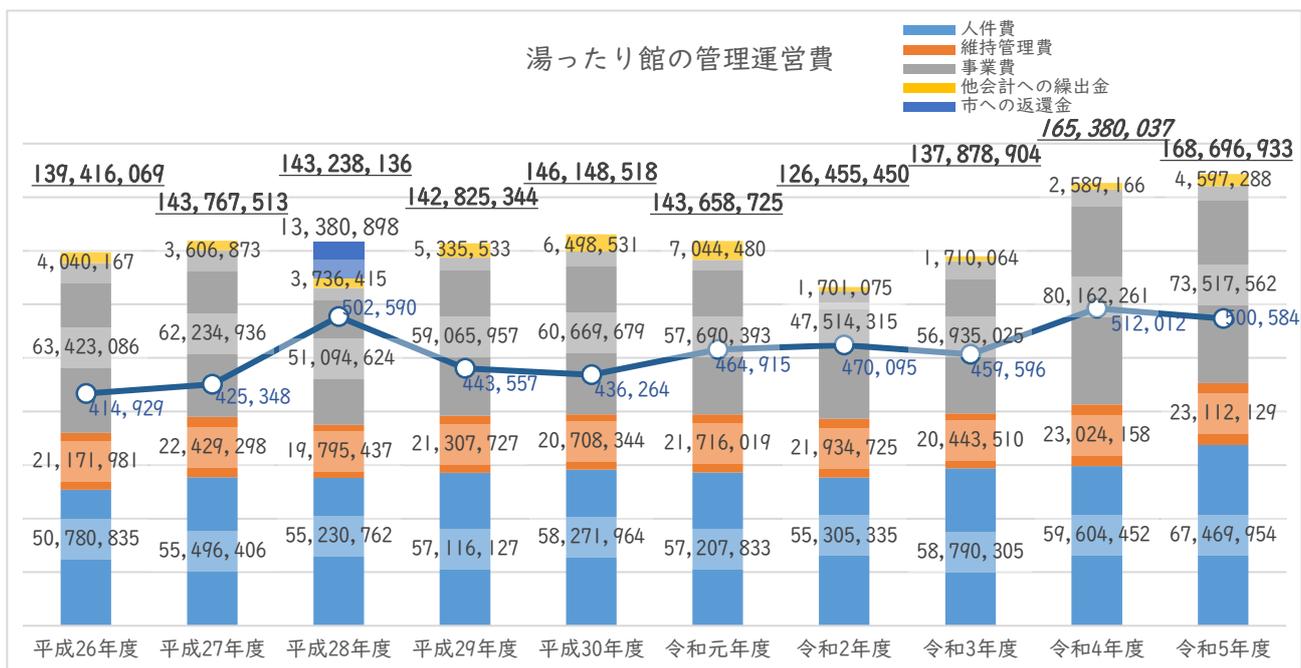
④ 施設の維持管理については、専門的な技術が必要な植栽管理や清掃管理業務等は委託しているが、公共施設点検チェックシート等を活用し、日常・月次・年次点検を行うなど、良好な維持管理が行われている。施設の修繕等の緊急対応は、龍ヶ崎市との密な連携により速やかに行われている。備品管理については、経年劣化による備品の廃棄、代替品の購入について、事前に報告がなされ適切に行われている。

⑤ 湯ったり館の休館決定による混乱を防ぐため、市広報紙「りゅうほー」や豊作村のパンフレット、まちづくり・文化財団のホームページ、フェイスブック、エックス等のSNSを活用し、施設の休館情報・入館回数券等の「払い戻し」等を含め、情報提供を速やかに行われた。

(2) 利用者の満足度		20	B	12
①	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	利用者の意見を把握し、それを反映させる取組みがなされたか。			
③	利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。			
④	利用者への情報提供が十分になされたか。			
⑤	その他利用者満足度を向上させるための具体的な取組みがなされたか。			
(R4:B) (R4:12)				
【評価の理由、要因・原因分析】				
① 利用者満足度を把握するため、日帰り入浴者、宿泊者、食事処利用者に向けてアンケートを実施。満足度は、日帰り入浴者 95%、宿泊者 97%、食事処利用者 93%であり、利用者の満足度は高い。 日帰り入浴者の居住地は、市内 40.7%、県内 43.6%、県外 15.7% 宿泊者の居住地は、市内 6.3%、県内 23.4%、県外 70.3%				
② アンケート回収枚数を増やすために、アンケート回答者を対象に抽選で入浴優待券を進呈する取組を実施。利用者の意見・要望に対しては、迅速に協議し、対応可能な内容については速やかに対応するとともに、施設の修繕、改修が必要な内容については、今年度で休館となることを考慮し、市と協議しながら可能な限り対応した。				
③ 寄せられた苦情に対しては、随時、文書を回覧するなど職員間で情報を共有し、適時対応がされたほか、市所管課への報告や苦情申し立て者への対応も適切に行われた。				
④ 市広報紙「りゅうほー」やまちづくり・文化財団のホームページ、フェイスブック、エックス等の SNS を活用した情報提供が行われた。また、施設内においても、料金表示やイベント案内等について適切に掲示され、利用者へ情報提供がなされた。特に、休館決定により利用者が混乱しないように市所管課との協議で情報を収集しながら、最新の情報を提供し続けた。				
⑤ 運動広場の芝の管理を徹底し、宿泊者の半数を占める運動広場を利用するサッカー合宿等の宿泊者に良好な環境を提供した。 ※アンケート回収枚数 (単位：枚)				
		日帰り入浴者	宿泊者	食事処利用者
令和元年度	393	52	73	
令和2年度	255	15	13	
令和3年度	219	11	19	
令和4年度	315	56	17	
令和5年度	773	65	33	
評価基準及び評価のポイント		配点	評価 RANK	得点
2 【効率性】効率性の向上等に関する取組み		20	-----	12
(1) 指定管理業務に係る経費の低減 など		20	B	12
①	施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減させるための取組みがなされたか。			
②	収支計画に沿った予算の適切な執行がなされたか。			
③	清掃や警備、設備の保守点検等の業務は適切な水準で行われたか。 また、再委託している場合は経費が最小限となるよう工夫がなされたか。			
		(R4:B)	(R4:12)	

【評価の理由、要因・原因分析】

- ① 契約額が10万円以上になる案件については、市の入札制度を準用する等、経費の低減に取り組まれているほか、利用者へ支障が生じない範囲で節電などに引き続き取り組まれていた。
また、簡易的な修繕（小型循環ポンプの交換、水栓金具の部品交換など）についてはスタッフにて行うなど経費の節減に取り組まれていた。
- ② 世界的なエネルギー価格の高騰が続き、電気使用料及びガス使用料が高額となったが、決算額に応じて、実費を超えた指定管理料については返還とするなど、予算執行は適切に行われた。
- ③ 施設の特別清掃や設備の法定点検など委託しているものもあるが、仕様書に定められた要求水準どおりの適切な管理が行われた。また、それに要する経費に関しては、①に記述したとおり低減に取り組まれている。また、利用者が安心して施設を利用できるよう、営業前に感染症対策に係る館内消毒作業を実施した。



評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
3 【適正性】 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	30	-----	21
(1) 施設の管理運営の実施状況 など	15	A	12
① 施設の管理運営に当たる人員は適切に配置され、また適切な雇用・労働環境のための取組みがなされたか。			
② 職員の資質・能力向上のための取組みがなされたか。			
③ 地元貢献（地域経済活性化や地域との連携など）のための取組みがなされたか。		(R4:A)	(R4:12)

【評価の理由、要因・原因分析】

- ① 仕様書に基づき、適切な職員配置が行われていた。配置される職員は、経験豊富なスタッフが多く雇用されており、担当業務も明確となっている。また、労働基準法を遵守するとともに、就業規則等に基づいた適切な労務管理がされている。また、安全衛生委員会を設置し、労働環境の改善にも努めている。
- ② 人事評価制度を導入し、人材育成及び職務レベルの向上に取り組んでいる。
- ③ 湯ったり館 CUP（龍ヶ崎市サッカー連盟と連携し、近隣市町村も含めた小学生を対象としたサッカー大会）を開催し、地域交流に努めた。
また、地元板橋産直会へ野菜直売所のスペースを提供したほか、板橋産直会の協力を受け、ならせ餅の飾りつけを行うなど、地域と良好な関係が構築されている。

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制 など

- ① 施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されていたか。
- ② 利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。
- ③ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。
- ④ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。
- ⑤ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。

15

B

9

(R4:B)

(R4:9)

【評価の理由、要因・原因分析】

- ① 個人情報保護規程等を定め、市内の公益法人（3法人）で構成する個人情報保護審査会を設置し、適切な運営が行われていた。
- ② 合宿・宿泊予約は日程が重複することから、毎月1日は仮予約受付時間を設けて抽選とする等、平等・公平な取り扱いとなるように取り組まれていた。また、それらの情報は、まちづくり・文化財団のホームページ等を活用し、広く周知された。
- ③ 営業前の安全点検はもとより、営業中も定期的な巡回を行い、事故防止に取り組まれた。また、浴室の滑りやすい箇所にはミニコーン設置による注意を促す対策、転倒しても怪我をしないようマットを設置するなどの対策が講じられていた。
- ④ 緊急連絡先及び防災対策マニュアルが作成されており、非常時に対応できる体制が整っている。また、急病人が出た場合の行動についてのミーティングを定期的実施するなど、施設内で急病人や怪我人が発生した場合でも即応できる体制が整えられていた。
閉館時には、公園駐車場のポールを立てるなど防犯対策に取り組んでいるほか、館内防犯カメラの活用により、トラブル発生を未然に防ぐ取り組みが行われた。このほか、フロントに防犯スイッチを設置しており、強盗等が発生した場合でも、事務所員と連携して対応できるような体制が構築されている。
- ⑤ 長時間の入浴による湯あたり、貧血、浴室内での転倒などが発生したが、応急処置や救急搬送の要請等、職員による状況に応じた適切な対応が適宜行われていた。

評価 RANK	得点率	評価 RANK の内容
S	100%	目標（計画）を大幅に上回り、優れた管理運営がなされている。
A	80%	目標（計画）を上回る管理運営がなされている。
B	60%	目標（計画）どおり適正に管理運営がなされている。
C	40%	目標（計画）を下回る管理運営がなされている。
D	20%	目標（計画）を大幅に下回る管理運営がなされている。
E	0%	不適切な管理運営がなされている。

【総合評価】

合計得点	63点 (R4:63点)	総合評価	B (R4:B)
<p>[総評]</p> <p>湯ったり館の休館決定を受けて、市担当部署と小まめな協議を行い、利用者や従業員等へ丁寧な情報提供に努めたこと、休館直前となる令和6年1月以降の利用者の増加に対して、利用者に混乱が生じないように、丁寧な接客や入館制限等など適切な現場対応等に努めたことは評価できる。</p> <p>また、休館決定に影響されることなく、利用者数の増加を図るべく、各種サービスに取り組んだことも評価できる。</p>			
<p>[改善を要する事項]</p> <p>令和6年3月末日をもって休館とし、市において今後の利活用策の検討を進めており、できるだけ速やかに方針決定することが重要である。</p> <p>指定管理者においては、休館に伴い施設内備品等について整理し、速やかに市への引き継ぎ作業を進める。</p>			

総合評価	総合評価の内容	合計得点
S	特に優れていると認められる。	90点以上
A	優れていると認められる。	70点以上 90点未満
B	適正であると認められる。	60点以上 70点未満
D	努力を要すると認められる。	50点以上 60点未満
E	相当の努力を要すると認められる。	50点未満

【龍ヶ崎市指定管理者選定委員会の意見】

管理運営実績データ

<p>施設名</p> <p>事業計画の内容</p>	<p>龍ヶ崎市農業公園豊作村（湯ったり館、運動広場）</p> <p>令和5年度の管理運営業務に関する取組事項</p> <p>1. 湯ったり館</p> <p>①体験教室の開催「季節の花の寄せ植え」「押し花」「折り紙」「囲碁将棋」</p> <p>②利用者交流事業「湯ったり館へ行こう！！」</p> <p>③ミニ写真展「あの日の龍ヶ崎。」</p> <p>2. 運動広場</p> <p>①地域交流事業「湯ったり館 CUP 少年少女サッカー大会（小学生対象）」</p>
<p>実績</p> <p>運営状況</p>	<p>1. 開館日数 337日（平日：218日、土日祝日等：119日）</p> <p>※11月5日から10日まで施設定期点検等により臨時休館（6日間）</p> <p>開館時間 平日：午前10時から午後10時まで（最終入館：午後9時30分）</p> <p>土日祝日：午前9時30分から午後10時まで（最終入館：午後9時30分）</p> <p>2. イベント等の開催</p> <p>寄せ植え教室（4回）11/3 午前・午後 12/5 午前・午後</p> <p>押し花教室（2回）9/26 10/24</p> <p>折り紙教室（3回）9/14 10/12 12/14</p> <p>囲碁将棋教室（14回）12/6までの第1・3・5水曜日</p> <p>湯ったり館へ行こう（22回）4/28 5/9 5/26 6/13 6/23 7/11 7/28 8/8 8/25 9/12 9/29 10/10 10/27 11/24 12/12 12/22 1/9 1/26 2/13 2/23 3/12 3/22</p> <p>あの日の龍ヶ崎（通年）</p> <p>サッカー大会（2回）低学年の部 5/13 高学年の部 5/20</p> <p>ふろの日 5/26</p> <p>正月イベント 1/1</p> <p>イベント湯（48日間）</p> <p>3. 職員配置</p> <p>職員5名、嘱託員24名で対応</p> <p>4. 研修状況</p> <p>人事評価研修（2回）9/26・27 1/16</p>

利用状況

■実績

利用者数(人)	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
一般入館	91,482	52,895	62,259	80,379	102,008
小・中学生入館	6,113	2,371	3,431	5,169	7,225
障がい者入館	2,996	1,802	1,940	2,634	3,407
回数券利用	35,231	26,793	32,966	40,545	43,126
宿泊	1,095	270	336	1,022	1,282
団体宿泊	1,527	224	458	1,004	1,244
その他	3,831	1,664	2,840	3,311	8,390
計 実数 (通年換算)	144,659 (156,830)	86,019 (107,124)	104,230 (116,390)	134,064 (139,045)	166,682 (165,693)
開館日数	309	269	300	323	337

※通年換算＝実数÷開館日数×335で算出

■目標 159,120人

利用料(使用料)
収入及び減免の
状況

■実績

使用料(円)	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
入館料	49,841,890	28,799,030	34,035,940	44,025,880	56,778,590
回数券販売収入	18,284,500	12,537,770	16,065,950	19,790,940	16,611,570
宿泊料	4,833,280	1,193,960	1,403,870	4,356,472	6,182,208
団体宿泊料	2,792,100	377,930	787,510	1,770,930	2,118,880
部屋賃など	219,940	236,080	227,760	316,160	368,160
計 実数 (通年換算)	75,971,710 (82,364,151)	43,144,770 (53,730,475)	52,521,030 (58,648,484)	70,260,382 (72,870,675)	82,059,408 (81,572,409)

※通年換算＝実数÷開館日数×335で算出

■減免実績

免除件数 宴会利用特例による入館料免除 18件 226人
 スタンプカード達成による入館料免除 1,606人
 障がい者介添特例による入館料免除 231人
 合宿利用特例による運動広場使用料免除 29件 208時間
 減額件数 貸農園契約者特例による入館料減額 439人
 ふろの日特例による入館料減額 392人
 イバライド特例による宿泊料減額 113人
 減免額 1,466,040円

アンケートの
実施状況

利用者アンケート集計結果(4/1~3/31)

①日帰り入浴者

アンケート回収枚数：773枚

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	満足度
浴室の快適性	476人	160人	25人	10人	102人	94.8%
割合	71.0%	23.8%	3.7%	1.5%	—	
館内の清潔さ	460人	182人	25人	9人	97人	94.9%
割合	68.0%	26.9%	3.7%	1.4%	—	
接客	454人	175人	32人	9人	102人	93.9%
割合	67.8%	26.1%	4.8%	1.3%	—	
計	延1,390人	延517人	延82人	延28人	延301人	94.5%

②宿泊者

アンケート回収枚数：64枚

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	満足度
浴室の快適性	54人	7人	1人	0人	4人	98.4%
割合	87.1%	11.3%	1.6%	0%	—	
館内の清潔さ	52人	9人	3人	0人	3人	95.3%
割合	81.2%	14.1%	4.7%	0%	—	
接客	52人	10人	1人	0人	3人	98.4%
割合	82.5%	15.9%	1.6%	0%	—	
計	延158人	延26人	延5人	0人	延10人	97.4%

③食事処利用者

アンケート回収枚数：33枚

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	満足度
味	16人	4人	3人	1人	9人	83.4%
割合	66.7%	16.7%	12.5%	4.1%	—	
提供時間	10人	10人	2人	0人	8人	91.0%
割合	45.5%	45.5%	9.0%	0%	—	
接客	18人	8人	0人	0人	7人	100.0%
割合	69.2%	30.8%	0%	0%	—	
計	延44人	延22人	延5人	1人	延24人	91.5%

事業費内訳

決 算		予 算	
収 入		収 入	
指定管理料	158,695,000	指定管理料	182,312,000
利用料金	-	利用料金	-
自主事業	7,801,190	自主事業	7,407,000
その他(ランドリー 使用料、公衆電話等)	46,743	その他(ロッカー鍵 弁償金等)	201,000
他会計繰入金	2,154,000	他会計繰入金	2,154,000
計	168,696,933	計	192,074,000
支 出		支 出	
人件費	67,469,954	人件費	68,479,000
事業費	73,517,562	事業費	99,549,000
・会議費	39,280	・会議費	49,000
・諸謝金	25,000	・諸謝金	90,000
・通信運搬費	326,684	・通信運搬費	327,000
・消耗什器備品費	74,580	・消耗什器備品費	400,000
・消耗品費	5,627,652	・消耗品費	6,997,000
・印刷製本費	33,000	・印刷製本費	339,000
・燃料費	160,930	・燃料費	196,000
・光熱水料費	53,431,006	・光熱水料費	77,049,000
・手数料	455,883	・手数料	599,000
・使用料・賃借料	7,703,365	・使用料・賃借料	7,802,000
・保険料	402,890	・保険料	443,000
・原材料費	9,310	・原材料費	20,000
・租税公課	5,166,500	・租税公課	5,176,000
・負担金	55,000	・負担金	55,000
・補填及び賠償金	6,482	・補填及び賠償金	7,000
維持事業費	23,112,129	維持事業費	23,902,000
・修繕費	5,195,190	・修繕費	5,595,000
・委託費	17,916,939	・委託費	18,307,000
他会計繰出額	4,597,288	他会計繰出額	144,000
計	168,696,933	計	192,074,000

指定管理者の管理運営に対する評価シート（年度評価）

所管部課	市民経済部 農業政策課
評価対象期間	令和5年4月1日 ～ 令和6年3月31日

I 指定管理の概要

施設概要	名 称	龍ヶ崎市龍ヶ岡市民農園				
	所在地	龍ヶ崎市貝原塚町 3005 番地 1				
	関係条例等	龍ヶ崎市龍ヶ岡市民農園の設置及び管理に関する条例 龍ヶ崎市龍ヶ岡市民農園の設置及び管理に関する条例施行規則				
	設置目的	家庭菜園野菜作り等を通し、自然にふれあい農業に対する理解を深めることにより、健康でゆとりある市民生活に寄与する。				
利用料金制		非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制				
指定管理者	名 称	公益財団法人龍ヶ崎市まちづくり・文化財団				
	所在地	茨城県龍ヶ崎市板橋町 440 番地				
	事業内容	<p>誰もが活力あふれ健康で心豊かに暮らせるまちづくりを推進するため、龍ヶ崎市との緊密な連携を図り、諸産業の振興及び文化的な活動を通じた文化振興等を総合したまちづくりに関する事業を行い、もって地域社会の発展と市民生活の向上に寄与することを目的とする。</p> <p>(1) 公益目的事業 ①文化推進事業 ②地域交流活性化事業 ③地域振興活性化事業</p> <p>(2) 収益事業 ①不動産事業 ②公益目的外貸与事業等</p>				
指定管理業務の内容		(1) 施設の使用許可・取消しに関すること。 (2) 施設等の維持管理に関すること。 (3) 施設の利用料金の徴収に関すること。 (4) 地域間の交流、活性化に関すること。				
指 定 期 間		令和元年度 ～ 令和5年度（5年間）				
総合評価（年度評価）		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
		A	A	B	B	B

龍ヶ崎市指定管理者選定委員会からの前年度指摘等事項への対応

貸出期間の設定に関しては、以前より作物品種により播種・収穫のタイミングが異なることに配慮して、更新時には前年度からの継続使用希望を優先して使用許可している。但し、公平性の観点から、複数区画の継続利用者の2区画目以上は新規申込者を優先しているものである。使用料の設定に関しては、世界情勢の変化や物価上昇を受けて経済が不安定化にあることから、料金改定時期を適宜判断していく予定である。

アンケート結果の活用として、要望を受けて開始した「ブルーベリー収穫体験」を広報紙などで広く募集するなど、参加者に市民農園のPR・周知に努めている。また、要望に基づき、消耗品（ジョウロ・洗車ブラシ・鍬・ショベルなど）など速やかに補充している。

2 評価結果

評価基準及び評価のポイント	配点	評価RANK	得点																														
I 【有効性】施設の設置目的の達成に関する取組み など	50	-----	36																														
(I) 施設の設置目的の達成に向けた取組み <table border="1" data-bbox="164 443 1145 781"> <tr> <td data-bbox="164 443 1145 539">① 事業計画書等で示す各種事業やイベントは適切に行われたか。また、当該年度の管理運営目標を達成できたか。</td> <td data-bbox="1150 389 1257 781" rowspan="5">30</td> <td data-bbox="1257 389 1374 781" rowspan="5">A (R4:A)</td> <td data-bbox="1374 389 1501 781" rowspan="5">24 (R4:24)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="164 539 1145 589">② 施設の利用者数の増加や利便性を高めるための取組みがなされたか。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="164 589 1145 685">③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られたか。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="164 685 1145 734">④ 施設及び備品は適切に維持管理がなされたか。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="164 734 1145 781">⑤ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動がなされたか。</td> </tr> </table>	① 事業計画書等で示す各種事業やイベントは適切に行われたか。また、当該年度の管理運営目標を達成できたか。	30	A (R4:A)	24 (R4:24)	② 施設の利用者数の増加や利便性を高めるための取組みがなされたか。	③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られたか。	④ 施設及び備品は適切に維持管理がなされたか。	⑤ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動がなされたか。																									
① 事業計画書等で示す各種事業やイベントは適切に行われたか。また、当該年度の管理運営目標を達成できたか。	30				A (R4:A)	24 (R4:24)																											
② 施設の利用者数の増加や利便性を高めるための取組みがなされたか。																																	
③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られたか。																																	
④ 施設及び備品は適切に維持管理がなされたか。																																	
⑤ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動がなされたか。																																	
【評価の理由、要因・原因分析】																																	
<p>① 家庭菜園講座は、秋（9/18月祝）と春（3/10日）に開催した。秋は元普及センター職員、春は生産者（農家）と異なる講師を迎え、利用者に飽きられない講座開催に努めた。</p> <p>豊作村レンタルファーム利用者と龍ヶ岡市民農園利用者を対象に、開催3年目となる「稲ワラ拾い体験（苗の乾燥防止や、防草効果）」を11/12（日）に水稲農家の協力を得て塗戸町の圃場で開催。</p> <p>令和5年度のレンタルファーム利用状況は108区画全区画を貸し出し、貸出率100%であった。また、令和5年度の使用料収入は705,498円であり、目標である695,000円を上回った。</p>																																	
<p style="text-align: center;">龍ヶ岡市民農園の利用状況</p> <table border="1" data-bbox="164 1153 1374 1480"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>目標</th> <th>貸出区画</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>平成27年度</td><td>103</td><td>107</td></tr> <tr><td>平成28年度</td><td>103</td><td>108</td></tr> <tr><td>平成29年度</td><td>103</td><td>108</td></tr> <tr><td>平成30年度</td><td>103</td><td>108</td></tr> <tr><td>令和元年度</td><td>103</td><td>105</td></tr> <tr><td>令和2年度</td><td>103</td><td>108</td></tr> <tr><td>令和3年度</td><td>103</td><td>108</td></tr> <tr><td>令和4年度</td><td>103</td><td>107</td></tr> <tr><td>令和5年度</td><td>103</td><td>108</td></tr> </tbody> </table>				年度	目標	貸出区画	平成27年度	103	107	平成28年度	103	108	平成29年度	103	108	平成30年度	103	108	令和元年度	103	105	令和2年度	103	108	令和3年度	103	108	令和4年度	103	107	令和5年度	103	108
年度	目標	貸出区画																															
平成27年度	103	107																															
平成28年度	103	108																															
平成29年度	103	108																															
平成30年度	103	108																															
令和元年度	103	105																															
令和2年度	103	108																															
令和3年度	103	108																															
令和4年度	103	107																															
令和5年度	103	108																															
<p style="text-align: center;">龍ヶ岡市民農園の使用料収入</p> <table border="1" data-bbox="164 1601 1374 1995"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>目標</th> <th>使用料</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>平成27年度</td><td>695,000</td><td>804,685</td></tr> <tr><td>平成28年度</td><td>695,000</td><td>767,644</td></tr> <tr><td>平成29年度</td><td>695,000</td><td>749,500</td></tr> <tr><td>平成30年度</td><td>695,000</td><td>752,144</td></tr> <tr><td>令和元年度</td><td>695,000</td><td>641,250</td></tr> <tr><td>令和2年度</td><td>695,000</td><td>717,206</td></tr> <tr><td>令和3年度</td><td>695,000</td><td>774,872</td></tr> <tr><td>令和4年度</td><td>695,000</td><td>740,374</td></tr> <tr><td>令和5年度</td><td>695,000</td><td>705,498</td></tr> </tbody> </table>				年度	目標	使用料	平成27年度	695,000	804,685	平成28年度	695,000	767,644	平成29年度	695,000	749,500	平成30年度	695,000	752,144	令和元年度	695,000	641,250	令和2年度	695,000	717,206	令和3年度	695,000	774,872	令和4年度	695,000	740,374	令和5年度	695,000	705,498
年度	目標	使用料																															
平成27年度	695,000	804,685																															
平成28年度	695,000	767,644																															
平成29年度	695,000	749,500																															
平成30年度	695,000	752,144																															
令和元年度	695,000	641,250																															
令和2年度	695,000	717,206																															
令和3年度	695,000	774,872																															
令和4年度	695,000	740,374																															
令和5年度	695,000	705,498																															

② 豊作村レンタルファーム利用者と龍ヶ岡市民農園利用者を対象に、稲ワラ拾い体験を水稻農家の協力を得て開催し、前日の雨でコンディション不良の中ではあるが、30名（豊作村25人、龍ヶ岡5人）の参加があった。稲ワラは畑の乾燥防止・防草対策として有効であり、好評である。

また、前年度に引き続き龍ヶ崎市有機肥料生産組合堆肥センターと連携し、レンタルファーム利用者を対象とした牛糞堆肥の無料提供を年2回行い利用者サービスの向上を図った。

利用者アンケートをにおける「更新手続きに豊作村まで行くのが遠い」との意見を受けて、市民交流プラザ（農園に隣接）に臨時会場を設定し更新手続きを可能（手続き期間は限定）とし、龍ヶ岡市民農園利用者の利便性向上を図っている。

③ まちづくり・文化財団が指定管理者となっている公共施設（文化会館、豊作村）等においてイベント関係チラシ・ポスターを掲載するとともに、施設間相互の連携やイベント時の人的支援、物的支援（トラック・芝刈機等備品の貸し借り）などの連携が図られた。

④ 農機具置場の農機具類を定期的に点検・補充し、適切な維持管理が行われた。

⑤ 市広報紙「りゅうほー」やまちづくり・文化財団のホームページ、Facebook、Twitter等のSNSを活用して、情報提供が行われた。

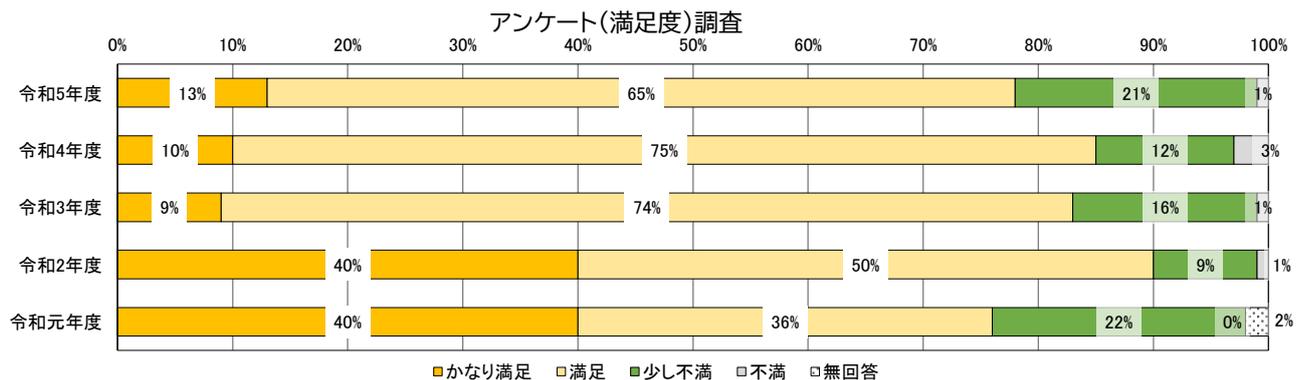
(2) 利用者の満足度

① 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。	20	B (R4:B)	12 (R4:12)
② 利用者の意見を把握し、それを反映させる取組みがなされたか。			
③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。			
④ 利用者への情報提供が十分になされたか。			
⑤ その他利用者満足度を向上させるための具体的な取組みがなされたか。			

【評価の理由、要因・原因分析】

① 龍ヶ岡市民農園の利用者満足度は、令和4年度は85%（「かなり満足」10%、「満足」75%）であったのに対し、令和5年度においては78%（「かなり満足」13%、「満足」65%）と7%減少し、不満がある割合は令和4年度の14%（「少し不満」11%、「不満」3%）に対し、令和5年度は22%（「少し不満」21%、「不満」1%）と8%増加しており、昨年度と比較した利用者アンケート結果から、「満足」から「少し不満へ」へ10%ポイントが移動した結果となってしまった。

アンケート結果からは、消耗品関係の壊れ・不備などが要因ではないかと考えられる。



② 利用者からの意見を反映した農機具等を取り揃えている。また、利用更新時に行われるアンケート調査の結果を受け、速やかに次の対応がなされた。

【アンケート要望などへの対応】

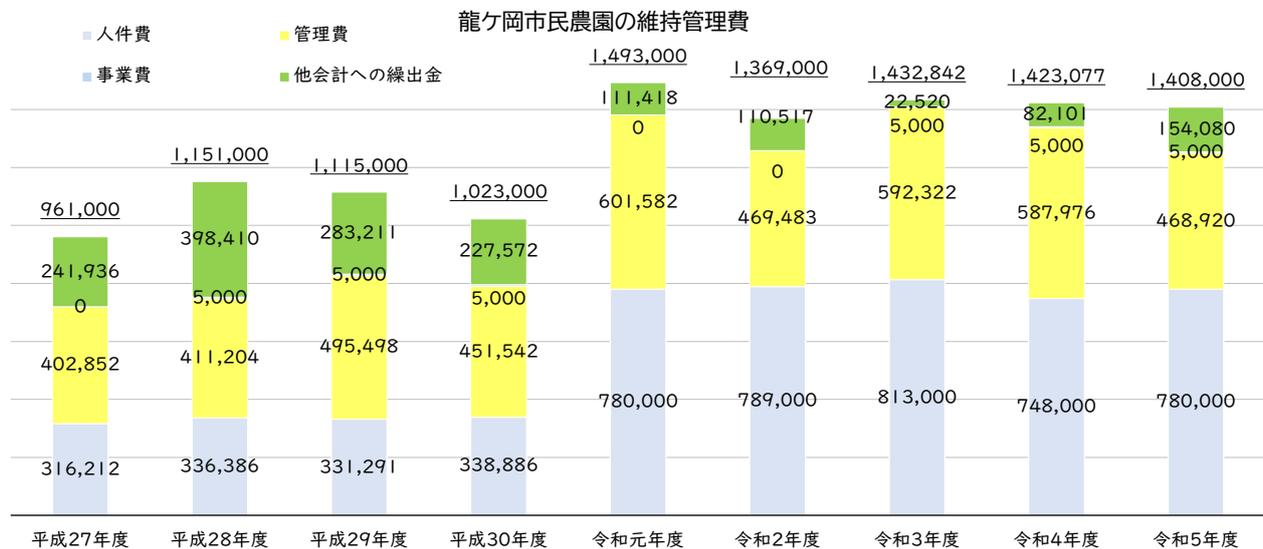
- ・消耗品関係の壊れ、不備がある ⇒ 農機具倉庫備品を点検し、消耗品（ジョウロ・洗車ブラシ・鍬・ショベルなど）を補充。
- ・区角割ロープが切れている ⇒ 適時、補修対応。

- ③ 寄せられた意見や苦情に対しては、随時、文書を回覧するなど職員間で情報を共有し、適時対応しているほか、苦情のあった利用者への対応も適切に行われた。また、所管課への報告も適切に行われた。
- ④ 市広報紙「りゅうほー」やまちづくり・文化財団のホームページ、Facebook、Twitter等のSNS活用のほか、利用者に頻繁に利用される農機具倉庫にチラシを掲示するなどにより情報提供に努めた。
- ⑤ 利用者満足度向上の一環として、職員の人事評価研修が実施された。

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
2 【効率性】 効率性の向上等に関する取組み	20	-----	12
(1) 指定管理業務に係る経費の低減 など	20	B (R4:B)	12 (R4:12)
① 施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減させるための取組みがなされたか。			
② 収支計画に沿った予算の適切な執行がなされたか。			
③ 清掃や警備、設備の保守点検等の業務は適切な水準で行われたか。また、再委託している場合は経費が最小限となるよう工夫がなされたか。			

【評価の理由、要因・原因分析】

- ① 龍ヶ岡市民農園の維持管理費は、隣接するハウスで冬季に水道を使用しなくなったことで水光熱水費が削減された。
- ② 令和5年度事業計画に基づき、概ね予算と同程度の執行額であり適切に執行された。また、利用者からの使用料は、時期及び金額ともに適切に市に納入された。
- ③ 定期的（週一回程度）に施設の見廻りを行い、通路の除草等は適切な水準で管理が行われた。なお、契約額が10万円以上になる案件については、市の入札制度を準用する等、経費の低減に取り組まれている。



評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
3 【適正性】 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	30	-----	21
(1) 施設の管理運営の実施状況 など	15	A (R4:A)	12 (R4:12)
① 施設の管理運営に当たる人員は適切に配置され、また適切な雇用・労働環境のための取組みがなされたか。			
② 職員の資質・能力向上のための取組みがなされたか。			
③ 地元貢献（地域経済活性化や地域との連携など）のための取組みがなされたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
① 施設の管理運営に当たっては、業務内容・業務量等に応じて、まちづくり・文化財団職員やシルバー人材センター請負人員を適切に配置して管理運営が行われている。また、労働基準法を遵守するとともに、市制度を参考に適切に労務管理が行われている。			
② 全職員を対象として、外部講師を招いた接遇研修が実施されており、利用者目線での接遇が行えるよう、職員の資質向上に努めている。また、人事評価制度を導入し、人材育成及び職務レベルの向上に取り組んでいる。			
③ 前年度に引き続き、龍ケ崎市有機肥料生産組合堆肥センターと連携して、レンタルファーム利用者を対象とした牛糞堆肥の無料提供を年2回実施した。 また、令和4年度から生産農家の協力を得て、ブルーベリー収穫体験を実施するなど、地元農業者と連携した取組の幅を広げている。			

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制 など	15	B (R4:B)	9 (R4:9)
① 施設の利用者の個人情報保護するための対策が適切に実施されていたか。			
② 利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。			
③ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。			
④ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。			
⑤ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
① 個人情報保護規程等を定め、龍ケ崎市公益法人（3法人）の共同で個人情報保護審査会を設置し、適切な運用が行われた。			
② 市広報紙やまちづくり・文化財団のSNS等で広く情報発信するなどし、情報の平等・公平な取り扱いに配慮されている。			
③ 定期的に施設を見廻り、施設の安全性が確認されている。			
④ 緊急連絡先及び防災対策マニュアルが作成されており、非常時に対応できる体制が整っている。			
⑤ 事故・災害等の発生はなかったため対応はないが、緊急時の対応等について全職員で情報共有されている。			

評価 RANK	得点率	評価 RANK の内容
S	100%	目標（計画）を大幅に上回り、優れた管理運営がなされている。
A	80%	目標（計画）を上回る管理運営がなされている。
B	60%	目標（計画）どおり適正に管理運営がなされている。
C	40%	目標（計画）を下回る管理運営がなされている。
D	20%	目標（計画）を大幅に下回る管理運営がなされている。
E	0%	不適切な管理運営がなされている。

【総合評価】

合計得点	69 点 (R4:69 点)	総合評価	B (R4 : B)
------	--------------------------	------	----------------------

[総評]

定期的にご利用者アンケートを実施し、利用者の要望・意見に対して真摯に対応していることは評価できる。また、適時で除草作業を行うなど景観や視認性等の施設環境を維持することで、利用者の利便性や安全性の確保が図られていることは評価できる。

[改善を要する事項]

利用者アンケートの結果を待つことなく、定期的な見回りや農機具・用品の点検、利用者への声掛けなどにより、常に利用者の意見・要望の把握に努め、事前の対応に努めることが望まれる。

総合評価	総合評価の内容	合計得点
S	特に優れていると認められる。	90 点以上
A	優れていると認められる。	70 点以上 90 点未満
B	適正であると認められる。	60 点以上 70 点未満
D	努力を要すると認められる。	50 点以上 60 点未満
E	相当の努力を要すると認められる。	50 点未満

【龍ヶ崎市指定管理者選定委員会の意見】

管理運営実績データ

施設名	龍ヶ崎市龍ヶ岡市民農園
事業計画の内容	令和 5 年度管理運営業務に関する取組事項 ・ レンタルファーム ①市広報紙、財団ホームページへの掲載による PR 活動 ②農機具の無料貸出し ③家庭菜園講座（秋・春） ④牛糞堆肥の無料提供（年 2 回） ⑤稲ワラ拾い ⑥ブルーベリー収穫体験

実績	運営状況	<ul style="list-style-type: none"> ・教室の開催：家庭菜園講座（秋・春） 牛糞堆肥の無料提供（年2回） 稲ワラ拾い ブルベリー収穫体験 ・職員配置：農業振興グループ 職員3名で対応 ・研修状況：人事評価研修 																																																																				
	利用状況	■実績 ・レンタルファーム <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>貸出区画</th> <th>利用率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和5年度</td> <td>108/108</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> <td>107/108</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>令和3年度</td> <td>108/108</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>令和2年度</td> <td>108/108</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>令和元年度</td> <td>105/108</td> <td>97%</td> </tr> </tbody> </table> ■目標 103区画（算出根拠：108区画×95%）			貸出区画	利用率	令和5年度	108/108	100%	令和4年度	107/108	99%	令和3年度	108/108	100%	令和2年度	108/108	100%	令和元年度	105/108	97%																																																	
		貸出区画	利用率																																																																			
	令和5年度	108/108	100%																																																																			
	令和4年度	107/108	99%																																																																			
令和3年度	108/108	100%																																																																				
令和2年度	108/108	100%																																																																				
令和元年度	105/108	97%																																																																				
利用料（使用料） 収入及び減免の 状況	■実績 ・レンタルファーム <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>利用料</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和5年度</td> <td>705,498円</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> <td>740,374円</td> </tr> <tr> <td>令和3年度</td> <td>774,872円</td> </tr> <tr> <td>令和2年度</td> <td>717,206円</td> </tr> <tr> <td>令和元年度</td> <td>641,250円</td> </tr> </tbody> </table> ■目標値 695千円（算出根拠：103区画×250円/㎡×平均27㎡）			利用料	令和5年度	705,498円	令和4年度	740,374円	令和3年度	774,872円	令和2年度	717,206円	令和元年度	641,250円																																																								
	利用料																																																																					
令和5年度	705,498円																																																																					
令和4年度	740,374円																																																																					
令和3年度	774,872円																																																																					
令和2年度	717,206円																																																																					
令和元年度	641,250円																																																																					
アンケートの 実施状況	レンタルファーム利用者（満足度の把握） <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>回答区画数</th> <th>かなり満足</th> <th>満足</th> <th>少し不満</th> <th>不満</th> <th>無回答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和5年度</td> <td>90</td> <td>13%</td> <td>65%</td> <td>21%</td> <td>1%</td> <td>-%</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> <td>97</td> <td>10%</td> <td>75%</td> <td>11%</td> <td>3%</td> <td>-%</td> </tr> <tr> <td>令和3年度</td> <td>98</td> <td>9%</td> <td>74%</td> <td>16%</td> <td>1%</td> <td>-%</td> </tr> <tr> <td>令和2年度</td> <td>96</td> <td>40%</td> <td>50%</td> <td>9%</td> <td>1%</td> <td>-%</td> </tr> <tr> <td>令和元年度</td> <td>91</td> <td>40%</td> <td>36%</td> <td>22%</td> <td>-%</td> <td>2%</td> </tr> </tbody> </table>			回答区画数	かなり満足	満足	少し不満	不満	無回答	令和5年度	90	13%	65%	21%	1%	-%	令和4年度	97	10%	75%	11%	3%	-%	令和3年度	98	9%	74%	16%	1%	-%	令和2年度	96	40%	50%	9%	1%	-%	令和元年度	91	40%	36%	22%	-%	2%																										
	回答区画数	かなり満足	満足	少し不満	不満	無回答																																																																
令和5年度	90	13%	65%	21%	1%	-%																																																																
令和4年度	97	10%	75%	11%	3%	-%																																																																
令和3年度	98	9%	74%	16%	1%	-%																																																																
令和2年度	96	40%	50%	9%	1%	-%																																																																
令和元年度	91	40%	36%	22%	-%	2%																																																																
事業費内訳	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">決 算</th> <th colspan="2">予 算</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">収入</td> <td colspan="2">収入</td> </tr> <tr> <td>指定管理料</td> <td>1,408,000</td> <td>指定管理料</td> <td>1,408,000</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>1,408,000</td> <td>計</td> <td>1,408,000</td> </tr> <tr> <td colspan="2">支出</td> <td colspan="2">支出</td> </tr> <tr> <td>人件費</td> <td>780,000</td> <td>人件費</td> <td>780,000</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>468,920</td> <td>管理費</td> <td>623,000</td> </tr> <tr> <td>・消耗品費</td> <td>19,738</td> <td>・消耗品費</td> <td>25,000</td> </tr> <tr> <td>・光熱水費</td> <td>95,127</td> <td>・光熱水費</td> <td>100,000</td> </tr> <tr> <td>・委託費</td> <td>249,800</td> <td>・委託費</td> <td>325,000</td> </tr> <tr> <td>・修繕費</td> <td>6,655</td> <td>・修繕費</td> <td>50,000</td> </tr> <tr> <td>・印刷製本費</td> <td>0</td> <td>・印刷製本費</td> <td>18,000</td> </tr> <tr> <td>・燃料費、租税公課等</td> <td>97,600</td> <td>・燃料費、租税公課等</td> <td>105,000</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>5,000</td> <td>事業費</td> <td>5,000</td> </tr> <tr> <td>・諸謝金</td> <td>5,000</td> <td>・諸謝金</td> <td>5,000</td> </tr> <tr> <td>他会計繰出金</td> <td>154,080</td> <td>他会計繰出金</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>1,408,000</td> <td>計</td> <td>1,408,000</td> </tr> </tbody> </table>	決 算		予 算		収入		収入		指定管理料	1,408,000	指定管理料	1,408,000	計	1,408,000	計	1,408,000	支出		支出		人件費	780,000	人件費	780,000	管理費	468,920	管理費	623,000	・消耗品費	19,738	・消耗品費	25,000	・光熱水費	95,127	・光熱水費	100,000	・委託費	249,800	・委託費	325,000	・修繕費	6,655	・修繕費	50,000	・印刷製本費	0	・印刷製本費	18,000	・燃料費、租税公課等	97,600	・燃料費、租税公課等	105,000	事業費	5,000	事業費	5,000	・諸謝金	5,000	・諸謝金	5,000	他会計繰出金	154,080	他会計繰出金	-	計	1,408,000	計	1,408,000	
決 算		予 算																																																																				
収入		収入																																																																				
指定管理料	1,408,000	指定管理料	1,408,000																																																																			
計	1,408,000	計	1,408,000																																																																			
支出		支出																																																																				
人件費	780,000	人件費	780,000																																																																			
管理費	468,920	管理費	623,000																																																																			
・消耗品費	19,738	・消耗品費	25,000																																																																			
・光熱水費	95,127	・光熱水費	100,000																																																																			
・委託費	249,800	・委託費	325,000																																																																			
・修繕費	6,655	・修繕費	50,000																																																																			
・印刷製本費	0	・印刷製本費	18,000																																																																			
・燃料費、租税公課等	97,600	・燃料費、租税公課等	105,000																																																																			
事業費	5,000	事業費	5,000																																																																			
・諸謝金	5,000	・諸謝金	5,000																																																																			
他会計繰出金	154,080	他会計繰出金	-																																																																			
計	1,408,000	計	1,408,000																																																																			

指定管理者の管理運営に対する評価シート（年度評価）

所管部課	健康スポーツ部スポーツ推進課
評価対象期間	令和5年4月1日 ～ 令和6年3月31日

1 指定管理の概要

施設概要	名称	龍ヶ崎市総合体育館外 16 施設				
	所在地	龍ヶ崎市中里 3 丁目 2 番地 1 外				
	関係条例等	龍ヶ崎市都市公園条例及び同条例施行規則 龍ヶ崎市総合運動公園の設置及び管理に関する条例及び同条例施行規則 龍ヶ崎市運動公園の設置及び管理に関する条例及び同条例施行規則 龍ヶ崎市運動広場の設置及び管理に関する条例及び同条例施行規則				
	設置目的	龍ヶ崎市スポーツ推進計画では、誰もが健康で楽しめる生涯スポーツ社会の実現を目指しています。同計画の基本施策の一つに「スポーツ施設の整備・充実と有効活用」を掲げ、龍ヶ崎市総合体育館（ニューライフアリーナ龍ヶ崎）をはじめとする様々なスポーツ施設を設置しています。				
利用料金制		非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制				
指定管理者	名称	たつのこまちづくりパートナーズ 代表企業 コナミスポーツ株式会社 構成企業 常陽メンテナンス株式会社／東洋グリーン株式会社／ 特定非営利活動法人 クラブ・ドラゴンズ				
	所在地	代表企業 東京都品川区東品川 4 丁目 10 番 1 号				
	事業内容	コナミスポーツ株式会社 スポーツ施設、遊技場施設等の経営 スポーツ教室、カルチャースクール等の経営 等 常陽メンテナンス株式会社 建築物の環境衛生に関する総合管理、電気通信機器、空調設備等の保守 管工事業、土木工事業、道路公園管理 等 東洋グリーン株式会社 公園、緑地、グラウンドの管理 等 特定非営利活動法人クラブ・ドラゴンズ ジュニアからシニアまでの各年代を対象としたスポーツ教室、講座等の実施				
指定管理業務の内容		<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設の利用許可及び取り消しに関する事 ・ 施設及び備品の維持管理に関する事 ・ 施設の利用料金の徴収に関する事 ・ スポーツ教室など自主事業の実施に関する事 ・ 利用者アンケート調査の実施に関する事 				
指 定 期 間		令和2年度～令和6年度（5年間）				
総合評価（年度評価）		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
		A	A	A	A	

龍ヶ崎市指定管理者選定委員会からの前年度指摘等事項への対応

・ たつのこアリーナ等で開催されている事業の更なる認知度向上に向けて、HP や SNS 等を活用し、情報発信の強化に努めてもらいたい。
⇒HP、Facebook、Instagram などの SNS を活用した情報の発信に注力し、SNS のフォロワー数も 167 人増となった。

・令和4年度に新規オープンしたスポーツサロン北文間については、特定非営利活動法人クラブ・ドラゴンズにより利用促進を図っているが、当初計画の利用人数を大きく下回っているため、引き続き利用者数の増加に努めてもらいたい。
 ⇒指定管理者が開催する教室等で、北文間体育館やサロン館の有効活用を行った。引き続き、誰でも楽しめる、スポーツ環境の提供に努めていく。

2 評価結果

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
1 【有効性】施設の設置目的の達成に関する取組み など	50	-----	40
(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み	30	A (R4:A)	24 (R4:24)
① 事業計画書等で示す各種事業やイベントは適切に行われたか。また、当該年度の管理運営目標を達成できたか。			
② 施設の利用者数の増加や利便性を高めるための取組みがなされたか。			
③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られたか。			
④ 施設及び備品は適切に維持管理がなされたか。			
⑤ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動がなされたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
① 新型コロナウイルス感染症の影響が減少したことにより、コロナ渦前のような、教室の開催、イベント等を実施した。 利用者数は387,168人で、前年度の385,992人から1,176人の増となっている。施設別では、たつのアリーナが前年度比11,106人増、たつのフィールドが前年度比5,881人増、たつのコスタジアムが前年度比1,804人減、その他の施設についても概ね利用人数は減少している。 設定した目標値を下回ったが、コロナ渦前の令和元年の数値に近づいている。			
② 施設の利用者数の増加や利便性を高めるため、次の取り組みが実施された。			
・ウエルカムチケットの配布			
・特定健診受診者への施設無料利用券の配付 利用者数・・・プール91人 (R4:103人)、トレーニング室104人 (R4:94人) 計195人 (R4:197人)			
・スポーツ教室の実施・・・コース型教室 (おとなの卓球教室・子ども向け教室等)・高齢者向け健康教室・都度有料教室 (ヨガ・ボディパンプ・ボディジャム等) 利用者ニーズに合わせ様々な教室を実施。 教室利用者数：R5年度40,914人 (R4:35,854人))			
・イベントの実施・・・祝日における無料特別レッスンの開催 (お客様感謝デー、GW イベント等)、アリーナ利用者を対象に七夕塗り絵、花火、クリスマスカード等をアリーナ内に掲示した。			
・プリペイドカードの継続運用・・・購入金額の10%を増額			
・トレーニングが効率的に取り組めるようトレーニング機器にトレーニング方法の掲示、ストレッチ室に写真でストレッチ方法を掲示している。			
・利用者の多い夏季期間 (7/22～8/31) は休館日を設けず開館することにより、利用者の利便性向上に向けた取り組みを実施。			
・ボルダリングウォールのホールドを定期的に再設定して課題を変えることにより、利用者の満足度向上に努めている。			

・月額料金（月会費6,600円）でプログラムを受け放題できる制度として「う・け・ほ」の導入を行った。

③ 来場者が多数見込まれる大会では、龍ヶ岡テニスコート等の駐車場の開放やスタジアムのスコアボード裏の空き地を駐車場にする等、施設を一括して管理しているメリットを活かした柔軟な対応が図られた。

④ 各施設の点検・検査は、仕様書のとおり適切に行っており、不備があった時には毎月の定例会で報告を受け、適宜修繕等を行っている。

フィールドや屋外施設の備品については、備品管理・大会時の備品の準備等、利用者に配慮した管理ができています。また、屋外施設の備品についても定期的に巡回しているため備品の修繕等迅速に対応できています。

フィールド・スタジアムの芝生を冬芝・夏芝と通年を通して緑の芝生の状態を維持しています。

⑤ また、ホームページにQRコードを発行し、施設の掲示物や広報物に添付し利用者の利便性を図っています。ホームページやリーフレットに加え、フェイスブック等のSNSを活用し、イベントや各種教室棟の情報発信も行い、利用者増加に向けた取り組みを実施しています。

(2) 利用者の満足度

① 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。	20	A (R4:A)	16 (R4:16)
② 利用者の意見を把握し、それを反映させる取組みがなされたか。			
③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。			
④ 利用者への情報提供が十分になされたか。			
⑤ その他利用者満足度を向上させるための具体的な取組みがなされたか。			

【評価の理由、要因・原因分析】

① アンケートは、「アリーナ個人利用」、「アリーナ団体利用」、「フィールド・スタジアム・屋外施設」、「高砂体育館」、「北文間体育館・スポーツサロン北文間館」の調査対象を分けて実施している。評価は、5点満点中概ね4点程度であり、昨年度と比較しても高い評価を利用者から得られている。

② アリーナにご意見BOXを設置し、寄せられた意見に回答を添えて、アリーナ掲示コーナーとプール更衣室付近の2か所に「お褒めの声」、「要望」、「意見」を色分けして見やすく掲示するとともに、2週間ごとに掲示内容を差し替えしている。また寄せられた意見に対して、対応が可能なものについては、迅速に対応し運営への反映がなされており、協議が必要な意見については、スポーツ推進課と適宜協議を行っている。

③ 寄せられた意見の反映と同様に、市と指定管理者と協議をし、その都度対応にあたっている。スポーツ推進課へ直接届く苦情等に関しても、迅速な回答を得ている。

④ イベント案内・教室の変更等については、ホームページでの掲載のほか、SNS等を活用し迅速な情報発信に努めている。また施設通路の壁に掲示板を設置して利用者の目につくよう掲示され、適切に情報提供がなされている。利用上の注意等についても、適宜、施設内に掲示し、利用者への注意喚起が行われている。

⑤ コナミスポーツ（株）では、コース型教室としておとなの様々な教室や子ども向けの教室等、幅広い年齢の方を対象とした教室を開催している。

また、1回単位で参加できる教室の開催、最新のレスミルズプログラム（グループエクササイズプログラム）の導入により、様々な教室を展開している。また、スタッフにもレスミルズプログラムやボルダリングを体験してもらい、スタッフの質の向上を図っている。

東洋グリーン（株）は、フィールド・スタジアムの芝生について、質の高い状態を常に維持することにより、利用者や大会主催者等からは、他市の施設と比較しても高い評価の声をいただいている。

常陽メンテナンス（株）では、館内の清掃や施設まわりの除草及び備品の点検・修繕等適切に行っており、利用者からの苦情に迅速に対応している。特に屋外施設の除草については、定期的に見回りを行い、広大な施設が常に良好な状態となっており、利用者から高い評価の声をいただいている。

（特非）クラブ・ドラゴンズは、フィールドでの陸上記録会やサッカー大会時の備品の準備や管理の他、新しく開設したスポーツサロン北文間や北文間体育館でスポーツ教室等を開催するなど、利用率向上に向けた施設の運用をしている。

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
2 【効率性】効率性の向上等に関する取組み	20	-----	16
(1) 指定管理業務に係る経費の低減 など	20	A (R4:B)	16 (R4:12)
① 施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減させるための取組みがなされたか。			
② 収支計画に沿った予算の適切な執行がなされたか。			
③ 清掃や警備、設備の保守点検等の業務は適切な水準で行われたか。 また、再委託している場合は 経費が最小限となるよう工夫がなされたか。			
① JVとしてのメリットを活かして、施設の受付業務やスポーツ教室はコナミスポーツ（株）、公園の除草やアリーナの日常設備点検・清掃などは常陽メンテナンス（株）、フィールドやスタジアムの芝生やグラウンド整備は東洋グリーン（株）、フィールドの備品の管理や屋外施設の管理・屋外のスポーツ教室等は（特非）クラブ・ドラゴンズと、それぞれの得意分野を担当することで、経費削減に努めている。 また、冬季閉館時にはプールにビニールシートを養生、またプール施設のガラス部分に保温シートを貼る等、光熱費削減にむけた取り組みを実施した。 さらに、令和5年度より、サマータイム（7月・8月・9月 8:30～22:00）、ウィンタータイム（12月・1月・2月 9:00～22:00 プールのみ9:00～20:00）を導入し、光熱水費の削減など効率的な施設運営に努めた。			
② 事業計画に基づき適切に予算を執行しており、歳出において、事業費・人件費が、予算を上回るものの、施設維持費が抑えられたことより、黒字経営であった。			
③ 設備の定期保守点検業務や測定・検査業務、機械警備など再委託しているものもあるが、仕様書に定めた適切な水準で行われているとともに、軽微な修繕や指摘等があった場合には速やかに対応している。 また、定期的に館内備品等の整理及び館内消毒の徹底・施設備品のメンテナンスを行っている。屋外施設についても同様に計画的に作業を行うことで、常に良好な状態となっている。			

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
3 【適正性】公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	30	-----	21

(1) 施設の管理運営の実施状況 など			
① 施設の管理運営に当たる人員は適切に配置され、また適切な雇用・労働環境のための取組みがなされたか。	15	A (R4:A)	12 (R4:12)
② 職員の資質・能力向上のための取組みがなされたか。			
③ 地元貢献（地域経済活性化や地域との連携など）のための取組みがなされたか。			
<p>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <p>① 仕様書に基づき適正に職員が配置されており、配置に当たっては、資格を有した責任者の下にスタッフを配置し、適切な対応に努めている。また、地元雇用を積極的に推進し、アルバイトを中心に市内在住者約50名を雇用している。（内、流通経済大学の学生6名）</p> <p>② プールで溺れた人の救助訓練を中心に、プールフロアの安全確認の研修など毎月様々な研修を行っている。また、自衛消防訓練やAED&CPR講習のほか、トレーニング室やスタジアム等での緊急時対応訓練、避難経路の確認、その他接客・接客研修を行い、職員各自のスキルアップのための取組みがなされている。</p> <p>③ アリーナ施設内で社会福祉協議会が運営する「たつこのカフェ」と販売物品のすみわけを行うなど、良好な関係を構築している。さらに、犯罪のない地域社会づくりへの貢献として、「こども110番の家」の登録をしている。</p> <p>その他、城ノ内小学校と八原小学校の「まち探検（約150名）」や長山中学校、龍ヶ崎中学校、城ノ内中学校、中根台中学校、竜ヶ崎第一高等学校附属中学校の職場体験を受入れ、アリーナ等の見学や受付等の体験及び質問への対応を行った。</p> <p>また、城ノ内中学校の授業「職業人に話を聞く会」に職員を講師として派遣した。</p> <p>教室の参加者と「SDGs企画プロギング」（コース・時間を決めて徒歩等でゴミを集め最終ゴールでゴミの重さを図る競技）を実施し、総合運動公園周辺のゴミ拾いをして地域の環境整備に努めた。</p> <p>閉館日等に市内小学校のプール授業に監視員を2名配置し施設を開放することにより、市の教育施設の効率的な運用に寄与している。</p>			

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制 など			
① 施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されていたか。	15	B (R4:B)	9 (R4:9)
② 利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。			
③ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。			
④ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。			
⑤ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。			
<p>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <p>① 個人情報の取り扱いについては、マニュアルに沿った運用をしている。また、随時、研修を行うとともに、運用上の問題がないか確認している。</p> <p>コンプライアンスの遵守を強化するため、毎月全職員（アルバイト含む）に研修動画を視聴するように義務付けをしており、年3回全職員（アルバイト含む）に個人情報理解度テストを実施した。</p> <p>② 利用者への不当な差別的取扱いがないよう「お身体の不自由な方の利用基準」を定めるとともに、常時、接客・接客研修を行っている。また、障がい者手帳アプリ「ミライロID」を取り入れ、スマホの提示により障がい者減免が適用できる取組みを開始した。</p> <p>③ 3(1)②で記載した研修に取り組んでいるほか、日常の事故防止に向け、業務責任者を中心とした施設の</p>			

日常点検が適切に実施されている。また定期的にポルダリングのホールドの着脱清掃やプール床面のスベリ防止清掃を実施し、けがの予防に努めた。

職員研修の中で救急救命講習等を実施し、施設内で急病人や怪我人が発生した場合でも即応できる体制を整えている。プール水質については、文部科学省の指針を上回る基準を独自に設定し、厳重に水質管理を行っている。

- ④ 3(1)②で記載した研修に取り組んでいるほか、各施設において、緊急時連絡網及び危機管理マニュアルが整備されている。また、避難ルートの確認など、利用者の安全に向けての防災対策をとっている。
- ⑤ 事故発生件数については「0件」となっている。また大会開催中の怪我等については、主催者と連携してスムーズな対応を行っている。

評価 RANK	得点率	評価 RANK の内容
S	100%	目標（計画）を大幅に上回り、優れた管理運営がなされている。
A	80%	目標（計画）を上回る管理運営がなされている。
B	60%	目標（計画）どおり適正に管理運営がなされている。
C	40%	目標（計画）を下回る管理運営がなされている。
D	20%	目標（計画）を大幅に下回る管理運営がなされている。
E	0%	不適切な管理運営がなされている。

【総合評価】

合計得点	77 点 (R4:73)	総合評価	A (R4:A)
------	-----------------	------	-------------

[総評]

指定管理者である構成企業4社（令和2年度より特定非営利活動法人クラブ・ドラゴンズが参入）が有しているそれぞれのノウハウを活かして、優良な管理運営がなされている。利用者アンケートにおいて、利用者から概ね高い満足度が得られていること等は高く評価できる。また、幅広い年齢層に対応した様々な教室を設けることにより、利用者数の増加や利便性を高める取り組みを行っている。その他、大相撲巡業の開催や新日本プロレスの開催などの協力も高く評価できる。

令和3年度より北文間体育館を新たに開設したが、一般利用者の他に指定管理者（特定非営利活動法人クラブ・ドラゴンズ）によるスポーツ教室等を実施し利用率の向上に努めている。

[改善を要する事項]

- ・今年度は、プールに関する、問い合わせや苦情をいただくケースが多々あったため、未然に防げるよう、特に注視していただきたい。
- ・令和4年度に新規オープンしたスポーツサロン北文間については、特定非営利活動法人クラブ・ドラゴンズにより利用促進を図っているが、昨年に比べ、利用人数が増加したが、引き続き利用者数の増加に努めてもらいたい。

総合評価	総合評価の内容	合計得点
S	特に優れていると認められる。	90 点以上
A	優れていると認められる。	70 点以上 90 点未満
B	適正であると認められる。	60 点以上 70 点未満
D	努力を要すると認められる。	50 点以上 60 点未満
E	相当の努力を要すると認められる。	50 点未満

【龍ヶ崎市指定管理者選定委員会の意見】

管理運営実績データ

<p>施設名</p>	<p>龍ヶ崎市総合体育館外 16 施設</p>
<p>事業計画の内容</p>	<p>●サービス向上への取組み スポーツ教室の拡大/ウエルカムチケット・特定健診受診者施設無料券の配布/多言語の館内放送導入/意見箱設置/利用者アンケート/フィールドの無料開放デーの実施など</p> <p>●自主事業 スポーツ教室の実施/レンタルシューズ・レンタルロッカーの貸出/フィットネスウェア・水着・トレーニングに適したドリンク等の販売/高砂体育館への自動販売機設置</p>
<p>実績</p> <p>運営状況</p>	<p>管理施設一覧</p> <p>①総合体育館「たつのこアリーナ」 ②陸上競技場「たつのこフィールド」(第3種公認競技場(日本陸上競技連盟)) ③野球場「たつのこスタジアム」、多目的広場1面 ④高砂体育館 ⑤北文間体育館 ⑥小貝川市民運動公園 野球場1面 多目的広場(ソフトボール場3面) ⑦高砂野球場 野球場1面 ⑧若柴公園 テニスコート3面 ⑨城南スポーツ公園 テニスコート3面 ⑩大正堀川運動公園 テニスコート3面、野球場1面、多目的広場1面 ⑪龍ヶ岡公園 テニスコート8面(内フットサルコート兼用2面) ⑫工業団地運動公園 野球場2面 ⑬北竜台公園 野球場1面、ディスクゴルフ場5ホール ⑭横田川運動公園 サッカー場1面 ⑮羽原川運動公園 サッカー場1面 ⑯北文間多目的広場 多目的広場(サッカー場1面) ⑰スポーツサロン北文間 レクリエーションルーム2室、オープンスペース</p> <p>【取組み】</p> <p>●スポーツ教室 コース型教室(3ヶ月)・高齢者無料教室・都度有料教室など 子ども向け教室:ストリートダンススクール・ボルダリング無料親子体験 一般向け教室:ニュースポーツ体験会・屋外スポーツ教室等 利用者:40,914人</p> <p>●ウエルカムチケット 特定健診受診者への施設無料利用券の配付 転入者、特定健診受信者へアリーナプール又はトレーニング室の1回無料 チケット配布(有効期間:1年間) 利用者:プール91人(R4:103人)、トレーニング室104人(R4:94人)</p> <p>●多言語館内放送 平成26年度から、日本語、英語、中国語、韓国語による館内放送</p> <p>●意見箱設置 平成26年度から、1Fロビー、B1プールロビーに設置 寄せられた意見に対して掲示</p> <p>●イベントの実施 市民が参加しやすい祝日を活用し、運動のきっかけづくりとなる特別レッス ンやイベントを開催</p> <p>●無料開放デーの開催 たつのこフィールドにおいてオープンフィールドを実施。</p>

利用状況

	R元	R2	R3	R4	R5
利用者総数	401,574	271,556	255,544	385,992	387,168
(以下内数)					
たつのこアリーナ	239,797	137,682	117,705	190,660	200,766
内メインアリーナ	52,629	25,571	19,071	36,093	43,277
内サブアリーナ	14,977	10,632	10,639	15,487	14,780
内幼児体育室		238	107	215	269
内多目的室	15,801	11,583	9,622	12,479	14,964
内柔剣道場	34,440	22,678	18,105	25,882	26,744
内プール	75,446	46,209	42,272	72,260	66,355
内トレーニング室	46,504	20,771	17,889	28,244	33,711
たつのこフィールド	43,747	31,930	19,094	44,056	49,937
たつのこスタジアム	14,129	8,085	7,849	14,131	12,327
高砂体育館	13,660	11,013	12,714	12,001	11,452
北文間体育館 スポーツサロン北文間			9,195	13,958	16,836
その他屋外施設	95,471	82,846	88,987	111,186	95,724

※空調設備更新工事：14日全館休館
 プールボイラー更新工事：12日プール休館
 コロナワクチン接種：11件

利用料（使用料）
 収入及び減免の
 状況

■料金収入実績(円)

H25(直営)	H元	R2	R3	R4	R5
53,834,420	53,541,836	38,304,009	33,411,462	50,012,419	53,262,818

※R5にはコロナワクチン接種会場費、BCリーグ会場費、イースタンリーグ会場費、大相撲会場費・・・2,457,720円を含む。

■R5年度利用料金収入目標値（還元基準額） 67,689,000円

R5年度は、昨年度より利用人数・料金収入は増加したが、新型コロナウイルス感染症の影響により還元基準額には達していない。

■R5年度減免実績

	H元	R2	R3	R4	R5
件数	220	96	78	167	192
減免額	3,356,450	1,156,334	1,800,408	2,460,101	2,741,034

対象：市や市教育委員会の事業、小・中・高等学校等の大会、スポーツ協会等加盟団体の公式大会等

アンケートの実施状況

利用者アンケート調査の実施状況（11/3～11/30）

	配布	回収	回収率（%）
① アリーナ個人利用	500	299	59.8%
② アリーナ団体利用	60	47	78.3%
③ 屋外施設	50	25	50.0%
④ 高砂体育館	20	8	40.0%
⑤ 北文間体育館	20	8	40.0%
⑥ テニス利用	100	71	71.0%
計	750	458	61.1%

集計結果（数値は、大変良い/良い/普通/悪い/大変悪いを5点から1点に換算した値）

*（ ）内は前年度実績

①アリーナ個人利用者

受付・フロント 4.27 (4.11)	スタッフの			案内物や 掲示物について
	第一印象	対応	身だしなみ	
	4.38	4.36	4.36	3.98
トレーニング室 4.56 (4.29)	スタッフの			使用方法の表示
	第一印象	対応	指導	
	4.64	4.65	4.53	4.43
プール 4.23 (4.21)	スタッフの		教室の数	清潔さ
	第一印象	対応		
	4.33	4.34	4.09	4.15
プログラム 4.58 (4.63)	スタッフの		教室の数	清潔さ
	第一印象	対応		
	4.67	4.71	4.40	4.53
ロッカー・トイレ 4.24 (4.08)	ロッカーの清潔さ	トイレの清潔さ		
	4.21	4.26		

②アリーナ団体利用者

受付・フロント 4.48 (4.23)	スタッフの			案内物や 掲示物について
	第一印象	対応	身だしなみ	
	4.57	4.57	4.51	4.28

施設・備品等 4.56 (4.41)	施設 4.62	備品 4.40	スタッフの対応 4.66
ロッカー・トイレ 4.73 (4.52)	ロッカー・更衣室 の清潔さ 4.72	トイレの 清潔さ 4.74	

③フィールド，スタジアム，屋外施設

受付・フロント 4.50 (4.48)	スタッフの			案内物や 掲示物について 4.32
	第一印象 4.56	対応 4.60	身だしなみ 4.52	
施設・備品 4.38 (3.96)	施設 4.44	備品 4.32		
ロッカー・トイレ 4.08 (4.05)	ロッカー の清潔さ 4.04	トイレの 清潔さ 4.12		

④高砂体育館

受付・フロント 4.60 (4.88)	スタッフの			案内物や 掲示物について 4.50
	第一印象 4.63	対応 4.63	身だしなみ 4.63	
施設・備品 3.81 (3.77)	施設 3.88	備品 3.75		
ロッカー・トイレ 3.63 (3.57)	ロッカー の清潔さ 3.63	トイレの 清潔さ 3.63		

④ 北文間体育館・スポーツサロン北文間館

受付・フロント 4.54 (4.53)	スタッフの			案内物や 掲示物について 4.25
	第一印象 4.63	対応 4.63	身だしなみ 4.63	
施設・備品 4.13	施設 4.13	備品 4.13		

	(4.11)				
	ロッカー・トイレ 4.38	ロッカー の清潔さ	トイレの 清潔さ		
	(4.57)	4.25	4.50		
	⑤テニス利用				
受付・フロント 4.58 (4.49)	スタッフの			案内物や 掲示物について	
	第一印象	対応	身だしなみ		
	4.66	4.65	4.62	4.39	
施設・備品 3.94 (3.92)	施設	備品	コート	草刈り	
	4.18	3.93	4.00	3.63	
事業費内訳	決 算			予 算	
	収 入			収 入	
	指定管理料	213,289,000	指定管理料	213,289,000	
	利用料金	53,262,818	利用料金	67,689,000	
	指定事業	2,810,700	指定事業	10,352,000	
	幼児一時預りサービス負担金	118,500	幼児一時預りサービス負担金	360,000	
	自主事業からの補填	8,719,332	自主事業からの補填	9,373,000	
	合計	278,200,350	合計	301,063,000	
	支 出			支 出	
	事業費	11,816,515	事業費	10,644,000	
	施設管理維持費	116,164,831	施設管理維持費	141,636,636	
	人件費	113,294,953	人件費	103,800,000	
	その他管理運営費	11,633,110	その他管理運営費	17,613,000	
	消費税	25,290,941	消費税	27,369,364	
合計	278,200,350	合計	301,063,000		

※自主事業収入は 23,333,472 円であり、そのうち 8,719,332 円を補填。