

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4年4月1日 ～ 令和5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		<input 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	社会福祉法人龍ヶ崎市社会福祉協議会				
	所在地	龍ヶ崎市馴染町 834 番地 1				
	事業内容	<ul style="list-style-type: none"> ・住民の福祉活動促進（ボランティアの育成、交流サロンリゅうなど） ・地域福祉協働事業（ふれ愛クリスマス、ふれ愛給食サロン事業など） ・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） ・受託事業（総合福祉センター、ふるさとふれあい公園） ・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		<ul style="list-style-type: none"> ・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) グランドゴルフ場 (8) バーベキューエリア ・ふるさとふれあい公園の維持管理に関すること。 ・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	

- ①施設設備の運用方法の検討や周知に取り組むこと
 施設・設備の周知と積極活用を促すことを目的として、施設内で行われた創作講座やスポーツ大会、季節の話題などについてSNSでの情報発信、動画の作成・公開など、新たな媒体を利用した広報活動を行った。
- ②アンケート調査の内容等を見直し、調査結果を施設運営に反映すること
 改善すべき点を具体的に把握するため、改善を望む点を回答いただく設問とした。その結果によって作業内容を検討し、特に意見が多く寄せられる屋外トイレの不具合については、毎日巡回し、早期に異常を発見できるよう努めている。

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	-----	26
(I) 施設の設置目的の達成に向けた取組み	30	B (R3:B)	18 (R3:18)
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 新型コロナウイルス感染症による施設の閉館やイベント実施自粛等の制限もなかったことから、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を当初計画のとおり開催するとともに、これまで中止を余儀なくされた高齢者のスポーツ大会についても、長寿会連合会と連携しながら、開催することができている状況である。</p> <p>利用者数については、R4年度は32,590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、R2年度以降の減少傾向から約8,600人増加（R3：23,915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、評価できることである。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、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。</p> <p>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、バーベキュー利用の認知度向上の取組み等が行われている。</p> <p>③ 総合福祉センターに事務局を置く長寿会連合会の活動場所としての活用や、同センターで行われている太極拳講座を野外ステージ前広場で開催するなど、同一法人による管理施設である強みを活かした取組みが行われている。</p> <p>④ 施設や備品は定期的な点検が行われ、適切に保守・修繕が行われており、R4年度は指定管理者からの定期点検による結果を受けて乗用草刈機の更新を行っている。</p> <p>⑤ 施設内で行われた講座や行事、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（ツイッターやフェイスブックなど）で情報発信したり、動画を作成して公開したりするなど、新たな手法による広報活動が行われている。</p>			

(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 (R3:B)	12 (R3:12)
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】			
<p>① アンケート調査による利用者満足度（「非常に良い」、「良い」の合計）は、49%であり、要求水準を達成していないだけでなく、前年度（R3：78%、△29ポイント）と比較し大きく低下している状況である。この結果を真摯に受け止め、アンケート調査で寄せられた意見等を参考としながら、特に「普通」と回答した方の満足度を高めていくための具体的な取組みを講じる必要がある。</p> <p>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、これまで利用者から苦情が寄せられていた屋外トイレの詰まりについて、その原因の一つが、紙おむつ等の異物によるものであったことから、全ての個室トイレにサンタリーボックスの設置を指定管理者からの提案で実施されている。</p> <p>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。特に上記の屋外トイレについては、毎日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。</p> <p>④ 施設内の掲示やチラシ、定期的に利用がある団体代表者への連絡などにより、事業案内の情報提供や利用上の注意などが周知されている。</p> <p>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と認められる点はあるものの、満足度は高いとは言えない状況にあるため、上記のとおり、利用者満足度を高めていくための具体的な取組みを講じる必要がある。</p>			

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 (R3:B)	12 (R3:12)
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 機器類の修繕等について、職員対応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 令和4年度は電気料金の高騰があったが、当施設については、追加の指定管理料を要することなく、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。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（地域福祉会館、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 (R3:B)	9 (R3:9)
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務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 長寿会と連携しながら園内の除草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であるひまわり園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等、関係団体・関係者等との良好な関係を築きながら連携した取組みが行われている。			
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制 など	15	B (R3:B)	9 (R3:9)
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。			
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 利用に関する規定を丁寧に説明するとともに、人数に応じた利用場所の提案がなされている。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、ディスクゴルフ場等において、団体間で利用希望が重なった場合には、不平等が生じないよう適切に協議がなされている。			

- 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、職員による目視や動作確認のほか、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5年3月3日実施）。
- ⑤ 令和4年度中に事故や非常災害の発生はなかった。
万が一、そのような事例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	60点 (R3:60)	総合評価	B (R3:B)
<p>[総評]</p> <p>利用者数の増加、既存の取組の拡充、新たな広報手法の実施、苦情への対応、備品等の点検等に加え、R4年度においては、自治総合センターの宝くじ助成事業の助成によるユニバーサルデザイン遊具1台の設置に関して、積極的に市に協力する等、一定程度、適切に管理運営が行われていると認められるところではあるが、これらの取組みが利用者満足度の向上につながっていない。</p> <p>今後は、この改善に向けて、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ことが必要である。</p> <p>[改善を要する事項]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者数増加のための取組検討 ・利用者ニーズ等の把握、分析、管理運営への反映 ・より詳細に利用者ニーズを把握できるためのアンケート調査（実施時期、設問等）の検討 			

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
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】

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。

管理運営実績データ

<p>施設名</p> <p>事業計画の内容</p>	<p>龍ヶ崎市ふるさとふれあい公園</p> <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。龍ヶ崎市長寿会連合会、龍ヶ崎市 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>																															
<p>運営状況</p>	<p>開館日数：302 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）</p> <p>【施設管理状況】 随時実施：施設内清掃、施設警備（機械警備） 防災設備保守点検（9/16・3/3） 樹木消毒殺虫散布（5/25） 避難・消火訓練（3/3） 職員研修（人事評価研修 9/15、1/17）</p>																															
<p>実績</p> <p>利用状況</p>	<p>【施設ごとの利用状況】</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>令和4年度</th> <th>令和3年度</th> <th>令和2年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">利用者数合計</td> <td>32,590 人</td> <td>23,915 人 (28,196 人)</td> <td>28,489 人 (30,741 人)</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">施設ごとの開設日数・利用人数</td> <td>アトリエ棟</td> <td>302 日 2,809 人</td> <td>256 日 2,151 人 (2,546 人)</td> <td>253 日 1,896 人 (2,284 人)</td> </tr> <tr> <td>ゲートボール場</td> <td>359 日 2,654 人</td> <td>303 日 2,248 人 (2,663 人)</td> <td>327 日 2,689 人 (3,000 人)</td> </tr> <tr> <td>多目的広場</td> <td>359 日 4,701 人</td> <td>303 日 2,686 人 (3,182 人)</td> <td>327 日 4,916 人 (5,486 人)</td> </tr> <tr> <td>ディスクゴルフ場</td> <td>359 日 6,740 人</td> <td>303 日 4,931 人 (5,842 人)</td> <td>327 日 4,906 人 (5,475 人)</td> </tr> <tr> <td>野外ステージ</td> <td>359 日 11,000 人</td> <td>303 日 7,580 人</td> <td>327 日 10,398 人</td> </tr> </tbody> </table>			令和4年度	令和3年度	令和2年度	利用者数合計		32,590 人	23,915 人 (28,196 人)	28,489 人 (30,741 人)	施設ごとの開設日数・利用人数	アトリエ棟	302 日 2,809 人	256 日 2,151 人 (2,546 人)	253 日 1,896 人 (2,284 人)	ゲートボール場	359 日 2,654 人	303 日 2,248 人 (2,663 人)	327 日 2,689 人 (3,000 人)	多目的広場	359 日 4,701 人	303 日 2,686 人 (3,182 人)	327 日 4,916 人 (5,486 人)	ディスクゴルフ場	359 日 6,740 人	303 日 4,931 人 (5,842 人)	327 日 4,906 人 (5,475 人)	野外ステージ	359 日 11,000 人	303 日 7,580 人	327 日 10,398 人
		令和4年度	令和3年度	令和2年度																												
利用者数合計		32,590 人	23,915 人 (28,196 人)	28,489 人 (30,741 人)																												
施設ごとの開設日数・利用人数	アトリエ棟	302 日 2,809 人	256 日 2,151 人 (2,546 人)	253 日 1,896 人 (2,284 人)																												
	ゲートボール場	359 日 2,654 人	303 日 2,248 人 (2,663 人)	327 日 2,689 人 (3,000 人)																												
	多目的広場	359 日 4,701 人	303 日 2,686 人 (3,182 人)	327 日 4,916 人 (5,486 人)																												
	ディスクゴルフ場	359 日 6,740 人	303 日 4,931 人 (5,842 人)	327 日 4,906 人 (5,475 人)																												
	野外ステージ	359 日 11,000 人	303 日 7,580 人	327 日 10,398 人																												

			(8,981人)	
グラウンド ゴルフ場	359日 4,064人	303日 3,899人 (3,971人)	327日 3,557人 (3,971人)	
バーベキュー エリア	302日 338人	303日 181人	274日 127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 (5/24 28人)
 ・輪投げ (5/26 108人)
 ・グラウンドゴルフ (6/2 121人)
 ・ペタンク (6/9 101人) 計358名
- ② 親子創作教室 (絵画)
 令和4年11月26日 (土) 親子5組10名
- ③ 親子創作教室 (陶芸)
 ・陶芸体験教室 令和4年7月28日 (木) 親子10組25名
 ・絵付体験教室 令和4年11月5日 (土) 15名
- ④ 季節交流会
 令和4年12月9日 (金) 15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 186,220円

アンケートの
実施状況

実施時期：令和5年2月～3月、回答数：193名、利用施設別に集計

●施設の満足度

	回答数	非常に良い	良い	普通	あまり良くない	良くない	満足度
アトリエ	37	2	17	18	0	0	51.4%
野外ステージ	5	2	1	2	0	0	60.0%
ゲートボール場	28	0	15	7	6	0	53.6%
多目的広場	35	0	3	32	0	0	8.6%
ディスクゴルフ場	29	7	18	1	3	0	86.2%
グラウンドゴルフ場	51	3	19	15	14	0	43.1%
バーベキューエリア	8	4	4	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)
- ・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 (ベンチ、テーブル、物置台、ティーマット)

決 算

予 算

決 算		予 算	
収 入		収 入	
指定管理料	15,264,000	指定管理料	15,264,000
繰越金	0	繰越金	0
計	15,264,000	計	15,264,000

支 出		支 出	
人件費	9,761,470	人件費	9,959,000
職員給料	4,561,709	職員給料	4,675,000
職員賞与	1,945,772	職員賞与	1,971,000
非常勤職員給与	1,964,048	非常勤職員給与	2,013,000
法定福利費	1,289,941	法定福利費	1,300,000
事務費	4,579,753	事務費	5,305,000
福利厚生費	47,200	福利厚生費	48,000
事務消耗品費	167,186	事務消耗品費	236,000
水道光熱費	1,336,857	水道光熱費	1,337,000
燃料費	428,976	燃料費	433,000
修繕費	118,667	修繕費	200,000
通信運搬費	76,629	通信運搬費	84,000
業務委託費	1,619,220	業務委託費	1,620,000
手数料	14,760	手数料	15,000
保険料	119,670	保険料	131,000
租税公課	650,588	租税公課	1,201,000
計	14,341,223	計	15,264,000
<p>収支差額 922,777円は、市より社会福祉協議会へ交付している補助金から当該差額分を返納している。</p>			