

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	総務部 管財課
評価対象期間	令和6年10月1日～令和7年3月31日

I 指定管理の概要

施設概要	名称	龍ヶ崎市多世代交流センター							
	所在地	龍ヶ崎市3543番地 龍ヶ崎市保健福祉棟3階							
	関係条例等	龍ヶ崎市多世代交流センターの設置及び管理に関する条例 龍ヶ崎市多世代交流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	こどもから高齢者まで全ての市民が健康で安心して暮らし続けるために、「健康・子育て・高齢者福祉・市民交流」の4つの機能により、健康寿命の延伸、子育て支援の充実、高齢者福祉の増進を図り、もって世代間交流の機会を創出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	アクティオ株式会社							
	所在地	東京都目黒区東山一丁目5番4号 KDX中目黒ビル6階							
事業内容	1. 指定管理者制度に基づく公の施設の管理受託 2. 美術館・博物館等文化施設、公共施設、社会福祉施設等の経営及び管理受託並びに案内、受付、誘導等運営に関する業務 3. 商業施設、レジャー施設等の経営及び管理受託並びに案内、受付、誘導等運営に関する業務 4. 博覧会、展覧会、展示会、見本市、各種会議、行催事、イベント等の調査、企画立案、実施運営、事務局に関する業務など								
	①施設等の利用許可 ②健康寿命の延伸、子育て支援の充実、高齢者福祉の増進に資する講座及びイベントの開催 ③施設の維持管理 ④施設広報								
指定期間	令和6年10月1日から令和12年3月31日まで(5年6か月)								
総合評価（年度評価）	令和6年度 B	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度				

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

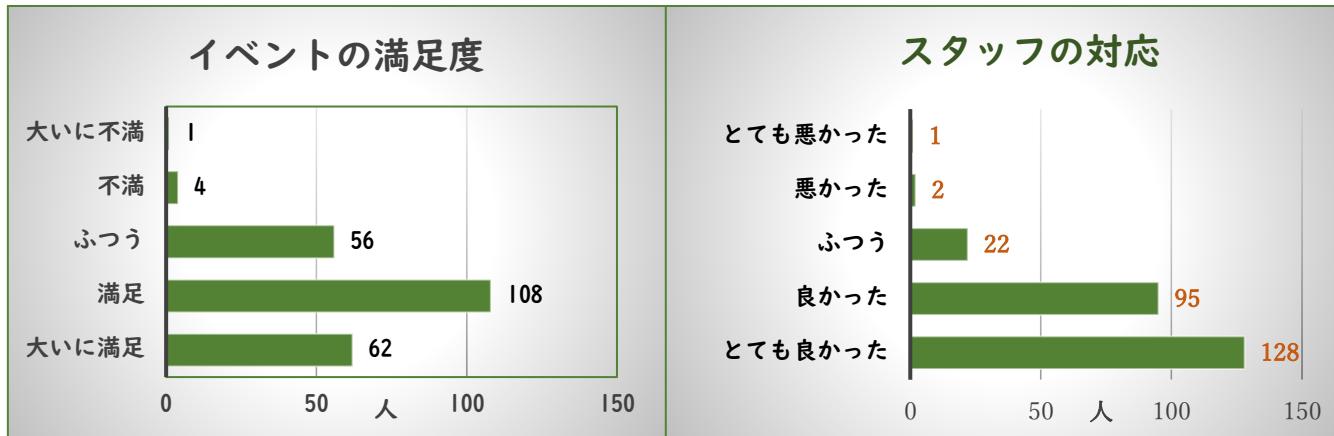
昨年度実績なし

2 評価結果

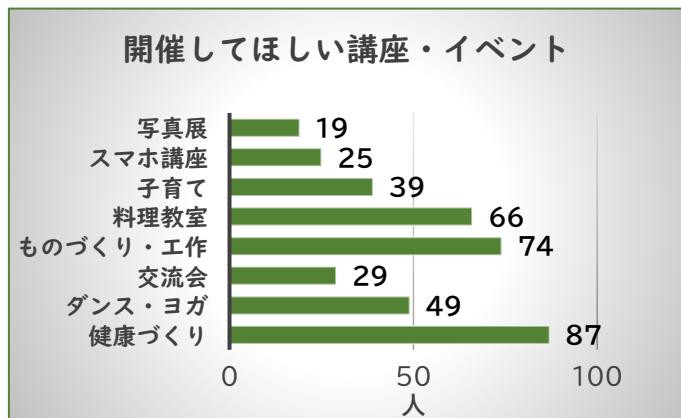
評価基準及び評価のポイント	配点	評価RANK	得点
I 【有効性】施設の設置目的の達成に関する取組み など	50	-----	30
(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み			
① 事業計画書等で示す各種事業やイベントは適切に行われたか。また、当該年度の管理運営目標を達成できたか。			
② 施設の利用者数の増加や利便性を高めるための取組みがなされたか。			
③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られたか。			
④ 施設及び備品は適切に維持管理がなされたか。			
⑤ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動がなされたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
① 令和7年3月22日に保健福祉棟全館を使用したオープニングイベントを実施した。イベント運営にあたっては、担当課と綿密な調整を行い、下記イベントを適切に実施した。管理運営目標である当日の入場者数については、1,000人の目標値に対して約1,700人の入場者数となり、目標値を上回る170%の達成率となった。			
【オープニングイベント内容】			
・みんなでつくる巨大まいりゅう！（コミュニティホールA）			
・Let's Dance!! ファミリーディスコ（コミュニティホールB）			
・龍ヶ崎トマトの紹介＆試食会（キッチンスタジオ）			
・ミッショングランプリ（全館）			
・スタンプミニバッグづくり（ミーティングルームA）			
・缶バッジづくり（ミーティングルームB）			
② 利用者数の増加や利便性を高める取組みとして、ホームページの作成や、公式インスタグラムの開設を実施した。また、AIカメラによる人数カウント機能を活用し、パブリックスペースの混雑度状況を常にホームページ上で表示できるよう機能追加を行い、来館せずに館内の状況を把握できるような仕組みを構築した。自主事業としては、ドリンク及び軽食の自動販売機を設置し、利用者の利便性の向上を図った。			
③ 複数の施設を一括管理していない。			
④ 備品管理に関して、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。またオープニングイベント時には、飲食可能な施設のため、運営スタッフがイベント終了後、消毒や清掃を実施している。			
⑤ 施設利用案内パンフレットを制作に加え、3月2日開催「第266回まいんバザール」及び3月8日開催「たつのこマルシェ」にそれぞれ出店し、PR用に制作したロゴマーク入りウェットティッシュ及びオープニングイベントの周知チラシを約500部配布した。その他、商工会議所や各種学校等を直接訪問し、開館のご挨拶とオープニングイベントの周知を図った。			
(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。			

【評価の理由、要因・原因分析】

① オープニングイベントを対象としたアンケート調査を実施し、イベントの満足度の項目については231人から回答が寄せられている。イベントの満足度は「大いに満足」が27%、「満足」と回答された方が47%となり、7割以上のお客さまから高い満足度が得られている。スタッフの対応の項目については248人の回答があり、「とても良かった」が52%。「良かった」と回答された方が38%であり、9割以上のお客さまから高評価を受けている。



② オープニングイベント参加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。またアンケートで得られた結果を基に、R7年度の事業計画の講座・イベントに反映されている。



③ オープニングイベントの際に、お客様から寄せられた苦情は無かったが、施設の問合せ等について職員間で情報を共有し、市へ都度報告されていた。また利用者への対応も適切に行われた。

④ 施設内にチラシ等を掲示するとともに、RINKのホームページや、インスタグラム、龍ヶ崎市公式LINE等のSNSを活用し各種イベントや施設の情報提供を行っている。

⑤ オープニングイベントのアンケート結果では、開催してほしいイベント・講座の上位に「健康づくり」「ものづくり・工作」、「料理教室」が上位の結果となった。その結果を基に、4月のイベントでは健康づくり講座として「からだリセット、筋膜リリース春の体験講座」「Let's ファミリー健康ダンス」、料理教室として「親子でスイーツ、いちごでグミ・いちごジャムをつくろう」を企画した。ものづくり・工作では、親子で一緒に工作を行う「りんくものづくりひろば」を企画しており、お客様のニーズにあったイベント企画を行っている。

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
(I) 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。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
① 各種チラシの作成については、安価なネット印刷を利用して経費削減に取り組んでいることや、多くの運営施設があるスケールメリットを活かし、事務機器リース料(複合機)や車両リース等で安価に調達を行っている。また、扉に設置されたスマートロックが壁に支障する際には、職員が直接カバーを作成し保護を行うなど、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、警備は業者に委託し実施しており、テーブル消毒などの簡易な清掃については、RINK 職員が作業を行っている。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	-----	18
(I) 施設の管理運営の実施状況 など	15	B	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 管理運営を効果的に行うため、他施設の指定管理業務として経験・実績がある職員を積極的に採用している。また、館長、副館長、常勤職員のいずれかが出勤し、責任者として判断可能な勤務態勢を整えていることや、本社スタッフ、近隣の指定管理施設との連携を図りバックアップ体制を図っている。			
② 新規採用職員に対して、受付対応研修、応急救手普及員による救命講習を実施した。			
③ キッズスペースの設計には龍ヶ崎市を拠点としたデザイナー「eri design」を採用し、工事施工においては市内で実績がある「イセキヤ工務店」と共同で工事を行った。たつのこマルシェやまいんバザールに出店し施設の情報提供を行う他、オープニングイベント当日では地元食材を使用した龍ヶ崎トマトの紹介と試食会を実施した。また市内の職員・スタッフを積極的に採用し、開設期間準備中に3名の雇用を実施した。			

<p>(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制 など</p> <p>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。</p> <p>② 利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。</p> <p>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。</p> <p>④ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。</p> <p>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>	15	B	9
<p>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <p>① プライバシーマーク（Pマーク）を取得しており、個人情報保護マニュアルに基づき適切な管理を行っている。また、メールアドレス漏洩を防ぐため、誤送信ソフトの導入や情報セキュリティ研修を実施した。</p> <p>② 施設及びイベントの予約についてはLINE予約と併用で窓口（電話）でも可能としていることや、施設の60日先の予約については利用者への公平性を図るために抽選予約を導入している。LINE予約時の支払いについては、PayPay、クレジット決済に対応しており、窓口の場合は、現金その他キャッシュレス決済に対応することで、平等に利用できるよう配慮されている。</p> <p>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。</p> <p>④ 保健福祉棟に従事する職員等で構成する保健福祉棟運営協議会に参加し、情報発信、共有を行っている。また、防火管理者の資格を持つ館長を配置するほか、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。</p> <p>⑤ 令和6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。</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	総合評価	B
------	-----	------	---

[総評]

半年の開設準備期間であったが、職員の採用を含め、令和7年度4月の開業に向けて遅滞なく管理運営体制を構築したことや、所管課及び関係機関等と協議を重ね、各種体験コーナーの企画運営等を実施したことは評価できる。また、オープニングイベントでは目標である1,000人を超え1,700人を達成できることから、引き続きR7年度の開業に向けて、年間来館者数目標の74,000人に向けて新規利用者の獲得に努めていただきたい。

[改善を要する事項]

- ・令和7年4月開業の施設のため、市内・市外ともに認知がされていないことから、施設の広報等営業を図ること。
- ・近隣学校、公共施設と連携を図り魅力あるイベントを企画するとともに、営利や夜間利用ができる強みを生かし、運営を図ること。

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】

令和6年度においては、令和7年4月1日の新規開設に向けた、半年間の開設準備期間であったが、職員採用、管理運営体制の構築、関係機関等との協議を行い、遅滞なく開設することができた点は評価に値する。また、オープニングイベントについては、1,700人の参加者となり、各種体験コーナーの企画運営等を行い、イベント参加者から高い満足度を得られたことは評価できる。

一方、開業から日が浅く、市内・市外ともに施設の認知がされていないことから、引き続き施設の設置目的である「健康・子育て・高齢者福祉・市民交流」に資する魅力あるイベントを企画するとともに、積極的な広報や営業活動を図り、年間来館者数の目標値である74,000人を目指していただきたい。

管理運営実績データ

施設名	龍ヶ崎市多世代交流センター（RINK）
事業計画の内容	<p>●開設準備期間の業務 制作・備品関連（事業企画、キッズスペース施工、事務機器等設置、各種マニュアル作成等）／広報プロモーション（ホームページ制作、ノベルティ制作、パンフレット制作）／オープニングイベント／募集・採用・研修</p>
実績 運営状況	<p>こどもから高齢者まで全ての市民が健康で安心して暮らし続けるために、「健康・子育て・高齢者 福祉・市民交流」の4つの機能により、健康寿命の延伸、子育て支援の充実、高齢者福祉の増進を図り、もって世代間交流の機会を創出することを目的とした施設運営を行うため、開設準備に伴う業務を実施した。</p> <p>▶制作・備品関連</p> <ul style="list-style-type: none"> ・キッズスペースのデザイン・施工 ・キャッシュレス決済及びパブリックプリントに対応したコピー機の設置 ・ドリンク及び軽食の自動販売機の設置 ・各種マニュアル作成 <p>▶広報プロモーション</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ開設 (https://www.ryugasaki-rink.jp/) ・公式 Instagram 開設 (@ryugasaki_rink) ・施設利用案内の制作 ・3月2日開催「第266回まいんバザール」及び3月8日開催「たつのこマルシェ」にそれぞれ出店し、PR用に制作したロゴマーク入りウェットティッシュ及びオープニングイベントの周知チラシ（別紙2）を約500部配布 <p>▶オープニングイベント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・LINE予約システム体験会 ・AIカメラ紹介 ・フォトスポット ・みんなでつくる巨大まいりゅう！ ・元気アップ体操 ・Let's Dance!!ファミリーディスコ ・スタンプミニバッグづくり ・缶バッジづくり ・龍ヶ崎トマトの紹介&試食会 ・血管年齢・脳年齢測定 ・ベジチェック ・バルーンアート ・高齢福祉 PR ・小児医療オンライン相談 PR ・保育園紹介 ・アロマハンドクリームづくり ・ベビーマッサージ体験 ・わたあめプレゼント ・コロッケ販売 ・キッチンカー ・ミッションランナー（クリアした方にはロゴ入りマグネットプレゼント） ・施設体験ツアー ・まいりゅうが登場！

	<p>▶募集・採用・研修</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員及びスタッフの採用を実施。 ・受付対応研修、応急手当普及員による救命講習を実施 	
利用状況	開設準備期間のため、実績なし。 (なお、オープニングイベントの来館者数は約 1,700 名)	
利用料（使用料） 収入及び減免の 状況	開設準備期間のため、実績なし。	
アンケートの 実施状況	開設準備期間のため、実績なし。 (なお、オープニングイベントにおいて実施したアンケート結果は別紙のとおり)	
事業費内訳	決 算	予 算
	収 入	収 入
	指定管理料	11,702,000
	計	11,702,000
	支 出	支 出
	事業費（施設運営 費）	2,553,259
	施設管理維持費	5,969,790
	人件費	1,052,581
	その他管理運営経 費	2,279,000
	計	11,854,630

事業収支差額: 11,702,000 - 11,854,630 = ▲152,630 不足分はアクティオ(株)が補填