

# 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	市民生活部 コミュニティ推進課
評価対象期間	平成31年4月1日 ~ 令和2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 ・ <b>一部利用料金制</b> ・ 完全利用料金制				
指定管理者	名称	NPO法人茨城県南生活者ネット 代表理事 近藤清麿			
	所在地	龍ヶ崎市川崎町5番地			
	事業内容	(1) 高齢者の健康維持活動 (2) 各種生涯学習講座 (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放送 (7) 有償ボランティア活動 (8) 起業者に対する支援 他			
指定管理業務の内容	(1) 施設の運営に関する業務 ①市民活動に関する情報の収集及び提供に関すること。 ②市民活動に関する相談に関すること。 ③市民活動に関する啓発・交流事業の実施 ④施設等の使用許可等に関すること。 ⑤施設の利用受け付けに関すること。 ⑥その他の業務 市民活動フェア、NPO 法人設立に関するセミナー等 (2) 施設の管理に関する業務 ①施設の維持管理及び修繕 ②施設の警備 ③設備の維持管理及び修繕 ④備品の管理 ⑤施設内外の環境整備 (3) その他の業務 ①利用者アンケート調査 等				
指定期間	平成27年度 ~ 令和元年度（5年間）				
総合評価（年度評価）	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
	B	A	A	B	A

利用者アンケート回答者数増加の取組み継続についてご指摘をいただいたが、今回アンケート実施時期と新型コロナウイルス感染防止の臨時休館時期が重なったため、調査自体実施できていない状況であるが、改善を図るための検討は、継続して取組みたい。

また、登録団体構成員の高齢化が進む折、若者世代の参加を促す取組みとして、2月開催の「りゅうがさき市民活動フェアinサプラ2020」では、市内県立高校3校のクラブ活動発表及び、流经大硬式野球部より運営支援をいただいたことで、若者世代の活動について活性化が図られた。

## 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
<b>I 【有効性】施設の設置目的の達成に関する取組み等</b>	50	-----	
<b>(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み</b>	30	A	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。			
<b>【評価の理由、要因・原因分析】</b>			
①令和元年度の管理運営目標値は、年間来館者数 22,500 人、登録団体数 145 団体を設定したが、2月頃より新型コロナウイルスの流行に伴い、利用団体の利用自粛が始まり、また3月10日(火)からは、市の方針として臨時休館を行った影響もあったが、来館者数は 24,551 人と前年度(平成30年度)を下回ったものの、年度目標を 2千人程上回った。一方登録団体数は、141 団体と増減はなかった。			
②「指定事業」及び「自主事業」以外にも、市スポーツ少年団の対外試合集合場所として、駐車場やトイレ等を貸出すことで、施設の知名度向上及びイメージアップを図っている。また市民活動センターHPを運営し、施設の利用・予約状況を随時掲載することで、当日の受付・利用を容易にした。			
③④施設の維持管理として、日常・月次・年次点検を計画的に実施し、また備品管理は、備品台帳及び貸出簿により適切に管理している。			
⑤障がい福祉団体の創作する小物類等の代行販売をセンター側の手数料は無料で実施し団体の活動資金調達を支援している。			
<b>(2) 利用者の満足度</b>	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。			

【評価の理由、要因・原因分析】

- ①利用者アンケート調査について、実施時期に新型コロナウイルス感染防止の臨時休館時期が重なった不可抗力により、調査実施ができていないことをふまえ、今回本項目は、評価外とした
- ②上記①と同様の理由で、同センターの利用者懇談会を開催できていない。また市等との打合せ要録や、利用者からの相談シートにまとめる等、文書化及び「グループLINE」を設定し、職員間でタイムリーな情報共有をおこなっている。
- ③利用者からの苦情等の対応として、センター長の携帯電話の番号を玄関に引続き掲示し、利用者の声を直に聞く態勢を整えている。
- ④館内には、チラシ等約500種類掲示しており、また掲示物の掲示期間の管理を強化のうえ、常に新しい情報提供を行っている。また活動登録市民団体へのメール配信の精度向上のため、専用ソフトを導入した。その他にも、動画サイト「YouTube」を活用した動画による広報やSNSを活用した広報より、情報の伝達及び理解度の向上に努めている。
- ⑤市民活動センターに登録する活動団体が限定出店するフリーマーケット「市民活動応援市」を年1回開催し、市民活動団体への経済的支援に取り組んでいる。また活動団体の作品や物販品の展示場所を提供し、来館者への周知や販売に取り組んだほか、今回より「ひびき絵画コンクール」を開催し、小学生から募集した絵画の表彰・展示を行った。  
その他、親子で参加できる「竹工芸教室」について、開催場所を市民活動センターから「市民活動フェア」内に変更したところ、来客数も多く好評であった。

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	-----	
(1) 指定管理業務に係る経費の低減等 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	B	12
【評価の理由、要因・原因分析】 ①広報紙「ひびき」や市民活動応援市のチラシはネット印刷を利用し、軽微な修繕等は活動センターの職員が行い経費削減に取り組んでいる。 ②光熱水費、修繕料の削減に取り組み、科目間の流用は多少あったが適切に執行されている。 ③施設の清掃は週3回委託業者が行っているが、それ以外の日は活動センターの職員が清掃作業を行う等、適切に行われている。また、除草作業は委託業者または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。 設備の保守点検等については、専門業者に委託し、法定点検（消防設備、電気工作物、浄化槽保守点検）及び清掃を適切に行っている。			

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
<b>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</b>	30	-----	
<b>(1) 施設の管理運営の実施状況等</b>	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等）のための取組みがなされたか。			
<p><b>【評価の理由、要因・原因分析】</b></p> <p>①センター長・副センター長の3名の管理職体制で運営し、その他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、適切な労働環境の維持に努めている。また、通勤形態や個人の希望を十分考慮したシフト制を計画し、適切な雇用・労働環境に取り組んでいる。</p> <p>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、各自能力向上に心がけている。また、円卓会議（市民活動日本一を目指す会）を創設し、毎月1回知恵だし活動として、より幅の広い意見交換会を継続的に運営している。</p> <p>③市民活動フェアには、市民活動団体約1,500人が参加し、ステージでの発表や活動内容のパネル展示を通じて幅広く紹介するとともに、参加団体間の交流が図られた。またその際要約筆記者を配置し、聴覚障がい者に配慮した。そして平成30年度から取り組んでいる「若者の市民活動参加のきっかけづくり」の更なる強化を図り、竜ヶ崎一高による吹奏楽部の演奏発表をはじめ、竜ヶ崎二高の学校家庭クラブ、竜ヶ崎南高の家庭クラブよりステージ上から来場者への発表を行ったほか、文部科学省より「スーパーサイエンスハイスクール」に指定されている竜ヶ崎一高及び、竜ヶ崎二高の学校家庭クラブの取組みについて、パネル展示による発表を実施した。なお高校性によるステージ発表について、過去の経験から最も集客が見られる開催二日目の日曜午後の最初に設定したことで、同フェア会場として借用したショッピングセンターサプラの担当者より、ここ最近で一番の観客数が出ていたと言っていたことで、多くの方々に各高校の取組みを広く知っていただくための好機になったと考える。</p> <p>また流通経済大学硬式野球部より、同フェア会場の設置・撤去及び当市が、2020年東京オリンピックの事前キャンプ地及びホストタウンを務める国々のPRイベントとして、龍ヶ崎市スポーツ交流協会主催のPRイベントの運営支援を行っていただいたことで、若者に当市の市民活動団体の取組みを知っていただくとともに、市民活動団体にも同大野球部との交流の機会を持つことができた。</p> <p>なお今後は、同大から市民活動団体への更なる支援協力のみならず、同大運動部の応援等、相互交流を進めることで、当市市民活動の団体や枠組みを超えた更なる強化に努めたいと考える。</p> <p>その他にも、流通経済大学との連携として、活動登録市民団体が、同大学園祭「つくばね祭」に出店及び活動紹介を行ったほか、また学生側も「市民活動応援市」や「市民活動フェア」への参加・展示及び政策提言の発表に活用いただくなどの取組みを実施した。</p> <p>「NPO法人龍ヶ崎の価値ある建造物を保存する市民の会」への支援として、「まち歩き講座」の開催等について、広く周知を実施した。</p>			

<b>(2) 平等利用，安全対策，危機管理体制等</b>	15	A	12
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 日常の事故防止等の安全対策が適切に実施されていたか。			
④ 防犯，防災対策等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等が適切であったか。			

【評価の理由，要因・原因分析】

- ①情報管理者に副センター長を選任しパソコンのパスワードを一元管理している。また施設利用者の個人情報には団体登録ファイルでロッカーに鍵をかけて保管している。登録団体の非公開情報については区分明記により適切に管理するとともに、HPの掲載内容についてもスタッフ複数人がチェックする等徹底されている。
- ②受付は2ヶ月前から実施し、来館時に先着順で行っている。受付方法の苦情やトラブルもなく公平に行われている。
- 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、利用者の危険防止に努めている。
- ④消防計画等を作成し、防火管理者に副センター長を置き、防災対策等に対して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こととしている。

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	72点	総合評価	A
[総評]			
<p>令和元年度は、2月頃から新型コロナウイルスの流行が本格化し、3月10日（火）からは「臨時休館」となったが、それでも来館者数は、前年度より大幅に伸びており、その利用者拡大の実績には、様々なご尽力をいただいたものと拝察します。</p> <p>また「若者世代の市民活動への参加のきっかけ」として、市内県立高校3校の「市民活動フェア」への参加や流通経済大学硬式野球部による活動支援そして同大学園祭「つくばね祭」実行委員会、同法学部ゼミ生との交流・連携等は、本市と同じ「市民活動日本一」を活動目標に掲げる指定管理者の新たな取組みとして、今後更なる活性化が期待されます。</p> <p>また今年度より新たな指定管理業務として、住民自治組織やNPO等の団体及び、企業や学校等が連携して地域の課題を解決するための取組み「まちづくり・つなぐネット」や、同じような分野または特長を持つ各団体同士が、連携して活動することにより、相乗効果を得られるための「コーディネーター機能」に取組んでいただくこととなりますが、これまで長年の指定管理者としての経験等を最大限に活かして、ぜひこれら事業を軌道に乗せるためにご尽力をいただきたいと考えております。</p>			
[改善を要する事項]			
<p>「利用者アンケート」及び「利用者懇談会」等、利用者の意見を広く聴く機会について、年度末に集中して実施するのではなく分散実施する等、今後の機会確保に、より努めていただきたい。</p> <p>そしてアンケートの回答率向上のための方法を講じることと併せて、令和2年度において改善に取り組んでいただくようお願いいたします。</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】

新型コロナウイルス感染症対策により、通常の施設利用が出来ない期間があったことから、利用者数は減少しているものの、通年換算値では目標値を上回っているほか、若年層の参加を促す取組として、毎年開催しているイベントに、龍ヶ崎第一高等学校など市内の県立高校3校の生徒や流通経済大学の学生が参加して好評を得るなど、総じて良好な運営が行われていると評価できる。

一方、市民活動団体の活動を担ってきた中心的な世代である60歳台の方が、定年後も就業する社会状況となり、人材確保には課題が多いと考えられることから、引き続き、若年層などの参加を促す活動を実施するなど、市民の社会貢献活動をさらに活性化するよう取り組んでいただきたい。

このほか、新型コロナウイルス感染症対策として、「新しい生活様式」に対応したサービスの在り方を検討し、利用者が安心して施設を利用できるよう工夫して取り組んでいただきたい。

## 管理運営実績データ

龍ヶ崎市市民活動センター	
指定事業	
①絵画教室	②木工教室
③竹工芸教室	④NPO法人設立相談
⑤助成金申請相談	⑥おしゃべりサロン
⑦相談事業	⑧りゅうがさき市民活動フェア
⑨シニアボランティア活動啓発セミナー	⑩NPO法人交流会
⑪利用者懇談会	⑫親子向け市民活動体験活動
自主事業	
①健康セミナー	②親子で星空観察教室
③龍ヶ崎の旧跡講座	④フリーマーケット「市民活動応援市」
⑤お助けバンク	⑥常磐線沿線地区市民活動センター等交流会
⑦笑いヨガ大会	⑧幼児リトミック

運営状況

市民活動団体の活動の拠点となる場の提供及び市民活動に関する情報の提供等団体の支援を行う施設として、市民サービスの向上に努め施設の利用促進を図っている。  
 各種指定事業・イベント等の他、自主事業も積極的に実施し、利用者数の増加及び利便性の向上に努め、施設の管理運営を行っている。

【指定事業】

実施内容	実施日時・時期	令和元年度実績	平成30年度実績
広報紙の発行	毎月1日	発行枚数650部 メール配信約100団体	発行枚数650部 メール配信約100団体
絵画教室（油絵作成）	毎月第4土曜日	延参加人数58人	延参加人数59人
木工教室 （ギター制作）	随時	参加人数0人	参加人数4人
竹工芸教室	令和2年2月22日 （土）、23日（日）	参加人数150人	参加人数6人
NPO法人設立セミナー	随時開催	相談1件	相談2件
助成金申請セミナー	随時開催	相談0件	相談5件
相談事業	随時開催	参加10件	参加9件
おしゃべりサロン	毎月	延参加数72人	延参加数90人
りゅうがさき 市民活動フェア	令和2年2月22日 （土）、23日（日）	参加55団体 市民約1,470人	参加51団体 市民約1,600人

シニアボランティア 啓発講座 親子向け市民活動 体験活動 ※今年度より統合	11月19日（火） 北竜台公園	新規参加2人	参加14人 新規参加3人
	12月15日（日） 蛇沼公園	新規参加10人	親子2人 参加21人
NPO交流会	新型コロナウイルス流行のため来年度に延期		参加23人
利用者懇談会	新型コロナウイルス流行のため来年度に延期		6人

【自主事業】

健康セミナー	毎月第3水曜日	延参加数 119人	延参加数 173人
親子で星空観察教室	8月11日（日）	33人	14人
龍ヶ崎の旧跡講座	6月8日（土） 12月7日（土）	44人	35人
市民活動応援市	11月16日（土）	9団体,市民約300人	31団体,市民348人
お助けバンク	随時開催	延参加数78件	延参加数30件
常磐線沿線地区市民 活動センター等交流会	2月17日（月）	参加数2人 ※当市の参加人数	参加数20人 ※当市の参加人数

笑いヨガ大会	9月29日（日）	参加数65人	参加数42人
小貝川リバーサイド ウォーキング	10月5日（土）	46人	

幼児リトミック	毎週木曜日	延参加数 1,507 人	延参加数 1,770 人
---------	-------	--------------	--------------

**利用状況**

■実績

	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
来館者数	19,075	22,071	20,668	23,692	25,376	24,451
登録団体数	106	115	123	131	141	141

■目標値（令和元年度）年間来館者数 22,500 人 登録団体数 145 団体

■部屋別稼働状況

内容	令和元年度	平成 30 年度	平成 29 年度
年間開館日数	289 日	308 日	307 日
年間開館時間	3,757 時間	4,004 時間	3,991 時間
PC 教室	30%	32%	31.9%
工作室	12%	13%	14.3%
小会議室	25%	26%	26.9%
多目的室	35%	39%	32.9%
大会議室	33%	38%	35.2%
和室	28%	30%	27.7%

■貸出備品等利用状況

内容	令和元年度	平成 30 年度	平成 29 年度
プロジェクター	85 回	93 回	121 回
スクリーン	34 回	16 回	27 回
ビデオ	0 回	0 回	2 回
マイク	39 回	45 回	30 回
モバイルWi-Fi	47 回	39 回	19 回

**利用料（使用料）  
収入及び減免の  
状況**

■施設の利用料（会議室等）は無料としている。

■機器等年間利用料

内容	令和元年度	平成 30 年度	平成 29 年度
印刷機	137,930 円	186,920 円	163,990 円
プリンタ	10,140 円	16,670 円	17,260 円
FAX	70 円	200 円	120 円
コピー機	34,830 円	37,780 円	43,360 円
合計	182,970 円	241,570 円	224,730 円

アンケートの実施状況 令和元年度は、新型コロナウイルスの感染防止のための臨時休館による団体の活動停止のため、未実施

事業費内訳	予 算		決 算	
	収 入		収 入	
	指定管理料	11,040,000	指定管理料	11,040,000
	機器使用料	229,980	機器使用料	196,290
	参加者負担金	80,000	参加者負担金	79,800
	受取利息	20	受取利息	21
	計	11,350,000	計	11,316,111
支 出		支 出		
	人件費	5,400,000	人件費	5,643,725
	旅費	280,000	旅費	287,825
	法定福利費	30,000	法定福利費	18,735
	需用費	2,078,000	需用費	1,931,453
	消耗品費	678,000	消耗品費	649,070
	光熱水費	1,300,000	光熱水費	1,179,503
	修繕料	100,000	修繕料	101,880
	役務費	352,000	役務費	334,998
	通信運搬費	340,000	通信運搬費	309,028
	手数料	12,000	手数料	25,970
	委託料	1,889,000	委託料	1,778,487
	施設清掃	740,000	施設清掃	739,986
	機械警備	86,000	機械警備	85,800
	電気工作物保守点検	164,000	電気工作物保守点検	165,000
	消防設備保守点検	187,000	消防設備保守点検	187,360
	受水槽清掃	56,000	受水槽清掃	55,000
	浄化槽保守点検	142,000	浄化槽保守点検	141,700
	浄化槽清掃	283,000	浄化槽清掃	286,000
	夜間管理業務	200,000	夜間管理業務	87,641
	受変電設備清掃	31,000	受変電設備清掃	30,000

	使用料及び賃借料	346,000	使用料及び賃借料	316,703
	印刷機リース	259,000	印刷機リース	257,904
	コピー機リース	15,000	コピー機リース	2,420
	コピー機チャージ	50,000	コピー機チャージ	40,659
	プリンタ再リース	6,000	プリンタ再リース	0
	NHK放送受信料	16,000	NHK放送受信料	15,720
	備品購入費	0	備品購入費	0
	施設損害賠償責任保険料	20,000	施設損害賠償責任保険料	11,230
	除草作業経費	140,000	除草作業経費	84,000
	各種事業費	265,000	各種事業費	103,116
	その他の経費（税関係）	550,000	その他の経費（税関係）	699,600
	計	11,350,000	計	11,209,872