

議題(3)資料

令和3年度指定管理者選定委員会管理運営状況評価対象施設一覧（評価順）

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龍ヶ崎市佐貫中央第1第2駐輪場	平成31年4月1日～ 令和4年3月31日	生活安全課
		公益社団法人龍ヶ崎市シルバー人材センター	
2	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	介護福祉課
		社会福祉法人龍ヶ崎市社会福祉協議会	
3	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	コミュニティ 推進課
		NPO法人茨城県南生活者ネット	
4	龍ヶ崎市総合体育館外13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若柴公園（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	平成2年4月1日～ 令和7年3月31日	スポーツ 都市推進課
		たつのこまちづくりパートナーズ ・コナミスポーツ（株） ・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	
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
		公益財団法人龍ヶ崎市まちづくり・文化財団	
6	龍ヶ崎市立中央図書館	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	社会福祉課
		社会福祉法人龍ヶ崎市社会福祉協議会	
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）	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	農業政策課
		公益財団法人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 （湯ったり館、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
		公益財団法人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
		公益財団法人龍ヶ崎市まちづくり・文化財団	

令和3年度 第2回・第3回指定管理者選定委員会タイムスケジュール

【第2回 令和3年6月30日（水）・龍ヶ崎市役所附属棟1階第1会議室】

時間	内容等	
13:30 ~ 13:40	開会, 議題説明等	
13:40 ~ 13:55	議題(1)	
13:55 ~ 14:25	議題(2)	
14:25 ~ 14:30	休憩5分	
14:30 ~ 14:35	議題(3) 評価の流れ等説明	
14:35 ~ 14:55	(説明・質疑) 年度評価	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 (生活安全課)
14:55 ~ 15:15		②龍ヶ崎市総合福祉センター (介護福祉課)
15:15 ~ 15:35		③龍ヶ崎市市民活動センター (コミュニティ推進課)
15:35 ~ 15:55		④龍ヶ崎市総合体育館外13施設 (スポーツ都市推進課)
15:55 ~ 16:00	休憩5分	
16:00 ~ 16:30	各指定管理者の年度評価 (2次評価)	

【第3回 令和3年7月7日（水）・龍ヶ崎市役所5階全員協議会室】

時間	内容等	
13:30 ~ 13:40	開会, 議題説明等	
13:40 ~ 14:20	(説明・質疑) 年度評価	議題(1) ⑤龍ヶ崎市文化会館 (文化・生涯学習課)
		⑥龍ヶ崎市立中央図書館 (文化・生涯学習課)
14:20 ~ 14:25		休憩5分
14:25 ~ 14:45		⑦龍ヶ崎市ふるさとふれあい公園 (社会福祉課)
14:45 ~ 15:35	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)	
	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)	
	⑩龍ヶ崎市龍ヶ岡市民農園 (農業政策課)	
15:35 ~ 15:40	休憩5分	
15:40 ~ 16:30	各指定管理者の年度評価 (2次評価)	

令和3年度 龍ヶ崎市指定管理者選定委員会開催日程

開催日	開催時間	場所	審議内容
第1回指定管理者選定委員会 令和3年4月28日(水)	10:30~12:00	市庁舎5階 全員協議会室	<ul style="list-style-type: none"> ・ 委員長及び副委員長の選出について ・ 指定管理者候補者の選定について
第2回指定管理者選定委員会 令和3年6月30日(水)	13:30~16:30	附属棟1階 第1会議室	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「龍ヶ崎市龍ヶ崎市駅東駐輪場」、「龍ヶ崎市佐貫中央第1・第2駐輪場」の指定管理の方向性について ・ 「龍ヶ崎市龍ヶ崎市駅東駐輪場」、「龍ヶ崎市佐貫中央第1・第2駐輪場」の申請要領及び業務仕様書について ・ 指定管理者による指定管理施設の管理運営状況の評価について(4件)
第3回指定管理者選定委員会 令和3年7月7日(水)	13:30~16:30	市庁舎5階 全員協議会室	<ul style="list-style-type: none"> ・ 指定管理者による指定管理施設の管理運営状況の評価について(6件)
第4回指定管理者選定委員会 令和3年8月4日(水)	13:30~16:00	市庁舎5階 第1委員会室	<ul style="list-style-type: none"> ・ 指定管理者による指定管理施設の管理運営状況の評価確定について ・ 「龍ヶ崎市龍ヶ崎市駅東駐輪場」、「龍ヶ崎市佐貫中央第1・第2駐輪場」の指定管理者申請者によるプレゼンテーション・ヒアリング及び指定管理者候補者の選定について
第5回指定管理者選定委員会 令和3年10月下旬	未定	未定	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「龍ヶ崎市北文間運動広場(第4期校舎)」の指定管理の方向性について ・ 「龍ヶ崎市北文間運動広場(第4期校舎)」の申請要領及び業務仕様書について
第6回指定管理者選定委員会 令和4年1月中旬	未定	未定	<ul style="list-style-type: none"> ・ 龍ヶ崎市北文間運動広場(第4期校舎)の指定管理者申請者によるプレゼンテーション・ヒアリング及び指定管理者候補者の選定について

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2年4月1日～令和3年3月31日

1 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）		令和元（2）年度	令和2（3）年度	令和3（4）年度	令和4（5）年度	令和5（6）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
1 【有効性】施設の設置目的の達成に関する取組み など	50	-----	0
(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">配点 × 得点率</div>		
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
②～⑤		× 60%	
<p>【評価の理由，要因・原因分析】</p> <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しています。	総合評価	下表に基づき総合評価を記載しています。
[総評]			
令和2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		令和2年度の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	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 			
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		

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			総合福祉センター			市民活動センター			総合体育館外13施設			文化会館		
		配点	評価RANK	得点	配点	評価RANK	得点	配点	評価RANK	得点	配点	評価RANK	得点	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	50	---	30	50	---	34	50	---	40	50	---	40	50	---	34
(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み	30	30	B	18	30	B	18	30	A	24	30	A	24	30	B	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。																
(2) 利用者の満足度	20	20	B	12	20	A	16	20	A	16	20	A	16	20	A	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。																
2 【効率性】 効率性の向上等に関する取組み	20	20	---	12	20	---	12	20	---	12	20	---	16	20	---	12
(1) 指定管理業務に係る経費の低減 など	20	20	B	12	20	B	12	20	B	12	20	A	16	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。																
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	30	---	21	30	---	18	30	---	18	30	---	21	30	---	21
(1) 施設の管理運営の実施状況 など	15	15	B	9	15	B	9	15	B	9	15	A	12	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。																
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制 など	15	15	A	12	15	B	9	15	B	9	15	B	9	15	A	12
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。																
合計	100	100	---	63	100	---	64	100	---	70	100	---	77	100	---	67
総合評価	---	B			B			A			A			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	合計点数	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

評価基準及び評価のポイント	ベース 配点	中央図書館			ふるさとふれあい公園			総合交流ターミナル外			湯ったり館外			龍ヶ岡市民農園		
		配点	評価 RANK	得点	配点	評価 RANK	得点	配点	評価 RANK	得点	配点	評価 RANK	得点	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	50	---	34	50	---	34	50	---	34	50	---	24	50	---	40
(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。																
(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。																
2 【効率性】 効率性の向上等に関する取組み	20	20	---	12	20	---	12	20	---	12	20	---	12	20	---	12
(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。																
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	30	---	24	30	---	18	30	---	21	30	---	24	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。																
(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。																
合計	100	100	---	70	100	---	64	100	---	67	100	---	60	100	---	73
総合評価	---	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	合計点数	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評価に係る指摘等事項一覧（令和元年度分）
（令和2年度分年度評価順）

1. 龍ヶ崎市龍ヶ崎市駅東駐輪場・龍ヶ崎市佐貫中央第1・第2駐輪場
（総合評価：B・合計得点 67点）

利用者数は目標に達していないものの、一定の割合は確保できているほか、利用者満足度の「使いやすさ」の項目では、前年度と比較して不満を持つ利用者の割合が22%から9.7%に改善するなど、総じて適切な運営がなされていると評価できる。

一方、事業費において、収入額から支出額を差し引いた額が約386万円となっていることから、指定管理料の見直しを検討するほか、必要に応じて配置する人員を増やすなど、利便性の向上を図り、利用者満足度の向上に向けて取り組んでいただきたい。

なお、龍ヶ崎市駅の乗車数が減少傾向にある中で難しい状況ではあるが、引き続き市内の高校への宣伝活動を行うほか、市と協力して、レンタサイクルなど、自転車の利用促進につながる事業を検討し、新たな利用者を増やす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。

2. 龍ヶ崎市総合福祉センター（総合評価：B・合計得点 67点）

利用者数は目標に達していないものの、新型コロナウイルス感染症対策による利用停止などを考慮した通年換算値では、約39,500人の利用者数であったほか、利用者満足度が高いなど、総じて適切な運営がなされていると評価できる。

一方、繰り返し施設を利用する方が多いことは評価できるものの、新規の利用者が少ないことから、60歳未満の方も含め、これまでに施設を利用していない方に向けて情報発信をするほか、施設の設置目的の一つである「高齢者の健康増進や教養の向上」に向けて、新規の教室・講座を増やしていくなど、新たな利用者の掘り起こしに努め、利用者を増やす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。

3. 龍ヶ崎市市民活動センター（総合評価：A・合計得点 72点）

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、竜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。

4. 龍ヶ崎市総合体育館外 13 施設（総合評価：A・合計得点 80 点）

茨城国体開催に伴う休館及び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、利用者満足度が高いなど、総じて良好な運営が行われていると評価できる。

引き続き、総合体育館で行う屋内での新規事業を増やすほか、たつのこフィールドでの教室数を増やすなど、屋外での事業の強化も行い、利用者数増加や利用者満足度の向上に向けて取り組んでいただきたい。

また、令和元年度に龍ヶ岡公園内のテニスコートを改修して人工芝生化したことにより、フットサルでの利用も可能となったほか、照明設備を新たに設置し、夜間利用も可能となったことから、利用率を高める取組を積極的に行うなど、引き続き、より良い管理運営を目指して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。

5. 龍ヶ崎市文化会館（総合評価：A・合計得点 73 点）

平成 30 年度に引き続き、大ホールの耐震工事を実施したほか、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る利用者数となるなど、総じて良好な運営が行われていると評価できる。

今後は、より多様なニーズに応えられるよう、これまでに文化会館を利用していない方や若年層など、幅広い層からもアンケートをとることにより多くの市民の要望を捉え、こうした市民を対象とした事業を増やすなど、各世代の市民が平等に利用できるよう事業を選定するとともに、新たな利用者を増やすよう取り組んでいただきたい。

なお、施設の換気など新型コロナウイルス感染症対策を十分に行うとともに、「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。

6. 龍ヶ崎市立中央図書館（総合評価：A・合計得点 80 点）

1 階和室の洋室化改修工事に伴い約 1 ヶ月間休館したことから、入館者数、貸出冊数及び利用者数は減少しているものの、通年換算値では前年度実績を上回っているほか、利用者満足度が高いなど、総じて良好な運営が行われていると評価できる。

一方、アンケートの結果、資料の数や質について、「満足していない」との回答が14%あることから、利用者の要望を捉えるほか、施設面積の制約の中においても書架の配置の工夫などにより、利用者の満足度向上に向けて取り組んでいただきたい。

また、新型コロナウイルス感染症対策を想定した「新しい生活様式」を踏まえ、各コミュニティセンター図書室の更なる活用を検討するなど、利用者の利便性向上に努めるほか、幼児や小中学生が読書習慣を身に付けることができる事業を行うなど、引き続き、子どもの読書活動の推進に取り組んでいただきたい。

このほか、その他の事業についても、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。

7. 龍ヶ崎市ふるさとふれあい公園（総合評価：A・合計得点 70 点）

前年度を上回る利用者数となったほか、利用者満足度が高いなど、総じて良好な運営がなされていると評価できる。

一方、アンケートについては、前年度から回答数を増やしたことは評価できるものの、利用者数と比べて回答数が少ないことから、回答数を増やすよう取り組んでいただきたい。

また、高齢者が利用する割合が高いことから、親子を対象とした講座を行うなど、子育て世代や若年層の利用者を増やすよう取り組んでいただきたい。

なお、ふるさとふれあい公園は、旧小貝川など水や緑が豊かな立地であることから、市民の憩いの場として周辺環境も含めた情報発信に取り組むほか、新たに整備したバーベキュー施設についても、市公式ホームページをはじめとした様々な媒体を活用して情報発信をするなど、利用者を増やす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。

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）

レンタルファームの貸出区画数は目標に達していないものの、利用者の満足度が高いなど、総じて適切な運営がなされていると評価できる。

今後は、目新しい品種の作物を取り扱った講座など、これまでに施設を利用してこなかった方が、興味を持つような講座を開催して新たな利用者を掘り起こし、レンタルファームの利用率を高めるよう取り組んでいただきたい。

また、これまでに継続して行ってきた講座などについても、利用者アンケートの結果などを踏まえて見直しを行うなど、利用者の満足度向上に向けて引き続き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。

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60点）

利用者数が前年度比で約 11%減少し目標値に達していないものの、「日帰り湯ったり館」など新たな取り組みを拡充したほか、利用者の満足度が高いなど、総じて適切な運営がなされていると評価できる。

一方、市内の温浴施設開業の影響から、現状のままでは、利用者数の減少傾向が続くことが想定されることから、基本となる食事処のサービス内容や接遇を見直すほか、運動広場や併設する交流ターミナル・レンタルファームを活用して、スケールメリットを活かした体験型の事業を実施するなど、施設の特徴を活かして類似施設との差別化を図り、新たな利用者の増加や利用者の満足度向上に向けて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。

10. 龍ヶ崎市龍ヶ岡市民農園（総合評価：A・合計得点73点）

レンタルファームの貸出率が97%となり目標値を上回るなど、総じて良好な運営がなされていると評価できる。

一方、利用者アンケートの結果、満足度は総じて高いものの「少し不満」と回答した利用者が22%いることから、利用者の要望を捉え、利用者の満足度向上に向けて取り組んでいただきたい。

また、令和元年度の維持管理費の増加が顕著であることから、内容を十分に精査し、費用対効果を考慮した運営に努めること。

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。

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 生活安全課
評価対象期間	令和2年4月1日 ～ 令和3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龍ヶ崎市佐貫中央第1・第2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, 龍ヶ崎市佐貫3丁目14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3202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、駐輪場、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、襖貼、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		令和元年度～令和3年度（3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 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】

（前年度指摘事項）

- ① 事業費において、収入額から支出額を差し引いた額が約386万円となっていることから、指定管理料の見直しを検討するほか、必要に応じて配置する人員を増やすなど、利便性の向上を図り、利用者満足度の向上に向けて取り組んでいただきたい。
- ② 龍ヶ崎市駅の乗車数が減少傾向にある中で難しい状況ではあるが、引き続き市内の高校への宣伝活動を行うほか、市と協力して、レンタサイクルなど、自転車の利用促進につながる事業を検討し、新たな利用者を増やすよう取り組んでいただきたい。

- ③ 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。

(その対応)

- ① 令和2年度においては、利用者の安全・安心のため、施設の防犯に係る保全等を行い、指定管理料は現行のままとした。(※令和2年度中に指定管理料の検討を行い、令和3年度協定において反映した。)
- ② 新規利用者獲得のための取組として、例年、竜ヶ崎第一高等学校入学者説明会でPRティッシュを配布する等の広報活動を行っているが、令和2年度はコロナ感染防止のため中止とし、今後も感染拡大状況を考慮しながら実施していく予定である。
- また、レンタサイクルについては、龍ヶ崎市駅東駐輪場において実施し、338件(前年度比7件減)の利用があった。
- ③ 感染防止対策用の備品を管理事務所内に配置した。

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	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 利用率の状況																																
<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="3">令和2年度事業計画上での目標値</th> <th colspan="3">令和2年度実績値</th> </tr> <tr> <th>駅東</th> <th>第1</th> <th>第2</th> <th>駅東</th> <th>第1</th> <th>第2</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>定期利用稼働率</td> <td>94%</td> <td>36%</td> <td>44%</td> <td>定期利用稼働率</td> <td>75.6%</td> <td>25.0%</td> <td>23.5%</td> </tr> <tr> <td>一時利用稼働率</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>一時利用稼働率</td> <td>57.5%</td> <td>22.4%</td> <td>55.4%</td> </tr> </tbody> </table>					令和2年度事業計画上での目標値			令和2年度実績値			駅東	第1	第2	駅東	第1	第2	定期利用稼働率	94%	36%	44%	定期利用稼働率	75.6%	25.0%	23.5%	一時利用稼働率	-	-	-	一時利用稼働率	57.5%	22.4%	55.4%
	令和2年度事業計画上での目標値				令和2年度実績値																											
	駅東	第1	第2	駅東	第1	第2																										
定期利用稼働率	94%	36%	44%	定期利用稼働率	75.6%	25.0%	23.5%																									
一時利用稼働率	-	-	-	一時利用稼働率	57.5%	22.4%	55.4%																									
<p>龍ヶ崎市駅東駐輪場の実績は、定期利用稼働率75.6%(1,273件、前年度比318件減)、一時利用稼働率57.5%(13,614件、前年度比5,029件減)。</p> <p>佐貫中央第1駐輪場の実績は、定期利用稼働率25.0%(522件、前年度比1,035件減)、一時利用稼働率22.4%(1,184件、前年度比1,099件減)。</p> <p>佐貫中央第2駐輪場の実績は、定期利用稼働率23.5%(1,220件、前年度比616件減)、一時利用稼働率55.4%(1,786件、前年度比870件減)。</p> <p>総合的に前年度より利用者が大幅に減少している。コロナ禍におけるテレワークや休校等の影響によるものと予想される。</p>																																
② 空気入れの貸し出しや、雨天時に希望者へ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など、利便性を高める取組みを行っている。																																
また、女性や高齢者、障がい者等が自転車を入出庫する際に手伝うなど、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 _____
- ④ 施設は、日々清掃を行い清潔に保っていることが確認できた。備品についても事務机、事務椅子、キャビネット、エアコンなど適正に管理されていた。
- ⑤ 例年実施している竜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）はコロナ禍のため中止となったが、広報紙等により周知活動を行った。

(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。

20

B

12

【評価の理由、要因・原因分析】

① アンケートの状況

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、回答者の約 65.6%（昨年度は約 61.1%）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、約 28.1%（昨年度は約 30.6%）は『普通』と回答している。

佐貫中央第1駐輪場の利用者を対象としたアンケートの結果、回答者の約 53.3%（昨年度は約 50%）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、約 20.0%（昨年度は約 30%）は『普通』と回答している。

佐貫中央第2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 72.2%（昨年度は約 57.9%）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、約 11.1%（昨年度は約 31.6%）は『普通』と回答している。

いずれの駐輪場利用者からも概ね満足が得られているが、事業計画の目標値である満足度 82%には達していない。

- ② 施設の改善要請（設備の老朽化等）については、市に口頭で行われている。また、劣化した掲示物の早期貼り直しなど、施設の美観維持に努めている。
- ③ 利用者からの苦情等は特に寄せられなかった。
- 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など、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など、利用者に不快感を与えることのないよう美観維持に努めている。

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

- 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 計画と比較し，光熱水費や通信運搬費等において抑制を図っていた。
- ② 支出を抑制していることが評価できる。
- ③ 施設内だけでなく，施設周辺まで清掃を行うなど，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，社員により修繕対応されていた。
また，普段開いた状態の事務所ドアに透明な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	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 管理員の人数は，適切に配置されていた。			
② 業務監督責任者がその都度指導を行い，管理員の教育に努めるとともに，緊急時に備えての AED 研修を実施している。			
③ 令和2年10月26日に，龍ヶ崎市駅東口駅前広場美化活動を実施した。また，令和2年12月24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励んでいる。			
(2) 平等利用，安全対策，危機管理体制 など	15	A	12
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 事務室内の書庫に収納・施錠し保管するなど，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。			
② 定期申込希望者に対しても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。			
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。			
④ 現金，書類等は金庫に保管し，事務所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ポスター掲示や傷みのある防犯用のぼり旗を新しいものに交換するなど，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。			
⑤ 地震や台風発生時には，施設の異常の有無について，毎回，適切に報告がなされている。			

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	63 点	総合評価	B
[総評]			
<p>新型コロナウイルスの影響により、駐輪場全体において利用者数の大幅減となった。コロナが収束しない限り、利用者数の下げ止まりの見通しが立たない現状である。</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』の回答は約 64%となっているが、事業計画の目標値である 82%には届いていない。また、アンケートの自由意見の中で、管理員によって接遇に差があるという意見が複数寄せられており、管理員の対応が懸念される。駐輪場の利用目的において、『管理員がいるので安全・安心だから』と回答している利用者が 50%程度いることから、駐輪場における管理員の意義は大きいと言えるため、管理員の接遇について再度確認し、利用者目線でのサービス実施に努めていただきたい。</p> <p>施設の管理業務においては、古い施設であるが清潔な環境を維持しようとする姿勢は評価できる。さまざまな知識・経験を有する会員により組織されるシルバー人材センターの強みを活かし、今後も施設稼働率、利用者満足度の向上に努めてもらいたい。</p>			
[改善を要する事項]			
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者への周知・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。 ・管理員の接遇について再度確認を行い、利用者満足度の向上に努めること。 			

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

施設名	・龍ヶ崎市龍ヶ崎市駅東駐輪場 ・龍ヶ崎市佐貫中央第1・第2駐輪場						
	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。 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。						
事業計画の内容							
運営状況	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、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。 管理員の接遇強化のための研修や、安全管理研修、緊急時に備えてのAED研修を実施している。また、龍ヶ崎市駅東口駅前広場の美化活動や、放置自転車撲滅キャンペーンを実施し、龍ヶ崎市駅周辺の環境維持に貢献している。						
実績	利用状況	実績		平成30年度	令和元年度	令和2年度	目標値
		【駅東】 定期利用	利用者数	5,939	5,717 (▲222)	4,714 (▲1,003)	5,858
			稼働率	93.7%	91.3% (▲2.4)	75.6% (▲15.7)	94.0%
		【駅東】 一時利用	利用者数	20,274	18,643 (▲1,631)	13,614 (▲5,029)	-
			稼働率	84.1%	78.5% (▲5.6)	57.5% (▲21)	-
		【中央第1】 定期利用	利用者数	1,557	1,444 (▲113)	1,129 (▲315)	1,629
			稼働率	34.8%	31.9% (▲2.9)	25.0% (▲6.9)	36.0%
		【中央第1】 一時利用	利用者数	2,283	2,239 (▲44)	1,184 (▲1,055)	-
			稼働率	43.6%	42.9% (▲0.7)	22.4% (▲20.5)	-
		【中央第2】 定期利用	利用者数	2,120	1,836 (▲284)	1,220 (▲616)	2,281
			稼働率	43.6%	35.4% (▲8.2)	23.5% (▲11.9)	44.0%
		【中央第2】 一時利用	利用者数	2,448	2,656 (+208)	1,786 (▲870)	-
			稼働率	76.5%	83.3% (+6.8)	55.4% (▲27.9)	-

利用料（使用料）収入及び減免の状況

実績

利用料（円）	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
【駅東】	13,891,873	12,725,150	10,255,690
【中央第 1】	3,890,686	3,540,440	2,641,570
【中央第 2】	4,164,641	3,636,000	2,493,490
第 1・第 2 の小計	8,055,327	7,176,440	5,135,060
3 施設合計	21,947,200	19,901,590	15,390,750

目標値

利用料(円)	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
【駅東】	14,000,000	14,000,000	14,000,000
【中央第 1・第 2】	13,900,000	13,900,000	13,900,000
3 施設合計	27,900,000	27,900,000	27,900,000

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 3 年 1 月 21 日～令和 3 年 2 月 10 日

期間②：令和 3 年 2 月 21 日～令和 3 年 3 月 10 日

配布数：77 枚

回収数：32 枚

回収率：約 41.6%

●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】，【身だしなみ】，【言葉遣い】の項目で「満足」「やや満足」と回答した利用者はいずれも 60%程度であった。

使いやすさについての項目では「少し不満」「不満」と回答した利用者が 6.2%（前年度は 9.7%）となっている。以前からの不満度の理由として、施設の構造上、自転車間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が挙げられていたが、管理員による入出庫の際のサポート等が、設備の使いづらさの緩和につながっていることがうかがえる。

【龍ヶ崎市佐貫中央第 1・第 2 駐輪場】

期間①：令和 3 年 1 月 21 日～令和 3 年 2 月 10 日

期間②：令和 3 年 2 月 21 日～令和 3 年 3 月 10 日

配布数：佐貫中央第 1 駐輪場：79 枚

佐貫中央第 2 駐輪場：59 枚 合計：138 枚

回収数：佐貫中央第 1 駐輪場：15 枚

佐貫中央第 2 駐輪場：18 枚 合計： 33 枚

回収率：佐貫中央第 1 駐輪場：約 19.0%

佐貫中央第 2 駐輪場：約 30.5% 合計：約 23.9%

●結果要旨

管理員について尋ねた【挨拶などの声かけ、態度・対応・サービス、身だしなみ、言葉遣い】の 4 項目で、中央第 1 では 7.8 人が『満足・やや満足』と回答しており、5.0 人が『普通』，0.3 人が『少し不満』と回答している（『不満』は 0 人）。中央第 2 では 12.5 人が『満足・やや満足』と回答しており、4.5 人が『普通』，『少し不満』『不満』は 0 人であった。

施設的环境面について尋ねた【掲示物・清掃状況・使いやすさ】等の3項目で、中央第1では9.3人が『満足・やや満足』と回答しており、3.0人が『普通』，0.3人が『少し不満』，0.3人が『不満』と回答している。中央第2では12.0人が『満足・やや満足』と回答しており、4.0人が『普通』，1.0人が『少し不満』，『不満』は0人であった。

【利用料金】については、中央第1では1人，中央第2では2人が『少し不満・不満』と回答している。

【駐輪場全体の満足度】については、中央第1では8人が『満足・やや満足』と回答しており、3人が『普通』，2人が『少し不満』と回答している（『不満』は0人）。中央第2では13人が『満足・やや満足』と回答しており、2人が『普通』，1人が『少し不満』，1人が『不満』と回答している。

(いずれの項目においても、『記入なし』が中央第1は2人，中央第2は1人。)

事業費内訳

決 算			予 算		
収 入			収 入		
指定管理料	20,329,000		指定管理料	20,329,000	
計	20,329,000		計	20,329,000	
支 出			支 出		
施設運営費	光熱水費	733,851	施設運営費	光熱水費	860,000
	通信運搬費	150,184		通信運搬費	190,000
	消耗品費	1,235,549		消耗品費	550,000
	印刷製本費	372,563		印刷製本費	200,000
	備品費	0		備品費	200,000
施設維持管理費	修繕費	96,800	施設維持管理費	修繕費	250,000
	委託料	579,511		委託料	810,000
	賃借料等	962,280		賃借料等	1,050,000
その他経費	人件費	13,323,187	その他経費	人件費	14,219,000
	管理運営費	2,000,000		管理運営費	2,000,000
計	19,453,925		計	20,329,000	
収入と支出の差		875,075	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	福祉部	介護福祉課
評価対象期間	令和2年4月1日 ～ 令和3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推進し、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		<div style="border: 1px solid black; display: inline-block; padding: 2px;">非利用料金制</div> ・ 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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 住民の福祉活動促進（ボランティアの育成、交流サロンりゅうなど） ・ 地域福祉協働事業（ふれ愛クリスマス、ふれ愛給食サービス事業など） ・ 相談・支援事業（ふれあい相談サロン事業、福祉の店ひまわりなど） ・ 受託事業（総合福祉センター、ふるさとふれあい公園など） ・ 指定事業所部門（障害福祉サービス事業所あざみなど） 				
指定管理業務の内容		<ul style="list-style-type: none"> (1) 事業に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> 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援助に関する業務 ④ 市の敬老会事業に関する業務 (2) 施設の運営に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> 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			

【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】

【新たな利用者の掘り起こしをはじめとする利用者増に向けた取組について】

令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、新たな利用者の掘り起こしが期待できるイベント・行事を開催することができず、また、新規事業（教室・講座等）に関しても同様な状況下であったことから、次年度以降の実施に向けた準備作業として、全体構想やコンセプトの設定、その具体例のイメージづくり、さらには、利用者アンケートを通して市民が望む事業内容の傾向を把握するなど、様々な取組を行ったところである。

なお、本年度（令和3年度）はこれを踏まえ、予算計上の有無や人員体制を考慮しつつ、より現実性のある内容にブラッシュアップするなど、発展的な取組を進めていく予定である。併せて、施設の利便性を高めるため、多目的室の小上がり（畳スペース）の撤去及び床改修を実施し、通常時における利用スペースの拡大を図るなど、ハード面での取組も実施したところである。

【新型コロナウイルス感染症対策など安心して施設利用できる取組について】

受付時の非接触型による検温や手指消毒の徹底を行うほか、施設利用を市民のみに限定し、かつ、各居室には利用定員を設定し、密にならないように制限を設けるなど、新型コロナウイルス感染症対策を実施している状況である。特に、浴室の利用に関しては、これまでの自由な形から、時間制限（30分）と人数制限（1回当たり3人まで）を設けた上、個人を特定できる完全予約制とするなど、安心して施設利用できる取組を行っている状況である。

また、そのような中、令和元年度から取り組んでいる開館時間の延長（9:00～16:30⇒9:00～17:00）は継続して実施しており、多くの市民に利用いただけるよう配慮しているところである。

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	-----	34
(I) 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】			
<p>① 事業計画書等に基づき、施設及び設備の運営・維持管理が適切に行われている。</p> <p>また、令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症の影響から、指定事業や教室・講座、多くのイベント・行事などが中止せざるを得ない状況が続いたものの、その取扱いについて、市側の指示に従いながら迅速に対応するなど、利用者の安全・安心を第一に考えた柔軟な取組がなされたところである。</p> <p>なお、数値目標（市からの要求水準）として年間利用者数を43,000人にすると掲げているが、新型コロナウイルス感染症対策として、すべてのイベント等を中止したことや一部施設の利用中止・利用制限等を実施していることが大きく影響し、令和2年度の利用者数は、16,329人ととどまる結果となる（一部施設の利用中止期間を考慮した通年換算でみると22,848人）。</p> <p>しかしながら、この目標値は大きな設定値とも言えることから、これに関しては段階的に増やしていき、指定期間内（令和元年度～令和5年度）において、最終的に達成できるよう目指し業務に取り組んでいる状況である。（平成27年度：31,558人／平成28年度：34,965人／平成29年度：40,964人／平成30年度：41,129人／令和元年度：36,666人（通年換算39,552人））</p> <p>② 令和2年度は、コロナ禍において長寿会連合会主催の多くの行事が自粛となり、会員同士の交流が減少してしまうおそれのある中で、事業計画書等で示した長寿会連合会の運営援助のひとつとして、「ラジオ体操運動」を企画し実施している。各会員が各々の自宅にて毎朝ラジオ体操を行い、ともにカラダを動かす機会をつくることで、約3,000人の会員が離れていても一体感を共有できる上、健康効果も期待できるものとして企画し実施した事業である。施設の利用者増にはつながらないものの、このようにコロナ禍に応じて工夫した取組を行う姿勢は評価に値する事項と言える。</p> <p>また、ヘルストロン室の環境改善や多目的室の一部改良など、利用者ニーズに応じた対策を講じているほか、施設・設備の緊急修繕や小規模で簡易的な修繕等にも速やかに対応するなど、施設の利便性及び安全面に配慮した取組を行っている。</p> <p>③ 長寿会連合会等主催のスポーツ大会やクラブ活動等のイベント・行事を実施するに当たっては、隣接するふるさとふれあい公園を利用するなど、その周辺エリアの地理的利点を活かした、施設間の有機的な連携が図られている。</p> <p>④ 施設・設備・備品の定期的な点検が行われており、適切な維持管理がなされている。</p> <p>⑤ 令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症対策を様々に講じている中、イベント・行事の中止や一部施設の利用中止・利用制限、施設利用に当たってのルール等について、館内へのポスターの掲示やチラシの設置、デジタルサイネージによる情報発信を行うなど、高齢者を中心とした利用者にも分かりやすい形で周知している。</p> <p>また、広報紙（りゅうほー・社協だより）や公式ホームページを活用し、より広い広報活動が行われている。</p>			

(2) 利用者の満足度		20	A	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 12月から3月にかけて約4か月（R2.12.1～R3.3.25），施設利用者を対象としたアンケート調査が実施されており，128人から回答が寄せられている。 なお，調査結果の概要に関しては，「施設・設備・備品の満足度（利用しやすいか）」の項目では，「利用しやすい」と回答した人数は82人（64%），「事業やイベントの満足度」の項目では，「満足」と回答した人数は106人（83%）という結果であり，数値目標（市からの要求水準）として掲げている80%をクリアしている状況である。さらに，「今後も施設を利用したいか」の項目では，127人（99%）が利用したいと回答しており，リピート率に関しても非常に高い水準であることが確認できる。				
② 利用者より寄せられた意見・要望については，適切に市へ報告されている。 なお，令和2年度においてはその対応として，これまで多くの要望を受けていたヘルストロン室の環境改善や多目的室の一部改良など，利用者ニーズを反映させるための様々な取組が行われている。				
③ 利用者間にトラブル等が生じた際には，職員が仲立ちするなどして，穏便に解決を図るように心掛けている。 また，苦情に対しては，内部で話し合いを行い，再発防止に努めている。（苦情は書類に記録し，保管している。）				
④ 新型コロナウイルス感染症に関連した施設の利用中止の案内などをはじめ，急を要する連絡事項については，状況に応じて利用者へ電話をかけるなど，迅速かつ丁寧に対応している状況であり，また，イベント開催時や，施設及び設備に不具合が生じた際には，館内の掲示板やデジタルサイネージ，公式ホームページなどを活用し，速やかに利用者へ情報提供するよう努めている。特に，イベントの事前告知は，早い段階から行うなど，利用者の視点に立ち十分な取組がなされている。				
⑤ 浴室排煙窓オペレーターの修理や自動火災報知設備の修繕を行うほか，浴槽・更衣室の特別清掃（日常清掃・定期清掃以外で実施。カビやヌメリの除去など）や空調機フィルターの清掃を実施するなど，快適な利用環境の創出とともに，利用者の満足度向上に向け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	-----	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。			

(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	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】				
<p>① 過去に, 利用者の個人情報保護を目的として, 窓口に設置している利用者受付名簿を氏名の記入から利用者カード番号の記入へと変更するなど, 窓口での受付方法を改善した経緯がある。さらに, 令和2年度からは, 利用者登録台帳を紙媒体の管理からシステムでの管理に移行し, 利用者情報の漏洩リスクの軽減を図る取組を行うなど, 情報セキュリティ面の改善・強化に努めている。</p> <p>② 施設利用に当たっては, 様々な個人利用者や団体, クラブが利用している中, 特定の者等に偏ることなく, 平等な取扱いがなされている。</p> <p>③ 利用者の安全確保のため, 毎日, 福祉器具の点検や館内・駐車場など敷地内の見回り点検を行うなど, 事故防止に努めている。</p> <p>また, 浴槽の残留塩素濃度を1日に2回測定し, 入浴サービス利用者に対する安全対策を講じている。</p> <p>④ 緊急対応マニュアルや非常時連絡体制を整備しており, 有事の際には迅速に対応できる体制を整えている。</p> <p>また, 消防署に届出をした上, 3月には利用者を含めた形で避難・消火訓練を実施している。</p> <p>⑤ 令和2年度は, 事故案件の発生はなかった。</p> <p>また, 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策に関しても, 状況を鑑みながら方針を定め, 一部施設の利用中止や利用制限, 来館時における利用上のルールを設けるなど, 基本指針等に基づいた適切な取組が実施されたところである。</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	総合評価	B
------	------	------	---

[総評]

総合福祉センターは高齢者の安らぎや憩いの場であり, 数多くの個人利用者や団体, クラブ等に利用されている。令和2年度の利用者数は, 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として, 一部施設の利用中止・利用制限を実施していることも影響し, 目標値の達成には至らなかったが, これについては一部不可抗力な部分があると認められるほか, 目標値自体も大きな設定値とも言えることから, 段階的に増やしていき, 指定期間内(令和元年度~令和5年度)において最終的に達成できるよう目指し, 業務に取り組んでいる状況である。

また, 施設・設備の緊急修繕や小規模で簡易的な修繕等にも速やかに対応しており, 利用者から寄せられた意見・要望に対しても, 施設内の環境改善をはじめとして計画的かつ適切に実施するなど, 利用者の満足度向上に向けた取組がなされている。

なお, 当然のことではあるが, 市指定管理者選定委員会から受けた前年度の指摘事項等に対してもしっかりと対応し, 適切に改善等されていることは評価できるところである。

一方、施設の管理では、設備機器の緊急修繕が多く発生しており、利用者に配慮しながら実施しているものの、築30年を過ぎている現状を考えると、老朽化の進行から抜本的な改修等を行う時期にきていると推察される。そのような中、今後、利用者の満足度向上に向け、より高い水準での施設の管理運営を目指していくためには、施設の設置目的や理念を踏まえつつ、高齢者のライフスタイルや利用者のニーズを的確に捉えた目標を設定し、その目標達成に向け業務に取り組んでいくことが重要である。

さらに、施設をより効果的に活用するためには、稼働率の低い居室に対し、新たな事業（教室・講座等）の導入をはじめ、策を講じて利用を促進するなど、現状において抱えている課題等への対応に関しても必要不可欠である。

[改善を要する事項]

- ・利用者の視点に立った利用しやすい施設運営等について検討を行うこと。
- ・稼働率の低い居室に関して、新たな事業等の導入をはじめ、利用促進につながる活用方法の検討を行うこと。

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

施設名	龍ヶ崎市総合福祉センター																																																						
事業計画の内容	<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援助に関する業務 ・市の敬老会事業に関する業務 ・施設の運営に関する業務 ・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 																																																						
運営状況	<ul style="list-style-type: none"> ・開館日数：308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まで）。 ※ 令和2年度は新型コロナウイルス感染症対策として一部施設を利用中止した期間あり（窓口，障害福祉サービス事業所あざみ，指定特定相談支援事業所は通常営業を継続）。 ・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人，嘱託職員1人）） ・イベント等の開催：花見会（4月），芋煮会（12月），高齢者作品展・つるし雛展（2月～3月）等のイベントはすべて中止。健康相談（看護師による健康チェック：随時受付），シルバーリハビリ体操（毎週月曜日10:00～11:00），思い出を語ろうかい（第2・4金曜日10:00～11:30），入浴施設（10:00～16:00）等の事業も利用中止した期間あり（現在は利用制限を設けた上で実施中）。 ・職員研修等への参加：人事評価研修（9月・1月），避難・消火訓練（3月）。普通救命講習は中止。 																																																						
実績	<table border="1"> <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">H28</td> <td>開館日数</td> <td>303日</td> <td>—</td> <td rowspan="6">※ 年間利用目標者数 43,000人 ※ 令和2年度は新型コロナウイルス感染症対策として一部施設の利用中止・利用制限を行っており，個人利用による居室（浴室・ヘルストロン室・集会室）の開室日数は227日。団体利用による居室（教養娯楽室・多目的室・会議室等）の開室日数は221日。</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td>34,965人</td> <td>110.8%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">H29</td> <td>開館日数</td> <td>306日</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td>40,964人</td> <td>117.2%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">H30</td> <td>開館日数</td> <td>307日</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td>41,129人</td> <td>100.4%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">R元</td> <td>開館日数</td> <td>309日</td> <td>—</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> </tbody> </table>	年度	項目	実績	前年度比	備考	H28	開館日数	303日	—	※ 年間利用目標者数 43,000人 ※ 令和2年度は新型コロナウイルス感染症対策として一部施設の利用中止・利用制限を行っており，個人利用による居室（浴室・ヘルストロン室・集会室）の開室日数は227日。団体利用による居室（教養娯楽室・多目的室・会議室等）の開室日数は221日。	利用者数	34,965人	110.8%	H29	開館日数	306日	—	利用者数	40,964人	117.2%	H30	開館日数	307日	—	利用者数	41,129人	100.4%	R元	開館日数	309日	—	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%	<p style="text-align: center;">総合福祉センター利用者の推移</p> <table border="1"> <caption>総合福祉センター利用者の推移</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>利用者数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>H28</td> <td>34,965</td> </tr> <tr> <td>H29</td> <td>40,964</td> </tr> <tr> <td>H30</td> <td>41,129</td> </tr> <tr> <td>R元</td> <td>36,666</td> </tr> <tr> <td>R2</td> <td>16,329</td> </tr> </tbody> </table>	年度	利用者数	H28	34,965	H29	40,964	H30	41,129	R元	36,666	R2	16,329
	年度	項目	実績	前年度比	備考																																																		
H28	開館日数	303日	—	※ 年間利用目標者数 43,000人 ※ 令和2年度は新型コロナウイルス感染症対策として一部施設の利用中止・利用制限を行っており，個人利用による居室（浴室・ヘルストロン室・集会室）の開室日数は227日。団体利用による居室（教養娯楽室・多目的室・会議室等）の開室日数は221日。																																																			
	利用者数	34,965人	110.8%																																																				
H29	開館日数	306日	—																																																				
	利用者数	40,964人	117.2%																																																				
H30	開館日数	307日	—																																																				
	利用者数	41,129人	100.4%																																																				
R元	開館日数	309日	—																																																				
	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%																																																				
年度	利用者数																																																						
H28	34,965																																																						
H29	40,964																																																						
H30	41,129																																																						
R元	36,666																																																						
R2	16,329																																																						
<ul style="list-style-type: none"> ・施設利用者数【R2】：年間16,329人（22,848人）／1日平均53.0人（74.2人） ⇒13,327人（7～12月，3月利用者数）÷7か月＝1,904人（月平均） 1,904人（月平均）×12か月＝22,848人（通年換算） ・入浴サービス利用者数【R2】：年間6,631人（9,312人）／1日平均21.5人（30.2人） ⇒5,433人（7～12月，3月利用者数）÷7か月＝776人（月平均） 																																																							

776人(月平均)×12か月=9,312人(通年換算)

《通年換算の考え方及び算出方法》

上記下線部の括弧内の数は通年換算による数値である。令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として一部施設の利用中止・利用制限を行っている状況であることから、これを考慮し、利用中止・利用制限を実施した月(4~6月, 1~2月)を除く7か月(7~12月, 3月)分で月平均を割り出し、その上で年間数を求め、通年換算の数値として設定している。

利用料(使用料)
収入及び減免の状
況

年度	項目	実績	前年度比	備考
H28	使用料	18,300円	122.0%	※ 使用料 60歳未満の方は、 1日300円
H29	使用料	11,100円	60.7%	
H30	使用料	13,800円	124.3%	
R元	使用料	22,500円	163.0%	
R2	使用料	62,400円	277.3%	

アンケートの
実施状況

・アンケート調査：12月1日~3月25日実施

(回答数：128人/対象者：来館者，長寿会)

質問事項	回 答						
	静養	風呂	ヘルストロン	クラブ活動	講座・教室	会議	その他
利用目的は	0人(0%)	54人(35%)	28人(18%)	72人(46%)	2人(1%)	0人(0%)	0人(0%)
開館日時は適切か	適切 100人(78%)	普通 28人(22%)	適切でない 0人(0%)				
施設・設備・備品は利用しやすいか	利用しやすい 82人(64%)	普通 44人(34%)	利用しにくい 2人(2%)				
事業やイベントは満足か	満足 106人(83%)	不満 0人(0%)	どちらともいえない 22人(17%)				
館内清掃は行き届いているか	行き届いている 96人(75%)	普通 32人(25%)	行き届いていない 0人(0%)				
職員の対応はどうか	良い 98人(77%)	普通 30人(23%)	悪い 0人(0%)				
感染予防対策の取組は安心か	安心できる 121人(95%)	安心できない 0人(0%)	どちらともいえない 7人(5%)				
市民のみの利用制限は満足か	満足 75人(94%)	不満 0人(0%)	どちらともいえない 5人(6%)				
事前の予約制は満足か(風呂利用者)	満足 34人(63%)	不満 0人(0%)	どちらともいえない 20人(37%)				
利用人数の制限は満足か(風呂利用者)	満足 28人(52%)	不満 0人(0%)	どちらともいえない 26人(48%)				
利用時間の制限は満足か(風呂利用者)	満足 28人(52%)	不満 2人(4%)	どちらともいえない 24人(44%)				
今後も利用したいか	利用したい 127人(99%)	利用したくない 0人(0%)	どちらともいえない 1人(1%)				
興味がある事業、新たに取り組んでもらいたい事業	<興味がある事業(上位5項目)> ① クラブ活動 ② 芋煮会 ③ 花見会 ④ いきいきヘルス体操 ⑤ 長寿会活動 ⑥ 元気あっぷ応援事業 <新たに取り組んでもらいたい事業(上位5項目)> ① IT(パソコン・スマホ)講座 ② 健康増進を目的とした講座 ③ 暮らしに役立つ講座 ④ 趣味を充実させる講座 ⑤ シニア向けスポーツのイベント						
意見や要望など(自由回答)	・お風呂をこれからも長く続けてもらいたい ・お風呂の無料はありがたい。						

事業費内訳

決 算		予 算	
収 入		収 入	
指定管理料	37,554,000	指定管理料	37,554,000
繰越金	0	繰越金	0
計	37,554,000	計	37,554,000
支 出		支 出	
人件費	21,483,314	人件費	21,601,000
職員給料	14,485,000	職員給料	14,485,000
職員賞与	5,183,000	職員賞与	5,183,000
非常勤職員給与	1,815,314	非常勤職員給与	1,933,000
事業費	250,187	事業費	297,000
給食費	0	給食費	37,000
消耗器具・備品費	179,700	消耗器具・備品費	180,000
車輛費	57,087	車輛費	62,000
通信運搬費	8,400	通信運搬費	9,000
租税公課	5,000	租税公課	9,000
事務費	13,791,778	事務費	15,656,000
消耗品費	976,618	消耗品費	977,000
光熱水費	2,106,201	光熱水費	2,464,000
燃料費	2,162,271	燃料費	3,541,000
修繕費	2,012,198	修繕費	2,013,000
通信運搬費	242,694	通信運搬費	295,000
業務委託費	5,736,830	業務委託費	5,763,000
手数料	56,035	手数料	91,000
保険料	222,000	保険料	222,000
賃借料	275,331	賃借料	288,000
租税公課	1,600	租税公課	2,000
計	35,525,279	計	37,554,000
収支差額 2,028,721 円は、返還金として精算している。			

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	市民生活部 コミュニティ推進課
評価対象期間	令和2年4月1日 ～ 令和3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 他
指定管理業務の内容	(1) 市民活動推進に関する業務 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。 ④ 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。 ⑤ 市民活動に関する啓発・交流事業の実施に関すること。 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) 施設の運営に関する業務 ① 施設・設備の使用許可等に関すること。 ② 利用者サービスの提供に関すること。 ③ 広報・宣伝に関すること。 (3) 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 (4) その他の業務 ① 利用者アンケート調査	

	② 事業計画書の提出 ③ 業務報告書（月報）の提出 ④ 事業報告書及び収支決算書の提出 等				
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				

【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 若年層などの参加を促す活動を実施するなどし、市民の社会貢献活動を活発化するよう取り組んでほしい。
 昨年度に引き続き、若者世代の参加を促す取組みとして、昨年度に引き続き、市民活動フェアにおいて、市内の高校3校の生徒と流通経済大学の学生による研究発表の展示を行った。特に、流通経済大学や竜ヶ崎第一高校は、社会の関心が高まりつつあるSDGsを意識した研究発表であり、来場者の注目を集めた。今後は展示だけでなく、活動センターで一般市民と学生との意見交換や交流会の場を設けられるよう検討していく。
 また、今年度から市民活動フェアに参加した愛国学園大学附属龍ヶ崎高校からは、NPOの歴史的な建築物の展示をきっかけに、「高校で、地元の歴史や文化財を知る講座をつなぐネットを通して開催していきたい」との意見があった。今後、実現に向けた取組みを検討していく。
- 2 「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ほしい。
 新型コロナウイルス感染症対策としては、令和2年4月1日から6月8日までの期間を臨時休館とし、再開後も利用制限を行いながら、「マスク着用」、「検温後の来館」、「換気の徹底」をはじめとした、利用者をお願いする事項をイラストで分かりやすく掲示し、常時、利用者が安心して施設を利用できるような工夫を行っている。

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	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 令和2年度の管理運営目標値は、年間利用者数16,000人、登録団体数145団体を設定したが、新型コロナウイルス感染症対策の利用自粛という厳しい状況の中、来場者数は12,306人と下回ったが、登録団体数については148団体と、目標値を3団体上回った。			
② 利用者が自宅のパソコンで最新の空室状況を見られるように、職員が速やかにホームページに予約情報を入力することにより、即時に空き情報が確認できるようになり、結果、当日受付・当日利用者の増加に繋がった。			
③ 複数の施設を一括管理していない。			
④ 施設の維持管理としては、日常・月次・年次点検を計画的に実施しており、備品管理についても、備品台帳及び貸出簿により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、「You Tube」を活用した動画による広報活動も行っている。			
(2) 利用者の満足度	20	A	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 コロナ禍の厳しい状況の中、アンケート調査を実施し、前回調査（平成30年度実施）の162通の1.93倍となる312通の回答を得ることができた。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80%、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83%の満足度を得ていることが分かった。			
② アンケートを実施する中で、利用者の意見や要望を把握し、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し、事業運営にあたっている。			
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き続き掲出し、利用者の声を直に、かつ、迅速に対応する態勢を整えている。			
④ 館内にチラシ等を約450枚掲示し、掲示物の掲示期間の管理を強化の上、常に新しい情報提供を行っているほか、レイアウト等掲出方法を工夫し、見やすさや分かりやすさに努めている。			

⑤ 施設や職員・スタッフに対する利用満足度については、両方とも「大変満足」と「やや満足」を合わせて、80%を超えており、かなり高い満足度を得ている。この満足度を維持することは当然のこと、活動センターのインターネット放送に団体の関係者に出演してもらうなど、活動のPRや支援の呼びかけに協力し、より一層、市民活動を支えていく。

今後の支援の一例をあげると、龍ヶ崎市に桜の新名所を作ることを目的に、「龍ヶ崎桜を咲かせる会」による植樹を、令和3年3月に牛久沼水辺公園で行ったが、今後、育成・管理も行うことになっている。そのように、新たに活動を始めた団体については、活動が軌道に乗るようPR等の手助けを行い、団体活動を支援していく。

そのほか、引き続き、市民活動団体の創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 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」について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うなど、経費削減に取り組んでいる。 ② 光熱水費、消耗品費の削減に取り組み、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、業者に委託し実施している。また、それ以外の日も活動センターの職員が清掃作業を行っており、利用者アンケートでは「大変きれいに管理されている」とのお褒めの言葉もあり、適切に行われている。さらに、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。 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
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	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 センター長1名・副センター長2名の計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、コロナ禍による利用制限が行われた際も、時間短縮でのシフト制を計画し、適切な雇用・労働環境に取り組まれていた。 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がけている。 また、市民活動を行っている方の意見交換の場である円卓会議「市民活動日本一を目指す会」を継続的に運営し、コロナ禍の影響があった中で、少人数による新型コロナ対策プロジェクトを6回開催した。 ③ 市民活動フェアは、コロナ禍の影響に伴い、パネル展示に限定して開催した。参加団体は22団体で、ソーシャルディスタンスを保ちながら交流が図られた。 なお、「市民活動応援市」をはじめ、地域経済活性化及び地域との連携を目的としたその他の事業については、コロナ禍の影響によりやむなく中止となった。			
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制 など	15	B	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】 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の記載がある「団体登録申請書」をファイル化して管理し、ロッカーに鍵をかけ保管している。 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、ホームページへ掲載する際には、内容についてもスタッフ複数人がチェックする等徹底している。 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おり、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くほか、スタッフも防火管理者の資格を取得することにより、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	70 点	総合評価	A
<p>[総評]</p> <p>指定管理者の尽力により、優良な管理運営がなされている。特に、新型コロナウイルス感染症対策の利用自粛という厳しい状況下の中、年間来館者数は、目標値 16,000 人に対して実績としては 12,306 人であり下回っているものの、通年換算では 16,271 人となり目標値を上回っている。また、登録団体については、前年度から 7 団体も増加しており、目標値を 3 団体上回るなど、努力の跡が見られ評価できる。</p> <p>また、ステイホームの状況下で、インターネット放送への出演など、新規登録団体に対して広報支援が良い結果をもたらしたと考えられる。</p> <p>アンケート結果からも多くの利用者から高評価を得ており、運営方針に掲げている「利用者第一主義」が実践されていると評価できる。</p>			
<p>[改善を要する事項]</p> <p>様々なご尽力により新たに加わった 7 団体も含め、市民活動の団体や枠組みを超えた、更なる市民の社会貢献活動の活性化に努めていただきたい。</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
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】

龍ヶ崎の近代建築物とベーハ小屋	R2.8.23 (日)	参加人数 27人	
越ヶ谷の空き家活用	R2.10.17 (土)	参加人数 15人	
歴史的町並みを生かしたまちづくり	R2.12.18 (金)	参加人数 21人	
健康セミナー	R2.7.15 (水) R2.8.19 (水) R2.9.9 (水) R2.10.20 (火) R2.11.18 (水)	延べ参加人数 60人	延べ参加人数 119人
親子で星空観察教室	R3.1.17 (日)	参加人数 22人	参加人数 33人
龍ヶ崎の旧跡講座	R2.12.5 (土)	参加人数 25人	参加人数 44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2年度実績	令和元年度実績
りゅうがさき 市民活動フェア	R3.2.20 (土) R3.2.21 (日)	参加団体 22 団体 ※パネル展示に限定 して開催	参加団体 55 団体 市民 約 1,470 人
市民活動応援市		新型コロナ感染症対 策に伴い中止	9 団体 市民 約 300 人
円卓会議	R2.12.23 (水)	参加人数 8 人	
コロナ対策プロジェ クト (円卓会議より 少人数で開催)	R2.4.2 (木) R2.4.16 (木) R2.5.7 (木) R2.7.2 (木) R2.8.5 (水) R2.9.1 (火)	延べ参加人数 41 人	
市民活動団体との交 流会		新型コロナ感染症対 策に伴い中止	新型コロナ感染症対 策に伴い中止
シニアボランティア 啓発講座		新型コロナ感染症対 策に伴い中止	参加人数 10 人
親子向け市民活動 体験活動		新型コロナ感染症対 策に伴い中止	参加人数 20 人
常磐線沿線地区市民 活動センター等交流 会 (つくば市・松戸 市・柏市・守谷市・ 阿見町)	R3.2.12 (金) 新型コロナ感染症対 策に伴い、オンライ ンによる開催	参加人数 13 人 (うち当市参加人数 2 人)	参加人数 14 人 (うち当市参加人数 2 人)
周辺活動センター視 察		新型コロナ感染症対 策に伴い中止	
流通経済大学法学部 ゼミ公聴会		新型コロナ感染症対 策に伴い中止	

⑤ 自主事業

実施内容	実施日時・時期	令和2年度実績	令和元年度実績
笑いヨガ大会	R2.9.19 (土)	参加人数 27 人	参加人数 65 人
幼児リトミック	R2.6 月から 18 回	延べ参加人数 736 人	延べ参加人数 1,507 人
小貝川リバーサイド ウォーキング	R2.11.1 (日)	参加人数 26 人	参加人数 46 人
稲敷市の古民家の 保存活用	R2.6.14 (日)	参加人数 18 人	

NPO が豊かになる 住宅政策	R2.7.18 (土)	参加人数 6人	
南房総での田舎暮らしとウサギ小屋	R2.9.26 (土)	参加人数 19人	
房総の地域づくり	R2.11.21 (土)	参加人数 15人	

利用状況

■実績

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
来館者数	20,668	23,692	25,376	24,451	12,306 (16,271)
登録団体数	123	131	141	141	148

※ () 内は、新型コロナウイルス感染症対策のための臨時休館（令和2年度：75日）を行わなかった場合の想定年間来館者数（通年換算）。

■目標値（令和2年度）年間来館者数 16,000人 登録団体数 145団体

■部屋別稼働状況

内容	令和2年度	令和元年度	平成30年度
年間開館日数	232日	289日	308日
年間開館時間	2,953時間	3,757時間	4,004時間
PC教室	24%	30%	32%
工作室	8%	12%	13%
小会議室	12%	25%	26%
多目的室	29%	35%	39%
大会議室	22%	33%	38%
和室	17%	28%	30%

■貸出備品等利用状況

内容	令和2年度	令和元年度	平成30年度
プロジェクター	56回	85回	93回
スクリーン	21回	34回	16回
マイク	37回	39回	45回
モバイルWi-Fi	46回	47回	39回

※ 令和元年度まで貸出備品にあった「ビデオ」については、過去2年間貸出されていないことに加え、機器が老朽化したことを考慮し、令和2年度より貸出備品から除外した。

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2年度	令和元年度	平成30年度
印刷機	94,920円	137,930円	186,920円
プリンター	3,680円	10,140円	16,670円
FAX	0円	70円	200円
コピー機	23,650円	34,830円	37,780円
合計	122,250円	182,970円	241,570円

アンケートの
実施状況

別紙参照のこと。

事業費内訳

決 算

予 算

収 入

収 入

指定管理料	12,167,675
機器使用料	122,250
参加者負担金	24,400
受取利息	28
計	12,314,353

指定管理料	12,950,000
機器使用料	230,000
参加者負担金	0
受取利息	0
計	13,180,000

支 出

支 出

人件費	5,599,250
旅費	267,210
法定福利費	18,735
需用費	1,841,318
・消耗品費	692,515
・光熱水費	1,045,073
・修繕料	103,730
役務費	350,169
・通信運搬費	311,209
・手数料	38,960
委託料	1,686,922
・機械警備	86,592
・施設清掃	833,580
・電気工作物保守点検	187,000
・消防設備保守点検	189,200
・受水槽清掃	60,500
・浄化槽保守点検	66,000
・浄化槽清掃	165,000
・夜間管理業務	33,050
・受変電設備清掃	66,000
使用料及び賃借料	121,769
・印刷機リース	69,252
・コピー機リース	14,520
・コピー機チャージ	22,487
・NHK放送受信料	15,510

人件費	6,218,000
旅費	300,000
法定福利費	36,000
需用費	2,470,000
・消耗品費	800,000
・光熱水費	1,570,000
・修繕料	100,000
役務費	400,000
・通信運搬費	360,000
・手数料	40,000
委託料	1,879,000
・機械警備	90,000
・施設清掃	840,000
・電気工作物保守点検	187,000
・消防設備保守点検	190,000
・受水槽清掃	61,000
・浄化槽保守点検	80,000
・浄化槽清掃	165,000
・夜間管理業務	200,000
・受変電設備清掃	66,000
使用料及び賃借料	333,000
・印刷機リース	70,000
・コピー機リース	192,000
・コピー機チャージ	56,000
・NHK放送受信料	15,000

	施設損害賠償責任保険料	23,450		施設損害賠償責任保険料	50,000
	植木剪定除草作業経費	440,000		植木剪定除草作業経費	440,000
	各種事業費	58,625		各種事業費	264,000
	その他経費（税関係）	1,028,000		その他経費（税関係）	790,000
	計	11,435,448		計	13,180,000
<p>※ 当初、年度協定書の中で、指定管理料は12,950,000円としていたが、新型コロナウイルス感染症対策のため、施設の休館や講座等の中止に伴い、782,325円返還があったことから、令和2年度の指定管理料は、12,167,675円となっている。</p>					

令和2年度 利用者アンケートの結果

- アンケート提出者 312 名
- 調査期間 R3年 2月20日～ 3月31日
- 回答者の性別・年齢等(占領率=数/回答数 とした)

1-1 性別

	男	女	未回答	総数
数	115	191	6	312
占領率%	37%	61%	2%	100%

1-2 年齢

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	無回答	総数
数	27	3	32	39	19	67	109	16	0	312
占領率%	9%	1%	10%	13%	6%	21%	35%	5%	0%	100%

1-3 職業

	会社員	主婦	パート アルバイト	自営	公務員	学生	無職	総数
数	29	82	45	18	4	27	107	312
占領率%	9%	26%	14%	6%	1%	9%	35%	100%

1-4 住所

	龍ヶ崎市内	茨城県内の 市町村	茨城県外	総数
数	239	69	4	312
占領率%	77%	22%	1%	100%

2-1 開館日・閉館時間について

	大変満足	やや満足	普通	やや不満	不満	大変不満	総数
数	164	80	67	1	0	0	312
占領率%	53%	26%	21%	0%	0%	0%	100%

2-2 施設・サービス内容について

	大変満足	やや満足	普通	やや不満	不満	大変不満	総数
数	166	82	62	2	0	0	312
占領率%	53%	26%	20%	1%	0%	0%	100%

令和2年度 利用者アンケートの結果

2-3 施設の清潔さについて

	大変満足	やや満足	普通	やや不満	不満	大変不満	総数
数	164	94	52	2	0	0	312
占領率%	52%	30%	17%	1%	0%	0%	100%

2-4 職員・スタッフの対応について

	大変満足	やや満足	普通	やや不満	不満	大変不満	総数
数	179	80	49	4	0	0	312
占領率%	57%	26%	16%	1%	0%	0%	100%

2-5 施設全体の満足度について

	大変満足	やや満足	普通	やや不満	不満	大変不満	総数
数	149	103	58	2	0	0	312
占領率%	47%	33%	19%	1%	0%	0%	100%

4-1 広報紙 ひびき

	よく見る	たまに見る	あまり見ない	見ない	未記入	総数
数	27	122	65	71	27	312
占領率%	9%	39%	21%	22%	9%	100%

4-2 市民活動センター ホームページ

	よく見る	たまに見る	あまり見ない	見ない	未記入	総数
数	17	78	87	96	34	312
占領率%	5%	25%	28%	31%	11%	100%

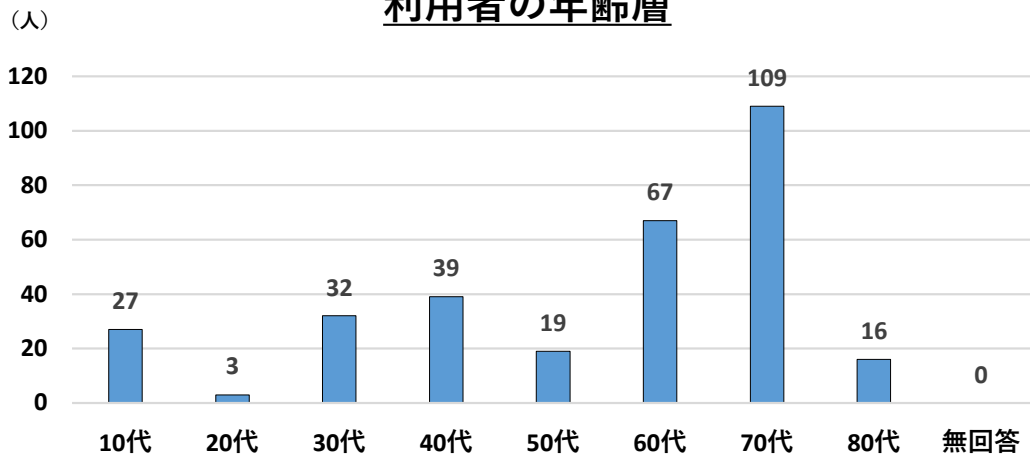
4-3 動画サイト YouTube (ホームページ内)

	よく見る	たまに見る	あまり見ない	見ない	未記入	総数
数	8	39	93	138	34	312
占領率%	3%	13%	30%	43%	11%	100%

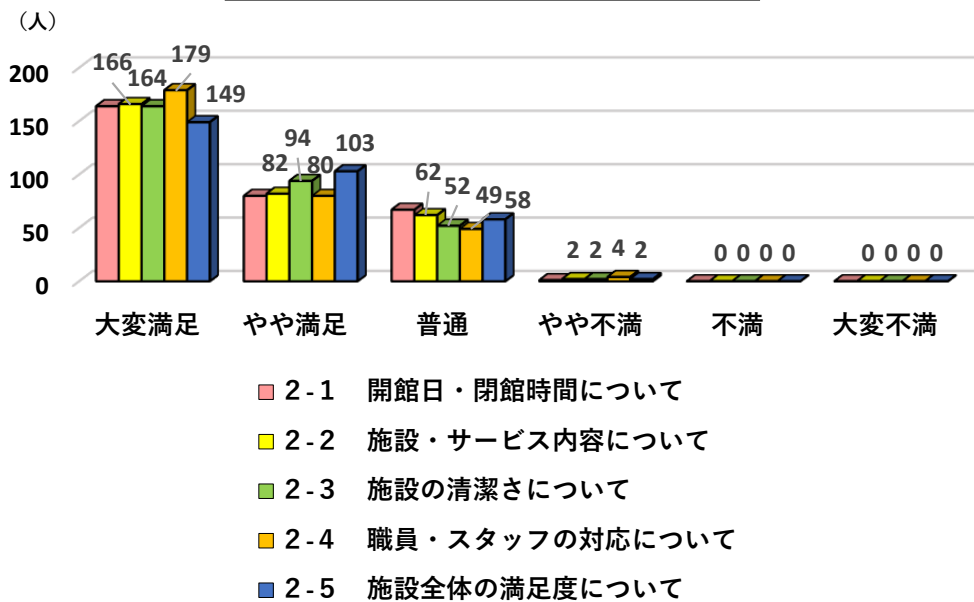
4-4 市民活動センター公式 ファイスブック

	よく見る	たまに見る	あまり見ない	見ない	未記入	総数
数	11	37	80	148	36	312
占領率%	4%	12%	26%	46%	12%	100%

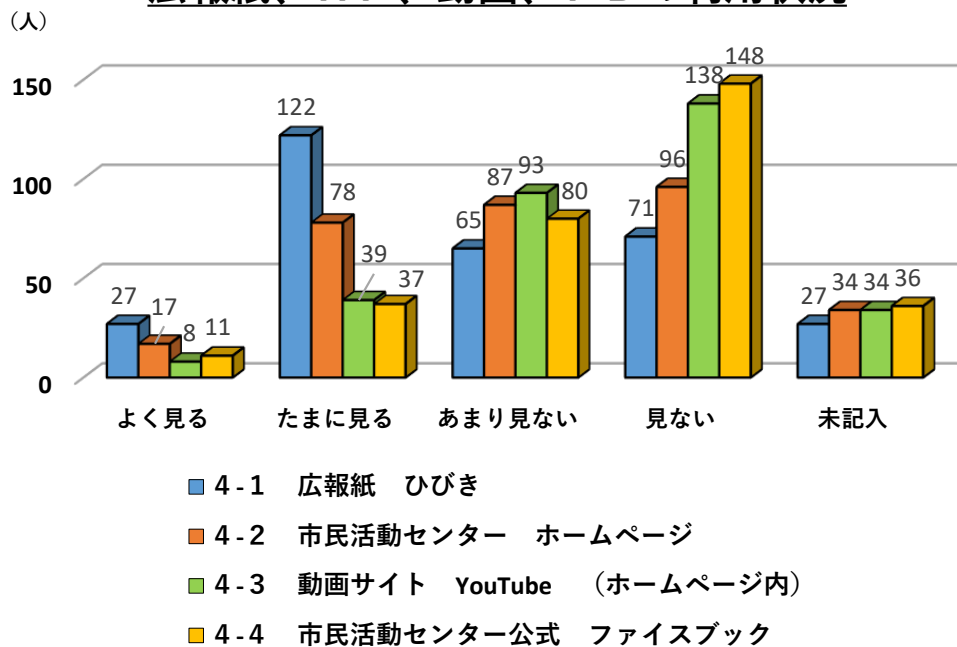
利用者の年齢層



活動センターの利用について



広報紙、HP、動画、FBの利用状況



令和2年度 利用者アンケートの結果（利用者からのコメント）

新型コロナウイルスの流行により、どのような影響がありましたか？
HPで利用の可否を確認していた。
アルコール持参・手洗い。
おかげさまで、全く練習ができなくなりました。家での練習も、一人では音を合わせることも出来ず、楽しくないです。でも負けません。一人でも頑張っています。
ケーナが吹けないので残念です。早く出来るようになればうれしいです。
コミュニティセンター、図書館を利用しなくなった。
サークルの活動が出来なくなった。
サークル等ができなくなっていました。
しばらくの間、集まりを休講にした。
スポ少の活動が制限されてしまった。
センターの一時閉止により、月例会が一時期開催出来なかった。
パソコン教室でお世話になっています。休みでパソコンの取り組みが少なくなり、操作を忘れてしまいました。
ほとんどのイベント等が中止になった。
ほとんど家に居ました。ウォーキング、食材の買い物のみ外出。
マスクとそれをふさぐような布をつけて、つばが飛び散らないように工夫しました。
マスクの着用
マスクを外し部屋一人使用、または少人数で使用出来ればありがたいです。
マスクを工夫してでも練習がダメで残念です。
マスク着用できない楽器演奏ができないのが困りました。（小さい楽器なので自分たちで工夫して楽器の上からカバーして出来る様にしましたが）
一般的な予防。マスク、三密に気をつけました。外出ができず家の中の生活であきあきしました。
遠出ができなくなった。消毒の徹底。
家に居ることが多くなって、人と話すことが少なくなりました。
会員相互の距離をできるだけ取るようにしています。
外に出られない日が続き、憂鬱です。
外出ができず、お稽古も中止になり、つまらない。散歩を増やすとかしたぐらいです。
外出が思うようにいかなかった。
外出を控えた。稽古事を控えたり、中止したりした。
外出を控えました。
外出自粛
楽器練習が出来なかった。
活動が出来ずに淋しかった。
活動できなくなった。三密対策など。
活動に制限があり、練習ができなくなりました。
活動休止
基礎疾患があるため、グループ活動を休んだ。
緊急事態宣言が出てからは、活動センターの利用は出来ていません。昨年、解除されたいた期間は、マスクとカバーとで二重に使用し、人との間隔もあけて対策していました。

県外の人たちが使用できなかつたりしている。
語学交流会が休止となったが、活動センター再開とともに、交流会も再開できた。
公共施設が使えなくなり、リモートで対応した。
公共施設の使用に制限がかけられ、思うような練習ができませんでした。
行事の中止や延期をせざるを得なかった
行動に制限あり。
行動履歴を書かなければいけなくなり、手間が増えた。仕事は減らない。
高齢者なので買い物以外はステイホーム。
在宅勤務が増えました。外食が減りました。
三密を守ることを心がけた。
仕方ないのですが、除菌の為の清掃に気を使います。
使えなかった。
子供が外に出なくなりました。出ない、出られないなら、中で出来ることを広げたいと思いましたが、なかなか難しかったです。
市の規制に準じた。
習い事がほとんど開催されなくなりました。
少年団として、感染対策をしっかり徹底しました。
新型コロナウイルス感染初感染拡大により、公共施設の利用停止・利用制限に伴い、サークル活動を長い間休んでおります。
人が減った。
人とふれあうことができない。特にシニアにとってこの課題への対応が必要かも。
先生をお呼びできなくなりました。(千葉県在住のため)
大切な世界になりましたね。全員で我慢するしかないですね。
団体企画行事の全面定期中止
定期例会が中止となり、自宅での練習。
定例会が中止となった。年1回の会報の作成が遅れた。
文化活動が制限されて、生活に張り合いが少なくなったりした。
毎日出勤前に検温している。外出時は必ずマスク着用し、手指の消毒や手洗いをまめに行う。帰宅後も手洗いうがい、着替えをしている。人と会わないようにすることで、ストレスが大きくなった。
予定した行事等が実施できなくなった。やむを得ず中止等の処置をとった。
利用している公共施設が閉鎖され、いつも会っていた人と会えなかった。
利用できていない
練習ができなくなりました。いつまで続くのでしょうか。
練習なしでさびしかったです。
練習などができない期間がありました。

龍ヶ崎市市民活動センターの管理・運営について

Wi-Fiが使えるとうれしいです。ポスター(大版)が印刷できると良いです。

ありがとうございました。

いつも、とってもキレイです。受付の方も、いつも優しく嬉しそうです！

いつもお世話になっております。

いつも気持ちよく使わせて頂いています。皆様もよくやったださっています。

いつも気持ちよく使わせて頂きありがとうございます。

お部屋がキレイで良かったです。

ここの公民館は野菜が売っていたり、フリーで持ち帰りができたり、楽しいコーナーがあって良いと思います。

このような企画はたくさんあった方が良いでしょう。

コロナ禍なので制約(人数・時間制限)があるのはともかく。

すごく管理されてキレイでした。

スタッフの皆さんが、大変親切でありがたいです。

すばらしい。

もっと利用を。

印刷機を利用した時に、他の方と同じくらいになった。印刷機は予約制にしたらどうか？

会場として予約を取るのに、電話でも一応仮押さえをしてけると助かります。

活用させていただいております。今後もよろしくお願い致します。

感謝しています。

期間が過ぎたお知らせの紙は、まめに処理してほしい。

今、市民コーディネーターの役割が求められている。コミセンの運営もしかり。コーディネーター養成講座を開いてほしい。

使用時間は午後・午前とするなど、昼12時をまたがないでほしい。いつもありがとうございます。

受付でとっても優しく対応して頂き、ありがとうございました。

従前どおり宜しくお願いします。

祝日も開館して下さるので、ありがたいです。

大体満足しています。欲を言えば会場借用の際、電話での申し込みができれば良いと思っています。

特になし。満足しています。

熱の管理、消毒の徹底がある。

毎回楽しく使用させていただいています。

毎回気持ちよく活動できます。ありがとうございます。

無料で使える施設が少なくなっているので、大変ありがたいです。

予約制にして欲しいです。

良好な運営と思う

龍ヶ崎市市民活動センターへ要望やご意見

2Fにトイレがあればもっと良いです。

2Fにトイレがほしいです。

いつもお世話になっております。ありがとうございます。

いつもきれいに使わせていただき、うれしいです。

お世話になり、ありがとうございます。

これからもできれば無料で開放をお願いできると嬉しいです。

コロナウィルスが終息になるくらいまで考えられない。

コロナで場所がない中、祝日でも快く貸していただき、とても感謝しております。ありがとうございます。サークルに入っているから、月に1回ほど足を運ぶが、入っていない方々にどの様に利用してもらうか、足を運んでもらうか？（市内の）個人で発行した本を募集してはどうか？

トイレが寒かったので、使わないようにしていた。

また同じ教室を続けていただきたいです。コロナで大変な中、本当にありがとうございました。

会場とりが楽になってほしい。2カ月前でも、2/23に来て2カ月先は4/27なので、もう一度来ないとダメ。車の運転が出来ない者は大変です。

感謝しています。

月曜日もお願いしたい。

午前・午後で予約時間帯を分けた方が、多くの方が使い易くなると思います。

広報紙を活用させていただいています。

今後ともお世話になりますので、宜しくお願いします。

今日はありがとうございました。また使わせていただきます。

最近利用者が多いので、希望通りに取れない事が多い。もう少し施設を増やしてほしい。

使い易く、便利な施設です。

使用する道具・工具を置かせて頂きたい。

使用時間を昼にまたがないようにしてほしい。

主に印刷と会議等で使っています。とても良く、親切に対応していただき感謝しております。

祝日が開いているので、とても助かっています。

清潔な施設を開放して頂き感謝しています。

窓が広くて換気しやすいです。部屋がきれいなので、汚さないように心がけています。

大きい物置があると助かります。

大きなスペースを1~2ヶ所増設いただくとありがたい。

大変よい活動で、感謝しています。ご苦労様です。

特になし。満足しています。

特になし。良くしていただいております。

満足しています。

満足しています。係員の方々に感謝いたします。

無料で使用できることは大変すばらしい。取手市は全て有料。

龍ヶ崎市にはこのようなセンターが沢山あって、本当に素敵でうらやましいです。

料理実習など可能な設備があると良い。

廊下の話声が大きくて、中で話が出来なくて困ったことがあります。換気をしているため、戸を閉められなかったのも特に。

令和 2 年度利用者アンケート結果と分析

今回はコロナ禍の利用制限がかかる厳しい状況でしたが、利用者の皆様のご協力で、前回 162 通の 1.93 倍・312 通の回答をいただくことができました。

アンケートに記載されている利用者の意向や要望についてはこれから開催する「市民活動団体交流会」での意見交換を踏まえて、活動センターとして検討していきたい。

- ・調査期間 令和 3 年 2 月 20 日～ 3 月 31 日
- ・アンケート提出者 312 名

①利用者の年齢構成

利用者で 1 番多かったのが 70 代で 35%、次が 60 代で 21%、合わせて 56% を占めます。次に多かった 40 代、30 代を合わせて 23% あります。高齢者が半分を占めるセンター利用者の中で、10 代が 9% 使っています。これは、小中学生対象の講座や活動から出てきた数字です。10 代から 80 代までの幅広い年齢層に利用されているのが当センター特徴です。

②職業

無職の方々の利用が 35% と一番多いです。退職された方々が第 2 の人生でボランティア活動や趣味の世界を楽しみに活動されている状況です。次に多かったのは主婦層で 26% です。働いている方々（パート・アルバイト、会社員、自営業、公務員）が 30% 占めます。

③利用満足度

施設全体の満足度は大変満足とやや満足合わせて 80% あります。職員・スタッフの対応についての満足度は合わせて 83% です。

④新型コロナウイルスの影響はどうか？

- ・外出を控え、活動も中止となり、家に居ることが多くなり、憂鬱でした。
- ・文化活動が制限されて、生活に張り合いが少なくなった。
- ・マスク着用では楽器の練習ができないので、困っています。早く利用再開できるようになってほしい。
- ・その他：別紙自由回答を参照してください。

⑤センターの管理・運営について

- ・館内はいつもとってもキレイで、気持ちよく使わせていただいています。
- ・コロナで活動場所がない中、祝日でも貸していただき、とても感謝しています。
- ・受付の方は、いつも優しく嬉しそうです。
- ・その他：別紙自由回答を参照してください。

⑥センターへの要望について

- ・2 階にトイレがほしい
- ・欲を言えば、電話での利用申請ができればいいと思う。
- ・無料で使用できることは大変すばらしい。
- ・その他：別紙自由回答を参照してください。

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	健康づくり推進部 スポーツ都市推進課
評価対象期間	令和2年4月1日 ～ 令和3年3月31日

I 指定管理の概要

施設概要	名称	龍ヶ崎市総合体育館外13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 龍ヶ崎市高砂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（たつのこアリーナ）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				

【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】

- 総合体育館で行う屋内での新規事業を増やすほか、たつのこフィールドでの教室数を増やすなど、屋外での事業の強化も行い、利用者数増加や利用者満足度の向上に向けて取り組んでもらいたい。
 - ⇒ 小中学生を対象とした、こども無料体験教室（フットサル・体操・ボルダリング・テニス・バスケットボール・ダンス）を実施し、運動の楽しさ・運動継続の重要性を伝え、運動へのきっかけづくりを促した。
 - また、屋外での事業として、はじめて陸上教室・陸上競技タイム・ウォーキングタイム・ランニングタイムといった新規事業を実施した。
- 令和元年度に龍ヶ岡公園内のテニスコートを改修して人工芝生化したことにより、フットサルでの利用も可能となったほか、照明設備を新たに設置し、夜間利用も可能となったことから、利用率を高める取組を積極的に行うなど、よりよい管理運営を目指して取り組んでいただきたい。
 - ⇒ テニスコート2面にフットサルコート常設し、ジュニアフットサル（低学年）教室を実施したほか、スポーツ教室「テニスタイム」も併せて実施した。
- 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。
 - ⇒ 下記の取り組みを実施した。
 - ・ トレーニング室の有酸素マシンの間に飛沫防止ボードを設置
 - ・ オゾン発生器を使用して各居室の除菌を実施
 - ・ いばらきアマビエちゃんの登録/館内 POP の掲示
 - ・ ゴミ箱の撤去/ジェットタオルの停止
 - ・ 利用者に対して、マスク着用/ソーシャルディスタンスの確保/手指消毒等の協力依頼

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	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により、施設の臨時休館や時間短縮営業などが続き、各種事業やイベントについては中止となることも多かったが、営業再開時には、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため、マスクの着用・ソーシャルディスタンスの確保・手指の消毒・利用者名簿の記入等利用者の協力を得ながら、教室の開催、イベント等を実施した。 利用者数は271,556人で、前年度の401,574人から130,018人の減と大幅に減少している。減少理由は、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のための施設の閉鎖等によるもので、令和2年度の利用者数は、当初の目標である450,000人に対して下回っている。			
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。 ・ ウェルカムチケットの配布			

利用者数・・・プール43人、トレーニング室25人 計68人 (R元：189人)

- ・たつのこフィールドの無料開放デーの実施
- ・スポーツ教室の実施・・・コース型教室（ヨガ・アクアビクス等）・高齢者向け健康教室・都度有料教室（ボディパンプ・ボディジャム等）・子ども水泳教室/体操教室・卓球タイムなど、利用者に合わせ様々な教室を実施。

→ 教室利用者数：R2年度40,999人 (R元：47,895人)

- ・イベントの実施・・・祝日における特別レッスンの開催
- ・アリーナ館内のトイレやプール入口などに、一目で誰にでもわかるユニバーサルデザインの館内サインを追加
- ・プリペイドカードの継続運用

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を開放する等、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・検査を、仕様書に定める基準に従い適切に行っている。フィールドや屋外施設の備品については、陸上競技に精通している NPO 法人クラブ・ドラゴンズが加わったことにより、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た。その他、若柴テニスコートに日よけのシェルターを2基設置した。

⑤ 指定管理者独自のホームページをリニューアルし、より分かりやすく情報を提供している。新型コロナウイルス感染症の影響による閉館、または時間短縮等の変更にも素早く対応した。

また、ホームページやリーフレットに加え、新たにフェイスブック等の SNS を生かした情報発信を行った。

その他、活気あるエントランスの創出として、アリーナ風除室の窓ガラスに、託児スタッフによる季節に応じた装飾を施しているほか、各スポーツ教室の内容及びインストラクターの紹介を写真入りで掲示するなど、利用者にわかりやすいよう広く周知している。

(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	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、「受付・フロント」や「プログラム（各種教室）」、「トレーニング室」、「プール」、「トイレ・ロッカー」等について行い、個人利用と団体利用とで、調査対象を分けて実施している。結果は、全体的に5点満点中概ね4点程度であり、利用者から高い満足度が得られていると言える。

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、アリーナ掲示板に色分けして見やすく掲示するとともに、寄せられた意見に対して、対応が可能なものについては、迅速に協議を行い、運営への反映がなされている。

（意見）アリーナ体育館脇駐車場の出入口を逆走する車が多く危ないので表示をしてほしい

⇒ 駐車場出入口に入口・出口の看板を設置し、路面へも案内表示を施した。

（意見）テニスコートの砂を補充してほしい

⇒ 砂の補充・ブラシの補充を行った。

③ 寄せられた意見への回答は、アリーナ掲示コーナー及びプール更衣室付近の2か所で掲示をしている。また、直接、スポーツ都市推進課に届いたメール等での苦情につい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、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。

また、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 コナミスポーツでは、コース型教室や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。

東洋グリーンは、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、利用者や大会主催者等から高い評価を受けている。

また、常陽メンテナンスでは、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いる。

NPO 法人クラブ・ドラゴンズは、フィールドでの陸上記録会やサッカーの大会などでスムーズな施設の運用を促し、これまで手薄だったフィールドを活用したスポーツ教室を実施している。

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	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 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、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、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、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はクラブ・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、スケールメリットを活かした本社一括購入（事務用品、プール管理に伴う薬品、トイレトペーパーや管球品など）、アリーナにおける夏季のエアコン使用における設定温度の遵守等の取組みも行っている。			
② 事業計画に基づき適切に予算を執行しているが、新型コロナウイルス感染症の影響により、施設の時間短縮営業や閉鎖したことにより、歳入については利用料金が減少し、歳出は水光熱費・委託料等が減少している。			
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、指摘等があった場合には速やかに対応している。 また、アリーナの閉鎖期間において、普段できなかった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 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	12
【評価の理由, 要因・原因分析】 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約60名を雇用している。（内、流通経済大学の学生10名） 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 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、マンホールトイレ使用方法の確認、その他接客・接遇研修を行い、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。 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。 その他、城ノ内中学校の「職業人に話を聞く会」の講師として、コナミスポーツ職員が「セミナー型」の職場体験に協力した。			
(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	9
【評価の理由, 要因・原因分析】 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、運用上の問題はないかを確認している。 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・接遇研修を行っている。 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日常点検が適切に実施されている。 また、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。 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、職員の管理の死角等、危険個所には注意喚起 POP・サインの掲示等行うな			

ど、利用者の安全に向けての防犯対策をとっている。

10月にアルバイト従業員間の盗撮行為が発覚し、加害者が逮捕される事件が発生した。今後の再発防止対策として、2時間ごとの施設巡回の強化・施設責任者による全従業員との面談、女子更衣室の鍵の管理等の運用を行い、盗撮等の防止に努めた。

- ⑤ 大会開催中の事故や怪我等については、主催者と連携してスムーズな対応を行っている。また、10月には73歳女性がプール更衣室で転倒し、打撲及び頭部裂傷による出血のため救急車を要請し対応したが、その後、受傷者より施設に連絡があり、CT検査でも異常がなく縫合するまでには至らなかったとのことだった。再発防止のため、スノコには滑り止めシールを貼付け、プールサイドのみならず更衣室の往来についても注意喚起を促した。

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	77 点	総合評価	A
------	------	------	---

[総評]

指定管理者である構成企業4社（令和2年度より NPO 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。新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者数は目標数を下回っているが、（実績数：401,574 人，目標数：450,000 人，目標到達度 89%），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、新型コロナウイルスのワクチン接種会場が「たつのごアリーナ」となったが、関係課との日程調整や会場の準備・設営など積極的な協力を得た。その他、ネーミングライツ事業（フィールド：流通経済大学龍ヶ崎フィールド / スタジアム：T O K I W A スタジアム龍ヶ崎）ではホームページへの掲載など迅速な対応で市民周知に努めた。

[改善を要する事項]

- ・ コロナ禍における施設利用についての周知徹底
- ・ 屋外施設の掲示物の適切な管理（期限の切れたものや劣化したものの処分等）
- ・ 多くの来場者が見込める大会・イベント時は自動販売機の補充やごみの撤去・依頼及びトイレトーパーの補充等適切に行うこと。

	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】

--

利用状況

	H28	H29	H30	R元	R2
利用者総数	416,148 ※通年換算436,962	436,383 ※通年換算441,041	417,052 ※通年換算437,075	401,574 ※通年換算449,904	271,556 ※通年換算337,962
(以下内数)					
たつのごアリーナ	260,324	270,733 ※通年換算275,391	257,935 ※通年換算274,063	239,797 ※通年換算267,720	137,682 ※通年換算178,085
内メインアリーナ	56,233	62,036	50,111 ※月平均5,275 ※通年換算63,300	52,629 ※通年換算60,144	25,571 ※通年換算32,028
内サブアリーナ	16,027	14,002 ※月平均1,555 ※通年換算18,660	18,435	14,977 ※通年換算17,112	10,632 ※通年換算13,502
内幼児体育室					238 ※通年換算298
内多目的室	13,143	15,292	17,103	15,801 ※通年換算18,060	11,583 ※通年換算14,444
内柔剣道場	34,278	35,256	32,317 ※月平均2,938 ※通年換算35,256	34,440 ※通年換算39,360	22,678 ※通年換算28,574
内プール	90,286	89,650	86,650	75,446 ※通年換算82,308	46,209 ※通年換算61,858
内トレーニング室	50,357	54,497	53,319	46,504 ※通年換算50,736	20,771 ※通年換算27,381
たつのごフィールド	29,154 ※月平均4,164 ※通年換算49,968	42,295	52,167	43,747 ※通年換算47,724	31,930 ※通年換算38,068
たつのごスタジアム	18,496	16,573	12,931	14,129 ※通年換算15,408	8,085 ※通年換算9,288
高砂体育館	15,669	15,199	11,681 ※月平均1,298 ※通年換算15,576	13,660 ※通年換算14,904	11,013 ※通年換算14,429
その他屋外施設	94,789	91,583	82,338	95,471 ※通年換算104,148	82,846 ※通年換算98,092

○新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のための休館・時間短縮営業・ワクチン接種

【たつのごアリーナ】

R2.4.1～R2.5.25 休館

R2.5.26～ 18:00まで 施設の貸出のみ プール・トレーニングジム室は閉鎖

R2.6.9～ プール・トレーニングジム室の再開
 R2.6.16～ 都度教室の再開
 R3.1.9～ 緊急事態宣言対象地域居住者は利用不可
 午後8時までの時間短縮営業
 R3.1.21～R3.2.7 休館
 R3.2.9～R3.3.22 緊急事態宣言対象地域居住者は利用不可
 午後8時までの時間短縮営業

【高砂体育館】

R2.4.1～R2.5.25 休館
 R3.1.9～ 緊急事態宣言対象地域居住者は利用不可
 午後8時までの時間短縮営業
 R3.1.21～R3.2.7 休館
 R3.2.9～R3.3.22 緊急事態宣言対象地域居住者は利用不可
 午後8時までの時間短縮営業

【たつのこフィールド・スタジアム】

R2.4.11～R2.5.18 休館
 R3.1.9～ 緊急事態宣言対象地域居住者は利用不可
 午後8時までの時間短縮営業
 R3.1.21～R3.2.7 休館
 R3.2.9～R3.3.22 緊急事態宣言対象地域居住者は利用不可
 午後8時までの時間短縮営業

【その他屋外スポーツ施設】

R2.4.11～R2.5.18 利用停止
 R3.1.9～ 緊急事態宣言対象地域居住者は利用不可
 午後8時までの時間短縮営業
 R3.1.21～R3.2.7 利用停止
 R3.2.9～R3.3.22 緊急事態宣言対象地域居住者は利用不可
 午後8時までの時間短縮営業

R3.3.11 …………… 新型コロナウイルスワクチン接種リハーサル

R3.3.14 …………… 新型コロナウイルスワクチン接種1回目（医療従事者）

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)	H28	H29	H30	R元	R2
53,834,420	59,531,473	59,755,421	59,426,620	53,541,836	38,304,009

■R2年度利用料金収入目標値（還元基準額） 63,447,000円

R2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により時間短縮営業及び休館等を行ったため、還元基準額には達していない。

■R2年度減免実績

減免件数： R2年度は96件

市や市教育委員会の事業等
 小・中・高等学校等の大会

体育協会等加盟団体の公式大会等

減 免 額：1,156,334円

利用者アンケート調査の実施状況（11/4～11/25）

	配布	回収	回収率（%）
①アリーナ個人利用	600	505	84.2%
②アリーナ団体利用	60	58	96.7%
③屋外施設	50	32	64.0%
④高砂体育館	20	4	20.0%
⑤テニス利用	50	40	80.0%
計	780	639	81.9%

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 4.06 (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	
	4.17	4.15	4.15	3.77
トレーニング室 3.95 (4.09)	スタッフの			使用方法の表示
	第一印象	対応	指導	
	4.02	4.00	3.92	3.85
プール 4.06 (3.82)	スタッフの		教室の数	清潔さ
	第一印象	対応		
	4.33	4.36	3.81	3.75
プログラム 4.14. (4.18)	スタッフの		教室の数	清潔さ
	第一印象	対応		
	4.49	4.48	3.55	4.02
ロッカー・トイレ 4.21 (4.37)	ロッカーの清潔さ	トイレの清潔さ		
	4.21	4.21		

アンケートの
実施状況

②アリーナ団体利用者

受付・フロント 4.33 (4.38)	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	
	4.36	4.34	4.43	4.17
施設・備品等 4.24 (4.34)	施設	備品	スタッフの対応	
	4.38	4.10	4.24	
ロッカー・トイレ 4.42 (4.39)	ロッカー・更衣室 の清潔さ	トイレの 清潔さ		
	4.42	4.42		

③フィールド，スタジアム，屋外施設

受付・フロント 4.49 (4.30)	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	
	4.63	4.53	4.59	4.19
施設・備品 4.02 (4.06)	施設	備品		
	4.22	3.81		
ロッカー・トイレ 4.19 (3.79)	ロッカー の清潔さ	トイレの 清潔さ		
	4.25	4.13		

④高砂体育館

受付・フロント 4.63 (4.539)	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	
	4.75	4.75	4.75	4.25
施設・備品 3.25 (3.06)	施設	備品		
	3.25	3.25		
ロッカー・トイレ 3.00 (3.33)	ロッカー の清潔さ	トイレの 清潔さ		
	3.00	3.00		

		⑤テニス利用								
	受付・フロント	スタッフの			案内物や 掲示物について					
	4.40 (4.03)	第一印象	対応	身だしなみ						
		4.48	4.50	4.48	4.13					
	施設・備品	施設	備品	コート	草刈り					
3.99 (3.27)	4.20	3.93	4.15	3.68						
		決 算		予 算						
事業費内訳	収 入		円		収 入		千円			
	指定管理料	202,333,000	指定管理料	202,333	利用料金	38,304,009	利用料金	63,447		
	利用料金	38,304,009	指定事業(継続教室)	2,834,210	指定事業(継続教室)	9,900	幼児一時預りサービス負担金	78,300	幼児一時預りサービス負担金	300
	指定事業(継続教室)	2,834,210	自主事業からの補填等	0	自主事業からの補填等	8,184	指定管理者事業継続支援金等(コロナ対策費)	3,000,000		0
	幼児一時預りサービス負担金	78,300	合計	246,549,519	合計	284,164	合計	246,549,519	合計	284,164
	自主事業からの補填等	0	支 出		支 出		事業費	11,595,824	事業費	15,244
	指定管理者事業継続支援金等(コロナ対策費)	3,000,000	事業費	11,595,824	施設管理維持費	89,627,087	施設管理維持費	89,627,087	施設管理維持費	123,352
	合計	246,549,519	人件費	111,429,464	人件費	111,429,464	人件費	111,429,464	人件費	125,872
	支 出		その他管理運営費	10,296,128	その他管理運営費	10,296,128	その他管理運営費	10,296,128	その他管理運営費	19,696
	事業費	11,595,824	合計	222,948,503	合計	222,948,503	合計	222,948,503	合計	284,164
	施設管理維持費	89,627,087	支 出		支 出		事業費	11,595,824	事業費	15,244
	人件費	111,429,464	事業費	11,595,824	施設管理維持費	89,627,087	施設管理維持費	89,627,087	施設管理維持費	123,352
	その他管理運営費	10,296,128	人件費	111,429,464	人件費	111,429,464	人件費	111,429,464	人件費	125,872
	合計	222,948,503	その他管理運営費	10,296,128	その他管理運営費	10,296,128	その他管理運営費	10,296,128	その他管理運営費	19,696
合計		222,948,503	合計	222,948,503	合計	222,948,503	合計	222,948,503	合計	284,164

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 文化・生涯学習課
評価対象期間	令和2年4月1日 ～ 令和3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		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	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</p> <p style="margin-left: 20px;">①文化推進事業</p> <p style="margin-left: 20px;">②地域交流活性化事業</p> <p style="margin-left: 20px;">③地域振興活性化事業</p> <p>(2) 収益事業</p> <p style="margin-left: 20px;">①不動産事業</p> <p style="margin-left: 20px;">②公益目的外貸与事業等</p>				
指定管理業務の内容		<p>(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</p> <p>(2) 文化会館の維持管理に関する業務</p> <p>(3) 文化会館を使用した文化振興事業に関する業務</p> <p>(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</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
		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】

より多様なニーズに応えられるよう、幅広い年齢層がいる本市職員にアンケート調査を実施し、集計まで行った。普段から施設をよく利用する職員だけではなく、あまり利用しない職員を含めた幅広い層からの意見であることから、令和3年度に集計結果を分析し、今後の事業展開に活かしていく。また、更なるニーズや意見等を把握するため、市民向けのアンケート調査の実施を検討していく。

安心・安全に施設を利用していただけるよう、新型コロナウイルス感染症（以下「感染症」）対策として、文化会館利用ガイドライン（以下「ガイドライン」）を策定し、いばらきアマビエちゃんの登録を行った。

また、主催者には、事前打合せにより感染防止策の徹底を促し、来館者向けには、デジタルサイネージ等の掲示による注意喚起、体温検知器・消毒液の設置を行った。

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	-----	34								
(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み <table border="1" data-bbox="180 815 1147 1158"> <tr> <td data-bbox="180 815 1147 911">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="1147 815 1259 911" rowspan="5">30</td> <td data-bbox="1259 815 1375 911" rowspan="5">B</td> <td data-bbox="1375 815 1489 911" rowspan="5">18</td> </tr> <tr> <td data-bbox="180 911 1147 963">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="180 963 1147 1059">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="180 1059 1147 1111">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="180 1111 1147 1158">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	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。			
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】											
① 感染症拡大防止の観点から、1事業が延期、5事業が中止となった。緊急事態宣言等の解除期間に実施した5事業のうち3事業は延期や代替したもので、条件的に厳しく、また、策定したガイドラインに基づき人数を制限した影響もあり、入場者数は伸び悩んだ。但し、感染症対策を適切に講じ、できうる範囲で事業を実施したことは評価できる。											
② 子どもから年配の方まで様々な年齢層に向けた事業を計画したものの、感染症拡大防止の観点から中止せざるを得ない事業が多くあった。但し、利用者数の増加に向けた取組として、本市職員にアンケート調査を実施し集計を行っており、令和3年度に行う分析結果を基に、今後の事業展開に活かしていくことが期待される。											
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、事業周知用のポスター掲示やチラシ配布を相互に行った。 また、鑑賞・招聘型事業を実施するにあたり、感染症対策のため、これまで以上に多くの人員配置が必要になったことから、施設間での職員応援体制を有効に活用した。											
④ 非常用発電機に不備があり、早急な対応が求められたことから、文化・生涯学習課で12月に補正予算を計上し、更新工事契約を締結した。この発電機は受注生産であり、工事完了は令和3年8月が見込まれるため、この間の措置として消火器10本を増設し、職員による館内巡回数を増やすなど、利用者の安心・安全確保に努めている。											
また、臨時休館を利用し、開館時にはできない施設の清掃や備品の劣化診断を行ったことは評価できる。											
⑤ 文化会館オリジナルのホームページでの案内をはじめ、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、様々な手法を活用して実施事業等の情報を発信している。											

(2) 利用者の満足度		20	A	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。「文化芸術に触れ親しむ施設としての満足度」が約98%、「施設環境の満足度」が約96%、「職員の対応」の満足度に至っては100%と高い水準にあり、利用者からは非常に高評価を得ている。				
② 利用者からの意見・要望の多い事業については、実施を予定していたものすべてが、感染症拡大防止の観点から中止となった。				
③ 利用者からの苦情に対しては、対応状況等を記載するシートにより適切な対応に努めることとしているが、令和2年度に苦情は受けなかった。				
④ イベント案内や使用料金等については、文化会館オリジナルのホームページ内で随時案内している。特に、実施事業の案内については、市広報紙への掲載等により周知を図っているほか、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 感染症拡大防止の観点から、ガイドラインを策定し、施設利用時の注意（マスク着用、入場者への検温・手指消毒の実施、3密回避、ソーシャルディスタンスの確保、十分な換気、会食の禁止、終了後の消毒作業、事前打合せの実施）や定員制限、デジタルサイネージ・ポスターによる注意喚起、いばらきアマビエちゃんへの登録を行っており、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	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 臨時休館が多くあったことから、敷地内の除草作業・剪定作業は委託することなく、職員がすべて行い、経費の削減に努めた。また、臨時休館や事業の中止などにより、光熱水費が抑えられた。				
② 施設管理費については、経費節減に努めながら適切に予算執行が行われた。また、事業費については、感染症拡大防止の観点から中止・延期した事業が多くあり、収入・支出ともに減少した。				
③ 舞台機構・照明・音響・電気工作物・消防・空調等の各設備管理や、清掃・水質検査・環境測定等の衛生管理において、職員による日常の点検のほか、専門業者への再委託により適切な管理が行われている。 なお、経年劣化に伴う設備の不具合等が発生した際は、小規模修繕を実施するなど適宜対応している。				
(令和2年度実施の主な小規模修繕) 大ホール1階空調機温度調節計交換修繕／大ホール空調送風・還風機電磁開閉器交換修繕／屋外散水栓漏水調査及び止水バルブ取付修繕／煙感知器交換修繕 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	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 チケット販売や貸館時には、感染症対策のため、平常時に比べ職員の配置を多くしなければならないなど、条件や人的に厳しい面もあるが、他施設との職員応援体制を活用することで対応した。 また、臨時休館したことも寄与し、職員全員が年間5日間以上の有給休暇を取得し、時間外勤務も月45時間以下に抑えられ、ワークライフバランスは確保されている。 ② 舞台照明技術者講習へ職員を派遣し、知識や技術の向上に努めているほか、公益法人連絡協議会主催の人事評価研修、接遇研修や市主催の交通安全教室に積極的に参加している。 ③ 市民や市民団体等の文化活動に対する支援は、縮小して実施した市民文化芸術フェスティバルや美術館見学に留まり、大部分の事業が中止となった。			
(2) 平等利用, 安全対策, 危機管理体制 など	15	A	12
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か月前の初日からの受付とし、複数の申請者から同一日の申請があった際は、関係者立会いの下、協議やくじ引きで決定するなど、公平性を確保している。 また、市条例施行規則により、使用料の減免対象としている団体等については、使用申請日時が重複した場合のトラブルを避けるため、所管課と協議の上、優先順位を定める内規を定めて運用している。 ③ 日中や閉館時に館内・敷地を巡視するなど、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 館内に設置している防犯カメラや夜間における機械警備等により不審な点を確認し、犯罪や火災等を未然に防止するための措置がとられている。 ⑤ 緊急事態宣言、県独自の発令等に際しては、当市と連携して施設の利用制限・緊急事態宣言等の対象地域在住者の利用制限、事業の中止・延期など速やかに決定した。 また、入館口2か所に体温検知器を設置、入館口・トイレ等に消毒液を設置するなど、館内の衛生管理の徹底、デジタルサイネージ等による利用者への注意喚起など、適切に対応している。			

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	67 点	総合評価	B
<p>[総評]</p> <p>感染症拡大防止により、鑑賞・招聘型事業の中止・延期があり、電話によるチケット払戻しの連絡・窓口対応が発生したが、適切に対応していた。</p> <p>また、施設利用予定者への事業延期・中止要請等の連絡も迅速に行い、問題や苦情等は無かった。</p> <p>さらに、普段できない備品管理・施設清掃等を行うなど、この機会を利用して出来ることを実施している点は評価できる。</p> <p>今年度、利用者数の増加に向けて行った本市職員へのアンケート調査結果を早期に分析し、感染症収束後の事業展開に活かしていくことを期待したい。</p>			
<p>[改善を要する事項]</p> <p>コロナ禍において、文化芸術の分野においても新しい生活様式が求められているため、感染症対策を講じながら利用促進が図られるような体制・事業展開が必要である。</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

<p>施設名</p>	<p>龍ヶ崎市文化会館</p> <p>1 文化芸術の振興に関する事業</p> <p>①名作映画会 ②Rin' コンサート 2020 ③宝くじ文化公演 ④夏休み映画会「ドラえもん のび太の新恐竜」 ⑤ベンチャーズコンサート ⑥天童よしみコンサート 2020 ⑦サーカスコンサート ⑧ぬいぐるみミュージカル「オズの魔法使い」 ⑨ニューミュージックコンサート ⑩共催事業 ⑪お笑い爆笑ライブ 2020in 龍ヶ崎 ⑫龍ヶ崎市文化会館フレンド会特別事業</p> <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> <p>①第 14 回龍ヶ崎市文化の祭典 ②第 29 回龍ヶ崎市民文化芸術フェスティバル ③第 21 回癒し&くつろぎ&ミニコンサート ④伝統芸能講習会(盆踊り講習会) ⑤龍ぼん祭 2020 ⑥合唱やろうよ講習会 ⑦バンドやろうよ講習会 ⑧第 22 回癒し&くつろぎ&ミニコンサート ⑨お茶会&お琴演奏会 ⑩ふれ愛広場 2020 ⑪第 23 回癒し&くつろぎ&ミニコンサート ⑫高齢者いきいき健康マージャン交流大会 ⑬創造展 ⑭体験学習教室(ワークショップ)</p> <p>(2) 地域文化活動の支援</p> <p>①美術館見学会 ②文化団体育成事業</p>
<p>事業計画の内容</p>	<p>1 文化芸術の振興に関する事業</p> <p>①名作映画会 【7/26 167人】 ※2回上映 ②Rin' ライブ 2020 光明～未来へ～ 【10/10 271人】 ③ぬいぐるみミュージカル「オズの魔法使い」 【12/6 495人】 ④新春映画会「クレヨンしんちゃん」 【1/10 717人】 ※3回上映 ⑤お笑いライブ 2021in 龍ヶ崎 【2/28 462人】 ※2回公演</p> <p><未実施の事業></p> <p>●宝くじ文化公演 【当初 6/27 開催予定】 感染症拡大防止のため中止</p> <p>●「島津亜矢コンサートツアー2020」 【当初 7/29 開催予定】 前年度からの持越しであったが、感染症拡大防止のため中止</p> <p>●「ベンチャーズ ジャパン・ツアー2020」 【当初 9/27 開催予定】 コロナ禍で出演者が来日できず中止</p> <p>●「山崎まさよしコンサートツアー2020」 【当初 11/21 開催予定】 前年度からの持越しであったが、感染症拡大防止のため中止</p>
<p>実績</p>	<p>運営状況</p>

- サーカスコンサート 【当初 11/29 開催予定】
感染症拡大防止のため中止
- 天童よしみコンサート 2021 【当初 3/14 開催予定】
感染症拡大防止のため、令和 3 年度に延期

2 地域文化活動の育成及び支援に関する事業

(1) 文化団体との共催事業

- ①第 29 回龍ヶ崎市民文化芸術フェスティバル 【10/27～11/15 3,478 人】

(2) 地域文化活動の支援

- ①美術館見学会（茨城県陶芸美術館） 【3/5 21 人】

<未実施の事業>

(1) 文化団体との共催事業

感染症拡大防止のため中止、あるいは次年度持越し

- 第 14 回龍ヶ崎市文化の祭典 中止 【当初 5/19～31 開催予定】
- 第 21 回癒し&くつろぎ&ミニコンサート 中止 【当初 7/4 開催予定】
- 伝統芸能講習会（盆踊り講習会） 中止 【当初 7～8 月開催予定】
- 龍ぼん祭 2020 中止 【当初 8/15 開催予定】
- 合唱やろうよ講習会 中止 【当初 8 月～2 月まで 12 回開催予定】
- バンドやろうよ講習会 中止 【当初 8 月中 5 日間開催予定】
- 第 22 回癒し&くつろぎ&ミニコンサート 中止 【当初 9/22 開催予定】
- お茶会&お琴演奏会 中止 【当初 10/11 開催予定】
- ふれ愛広場 2020 中止 【当初 10/18 開催予定】
- 第 23 回癒し&くつろぎ&ミニコンサート 中止 【当初 2/11 開催予定】
- 高齢者いきいき健康マージャン交流大会 中止 【当初 3/13 開催予定】
- 創造展 次年度に持ち越し 【当初 1/20～24 日開催予定】
- ワークショップ はじめての盆栽と山野草 中止 【当初 3/27 開催予定】

(2) 地域文化活動の支援

- 文化団体育成事業（龍ヶ崎市文化協会加盟団体事業への施設優先貸出）
 - ・盆栽部 取下げ 【当初 6/5～7 日開催予定】
 - ・竜ヶ崎こどもミュージカル 取下げ 【当初 6/14 開催予定】

■利用者数実績

年 度	H28	H29	H30	R 元	R2
利用者数	114,327	119,942	128,679※	94,658※	21,937※

※通年換算 【H30】150,969 【R元】133,051 【R2】26,723

R2 年度はガイドラインにより定員を制限していることもあり、大幅に利用者数は落ち込んでいる。

龍ヶ崎市文化会館利用ガイドラインより一部抜粋

施設名	制限による定員	施設名	制限による定員
大ホール	1 階 420 人 2 階 170 人	1 号和室	9 人
小ホール	100 人 不特定の場合 50 人	2 号和室	9 人
小会議室	8 人	リハーサル室	使用不可

利用状況

■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	218	88	40.4
小ホール	223	131	58.7
小会議室	225	120	53.3
1号和室	225	59	26.2
2号和室	225	52	23.1
リハーサル室	73	1	1.4

開館日数：237日

※リハーサル室は、採光用の窓がなく換気ができないため貸出を中止

※非常事態宣言等により70日間臨時休館

利用料（使用料）収入及び減免の状況

■使用料実績

年度	H28	H29	H30	R元	R2
使用料	11,737,092	13,663,170	10,106,095	6,460,170	4,073,725

■使用料減免実績

施設	減免件数	減免率（%）
大ホール	36	73.5
小ホール	44	38.6
小会議室	17	16.5
1号和室	20	54
2号和室	21	75

アンケートの実施状況

■アンケート実績

アンケートを実施した事業名		回収件数
1 龍ヶ崎市民文化芸術フェスティバル		
①	ステージの部「歌謡舞踊と小曲のつどい」	53
⑧	展示の部「絵画展」	53
⑨	展示の部「書道展」	85
⑩	展示の部「俳句・短歌・川柳展」	23
⑪	展示の部「盆栽展」	125
⑫	展示の部「篆刻・陶芸・工芸展」	47
⑬	展示の部「洋らん展」	39
2 美術館見学会		21

■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

・10代：2.8% ・20代：0.2% ・30代：1.4% ・40代：4.4%

・50代：6.5% ・60代：25.1% ・70代：47.7% ・80代～：11.9%

… 60代以上の来館者が約85%を占め、高齢層の割合が前年比で増加した。要因として、若年層に人気の音楽やダンス等の中止が挙げられる。

(2) 来館者の居住地

①市内：64.2% ②市外：34.9% ③県外：0.9%

… 県内他市町村・県外からの来館者が約36%あり、地域文化の交流が確認できる。

- (3) 来館者の交通手段
 ①自家用車(運転)：81.6% ②自家用車(同乗)：8.3% ③徒歩：3.9%
 ④自転車：3.7% ⑤コミュニティバス：1.8% ⑥電車(竜ヶ崎駅から)：0.5%
 ⑦電車(龍ヶ崎市駅から)：0.2%
 … 自動車は日常の足となっている地域社会であることを反映し、9割近くの方が自家用車により来館している。
- (4) 来館者の情報入手経路
 ①知人：30.1% ②出演者等：28.8% ③リゅうほー：22.7%
 ④掲示物：13.9% ⑤タウン誌：2.8% ⑥ホームページ：1.7%
 … 来館者の年齢層が高齢であることを反映してか、文化会館のホームページから情報を得た方は限られている。
- (5) 来館者のリピート率
 ①過去に来館あり：74.8% ②初めて：25.2%
 … リピーターが多い傾向にある。
- (6) 文化芸術に触れ親しむ施設としての満足度
 ①満足：66.7% ②やや満足：31.2% ③やや不満：1.9% ④不満：0.2%
 … 身近に文化芸術に親しめる施設として、約98%の利用者に満足を頂いている。
- (7) 施設環境の満足度
 ①満足：67.5% ②やや満足：29.1% ③やや不満：2.9% ④不満：0.5%
 … 感染症対策に対する評価が高く、約97%の来館者に満足を頂いている。
- (8) 職員の対応
 ①満足：90.6% ②やや満足：9.4% ③やや不満：0% ④不満：0%
 … 感染症拡大防止により事業数が減少しているものの、来館者から不満・苦情はなく、満足いく対応ができています。

事業費内訳

決 算		予 算	
収 入		収 入	
特定資産利息収入	93	特定資産利息収入	1,000
文化事業収入	3,213,110	文化事業収入	23,172,000
指定管理料収入	102,820,000	指定管理料収入	102,820,000
補助金収入	0	補助金収入	0
受取利息収入	608	受取利息収入	1,000
雑収入	39,617	雑収入	1,000
前期繰越(R元→R2年への事業持越分)	5,260,000	前期繰越(R元→R2年への事業持越分)	5,260,000
計	111,333,428	計	131,255,000
支 出		支 出	
人件費	50,272,628	人件費	52,365,000
給料手当	39,295,000	給料手当	39,295,000
嘱託員賃金	4,237,385	嘱託員賃金	5,965,000

福利厚生費	6,740,243	福利厚生費	7,105,000
管理費	37,799,611	管理費	41,958,000
通信運搬費	447,583	通信運搬費	448,000
消耗品費	460,634	消耗品費	526,000
修繕費	973,280	修繕費	1,000,000
印刷製本費	153,120	印刷製本費	188,000
燃料費	54,905	燃料費	98,000
光熱水費	7,405,570	光熱水費	10,982,000
使用料・賃借料	554,099	使用料・賃借料	628,000
保険料	82,070	保険料	104,000
負担金	43,000	負担金	43,000
租税公課	6,848,500	租税公課	7,067,000
手数料	82,233	手数料	128,000
委託費	20,460,617	委託費	20,461,000
預託金	0	預託金	0
消耗什器備品費	234,000	消耗什器備品費	285,000
什器備品費	0	什器備品日	0
事業費	10,353,314	事業費	36,932,000
臨時雇賃金	0	臨時雇賃金	90,000
会議費	11,674	会議費	203,000
旅費交通費	0	旅費交通費	12,000
通信運搬費	36,478	通信運搬費	180,000
消耗品費	527,316	消耗品費	1,331,000
印刷製本費	531,422	印刷製本費	1,600,000
使用料・賃借料	1,138,451	使用料・賃借料	2,045,000
保険料	1,000	保険料	120,000
諸謝金	0	諸謝金	320,000
租税公課	12,000	租税公課	41,000
委託費	7,624,020	委託費	30,242,000
手数料	470,953	手数料	746,000
雑支出	0	雑支出	2,000
指定管理料返還金	8,836,430	指定管理料返還金	0
一部返還金	8,836,430	一部返還金	0
他会計への繰入金	4,071,445	他会計への繰入金	0
一般会計繰入金	4,071,445	一般会計繰入金	0
計	111,333,428	計	131,255,000

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	教育委員会 文化・生涯学習課
評価対象期間	令和2年4月1日 ～ 令和3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 龍ヶ崎市子ども読書活動推進委員会条例 龍ヶ崎市ブックスタート事業に関する実施要綱				
	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		<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	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				

【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】

新型コロナウイルス感染拡大防止対策のため、臨時休館・開館時間短縮・学習コーナー閉鎖・イベントの中止など業務縮小を行ったことにより、前年度評価で奨励された子ども読書活動推進の継続やコミュニティセンター図書室の更なる活用検討には至らなかった。

一方、こちらも前年度指摘された書架の配置の工夫については、1か月以上に及んだ臨時休館を利用し、開館しながらでは困難な作業である一般書架の全面並べ替えを行った結果、分類ラベル順に並べることによって、初めて来館する市民でも本を見つけやすい配置になった。

また、「新しい生活様式」を取り入れた図書館サービスの1つとして、市が購入し指定管理者が管理する電子図書館に納入した電子書籍の利用について、利用促進キャンペーンを企画(令和3年4月に実施)するなどして普及に努めた。

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	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 新型コロナウイルス感染症拡大防止のための臨時休館、開館時間短縮、業務縮小を行ったことにより、巻末の「管理運営実績データ」に示すように計画通りの事業は実施出来なかったが、安全に配慮しながら継続して市民が図書館を利用できるよう、最大限努力したと評価できる。			
② コロナ禍においても、学童ルームへのおまかせ便・市内小中学校へのセレクト便の運行、電子図書館の利用案内など、来館を必要としない事業の実施により、市民の読書活動を推進した。			
③ 感染状況に応じて、コミュニティセンター図書室12館※を火～金曜日に毎日訪問し、予約図書の搬送を行いながら、本の固定化を防ぐための入れ替えを進めた。 また、新規に採用されたコミュニティセンター職員及び希望があった職員が所属する7館において、図書館業務の講習を実施するなど、コミュニティセンター図書室の図書サービスのレベルアップに貢献した。			
※ 市内コミュニティセンター13館のうち、龍ヶ崎コミュニティセンターは図書室がない。また、北文間コミュニティセンターは、図書室の設備はなく、返却・予約・予約本の貸出業務のみを行っている。			
④ 施設設備の維持管理は、仕様書の規定に沿って適切に行われており、消防感知器や排煙オペレーターの交換など、緊急性の高い修繕を優先し、計画的に施設の維持管理に努めた。			
⑤ 図書館のHP、ブログ、ツイッターのほか、所管課(文化・生涯学習課)を通じた市メールの月1回の情報発信など、インターネットを効果的に活用して、施設利用やイベント・新刊案内などの広報活動を行った。 また、毎月、お知らせやイベント・新刊案内などを掲載した図書館だよりを作成し、市内小中学校、幼稚園・保育園(所)、認定こども園、美浦養護学校へ送付するとともに、館内及びコミュニティセンター図書室で配布している。 さらに、子ども版図書館だよりを小学校などに配布するなど、適切な広報活動を行い読書活動の推進に繋がった。なお、今年度は、行政関連文書の配布が各戸配布に限定されたため、図書館PR紙の班回覧は行わなかった。			

(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。 | 20 | 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。 | | | |

【評価の理由，要因・原因分析】

- ① 毎年度、図書館全体について、7項目の同じ設問で利用者アンケートを行い、結果を前年比で表した上で分析を行っている。9月に実施した本年度のアンケートでは、利用者の満足度は、職員の対応に対して96%と、昨年度から1ポイント低くなっているものの、自由記述において「カウンター職員の気配り、目配りが行き届いている」など、38件の具体的な評価コメントが寄せられており、このほか、「コロナ禍の中での運営は大変でしょうが、頑張ってください」など応援の声も寄せられている。
- ②及び③ 館内に設けた「ご意見ボックス」や上記①のアンケートに寄せられた意見に対しては、その後の対応や回答等を加えた上で、それぞれ風除室横及び図書館HPに掲示・公開するなどしているほか、電話や窓口での口頭の意見や苦情についても、記録を取って職員内で共有し、管理運営に反映させている。
- 例1) ご意見箱に新着図書展示方法についての意見があり、早期に対応したところ感謝のことばが届いた。
- 例2) 入館時に記名をお願いしていたが、利用者から、「他市で入館者の把握に会員カードを活用している」という情報提供があり、早期にカードをバーコードで読み取るシステムを構築して、利用者が記名する手間を省略することができた。
- ④ 施設利用や市の情報について、利用案内やパンフレット等を正面玄関入口付近や窓口に設置・配布・掲示して情報提供をしているほか、HPや市メールサービス、独自に開設しているフェイスブック・ツイッターを活用して、施設の感染対策や休館日、イベント案内などを公表しており、提供のタイミングも効果的である。
- さらに、購入した新刊資料を利用年齢層別にしたリストを作成し、市内小中学校・幼稚園・保育園(所)、認定こども園、美浦養護学校へ毎月配布している。
- ⑤ 新型コロナウイルス感染症拡大防止により臨時休館した期間を活用して、館内の一般書架を見易い配置に変更したほか、利用が多い子育て・医療関連の資料を集めてコーナーを設置したりするなど、見やすく利用しやすい書架作りを行った。

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	-----	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。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
<p>① 2期目の指定管理期間開始となった今年度に、事務用パソコンを、新規リースではなく備品として購入したため、賃借料の決算額が予算額より減額となり、備品購入費が増額している。購入の利点は、イベント使用時にメモリを増設するなど、自由に機器に手を加えることが可能であり、イベント用に別途レンタルする必要がないこと及び使用期限がないことなどが挙げられ、長期的には経費の削減となる。</p> <p>② 当初の収支計画とは異なる実績となっているが、コロナ対策による事業の縮小や必要備品・消耗品の購入など、その都度、担当課と打ち合わせを行いながら適切に対応している。</p> <p>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多くが再委託され、仕様書に規定した水準で適切に行われている。なお、再委託先から指摘のあった事項については、所管課との定例会議において逐次報告され、情報共有がなされている。</p>			

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	-----	24
(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。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
<p>① 館長・副館長各1名、以下、業務責任者2名、窓口責任者8名、パートスタッフ12名（2021年3月末現在）の24名により早番・遅番の2交代勤務を行っており、このほか、司書資格を持つ窓口責任者を常時カウンターに配置することで、迅速で適切なサービスを行っている。また、人件費の増額には、職員の昇給が含まれる。</p> <p>② 茨城県図書館協議会（公共図書館県研修、県南地区部会研修会、児童サービス研修会）等のリモート研修・講習に12名が、自社で行ったマナー・接遇のリモート研修に15名が参加した。</p> <p>③ 図書館資料や書誌データは、市内書店組合を介して購入しており、地域経済の活性化に貢献している。</p> <p>令和2年度は、おはなし会やブックスタートなどの図書館ボランティアの活動は休止となったほか、小中学校で読み聞かせを行う学校ボランティアを対象にした研修も開催中止となったが、研修用資料を編集し直した「ソーシャルディスタンスをとった環境での読み聞かせ資料」を作成して配布した。</p>			

また、学校の要請で実施した出前講座では、感染対策を含めて担当教諭と綿密に打ち合わせを行い、生徒が分かりやすい内容となるよう、使用する資料の研究や発表練習を重ねて講師を務めた。

(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。	15	A	12
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 会社として、(財)日本情報処理開発協会の「プライバシーマーク」を取得し、新たに採用した職員に対しては、個別に研修を実施している。なお、職員15名が参加したマナー・接遇の社内研修には、個人情報保護の内容が盛り込まれている。
- ② 公平・公正な管理運営がなされているかをチェックする意味でも、利用者意見ボックスの設置や利用者アンケートを実施しているが、不平等な扱いに関する意見は届いていない。
- ③ 1時間に1回という頻度で、日常的に館内・館外の見回りを行い、利用者に注意喚起が必要な場合は、掲示を行う等の対応を随時実施している。
また、迷惑行為を行う利用者については、所管課と情報共有を行い、相談をしながら適切に対応しているほか、年間を通して、テーブル・棚などの家具の消毒やソーシャルディスタンスを確保した丁寧な接客方法を模索するなど、心を砕いて感染対策を行った。
- ④ 緊急連絡網により、夜間または休館日の連絡体制が職員間で共有されている。12月には火災を、3月には地震を想定した避難訓練を行い、避難の経路・手順の再確認を行っている。
- ⑤ 会社独自に、来館者・スタッフの対象別、施設のスペース別に具体的な検討事項を記した「図書館新型コロナウイルス感染症の拡大防止ガイドライン」を作成し、対策を実施している。
また、夜間・休日の地震発生・台風通過などの際には、必ず被害の有無などの報告がある。

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	70 点	総合評価	A
<p>[総評]</p> <p>新型コロナウイルス感染拡大第1波の対策として、市の方針により公共施設を休館とした4月11日から5月末までの間、図書館や担当課には、貸出利用再開を待ち望む市民の声が数多く届いた。これらは、市民が図書館を必要としていること、図書館が市民に寄り添ってサービスを行って来たことを表す声であると考えている。</p> <p>指定管理者は、新型コロナウイルスの感染拡大により求められる対応に苦慮しながらも、ウイルス研究が進むにつれて明らかにされて行く、感染対策方法の変化や感染状況の変化に柔軟に対応し、その時々実施可能なサービスや事業を選択し、地道に行っていた。感染拡大防止を前提としつつ、図書館機能を可能な限り維持し、運営し続けたことを評価したい。</p>			
<p>[改善を要する事項]</p> <p>感染対策のため、学習・閲覧コーナーのレイアウトを変更したことにより、大幅に備品の移動が生じたため、備品台帳に記載されている保管場所の確認、所在確認が必要となっている。</p> <p>加えて、雑誌スポンサー制度について、PR方法を再考するなど、スポンサー獲得に向けて事業を強化して行く必要がある。</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

<p>施設名</p> <p>事業計画の内容</p>	<p>龍ヶ崎市立中央図書館</p> <p>【主要事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 図書館資料の充実 ② 利用者アンケートの実施と意見に対する対応の公開 ③ 学校教育・社会教育関連機関との連携強化 ④ スタッフ研修の充実 <p>【新規事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 学校図書館支援 ② 子ども、一般、親子、子育て世代などを対象とした各種講座・教室の開催 ③ 子ども向け映画観賞会 ④ 児童図書おたよりの発行 ⑤ マナーブックの作成 ⑥ 子育て情報コーナーの設置 ⑦ その他継続事業の実施
<p>実績</p> <p>運営状況</p>	<p>【重点事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 図書館資料の充実 <ul style="list-style-type: none"> 新規購入図書 7,318点, 新規購入電子書籍 541点 総額 18,993,114円〔図書(電子書籍含む), 視聴覚資料, 雑誌, 新聞〕 ② 利用者アンケートの実施と意見に対する対応の公開 <ul style="list-style-type: none"> 利用者アンケートを実施し, 図書館HPで公開するとともに, 寄せられた意見について図書館の対応を掲載した。 ③ 学校教育・社会教育関連機関との連携強化 <ul style="list-style-type: none"> ア. 学校図書館司書研修会の開催 <ul style="list-style-type: none"> 市学校図書館司書研究会からの要請があり, 8月6日開催の研究会において, 昔語りの実演と講習を実施した。 イ. 学校への出前講座の実施 <ul style="list-style-type: none"> ・中根台中学校 3年生4クラス (9/7) <ul style="list-style-type: none"> 絵本の作り方について講座を実施し, 完成した中学生の作品を2/1～2/28の期間, 図書館内展示ケースに展示した。 ・愛宕中学校 1年生2クラス (11/18, 11/25) ウ. 「龍ヶ崎市障がい児通所支援事業所つばみ園」への貸出図書の搬送 <ul style="list-style-type: none"> つばみ園に, 団体貸出と貸出図書の配送を行った。貸出する本は, つばみ園と協議して司書が選書し, リクエストにも応じて, LLブックや療育に関する本25冊を購入した。貸出図書搬送 12回 840冊/年 ④ スタッフ研修の充実 <ul style="list-style-type: none"> ア. 研修会への参加 <ul style="list-style-type: none"> 茨城県図書館協会等の研修会など オンライン研修を中心に10回 延べ12人 視察研修は中止 イ. 自社研修(オンライン研修) 1件 15人 <p>【新規事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 学校図書館セレクト便事業 <ul style="list-style-type: none"> 学校図書館司書からのレファレンスを受け, 図書館司書が資料を準備して学校へ届ける事業 <ul style="list-style-type: none"> ・小学校への貸出 1,543冊 ・中学校への貸出 768冊 ② 学童ルームおまかせ便事業 <ul style="list-style-type: none"> 50冊の貸出パックを, 希望する学童ルームへ配送する事業。貸出 1,250冊

- ③ 一般，子育て世代などを対象とした各種講座・教室の開催
 - ・子育て世代向けイベント 中止 [2事業]
 - ・大人のための生涯学習講座 中止 [3講座]
- ④ 子ども映画会 中止 [2回]
- ⑤ 図書館マナーブック，児童図書館おたより「こんな本だよ」発行・館内配布
- ⑥ 子育て情報コーナー，医療コーナーの設置

【継続事業】

※ [] 内は，令和2年度事業計画における開催予定数。新型コロナウイルス感染症拡大防止のための休館・事業縮小により，開催実績は低くなっている。

- ① おはなし会（毎月第2土曜日 0歳～，第4土曜日 3歳～）・こぐまちゃんのおはなし会（毎月第1火曜 0～4歳，保護者向け）

感染状況を考慮しながら，人数制限を設け，事前に参加申込を行う予約制にして実施した。例年，おはなしボランティアによるストーリーテリング及び絵本の読み聞かせを行っていたが，今年度は実施の可否が不明な状態が続いたため，職員が行った。

 - ・おはなし会 5回 延23人 [22回]
 - ・こぐまちゃんのおはなし会 4回 延21人 [12回]
- ② たつの子お話タイム

おはなしボランティアによるストーリーテリング及び絵本の読み聞かせ。毎月第2土曜（小学生向け）。3回。延べ5人。 [8回]
- ③ ブックスタート事業

例年，保健センターで行われる「3・4か月児健康診査」に合わせて，読み聞かせボランティアによる読み聞かせを開催していたが，今年度は絵本2冊及び絵本バックの配付のみを行った。357冊配付。※健診受診者への配付は100%
- ④ こどもの読書週間イベント [4月～5月に予定していた7事業を中止]
- ⑤ 夏休み子ども向け講座
 - ア．夏休み子どもセミナー 中止 [4回]
 - イ．読書感想文の書き方講座 中止 [2回]
 - ウ．自由研究特別展示コラボイベント [2回]
 - エ．親子で学ぶプログラミング講座
- ⑥ めいぐるみのおはなし会 中止 [2回]
- ⑦ 子ども司書講座 中止 [5回×2期]
- ⑧ 赤ちゃんタイム 中止 [12回]・赤ちゃんタイムイベント 中止 [2回]
- ⑨ 牛山純一・特選ドキュメンタリー上映会 1回 3人 [12回]
- ⑩ 大人のためのおはなし会・朗読会 中止 [2回]
- ⑪ 秋の読書週間イベント（11/1～11/30）

読書週間に合わせて以下の企画を実施。

 - ・家読キャンペーン（5人）
 - ・みんなでつくろい読書の木（23人）
 - ・教室，おはなし会など3事業を中止
- ⑫ 市民文芸セミナー 中止 [2講座×10]
- ⑬ 図書館まつり 中止 [2日間]
- ⑭ 市民文学散歩 中止 [2回]
- ⑮ 終戦記念日特別企画 中止 [1回]
- ⑯ 講演会の開催 中止 [1回]
- ⑰ 福ブック 50セット貸出
- ⑱ おはなしボランティア等の充実
 - ・学校読み聞かせボランティアのための研修講座 中止 [資料配布のみ]
 - ・ブックスタートボランティア研修 中止 [2回]
 - ・おはなしボランティア研修 中止 [2回]
- ⑲ リサイクルBOOK 中止 [5回]

⑳ 新着児童書リストの作成・配布

図書館で受入れした児童図書を対象年代別にリストを作成して、月毎に市内小中学校、幼稚園・保育園（所）・認定こども園、美浦養護学校など39の教育施設に配布した。

㉑ 広報活動の強化

- ・インターネット（図書館HP、Twitter、ブログ）や市メールを活用した情報発信を継続して行った。
- ・図書館だよりを月1回発行し、市内のコミュニティセンターをはじめ、市内小中学校・幼稚園、保育園（所）・認定こども園、さんさん館などへ配布した。また、子ども向け図書館だよりを1回発行〔4回発行予定〕し、市内小中学校へ配布した。
- ・図書館PR紙「龍ヶ崎市の図書館」を作成し、館内やコミュニティセンターなど市内公共施設に設置を依頼した。

【新型コロナウイルス感染症拡大防止への主な対応】

- ① 臨時休館 4/11～5/27（47日間）
- ② 開館時間変更（9時30分から17時） 4/1～4/10、6/1～10/31（163日間）
- ③ 貸出冊数の増冊・貸出期間の延長 15冊・4週間 4/1～
- ④ 入館時の検温 6/1～（10/31までは玄関で職員1名を配置して対応）
- ⑤ 本の消毒 6/1～10/31 以後、利用者自らが消毒器を利用
- ⑥ 入館者の記名 6/1～10/31（玄関で職員1名を配置して対応） 以後、いばらきアマビエちゃんへの登録を推奨

※ このほか、感染状況により、館内滞在時間や座席利用の制限を行った。

■中央図書館入館者数及び貸出冊数

	H28	H29	H30	R元	R2
入館者数	198,681人	186,408人	181,022人	161,117人	83,473人
利用者数	81,093人	82,776人	86,275人	77,603人	51,371人
貸出冊数	306,648冊	299,025冊	303,391冊	285,882冊	219,973冊
入館者数	●通年換算した場合 新型コロナウイルス感染拡大防止対策のための臨時休館等を行わなかった場合の換算とし、開館時間短縮による利用減は考慮していない。			178,500人	93,058人
利用者数				98,600人	57,256人
貸出冊数				348,160冊	245,208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		長戸		大宮		北文間※	
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
2,404	5,537	5	12	40	94	103	198

※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。

馴柴		長山		川原代		八原	
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
1,420	3,569	1,589	4,061	6	7	856	2,390

久保台		龍ヶ崎西		馴馬台		城ノ内	
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
683	1,687	265	434	538	1,371	313	814

利用状況

■総合計

利用者数	貸出冊数
59,593	240,147

■市内団体等による施設利用状況

	鑑賞室	小会議室	ギャラリー
利用回数	14	8	0

■鑑賞室の利用開放状況（学習室として20席を開放） 0日/年

■電子図書館利用状況 登録者数425人/年度（総数1,224人）

■商用データベース利用状況

- ・日経テレコン 13件
- ・ヨミダス歴史館 18件
- ・茨城新聞データベース 4件

■ナクソス・ミュージックライブラリー利用数 145人/年度

利用料（使用料）
収入及び減免の状
況

■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
2,058枚	228枚	27,420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
20枚	200円

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 9/1～9/22

■回答数 785

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	2	16	37	29	13	2	1

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	96
CDを借りる	43
図書館の中で本を読む	58
雑誌や新聞を読む	51
調べものをする	48
インターネットでパソコンを利用する	18
探している本，調べものを職員に頼む	55
予約，リクエストサービスを利用する	58
館内でDVD，VHSを視聴する	29
資料リサイクルの本，雑誌を活用する	28
電子図書館を利用する	17
ナクソス・ミュージックライブラリーを利用する	11
新聞などのオンラインデータベースを利用する	8
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	12

③満足度 (％)					
	とても満足	満足	不満	とても不満	わからない
図書館の施設・設備	19	70	7	1	3
図書館の開館日数	29	68	1	0	2
図書館の開館時間	21	65	10	2	2
図書館の資料数	12	55	18	2	13
図書館資料の質・種類	12	55	16	2	15
職員の対応	34	62	1	0	3
探している本や調べものの手助け	24	53	2	0	21

事業費内訳

決 算			予 算		
収 入 (円)			収 入		
指定管理料	93,197,000		指定管理料	93,197,000	
コピー料金収入	27,620		利用料金	100,000	
計	93,224,620		計	93,297,000	
支 出 (円)			支 出		
人件費	48,769,810		人件費	45,362,000	
給与	42,338,323		給与	39,062,000	
通勤費	1,249,746		通勤費	1,200,000	
法定福利費	5,181,741		法定福利費	5,100,000	
管理費	34,825,286		管理費	39,683,160	
図書購入費	18,993,114		図書購入費	18,900,000	
データベース使用料	974,600		データベース使用料	1,013,100	
光熱水費	3,124,154		光熱水費	4,291,000	
修繕費	742,145		修繕費	500,000	
消耗品費	1,607,496		消耗品費	1,276,000	
燃料費	160,861		燃料費	60,000	
通信費	1,814,567		通信費	2,015,800	
保険料	183,127		保険料	206,000	
委託料(図書関連)	1,689,325		委託料(図書関連)	2,180,000	
委託料(施設管理)	3,974,176		委託料(施設管理)	3,489,560	
賃借料	423,419		賃借料	852,700	
備品購入	1,070,652		備品購入	4,837,000	
負担金	67,650		負担金	62,000	
事業費	1,274,630		事業費	1,550,000	
報償費	0		報償費	400,000	
ブックスタート 図書購入費	739,420		ブックスタート 図書購入費	900,000	
企画展示費	0		企画展示費	30,000	
その他事業経費	95,210		その他事業経費	70,000	
新規事業費	440,000		新規事業費	150,000	
未払い消費税	5,100,276		未払い消費税	4,563,000	
管理経費等	3,254,618		管理経費等	2,138,840	
計	93,224,620		計	93,297,000	

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	福祉部	社会福祉課
評価対象期間	令和2年4月1日 ～ 令和3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4-4-5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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 住民の福祉活動促進（ボランティアの育成、交流サロンりゅうなど） ・ 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			

【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利用者アンケートの回答数の増加と利用者を増やすための取組みについて

新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響により、施設の閉館や屋外イベントを中止したため、アンケートの回答数を増やすことは難しかった。

利用者を増やす取組みとして、ふるさとふれあい公園を桜の名所にするため、公園内に桜の苗木 100 本を植樹した。植樹式には、市内保育園児や長寿会会員、ひまわり園利用者、グラウンド利用者を招待し、協力しながら作業を実施した。水辺の公園が、春には桜の名所として市民の人気のスポットになることを期待しているところである。

②情報発信について

社会福祉協議会のホームページでの情報発信を積極的に行うほか、市のホームページ内の観光スポットを紹介するページに、ふるさとふれあい公園の案内を追加した。

また、バーベキューエリアの案内や桜植樹などについても、市広報紙への掲載やプレスリリースなどにより、情報を発信した。

③「新しい生活様式」に対応したサービスの在り方

利用者が安心して施設を利用できるよう、屋内施設への仕切り板の設置や消毒等の対策を実施しているが、屋内イベントによる新型コロナウイルス感染症の感染拡大リスクを抑えるため、ソーシャルディスタンスを確保しやすい屋外イベントを新たに実施し、利用者が安心して施設を利用できる機会の創出に努めた。

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	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 事業計画書で示された事業については、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響により、屋内でのイベントは中止したが、感染拡大防止対策をとりながら、屋外のイベントを開催することができた。			
② 施設の利用者を増やす取組みとして、桜の苗木 100 本を植樹し、桜の名所づくり事業を実施した。 植樹の際は、保育園児から長寿会会員、園内に隣接されているひまわり園の利用者など、多くの人に参加してもらい協力しながら作業を実施した。			
③ スポーツ大会やクラブ活動等のイベント・行事の際には、隣接する福祉センターを利用する長寿会連合会の協力を得ながら実施されている。			
④ 施設・備品ともに適切な点検が実施されており、適切な維持管理が行われている。			
⑤ 社協だよりや社協HP、市広報紙などにより、当該施設の利用案内等の広報活動が行われている。			

(2) 利用者の満足度	20	A	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】			
<p>① 公園利用者を対象としたアンケート調査が実施されており、150名から回答を得ることができた。昨年よりアンケートの回答数を増やすことは出来なかったが、「開館日・利用時間」の項目では、「非常に満足」「満足」を合わせると99%となり、「施設の設備の利用のしやすさ」についても「非常に満足」「満足」を合わせると94%と非常に高評価を得ている。「また利用したいか」との問いに対しても94%が「利用したい」と、利用者満足度は高い。</p> <p>② 利用者より寄せられた意見要望については、適切に市へ報告されている。 ふるさとふれあい公園は、高齢者の利用も多いことから、屋外に設置されている仮設トイレを一部洋式使用に変更した。洋式化することにより、高齢者の利用のしやすさや、蓋を閉めて汚物を流すことにより、感染症予防対策にも効果的である。</p> <p>③ 苦情に対しては、即対応し、再発防止に努めている。</p> <p>④ 施設ごとに、団体利用者より提出された年間活動計画に基づいた調整を行い、情報提供することにより、利用者間のトラブルの発生リスクを抑制している。 なお、令和2年度においても利用者間のトラブルはなかった。</p> <p>⑤ 利用者の満足度向上のため、敷地内の清掃、施設周辺環境整備に努めている。</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	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】			
<p>① 施設利用者に支障がない範囲で、こまめに消灯を行うなどの節電に努めている。また、再生紙の利用を推進するなど、経費削減に取り組んでいる。</p> <p>② 施設の維持管理に係る予算、事業に係る予算ともに概ね適切な予算執行が行われている。</p> <p>③ 施設警備、防災設備保守点検等は、第三者への再委託の許可を市から受けて実施され、仕様書に規定した水準で適切に行われている。</p>			

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	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 業務担当職員は適切に配置され、就業規則などに基づいた適切な環境整備がなされている。			
② 人事評価研修、AED 講習会、防災訓練を実施し、サービスの向上や職員の資質向上への取組みがなされている。			
③ 除草作業や花植えなどの美化活動は、長寿会連合会など施設の利用団体の協力を得ながら実施され、地域との連携が図られている。			
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制 など	15	B	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】			
① 市の公益法人(3法人)の共同で個人情報保護審査会を設置し、適切な運営のための対策などが講じられている。			
② 施設の利用申請受付時に、利用者団体間の調整を行い、特定の団体が独占して施設を利用することがないように配慮されている。			
③ 日常的な施設の見回りや声掛けを実施している。 また、夏季期間に利用者への熱中症の注意喚起を行うことにより、利用者の体調面に起因する事故の防止がなされている。遊具については、点検により劣化が確認されたため、撤去作業を実施し、来園者の安全に配慮している。			
④ 緊急対応マニュアルや非常時連絡網を整備することにより、有事の際、迅速に対応できる体制づくりが行われている。			
⑤ 地震が起きた際には非常口から外に誘導する等、被害抑制の取組みが行われている。			

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	総合評価	B
<p>[総評]</p> <p>新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、年間を通じて利用の休止や利用制限等を行いながらの事業実施であったが、対策を講じながら出来る範囲でイベント等を実施したことは評価できるものである。</p> <p>また、前年度、市指定管理者選定委員会から指摘のあった、アンケートの回答数を増やすことは出来なかったが、回収したアンケートでは高い利用者満足度を得る結果となっているなど、総じて適切な運営がなされている。</p> <p>さらに、桜の苗木の植樹イベントを実施するなど、将来に向けた利用者増加の取組みを実施したことや、利用者からの要望を聞き、利用者満足度を向上させるため取り組まれた姿勢は、評価できるものである。</p>			
<p>[改善を要する事項]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・前年度に引き続き、実施時期や回数・対象者を考慮し、アンケートを実施すること。 ・職員の目視等による遊具の点検と併せて、業者への委託により点検を実施すること。 			

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 style="text-align: center;">施設名</p>	<p style="text-align: center;">龍ヶ崎市ふるさとふれあい公園</p> <p>① 社協会長杯兼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 花見会・芋煮会 長寿会連合会の協力により，施設利用者の交流を目的として実施する。</p> <p>③ 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>④ 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>⑤ 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>龍ヶ崎市の指定を受け，龍ヶ崎市ふるさとふれあい公園の管理及び運営を行う。 市民が自然の中で創作活動やスポーツを楽しむ憩いの場として，利便性の向上に努める。</p> <p>〈施設〉 アトリエ和作工作室及び窯室，ゲートボール場，多目的グラウンド，ディスクゴルフ場，グラウンドゴルフ場，野外ステージ など</p>
<p style="text-align: center;">事業計画の内容</p>	
<p style="text-align: center;">実績</p>	<p style="text-align: center;">運営状況</p> <p>開催日数：305 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 まで）</p> <p>新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため，事業計画書等で予定していた屋内でのイベント等は中止した。屋外でのイベントについては，感染症拡大防止対策をとりながら開催することができ，10月～11月にかけて社会福祉協議会長杯のスポーツ大会を開催することができた。</p>

利用状況

	令和2年度	令和元年度	平成30年度
開設日数	施設により変動あり	307日	307日
利用者数合計	28,489名 (30,741名)	42,592名 (42,799名)	41,826名
○アトリエ棟	開設日数 253日 1,896名 (2,284名)	2,826名 (3,033名)	3,307名
○ゲートボール場	開設日数 327日 2,689名 (3,000名)	3,771名	3,410名
○多目的広場	開設日数 327日 4,916名 (5,486名)	11,303名	10,769名
○ディスクゴルフ場	開設日数 327日 4,906名 (5,475名)	7,194名	8,339名
○野外ステージ	開設日数 327日 10,398名	13,141名	12,100名
○グランドゴルフ場	開設日数 327日 3,557名 (3,971名)	4,357名	3,901名
○バーベキューエリア	開設日数 274日 127名		

※（ ）内は通年換算数

新型コロナウイルス感染拡大の影響に伴う施設の利用制限について

○アトリエ棟

期 間	休止・利用制限等
R2.4.1～6.7	すべての個人・団体利用を休止（窓口業務のみ実施）
R3.1.19～2.7	

○屋外運動施設

期 間	休止・利用制限等
R2.4.1～4.3	一部利用制限（高校生以下利用不可）
R2.4.4～4.5	すべての個人・団体利用を休止
R2.4.6～4.10	一部利用制限（高校生以下利用不可）
R2.4.11～5.18	すべての個人・団体利用を休止
R2.5.19～6.7	一部利用制限（高校生以下・おおむね70歳以上の高齢者・県外在住者利用不可）
R3.1.19～2.7	すべての個人・団体利用を休止
R3.2.9～3.21	一部利用制限（政府の緊急事態宣言対象地域の居住者）

利用料（使用料）収入及び減免の状況

アトリエ棟（窯室）使用料：162,290円

アンケートの
実施状況

令和2年6月から令和3年3月にかけて、ふるさとふれあい公園利用者を対象としたアンケート調査が実施されており、150名から回答を得ることができた。
昨年よりアンケートの回答数を増やすことは出来なかったが、「開館日・利用時間」の項目では、「非常に満足」「満足」を合わせると99%となり、「施設の設備の利用のしやすさ」についても、「非常に満足」「満足」を合わせると94%と非常に高評価を得ている。「また利用したいか」との問いに対しても94%が「利用したい」と、利用者満足度は高い。

事業費内訳

決 算		予 算	
収 入		収 入	
指定管理料	12,410,000	指定管理料	12,410,000
利用料金		利用料金	
自主事業		自主事業	
その他		その他	
計	12,410,000	計	12,410,000
支 出		支 出	
人件費	7,519,324	人件費	7,531,000
職員給与	4,298,000	職員給与	4,298,000
職員賞与	1,312,000	職員賞与	1,312,000
非常勤職員給与	1,909,324	非常勤職員給与	1,921,000
事業費	4,647,489	事業費	4,879,000
事務消耗品費	413,965	事務消耗品費	415,000
水道光熱費	996,746	水道光熱費	998,000
燃料費	360,432	燃料費	405,000
修繕費	487,520	修繕費	488,000
通信運搬費	77,970	通信運搬費	84,000
業務委託費	1,613,810	業務委託費	1,616,000
手数料	12,000	手数料	12,000
保険料	133,100	保険料	134,000
租税公課	551,946	租税公課	727,000
計	12,166,813	計	12,410,000

収支差額 243,187 円は返還金として清算している。

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	産業経済部 農業政策課
評価対象期間	令和2年4月1日 ~ 令和3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 龍ヶ崎市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例				
	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	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) 施設の使用許可・取消しに関する事。 (2) 施設等の維持管理に関する事。 (3) 施設の利用料金の徴収に関する事。 (4) 地域間の交流、活性化に関する事。				
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			

【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】

新型コロナウイルス感染症拡大が続く中、集客イベント等の実施はその期間の感染状況や、室内・屋外の区分や参加人数を考慮して実施した。そのような中で、令和2年度は新規講座として長ネギの収穫体験を実施し、新たな利用者の掘り起こしを行った。

また、施設運営全般に亘り、「新しい生活様式」に対応した施設運営を心掛け、消毒液の設置、飛沫防止シートの設置、状況により施設の休館や野菜・花苗販売の営業時間短縮などを実施し、施設運営を行った。

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	-----	34
(I) 施設の設置目的の達成に向けた取組み	30	B	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。	(R1 : B)	(R1 : 18)	

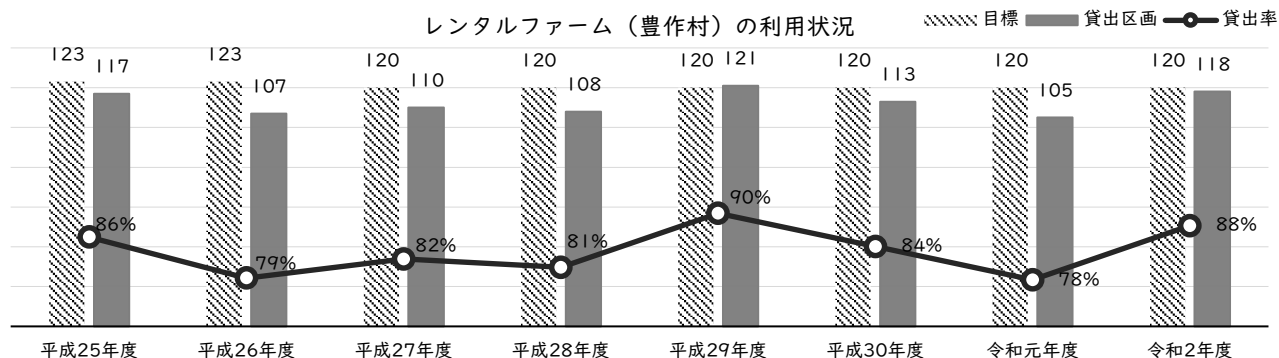
【評価の理由、要因・原因分析】

①ーア. レンタルファーム

令和2年度事業計画に記載された、レンタルファーム利用者への家庭菜園講座について、秋、春ともに実施されなかった。また、レンタルファームの利用率は平成30年度、令和元年度と減少していたが、令和2年度の貸出区画は118区画、貸出率は88%であった。目標である120区画を達成することはできなかった。

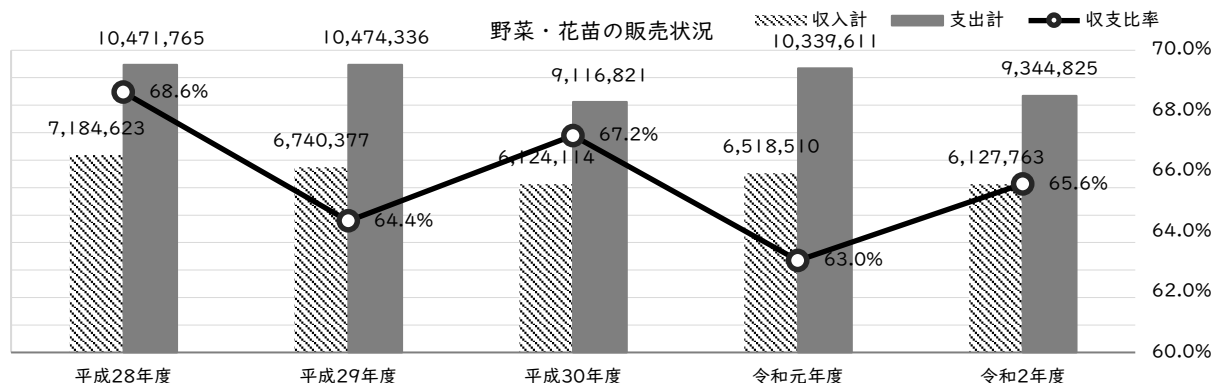
貸出率の上昇に伴い、令和2年度の使用料収入は895,625円となり、目標である900,000円を下回ったため、こちらも目標を達成することはできなかった。

※陥没により使用できない11区画の整備が必要である。



①ーイ. 野菜・花苗販売

野菜・花苗販売の売れ行きの良い4/10~5/6, 5/8~5/31の期間が、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、短縮営業及び臨時休業を行ったことにより、販売金額が減少となってしまったが、販売する種の品種を絞るなど原材料費・燃料費の経費を抑えることにより、収支比率は2.6%改善することができた。



- ② 施設利用者の利便性を高める取組としては、新型コロナウイルス感染症拡大の中、国・県からの自粛要請などにより、施設の休館・営業時間の短縮や施設への消毒液の設置、飛沫防止シートの設置、消毒・喚起の徹底、茨城県感染予防アプリ「アマビエちゃん」へターミナル、温室（野菜・花苗販売）の施設を登録するなどの防止対策を行い、「新しい生活様式」を考慮した施設運営を行った。

施設利用者数の増加に向けた取組としては、屋内（ターミナル）での体験教室等は感染リスクが高いため、基本的には全て中止とした。また、感染リスクが少ないと考えられる屋外での体験教室「大根抜き体験」、「カブト虫・クワガタ捕り体験」、「景観作物としてひまわり作付け」、「シクラメン展示即売」などは茨城県感染予防アプリ「アマビエちゃん」を活用するとともに、電話予約かつ時間帯を区切り、人数制限を設けるなど工夫して実施した。

- 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。

また、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月1回ペースで貸し出すことで、練習後には、その利用者が湯ったり館の野菜直売所や入浴など豊作村施設を利用しており、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再委託しているが、施設全般に適切な維持管理が行われた。

また、施設の維持管理については、公共施設点検チェックシートのチェック項目により、日常・月次・年次点検が行われており、良好な維持管理が行われた。

- ⑤ 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、Facebook及びTwitter等、SNSを活用し、イベント情報を含め、積極的な情報提供が行われた。

また、民間情報誌等への情報掲載など、広報活動が継続的に行われた。

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
(2) 利用者の満足度	20	A	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。	(R1 : A)	(R1 : 16)	

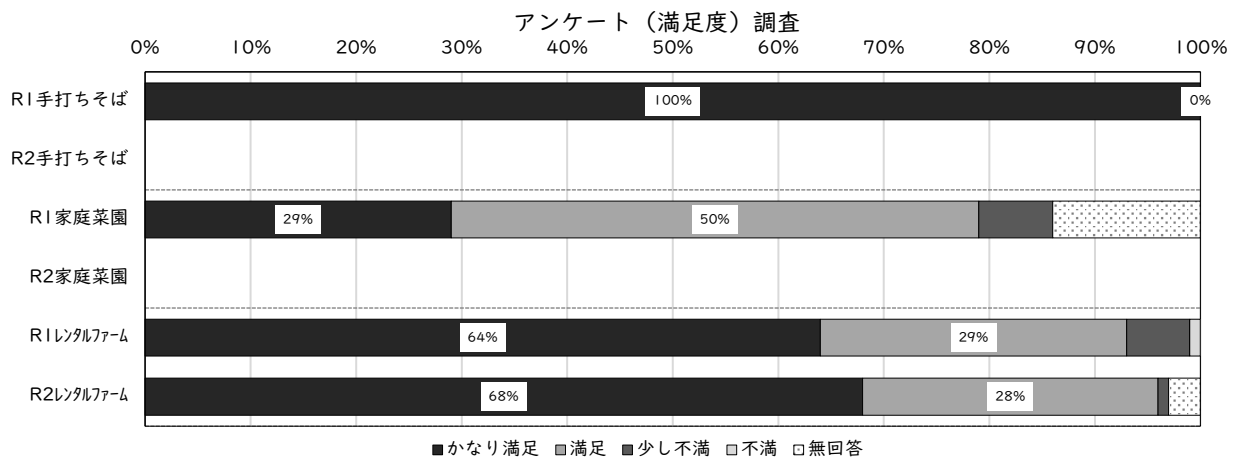
【評価の理由，要因・原因分析】

- ① 会議室での秋の菜園講座（7月）はコロナで中止し，春の菜園講座（3月）は感染対策として会議室から屋外に場所を移し，個々のレンタルファームを見て作付け指導をする予定だったが，荒天のため中止となった。

レンタルファーム利用者を対象に，11/1に「稲ワラ拾い体験」を新規で実施した。40名（豊作村22人，龍ヶ岡18人）が参加し，参加者から大変好評であった。

※稲ワラは畑の乾燥防止・防草対策とした昔ながらの農法として使用

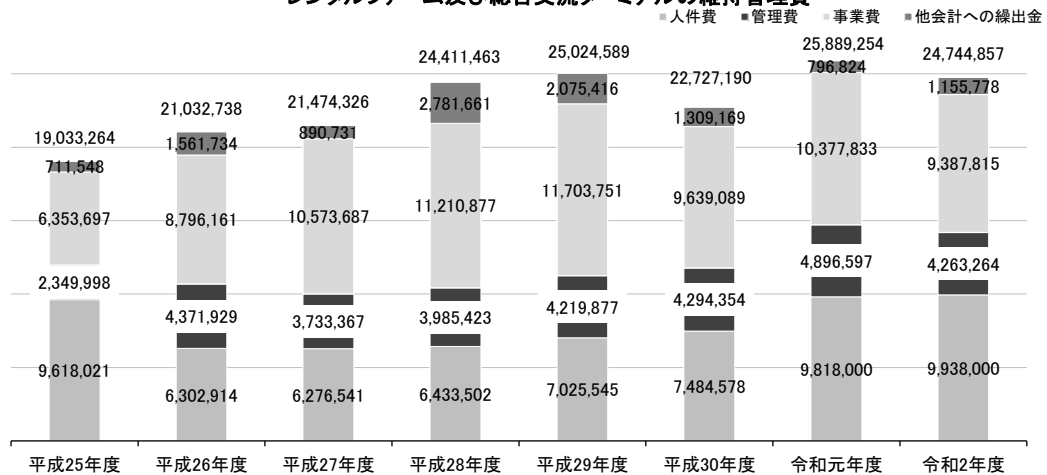
令和2年度のレンタルファームの満足度は96%であり，令和2年度と比較すると3ポイント増加している。「かなり満足」と答えた割合は，令和2年度と比較すると4ポイント増加するなど，利用者の満足が得られている。



- 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を実施した。
 - ・園内を車でスピードを上げて走行⇒徐行案内板の設置
 - ・農機具不足⇒補充
 - ・レンタルファームの表土が少ない⇒必要な方に自由に使用してもらえよう、山土を購入
- 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 利用者満足度の向上の一環として、接客接遇研修が実施された。会議室利用者へブラックボード、レーザーポインター（光指示具）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	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。		(R1 : B)	(R1 : 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。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が整備されており、時間外勤務手当の抑制が図られている。 このため、令和2年度の管理運営費は、令和元年度より4%減の24,744,857円であり、管理運営費は減少している。 また、令和2年度は、設備の適正管理を徹底して行い、突発的な修繕費用が発生しなかったため、前年度と比較して経費削減につながった。			

レンタルファーム及び総合交流ターミナルの維持管理費



- ② 令和2年度事業計画に基づき、概ね予算に沿った適切な執行がなされている。
- 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、市の入札制度を準用するなど、低減に努められている。

評価基準及び評価のポイント

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

配点 30

評価 RANK -----

得点 21

(I) 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

12

(R1:A) (R1:12)

【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、職員の雇用・労働環境等についても、労働基準法を遵守し、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、人事研修、育成面談等を通じて、人材育成及び職務レベルの向上に努められている。また、全職員を対象とした接遇研修を実施しており、利用者目線での接遇が行えるよう、職員の資質向上に取り組まれている。
- ③ 他市町村の農業団体等が（有）横田農場の視察を行う際、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なども図られている。また、たつのごマルシェの実施により、地元の野菜や物産を紹介することで、地域経済の活性化を図った。

【園外での収穫体験】

- ・10/4 「落花生収穫体験」(泉町) ⇒参加者 15 組 (32 人)
- ・11/29 新企画「長ネギの収穫体験」(川原代町) ⇒参加者 13 組 (32 人)
- ※10/17 「レンコン掘り体験」(大徳町) ⇒雨天後のほ場悪条件により中止

(2) 平等利用, 安全対策, 危機管理体制 など		15	B	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】				
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)の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 利用者への不当な差別的扱いがないよう, 接客接客研修が実施された。 また, 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, 業者と緊急管理連絡先を確立されている。夜間は施設駐車場へ進入できないようポールを立て, 自動販売機脇にセンサー付き灯光器を設置し, 防犯・防災の措置を施されている。				
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・災害等は発生しなかった。				

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	67点 (R1:67点)	総合評価	B (R1:B)
------	--------------	------	----------

[総評]

令和2年度のレンタルファームの貸出区画が, 令和元年度と比較すると13区画増加したこと, 利用者アンケートの結果が, 令和元年度と比較すると「かなり満足」と答えた割合が増加していることは評価できる。

新型コロナウイルス感染症拡大の中, 国・県・市が試行錯誤を行いながら, 方針や対策を決定する中で, 突発的な施設の休館・営業時間の短縮への対応や, 施設への消毒液の設置, 飛沫防止シートの設置, 消毒・喚起の徹底, 茨城県感染予防アプリ「アマビエちゃん」へターミナル, 温室(野菜・花苗販売)の施設を登録するなどの防止対策を行い, 「新しい生活様式」を考慮した施設運営を評価します。

令和3年度においても, 引き続き, 新型コロナウイルス感染症対策を実施しながらの施設運営となるため, イベント等については, 感染状況を確認しながら, 参加者の安心安全に配慮しながら開催していただきたい。

[改善を要する事項]

レンタルファームの貸出件数・使用料収入については, 目標達成まで後少しのところまで来ているので, 引き続き頑張っていたきたい。また, 陥没等により使用できない農地11区画の整備・活用方法について検討していただきたい。

自主事業(苗販売等収入・体験教室等収入)の収支比率が65.6%であったため, 引き続き目標値である72%(令和5年度)まで引き上げるよう努力をしていただきたい。

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
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	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	令和2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作付指導 ④家庭菜園講座（2回） ・総合交流ターミナル ①手打ち蕎麦作り教室（6回） ②農業者向け農地の貸借・売買等の窓口や農業に関する研修会 ・温室 ①野菜苗、花苗の生産販売 ②イベントなど出張販売 ・ふれあい広場等 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 ④グラウンド・ゴルフ大会 ⑤大根抜き体験																																																																																																																																																																
運営状況	・開館日数：306日 ・イベント等の開催 【体験教室等の開催】 ①手打ち蕎麦作り教室（コロナ中止） ②大根抜き体験 ③家庭菜園講座（秋：コロナ中止，春：荒天中止） ④落花生収穫体験 ⑤レンコン掘り体験（ほ場悪条件のため中止） ⑥長ネギの収穫体験 ⑦稲ワラ拾い体験 【イベント等の開催】 ①秋の収穫祭（コロナ中止） ②鯉のぼり設置 ③カブト虫・クワガタ捕り体験 ④グラウンド・ゴルフ大会（コロナ中止） ⑤シクラメン展示・販売 ・職員配置：農業振興グループ 職員3名 ・研修状況：①人事評価研修 ②接客接客サービス研修																																																																																																																																																																
実績	<p>■実績</p> <table border="1" data-bbox="432 1350 1482 2114"> <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="5">H28</td> <td>利用件数</td> <td>151件</td> <td>34件</td> <td>-</td> <td>- ※営業時間算出</td> </tr> <tr> <td>利用人数</td> <td>2,576人</td> <td>705人</td> <td>4,110人</td> <td>- 実習室改修期間</td> </tr> <tr> <td>営業時間</td> <td>2,368h</td> <td>2,368h</td> <td>2,464h</td> <td>134区画</td> <td>10/10-10/23</td> </tr> <tr> <td>利用時間</td> <td>533h</td> <td>144h</td> <td>-</td> <td>108区画</td> <td>(308日-12日)×8h</td> </tr> <tr> <td>稼働率</td> <td>22.5%</td> <td>6.1%</td> <td>-</td> <td>80%</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="5">H29</td> <td>利用件数</td> <td>207件</td> <td>27件</td> <td>-</td> <td>- ※営業時間算出</td> </tr> <tr> <td>利用人数</td> <td>2,496人</td> <td>543人</td> <td>3,140人</td> <td>-</td> <td>308日×8h</td> </tr> <tr> <td>営業時間</td> <td>2,464h</td> <td>2,464h</td> <td>2,464h</td> <td>134区画</td> <td></td> </tr> <tr> <td>利用時間</td> <td>693h</td> <td>93h</td> <td>-</td> <td>121区画</td> <td></td> </tr> <tr> <td>稼働率</td> <td>28.1%</td> <td>3.8%</td> <td>-</td> <td>90%</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="5">H30</td> <td>利用件数</td> <td>153件</td> <td>8件</td> <td>-</td> <td>- ※営業時間算出</td> </tr> <tr> <td>利用人数</td> <td>1,907人</td> <td>203人</td> <td>2,769人</td> <td>-</td> <td>308日×8h</td> </tr> <tr> <td>営業時間</td> <td>2,464h</td> <td>2,464h</td> <td>2,464h</td> <td>134区画</td> <td></td> </tr> <tr> <td>利用時間</td> <td>483h</td> <td>23h</td> <td>-</td> <td>113区画</td> <td></td> </tr> <tr> <td>稼働率</td> <td>19.6%</td> <td>0.9%</td> <td>-</td> <td>84%</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="5">R1</td> <td>利用件数</td> <td>13件</td> <td>10件</td> <td>-</td> <td>- ※営業時間算出</td> </tr> <tr> <td>利用人数</td> <td>253人</td> <td>125人</td> <td>2,585人</td> <td>-</td> <td>307日×8h</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></td> </tr> <tr> <td>利用時間</td> <td>25h</td> <td>38h</td> <td>-</td> <td>105区画</td> <td></td> </tr> <tr> <td>稼働率</td> <td>0.9%</td> <td>1.5%</td> <td>-</td> <td>78%</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="5">R2</td> <td>利用件数</td> <td>1件</td> <td>-件</td> <td>-</td> <td>- ※営業時間算出</td> </tr> <tr> <td>利用人数</td> <td>10人</td> <td>-人</td> <td>2,703人</td> <td>-</td> <td>(306日-59日)×8h</td> </tr> <tr> <td>営業時間</td> <td>1,976h</td> <td>1,976h</td> <td>1,976h</td> <td>123区画</td> <td></td> </tr> <tr> <td>利用時間</td> <td>2h</td> <td>-h</td> <td>-</td> <td>118区画</td> <td>感染拡大防止による利用不可期間：4/1~6/7</td> </tr> <tr> <td>稼働率</td> <td>0.1%</td> <td>-%</td> <td>-</td> <td>96%</td> <td></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	H28	利用件数	151件	34件	-	- ※営業時間算出	利用人数	2,576人	705人	4,110人	- 実習室改修期間	営業時間	2,368h	2,368h	2,464h	134区画	10/10-10/23	利用時間	533h	144h	-	108区画	(308日-12日)×8h	稼働率	22.5%	6.1%	-	80%		H29	利用件数	207件	27件	-	- ※営業時間算出	利用人数	2,496人	543人	3,140人	-	308日×8h	営業時間	2,464h	2,464h	2,464h	134区画		利用時間	693h	93h	-	121区画		稼働率	28.1%	3.8%	-	90%		H30	利用件数	153件	8件	-	- ※営業時間算出	利用人数	1,907人	203人	2,769人	-	308日×8h	営業時間	2,464h	2,464h	2,464h	134区画		利用時間	483h	23h	-	113区画		稼働率	19.6%	0.9%	-	84%		R1	利用件数	13件	10件	-	- ※営業時間算出	利用人数	253人	125人	2,585人	-	307日×8h	営業時間	2,456h	2,456h	2,456h	134区画		利用時間	25h	38h	-	105区画		稼働率	0.9%	1.5%	-	78%		R2	利用件数	1件	-件	-	- ※営業時間算出	利用人数	10人	-人	2,703人	-	(306日-59日)×8h	営業時間	1,976h	1,976h	1,976h	123区画		利用時間	2h	-h	-	118区画	感染拡大防止による利用不可期間：4/1~6/7	稼働率	0.1%	-%	-	96%	
	会議室	実習室	展示室 イベント	レンタルファーム	備考																																																																																																																																																												
H28	利用件数	151件	34件	-	- ※営業時間算出																																																																																																																																																												
	利用人数	2,576人	705人	4,110人	- 実習室改修期間																																																																																																																																																												
	営業時間	2,368h	2,368h	2,464h	134区画	10/10-10/23																																																																																																																																																											
	利用時間	533h	144h	-	108区画	(308日-12日)×8h																																																																																																																																																											
	稼働率	22.5%	6.1%	-	80%																																																																																																																																																												
H29	利用件数	207件	27件	-	- ※営業時間算出																																																																																																																																																												
	利用人数	2,496人	543人	3,140人	-	308日×8h																																																																																																																																																											
	営業時間	2,464h	2,464h	2,464h	134区画																																																																																																																																																												
	利用時間	693h	93h	-	121区画																																																																																																																																																												
	稼働率	28.1%	3.8%	-	90%																																																																																																																																																												
H30	利用件数	153件	8件	-	- ※営業時間算出																																																																																																																																																												
	利用人数	1,907人	203人	2,769人	-	308日×8h																																																																																																																																																											
	営業時間	2,464h	2,464h	2,464h	134区画																																																																																																																																																												
	利用時間	483h	23h	-	113区画																																																																																																																																																												
	稼働率	19.6%	0.9%	-	84%																																																																																																																																																												
R1	利用件数	13件	10件	-	- ※営業時間算出																																																																																																																																																												
	利用人数	253人	125人	2,585人	-	307日×8h																																																																																																																																																											
	営業時間	2,456h	2,456h	2,456h	134区画																																																																																																																																																												
	利用時間	25h	38h	-	105区画																																																																																																																																																												
	稼働率	0.9%	1.5%	-	78%																																																																																																																																																												
R2	利用件数	1件	-件	-	- ※営業時間算出																																																																																																																																																												
	利用人数	10人	-人	2,703人	-	(306日-59日)×8h																																																																																																																																																											
	営業時間	1,976h	1,976h	1,976h	123区画																																																																																																																																																												
	利用時間	2h	-h	-	118区画	感染拡大防止による利用不可期間：4/1~6/7																																																																																																																																																											
	稼働率	0.1%	-%	-	96%																																																																																																																																																												

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）

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11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
H28年利用料	325,130円	146,880円	-	877,500円	1,349,510円
H29年利用料	422,730円	94,860円	-	913,750円	1,431,340円
H30年利用料	295,850円	23,460円	-	715,000円	1,034,310円
R1年利用料	15,460円	39,520円	-	759,375円	814,355円
R2年利用料	1,240円	-円	-	895,625円	896,865円
【免除】 利用件数	-	-	1件	-	1件

アンケートの
実施状況

・体験教室参加者（満足度の把握）※教室は感染症拡大拡散防止のため中止

教室名	回答者数	かなり満足	満足	少し不満	不満	無回答
手打ちそば	—	—	—	—	—	—
家庭菜園講座	—	—	—	—	—	—

・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
R2	101 (86)	68% (64%)	28% (29%)	1% (6%)	- (1%)	3% (-)

※（）は昨年度実績

事業費内訳

決 算		予 算	
収入		収入	
指定管理料	18,549,000	指定管理料	18,549,000
自主事業	6,195,857	自主事業	7,250,000
・苗販売等収入	6,171,857	・苗販売等収入	7,091,000
・体験教室等収入	24,000	・体験教室等収入	159,000
雑収入	—	雑収入	—
計	24,744,857	計	25,799,000
支出		支出	
人件費	9,938,000	人件費	9,938,000
管理費（レンタルファーム、ターミナル等管理）	4,279,723	管理費（レンタルファーム、ターミナル等管理）	5,014,000
・消耗品費	235,781	・消耗品費	264,000
・光熱水費	113,393	・光熱水費	189,000
・使用料・賃借料	155,283	・使用料・賃借料	162,000
・委託費	1,755,975	・委託費	1,799,000
・修繕費	547,399	・修繕費	882,000
・保険料	153,900	・保険料	167,000
・租税公課	896,000	・租税公課	991,000
・通信運搬費、手数料等	421,992	・通信運搬費、手数料等	560,000
事業費（苗販売、体験教室等）	9,371,356	事業費（苗販売、体験教室等）	10,847,000
・消耗品	433,335	・消耗品	619,000
・燃料費	111,538	・燃料費	253,000
・原材料	2,073,247	・原材料	2,531,000
・委託費	6,752,946	・委託費	7,313,000
・雑支出	290	・会議費、保険料等	131,000
他会計繰出	1,155,778	他会計繰出	—
計	24,744,857	計	25,799,000

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	産業経済部 農業政策課
評価対象期間	令和2年4月1日 ～ 令和3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 龍ヶ崎市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例				
	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	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) 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
		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】

食事処利用者の満足度向上に向け、利用者から要望が多かったテーブル席の増設、新型コロナウイルス感染症対策として、利用者が安心して食事がとれるよう食事処全席にアクリル板設置を行った。

市内の温浴施設開業や新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、周辺施設とのスケールメリットを活かした体験型事業などが積極的に展開できない状況であったことから、利用者数が大きく減少する結果となってしまったが、施設運営全般に亘り、「新しい生活様式」に対応した施設運営を心掛け、消毒の徹底、利用者の距離の確保、飛沫防止対策等の感染防止対策を実施し、感染症拡大の状況により臨機応変に休館や営業時間短縮をするなど、利用者が安心して施設を利用できるよう努めた。

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	-----	24																																				
(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み	30	C	12																																				
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。	(R1 : C)	(R1 : 12)																																					
【評価の理由, 要因・原因分析】																																							
<p>① 令和2年度事業計画に記載された体験教室の多くは、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため開催中止としたが、「寄せ植え教室」「日帰り湯ったり館」は、募集人数を通常の半分程度にするなど感染症対策を徹底し実施した。</p> <p>令和2年度の湯ったり館の年間入館者数は86,019人（対前年度59.5%）、使用料収入は43,144,770円（対前年度56.8%）、1日当たりの入館者数は320人（対前年度比68.4%）、1日当たりの使用料収入は160,389円（対前年度65.2%）と、いずれも令和元年度と比較すると大幅に減少している。</p> <p>令和2年度の年間利用者が減少した主な要因は、平成30年度に市内に類似の温浴施設が開業したことや、感染症拡大に伴う臨時休館日（4/1～6/7）、利用者が施設利用を控えたこと、時間短縮営業や宿泊・合宿の利用不可や利用者人数の制限を実施したことによるものである。</p>																																							
<p style="text-align: center;">湯ったり館の入館者数</p> <table border="1"> <caption>湯ったり館の入館者数</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>年間入館者数</th> <th>1日当たりの入館者数</th> <th>目標</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成25年度</td> <td>202,987</td> <td>208,900</td> <td>208,900</td> </tr> <tr> <td>平成26年度</td> <td>200,128</td> <td>206,825</td> <td>206,825</td> </tr> <tr> <td>平成27年度</td> <td>198,119</td> <td>202,491</td> <td>202,491</td> </tr> <tr> <td>平成28年度</td> <td>179,807</td> <td>197,675</td> <td>197,675</td> </tr> <tr> <td>平成29年度</td> <td>184,848</td> <td>196,702</td> <td>196,702</td> </tr> <tr> <td>平成30年度</td> <td>161,764</td> <td>191,601</td> <td>191,601</td> </tr> <tr> <td>令和元年度</td> <td>144,659</td> <td>176,000</td> <td>176,000</td> </tr> <tr> <td>令和2年度</td> <td>86,019</td> <td>161,490</td> <td>161,490</td> </tr> </tbody> </table>				年度	年間入館者数	1日当たりの入館者数	目標	平成25年度	202,987	208,900	208,900	平成26年度	200,128	206,825	206,825	平成27年度	198,119	202,491	202,491	平成28年度	179,807	197,675	197,675	平成29年度	184,848	196,702	196,702	平成30年度	161,764	191,601	191,601	令和元年度	144,659	176,000	176,000	令和2年度	86,019	161,490	161,490
年度	年間入館者数	1日当たりの入館者数	目標																																				
平成25年度	202,987	208,900	208,900																																				
平成26年度	200,128	206,825	206,825																																				
平成27年度	198,119	202,491	202,491																																				
平成28年度	179,807	197,675	197,675																																				
平成29年度	184,848	196,702	196,702																																				
平成30年度	161,764	191,601	191,601																																				
令和元年度	144,659	176,000	176,000																																				
令和2年度	86,019	161,490	161,490																																				
<p style="text-align: center;">湯ったり館の使用料収入</p> <table border="1"> <caption>湯ったり館の使用料収入</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>使用料</th> <th>1日当たりの使用料収入</th> <th>目標</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成25年度</td> <td>311,755</td> <td>311,755</td> <td>311,755</td> </tr> <tr> <td>平成26年度</td> <td>306,118</td> <td>306,118</td> <td>306,118</td> </tr> <tr> <td>平成27年度</td> <td>301,750</td> <td>301,750</td> <td>301,750</td> </tr> <tr> <td>平成28年度</td> <td>307,380</td> <td>307,380</td> <td>307,380</td> </tr> <tr> <td>平成29年度</td> <td>296,781</td> <td>296,781</td> <td>296,781</td> </tr> <tr> <td>平成30年度</td> <td>253,761</td> <td>253,761</td> <td>253,761</td> </tr> <tr> <td>令和元年度</td> <td>245,863</td> <td>245,863</td> <td>245,863</td> </tr> <tr> <td>令和2年度</td> <td>160,389</td> <td>160,389</td> <td>160,389</td> </tr> </tbody> </table>				年度	使用料	1日当たりの使用料収入	目標	平成25年度	311,755	311,755	311,755	平成26年度	306,118	306,118	306,118	平成27年度	301,750	301,750	301,750	平成28年度	307,380	307,380	307,380	平成29年度	296,781	296,781	296,781	平成30年度	253,761	253,761	253,761	令和元年度	245,863	245,863	245,863	令和2年度	160,389	160,389	160,389
年度	使用料	1日当たりの使用料収入	目標																																				
平成25年度	311,755	311,755	311,755																																				
平成26年度	306,118	306,118	306,118																																				
平成27年度	301,750	301,750	301,750																																				
平成28年度	307,380	307,380	307,380																																				
平成29年度	296,781	296,781	296,781																																				
平成30年度	253,761	253,761	253,761																																				
令和元年度	245,863	245,863	245,863																																				
令和2年度	160,389	160,389	160,389																																				

- ② 新型コロナウイルス感染拡大の中、集客イベントの実施は困難であったが、湯ったり館の利用者の確保を図るため、国・県の自粛要請の状況を踏まえつつ、下記イベント等を実施した。

【新規事業】

- ・1/1 「元日振る舞い餅」と題し、元日来館者に紅白餅を進呈
- ・1/1～3 正月三が日限定で寿司セット（本マグロ握りと手打ちそば）を特別価格で販売
- ・3/11 エ事休館明けに「リニューアルオープン記念」と題し、マスクセット（マスク及びマスクケース）を来館者に進呈
- ・3/28 こもれび森のイバライドとの相互連携包括協定締結
 - ※主な内容 ①イバライド入館券等を持参された方⇒フェイスタオル貸し出し無料
 - ②イバライドとの宿泊パックを実施⇒相互料金割引
 - ③湯ったり館の入館券を持参してイバライドへ入園された方⇒入園料 100 円割引
 - ④イベント情報の共有やプロモーションを実施

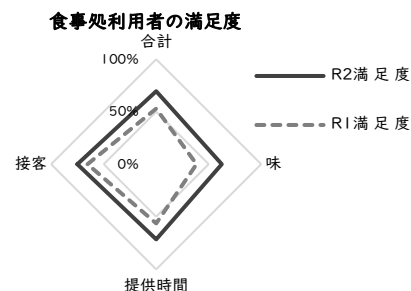
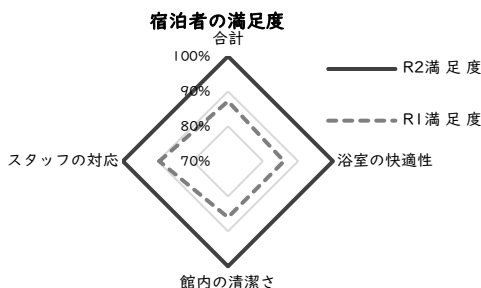
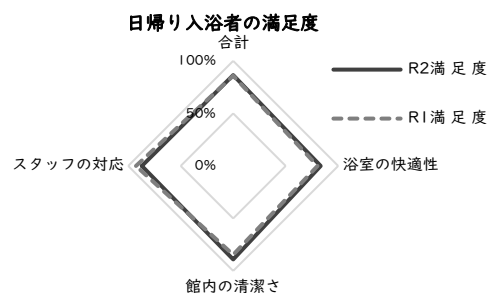
【継続事業】

- ・1/10～31 特別優待券付きの「回数券ボーナスキャンペーン」を実施
 - ※例年はお盆あたりにもキャンペーンを実施しているが令和2年度は自粛
 - ・湯ったり館スタンプカードの案内を徹底
 - ・毎月イベント風呂（薬湯風呂，入浴剤使用）開催 ※コロナ自粛，10月から再開
 - ・宿泊者に物産品（コーヒー）無料提供 ※ボディケア 10分延長無料券は2年度いっぱいまで廃止
 - ・ボディケア部門のスタンプカードがスマホアプリに変更 ※新規体験キャンペーン未実施
 - ・障がい者の方を対象とした入館カード（障害者手帳の提示が毎回必要であるので，手帳の紛失を防止するため専用のカードを導入）の発行，宿泊または宴会を利用する団体を対象に無料で送迎バスを運行
 - ・「日帰り湯ったり館」は定員を通常の半分，コロナが比較的収束している時期のみ実施，最小運行人員に未達でも実施
- 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 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再委託しているが，施設全般に適切な維持管理が行われた。
- また，施設の維持管理については，公共施設点検チェックシートのチェック項目により，日常・月次・年次点検を行っており良好な維持管理が行われた。
- ⑤ 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，Facebook，Twitter等，SNSを活用し，施設の休館情報・利用制限情報等を含め，情報提供が適切に行われたほか，民間情報誌等への情報掲載等，広報活動が継続的に行われた。
- また，新型コロナウイルス感染症対策・方法などについて，政府・県などのポスターを館内に積極的に掲示するなど，新型コロナウイルス感染症拡大防止のための広報活動に努めた。

評価基準及び評価のポイント	配点	評価RANK	得点
(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。	(R1 : B)	(R1 : 12)	

【評価の理由、要因・原因分析】

① 利用者の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」の3種類のアンケートが実施された。アンケート結果では「日帰り入浴者」の満足度が86.5%、「宿泊者」の満足度が100%、「食事処利用者」の満足度が69.6%と、令和元年度の結果と比較していずれも増加している。満足度が増加した主な要因は、アンケートの要望に即時対応したことと、宿泊者への対応を充実させたことがあると思われる。



② アンケートBOXは、ロビー、食事処、脱衣所等に設置され、寄せられた意見には回答を添えてアンケートBOXの横に掲示し、対応が可能なものについては、迅速に協議を行うなど、運営へ反映された。また、施設の修繕、改修が伴うようなものについては、市と協議し、中期保全計画に組み込む等、利用者の意見を出来る限り反映できるよう取り組まれた。

(参考例)

- ・ 利用者の要望を踏まえ食事処のテーブル席を増設
- ・ 食事処全席にアクリル板設置

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、苦情のあった利用者への対応も適切に行われた（所管課への報告も適切）。

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。

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。

⑤ 利用者満足度向上の一環として、職員の接客接客研修が実施された。

※利用者数減少に伴い、アンケート集計数は前年度に比べて大幅に減少している。

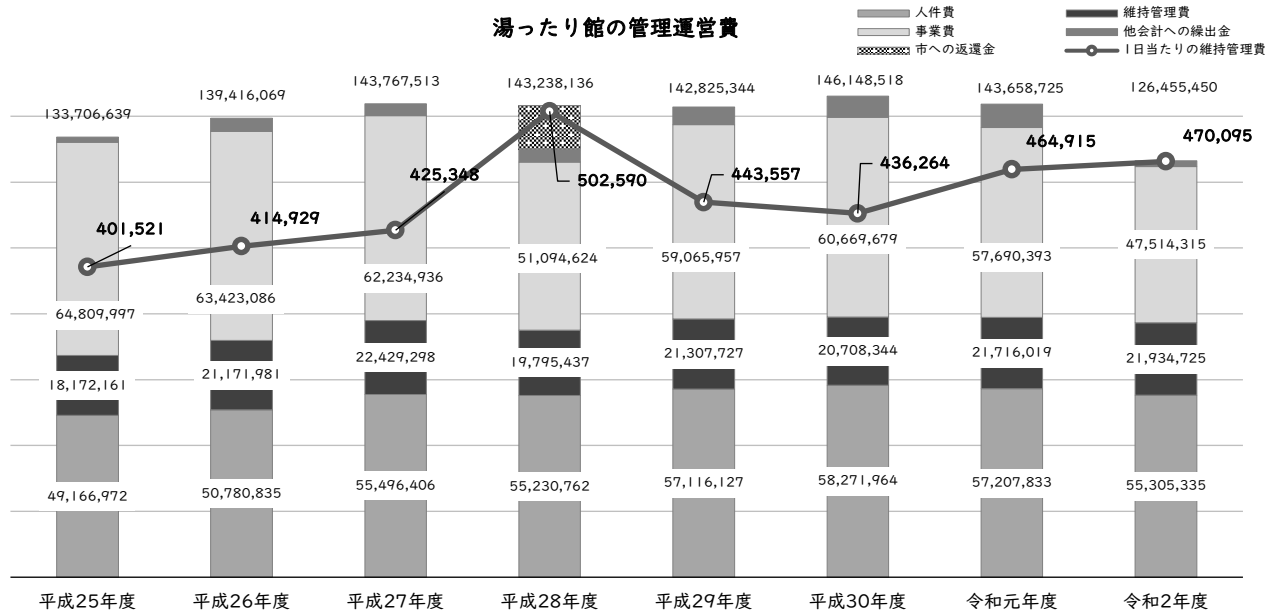
(アンケート集計数 前年度比 日帰り入浴者約⇒1/4, 宿泊者⇒1/10, 食事処利用者⇒1/15)

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。		(R1 : B)	(R1 : 12)	

【評価の理由、要因・原因分析】

① 新型コロナウイルス感染症対策に係る館内消毒作業などは、時間短縮営業による通常営業時間との差分内に実施し、営業時間中の消毒作業及び換気については従来の作業内容を見直し対応するなど、人件費が増大しないよう取り組まれていた。

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ものの、令和2年度の湯ったり館の1日当たりの維持管理費は470,095円であり、令和元年度より微増となっている。



② 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、4月1日から6月7日まで施設を臨時休館しており、当初予算で計上していた光熱水費等に過払いが生じたが、実費費用以外の金額が返還されるなど、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再委託しているものもあるが、仕様書に定め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のとおり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	-----	24
(1) 施設の管理運営の実施状況 など	15	A	12 (RI:A) (RI: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 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、業務担当者も明確になっていた。職員の雇用・労働環境等についても、就業規則等に基づいた適切な環境が整えられている。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため臨時休館日（4/1～6/7）を設けたが、その後は対策（手指消毒剤の設置、30分おきに施設内の消毒、1時間おきに注意喚起アナウンス、ロッカー利用者数を半分に制限、洗い場・サウナ利用者数を約半分に制限等）を講じて、安心して利用できる環境づくりを徹底して行った。</p> <p>② 人事評価制度を導入し、人事研修、育成面談等を通じて、人材育成及び職務レベルの向上に努めている。また、全職員を対象とした接遇研修を実施しており、利用者目線での接遇が行えるよう、職員の資質向上に取り組まれている。</p> <p>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）は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止となったが、コロナの感染状況が落ち着いている時期に小学生サッカー定期リーグ戦を開催するなど、地域交流に努められた。</p> <p>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、板橋産直会協力の下、ならせ餅の飾りつけを行う等、地域と良好な関係が構築されている。</p>			
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制 など	15	A	12 (RI:A) (RI: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 個人情報保護規程等を定め、龍ヶ崎市公益法人（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ていた。</p> <p>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、抽選にて決定する等、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。</p> <p>このほか、夏休み等の長期休暇に増加傾向となる高校生の子供の入館の不正を取り締まる等、使用料の公平な徴収に取り組まれた。</p> <p>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。</p> <p>また、浴室の滑りやすい箇所にはミニコーンを設置し、注意を促す対策が講じられた。</p> <p>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。</p> <p>また、職員研修として救急救命講習会を3月に開催する予定であったが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため延期した。しかしながら、毎年、救急救命講習会は開催されているため、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。</p> <p>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、館内においては、防犯カメラの活用により、トラブル発生を未然に防ぐ取組が行われた。</p> <p>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。</p>			

- ⑤ 駐車場での転倒による怪我，長時間の入浴による湯あたり等が発生したが，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（救急搬送：3件）。

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 (R1:60点)	総合評価	B (R1:B)
[総評]			
<p>市内の温浴施設開業や新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により，利用者数が大幅に減少する結果となってしまった。</p> <p>しかしながら，感染初期段階の令和2年3月12日から6月7日まで臨時休館としたが，それ以降は公共施設としての役割や利用者の利便性を考え，施設運営全般に亘り，「新しい生活様式」に対応した施設運営を心掛け，消毒の徹底，利用者の距離の確保，飛沫防止対策等の感染防止対策を実施し，感染症拡大の状況により臨機応変に休館や営業時間短縮をするなど，利用者が安心して施設を利用できるよう施設運営に努めたことは評価できる。</p> <p>また，利用者及び収益の増加を目的として，こもれび森のイバライドとの連携協定を締結したことは評価できる。令和3年度の具体的な取り組みについて期待する。</p>			
[改善を要する事項]			
<p>新型コロナウイルス感染症拡大の中において，集客事業や施設運営は難しい状況であるが，終息後速やかに，利用者の拡大や確保に向け，運動広場や宿泊施設を活用した新たな取組や情報発信の強化に努められるよう準備を進めてもらいたい。</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】

管理運営実績データ

施設名	龍ヶ崎市農業公園豊作村（湯ったり館，運動広場）																																																																																			
事業計画の内容	<p>令和2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「季節の寄せ植え」「押し花」「折り紙」「手芸」「囲碁将棋」 ②地域交流事業「湯ったり館囲碁大会」 ③利用者交流事業「湯ったり館へ行こう！！」 ④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）」 ②地域交流事業「湯ったり館定期リーグ戦」</p>																																																																																			
実績	<p>1. 開館日数 269日（平日：173日，土日祝日等：96日） ※施設修繕工事のため3月1日から3月10日まで臨時休館（10日間） ※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため4月1日から6月7日まで臨時休館（68日間） 開館時間 平日：午前10時から午後9時まで（最終入館：午後8時30分） 土日祝日：午前9時30分から午後9時まで（最終入館：午後8時30分） ※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため時間短縮営業</p> <p>2. イベント等の開催 寄せ植え教室（4回）10/27 午前・午後 12/8 午前・午後 日帰り湯ったり館（10回）7/14 7/31 9/25 10/13 10/30 11/10 11/27 12/8 12/25 3/26 あの日の龍ヶ崎（通年） 定期リーグ戦（6回）7/5 8/23 9/20 10/18 11/14 12/12 正月イベント 1/1 イベント湯（24日間） 押し花，折り紙，手芸，囲碁将棋の各教室は，新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止 湯ったり館 CUP 少年少女サッカー大会，湯ったり館囲碁大会は，新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止</p> <p>3. 職員配置 職員5名，嘱託員25名で対応</p> <p>4. 研修状況 人事評価研修（2回）9/16 1/19 接客・接遇サービス研修 3/9</p>																																																																																			
実績	<p>■実績</p> <table border="1" data-bbox="435 1541 1474 1895"> <thead> <tr> <th>利用者数（人）</th> <th>平成27年度</th> <th>平成28年度</th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>令和2年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>一般入館</td> <td>132,284</td> <td>112,793</td> <td>123,441</td> <td>107,473</td> <td>91,482</td> <td>52,895</td> </tr> <tr> <td>小・中学生入館</td> <td>10,076</td> <td>8,821</td> <td>9,164</td> <td>7,567</td> <td>6,113</td> <td>2,371</td> </tr> <tr> <td>障がい者入館</td> <td>3,284</td> <td>3,274</td> <td>3,762</td> <td>3,039</td> <td>2,996</td> <td>1,802</td> </tr> <tr> <td>回数券利用</td> <td>46,258</td> <td>37,505</td> <td>42,458</td> <td>37,395</td> <td>35,231</td> <td>26,793</td> </tr> <tr> <td>宿泊</td> <td>1,419</td> <td>1,376</td> <td>1,444</td> <td>1,470</td> <td>1,095</td> <td>270</td> </tr> <tr> <td>団体宿泊</td> <td>1,796</td> <td>1,724</td> <td>1,674</td> <td>1,771</td> <td>1,527</td> <td>224</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>3,002</td> <td>4,182</td> <td>2,905</td> <td>3,049</td> <td>3,831</td> <td>1,664</td> </tr> <tr> <td>計 実数</td> <td>198,119</td> <td>169,675</td> <td>184,848</td> <td>161,764</td> <td>144,659</td> <td>86,019</td> </tr> <tr> <td>計 (通年換算)</td> <td>(196,360)</td> <td>(199,442)</td> <td>(192,311)</td> <td>(161,764)</td> <td>(156,830)</td> <td>(107,124)</td> </tr> <tr> <td>開館日数</td> <td>338</td> <td>285</td> <td>322</td> <td>335</td> <td>309</td> <td>269</td> </tr> </tbody> </table> <p>※通年換算＝実数÷開館日数×335で算出</p> <p>■目標 161,490人</p>							利用者数（人）	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	令和2年度	一般入館	132,284	112,793	123,441	107,473	91,482	52,895	小・中学生入館	10,076	8,821	9,164	7,567	6,113	2,371	障がい者入館	3,284	3,274	3,762	3,039	2,996	1,802	回数券利用	46,258	37,505	42,458	37,395	35,231	26,793	宿泊	1,419	1,376	1,444	1,470	1,095	270	団体宿泊	1,796	1,724	1,674	1,771	1,527	224	その他	3,002	4,182	2,905	3,049	3,831	1,664	計 実数	198,119	169,675	184,848	161,764	144,659	86,019	計 (通年換算)	(196,360)	(199,442)	(192,311)	(161,764)	(156,830)	(107,124)	開館日数	338	285	322	335	309	269
利用者数（人）	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	令和2年度																																																																														
一般入館	132,284	112,793	123,441	107,473	91,482	52,895																																																																														
小・中学生入館	10,076	8,821	9,164	7,567	6,113	2,371																																																																														
障がい者入館	3,284	3,274	3,762	3,039	2,996	1,802																																																																														
回数券利用	46,258	37,505	42,458	37,395	35,231	26,793																																																																														
宿泊	1,419	1,376	1,444	1,470	1,095	270																																																																														
団体宿泊	1,796	1,724	1,674	1,771	1,527	224																																																																														
その他	3,002	4,182	2,905	3,049	3,831	1,664																																																																														
計 実数	198,119	169,675	184,848	161,764	144,659	86,019																																																																														
計 (通年換算)	(196,360)	(199,442)	(192,311)	(161,764)	(156,830)	(107,124)																																																																														
開館日数	338	285	322	335	309	269																																																																														

施設名

龍ヶ崎市農業公園豊作村（湯ったり館，運動広場）

利用料（使用料）収入及び減免の状況

■実績

使用料（円）	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	令和2年度
入館料	71,472,840	61,152,930	66,832,710	57,993,030	49,841,890	28,799,030
回数券販売収入	21,134,950	17,354,940	19,356,080	17,326,200	18,284,500	12,537,770
宿泊料	6,123,490	5,961,520	6,322,040	6,426,230	4,833,280	1,193,960
団体宿泊料	3,010,350	2,968,790	2,888,330	3,059,370	2,792,100	377,930
部屋賃など	249,900	165,240	164,220	205,020	219,940	236,080
計 実数	101,991,530	87,603,420	95,563,380	85,009,850	75,971,710	43,144,770
(通年換算)	(101,086,280)	(102,972,441)	(99,421,529)	(85,009,850)	(82,364,151)	(53,730,475)

※通年換算＝実数÷開館日数×335で算出

■目標 85,066,600円

■減免実績

減免件数	宴会特例入館料免除	0件	0人
	スタンプカード達成者		862人
	障がい者介添入館料免除		86人
	合宿特例運動広場使用料免除	10件	64時間
減免額	559,520円		

アンケートの実施状況

利用者アンケートの集計結果（4/1～3/31）

①日帰り入浴者

アンケート回収枚数：255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	90人	70人	17人	15人	63人	83.3%
割合	46.9%	36.4%	8.9%	7.8%	—	
館内の清潔さ	94人	77人	13人	8人	63人	89.0%
割合	48.9%	40.1%	6.8%	4.2%	—	
接客	102人	65人	18人	7人	63人	87.0%
割合	53.1%	33.9%	9.4%	3.6%	—	
計	延286人	延212人	延48人	延30人	延189人	86.5%

②宿泊者

アンケート回収枚数：15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	13人	2人	0人	0人	0人	100.0%
割合	86.7%	13.3%	0.0%	0.0%	—	
館内の清潔さ	15人	0人	0人	0人	0人	100.0%
割合	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	—	
接客	15人	0人	0人	0人	0人	100.0%
割合	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	—	
計	延43人	延2人	延0人	延0人	延0人	100.0%

③食事処利用者

アンケート回収枚数：13枚

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	満足度
味	3人	2人	1人	2人	5人	62.5%
割合	37.5%	25.0%	12.5%	25.0%	—	
提供時間	3人	2人	2人	0人	6人	71.4%
割合	42.8%	28.6%	28.6%	0.0%	—	
接客	3人	3人	2人	0人	5人	75.0%
割合	37.5%	37.5%	25.0%	0.0%	—	
計	延9人	延7人	延5人	延2人	延16人	69.6%

施設名	龍ヶ崎市農業公園豊作村（湯ったり館，運動広場）			
事業費内訳	決 算		予 算	
	収 入		収 入	
	指定管理料	122,501,000	指定管理料	140,588,000
	利用料金	-	利用料金	-
	自主事業	3,429,346	自主事業	7,709,000
	その他 （ロッカ-鍵弁償金等）	42,179	その他 （ロッカ-鍵弁償金等）	201,000
	他会計繰入金	2,184,000	他会計繰入金	2,184,000
		計 128,156,525		計 150,682,000
	支 出		支 出	
	人件費	55,305,335	人件費	61,639,000
	事業費	49,215,390	事業費	66,474,000
	・ 会議費	0	・ 会議費	65,000
	・ 諸謝金	0	・ 諸謝金	95,000
	・ 通信運搬費	368,869	・ 通信運搬費	369,000
	・ 消耗什器備品費	311,278	・ 消耗什器備品費	400,000
・ 消耗品費	5,390,469	・ 消耗品費	6,487,000	
・ 印刷製本費	222,200	・ 印刷製本費	298,000	
・ 燃料費	113,938	・ 燃料費	158,000	
・ 光熱水料費	28,022,870	・ 光熱水料費	41,783,000	
・ 手数料	429,256	・ 手数料	474,000	
・ 使用料，賃借料	4,797,991	・ 使用料，賃借料	6,391,000	
・ 保険料	403,340	・ 保険料	446,000	
・ 原材料費	5,800	・ 原材料費	20,000	
・ 租税公課	6,871,100	・ 租税公課	7,209,000	
・ 負担金	55,000	・ 負担金	55,000	
・ 補填及び賠償金	2,223,279	・ 補填及び賠償金	2,224,000	
維持管理費	21,934,725	維持管理費	22,569,000	
・ 修繕費	5,580,289	・ 修繕費	5,581,000	
・ 委託費	16,354,436	・ 委託費	16,988,000	
他会計繰出金	1,701,075	他会計繰出金	0	
	計 128,156,525		計 150,682,000	

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	産業経済部 農業政策課
評価対象期間	令和2年4月1日 ~ 令和3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 龍ヶ崎市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例				
	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	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) 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			

【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】

アンケート調査において要望のあった、無料堆肥置き場の増設を行うなど、利用者の満足度向上に向けた取り組みを行うことができた。その結果、前年度「少し不満」と回答した利用者が22%から9%に減少し、「満足」と回答した利用者が14%増加することにつながった。

また、維持管理費については、管理費（委託費・消耗品等）を削減し運営することができた。

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	-----	40																																				
(I) 施設の設置目的の達成に向けた取組み	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。	(R1 : A)	(R1 : 24)																																					
【評価の理由, 要因・原因分析】																																							
<p>① 令和2年度事業計画に記載されたレンタルファーム利用者への家庭菜園講座は、秋は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止し、春は、感染対策として開催場所を会議室から屋外へ変更し、個々のレンタルファームを見て作付け指導を行う予定であったが、荒天のため中止となった。</p> <p>また、レンタルファームの利用状況については、令和2年度の貸出区画は108区画、貸出率は100%であった。このため、目標である103区画を上回り、目標が達成された。</p> <p>一方、令和2年度の使用料収入は717,206円であり、目標である695,000円を上回ったため、目標を達成することが出来た。</p>																																							
<p style="text-align: center;">龍ヶ岡市民農園の利用状況</p> <table border="1"> <caption>龍ヶ岡市民農園の利用状況</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>目標</th> <th>貸出区画</th> <th>貸出率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成25年度</td> <td>98</td> <td>96</td> <td>89%</td> </tr> <tr> <td>平成26年度</td> <td>98</td> <td>98</td> <td>91%</td> </tr> <tr> <td>平成27年度</td> <td>103</td> <td>107</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>平成28年度</td> <td>103</td> <td>108</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>平成29年度</td> <td>103</td> <td>108</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>平成30年度</td> <td>103</td> <td>108</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>令和元年度</td> <td>103</td> <td>105</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>令和2年度</td> <td>103</td> <td>108</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>				年度	目標	貸出区画	貸出率	平成25年度	98	96	89%	平成26年度	98	98	91%	平成27年度	103	107	99%	平成28年度	103	108	100%	平成29年度	103	108	100%	平成30年度	103	108	100%	令和元年度	103	105	97%	令和2年度	103	108	100%
年度	目標	貸出区画	貸出率																																				
平成25年度	98	96	89%																																				
平成26年度	98	98	91%																																				
平成27年度	103	107	99%																																				
平成28年度	103	108	100%																																				
平成29年度	103	108	100%																																				
平成30年度	103	108	100%																																				
令和元年度	103	105	97%																																				
令和2年度	103	108	100%																																				
<p style="text-align: center;">龍ヶ岡市民農園の使用料収入</p> <table border="1"> <caption>龍ヶ岡市民農園の使用料収入</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>目標</th> <th>使用料</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成25年度</td> <td>662,000</td> <td>578,315</td> </tr> <tr> <td>平成26年度</td> <td>662,000</td> <td>703,934</td> </tr> <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> </tbody> </table>				年度	目標	使用料	平成25年度	662,000	578,315	平成26年度	662,000	703,934	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									
年度	目標	使用料																																					
平成25年度	662,000	578,315																																					
平成26年度	662,000	703,934																																					
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																																					

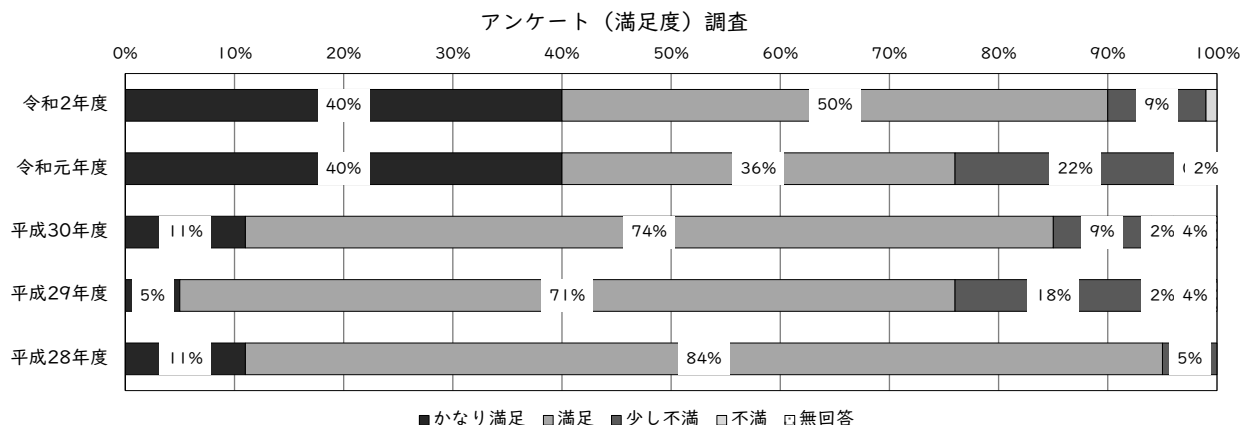
- ② レンタルファーム利用者を対象に、新規事業として11/1に「稲ワラ拾い体験」を実施した。40名（豊作村22人、龍ヶ岡18人）が参加し、参加者から大変好評であった。
 ※稲ワラは畑の乾燥防止・防草対策とした昔ながらの農法として使用
 さらに、龍ヶ崎市有機肥料生産組合堆肥センターとタイアップし、年2回牛糞堆肥の無料提供を引き続き行うなど、施設の利用促進のための取組みが行われた。
- ③ まちづくり・文化財団が指定管理者となっている公共施設（文化会館、豊作村）等においてイベント関係チラシ・ポスターを掲載するとともに、施設間相互の連携やイベント時の人的支援、物的支援（トラック・芝刈機等備品の貸し借り）などの連携が図られた。
- ④ 農機具置場の農具類を定期的に点検し、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、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	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。			

【評価の理由、要因・原因分析】

- ① 令和2年度の龍ヶ岡市民農園の利用者満足度は90%（「かなり満足」と答えた割合が40%、「満足」と答えた割合が50%）であった。令和元年度と比較すると「満足」と答えた割合が14ポイント増加し、「少し不満」と答えた割合が13ポイント減少していることから、施設利用者の満足が得られていると思われる。



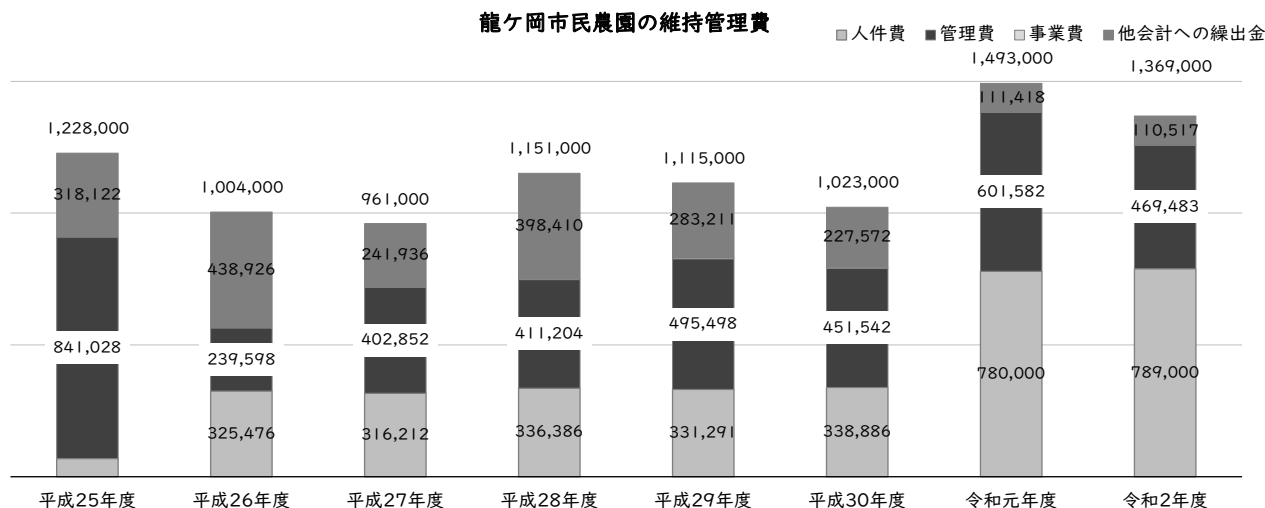
- ② レンタルファームの利用更新の際などにアンケート調査などが行われており、利用者の意見把握に努められている。また、昨年度と同様、利用者の利便性の観点から、龍ヶ岡市民農園に隣接する市民交流プラザで、レンタルファーム更新の手続き等が行われた。
 また、井戸水タンクの老朽化が進行しているため、水漏れ修理が実施された。
【アンケート要望への対応】
 - ・区画割ロープが切れている⇒適時対応
 - ・無料堆肥の置き場が遠い⇒2か所に設置
- ③ 寄せられた苦情に対しては、随時、文書を回覧するなど職員間で情報を共有し、適時対応がされているほか、苦情のあった利用者への対応も適切に行われていた。また、所管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、SNSを活用して、情報提供が行われた。

⑤ 利用者満足度の向上の一環として、職員の接客接遇研修を実施された。また、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。

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。	(R1 : B)	(R1 : 12)	

【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、令和元年度と比較すると減少しており、主な要因は管理費の減少によるものである。



- ② 令和2年度事業計画に基づき、概ね予算と同程度の執行となり、適切に行われた。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）に施設を見廻っており、通路の除草等適切な水準で運営が行われた。

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。				
【評価の理由，要因・原因分析】				
<p>① 施設の管理に当たっては、まちづくり・文化財団の職員やシルバー人材センターにより、適切に管理運営が行われている。雇用・労働環境等については、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。</p> <p>② 人事評価制度を導入し、人事研修，育成面談等を通じて、人材育成及び職務レベルの向上に努められている。 また、全職員を対象とし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、職員の資質向上に取り組まれている。</p> <p>③ 家庭菜園講座など、レンタルファームを通じて農業に対する理解を深めてもらえるような運営を行っている。 また、昨年度に引き続き、龍ヶ岡市民農園の近隣にある八原保育所の園児及び八原小学校の児童を対象に、春に苺の収穫体験を実施する予定であったが、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から中止とした。</p>				
(2) 平等利用，安全対策，危機管理体制 など		15	B	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 個人情報保護規程等を定め、龍ヶ崎市公益法人（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ていた。</p> <p>② 利用者への不当な差別的扱いがないよう、接客接遇研修を実施している。また、情報は市広報紙やまちづくり・文化財団のSNSで発信するなど周知し、平等・公平に取扱いがされている。</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 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。</p> <p>⑤ 事故・災害等は発生しなかった。</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	73点 (R1:73点)	総合評価	A (R1:A)
[総評]			
<p>令和2年度のレンタルファームの貸出率について、ほぼ100%であることは評価できる。</p> <p>また、レンタルファームの利用者アンケートの結果について、「かなり満足」「満足」と答えた割合が90%に達したことは、大いに評価できる。</p>			
[改善を要する事項]			
<p>管理運営経費の削減、アンケートの要望への適時対応について、引き続き実施していただき、利用者の満足度の向上に向けた取組を継続してもらいたい。</p> <p>また、新型コロナウイルス終息後においては、家庭菜園講座等の事業を適正に実施してもらいたい。</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】

--

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2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作付指導 ④家庭菜園講座（秋・春） ⑤牛糞堆肥の無料提供（年2回）																																															
運営状況		・教室の開催：家庭菜園講座（秋：コロナ中止，春：荒天中止） 牛糞堆肥の無料提供（年2回） 稲ワラ拾い ・職員配置：農業振興グループ 職員3名で対応 ・研修状況：①人事評価研修 ②接客接遇サービス研修																																															
利用状況		■実績 ・レンタルファーム <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>貸出区画</th> <th>利用率</th> </tr> </thead> <tbody> <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> <tr> <td>平成30年度</td> <td>108/108</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>平成29年度</td> <td>108/108</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>平成28年度</td> <td>108/108</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> ■目標 ・レンタルファーム 103区画（算出根拠：108区画×95%）							貸出区画	利用率	令和2年度	108/108	100%	令和元年度	105/108	97%	平成30年度	108/108	100%	平成29年度	108/108	100%	平成28年度	108/108	100%																								
	貸出区画	利用率																																															
令和2年度	108/108	100%																																															
令和元年度	105/108	97%																																															
平成30年度	108/108	100%																																															
平成29年度	108/108	100%																																															
平成28年度	108/108	100%																																															
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" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>利用料</th> </tr> </thead> <tbody> <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> <tr> <td>平成30年度</td> <td>752,144円</td> </tr> <tr> <td>平成29年度</td> <td>749,500円</td> </tr> <tr> <td>平成28年度</td> <td>767,644円</td> </tr> </tbody> </table> ※3/31：令和3年度更新使用取消申請あり（1区画6,750円） ■目標値 ・レンタルファーム 695千円 （算出根拠：103区画×250円/㎡×平均27㎡）							利用料	令和2年度	717,206円	令和元年度	641,250円	平成30年度	752,144円	平成29年度	749,500円	平成28年度	767,644円																														
	利用料																																																
令和2年度	717,206円																																																
令和元年度	641,250円																																																
平成30年度	752,144円																																																
平成29年度	749,500円																																																
平成28年度	767,644円																																																
実績	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" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <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> <tr> <td>平成30年度</td> <td>97</td> <td>11%</td> <td>74%</td> <td>9%</td> <td>2%</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>平成29年度</td> <td>66</td> <td>5%</td> <td>71%</td> <td>18%</td> <td>2%</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>平成28年度</td> <td>19</td> <td>11%</td> <td>84%</td> <td>0%</td> <td>5%</td> <td>0%</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2年度	96	40%	50%	9%	1%	-%	令和元年度	91	40%	36%	22%	-%	2%	平成30年度	97	11%	74%	9%	2%	4%	平成29年度	66	5%	71%	18%	2%	4%	平成28年度	19	11%	84%	0%	5%	0%
		回答区画数	かなり満足	満足	少し不満	不満	無回答																																										
令和2年度	96	40%	50%	9%	1%	-%																																											
令和元年度	91	40%	36%	22%	-%	2%																																											
平成30年度	97	11%	74%	9%	2%	4%																																											
平成29年度	66	5%	71%	18%	2%	4%																																											
平成28年度	19	11%	84%	0%	5%	0%																																											
事業費内訳	決 算		予 算																																														
	収入		収入																																														
	指定管理料	1,369,000	指定管理料	1,369,000																																													
	その他	—	その他	—																																													
	計	1,369,000	計	1,369,000																																													
	支出		支出																																														
	人件費	789,000	人件費	789,000																																													
	管理費	469,483	管理費	575,000																																													
	・消耗品	13,088	・消耗品	30,000																																													
	・光熱水費	86,410	・光熱水費	110,000																																													
	・委託費	248,108	・委託費	275,000																																													
	・修繕費	26,510	・修繕費	50,000																																													
	・印刷製本費	17,600	・印刷製本費	18,000																																													
	・燃料費，租税公課等	77,767	・燃料費，租税公課等	92,000																																													
	事業費	0	事業費	5,000																																													
	・謝礼金	0	・謝礼金	5,000																																													
	他会計繰出金	110,517	他会計繰出金	0																																													
	計	1,369,000	計	1,369,000																																													