

令和2年度第2回龍ヶ崎市指定管理者選定委員会 次第

日 時：令和2年8月5日（水）

午後1時30分から

場 所：龍ヶ崎市役所5階 全員協議会室

開 会

委員長挨拶

【議 題】

令和元年度の指定管理適用施設における指定管理者による管理運営状況の評価について

そ の 他

閉 会

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	平成31年4月1日 ~ 令和2年3月31日

I 指定管理の概要

施設概要	名称	龍ヶ崎市文化会館				
	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	誰もが活力あふれ健康で心豊かに暮らせるまちづくりを推進するため、龍ヶ崎市との緊密な連携を図り、諸産業の振興及び文化的な活動を通じた文化振興等を総合したまちづくりに関する事業を行い、もって地域社会の発展と市民生活の向上に寄与することを目的とする。 (1) 公益目的事業 ①文化推進事業 ②地域交流活性化事業 ③地域振興活性化事業 (2) 収益事業 ①不動産事業 ②公益目的外貸与事業等				
指定管理業務の内容		(1) 文化会館の使用許可、取消し及び入場の制限に関する業務 (2) 文化会館の維持管理に関する業務 (3) 文化会館を使用した文化振興事業に関する業務 (4) 前3号に掲げるもののほか、龍ヶ崎市が必要と認める業務				
指定期間		令和元年度～令和5年度（5年間）				
総合評価（年度評価）		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
		A				

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

夏休み映画会として「ドラえもん」を上映したほか、ぬいぐるみミュージカルの公演など、子どもを対象とした事業を実施した。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から令和2年度に延期となったが、「山崎まさよしコンサートツアー」を招聘するなど、若年層をターゲットとした著名なアーティストの公演も事業に取り入れている。さらに、令和元年9月に行われた運行ルート・ダイヤ改正によりコミュニティバスの利便性が向上したことを受けて、10月末から開催した「市民文化芸術フェスティバル」のパンフレットに文化会館停留所を経由するバスの時刻表を掲載するなど、集客アップを図るための取り組みを実施した。

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	-----	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。			
<p>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <p>① 事業計画に基づき、ほぼ全ての事業が実施されている（新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から一部事業は延期）。9月途中まで工事のため大ホールが使用不可能であったことに加え、新型コロナウイルス感染症の影響で年度末の施設利用が制限された中、適切に調整しながら事業を進めた。</p> <p>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実施したほか、利便性が向上したコミュニティバスを来館者に活用してもらえよう、市民文化芸術フェスティバルのパンフレットに時刻表を掲載するなどの取組みを行った。</p> <p>③ 文化会館のほか、豊作村の指定管理業務を受けていることから、事業周知に係るポスター掲示やチラシ配布を相互に行っており、また、施設間での職員応援体制が構築されている。</p> <p>④ 平成30年度からの継続事業として大ホールの天井改修（耐震化）工事および照明LED化工事を実施した。市や工事受託者と日程等を調整しながら作業を進め、9月中に完了させて予定どおり通常利用を再開できた。</p> <p>⑤ 独自のホームページでの案内をはじめ、市広報紙への掲載、佐貫駅東口および館内のデジタルサイネージ活用、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。</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。			
<p>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <p>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99%、「施設環境の満足度」が約97%、「職員の対応」が99%と、いずれも高水準を保っており、利用者から非常に高評価を得ている。</p> <p>② アンケートの意見に応え、前年度に引き続き文化協会盆栽部の協力のもと「はじめての盆栽と山野草」の体験学習教室を開催（9/22）し、20人の参加実績があった。</p> <p>③ 利用者からの苦情に対しては、その都度対応状況等を記載するシートを用意しているが、令和元年度における苦情は無かった。</p> <p>④ イベント案内や使用料金等については、文化会館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、上記（1）⑤の手法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、十分に情報提供がなされている。</p> <p>⑤ 受動喫煙防止の観点から、健康増進法一部改正のタイミングで正面玄関脇にあった喫煙所を駐輪場の端に間仕切りを設置して移設した。これにより、景観的にも改善が図られた。</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】 ① 敷地内の除草・剪定作業についてはシルバー人材センターを活用するなどの方法により適切に管理しているが、委託は最小限にとどめ、職員自らが作業を行うことにより経費の節減に努めている。 ② 事業の実施・施設の管理において、経費節減を図りながら適切に予算執行がなされている。 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。また、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。 （令和元年度実施の主な小規模修繕） 大ホール舞台音響マルチプロセッサ交換修繕／大ホール電灯回路漏電修繕／舞台照明クセノンピンスポットライト修繕／大ホール下手裏扉修繕／膨張タンク補給水管修繕 など			

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】 ① 決して余裕のある人員配置ではないが、働き方改革の趣旨を尊重して労働法令の遵守を徹底させ、全職員の時間外勤務を月45時間以下とし、年間5日間以上の有給休暇を取得するなど適切なワーク・ライフ・バランスの推進を図った。 ② 茨城県公立文化施設協議会が開催する各種研修会に職員を派遣し、各館の自主文化事業実施状況等についての情報収集や、舞台・音響・照明等に関する技術研修等により職員の資質・能力向上に努めた。また、公益法人連絡協議会主催の人事評価研修や市主催の交通安全教室にも積極的に参加した。 ③ 初の試みとして、子どもたちにプロの奏者による質の高い音楽に触れる機会を提供すべく、長山中学校に同校出身の箏曲奏者・吉永真奈さんらを招聘しての出張演奏会を開催した。また、広く市民の方々が参加でき、伝統文化の継承にも資するイベントとして、毎年恒例となっている「龍ぼん祭」や「お茶会&お琴演奏会」を開催するなど、市民と共に地域文化の振興や交流促進に貢献している。 さらに、多くの市民が合唱のメンバーとして参加した「第九演奏会」を5年振りに開催し、大勢の観客を動員して好評のうちに幕を閉じた。			

(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する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】				
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、日常的な文書等の取扱いや機密文書の廃棄などにおいて適切な対応がなされている。				
② 施設利用の申請については、使用日の属する月の6か月前の初日からの受付を基本とし、複数の申請者から同一期日の申請があった際は、関係者立会いの下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なっている団体等について、使用申請期日が重複した場合のトラブルを避けるため、優先順位を定める内規を所管課と協議のうえで定め、運用している。				
③ 閉館時に館内を巡視するなどの方法により、施設等に起因する事故が発生しないよう注意を払っている。				
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 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関しては、市と連携して施設の利用制限や事業の中止・延期を速やかに決定し、また、館内の衛生管理の徹底、利用者に注意を喚起する大型看板を設置するなど、適切に対応した。				

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	73点	総合評価	A
[総評]			
<p>アンケート結果にも示されているとおり、利用者の目線に立ち親切丁寧な接客を実践しているため、市内外の利用者から常に高い信頼を得ている。利用者数や使用料の減少は、年度当初から9月途中まで改修工事が行われていたこと、更には、年度末に発生した新型コロナウイルス感染症に起因する施設の利用取消し、各種事業の中止・延期等の影響が大きいと考えられる。突如として発生した新型コロナウイルス感染症に関しては、施設利用予定者への事業延期・中止の要請や、自主事業のコンサート延期の調整・チケット購入者への周知など、特殊な状況下においても市と連携しながら感染拡大防止のため迅速かつ適切に対応し、大きな問題や混乱が生じることも無かった。</p>			
[改善を要する事項]			
<p>普段、あまり文化会館を利用しない市民に関心を持ってもらうことが利用拡大・活性化に繋がると考えられることから、準備中のアンケート調査をできるだけ早期に実施し、ニーズを把握して事業に反映できるよう努められたい。</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】

--

管理運営実績データ

施設名	龍ヶ崎市文化会館
事業計画の内容	<p>I 文化芸術の振興に関する事業</p> <ul style="list-style-type: none">①なつかしの映画鑑賞会 Part 1②なつかしの映画鑑賞会 Part 2③アウトリーチ事業 芸術鑑賞会「地元アーティストによるコンサート」④夏休み映画会「ドラえもん のび太の月面探査記」⑤リニューアルオープン記念「吉 幾三コンサート」⑥ぬいぐるみミュージカル「ジャックと豆の木」⑦ロシア民族音楽アンサンブル「テレム・カルテッド」⑧第九演奏会 2019⑨名作映画会⑩ニューミュージックコンサート⑪歌謡曲コンサート⑫龍ヶ崎市文化会館フレンド会特別事業 <p>2 地域文化活動の育成及び支援に関する事業</p> <p>(1) 文化団体との共催事業</p> <ul style="list-style-type: none">①第28回龍ヶ崎市民文化芸術フェスティバル②伝統芸能講習会（盆踊り講習会）③龍ぼん祭 2019④合唱やろうよ講習会⑤バンドやろうよ講習会⑥癒し&くつろぎ&ミニコンサート⑦お茶会&お琴演奏会⑧ふれ愛広場 2019⑨高齢者いきいき健康マージャン交流大会⑩創造展⑪体験学習教室（ワークショップ） <p>(2) 地域文化活動の支援</p> <ul style="list-style-type: none">①美術館見学会②文化団体育成事業

	運営状況	<p>1 文化芸術の振興に関する事業</p> <p>①なつかしの映画鑑賞会 Part1 「日本一の若大将」【6/9, 入場者 50 人】 ※2 回上映</p> <p>②なつかしの映画鑑賞会 Part2 「ニッポ無責任時代」【6/16, 45 人】 ※2 回上映</p> <p>③アウトリーチ事業 芸術鑑賞会「地元アーティストによるコンサート」 【6/21, 対象：長山中学校生徒及び保護者】※長山中学校体育館で開催</p> <p>④夏休み映画会「ドラえもん のび太の月面探査記」【8/9～8/11, 1,846 人】 ※各日 3 回上映</p> <p>⑤リニューアルオープン記念「吉 幾三コンサート」【10/6, 1,335 人】 ※2 回公演</p> <p>⑥ぬいぐるみミュージカル「ジャックと豆の木」【12/1, 863 人】※2 回公演</p> <p>⑦ロシア民族音楽アンサンブル「テレム・カルテッド」【12/8, 883 人】</p> <p>⑧第九演奏会 2019【12/15, 1,106 人】</p> <p>⑨フレンド会特別事業 映画「アルキメデスの大戦」【1/26, 415 人】 ※2 回上映</p> <p>⑩「三山ひろし 笑顔を届けますコンサート 2020」【2/23, 1,054 人】</p> <p>⑪名作映画会「記憶にございません!」【2/24, 513 人】 ※2 回上映</p> <p>⑫NHK 水戸放送局・龍ヶ崎市共催事業「新・BS日本のうた」【3/19】 ※コロナウイルス感染症拡大防止のため、無観客で収録(4/12 放送)</p>
実績		<p><未実施の事業></p> <ul style="list-style-type: none"> ●「山崎まさよしコンサートツアー2020」【当初 3/1 開催予定】 … 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和 2 年度に延期 ●「島津亜矢コンサートツアー2020」【当初 3/14 開催予定】 … 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和 2 年度に延期 <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 28 回龍ヶ崎市民文化芸術フェスティバル【10/30～11/24, 21,866 人】</p> <p>②伝統芸能講習会(盆踊り講習会)【8/12, 73 人】</p> <p>③龍ぼん祭 2019【8/17, 3,500 人】</p> <p>④合唱やろうよ講習会【8～11 月に全 8 回, 34 人】</p> <p>⑤バンドやろうよ講習会【8 月に全 5 回, 4 人】</p> <p>⑥癒し&くつろぎ&ミニコンサート【9/23, 210 人 2/11, 167 人】</p> <p>⑦体験学習教室「はじめての盆栽と山野草」【9/22, 20 人】</p> <p>⑧お茶会&お琴演奏会【10/13, 120 人】</p> <p>⑨ふれ愛広場 2019(映画上映会)【10/20, 60 人】</p> <p>⑩創造展ワークショップ「リボーン・アートボール龍ヶ崎 2020」【1/25, 44 人】 ※1/26～2/2 までロビーにて作品展示</p> <p><未実施の事業></p> <ul style="list-style-type: none"> ●第 11 回高齢者いきいき健康マージャン交流大会 … 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、中止 <p>(2) 地域文化活動の支援</p> <p>①美術館見学会(天心記念五浦美術館)【5/31, 40 人】</p> <p>②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)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・盆栽部 春季盆栽展【5/31～6/2】 ・竜ヶ崎子どもミュージカル 第 15 回公演【10/27】

利用状況

■利用者数実績

年 度	H27	H28	H29	H30	R 元
利用者数	125,080	114,327	119,942	128,679※	94,658※

※通年換算…【H30】150,969 【H元】133,051

■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	150	121	80.7
小ホール	300	250	83.3
小会議室	300	239	79.7
1号和室	300	173	57.7
2号和室	300	155	51.7
リハーサル室	152	86	56.6

※開館日数：308日

※リハーサル室は、基本的に大ホールを使用する事業で附帯的に貸し出される性質の施設であるため、改修工事に伴い使用可能日数が少なくなっている。

利用料
（使用料）
収入及び減免
の状況

■使用料実績

年 度	H27	H28	H29	H30	R 元
使用料	14,163,715	11,737,092	13,663,170	10,106,095	6,460,170

■使用料減免実績

施設	減免件数	減免率（%）
大ホール	58	81.7
小ホール	96	44.4
小会議室	81	39.7
1号和室	75	56.4
2号和室	79	73.1

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
Ⅰ 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」	25
②	ステージの部「吟詠・津軽三味線・箏曲・民謡・大正琴のつどい」	37
③	ステージの部「芸能祭」	16
④	ステージの部「市民レクリエーションまつり」	20
⑤	ステージの部「洋舞」	42
⑥	ステージの部「龍音祭Ⅰ」	18
⑦	ステージの部「龍音祭Ⅱ」	15
⑧	展示の部「いけばな展」	19
⑨	展示の部「篆刻・工芸展」	11
⑩	展示の部「写真・ちぎり絵・陶芸展」	9
⑪	展示の部「絵画展」	25
⑫	展示の部「書道・俳句・短歌・川柳展」	31
⑬	展示の部「盆栽展」	102
⑭	展示の部「洋らん展」	72
⑮	展示の部「ウッドバーニング展・団体展示」	19
⑯	展示の部「幼稚園・保育園児絵画展」	26

⑰	体験の部「竹細工教室」	7
⑱	体験の部「ウッドバーニング教室」	18
⑲	体験の部「いけばな体験教室」	10
⑳	体験の部「篆刻の作り方教室」	9
㉑	郷土作家展「北澤廣城」展	203
2	体験教室「はじめての盆栽と山野草」	14
3	第11回お茶&お琴演奏会	53
4	美術館見学会	39

■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：0.7% ・30代：4.2% ・40代：4.8%
- ・50代：6.3% ・60代：25.8% ・70代：42.2% ・80代：13.2%
- … 70代の来館者が4割強と最も多く、次いで60代、80代の順となっており、高齢層と若年層とで偏りがある。

(2) 来館者の居住地

- ①市内：72.2% ②市外：24.8% ③県外：3.0%
- … 市内在住の来館者が7割を占める一方、近隣市町村・県外からの来館者も3割程度あり、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）：79.4% ②自家用車（同乗）：7.6% ③自転車：6.1%
- ④コミュニティバス：3.7% ⑤徒歩：2.6% ⑥電車（竜ヶ崎駅から）：0.4%
- ⑦電車（佐貫駅から）：0.2%
- … 自動車が日常の足となっている地域社会であることを反映し、8割以上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出演者等：41.5% ②知人：21.5% ③りゅうほー：21.3%
- ④掲示物：12.5% ⑤タウン誌：2.4% ⑥ホームページ：1.2%
- … イベントの情報入手先は出演・出展者や知人からの口コミ、りゅうほーからという回答が多く、文化会館ホームページから情報を得たと回答した方は僅かであった。

(5) 来館者のリピート率

- ①過去に来館あり：75.3% ②初めて：24.7%
- … 4分の3の方が以前にも同じ催しに来場されており、リピート率が向上している。

(6) 文化芸術に触れ親しむ施設としての満足度

- ①満足：71.2% ②やや満足：27.7% ③やや不満：1.1% ④不満：0%
- … 「満足」「やや満足」を足すと約99パーセントを占め前年度の同調査結果よりも更に満足度が向上している。「出演者による地域文化活動向上の意思が伝わってきた」「親子で鑑賞できたことが文化芸術に触れる良い機会となり、良い刺激になった」といった意見があった。

(7) 施設環境の満足度

①満足：69.1% ②やや満足：27.7% ③やや不満：3.3% ④不満：0.2%
 … 「満足」「やや満足」を足すと約97パーセントを占め、高い満足度を維持しているが、「ホワイエや2階席への移動が困難であるためエレベーターを設置して欲しい」という意見が各イベントで見受けられた。

(8) 職員の対応

①満足：84.1% ②やや満足：14.8% ③やや不満：1.1% ④不満：0%
 … 職員の対応については前年度より更に向上し、「満足」「やや満足」の合計で約99パーセントと非常に高い満足度を得ている。

事業費内訳

決 算		予 算	
収 入		収 入	
特定資産利息収入	78	特定資産利息収入	1,000
文化事業収入	20,799,466	文化事業収入	29,987,000
指定管理料収入	107,114,000	指定管理料収入	107,114,000
補助金収入	0	補助金収入	0
受取利息収入	691	受取利息収入	1,000
雑収入	2,890	雑収入	1,000
計	127,917,125	計	137,104,000
支 出		支 出	
人件費	49,766,268	人件費	51,517,000
給料手当	38,640,000	給料手当	38,640,000
嘱託員賃金	4,520,209	嘱託員賃金	5,894,000
福利厚生費	6,606,059	福利厚生費	6,983,000
管理費	37,688,129	管理費	43,300,000
通信運搬費	433,874	通信運搬費	487,000
消耗品費	773,019	消耗品費	774,000
消耗什器備品費	0	消耗什器備品費	0
修繕費	1,634,180	修繕費	1,640,000
印刷製本費	153,360	印刷製本費	154,000
燃料費	82,394	燃料費	92,000
光熱水費	9,113,213	光熱水費	12,140,000
使用料・賃借料	635,448	使用料・賃借料	751,000
保険料	131,810	保険料	155,000
負担金	43,000	負担金	43,000
租税公課	6,819,800	租税公課	8,939,000
手数料	118,294	手数料	118,800
委託費	17,749,737	委託費	18,006,200
預託金	0	預託金	0

	返納金	0	返納金	0
	事業費	33,169,738	事業費	42,287,000
	臨時雇賃金	0	臨時雇賃金	390,000
	会議費	288,495	会議費	491,000
	旅費交通費	0	旅費交通費	12,000
	通信運搬費	156,918	通信運搬費	176,000
	消耗品費	1,313,878	消耗品費	1,314,000
	印刷製本費	1,469,264	印刷製本費	1,470,000
	使用料・賃借料	2,930,241	使用料・賃借料	3,165,000
	保険料	49,600	保険料	160,000
	諸謝金	1,603,000	諸謝金	1,603,000
	租税公課	40,000	租税公課	53,000
	委託費	25,079,012	委託費	32,498,000
	手数料	28,330	手数料	645,000
	雑支出	211,000	雑支出	310,000
	他会計への繰入金	0	他会計への繰入金	0
	一般会計繰入金	0	一般会計繰入金	0
	計	120,624,135	計	137,104,000
	事業収支差額 (127,917,125 - 120,624,135 = 7,292,990)			

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	平成31年4月1日 ～ 令和2年3月31日

I 指定管理の概要

施設概要	名 称	龍ヶ崎市立中央図書館				
	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		非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制				
指定管理者	名 称	シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社				
	所在地	東京都調布市調布ヶ丘3丁目6番地3				
	事業内容	給食業務（学校給食，社員食堂）／図書館業務／人材派遣業務（OA機器操作，受付，電話交換，秘書，ファイリング，経理）／管理サービス業務（メールサービス，ロビー案内，清掃）／警備業務（建物警備，駐車場管理，防災管理）／指定管理業務				
指定管理業務の内容		<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設の利用及び運営に関すること。 ・ 施設の使用の許可に関すること。 ・ 施設の附帯設備及び資料の維持管理に関すること。 ・ その他龍ヶ崎市が必要と認める業務に関すること。 				
指 定 期 間		平成27年度 ～ 令和元年度（5年間）				
総合評価（年度評価）		平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
		B	B	B	A	A

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

前年度の指摘事項では、貸出冊数を増やす取組みと子どもの読書推進を継続して行くことが求められていた。

貸出冊数の実績値については、1階和室改修工事による休館（令和元年11月28日～12月31日）、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のための利用制限（令和2年3月11日～3月31日）による影響で減少しているものの、「福ブック」を始めとする様々な新規事業を展開するなど広い世代に向けて読書推進の取組みがなされ、子どもの読書活動推進については、年度を重ねるごとに充実してきている。

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	-----	
(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】			
<p>① 指定管理期間の最終となる本年度は、意見交換会開催を計画に掲げ、図書館をテーマとして行われた市企画課主催の市民フォーラムに協力して、参加者から図書館運営についての生の声を聴く機会を得るなど、計画書で示した事業は概ね達成している。</p> <p>市民フォーラムのワークショップでは、最も図書館利用が少ない若者層から出されたアイデアや意見は、今後の図書館運営に取り入れて行く予定である。</p>			
<p>② 新規事業として、小学生の学習支援を目的としたプログラミング教室や、終戦記念日や動物愛護週間に関するイベント、福ブックなど読書を推進する取組みが行われた。</p>			
<p>③ 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。特別整理期間と1階和室改修工事のため12月に1月程度休館した期間には、図書室書架の整理作業を行っている。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に対して、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。</p>			
<p>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、経年劣化により開閉に支障が生じたドアの修繕や必要に応じて既存機器の部品交換を行った。</p>			
<p>⑤ 図書館のホームページ、ブログ、ツイッターのほか所管課(文化・生涯学習課)を通して市メールによる情報発信など、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、毎月図書館だよりを作成して市内小中学校、幼稚園・保育園(所)、認定こども園、美浦養護学校、館内及びコミュニティセンター図書室で配布するとともに、子ども版図書館だよりを小学校などに配布し、図書館のPR紙を班回覧するなど適切な広報活動がなされている。</p>			
<p>※本年度は、1階和室改修工事により11/28～12/31の期間を休館し、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、2月中旬以降のイベント、3月11日以降の座席利用を中止し、提供サービスを貸出・返却に限るなど、事業を縮小せざるを得ない状況であった。その影響により、入館者数をはじめ、利用者数・貸出冊数・事業開催数、事業参加者数の全てについて総数が減少している。このような状況下での評価は難しいが、開館日1日当たりの入館者数、利用者数・貸出冊数の昨年度比は、それぞれ入館者数が-2%、利用者数が-1%・貸出冊数が+4%であることから、適切な取組みが行われたと考えられる。</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 毎年度，図書館全体について同じ7項目の設問で利用者アンケートを行い，前年比で結果を表し，それぞれに分析を行っている。10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利用者の満足度は，97%と昨年度から2ポイント低くなっているものの，自由記述において34件の具体的な評価コメントが寄せられている。今年度は「探している本、調べものを職員に頼む」割合が増加しており，職員の親しみやすい接客と調査能力に対する信頼の現れであると評価できる。
- ② ，③ 館内に設けた「ご意見ボックス」や①のアンケートに寄せさせた意見に対しては，その後の対応や回答等を加えたうえで，それぞれ風除室横の掲示板及び図書館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。
- ④ 正面玄関入口付近や窓口で，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，休館日，学習室使用可能日やイベント案内，駐車場の混雑予想などを公表していて，提供のタイミングも効果的である。更に，購入した資料については，市内小中学校・幼稚園・保育園（所），認定こども園，美浦養護学校へ新刊案内として，利用年齢層別にしたリストを毎月配布して情報提供に努めている。
- ⑤ カウンターから遠い階部分と2階部分で接続が不安定だったWi-Fi環境を改善し，館内全体で安定利用が可能となった。

評価基準及び評価のポイント

配点 評価 RANK 得点

2 【効率性】効率性の向上等に関する取組み

20 -----

(1) 指定管理業務に係る経費の低減 など

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

20 A 16

【評価の理由，要因・原因分析】

- ① 開催しているイベントの景品は，身近にある材料を用いて全てスタッフが手作りをしているもので，好評であるため作り方などを出前講座の際などに公開している。また，月1回の休館日を利用してスタッフ全員で草刈りを行うなど経費低減の努力を重ねているほか，新規事業である「親子で学ぶプログラミング教室」の講師を職員が務めるなど，民間ならではの対応を行った。
9月には本社内の内部監査室による監査を実施し，切手使用の記録簿作成や鍵の管理方法など指摘事項の改善を図っている。
- ② 施設の維持管理に係る予算，事業に係る予算ともに適切に執行されている。収支報告では，図書館サービスの根幹となる図書資料の購入費はほぼ予算どおりに購入されている。また，電子図書館提供者と協議して運用費を半額に抑え，電子書籍の購入冊数を増やしている。
- 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。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。

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	-----	
(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。			
<p>【評価の理由，要因・原因分析】</p> <p>① 館長・副館長以下，業務責任者2名，窓口責任者7名，パートスタッフ12名（2020年3月末現在）の25名により早番・遅番の2交代勤務を行うなか，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。</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）等の研修・講習のほか，先進地の図書館の見学などを行い延べ60名の職員が資質や能力向上に努めたほか，ボランティアを対象とした独自のおはなし研修へも習熟度の浅い職員等18名が積極的に参加した。</p> <p>③ 図書館資料，書誌データについて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>おはなし会やブックスタートでは，図書館ボランティアとして登録しているボランティアや朗読関連のボランティア団体と協働事業を行ったほか，市内小学校で読み聞かせに協力をしているボランティアや市内小中学校の学校図書館司書を対象に，読み聞かせ方法や調べ学習方法などの研修を行っている。</p>			
(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。			
<p>【評価の理由，要因・原因分析】</p> <p>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。</p> <p>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。また，つばみ園と連携して園への団体貸出と搬送を行い，つばみ園利用者の要望にも対応して必要な本の購入を進め，好評であるため2月以降は搬送の冊数を増冊している。更に，障がいのある来館者に適切に対応するため，自社職員を講師としたユニバーサルマナーの研修を全職員で受講している。</p> <p>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。</p> <p>④ 緊急連絡網により，夜間または休館日の連絡体制は職員間で共有されている。7月に消防署員による消火訓練を，2月には，独自に地震を想定した防災訓練を行い緊急対応のノウハウの吸収に努めたほか，自ら主催した応急手当指導員ボランティアによる赤ちゃんへの応急処置講座に，一般参加者とともに職員も参加して受講した。</p> <p>⑤ 手の消毒や館内滞在時間短縮の呼びかけ，一部利用制限への対応など，コロナウイルス感染症拡大防止対策を適切に行った。</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	80 点	総合評価	A
<p>[総評]</p> <p>事業報告書に記載があるとおり、先進地の図書館を訪問して視察を行い、関東・県図書館協会の研修等に積極的に参加することで、他図書館と良好なネットワークを構築しています。相互に情報交換を行い、他館の事業を参考にしながらも、利用の多いシニア層を対象とした講座や、市人材バンクや県生涯学習情報提供システムの登録講師による講座を開催するなど本市の現状に見合ったオリジナリティのある新規事業を行っている点が評価できる。</p> <p>また、工事休館中も、複数の職員による視察研修やコミュニティセンター図書室の整理など、開館中には難しい業務を計画的・意欲的に行っている。</p> <p>窓口サービスは継続して安定し、アンケートでも 97%が職員対応に満足と回答している。</p>			
<p>[改善を要する事項]</p> <p>運営計画に掲載されている雑誌スポンサー制度の件数が伸び悩んでいるため、広報活動の強化が課題である。</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>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> <p>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> <p>【新規事業】</p> <p>①読み聞かせ講習会開催，②親子で学ぶプログラミング教室，③企画展示と講演と関連「平和について考える」，④動物愛護週間特別企画 企画展示と講演「悲しむいのちゼロをめざして」，⑤福ブック，⑥市民意見交換会</p> <p>その他継続事業の実施</p>
<p>実績</p> <p>運営状況</p>	<p>【重点事業】</p> <p>①図書館資料の充実 新規購入図書 7,467点， 新規購入電子書籍 1,070点 総額 18,955,020円【図書（電子書籍含む），視聴覚資料，雑誌，新聞】</p> <p>②利用者アンケートの実施と意見に対する対応の公開 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ました。</p> <p>③学校教育・社会教育関連機関との連携強化 ア．職場体験学習の受け入れ 中学校4校（7～11月） イ．学校図書館司書研修会の開催 百科事典・ポプラディアを使った調べ学習の研修 10/10 16人 ウ．小学校，学童保育・つばみ園への出前講座の実施 ・小学校 1校（9/7 11/26 12/23） 3講座 ・学童保育ルーム（7～12月）9ルーム ・つばみ園 12/16 エ 「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 …つばみ園へ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ブックや触る絵本の購入を進めた。12回 640冊／年</p> <p>④スタッフ研修の充実 ア．研修会への参加 全国図書館協会，茨城県図書館協会等の研修会など 17回 延べ20人 イ．視察研修 前橋市のこども図書館，葛飾区立図書館，北茨城図書館など5館 延べ16人 ウ．自館研修・その他 9件 43人</p> <p>●未実施の事業 春休み（3月）の学童保育ルームへの出前講座</p> <p>【新規事業】</p> <p>①読み聞かせ講習会（初級）「子どもの心を育てる絵本」（7/6 32人） …昔ばなし大学講師兼茨城県生涯学習情報提供システム登録講師による講習</p> <p>②親子で学ぶプログラミング教室 …子ども向けの無料ビジュアルプログラミング言語（Scratch）を使って親子でゲームを制作。（7/25 8/10 18人）</p> <p>③終戦記念日特別企画 企画展示と講演「平和について考える」（8/15 15人） …市生涯学習人材バンク講師による戦争体験談。</p> <p>④動物愛護週間特別企画 企画展示と講演「悲しむいのちゼロをめざして」 …NPOポチたま会による講演（9/14 16人）</p>

- ⑤福ブック
 …図書館司書と職場体験に来た中学生が選んだおすすめの本3冊とプレゼントを福袋にして貸出。(1/4～ 用意した50袋を2日間で貸出)
- ⑥市民意見交換会(龍ヶ崎市企画課主催 公共施設再編成の市民フォーラムへ協力)
 …フォーラムに参加して図書館の説明等を行ったほか、龍ヶ崎市産直市場で当日のみ使用できる200円分の金券を参加者1名につき1枚提供した。
- 【継続事業】
- ①おはなし会… 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(3～6歳向け)、第4土曜(5～8歳向け)開催。18回。延べ189人。
- ②こぐまちゃんのおはなし会
 … おはなしボランティアによる紙芝居・絵本の読み聞かせ、パネルシアターの開催。毎月第1火曜(0～4歳、保護者向け)。10回。延べ275人。
- ③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)。7回。延べ49人。
- ④ブックスタート事業
 … 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。毎月2回。配付冊数2冊。376組が参加。
 ※健診受診者への配付は100%
- ⑤牛山純一・特選ドキュメンタリー上映会
 … 10回。延べ57人
- ⑥こどもの読書週間イベント
 … こどもの読書週間に合わせて以下の企画を実施。
 企画展示「冒険!探検!～ドキドキわくわく読書探検!」読書手帳スタンプラリー(4/23～5/31 100人) /みんなで作ろう読書の木(4/23～5/31) /スペシャルおはなし会(4/27 23人) /リサイクルBOOK(4/28) /自分の本にビニールコートをかけよう!(5/4 8人) /オリジナルバッジを作ろう(5/5 14人)
- ⑦夏休み子ども向け講座
 ア. 夏休み子どもセミナー
 … 夏休み期間中に専門の講師を招き、小学生対象の科学セミナーを実施。
 ・色の魔術師(8/5 37人)
 ・浮沈子で圧力実験(8/19 20人)
 イ. 読書感想文の書き方講座 (7/20 18人)
 ウ. 自由研究特別展示コラボイベント「マール染めのハガキで手紙を書こう」8/14 22人
- ⑧大人のためのおはなし会・中学生から楽しめる朗読会
 …大人のためのおはなし会(6/3, 8/3, 1/30 延べ85人) /中学生から楽しめる朗読会(7/30, 11/21 延べ53人)
- ⑨赤ちゃんタイムイベント
 …赤ちゃん連れのお母さんに気兼ねなく図書館を利用してもらうため、おはなし会後に「おはなしの部屋」を開放し、図書館職員がおすすめ本の紹介や読み聞かせなどを行う赤ちゃんタイムと関連したイベントを実施。
 ・赤ちゃんタイム (10回開催 延べ177人)
 ・赤ちゃんとママのコミュニケーション講座(6/11 33人) /もっと楽になる!おんぶ・だっこ講座(11/12 32人)
- ⑩シニア向けイベント
 …ハーバリウム制作講座(6/30 20人) /日経社員に学ぶ「日本経済新聞の読み方講座」(10/6 12人)
- ⑪秋の読書週間イベント(10/1～11/27)
 …読書週間に合わせて以下の企画を実施。
 読書手帳配布します(494人) /中国語できくおはなし会(11/3 15人) /ハロウィン

のお面をつくろう (10/27 36人) ・家読キャンペーン (6人) /みんなで読書の木をつくろう (56人)

⑫市民文芸セミナー

- … 専門の講師を招き、講座を実施。受講生の作品を館内展示。
 - ・俳句入門講座 全9回。延べ171人。
 - ・川柳入門講座 全9回 延べ135人

⑬図書館まつり

- …市民文芸セミナー受講生の作品展示。おはなし会。10/19~20

⑭市民文学散歩

- … 文学・歴史に関わる地域を訪ね、記念館や碑文・史跡などを見学し、作者や作品の背景に思いを巡らせる。
 - 「北総の小江戸さわらを訪ねて」 (11/1 27名参加, 11/8 26名参加)

⑮子ども司書講座

- … 小学生を対象に、図書館司書の仕事を通じてその仕事や面白さを学び、体験する機会を提供し、図書館や書籍に対する親近感を深めてもらった。第1期 (1/11~1/25 4人)

⑯ぬいぐるみのおとまり会

- … 子どもたち (幼児, 児童) のお気に入りのぬいぐるみを預かり、ぬいぐるみが図書館で過ごすという設定。その様子を職員が撮影し、オリジナルの絵本を作って子どもたちにプレゼントする。図書館や本そのものに興味を持ってもらうことが目的。第1回 (7/28~8/3 5人), 第2回 (11/2~11/9 5人)

⑰講演会の開催

- … 市読書会連合会, 市教育委員会との3者による講演会
テーマ: 「やわらかい頭の作り方」, 講師: ビジネスコンサルタント 細谷功氏
開催日: 2/16 参加者: 約100人

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 (初心者向け) (5/19 9人)
- ・ブックスタートボランティア研修 (11/19 17人, 2/20 3人)
- ・おはなしボランティア研修 (1/23 23人)

⑲こども家庭課主催の「こどもまつり」との連携企画

- … こども家庭課の「こどもまつり」開催に合わせて、子どもが楽しめるイベント開催した。「鬼のおめんをつくろう」 (1/9 183人)

⑳リサイクルBOOK

- … 図書館で除籍した資料を市民に無償で提供 (5/25, 9/21, 11/23, 1/26 約7, 428冊提供)

㉑新着児童書リストの作成・配布

- …毎月、図書館で受入れた児童図書を対象年代別にリストを作成して、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。

㉒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年4回発行し、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、市内で班回覧を行った。
- ・市保健センターと共同でプレパパ・プレママのための絵本リストを作成し、母子手帳配布時や図書館窓口などで配布を行い、子どもでおなかの中にいる時からの読書活動を呼びかけた。

㉓kumori (市民参加型 本のしおりの作成と配付) サービスの提供

- … 図書館来館者に館内に設置したポストに本の感想を投稿してもらい、その内容をもとにしおりを作成。これを本人及び他の図書館利用者に配布することで、市民参加型の本紹介の仕組みとするもの。投稿回数: 2回

●未実施の事業

- ・12月及び3月のおはなし会（計4回），こぐまちゃんのおはなし会（計2回），たつの子お話しタイム（計2回）
- ・3月のブックスタート（計2回），牛山純一・特選ドキュメンタリー上映会（1回），文芸セミナー（俳句講座，川柳講座とも各1回）
- ・子ども司書講座第2期（1期5回講座）
- ・ブックスタート新人講習会（計2回）
- ・電子図書館まつり

●休館（11月28日～12月31日）しなかった場合に想定される貸出冊数・利用者数，入館者数

- ・開館日 304日
- ・貸出冊数 348,160冊
- ・利用者数 98,600人
- ・入館者数 178,500人

※3月11日から椅子及びソファ使用，新聞・最新雑誌の閲覧中止，2階鑑賞室・会議室（和室），ギャラリー利用中止を行った影響は不確定

■中央図書館入館者数及び貸出冊数

	H27	H28	H29	H30	R元
入館者数	204,595人	198,681人	186,408人	181,022人	161,117人
利用者数	78,915人	81,093人	82,776人	86,275人	77,603人
貸出冊数	315,836冊	306,648冊	299,025冊	303,391冊	285,882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
3,206	7,678	35	74	82	253	136	207

馴染		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
1,862	5,123	2,204	5,342	8	14	1,268	3,575

久保台		龍ヶ崎西		馴染台		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
1,119	2,672	242	569	687	1,580	459	1,346

■総合計

利用者数	貸出冊数
88,911	314,315

■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	139	38	10

■鑑賞室の利用開放状況（学習室として20席を開放） 延べ148日/年

利用状況

■電子図書館利用状況 登録者数119人/年度(総数665人)

■商用データベース利用状況

- ・日経テレコン 24件
- ・ヨミダス歴史館 28件
- ・茨城新聞データベース 19件

■ナクソス・ミュージックライブラリー利用数 101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
3,959枚	423枚	52,280円

※モノクロ10円/枚, カラー30円/枚

アンケートの
実施状況

利用者アンケートの実施状況

■実施期間 10/1~10/16
■回答数 377

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	17	57	16	1	1	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	99
CDを借りる	40
図書館の中で本を読む	57
雑誌や新聞を読む	50
調べものをする	46
インターネットでパソコンを利用する	17
探している本, 調べものを職員に頼む	64
予約, リクエストサービスを利用する	65
資料リサイクルの本, 雑誌を活用する	36
電子図書館を利用する	10
ナクソス・ミュージックライブラリーを利用する	4
新聞などのオンラインデータベースを利用する	5
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	18

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	20	66	10	1	3
図書館の開館日数	39	59	0	0	2
図書館の開館時間	34	60	3	0	3
図書館の資料数	14	53	14	1	18
図書館資料の質・種類	14	48	14	2	22
職員の対応	41	57	1	0	1

探している本や調べものの手助け	35	47	2	0	16
-----------------	----	----	---	---	----

事業費内訳

決 算			予 算		
収 入			収 入		
指定管理料	89,674,702		指定管理料	88,852,000	
コピー料金収入	52,280		コピー料金収入	100,000	
計	89,726,982		計	88,952,000	
支 出			支 出		
人件費	45,543,187		人件費	45,800,000	
給与	39,302,465		給与	39,800,000	
通勤費	1,256,817		通勤費	1,200,000	
法廷福利費	4,983,905		法廷福利費	4,800,000	
管理費	34,142,016		管理費	35,577,260	
図書購入費	18,955,020		図書購入費	19,050,000	
データベース使用料	839,274		データベース使用料	785,000	
光熱水費	4,030,535		光熱水費	4,250,000	
修繕費	565,240		修繕費	500,000	
消耗品費	1,055,760		消耗品費	1,140,000	
燃料費	74,598		燃料費	60,000	
通信費	2,078,592		通信費	1,910,000	
保険料	186,301		保険料	248,000	
委託料(図書関連)	2,063,175		委託料(図書関連)	3,080,000	
委託料(施設管理)	3,612,830		委託料(施設管理)	3,489,560	
賃借料	586,126		賃借料	852,700	
備品購入	32,145		備品購入	150,000	
負担金	62,420		負担金	62,000	
事業費	1,571,297		事業費	1,550,000	
報償費	370,000		報償費	400,000	
ブックスタート図書購入費	900,044		ブックスタート図書購入費	900,000	
企画展示費	10,830		企画展示費	30,000	
その他事業経費	211,101		その他事業経費	70,000	
新規事業費	79,322		新規事業費	150,000	
管理経費等	8,470,482		管理経費等	6,024,740	
計	89,726,982		計	88,952,000	

指定管理者の管理運営に対する評価シート（年度評価）

所管部課	市民生活部 コミュニティ推進課
評価対象期間	平成31年4月1日 ~ 令和2年3月31日

I 指定管理の概要

施設概要	名称	龍ヶ崎市市民活動センター			
	所在地	龍ヶ崎市馴馬町2445番地			
	関係条例等	龍ヶ崎市市民活動センターの設置及び管理に関する条例 龍ヶ崎市市民活動センターの設置及び管理に関する条例施行規則			
	設置目的	市民が行う社会貢献活動の発展に寄与することを目的とする。			
利用料金制	非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制				
指定管理者	名称	NPO法人茨城県南生活者ネット 代表理事 近藤清麿			
	所在地	龍ヶ崎市川崎町5番地			
	事業内容	(1) 高齢者の健康維持活動 (2) 各種生涯学習講座 (3) 龍ヶ崎コミュニケーションハウスの運営 (4) 各種スポーツ活動の支援 (5) 環境美化活動の支援 (6) インターネット映像放送 (7) 有償ボランティア活動 (8) 起業者に対する支援 他			
指定管理業務の内容	(1) 施設の運営に関する業務 ①市民活動に関する情報の収集及び提供に関すること。 ②市民活動に関する相談に関すること。 ③市民活動に関する啓発・交流事業の実施 ④施設等の使用許可等に関すること。 ⑤施設の利用受け付けに関すること。 ⑥その他の業務 市民活動フェア、NPO法人設立に関するセミナー等 (2) 施設の管理に関する業務 ①施設の維持管理及び修繕 ②施設の警備 ③設備の維持管理及び修繕 ④備品の管理 ⑤施設内外の環境整備 (3) その他の業務 ①利用者アンケート調査 等				
指定期間	平成27年度 ~ 令和元年度（5年間）				
総合評価（年度評価）	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
	B	A	A	B	A

市指定管理者選定委員会からの前年度指摘等事項への対応

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

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

2 評価結果

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

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

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
2 【効率性】 効率性の向上等に関する取組み	20	-----	
(1) 指定管理業務に係る経費の低減等	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広報紙「ひびき」や市民活動応援市のチラシはネット印刷を利用し、軽微な修繕等は活動センターの職員が行い経費削減に取り組んでいる。			
②光熱水費、修繕料の削減に取り組み、科目間の流用は多少あったが適切に執行されている。			
③施設の清掃は週3回委託業者が行っているが、それ以外の日は活動センターの職員が清掃作業を行う等、適切に行われている。また、除草作業は委託業者または活動センター職員がこまめに行い、玄関や廊下、トイレには季節の生花が飾られ環境美化の面も十分配慮されている。 設備の保守点検等については、専門業者に委託し、法定点検（消防設備、電気工作物、浄化槽保守点検）及び清掃を適切に行っている。			

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
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	-----	
(1) 施設の管理運営の実施状況等			
① 施設の管理運営に当たる人員は適切に配置され、また適切な雇用・労働環境のための取組みがなされたか。	15	A	12
② 職員の資質・能力向上のための取組みがなされたか。			
③ 地元貢献（地域経済活性化や地域との連携等）のための取組みがなされたか。			
<p>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <p>①センター長・副センター長の3名の管理職体制で運営し、その他の職員で勤務ローテーションを組み、緊急時の対応に備えるとともに、適切な労働環境の維持に努めている。また、通勤形態や個人の希望を十分考慮したシフト制を計画し、適切な雇用・労働環境に取り組んでいる。</p> <p>②定期的にミーティングを行い、職員間で、組織の任務と目標を意識しながら、各自能力向上に心がけている。また、円卓会議（市民活動日本一を目指す会）を創設し、毎月1回知恵だし活動として、より幅の広い意見交換会を継続的に運営している。</p> <p>③市民活動フェアには、市民活動団体約1,500人が参加し、ステージでの発表や活動内容のパネル展示を通じて幅広く紹介するとともに、参加団体間の交流が図られた。またその際要約筆記者を配置し、聴覚障がい者に配慮した。そして平成30年度から取り組んでいる「若者の市民活動参加のきっかけづくり」の更なる強化を図り、竜ヶ崎一高による吹奏楽部の演奏発表をはじめ、竜ヶ崎二高の学校家庭クラブ、竜ヶ崎南高の家庭クラブよりステージ上から来場者への発表を行ったほか、文部科学省より「スーパーサイエンスハイスクール」に指定されている竜ヶ崎一高及び、竜ヶ崎二高の学校家庭クラブの取組みについて、パネル展示による発表を実施した。</p> <p>なお高校性によるステージ発表について、過去の経験から最も集客が見られる開催二日目の日曜午後の最初に設定したことで、同フェア会場として借用したショッピングセンターサプラの担当者より、ここ最近で一番の観客数が出ていたと言っていたことで、多くの方々に各高校の取組みを広く知っていただくための好機になったと考える。</p> <p>また流通経済大学硬式野球部より、同フェア会場の設置・撤去及び当市が、2020年東京オリンピックの事前キャンプ地及びホストタウンを務める国々のPRイベントとして、龍ヶ崎市スポーツ交流協会主催のPRイベントの運営支援を行っていただいたことで、若者に当市の市民活動団体の取組みを知っていただくとともに、市民活動団体にも同大野球部との交流の機会を持つことができた。</p> <p>なお今後は、同大から市民活動団体への更なる支援協力のみならず、同大運動部の応援等、相互交流を進めることで、当市市民活動の団体や枠組みを超えた更なる強化に努めたいと考える。</p> <p>その他にも、流通経済大学との連携として、活動登録市民団体が、同大学園祭「つくばね祭」に出店及び活動紹介を行ったほか、また学生側も「市民活動応援市」や「市民活動フェア」への参加・展示及び政策提言の発表に活用いただくなどの取組みを実施した。</p> <p>「NPO法人龍ヶ崎の価値ある建造物を保存する市民への会」への支援として、「まち歩き講座」の開催等について、広く周知を実施した。</p>			

(2) 平等利用，安全対策，危機管理体制等	15	A	12
① 施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されていたか。			
② 利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。			
③ 日常の事故防止等の安全対策が適切に実施されていたか。			
④ 防犯，防災対策等の危機管理体制が適切であったか。			
⑤ 事故発生時や非常災害時の対応等が適切であったか。			

【評価の理由，要因・原因分析】

- ①情報管理者に副センター長を選任しパソコンのパスワードを一元管理している。また施設利用者の個人情報には団体登録ファイルでロッカーに鍵をかけて保管している。登録団体の非公開情報については区分明記により適切に管理するとともに，HPの掲載内容についてもスタッフ複数人がチェックする等徹底されている。
- ②受付は2ヶ月前から実施し，来館時に先着順で行っている。受付方法の苦情やトラブルもなく公平に行われている。
- ③毎日（休館日を除く）午前午後の2回は必ず，館内及び敷地内を巡視しており，危険箇所等を発見した場合は，市に連絡するか自らが対応し，利用者の危険防止に努めている。
- ④消防計画等を作成し，防火管理者に副センター長を置き，防災対策等に対して組織化して対応することで適切な危機管理体制をとっている。
- ⑤緊急連絡網による初期対応を図ることとしている。

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

【総合評価】

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

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

【龍ヶ崎市指定管理者選定委員会の意見】

管理運営実績データ

龍ヶ崎市市民活動センター

指定事業

- ①絵画教室
- ②木工教室
- ③竹工芸教室
- ④NPO法人設立相談
- ⑤助成金申請相談
- ⑥おしゃべりサロン
- ⑦相談事業
- ⑧りゅうがさき市民活動フェア
- ⑨シニアボランティア活動啓発セミナー
- ⑩NPO法人交流会
- ⑪利用者懇談会
- ⑫親子向け市民活動体験活動

自主事業

- ①健康セミナー
- ②親子で星空観察教室
- ③龍ヶ崎の旧跡講座
- ④フリーマーケット「市民活動応援市」
- ⑤お助けバンク
- ⑥常磐線沿線地区市民活動センター等交流会
- ⑦笑いヨガ大会
- ⑧幼児リトミック

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

【指定事業】

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

運営状況

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

【自主事業】

健康セミナー	毎月第3水曜日	延参加数 119 人	延参加数 173 人
--------	---------	------------	------------

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

笑いヨガ大会	9月29日(日)	参加数65人	参加数42人
小貝川リバーサイドウォーキング	10月5日(土)	46人	
幼児リトミック	毎週木曜日	延参加数1,507人	延参加数1,770人

利用状況

■実績

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

■目標値(令和元年度)年間来館者数 22,500人 登録団体数 145団体

■部屋別稼働状況

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

■貸出備品等利用状況

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

利用料（使用料）
収入及び減免の
状況

■施設の利用料（会議室等）は無料としている。

■機器等年間利用料

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

アンケートの
実施状況

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

事業費内訳

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

	夜間管理業務	200,000		夜間管理業務	87,641
	受変電設備清掃	31,000		受変電設備清掃	30,000
	使用料及び賃借料	346,000		使用料及び賃借料	316,703
	印刷機リース	259,000		印刷機リース	257,904
	コピー機リース	15,000		コピー機リース	2,420
	コピー機チャージ	50,000		コピー機チャージ	40,659
	プリンタ再リース	6,000		プリンタ再リース	0
	NHK放送受信料	16,000		NHK放送受信料	15,720
	備品購入費	0		備品購入費	0
	施設損害賠償責任保険料	20,000		施設損害賠償責任保険料	11,230
	除草作業経費	140,000		除草作業経費	84,000
	各種事業費	265,000		各種事業費	103,116
	その他の経費（税関係）	550,000		その他の経費（税関係）	699,600
	計	11,350,000		計	11,209,872

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	平成31年4月1日 ～ 令和2年3月31日

I 指定管理の概要

施設概要	名称	龍ヶ崎市総合体育館外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					
	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					
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		平成26年度 ～ 令和元年度（6年間）					
総合評価（年度評価）		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
		A	A	A	A	A	A

市指定管理者選定委員会からの前年度指摘等事項への対応

利用者の意見の把握に努め、よりよい管理運営を目指した取り組みを継続してもらいたい。
 ⇒利用者からの苦情が多かった屋外施設の備品の管理について、見回りを強化し適宜備品の修繕や交換を行った。また、陸上競技に精通しているNPO法人クラブ・ドラゴンズと業務委託契約をし、競技大会等にも支障がないよう事前の備品の準備や適正な備品の管理等利用者に配慮した管理を行っている。
 コミュニティバスの運行ダイヤの変更を周知し、利用者の増加に結びつけてもらいたい。
 ⇒新しいコミュニティバスの時刻表を館内に設置し、ポスターを掲示して運行ダイヤの変更について利用者に周知した。

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り組み など	50	-----	40
(I) 施設の設置目的の達成に向けた取り組み	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り組みがなされたか。			
③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られたか。			
④ 施設及び備品は適切に維持管理がなされたか。			
⑤ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動がなされたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
<p>① 事業計画に掲載した市民の健康増進に即した年齢・時代にあった教室の開催、イベント等を着実に実施している。特に茨城国体では柔道会場として、館内にのぼり旗（小学生による応援メッセージ）を設置するなど準備から大会当日の会場設営まで大会運営について協力し大会の成功に貢献した。また、たつのこスタジアムでのイースタンリーグ（日本ハムファイターズ vs. 読売ジャイアンツ）やBCリーグ（茨城アストロプラネッツ vs 栃木ゴールデンブレーブス）など野球の大規模大会に対しても大会運営等の協力をし、円滑な運営ができた。</p> <p>利用者数は401,574人で前年度の417,052人から15,478人減少しているが、減少理由としては、茨城国体（柔道）の開催によるたつのこアリーナ等の閉鎖、また、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のためのスポーツ施設全館の閉鎖等による。こうした閉鎖期間を考慮した通年換算で見ると、実質的な利用者は増加している。（通年換算：R元年度449,904人 H30年度437,075人）</p> <p>なお、令和元年度の利用者数の目標である378,000人を大きく上回っている。</p>			
<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ウエルカムチケットの配布 <ul style="list-style-type: none"> 利用者数・・・プール121人 トレーニング室68人 計189人（H30：166人） ・たつのこアリーナ・フィールド・スタジアムの無料開放デーの実施 ・アリーナ内各施設の時間ごとの混雑状況について、アリーナ入り口に掲示し、利用者の利便性を高めている。 ・スポーツ教室の充実・・・コース型教室（ヨーガ・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。 <ul style="list-style-type: none"> → 教室利用者数：R元年度42,541人（H30：47,895人） ・イベントの実施・・・祝日における特別レッスン・成果発表会や体力測定等の開催 ・プロ野球OB会による野球教室の開催・・・龍ヶ崎市の子どもたちに、一流選手から野球を学ぶ機会を創出した。 			
<p>③ 国体等来場者が多数見込まれる大会では、たつのこスタジアム周辺敷地や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。</p>			

- 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。苦情のあった屋外施設の備品についても施設巡回を増やし壊れたものなど即座に交換している。また、陸上競技に精通している NPO 法人クラブ・ドラゴンズのと業務委託契約によりフィールドその他屋外施設の備品管理や大会時の備品の準備等利用者に配慮した管理を行っている。その他、アリーナ閉鎖期間において、館内の備品等の整理を行った。
- ⑤ 指定管理者独自のホームページを作成し、リアルタイムで施設情報を提供している。また、アリーナ事務所の窓ガラスに、一目でアリーナとわかるよう広告等 POP 装飾を施している。さらに、アリーナ管内の壁にも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し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。
→更衣室の清掃/アメニティの強化 トレーニング室利用（ルール・マナー）について POP を掲示
大会時の混雑回避（駐車場・下足箱等）のため利用団体との事前打ち合わせの強化
- 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、通路の壁に掲示板を設置し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 JVとしてのメリットを運営に活かして、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の導入によりさまざまな教室を展開している。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。

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】			
<p>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。常陽メンテナンスでは、屋外施設のベンチや得点版の老朽化・防球ネットの破れ等に対して、購入ではなく修繕を施し再利用するなど経費を抑える工夫をしている。</p> <p>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。</p> <p>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感染拡大防止により市のスポーツ施設全館を閉鎖したため収入の部では施設及び教室などの利用料金が減少し、歳出の部では水光熱費・委託料等が減少している。</p> <p>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。</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 仕様書に基づき適正に職員が配置されている。また、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6名）</p> <p>② プールで溺れた人の救助訓練を中心にプールフロアの安全確認の研修など毎月様々な研修を行っている。また、自衛消防訓練やAED講習の他、トレーニング室やスタジアム等での緊急時対応訓練、新しく設置した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。</p> <p>③ 市のイベントへの職員派遣・協賛品提供の協力、龍ヶ岡公園でのイベント開催時における駐車場の提供等、市の事業に対して積極的に協力いただいている。また、アリーナ施設内の社会福祉協議会が運営する「たつこのカフェ」と販売</p>			

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。

(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 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、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配備されている。また、職員の管理の死角等、危険箇所には注意喚起POP・サインの掲示等を行い、利用者の安全を確保している。
- 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。11月には75歳男性が低血糖のためプールサイドで転倒し救急車を要請し対応したがその後特段の問題はなかった。

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	80点	総合評価	A
-------------	------------	-------------	----------

[総評]

指定管理者である構成企業3社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。特に利用者数が目標数を上回ったこと(実績数:401,574人,目標数:378,000人,目標到達度106%)や、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、茨城国体の柔道会場として前年度のリハーサル大会等準備から大会当日の会場設営・大会運営までの協力支援は高く評価できる。

[改善を要する事項]

- ・龍ヶ岡テニスコートの改修工事として6面のハードコートを手芝のコートに改修し、コートの一部はフットサル兼用とした。また、6面のコートに夜間照明を設置したため稼働率の向上を図ること。

- ・大型テントの使用後の収納がばらばらになってしまい、毎回テントの立ち上げが大変になっているためテントの使用団体には使用前と同じように収納するよう注意喚起をすること。
- ・台風等の事前対策として屋内施設については対策を講じているが、屋外施設についてもトイレ・物置の移設等事前の対策を講じ被害を最小限度に抑えること。また、翌日の見回りを強化すること。

	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】

--

管理運営実績データ

施設名	龍ヶ崎市総合体育館外 13 施設
事業計画の内容	<p>サービス向上への取り組み</p> <p>スポーツ教室の拡大/開館日数の増加/ウエルカムチケットの導入/多言語の館内放送導入/意見箱設置/利用者アンケート/アリーナ・フィールド・スタジアムの無料開放デーの実施など</p> <p>自主事業</p> <p>スポーツ教室の実施/レンタルシューズ・レンタルロッカーの貸出/フィットネスウェア・水着・トレーニングに適したドリンク等の販売/高砂体育館への自動販売機設置</p>
実績	<p>Ⅰ 管理施設一覧</p> <p>①総合体育館「たつこのアリーナ」</p> <p>②陸上競技場「たつこのフィールド」(第3種公認競技場(日本陸上競技連盟))</p> <p>③野球場「たつこのスタジアム」, 多目的広場1面</p> <p>④高砂体育館</p> <p>⑤小貝川市民運動公園 多目的広場(ゲートボール場1面), 野球場1面 多目的広場(ソフトボール3面, サッカー場2面)</p> <p>⑥高砂運動広場 野球場1面</p> <p>⑦若柴公園 テニスコート3面</p> <p>⑧城南スポーツ公園 テニスコート3面</p> <p>⑨大正堀川運動公園 テニスコート3面, 野球場1面, サッカー場1面</p> <p>⑩龍ヶ岡公園 テニスコート8面</p> <p>⑪工業団地運動公園 野球場2面</p> <p>⑫北竜台公園 野球場1面, ディスクゴルフ場5ホール</p> <p>⑬横田川運動公園 サッカー場1面</p> <p>⑭羽原川運動公園 サッカー場1面</p> <p>取り組み</p> <p>スポーツ教室 コース型教室(3ヶ月・1ヶ月)・高齢者無料教室・都度有料教室など H30よりテニスタイムの導入/子ども向け体操教室の実施 利用者数 42,541人</p> <p>開館日の増加 7/13(月)~8/31(月)は月曜日もアリーナを開館し, 7日増</p> <p>ウエルカムチケット 転入者へアリーナプール又はトレーニング室の1回無料チケット配布 有効期間:1年間 利用者:プール121人 トレーニング室68人</p> <p>多言語館内放送 平成26年度から, 日本語, 英語, 中国語, 韓国語による館内放送</p> <p>意見箱設置 平成26年度から, 1Fロビー, B1プールロビーに設置 寄せられた意見に対して月毎に掲示</p> <p>イベントの実施 祝日における特別レッスン・成果発表会や体力測定等の開催</p> <p>無料開放デーの開催 たつこのフィールドにおいてオープンフィールド・オープンウォーキングを月1回以上開催。たつこのスタジアムにおいても無料開放デーを実施</p>

利用状況

	H26	H27	H28	H29	H30	R 元
利用者総数	416,831	442,928	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
(以下内数)						
たつのこアリーナ	243,836	261,603	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
内メインアリーナ	53,961	59,240	56,233	62,036	50,111 ※月平均5,275 ※通年換算63,300	52,629 ※月平均5,012 ※通年換算60,144
内サブアリーナ	17,405	17,163	16,027	14,002 ※月平均1,555 ※通年換算18,660	18,435	14,977 ※月平均1,426 ※通年換算17,112
内多目的室	10,861	11,659	13,143	15,292	17,103	15,801 ※月平均1,505 ※通年換算18,060
内柔剣道場	33,744	36,046	34,278	35,256	32,317 ※月平均2,938 ※通年換算35,256	34,440 ※月平均3,280 ※通年換算39,360
内プール	85,985	88,600	90,286	89,650	86,650	75,446 ※月平均6,859 ※通年換算82,308
内トレーニング室	41,880	48,895	50,357	54,497	53,319	46,504 ※月平均4,228 ※通年換算50,736
たつのこフィールド	53,167	58,294	29,154 ※月平均4,164 ※通年換算49,968	42,295	52,167	43,747 ※月平均3,977 ※通年換算47,724
たつのこスタジアム	19,241	13,182	18,496	16,573	12,931	14,129 ※月平均1,284 ※通年換算15,408
高砂体育館	13,302	15,116	15,669	15,199	11,681 ※月平均1,298 ※通年換算15,576	13,660 ※月平均1,242 ※通年換算14,904
その他屋外施設	87,555	94,733	94,789	91,583	82,338	95,471 ※月平均8,679 ※通年換算104,148

○休場履歴：

R元.9.24~R元.10.13まで・・・茨城国体開催によるたつこのアリーナ等の休館

R2.3.6~R2.3.31まで・・・・・・・・・・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため全施設休館

たつこのアリーナ メインアリーナ・サブアリーナ・多目的室・柔剣道場（稼働月10.5月）

プール・トレーニング室（稼働月11月）

たつこのフィールド たつこのスタジアム 高砂体育館 その他屋外施設（稼働月11月）

※ 休場履歴のあるものについては、月平均・通年換算の人数を記入しています。

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)	H26	H27	H28	H29	H30	R元
53,834,420	58,000,641	61,498,820	59,531,473	59,755,421	59,426,620	53,541,836

■R元年度利用料金収入目標値（還元基準額） 57,307,759円

R元年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のための休館等により還元基準額には達していない。

■R元年度減免実績

減免件数：R元年度は220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：3,356,450円

アンケートの実施状況

利用者アンケート調査の実施状況（11/1~11/22）

	配布	回収	回収率（%）
①アリーナ個人利用	800	599	74.9%
②アリーナ団体利用	60	43	71.7%
③屋外施設	50	28	56.0%
④高砂体育館	20	9	45.0%
⑤テニス利用	70	15	21.4%
計	1,000	617	69.4%

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 4.11 (4.13)	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	
	4.25	4.25	4.21	3.74
トレーニング室 4.09 (4.24)	スタッフの			使用方法の表示
	第一印象	対応	指導	
	4.25	4.25	4.11	3.75
プール 3.82 (4.07)	スタッフの		教室の数	清潔さ
	第一印象	対応		
	4.07	4.06	3.58	3.57
プログラム 4.18. (4.34)	スタッフの		教室の数	清潔さ
	第一印象	対応		
	4.41	4.40	3.52	3.91
ロッカー・トイレ 4.37 (4.11)	ロッカーの清潔さ	トイレの清潔さ		
	4.36	4.38		

①アリーナ団体利用者

受付・フロント 4.38 (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	
	4.49	4.42	4.56	4.05
施設・備品等 4.34 (4.44)	施設	備品	スタッフの対応	
	4.47	4.12	4.44	
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 4.30 (4.47)	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	
	4.43	4.43	4.39	3.93
施設・備品 4.06 (3.95)	施設	備品		
	4.11	4.0		
ロッカー・トイレ 3.79 (4.16)	ロッカー の清潔さ	トイレの 清潔さ		
	3.89	3.68		

④高砂体育館

受付・フロント 4.39 (4.56)	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	
	4.56	4.56	4.56	3.89
施設・備品 3.06 (4.14)	施設	備品		
	3.33	2.78		
ロッカー・トイレ 3.33 (3.93)	ロッカー の清潔さ	トイレの 清潔さ		
	3.44	3.22		

⑤テニス利用

受付・フロント 4.03 (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	
	4.13	4.13	4.07	3.80
施設・備品 3.27 (3.69)	施設	備品	コート	草刈り
	3.13	3.33	3.13	3.47

事業費内訳	決 算		予 算	
	収 入 円		収 入 千円	
	指定管理料	198,264,944	指定管理料	196,446
	利用料金	53,541,836	利用料金	56,782
	指定事業収入	7,361,615	指定事業収入	12,500
	合計	259,168,395	合計	265,728
支 出		支 出		

	人件費	106,701,014		人件費	108,368
	事業費	2,998,274		事業費	6,500
	管理費	104,995,091		管理費	121,551
	事務費	12,577,267		事務費	12,070
	本社管理費	17,121,720		本社管理費	17,233
	その他（還元金）	0		その他（還元金）	6
	合計	244,393,366		合計	265,728

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	平成31年4月1日 ~ 令和2年3月31日	

I 指定管理の概要

施設概要	名 称	龍ヶ崎市ふるさとふれあい公園				
	所在地	龍ヶ崎市高須町 4145 番地				
	関係条例等	龍ヶ崎市ふるさとふれあい公園の設置及び管理に関する条例 龍ヶ崎市ふるさとふれあい公園の設置及び管理に関する条例施行規則				
	設置目的	地域住民が自然の中で創作活動やスポーツを通じて福祉の向上を図ることを目的とする。				
利用料金制		非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制				
指定管理者	名 称	社会福祉法人 龍ヶ崎市社会福祉協議会				
	所在地	龍ヶ崎市馴柴町 834 番地 1				
	事業内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 住民の福祉活動促進（ボランティアの育成、交流サロンリゅうなど） ・ 地域福祉協働事業（ふれ愛クリスマス、ふれ愛給食サロン事業など） ・ 福祉・支援事業（ふれあい相談サロン事業、福祉の店たつのこなど） ・ 受託事業（総合福祉センター、ふるさとふれあい公園） ・ 指定事業所部門 (障がい福祉サービスあざみなど) 				
指定管理業務の内容		<ul style="list-style-type: none"> ・ ふるさとふれあい公園の施設使用の受付に関すること。 (1) アトリエ棟及び窯室 (2) 温室 (3) 野外ステージ (4) ゲートボール場 (5) 多目的広場 (6) ディスクゴルフ場 (7) グランドゴルフ場 ・ 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
		B				

市指定管理者選定委員会からの前年度指摘等事項への対応

利用者アンケートは、利用者満足度が96.9%と高い水準を維持し、昨年度と比べると2倍以上の回答数を獲得している。アンケートの回収方法では、調査期間を大幅に広げる等により回答数を増やす取り組みを実施した。（アンケートの回答数→H30：120名、R元：260名）。また、コミュニティバスの路線変更や運行ダイヤが変更されたことにより、利用者の利便性が高まり、利用者の増加に結びついた。

2 評価結果

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
I 【有効性】施設の設置目的の達成に関する取組み など	50	-----	
(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】			
<p>①事業計画書等で示された社会福祉協議会会長杯兼いばらきねんりんスポーツ大会（輪投げ・ゲートボール・グランドゴルフ・ペタンク）等のイベントが開催されている。</p> <p>②陶芸クラブ・絵画クラブの協力により、就学児童の家庭を対象とした親子創作教室（陶芸・絵画）が開催されている。（令和元年度：陶芸教室→10組 25人、絵画教室：7組 19人）</p> <p>③スポーツ大会やクラブ活動等の行事を実施する際、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。</p> <p>④施設・備品と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。</p> <p>⑤社協だよりや社協HPに、当該施設の利用案内やスポーツ大会の開催案内等が掲載されている。</p> <p>令和2年3月7日より新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のために公園を休園としたものの、各種の取組みにより前年度を上回る利用者数となった。したがって、計画に基づいた適切な管理運営を行っていること及び利用者の増加に大きな成果が得られていると判断し、「A」評価とした。</p>			
(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。			

【評価の理由, 要因・原因分析】

①令和元年6月1日～令和2年3月31日に施設利用者を対象者としてアンケート・モニタリング調査が実施されており、260名の利用者から回答が寄せられている。(アンケートの回答数→H30:120名, R元:260名)

※調査概要:男女比は, 男性50.8%・女性49.2%で年齢は70歳以上の人が多くを占めている。施設利用は, 多目的広場が一番多く, 次いでディスクゴルフ場・グランドゴルフ場, アトリエ棟の順に利用されている。利用者の96.9%が満足と回答しており, 利用者満足度は高い。

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。昨年度への要望の対応として, 駐車場のライン整備や屋外トイレの定期的な清掃などが行われている。

③苦情を受けることはなかった。改善要望については, 速やかに行われている。

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, 利用者間のトラブルの発生リスクを抑制している。なお, 令和元年度においても利用者間のトラブルが発生しなかった。

⑤会員相互の親睦を深めるために季節交流会などを行い, 利用者の満足度を向上させるための取組みが行われている。

前年度に指定管理者選定委員会から指摘されたアンケートの回答数が2倍以上になっているものの, 施設の利用者数に比べるとアンケートの回答数が低い。しかしながら, 利用者満足度が高く, 利用者の満足度を向上させるための取組みが行われていると判断し, 「B」評価とした。

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
2 【効率性】 効率性の向上等に関する取組み	20	-----	
(1) 指定管理業務に係る経費の低減 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前年度と同様に施設警備契約について, 当該施設のほか, 総合福祉センターと地域福祉会館を含め, 一括で契約を締結することにより, 1施設あたりの経費が削減されている。			
②いずれの歳出科目も予算を超過することなく, 概ね適切な予算執行がなされている。 (歳入執行率:100%, 歳出執行率:97.29%)			
③警備, 設備の保守点検等は適切に行われ, ①に記述したとおり再委託に要する経費の削減に工夫がなされている。			
目標どおり適正に効率性の向上等に関する取組みが行われていると判断し, 「B」評価とした。			

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
3 【適正性】 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	30	-----	
(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。			
<p>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>③除草作業や花植えなどの美化活動は，長寿会連合会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。</p> <p>令和元年度より新たに防災訓練を実施し，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と判断し，「B」評価とした。</p>			

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制 など				
① 施設の利用者の個人情報保護する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。				
<p>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <p>①市の公益法人で構成する個人情報保護審査会を設置し，適切な運営のための対策などが講じられている。</p> <p>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配慮されている。</p> <p>③日常的な施設の見回りや声掛けのほか，遊具などの目視点検により利用者の安全確保が行われた。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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>令和元年度においても利用者の事故が発生しておらず，目標どおり適正に平等利用，安全対策，管理体制などの管理運営がなされていると判断し，「B」評価とした。</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	66 点	総合評価	B
------	------	------	---

[総評]

アンケート結果が高い利用者満足度を得ている等、総じて適切な運営がなされている。市指定管理者選定委員会から受けた回答数を増やす取組については、前年度よりも2倍以上の回答数を得ている。しかし、前年度に指摘された利用者数に比べ、回答数が少ないという点については、未だ十分な結果とは言い難い状況である。また、新規事業として世代間交流スポーツ体験教室（雨天にて中止）や親子創作教室（陶芸・絵画）により子育て世代の利用獲得に向けた取組みは評価できるものの、子育て世代の利用獲得に向けた取組みによるさらなる利用者増加や稼働率が求められる。なお、前年度に指摘された改善を要する事項を前向きに改善しようとする姿勢は、評価できるものである。

[改善を要する事項]

- ・アンケート実施に当たっては、実施時期や回数、対象者等を考慮し、実施すること。
- ・利用者の大半を高齢者が占めているため、子育て世代の利用者獲得に向けた取組みを行うこと。

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

<p>施設名</p> <p>事業計画の内容</p>	<p>龍ヶ崎市ふるさとふれあい公園</p> <p>①社協会長杯兼いばらきねんりんスポーツ大会 「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。</p> <p>②世代間交流スポーツ体験教室 新規事業 長寿会連合会の協力により，就学児童を対象に世代間交流を目的として実施する。</p> <p>③親子創作教室（陶芸） 新規事業 陶芸クラブの協力により，就学児童の家庭を対象に親子参加型の陶芸教室を開催する。</p> <p>④親子創作教室（絵画） 新規事業 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>⑤季節交流会 新規事業 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，グランドゴルフ場，野外ステージ など</p>			
<p>運営状況</p>	<p>開催日数：307日 開館日 毎週火～日曜日・祝祭日 開館時間 9:00～18:00（5月～9月），9:00～17:00（10月～4月） ※令和2年3月7日より新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のためアトリエ棟を休館とした。 休館日 月曜日，祝祭日の翌日，12/29～1/3まで 5月30日（木）社会福祉協議会会長杯兼「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し，367名が参加（協議種目：輪投げ，ゲートボール，グランドゴルフ，ペタンク）した。</p>			
<p>実績</p> <p>実績</p> <p>利用状況</p>	<p>令和元年度</p> <p>開設日数 307日</p> <p>利用者数 42,592名 ※通年換算 (42,799名)</p> <p>○アトリエ棟 2,826名 ※通年換算 (3,033名)</p> <p>○ゲートボール場 3,771名</p> <p>○多目的広場 11,303名</p> <p>○ディスクゴルフ場 7,194名</p> <p>○野外ステージ 13,141名</p> <p>○グランドゴルフ場 4,357名</p>	<p>平成30年度</p> <p>開設日数 307日</p> <p>利用者数 41,826名</p> <p>○アトリエ棟 3,307名</p> <p>○ゲートボール場 3,410名</p> <p>○多目的広場 10,769名</p> <p>○ディスクゴルフ場 8,339名</p> <p>○野外ステージ 12,100名</p> <p>○グランドゴルフ場 3,901名</p>	<p>平成29年度</p> <p>開設日数 306日</p> <p>利用者数 39,469名</p> <p>○アトリエ棟 2,766名</p> <p>○ゲートボール場 3,453名</p> <p>○多目的広場 10,726名</p> <p>○ディスクゴルフ場 8,011名</p> <p>○野外ステージ 10,182名</p> <p>○グランドゴルフ場 4,331名</p>	
<p>利用料（使用料） 収入及び減免の 状況</p>	<p>アトリエ棟（窯室）の使用料：183,690円</p>			

アンケートの実施状況	アンケートは、令和元年6月から令和2年3月に実施し、公園利用者260名から回答を得た。アンケート結果については、男性50.8%・女性49.2%で70歳以上の方が多くを占めている。(20歳未満:8人, 20歳~49歳未満:42人, 50歳~69歳未満:55名, 70歳以上:155名)また、利用者の96.9%が満足と回答しており、十分満足が得られているとの結果であった。			
事業費内訳	決 算		予 算	
	収 入		収 入	
	指定管理料	12,491,000	指定管理料	12,491,000
	利用料金		利用料金	
	自主事業		自主事業	
	その他		その他	
	計	12,491,000	計	12,491,000
	支 出		支 出	
	人件費		人件費	
	職員給与と支出	4,605,000	職員給与と支出	4,605,000
	職員賞与と支出	942,000	職員賞与と支出	942,000
	非常勤職員給与と支出	1,894,653	非常勤職員給与と支出	1,895,000
	事務費		事務費	
	消耗品費	378,789	消耗品費	383,000
	水道光熱費	1,068,121	水道光熱費	1,069,000
燃料費	543,781	燃料費	549,000	
修繕費	595,911	修繕費	596,000	
通信運搬費	71,156	通信運搬費	82,000	
業務委託費	1,419,626	業務委託費	1,420,000	
手数料	15,000	手数料	15,000	
保険料	119,530	保険料	126,000	
租税公課	498,552	租税公課	809,000	
計	12,152,119	計	12,491,000	
収支差額338,881円は、市より社会福祉協議会へ交付している補助金から当該差額分を返納している。				

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	平成31年4月1日 ~ 令和2年3月31日

Ⅰ 指定管理の概要

施設概要	名称	龍ヶ崎市総合福祉センター
	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、交流サロンリゅうなど） ・ 地域福祉協働事業（ふれ愛クリスマス、ふれ愛給食サービス事業など） ・ 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				

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

【より良い管理運営を目指した取組みについて】

施設利用アンケート調査等により、高齢者の利用実態及びニーズ等の把握に努め、これを事業計画に反映しており、令和元年度においては主として、4月1日から開館時間を30分延長（9:00～16:30⇒9:00～17:00）し、入浴後の静養やヘルストロンの使用時間に生かされるなど、利用者の利便性の向上が図られたところである。

また、施設利用者の多くが高齢者であることを鑑み、救命措置態勢の充実を図る目的から、総合福祉センター在勤の正職員7人全員（うち、業務担当者は3人）が普通救命講習を受講し技能を向上させるなど、より良い管理運営を目指した取組みが継続して実施されたところである。

【コミュニティバスの運行形態の変化を契機とした利用者増加に結び付く取組みについて】

令和元年9月にコミュニティバスの運行路線や運行ダイヤが変更されたところであるが、これに対しては館内へのポスター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早い段階から行い、利用者への事前周知に積極的に努めるなど、利用者の利便性を考えた取組みや利用者の増加に結び付くような取組みが実施されたところである。

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
(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】			
<p>① 業務仕様書や事業計画書に基づき、施設及び設備の運営・維持管理が適切に行われている。また、健康相談やシルバーリハビリ体操、思い出を語ろうかいなどの事業・講座のほか、長寿会連合会との協働事業として花見会や芋煮会、さらには高齢者作品展・つるし雛展などの多様なイベント・行事を実施し、高齢者の健康増進や介護予防、教養の向上を図るなど、施設目的に沿った管理運営が行われている。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拡大防止対策として3月6日から一部施設の利用制限を実施していることも影響し、令和元年度においては36,666人に留まる結果となる（一部施設の利用中止期間を考慮した通年換算で見ると39,552人）。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）</p>			

- ② 高齢者団体やクラブに対するPR活動によりイベント等への参加者増につなげている。また、多目的室への空調機設置工事を実施するほか、ヘルストロンの修繕やヘルストロン室の環境改善、集会室の一部改良をはじめとした施設・設備の小規模で簡易的な修繕等にも利用者ニーズに応じた対策を講じており、さらには大雨によって崩落した旧小貝川沿いの岸边に関しても緊急修繕にて速やかに対応するなど、施設の利便性並びに安全面に配慮した取組みを行っている。
- ③ 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。
- 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。
- ⑤ イベント等の事前周知のため、館内にポスターの掲出やチラシの設置、デジタルサイネージによる情報発信が行われているほか、広報紙（りゅうほー・社協だより）や公式ホームページにより、より広い広報活動が行われている。

(2) 利用者の満足度

① 利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られているか。	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 12月から3月にかけて3か月強（R元.12.1～R2.3.5）、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、204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、「施設や設備の満足度（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144人（71%）であり、「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164人（80%）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196人（96%）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、令和元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多目的室への空調機設置を行ったほか、ヘルストロンの修繕やヘルストロン室の環境改善、集会室の一部改良など、利用者ニーズを反映させるための様々な取組みが行われた。
- 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している。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 イベントを開催する際や、施設及び設備に不具合が生じた際などは、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、速やかに利用者への情報提供に努めている。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みがなされている。
- ⑤ 長寿会連合会による高齢者作品展・つるし雛展（R2.2.6～R2.3.5）は、出展作品の鑑賞を楽しみに来館される方が多く、一般の利用者からも好評を得ており、毎年度の恒例行事として実施している。また、館内の照度不足箇所の改善（LED照明化）や避難口誘導灯・通路誘導灯の修繕、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）を行うなど、利用者の満足度向上に向けた取組みがなされている。

(2) 平等利用, 安全対策, 危機管理体制 など	15	B	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 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ている。平成 28 年度よりこの方法へと変更し, 現在も継続して実施している。
- 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。
- 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。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。その他, 令和元年度においては, 利用者への健康面の配慮及び安全対策として, 多目的室への空調機設置を実施したところである。
- 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。また, 消防署に届出をした上, 3 月には消防署員立会いのもと避難・消火訓練を実施している。
- ⑤ 令和元年度は事故の発生はなかった。なお, 非常災害としては 10 月下旬の大雨によって旧小貝川沿いの岸辺が崩落する案件が発生したが, これに対しては市関係各課との協議を経て, 緊急修繕にて速やかに対応するなど, 適切な措置が講じられたところである。さらに, 新型コロナウイルス感染拡大防止対策に関して, 状況を鑑みながら方針を定め, 一部施設の利用制限や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みが実施されたところである。

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	67 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。令和元年度の利用者数は、新型コロナウイルス感染拡大防止対策として3月6日から一部施設の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、この目標値は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に目指し業務に取り組んでいる状況である。また、施設・設備の小規模で簡易的な修繕等や、非常災害時における緊急修繕には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り組みがなされている。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ことである。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、社会情勢や利用者のニーズを的確に捉えた目標を毎年度設定し、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、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も必要不可欠である。

[改善を要する事項]

- ・施設の管理運営に関する具体的な目標値を設定すること。
- ・稼働率の低い居室に関して、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：309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），※3/6～新型コロナウイルス感染拡大防止対策として一部施設利用中止（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以外利用中止） ・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：健康相談（看護師による健康チェック：随時受付），シルバリーハビリ体操（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），花見会（4月），芋煮会（12月），高齢者作品展・つるし難展（2月～3月），入浴施設（10:00～16:00） ・職員研修等への参加：人事評価研修（9月・1月），普通救命講習（6月・10月），避難・消火訓練（3月） 																																										
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">H27</td> <td>開館日数</td> <td>309日</td> <td>—</td> <td rowspan="2">※ 年間利用目標者数 43,000人</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td>31,558人</td> <td>125.7%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">H28</td> <td>開館日数</td> <td>303日</td> <td>—</td> <td rowspan="5">※ 令和元年度は新型コロナウイルス感染拡大防止対策として一部施設の利用制限を行っており，主要な居室（集会室・浴室・教養娯楽室・多目的室など）の開室日数は287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> </tbody> </table>	年度	項目	実績	前年度比	備考	H27	開館日数	309日	—	※ 年間利用目標者数 43,000人	利用者数	31,558人	125.7%	H28	開館日数	303日	—	※ 令和元年度は新型コロナウイルス感染拡大防止対策として一部施設の利用制限を行っており，主要な居室（集会室・浴室・教養娯楽室・多目的室など）の開室日数は287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%
	年度	項目	実績	前年度比	備考																																						
H27	開館日数	309日	—	※ 年間利用目標者数 43,000人																																							
	利用者数	31,558人	125.7%																																								
H28	開館日数	303日	—	※ 令和元年度は新型コロナウイルス感染拡大防止対策として一部施設の利用制限を行っており，主要な居室（集会室・浴室・教養娯楽室・多目的室など）の開室日数は287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%																																								
利用状況	<p style="text-align: center;">総合福祉センター利用者の推移</p> <p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設利用者数【R元】：年間36,666人（39,552人）／1日平均118.7人（128.0人） ⇒36,258人（4月～2月利用者数）÷11か月=3,296人（月平均） 3,296人（月平均）×12か月=39,552人（通年換算） ・入浴サービス利用者数【R元】：年間16,306人（17,592人）／1日平均52.8人（56.9人） ⇒16,121人（4月～2月利用者数）÷11か月=1,466人（月平均） 1,466人（月平均）×12か月=17,592人（通年換算） </p> <p> ≪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。令和元年度は新型コロナウイルス感染拡大防止対策として一部施設の利用制限を行っていることから，これを考慮し，利用制限を実施した月（3月）を除く11か月（4月～2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いる。 </p>																																										

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
H27	使用料	15,000 円	454.5%	※ 使用料 60 歳未満の方は、 1 日 300 円
H28	使用料	18,300 円	122.0%	
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%	

アンケートの
実施状況

・アンケート調査：12月1日～3月5日実施
(回答数：204人／対象者：来館者，長寿会)

質問事項	回答						
	静養	お風呂	ヘルストロン	クラブ活動	講座	会議	その他
利用目的は	4人(1%)	191人(50%)	36人(9%)	12人(3%)	8人(2%)	125人(33%)	8人(2%)
開館日時は適切か	適切 124人(61%)	普通 78人(38%)	適切でない 2人(1%)				
施設・設備・駐車場は 利用しやすいか	利用しやすい 144人(71%)	普通 58人(28%)	利用しにくい 2人(1%)				
備品は満足か	満足 110人(54%)	普通 92人(45%)	不満 2人(1%)				
館内清掃は行き届いて いるか	行き届いている 116人(57%)	普通 88人(43%)	行き届いていない 0人(0%)				
職員の対応はどうか	良い 132人(65%)	普通 72人(35%)	悪い 0人(0%)				
事業やイベントは満足 か	満足 164人(80%)	不満 0人(0%)	どちらでもない 40人(20%)				
今後も利用したいか	利用したい 196人(96%)	利用したくない 0人(0%)	どちらともいえない 8人(4%)				
意見や要望など（自由 回答）	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・夏季はお風呂の営業時間を午後5時まで延長してもらいたい ・ヘルストロンを新しくしてもらいたい ・市外の利用者は有料にすべき ・毎日きれいに清掃されていて気持ちよく利用しています〈同様の意見，外2件〉 ・スタッフは親切に対応も良い。 						

事業費内訳

決 算		予 算	
収 入		収 入	
指定管理料	40,964,000	指定管理料	40,964,000
繰越金	0	繰越金	0
計	40,964,000	計	40,964,000
支 出		支 出	
人件費	21,691,256	人件費	21,692,000
職員給料	14,469,000	職員給料	14,469,000
職員賞与	5,430,000	職員賞与	5,430,000
非常勤職員給与	1,792,256	非常勤職員給与	1,793,000
事業費	319,198	事業費	328,000
給食費	65,557	給食費	66,000
消耗器具・備品費	134,800	消耗器具・備品費	135,000
車輛費	78,842	車輛費	85,000
通信運搬費	5,140	通信運搬費	7,000
会議費	29,859	会議費	30,000
租税公課	5,000	租税公課	5,000
事務費	18,866,095	事務費	18,944,000
消耗品費	861,889	消耗品費	862,000
光熱水費	2,605,730	光熱水費	2,606,000
燃料費	3,213,266	燃料費	3,229,000
修繕費	6,373,670	修繕費	6,374,000
通信運搬費	269,755	通信運搬費	290,000
業務委託費	4,899,826	業務委託費	4,901,000
手数料	66,137	手数料	77,000
保険料	218,440	保険料	226,000
賃借料	355,782	賃借料	377,000
租税公課	1,600	租税公課	2,000
計	40,876,549	計	40,964,000
<p>収支差額 87,451 円は、市より社会福祉協議会へ交付している補助金から当該差額分を返納している。</p>			

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	平成31年4月1日 ~ 令和2年3月31日

I 指定管理の概要

施設概要	名称	龍ヶ崎市農業公園豊作村（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	<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>①文化推進事業</p> <p>②地域交流活性化事業</p> <p>③地域振興活性化事業</p> <p>(2) 収益事業</p> <p>①不動産事業</p> <p>②公益目的外貸与事業等</p>				
指定管理業務の内容		<p>(1) 施設の使用許可・取消しに関する事。</p> <p>(2) 施設等の維持管理に関する事。</p> <p>(3) 施設の利用料金の徴収に関する事。</p> <p>(4) 地域間の交流、活性化に関する事。</p>				
指定期間		令和元年度 ~ 令和5年度				
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				

市指定管理者選定委員会からの前年度指摘等事項への対応

施設利用率及び利用料収入が前年度と比較し低下していること、並びに施設の法令適合など管理運営上重要な事項について、市及び消防署と協議を行い、会議室及び調理自習室を月5回未満で利用することが可能となった。

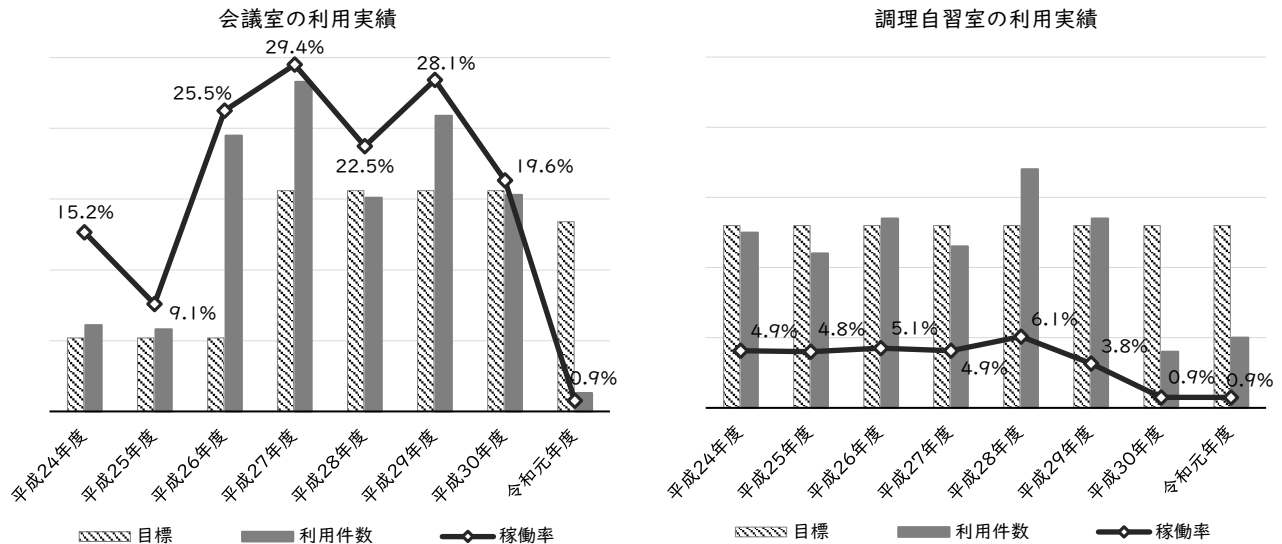
2 評価結果

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点																																				
I 【有効性】施設の設置目的の達成に関する取組み など	50	-----																																					
(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。	(H30 : B)	(H30 : 18)																																					
【評価の理由、要因・原因分析】																																							
<p>① 令和元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、秋は実施されたが、春は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、実施されなかった。</p> <p>また、レンタルファームの利用率は8割程度で推移しており、令和元年度の貸出区画は105区画、貸出率は78%であった。このため、目標である120区画を下回り、目標を達成することは出来なかった。</p> <p>貸出率の低下に伴い、令和元年度の使用料収入は759,375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が出来なかった。</p>																																							
レンタルファーム（豊作村）の利用状況 ▨ 目標 ■ 貸出区画 ● 貸出率 																																							
<table border="1"> <caption>レンタルファーム（豊作村）の利用状況</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>目標 (区画)</th> <th>貸出区画 (区画)</th> <th>貸出率 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>平成24年度</td><td>123</td><td>123</td><td>90%</td></tr> <tr><td>平成25年度</td><td>123</td><td>117</td><td>86%</td></tr> <tr><td>平成26年度</td><td>123</td><td>107</td><td>79%</td></tr> <tr><td>平成27年度</td><td>120</td><td>110</td><td>82%</td></tr> <tr><td>平成28年度</td><td>120</td><td>108</td><td>81%</td></tr> <tr><td>平成29年度</td><td>120</td><td>121</td><td>90%</td></tr> <tr><td>平成30年度</td><td>120</td><td>113</td><td>84%</td></tr> <tr><td>令和元年度</td><td>120</td><td>105</td><td>78%</td></tr> </tbody> </table>				年度	目標 (区画)	貸出区画 (区画)	貸出率 (%)	平成24年度	123	123	90%	平成25年度	123	117	86%	平成26年度	123	107	79%	平成27年度	120	110	82%	平成28年度	120	108	81%	平成29年度	120	121	90%	平成30年度	120	113	84%	令和元年度	120	105	78%
年度	目標 (区画)	貸出区画 (区画)	貸出率 (%)																																				
平成24年度	123	123	90%																																				
平成25年度	123	117	86%																																				
平成26年度	123	107	79%																																				
平成27年度	120	110	82%																																				
平成28年度	120	108	81%																																				
平成29年度	120	121	90%																																				
平成30年度	120	113	84%																																				
令和元年度	120	105	78%																																				
レンタルファーム（豊作村）の使用料収入 ▨ 目標 ■ 使用料収入 																																							
<table border="1"> <caption>レンタルファーム（豊作村）の使用料収入</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>目標 (円)</th> <th>使用料収入 (円)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>平成24年度</td><td>922,500</td><td>809,375</td></tr> <tr><td>平成25年度</td><td>922,500</td><td>882,125</td></tr> <tr><td>平成26年度</td><td>922,500</td><td>711,250</td></tr> <tr><td>平成27年度</td><td>900,000</td><td>878,125</td></tr> <tr><td>平成28年度</td><td>900,000</td><td>877,500</td></tr> <tr><td>平成29年度</td><td>900,000</td><td>913,750</td></tr> <tr><td>平成30年度</td><td>900,000</td><td>715,000</td></tr> <tr><td>令和元年度</td><td>900,000</td><td>759,375</td></tr> </tbody> </table>				年度	目標 (円)	使用料収入 (円)	平成24年度	922,500	809,375	平成25年度	922,500	882,125	平成26年度	922,500	711,250	平成27年度	900,000	878,125	平成28年度	900,000	877,500	平成29年度	900,000	913,750	平成30年度	900,000	715,000	令和元年度	900,000	759,375									
年度	目標 (円)	使用料収入 (円)																																					
平成24年度	922,500	809,375																																					
平成25年度	922,500	882,125																																					
平成26年度	922,500	711,250																																					
平成27年度	900,000	878,125																																					
平成28年度	900,000	877,500																																					
平成29年度	900,000	913,750																																					
平成30年度	900,000	715,000																																					
令和元年度	900,000	759,375																																					

また、総合交流ターミナル内の会議室及び調理実習室の利用状況は、平成30年11月に消防署の立ち入り検査によりターミナル施設の消防設備設置状況について指摘を受け、同年12月から利用制限を設けたため、会議室の稼働率は大幅に減少している。

しかしながら、指定管理者と消防署で協議が行われ、月に5回未満という条件でイベント等を開催することが出来ることとなったため、10月には「秋の収穫祭」、1月及び2月には「手打ちそば教室」が開催されたほか、12月にはシクラメンの展示販売が行われた。

なお、3月に開催予定であったイベント（グラウンド・ゴルフ大会、手打ちそば打ち教室、家庭菜園講座）については、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、開催されなかった。



② レンタルファーム利用者に施設の付加価値を付けるため、秋に家庭菜園講座が開講された。家庭菜園講座の講師は、平成30年度に引き続き、種苗会社に依頼し、参加者から好評を得ている。

さらに、新規の利用者を獲得するため、市広報紙「りゅうほー」にレンタルファーム利用者募集を掲載するほか、「レンタルファーム新規利用者募集中」のノボリを設置するなど、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。

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。

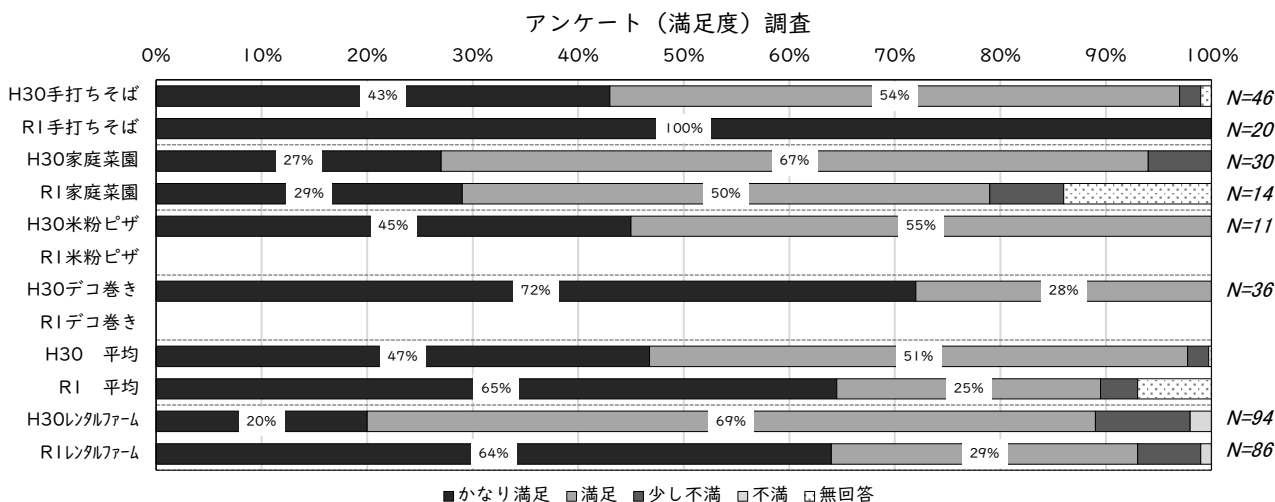
また、施設の維持管理については、公共施設点検チェックシートのチェック項目により日常・月次・年次点検が行われており、良好な維持管理が行われた。

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。	(H30：A)	(H30：16)	

【評価の理由，要因・原因分析】

- ① 令和元年度に実施した体験教室（手打ちそば・家庭菜園）での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%であり，高い水準で利用者の満足度が維持できている。
- また，レンタルファームの満足度は93%であり，平成30年度と比較すると4ポイント増加している。特に，「かなり満足」と答えた割合は平成30年度と比較すると44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園芸用培土を取り揃えるなどの取組が引き続き行われた。
- また，秋の大雨（台風15号，19号，21号）の影響で，レンタルファームの4区画に陥没が発生したため，土を購入し現況復旧などの取組が行われた。
- ③ 寄せられた苦情に対しては，随時，文書を回覧するなど職員間で情報を共有し，適時対応がされている。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	-----	
(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。		(H30 : A)	(H30 : 16)

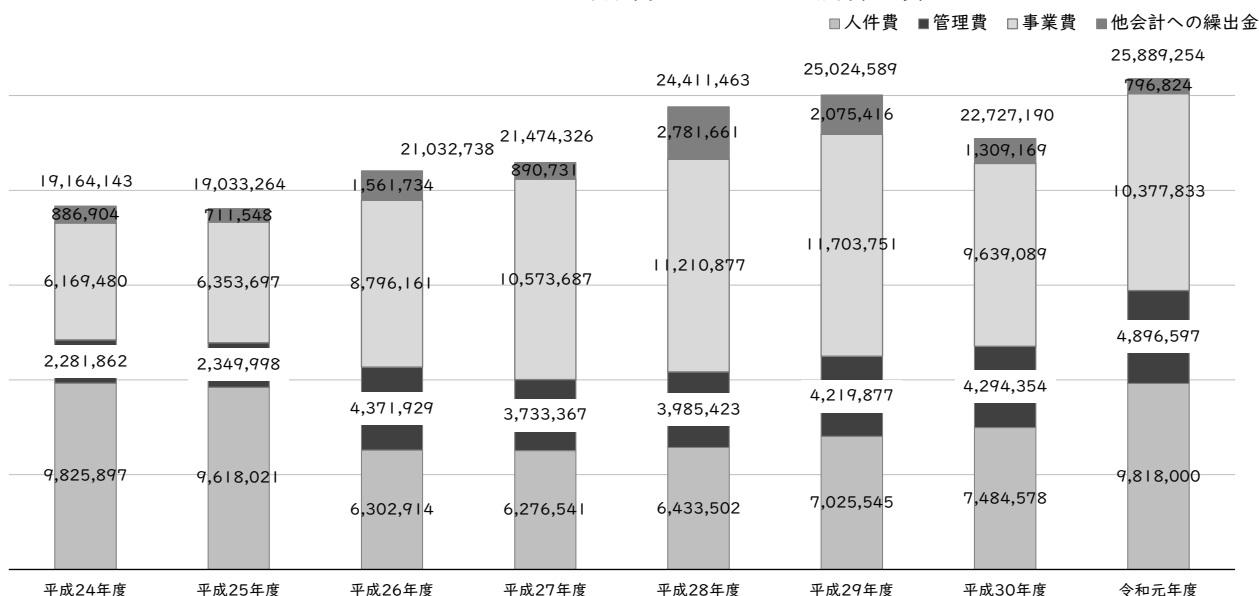
【評価の理由、要因・原因分析】

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。

しかしながら、令和元年度の管理運営費は、平成30年度より14%増の25,889,254円であり、管理運営費は増加している。

また、令和元年度は、園芸用培土を購入する際、まちづくり・文化財団の職員が販売店に直接赴き購入することで、運搬費の削減に取り組まれたほか、苗ポットの購入先を変更するなど、新たな経費削減に取り組まれた。

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 令和元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うえ、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	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	-----			
(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。				(H30 : A)	(H30 : 12)
② 職員の資質・能力向上のための取組みがなされたか。					
③ 地元貢献（地域経済活性化や地域との連携など）のための取組みがなされたか。					
【評価の理由、要因・原因分析】					
<p>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。</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 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。なお、令和元年度は11件の視察の受付を行った。</p> <p>また、たつのこマルシェの実施により、地元の野菜や物産品を紹介することで、地域経済の活性化を図った。さらに、龍ヶ崎市の農産物・物産品等の物流促進に関する事業として、11月の「まっど大農業まつり」にて龍ヶ崎産米の販売と当市の農業振興のPRを行った。</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。				(H30 : B)	(H30 : 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 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。</p> <p>② 利用者への不当な差別的扱いがないよう、接客接遇研修が実施された。</p> <p>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。</p> <p>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。</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	67 点 (H30:71 点)	総合評価	B (H30:A)
<p>[総評]</p> <p>令和元年度のレンタルファームの利用者アンケートの結果は、平成 30 年度と比較すると「かなり満足」と答えた割合が大幅に増加していることは評価できる。</p> <p>また、総合交流ターミナルの会議室及び調理実習室について、消防署との協議により、月に 5 回未満であればイベント等を開催することが出来るようになったことも評価できる。</p>			
<p>[改善を要する事項]</p> <p>令和元年度のレンタルファームの貸出率は、平成 30 年度と比較すると減少していることから、令和 2 年度は重点的に貸出率の向上に向けた取組を行ってほしい。</p> <p>また、総合交流ターミナルで開催されるイベント等については、利用制限はあるが、参加者の満足度の向上に関する取組を展開されたい。</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（レンタルファーム、総合交流ターミナル）																																																																																																																																																											
事業計画の内容	令和元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体験教室の開催「手打ちそば」「味噌造り」「コンニャク造り」等 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 ①秋の収穫祭 ②鯉のぼり設置 ③カブト虫捕り体験 ④グラウンド・ゴルフ大会																																																																																																																																																											
運営状況	・開館日数：307日 ・イベント等の開催 【体験教室等の開催】 ①手打ちそば（12回→2回） ②味噌造り（5回→中止） ③麴造り（1回→中止） ④コンニャクづくり（2回→中止） ⑤じゃがいも掘り（そうか病発生のため中止） ⑥家庭菜園講座（2回→1回） ⑦米粉ピザ・デコ巻き寿司（8回→中止） ⑧落花生収穫体験 ⑨レンコン掘り体験 ⑩農地中間管理事業説明会など 【イベント等の開催】 ①秋の収穫祭 ②鯉のぼり設置 ③カブト虫捕り ④シクラメン展示・販売 ⑤グラウンド・ゴルフ大会（中止） ・職員配置：農業振興グループ 職員3名、嘱託員1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 1413 1490 2150"> <thead> <tr> <th></th> <th>会議室</th> <th>調理実習室</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">H27</td> <td>利用件数</td> <td>233件</td> <td>23件</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>利用人数</td> <td>3,421人</td> <td>854人</td> <td>4,539人</td> <td>-</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>※営業時間算出 308日×8h</td> </tr> <tr> <td>利用時間</td> <td>726h</td> <td>122h</td> <td>-</td> <td>110区画</td> <td></td> </tr> <tr> <td>稼働率</td> <td>29.4%</td> <td>4.9%</td> <td>-</td> <td>82%</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="5">H28</td> <td>利用件数</td> <td>151件</td> <td>34件</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>利用人数</td> <td>2,576人</td> <td>705人</td> <td>4,110人</td> <td>-</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>※営業時間算出 調理室改修期間 10/10-10/23 (308日-12日)×8h</td> </tr> <tr> <td>利用時間</td> <td>533h</td> <td>144h</td> <td>-</td> <td>108区画</td> <td></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>-</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> </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>※営業時間算出 308日×8h</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>-</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> </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>※営業時間算出 308日×8h</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">RI</td> <td>利用件数</td> <td>13件</td> <td>10件</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>利用人数</td> <td>253人</td> <td>125人</td> <td>2,585人</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>営業時間</td> <td>2,456h</td> <td>2,456h</td> <td>2,456h</td> <td>134区画</td> <td>※営業時間算出 307日×8h</td> </tr> <tr> <td>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> </tbody> </table>						会議室	調理実習室	展示室 イベント	レンタルファーム	備考	H27	利用件数	233件	23件	-	-	利用人数	3,421人	854人	4,539人	-	営業時間	2,464h	2,464h	2,464h	134区画	※営業時間算出 308日×8h	利用時間	726h	122h	-	110区画		稼働率	29.4%	4.9%	-	82%		H28	利用件数	151件	34件	-	-	利用人数	2,576人	705人	4,110人	-	営業時間	2,368h	2,368h	2,464h	134区画	※営業時間算出 調理室改修期間 10/10-10/23 (308日-12日)×8h	利用時間	533h	144h	-	108区画		稼働率	22.5%	6.1%	-	80%		H29	利用件数	207件	27件	-	-	利用人数	2,496人	543人	3,140人	-	営業時間	2,464h	2,464h	2,464h	134区画	※営業時間算出 308日×8h	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	-	-	利用人数	1,907人	203人	2,769人	-	営業時間	2,464h	2,464h	2,464h	134区画	※営業時間算出 308日×8h	利用時間	483h	23h	-	113区画		稼働率	19.6%	0.9%	-	84%		RI	利用件数	13件	10件	-	-	利用人数	253人	125人	2,585人	-	営業時間	2,456h	2,456h	2,456h	134区画	※営業時間算出 307日×8h	利用時間	25h	38h	-	105区画		稼働率	0.9%	1.5%	-	78%	
	会議室	調理実習室	展示室 イベント	レンタルファーム	備考																																																																																																																																																							
H27	利用件数	233件	23件	-	-																																																																																																																																																							
	利用人数	3,421人	854人	4,539人	-																																																																																																																																																							
	営業時間	2,464h	2,464h	2,464h	134区画	※営業時間算出 308日×8h																																																																																																																																																						
	利用時間	726h	122h	-	110区画																																																																																																																																																							
	稼働率	29.4%	4.9%	-	82%																																																																																																																																																							
H28	利用件数	151件	34件	-	-																																																																																																																																																							
	利用人数	2,576人	705人	4,110人	-																																																																																																																																																							
	営業時間	2,368h	2,368h	2,464h	134区画	※営業時間算出 調理室改修期間 10/10-10/23 (308日-12日)×8h																																																																																																																																																						
	利用時間	533h	144h	-	108区画																																																																																																																																																							
	稼働率	22.5%	6.1%	-	80%																																																																																																																																																							
H29	利用件数	207件	27件	-	-																																																																																																																																																							
	利用人数	2,496人	543人	3,140人	-																																																																																																																																																							
	営業時間	2,464h	2,464h	2,464h	134区画	※営業時間算出 308日×8h																																																																																																																																																						
	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	-	-																																																																																																																																																							
	利用人数	1,907人	203人	2,769人	-																																																																																																																																																							
	営業時間	2,464h	2,464h	2,464h	134区画	※営業時間算出 308日×8h																																																																																																																																																						
	利用時間	483h	23h	-	113区画																																																																																																																																																							
	稼働率	19.6%	0.9%	-	84%																																																																																																																																																							
RI	利用件数	13件	10件	-	-																																																																																																																																																							
	利用人数	253人	125人	2,585人	-																																																																																																																																																							
	営業時間	2,456h	2,456h	2,456h	134区画	※営業時間算出 307日×8h																																																																																																																																																						
	利用時間	25h	38h	-	105区画																																																																																																																																																							
	稼働率	0.9%	1.5%	-	78%																																																																																																																																																							

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 : 156 件（算出根拠：3 件/週×52 週）
- ・ 調理実習室 : 26 件（算出根拠：1 件/2 週×52 週）
- ・ レンタルファーム : 120 区画（算出根拠：134 区画×90%）

（目標利用料収入）

- ・ 会議室 : 285 千円（算出根拠：156 件×3h×610 円）
- ・ 調理実習室 : 106 千円（算出根拠：26 件×4h×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 1,291 千円

■実績

	会議室	調理実習室	展示室	レンタルファーム	計
H27 年利用料	442,860 円	124,440 円	-	873,125 円	1,440,425 円
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
【免除】 利用件数	2 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	20	100%	—	—	—	—
秋の家庭菜園講座	14	29%	50%	7%	—	14%

・レンタルファーム利用者（満足度の把握）

回答区画数	かなり満足	満足	少し不満	不満	無回答	
R1	86 (94)	64% (20%)	29% (69%)	6% (9%)	1% (2%)	- (-)

※（ ）は昨年度実績

事業費内訳

決 算		予 算	
収 入		収 入	
指定管理料	19,249,000	指定管理料	19,249,000
自主事業	6,640,154	自主事業	7,761,000
・ 苗販売等収入	6,568,490	・ 苗販売等収入	7,031,000
・ 体験教室等収入	71,664	・ 体験教室等収入	730,000
雑収入	100	雑収入	—
計	25,889,254	計	27,010,000
支 出		支 出	
人件費	9,818,000	人件費	10,109,000
管理費（レンタルファーム、9-21H等管理）	4,896,597	管理費（レンタルファーム、9-21H等管理）	6,120,000
・ 消耗品費	328,309	・ 消耗品費	471,000
・ 光熱水費	61,286	・ 光熱水費	341,000
・ 使用料・賃借料	154,039	・ 使用料・賃借料	160,000
・ 委託費	1,987,831	・ 委託費	2,165,000
・ 修繕費	948,903	・ 修繕費	1,005,000
・ 保険料	134,470	・ 保険料	269,000
・ 租税公課	937,800	・ 租税公課	939,000
・ 通信運搬費、手数料等	343,959	・ 通信運搬費、手数料等	770,000
事業費（苗販売、体験教室等）	10,377,833	事業費（苗販売、体験教室等）	10,781,000
・ 消耗品	487,436	・ 消耗品	600,000
・ 燃料費	241,030	・ 燃料費	250,000
・ 原材料	2,797,413	・ 原材料	3,000,000
・ 委託費	6,817,974	・ 委託費	6,850,000
・ 手数料、保険料等	33,980	・ 手数料、保険料等	81,000
他会計繰出	796,824	他会計繰出	—
計	25,889,254	計	23,969,000

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	平成31年4月1日 ~ 令和2年3月31日

I 指定管理の概要

施設概要	名称	龍ヶ崎市農業公園豊作村（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	<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>①文化推進事業</p> <p>②地域交流活性化事業</p> <p>③地域振興活性化事業</p> <p>(2) 収益事業</p> <p>①不動産事業</p> <p>②公益目的外貸与事業等</p>				
指定管理業務の内容		<p>(1) 施設の使用許可・取消しに関すること。</p> <p>(2) 施設等の維持管理に関すること。</p> <p>(3) 施設の利用料金の徴収に関すること。</p> <p>(4) 地域間の交流，活性化に関すること。</p>				
指定期間		令和元年度 ~ 令和5年度				
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				

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

湯ったり館の日帰り入浴者アンケート結果，接客や宿泊者の満足度が低下していることから，全職員を対象とした接遇研修が行われた。

また，利用者の確保を図るため，新規イベントの開催及び食事処などで新たなサービスが行われた。

2 評価結果

評価基準及び評価のポイント	配点	評価RANK	得点																																				
I 【有効性】施設の設置目的の達成に関する取組み など	50	-----																																					
(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。	(H30：C)	(H30：12)																																					
【評価の理由、要因・原因分析】																																							
<p>① 令和元年度事業計画に記載された体験教室の「寄せ植え」「押し花」「折り紙」「手芸教室」、地域交流事業の「少年少女サッカー大会」「定期リーグ戦」等が開催された。しかしながら、3月に開催予定であった「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となった。</p> <p>また、令和元年度の湯ったり館の年間入館者数は144,659人（対前年度89.4%）、使用料収入は75,971,710円（対前年度89.4%）、1日当たりの入館者数は468人（対前年度比97.0%）と、いずれも平成30年度と比較すると減少しているが、1日当たりの使用料収入は微減であった。令和元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、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、臨時休館日を設けたことであると思われる。</p>																																							
湯ったり館の入館者数																																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>目標</th> <th>年間入館者数</th> <th>1日当たりの入館者数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成24年度</td> <td>211,650</td> <td>203,997</td> <td>618</td> </tr> <tr> <td>平成25年度</td> <td>208,900</td> <td>202,987</td> <td>610</td> </tr> <tr> <td>平成26年度</td> <td>206,825</td> <td>200,128</td> <td>596</td> </tr> <tr> <td>平成27年度</td> <td>202,491</td> <td>198,119</td> <td>586</td> </tr> <tr> <td>平成28年度</td> <td>179,807</td> <td>169,675</td> <td>595</td> </tr> <tr> <td>平成29年度</td> <td>196,702</td> <td>184,848</td> <td>574</td> </tr> <tr> <td>平成30年度</td> <td>191,601</td> <td>161,764</td> <td>483</td> </tr> <tr> <td>令和元年度</td> <td>176,000</td> <td>144,659</td> <td>468</td> </tr> </tbody> </table>				年度	目標	年間入館者数	1日当たりの入館者数	平成24年度	211,650	203,997	618	平成25年度	208,900	202,987	610	平成26年度	206,825	200,128	596	平成27年度	202,491	198,119	586	平成28年度	179,807	169,675	595	平成29年度	196,702	184,848	574	平成30年度	191,601	161,764	483	令和元年度	176,000	144,659	468
年度	目標	年間入館者数	1日当たりの入館者数																																				
平成24年度	211,650	203,997	618																																				
平成25年度	208,900	202,987	610																																				
平成26年度	206,825	200,128	596																																				
平成27年度	202,491	198,119	586																																				
平成28年度	179,807	169,675	595																																				
平成29年度	196,702	184,848	574																																				
平成30年度	191,601	161,764	483																																				
令和元年度	176,000	144,659	468																																				
湯ったり館の使用料収入																																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>目標</th> <th>使用料</th> <th>1日当たりの使用料収入</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成24年度</td> <td>318,424</td> <td>311,755</td> <td>618</td> </tr> <tr> <td>平成25年度</td> <td>311,755</td> <td>306,118</td> <td>610</td> </tr> <tr> <td>平成26年度</td> <td>306,118</td> <td>301,750</td> <td>596</td> </tr> <tr> <td>平成27年度</td> <td>301,750</td> <td>307,380</td> <td>586</td> </tr> <tr> <td>平成28年度</td> <td>307,380</td> <td>296,781</td> <td>595</td> </tr> <tr> <td>平成29年度</td> <td>296,781</td> <td>253,761</td> <td>574</td> </tr> <tr> <td>平成30年度</td> <td>253,761</td> <td>245,863</td> <td>483</td> </tr> <tr> <td>令和元年度</td> <td>245,863</td> <td>75,971,710</td> <td>468</td> </tr> </tbody> </table>				年度	目標	使用料	1日当たりの使用料収入	平成24年度	318,424	311,755	618	平成25年度	311,755	306,118	610	平成26年度	306,118	301,750	596	平成27年度	301,750	307,380	586	平成28年度	307,380	296,781	595	平成29年度	296,781	253,761	574	平成30年度	253,761	245,863	483	令和元年度	245,863	75,971,710	468
年度	目標	使用料	1日当たりの使用料収入																																				
平成24年度	318,424	311,755	618																																				
平成25年度	311,755	306,118	610																																				
平成26年度	306,118	301,750	596																																				
平成27年度	301,750	307,380	586																																				
平成28年度	307,380	296,781	595																																				
平成29年度	296,781	253,761	574																																				
平成30年度	253,761	245,863	483																																				
令和元年度	245,863	75,971,710	468																																				

- ② 湯ったり館の利用者の確保を図るため、新規イベントの開催及び食事処などで新たなサービスが行われた。

【新規イベント】

4/29 開業20年記念として「スピードくじ付き紅白餅」を配布
 5/1・2 新元号制定、2/23 新祝日制定に伴い利用者に「オリジナルタオル」を進呈
 (3/12～15 工事休館明けに「リニューアルオープン感謝デー」と題し、スピードくじを開催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中止)

【食事処】

4/29 寿司セットを限定価格で販売（天ぷらそば注文の方にデザートサービス）
 6/16～7/15 生ビールまつり開催
 12/23・24 定食注文の方にショートケーキサービス
 ※その他、期間限定で日替わり定食の内容を変更し（カニちらし・マグロづくし丼・海鮮親子丼など）お得感を演出し利用者に提供された。
 また、期間限定でメガ盛りシリーズと題し、フライドポテトなどを特別価格で提供された。

【継続事業】

湯ったり館の利用者の確保を図るため、令和元年度は「回数券ボーナスキャンペーン」が2回実施されたほか、スタンプカードが発行された。この結果、前年度比で、7月以降は徐々に入館者数の回復がみられた。

（参考：平成30年度及び令和元年度の比較）

単位：人

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
平成30年度	14,721	14,818	13,411	12,422	13,570	12,445	12,180	10,301	14,393	16,179	12,965	14,359	161,764
令和元年度	13,224	13,470	12,091	12,885	13,916	13,241	11,808	12,213	14,438	15,548	11,819	6	144,659
差異	-1,497	-1,348	-1,320	463	346	796	-372	1,912	45	-631	-1,146	-14,353	-17,105

また、毎月、イベント風呂（草津温泉、全国湯巡り紀行等）が開催され、宿泊者には物産品（コーヒー）とボディケア10分延長無料券が提供された。

飲食部門では令和元年度から委託業者の変更に伴い、メニューが一新されたほか、ボディケア部門ではスタンプカード、新規体験キャンペーンの実施等、委託業者と連携したサービスが継続的に展開された。さらに、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）が発行されたほか、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するなど、利用者目線でのサービスが継続して行われた。

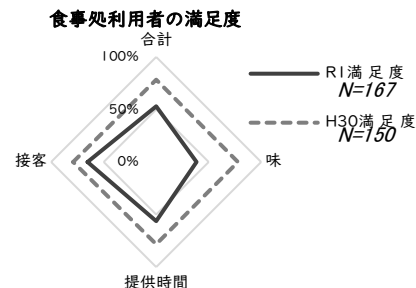
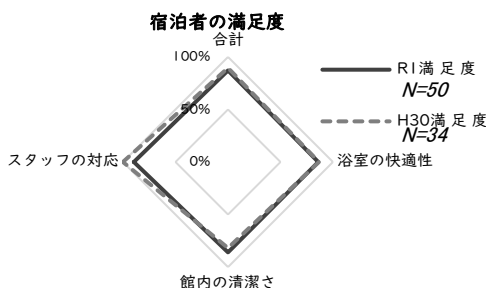
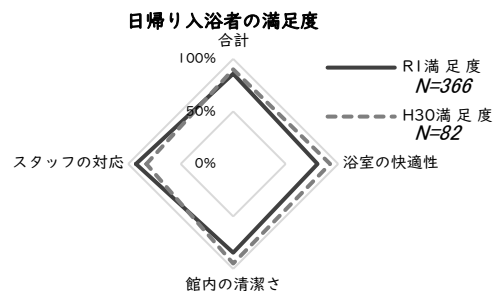
このほか、「日帰り湯ったり館」は、利用者からの要望により10月から月2回開催するなど、交通手段を持たない高齢者に対する利便性の向上が図られた。

- 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 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・年次点検を行っており良好な維持管理が行われた。
- ⑤ 忘年会及び新年会の時期につくばの里工業団地の各企業に営業活動などが行われた。
 また、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、イベント情報を含め、積極的な情報提供が行われたほか、新聞へのイベント折込みチラシ、民間情報誌等への広告掲載等、広報活動が積極的かつ継続的に行われた。

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	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。	(H30 : B)	(H30 : 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89.6%、「宿泊者」の満足度が87.1%と平成30年度と同様の結果であったが、「食事処利用者」の満足度が53.0%であり、平成30年度より減少している。食事処利用者の満足度が減少した主な要因は、委託業者の変更に伴い、営業時間の短縮、セルフサービスの導入、価格及びメニュー等が変更になったことであると思われる。



② アンケートBOXは、ロビー、食事処及びレストランに設置され、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)

- ・利用者要望を踏まえ脱衣所に大型の扇風機を設置
- ・宿泊客の更衣ロッカー使用の標準化
- ・ロッカーにハンガーを設置

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。

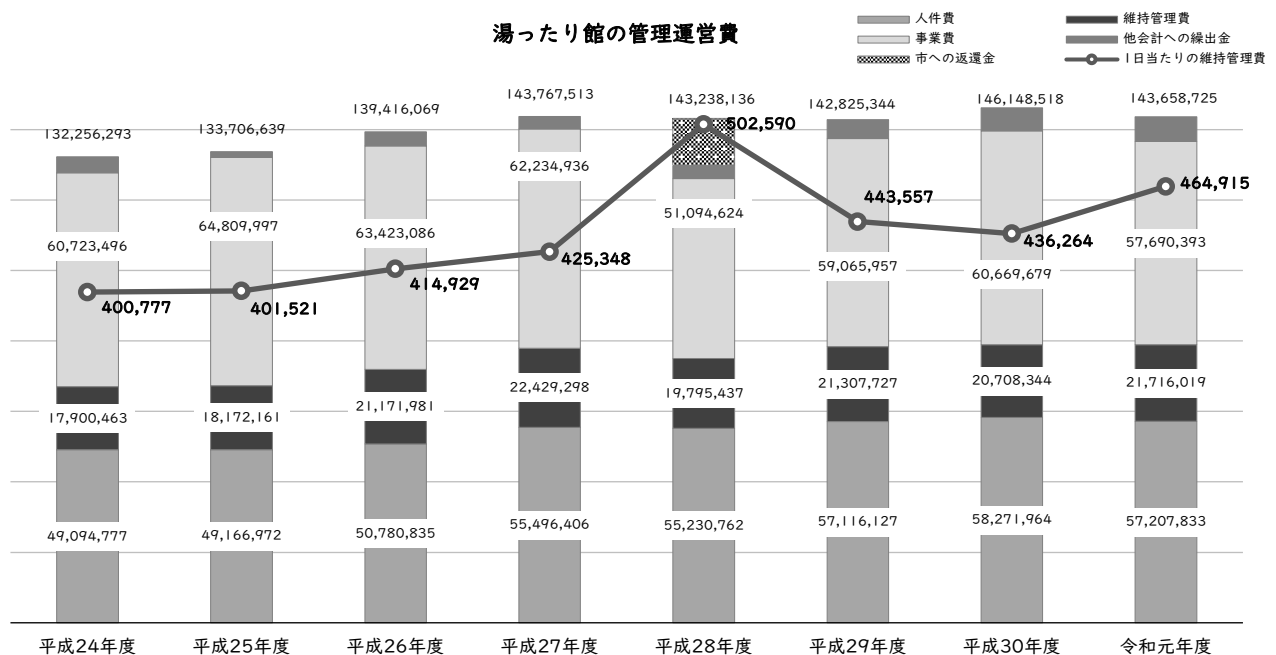
また、施設内においても、料金表示やイベント案内等について適切に掲示され、利用者へ情報提供がなされた。

⑤ 利用者満足度向上の一環として、職員の接客接遇研修が実施された。

評価基準及び評価のポイント	配点	評価RANK	得点
2 【効率性】 効率性の向上等に関する取組み	20	-----	
(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。		(H30 : A)	(H30 : 16)

【評価の理由，要因・原因分析】

① 契約額が10万円以上になる案件については、市の入札制度を準用する等、経費の低減に取り組まれているほか、利用者へ支障が生じない範囲で節電などに引き続き取り組まれていたものの、令和元年度の湯ったり館の1日当たりの維持管理経費は464,915円であり、平成30年度より増加している。



② 令和元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。

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	-----	
(1) 施設の管理運営の実施状況 など	15	A	12 (H30 : A) (H30 : 12)
① 施設の管理運営に当たる人員は適切に配置され、また適切な雇用・労働環境のための取組みがなされたか。			
② 職員の資質・能力向上のための取組みがなされたか。			
③ 地元貢献（地域経済活性化や地域との連携など）のための取組みがなされたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
① 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。			
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。			
③ 龍ヶ崎市サッカー連盟と連携し、近隣市町村（牛久市・利根町・河内町）も含めた、小学生を対象としたサッカー大会を定期的を開催するなど、地域交流に努められた。 また、地元板橋産直会へ野菜直売所のスペースを提供したほか、板橋産直会協力のもと、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。			
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制 など	15	A	12 (H30 : A) (H30 : 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 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。			
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。 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小人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。			
③ 営業前の安全点検はもとより、営業中も定期的な巡回を行い、事故防止に取り組まれた。また、浴室の滑りやすい箇所にはミニコーンを設置し、注意を促す対策が講じられた。			
④ 緊急連絡先及び防災対策マニュアルが作成されており、非常時に対応できる体制が整っている。また、職員研修として救急救命講習会を3月に開催される予定だったが、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、毎年救命救急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。			

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。

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を構築されている。

- ⑤ 宿泊客の急病及び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：6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 (H30:64点)	総合評価	B (H30:B)
[総評] 湯ったり館の利用者の確保に向け、イベント及び食事処での新たな取組が行われたことや、日帰り入浴者及び宿泊者へのアンケート結果が平成30年度と同様に高かったことは評価できる。 今後も引き続き、利用者の確保に向け、新たな取組を行うとともに、情報発信の強化に努めてもらいたい。			
[改善を要する事項] 食事処利用者へのアンケート結果について、平成30年度と比較すると低かったことから、令和2年度は重点的に満足度の向上に向けた取組を行ってほしい。			

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

<p>施設名</p>	<p>龍ヶ崎市農業公園豊作村（湯ったり館，運動広場）</p>																																																																																			
<p>事業計画の内容</p>	<p>令和元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」</p> <p>②地域交流事業「湯ったり館囲碁大会」（新型コロナウイルスの影響による臨時休館により中止）</p> <p>③利用者交流事業「湯ったり館へ行こう！！」</p> <p>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）」</p> <p>②地域交流事業「湯ったり館定期リーグ戦」</p>																																																																																			
<p>運営状況</p>	<p>1. 開館日数 309日（平日：197日，土日祝日等：112日）</p> <p>※施設修繕工事のため2月26日から3月11日まで臨時休館（15日間）</p> <p>新型コロナウイルス感染拡大防止のため3月12日から3月31日まで臨時休館（20日間）</p> <p>開館時間 平日：午前10時から午後10時まで（最終入館午後9時30分）</p> <p>土日祝日：午前9時30分から午後10時まで（最終入館午後9時30分）</p> <p>2. イベント等の開催</p> <p>寄せ植え教室（4回）10/29 午前・午後 12/12 午前・午後</p> <p>押し花教室（2回）9/24 10/24</p> <p>折り紙教室（3回）10/10 12/5 1/23</p> <p>手芸教室（1回）12/10</p> <p>囲碁・将棋教室（23回）毎月第1・3・5水曜日開催</p> <p>日帰り湯ったり館（16回）4/26 5/24 6/28 7/19 8/23 9/27</p> <p>10/8 10/25 11/12 11/29 12/10 12/27</p> <p>1/14 1/24 2/4 2/21</p> <p>あの日の龍ヶ崎（通年）</p> <p>湯ったり館 CUP（2回）5/18 7/14</p> <p>湯ったり館定期リーグ戦（10回）4/14 5/5 6/2 8/18 9/7 10/20</p> <p>11/18 12/15 1/5 2/16</p> <p>七夕イベント 6/30～7/7</p> <p>正月イベント 1/1</p> <p>イベント湯（66日間）</p> <p>全国湯巡り紀行（21日間）※9月から新規</p> <p>3. 職員配置</p> <p>職員5名，嘱託員25名で対応</p> <p>4. 研修状況</p> <p>人事評価研修（2回）9/13 1/24</p> <p>接客・接遇サービス研修 2/26</p>																																																																																			
<p>実績</p>	<p>■実績</p> <table border="1" data-bbox="443 1697 1469 2056"> <thead> <tr> <th>利用者数（人）</th> <th>平成26年度</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> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>一般入館</td> <td>136,614</td> <td>132,284</td> <td>112,793</td> <td>123,441</td> <td>107,473</td> <td>91,482</td> </tr> <tr> <td>小・中学生入館</td> <td>10,057</td> <td>10,076</td> <td>8,821</td> <td>9,164</td> <td>7,567</td> <td>6,113</td> </tr> <tr> <td>障がい者入館</td> <td>3,071</td> <td>3,284</td> <td>3,274</td> <td>3,762</td> <td>3,039</td> <td>2,996</td> </tr> <tr> <td>回数券利用</td> <td>44,237</td> <td>46,258</td> <td>37,505</td> <td>42,458</td> <td>37,395</td> <td>35,231</td> </tr> <tr> <td>宿泊</td> <td>1,404</td> <td>1,419</td> <td>1,376</td> <td>1,444</td> <td>1,470</td> <td>1,095</td> </tr> <tr> <td>団体宿泊</td> <td>1,679</td> <td>1,796</td> <td>1,724</td> <td>1,674</td> <td>1,771</td> <td>1,527</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>3,066</td> <td>3,002</td> <td>4,182</td> <td>2,905</td> <td>3,049</td> <td>3,831</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>200,128</td> <td>198,119</td> <td>169,675</td> <td>184,848</td> <td>161,764</td> <td>144,659</td> </tr> <tr> <td>（通年換算）</td> <td>(199,532)</td> <td>(196,360)</td> <td>(199,442)</td> <td>(192,311)</td> <td>(161,764)</td> <td>(144,659)</td> </tr> <tr> <td>開館日数</td> <td>336</td> <td>338</td> <td>285</td> <td>322</td> <td>335</td> <td>309</td> </tr> </tbody> </table> <p>■目標 176,000人</p>							利用者数（人）	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	一般入館	136,614	132,284	112,793	123,441	107,473	91,482	小・中学生入館	10,057	10,076	8,821	9,164	7,567	6,113	障がい者入館	3,071	3,284	3,274	3,762	3,039	2,996	回数券利用	44,237	46,258	37,505	42,458	37,395	35,231	宿泊	1,404	1,419	1,376	1,444	1,470	1,095	団体宿泊	1,679	1,796	1,724	1,674	1,771	1,527	その他	3,066	3,002	4,182	2,905	3,049	3,831	計	200,128	198,119	169,675	184,848	161,764	144,659	（通年換算）	(199,532)	(196,360)	(199,442)	(192,311)	(161,764)	(144,659)	開館日数	336	338	285	322	335	309
利用者数（人）	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度																																																																														
一般入館	136,614	132,284	112,793	123,441	107,473	91,482																																																																														
小・中学生入館	10,057	10,076	8,821	9,164	7,567	6,113																																																																														
障がい者入館	3,071	3,284	3,274	3,762	3,039	2,996																																																																														
回数券利用	44,237	46,258	37,505	42,458	37,395	35,231																																																																														
宿泊	1,404	1,419	1,376	1,444	1,470	1,095																																																																														
団体宿泊	1,679	1,796	1,724	1,674	1,771	1,527																																																																														
その他	3,066	3,002	4,182	2,905	3,049	3,831																																																																														
計	200,128	198,119	169,675	184,848	161,764	144,659																																																																														
（通年換算）	(199,532)	(196,360)	(199,442)	(192,311)	(161,764)	(144,659)																																																																														
開館日数	336	338	285	322	335	309																																																																														

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26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
入館料	73,611,540	71,472,840	61,152,930	66,832,710	57,993,030	49,841,890
回数券販売収入	20,003,300	21,134,950	17,354,940	19,356,080	17,326,200	18,284,500
宿泊料	6,073,270	6,123,490	5,961,520	6,322,040	6,426,230	4,833,280
団体宿泊料	2,894,110	3,010,350	2,968,790	2,888,330	3,059,370	2,792,100
部屋賃など	273,360	249,900	165,240	164,220	205,020	219,940
計 実数	102,855,580	101,991,530	87,603,420	95,563,380	85,009,850	75,971,710
計 (通年換算)	(102,549,462)	(101,086,280)	(102,972,441)	(99,421,529)	(85,009,850)	(75,971,710)

■目標 91,829,000 円

■減免実績

減免件数	宴会特例入館料免除	67件	752人
	障がい者介添入館料免除		261人
	市関連事業宿泊料免除	1件	12人
	合宿特例運動広場使用料免除	29件	216時間
減免額	609,020 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：1,098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	123人	118人	47人	12人	66人	80.3%
割 合	41.0%	39.3%	15.7%	4.0%	-	
館内の清潔さ	127人	125人	35人	11人	68人	84.6%
割 合	42.6%	41.9%	11.7%	3.7%	-	
接客	141人	134人	14人	8人	69人	92.6%
割 合	43.7%	42.1%	10.7%	3.5%	-	
計	延391人	延377人	延96人	延31人	延203人	85.8%

②宿泊者

アンケート回収枚数：150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	34人	9人	6人	1人	0人	86.0%
割 合	68.0%	18.0%	12.0%	2.0%	-	
館内の清潔さ	29人	14人	5人	2人	0人	86.0%
割 合	58.0%	28.0%	10.0%	4.0%	-	
接客	33人	10人	3人	2人	2人	89.6%
割 合	68.8%	20.8%	6.3%	4.2%	-	
計	延96人	延33人	延14人	延5人	延2人	87.2%

③食事処利用者

アンケート回収枚数：201枚

	満 足	やや 満足	やや 不満	不 満	無回答	満 足 度
味	12人	8人	13人	19人	15人	38.5%
割 合	23.1%	15.4%	25.0%	36.5%	-	
提供時間	11人	16人	9人	12人	19人	56.3%
割 合	22.9%	33.3%	18.8%	25.0%	-	
接客	13人	19人	10人	7人	18人	65.3%
割 合	26.5%	38.8%	20.4%	14.3%	-	
計	延36人	延43人	延32人	延38人	延52人	53.0%

※無回答：提供時間6件（161），接客5件（162）

※普通12.6%

施設名	龍ヶ崎市農業公園豊作村（湯ったり館，運動広場）			
	決 算		予 算	
事業費内訳	収 入		収 入	
	指定管理料	144,316,000	指定管理料	144,316,000
	利用料金	—	利用料金	—
	自主事業	6,343,770	自主事業	11,365,000
	その他 （ロッカ-鍵弁償金等）	43,435	その他 （ロッカ-鍵弁償金等）	201,000
	計	150,703,205	計	155,882,000
	支 出		支 出	
	人件費	57,207,833	人件費	61,376,000
	事業費	64,734,873	事業費	72,511,000
	・ 会議費	54,120	・ 会議費	59,000
	・ 諸謝金	80,000	・ 諸謝金	90,000
	・ 通信運搬費	313,253	・ 通信運搬費	314,000
	・ 消耗什器備品費	671,608	・ 消耗什器備品費	672,000
	・ 消耗品費	8,370,391	・ 消耗品費	8,371,000
	・ 印刷製本費	319,060	・ 印刷製本費	373,000
	・ 燃料費	138,066	・ 燃料費	139,000
	・ 光熱水料費	39,261,327	・ 光熱水料費	45,152,000
	・ 手数料	805,091	・ 手数料	857,000
	・ 使用料，賃借料	6,737,631	・ 使用料，賃借料	7,928,000
	・ 保険料	481,026	・ 保険料	492,000
	・ 原材料費	10,300	・ 原材料費	20,000
	・ 租税公課	6,170,500	・ 租税公課	6,710,000
	・ 負担金	55,000	・ 負担金	55,000
・ 補填及び賠償金	1,062,300	・ 補填及び賠償金	1,063,000	
・ 備品購入	205,200	・ 備品購入	216,000	
維持管理費	21,716,019	維持管理費	21,995,000	
・ 修繕費	4,559,345	・ 修繕費	4,560,000	
・ 委託費	17,156,674	・ 委託費	17,435,000	
他会計繰出金	7,044,480	他会計繰出金	0	
計	150,703,205	計	155,882,000	

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	平成31年4月1日 ~ 令和2年3月31日

I 指定管理の概要

施設概要	名称	龍ヶ崎市龍ヶ岡市民農園				
	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				
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				

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

令和元年度のアンケート回収数について、平成30年度と同様に約9割の回収率であるほか、特別支援学校等児童らのジャガイモ収穫体験などについても引き続き実施した。

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	-----																																					
(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。	(H30 : A)	(H30 : 24)																																					
【評価の理由、要因・原因分析】																																							
<p>① 令和元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、秋は実施されたが、春は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、開催されなかった。</p> <p>また、レンタルファームの利用率は、ほぼ100%で推移しており、令和元年度の貸出区画は105区画、貸出率は97%であった。このため、目標である103区画を上回り、目標達成された。</p> <p>一方、令和元年度の使用料収入は、新型コロナウイルス感染症拡大防止により、納入日の延長を行ったことにより、641,250円であり、目標である695,000円を下回っていたため、目標を達成することが出来なかった。</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 (区画)</th> <th>貸出区画 (区画)</th> <th>貸出率 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成24年度</td> <td>98</td> <td>91</td> <td>85%</td> </tr> <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> </tbody> </table>				年度	目標 (区画)	貸出区画 (区画)	貸出率 (%)	平成24年度	98	91	85%	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%
年度	目標 (区画)	貸出区画 (区画)	貸出率 (%)																																				
平成24年度	98	91	85%																																				
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%																																				
<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 (円)</th> <th>使用料 (円)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成24年度</td> <td>662,000</td> <td>702,000</td> </tr> <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> </tbody> </table>				年度	目標 (円)	使用料 (円)	平成24年度	662,000	702,000	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									
年度	目標 (円)	使用料 (円)																																					
平成24年度	662,000	702,000																																					
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																																					

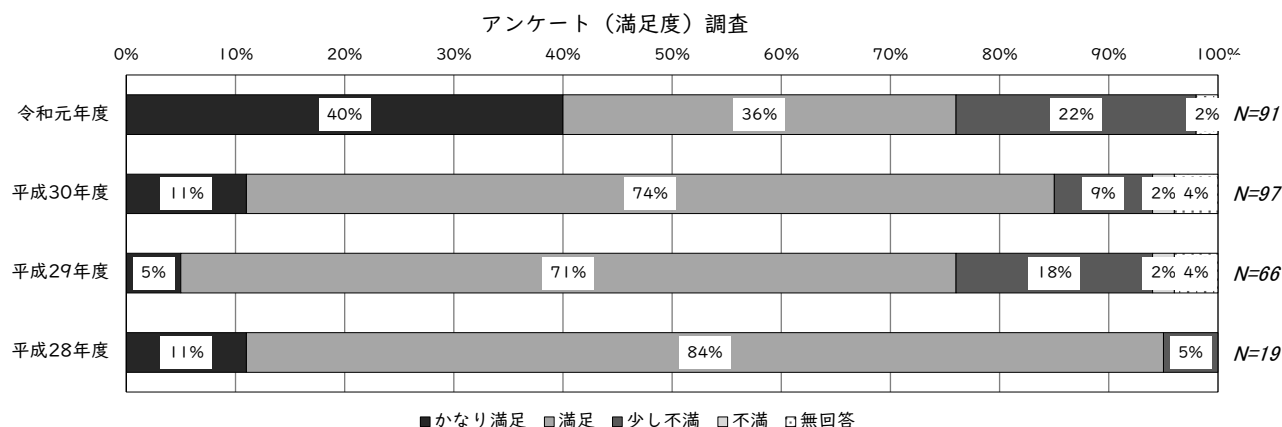
- ② レンタルファーム利用者に施設の付加価値を付けるため、秋に家庭菜園講座が開講された。家庭菜園講座の講師は、平成30年度に引き続き、種苗会社に依頼し、参加者から好評を得ている。さらに、新規の利用者を獲得するため、年2回牛糞堆肥の無料提供を行うなど、施設の利用促進のための取組みが行われた。
- ③ まちづくり・文化財団が指定管理者となっている公共施設（文化会館、豊作村）等においてイベント関係チラシ・ポスターを掲載するとともに、施設間相互の連携やイベント時の人的支援、物的支援（トラック・芝刈機等備品の貸し借り）などの連携が図られた。
- ④ 農機具置場の農具類を定期的に点検し、適切な維持管理が行われた。
- 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 令和元年度の龍ヶ岡市民農園の利用者満足度は76%（「かなり満足」と答えた割合が40%、「満足」と答えた割合が36%）であった。特に「かなり満足」と答えた割合が平成30年度より増加していることから、施設利用者の満足が得られていると思われる。



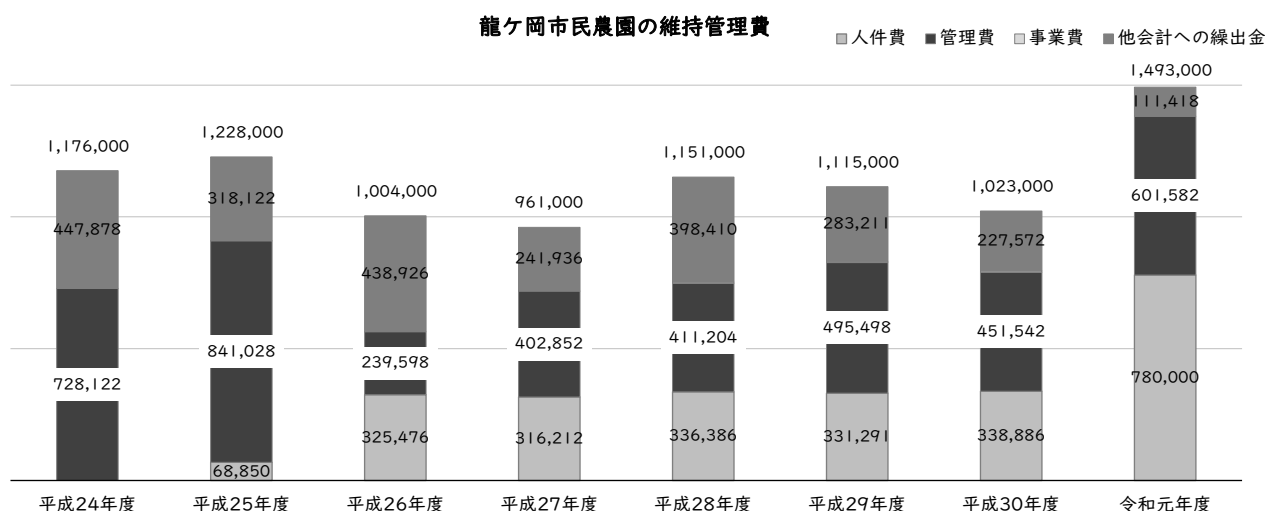
- ② レンタルファームの利用更新の際などにアンケート調査などが行われており、利用者の意見把握に努められている。また、昨年度と同様、利用者の利便性の観点から、龍ヶ岡市民農園に隣接する市民交流プラザでレンタルファーム更新の手続き等が行われた。さらに、更新の手続きの際に苗販売も行われるなど、サービス向上に関する取組が展開されている。また、井戸水タンクの老朽化が進行しているため、塗装修繕が実施された。
- ③ 寄せられた苦情に対しては、随時、文書を回覧するなど職員間で情報を共有し、適時対応がされているほか、苦情のあった利用者への対応も適切に行われていた。また、所管課への報告も適切に行われた。

- 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	-----	
(I) 指定管理業務に係る経費の低減 など	20	B	12
① 施設の管理運営に関し，経費を効率的に低減させるための取組みがなされたか。			
② 収支計画に沿った予算の適切な執行がなされたか。			
③ 清掃や警備，設備の保守点検等の業務は適切な水準で行われたか。また，再委託している場合は経費が最小限となるよう工夫がなされたか。		(H30：A)	(H30：16)

【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，平成30年度と比較すると増加しており，主な要因は人件費の増加によるものである。



- ② 令和元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	-----	
(1) 施設の管理運営の実施状況 など	15	A	12 (H30 : A) (H30 : 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。			
<p>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <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客研修が実施されており、利用者目線での接客が行えるよう、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、龍ヶ岡市民農園に近隣する八原保育園の園児及び八原小学校の児童を対象に、春は苺の収穫体験、秋は大根の収穫体験が行われ、収穫された苺及び大根は給食で配られるなどの食育学習が行われた。 このほか、平成30年度の引き続き、農福連携イベントとして、特別支援学校等の児童らを対象とした落花生やジャガイモ等の収穫体験が秋に行われた。</p>			
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制 など	15	B	9 (H30 : B) (H30 : 9)
① 施設の利用者の個人情報保護するための対策が適切に実施されていたか。			
② 利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。			
③ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。			
④ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。			
⑤ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。			
<p>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <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、接客接客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 (H30:77 点)	総合評価	A (H30:A)
<p>[総評]</p> <p>令和元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。 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」と答えた割合が大幅に増加していることは、大いに評価できる。</p>			
<p>[改善を要する事項]</p> <p>令和元年度の管理運営経費が増加していることから、業務内容の見直しを行い、管理運営経費の削減に取り組まれない。 また、隣接する市民交流プラザとの連携事業を企画することなどを期待したい。</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		令和元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																																								
運営状況		・教室の開催：家庭菜園講座（秋：1回，春：中止） ・職員配置：農業振興グループ 職員3名，嘱託員1名で対応 ・研修状況：①人事評価研修 ②接客接客サービス研修																																								
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> <tr> <td>平成27年度</td> <td>107/108</td> <td>99%</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%	平成27年度	107/108	99%																	
	貸出区画	利用率																																								
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%																																								
平成27年度	107/108	99%																																								
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> <tr> <td>平成27年度</td> <td>804,685円</td> </tr> </tbody> </table> ※減免なし ■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	平成27年度	804,685円																							
	利用料																																									
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																																									
平成27年度	804,685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> ※無回答2%：新規利用のため無回答である。							回答区画数	かなり満足	満足	少し不満	不満	無回答	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		収入		収入																																				
指定管理料		1,493,000		指定管理料		1,493,000																																				
その他		—		その他		—																																				
計		1,493,000		計		1,493,000																																				
支出		支出		支出		支出																																				
人件費		780,000		人件費		780,000																																				
管理費		601,582		管理費		708,000																																				
・消耗品		47,148		・消耗品		65,000																																				
・光熱水費		84,617		・光熱水費		110,000																																				
・委託費		306,701		・委託費		329,000																																				
・修繕費		50,820		・修繕費		80,000																																				
・印刷製本費		30,800		・印刷製本費		31,000																																				
・燃料費，租税公課等		81,496		・燃料費，租税公課等		93,000																																				
事業費		0		事業費		5,000																																				
・謝礼金		0		・謝礼金		5,000																																				
他会計繰出金		111,418		他会計繰出金		0																																				
計		1,493,000		計		1,493,000																																				

指定管理者の管理運営に対する評価シート（年度評価）

所管部課	市民生活部生活安全課
評価対象期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日

I 指定管理の概要

施設概要	名 称	龍ヶ崎市龍ヶ崎市駅東駐輪場・龍ヶ崎市佐貫中央第1・第2駐輪場の管理運営				
	所在地	龍ヶ崎市佐貫3丁目4番地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			-----	-----

市指定管理者選定委員会からの前年度指摘等事項への対応

<p>【龍ヶ崎市龍ヶ崎市駅東駐輪場】 (前年度の市指定管理者選定委員会指摘)</p> <p>アンケートの結果、「使いやすさ」の項目で不満を持つ利用者が22%いることから、利用者のニーズを十分に把握し改修などを行うほか、駐輪場職員の接遇研修を実施するなど、利用者満足度の向上に向けた取組みをしていただきたい。</p> <p>(その対応)</p> <p>管理者が駐輪器具への出し入れ作業をサポートするなどした結果、アンケートの「使いやすさ」の項目で不満を持つ利用者が22%から9.7%に減少した。</p> <p>【龍ヶ崎市佐貫中央第1・第2駐輪場】 (前年度の市指定管理者選定委員会指摘)</p> <p>より良い管理運営を目指した取組を継続していただきたい。</p> <p>(その対応)</p> <p>雨の日のサドル拭き上げ等を継続した。</p>

2 評価結果

評価基準及び評価のポイント				配点	評価 RANK	得点	
I 【有効性】施設の設置目的の達成に関する取組み など				50	-----	34	
(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利用率の状況							
令和元年度事業計画上での目標値				令和元年度実績値			
	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	91.3%	32%	35%
一時利用稼働率	初年度につきなし	初年度につきなし	初年度につきなし	一時利用稼働率	78.5%	43%	83%
<p>龍ヶ崎市駅東駐輪場の実績は、定期利用稼働率91%（1,591件、前年度比143件減）、一時利用稼働率78%（18,643件、前年度比1,743件減）。</p> <p>佐貫中央第1駐輪場の実績は、定期利用稼働率32%（1,557件、前年度比113件減）、一時利用稼働率43%（2,283件、前年度比44件減）。</p> <p>佐貫中央第2駐輪場の実績は、定期利用稼働率35%（1,836件、前年度比284件減）、一時利用稼働率83%（2,656件、前年度比208件増）。</p> <p>総合的に前年度より利用者が減って目標に届いていない。</p> <p>予算計画にて支出を抑止していることは評価されるべきだが、その一方で稼働率に伴う利用者から市への収入が減少しながら、指定管理者の決算にて大きなプラス収支（純利益）となっているのは、ポイントを落とす要因である。</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龍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など新規利用者獲得に向けた広報活動を行っている。							

(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。			
【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61.1%（昨年度は86.8%）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30.6%（昨年度は9.9%）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50%（昨年度はなし）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30%（昨年度はなし）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、回答者の約57.9%（昨年度はなし）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31.6%（昨年度はなし）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80%には達していないことはポイントを落とした要因となっている。				
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	-----	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計画と比較し、印刷製本費以外の施設運営費は抑制を図っていた。また、印刷製本費についても今年度から中央第1・第2駐輪場の新規管理者になったことから、古いものを一新するため今年度のみ経費が掛かることを理解できた。				
②支出を抑止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令和元年 10 月 28 日に龍ヶ崎市駅東口駅前広場美化活動を実施した。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などに励んでいる。				
(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室不在時には常に施錠している。また，自転車盗難防止のため，施設内に注意喚起の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	67 点	総合評価	B
------	------	------	---

[総評]

アンケート回収率の違い（前回 443 枚配布し 20.5%➡今回 150 枚配布し 48.0%）があって単純比較はできないが、アンケート結果による駐輪場全体の満足度は約 61%となっており、事業計画の目標値である 80%には達していない。

また、下表のとおり【龍ヶ崎市駅東駐輪場】の実績は、定期利用が 1,591 件（稼働率 91%・前年度から 143 件減）、一時利用が 18,643 件（稼働率 78%・前年度から 1,743 件減）、【佐貫中央第 1 駐輪場】の実績は、定期利用稼働率 32%（1,557 件、前年度比 113 件減）、一時利用稼働率 43%（2,283 件、前年度比 44 件減）、【佐貫中央第 2 駐輪場】の実績は、定期利用稼働率 35%（1,836 件、前年度比 284 件減）、一時利用稼働率 83%（2,656 件、前年度比 208 件増）と前年度より利用者が減って債権額（使用料）が減ったことはポイントを落とした要因となっている。

指定管理者制度の目的は「多様化する住民のニーズに、より効果的、効率的に対応するため、公の施設の管理に民間の能力を活用しつつ、住民サービスの向上を図るとともに、経費の節減を図る」ことであるから、指定管理料の決算上で大きなプラス収支（指定管理者の純利益となる）が生まれながら、事業計画で提示した目標値を達成していない現状は見過ごせない。

古い施設ではあるが可能な限り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。

[改善を要する事項]

- ・ 今回の事業報告書でも自主的な分析をしているが、駅乗車率の減少に伴って利用率が年々減少している可能性は高い。しかし、アンケートによる利用者からの評価が前回より落ちながら利用率が落ちている。運営者の努力により支出を抑制していることは評価できるが、指定管理者の運営費や人件費が別に計上されながら予算額と決算額が乖離し、大きなプラス収支が生まれるなら制度の目的に相違するので指定管理料の見直しをかける必要がある。現在の指定管理料は、管理者として指定を受ける際に提示された予算計画に基づく金額である。現在の指定管理料のまま適正な予算執行をするなら、利用者の満足度を高めるために使われる、施設に対しての防犯、美化等へのコスト、宣伝イベント等に使われるコストを増やして、管理者が掲げた目標利用率の達成を目指すこと。目標達成に効果的な支出計画が無ければ、やはり協定で定めている指定管理料の見直しを求める。
- ・ また、昨年度中に駅名の改称があっても、現在、現地の案内看板等が以前のままなので至急改修すること。

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

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						
事業計画の内容	<p>空気入れの貸し出し、雨天時のサドルキャップ・ビニール袋の無料配布、自由に利用できるタオルの設置、利用受付時間の延長、またレンタサイクルの貸し出しや安全安心に配慮して、施設内に防犯カメラを設置している。管理員不在の時間帯にトラブルが起きた場合には警備会社と協力し対応に当たる。</p>						
運営状況	<p>365日、24時間開設している施設である。6時30分から19時30分までの有人管理、それ以外の時間は防犯カメラ監視の無人施設となっている。</p> <p>管理員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。</p>						
実績	利用状況	実績		平成29年度	平成30年度	令和元年度	目標値
		【駅東】 定期利用	利用者数	5,833	5,939 (+106)	5,717 (▲222)	5,888
			稼働率	92.1%	93.7% (+1.6)	91.3% (▲2.4)	94.0%
		【駅東】 一時利用	利用者数	20,346	20,274 (▲72)	18,643 (▲1,631)	-
			稼働率	85.9%	84.1% (▲1.8)	78.5% (▲5.6)	-
		【中央第1】 定期利用	利用者数	1,626	1,557 (▲69)	1,444 (▲113)	1,628
			稼働率	36.3%	34.8% (1.5)	31.9% (▲2.9)	36.0%
		【中央第1】 一時利用	利用者数	2,144	2,283 (+139)	2,239 (▲44)	-
			稼働率	40.9%	43.6% (2.7)	42.9% (▲0.7)	-
		【中央第2】 定期利用	利用者数	2,139	2,120 (▲19)	1,836 (▲284)	2,281
			稼働率	44.0%	43.6% (▲0.4)	35.4% (▲8.2)	44.0%
		【中央第2】 一時利用	利用者数	2,867	2,448 (▲419)	2,656 (+208)	-
			稼働率	89.6%	76.5% (▲13.1)	83.3% (+6.8)	-
		利用料（使用料） 収入及び減免の状況	実績				
利用料（円）	平成29年度		平成30年度	令和元年度			
【駅東】	13,212,623		13,891,873	12,725,150			
【中央第1】	3,974,850		3,890,686	3,540,440			
【中央第2】	4,385,544		4,164,641	3,636,000			
第1・第2の小計	8,360,394		8,055,327	7,176,440			
3施設合計	21,573,017		21,947,200	19,901,590			
目標値							

利用料還付金(円)	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
【駅東】	14,000,000	14,000,000	14,000,000
【中央第1・第2】	13,900,000	14,300,000	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2年1月21日～令和2年2月10日

期間②：令和2年2月21日～令和2年3月10日

配布数：150枚

回収数：72枚

回収率：48%

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、言葉遣いといったすべての項目で昨年度は85%以上の満足度を得ていたが、今年度はいずれも50%程度の満足度に下落してしまった。その一方で使いやすさの項目では「少し不満」「不満」と回答した利用者が9.7%となっており、昨年度の22%と比べて不満度が減少したと言える。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、これらは設備を改修しなければ解消しないはずなので、総合的に見ると管理員のサポートや対応が功を奏している部分があるようにも思える。

【龍ヶ崎市佐貫中央第1・第2駐輪場】

期間①：令和2年1月21～令和2年2月10日

期間②：令和2年2月21～令和2年3月10日

配布数：佐貫中央第1駐輪場：64人

佐貫中央第2駐輪場：92人 合計：156人

回収数：佐貫中央第1駐輪場：10人

佐貫中央第2駐輪場：19人 合計：29人

回収率：佐貫中央第1駐輪場：15.6%

佐貫中央第2駐輪場：20.7% 合計：18.6%

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】等の4項目で、第1・第2の両駐輪場計19.3人が『満足・やや満足』と回答しており、6.5人が『普通』、2.3人が『やや不満』と回答している（『不満』は0人）。

施設環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、第1・第2の両駐輪場計18.7人が『満足・やや満足』と回答しており、8人が『普通』、1人が『少し不満』、1人が掲示物について『不満』と回答している。

【利用料金】は6人が『少し不満・不満』と回答している。

【駐輪場全体の満足度】は16人が『満足・やや満足』と回答しており、9人が『普通』、1人が『少し不満』と回答している（『記入なし』は3人）。

事業費内訳	決 算		予 算		
	収入		収入		
	指定管理料	20,679,000	指定管理料	20,679,000	
	計	20,679,000	計	20,679,000	
支出		支出			
施設運営費	光熱水費	787,154	光熱水費	860,000	
	通信運搬費	156,585	通信運搬費	190,000	
	消耗品費	866,858	消耗品費	550,000	
	印刷製本費	255,882	印刷製本費	400,000	
	備品費	286,200	備品費	350,000	
施設維持管理費	修繕費	121,812	修繕費	250,000	
	委託料	419,900	委託料	810,000	
	賃借料等	538,954	賃借料等	1,050,000	
その他経費	人件費	11,378,602	人件費	14,219,000	
	管理運営費	2,000,000	管理運営費	2,000,000	
	計	16,811,947	計	20,679,000	
収入と支出の差		3,867,053	収入と支出の差		0