

# 令和4年度第1回龍ヶ崎市指定管理者選定委員会 次第

日 時：令和4年6月29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

## 1 開 会

## 2 議 題

(1) 委員長及び副委員長の選出について

(2) 指定管理者による指定管理施設の管理運営状況の評価について

### 【対象施設】

ア 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

イ 龍ヶ崎市市民活動センター

ウ 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）

エ 龍ヶ崎市農業公園豊作村（湯ったり館・運動広場）

オ 龍ヶ崎市龍ヶ岡市民農園

## 3 そ の 他

## 4 閉 会

## 令和4年度指定管理者選定委員会管理運営状況評価対象施設一覧（評価順）

No	施設名	指定管理期間	担当課
		指定管理者	
1	①龍ヶ崎市龍ヶ崎市駅東駐輪場 ②龍ヶ崎市佐貫中央第1駐輪場 ③龍ヶ崎市佐貫中央第2駐輪場	平成31年4月1日～ 令和4年3月31日	生活安全課
		(公社) 龍ヶ崎市シルバー人材センター	
2	龍ヶ崎市市民活動センター	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	コミュニティ 推進課
		NPO法人茨城県南生活者ネット	
3	龍ヶ崎市農業公園豊作村 ①レンタルファーム ②総合交流ターミナル	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	農業政策課
		(公財) 龍ヶ崎市まちづくり・文化財団	
4	龍ヶ崎市農業公園豊作村 ①湯ったり館 ②運動広場	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	農業政策課
		(公財) 龍ヶ崎市まちづくり・文化財団	
5	龍ヶ崎市龍ヶ岡市民農園	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	農業政策課
		(公財) 龍ヶ崎市まちづくり・文化財団	
6	龍ヶ崎市文化会館	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	文化・生涯学習課
		(公財) 龍ヶ崎市まちづくり・文化財団	
7	龍ヶ崎市立図書館（中央図書館）	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	文化・生涯学習課
		シダックス大新東ヒューマンサービス（株）	
8	龍ヶ崎市立図書館（図書館北竜台分館）	令和3年7月1日～ 令和7年3月31日	文化・生涯学習課
		シダックス大新東ヒューマンサービス（株）	
9	龍ヶ崎市総合福祉センター	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	介護福祉課
		(福) 龍ヶ崎市社会福祉協議会	
10	龍ヶ崎市総合体育館外15施設 ①龍ヶ崎市総合体育館「たつのこアリーナ」 ②龍ヶ崎市陸上競技場「たつのこフィールド」 ③龍ヶ崎市野球場「たつのこスタジアム・多目的広場」 ④龍ヶ崎市小貝川市民運動公園 ⑤龍ヶ崎市高砂運動広場（高砂体育館） ⑥龍ヶ崎市高砂運動広場（高砂野球場） ⑦若柴公園（テニスコート） ⑧城南スポーツ公園（テニスコート） ⑨龍ヶ崎市大正堀川運動公園 ⑩龍ヶ岡公園（テニスコート） ⑪龍ヶ崎市工業団地運動公園 ⑫北竜台公園（グラウンド・ディスクゴルフ場） ⑬龍ヶ崎市横田川運動公園 ⑭龍ヶ崎市羽原川運動公園 ⑮龍ヶ崎市北文間運動広場（北文間体育館） ⑯龍ヶ崎市北文間運動広場（北文間多目的広場）	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	スポーツ 都市推進課
		たつのこまちづくりパートナーズ ・ (株) コナミスポーツクラブ ・ 常陽メンテナンス (株) ・ 東洋グリーン (株) ・ NPO法人クラブ・ドラゴンズ	
11	龍ヶ崎市ふるさとふれあい公園	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	社会福祉課
		(福) 龍ヶ崎市社会福祉協議会	

## 令和4年度 第1回・第2回指定管理者選定委員会タイムスケジュール

【第1回 令和4年6月29日（水）・龍ヶ崎市役所5階全員協議会室】

時 間	内 容 等	
13:30 ~ 13:40	開会, 議題説明等	
13:40 ~ 13:55	議題(1)	
13:55 ~ 14:00	議題(2) 評価の流れ等説明	
14:00 ~ 14:20	（説明・質疑） 年度評価	①龍ヶ崎市龍ヶ崎市駅東駐輪場, 佐貫中央第1・第2駐輪場 (生活安全課)
14:20 ~ 14:40		②龍ヶ崎市市民活動センター (コミュニティ推進課)
14:40 ~ 14:45		休憩5分
14:45 ~ 15:45		③龍ヶ崎市農業公園豊作村 (レンタルファーム・総合交流ターミナル) (農業政策課)
		④龍ヶ崎市農業公園豊作村 (湯ったり館・運動広場) (農業政策課)
		⑤龍ヶ崎市龍ヶ岡市民農園 (農業政策課)
15:45 ~ 15:50	休憩5分	
15:50 ~ 16:30	各指定管理者の年度評価 (2次評価)	

【第2回 令和4年7月5日（火）・龍ヶ崎市役所5階全員協議会室】

時 間	内 容 等	
13:30 ~ 13:40	開会, 議題説明等	
13:40 ~ 14:40	（説明・質疑） 年度評価	議題(1) ⑥龍ヶ崎市文化会館 (文化・生涯学習課)
		⑦龍ヶ崎市立図書館 (中央図書館) (文化・生涯学習課)
		⑧龍ヶ崎市立図書館 (図書館北竜台分館) (文化・生涯学習課)
14:40 ~ 14:45	休憩5分	
14:45 ~ 15:05	（説明・質疑） 年度評価	⑨龍ヶ崎市総合福祉センター (介護福祉課)
15:05 ~ 15:25		⑩龍ヶ崎市総合体育館外15施設 (スポーツ都市推進課)
15:25 ~ 15:45		⑪龍ヶ崎市ふるさとふれあい公園 (社会福祉課)
15:45 ~ 15:50	休憩5分	
15:50 ~ 16:30	各指定管理者の年度評価 (2次評価)	

## 令和4年度 龍ヶ崎市指定管理者選定委員会開催日程

開催日	開催時間	場所	審議内容
第1回指定管理者選定委員会 令和4年6月29日(水)	13:30~16:30	市庁舎5階 全員協議会室	・ 委員長及び副委員長の選出について ・ 指定管理者による施設の管理運営状況の評価について①(5件)
第2回指定管理者選定委員会 令和4年7月5日(火)	13:30~16:30	市庁舎5階 全員協議会室	・ 指定管理者による施設の管理運営状況の評価について②(6件)
第3回指定管理者選定委員会 令和4年8月3日(水)	13:30~16:30	市庁舎5階 全員協議会室	・ 指定管理者による施設の管理運営状況の評価の確定について ・ 龍ヶ崎市佐貫中央第1・第2駐輪場の統合について
第4回指定管理者選定委員会 未定	未定	未定	

指定管理者の管理運営に対する評価シート（年度評価）

所管部課	このシートを作成した所管課を記載しています。
評価対象期間	令和3年4月1日～令和4年3月31日

1 指定管理の概要

施設概要	名称	指定管理施設の名称，所在地，関係条例，設置目的を記載しています。			
	所在地				
	関係条例等				
	設置目的				
利用料金制		非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制 利用料金制度→施設の使用料を市の歳入でなく，指定管理者の収入とし，それを当該施設の管理運営経費に充てる制度 非利用料金制：市からの指定管理料だけで管理運営する方法 一部利用料金制：指定管理料と施設使用料で管理運営する方法 完全利用料金制：施設使用料のみで管理運営する方法			
指定管理者	名称	指定管理者の名称，所在地，指定管理者の本来業務について記載しています。			
	所在地				
	事業内容				
指定管理業務の内容		指定管理施設の内容を記載しています。			
指定期間		指定管理の期間を記載しています。			
総合評価（年度評価）	令和元（2）年度	令和2（3）年度	令和3（4）年度	令和4（5）年度	令和5（6）年度
	↑次のページにある総合評価RANKを記載しています。				

【龍ヶ崎市指定管理者選定委員会からの前年度指摘等事項への対応】

前年度の指定管理者選定委員会で取りまとめた「施設への指摘等事項に対する評価対象年度の対応」を記載しています。

2 評価結果

評価基準及び評価のポイント	配点	評価RANK	得点
1 【有効性】施設の設置目的の達成に関する取組み など	50	-----	0
(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">配点 × 得点率</div>		
① 事業計画書等で示す各種事業やイベントは適切に行われたか。また，当該年度の管理運営目標を達成できたか。	30	B	18
②～⑤ .....		× 60%	
<p>【評価の理由，要因・原因分析】</p> <p>上記の【評価のポイント】ごとに，その理由や要因・原因分析を記載しています。</p> <p>評価RANKの欄には，【評価のポイント】ごとに記載した理由等を全て考慮したうえで，右表のS～Eから1つ適当と思われる評価を記載しています。</p>			
評価RANK	得点率	評価RANKの内容	
S	100%	目標（計画）を大幅に上回り，優れた管理運営がなされている。	
A	80%	目標（計画）を上回る管理運営がなされている。	
B	60%	目標（計画）どおり適正に管理運営がなされている。	
C	40%	目標（計画）を下回る管理運営がなされている。	
D	20%	目標（計画）を大幅に下回る管理運営がなされている。	
E	0%	不適切な管理運営がなされている。	

**【総合評価】**

合計得点	評価項目全ての合計得点を記載しています。	総合評価	下表に基づき総合評価を記載しています。
[総評]			
令和3年度における指定管理者の施設の管理運営状況の総評を記載しています。			
[改善を要する事項]			
指定管理者の施設の管理運営において、改善を要する事項等について記載しています。			

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

**【龍ヶ崎市指定管理者選定委員会の意見】**

各委員のご意見をもとに、指定管理者選定委員会としての意見のとりまとめを行います。

**管理運営実績データ**

評価の際の根拠資料です。評価の理由等で記載した内容は全てこのシートで確認できるよう、作成しています。

施設名		施設名を記載しています。			
事業計画の内容		令和3年度の事業計画書に掲載されている管理運営業務に関する取組項目、自主事業等（指定管理申請時に提案した取組みも含む。）を記載しています。			
実	運営状況	開設日数や開設時間、イベントの開催、職員配置、研修状況等について記載しています。			
	利用状況	<b>■実績</b> 利用者数や施設の稼働率について、評価対象年度+過去分を記載しています。 <b>■目標（設定されている場合）</b> 評価対象年度分の利用者数等に関する目標値を記載しています。			
	利用料（使用料）収入及び減免の状況	<b>■実績</b> 施設の使用料（利用料）の収入や減免の状況等について記載しています。 <b>■目標（設定されている場合）</b> 評価対象年度分の使用料（利用料）収入等に関する目標値を記載しています。			
	アンケートの実施状況	アンケート調査の結果等を記載しています。 ・利用満足度 ・回答者数 ・結果の推移 等			
績	事業費内訳	決 算		予 算	
		収 入		収 入	
		計		計	
		支 出		支 出	
		事業計画書や事業実績報告書をもとに収支状況を記載しています。			
計		計			

評価基準及び評価のポイント	ベース 配点	龍ヶ崎市駅東・佐貫中央 駐輪場			市民活動センター			総合交流ターミナル外			湯ったり館外			龍ヶ岡市民農園		
		配点	評価 RANK	得点	配点	評価 RANK	得点	配点	評価 RANK	得点	配点	評価 RANK	得点	配点	評価 RANK	得点
<b>1 【有効性】 施設の設置目的の達成に関する取組み など</b>	50	50	---	30	50	---	34	50	---	28	50	---	20	50	---	36
<b>(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み</b>																
① 事業計画書等で示す各種事業やイベントは適切に行われたか。また、当該年度の管理運営目標を達成できたか。	30	30	B	18	30	B	18	30	C	12	30	C	12	30	A	24
② 施設の利用者数の増加や利便性を高めるための取組みがなされたか。																
③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られたか。																
④ 施設及び備品は適切に維持管理がなされたか。																
⑤ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動がなされたか。																
<b>(2) 利用者の満足度</b>																
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	20	B	12	20	A	16	20	A	16	20	C	8	20	B	12
② 利用者の意見を把握し、それを反映させる取組みがなされたか。																
③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。																
④ 利用者への情報提供が十分になされたか。																
⑤ その他利用者満足度を向上させるための具体的な取組みがなされたか。																
<b>2 【効率性】 効率性の向上等に関する取組み</b>	20	20	---	12	20	---	16	20	---	12	20	---	12	20	---	12
<b>(1) 指定管理業務に係る経費の低減 など</b>																
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。	20	20	B	12	20	A	16	20	B	12	20	B	12	20	B	12
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。																
<b>3 【適正性】 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み</b>	30	30	---	18	30	---	18	30	---	21	30	---	21	30	---	21
<b>(1) 施設の管理運営の実施状況 など</b>																
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	15	B	9	15	B	9	15	A	12	15	A	12	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 など）のための取組みがなされたか。																
<b>(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制 など</b>																
① 施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切に実施されていたか。	15	15	B	9	15	B	9	15	B	9	15	B	9	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。																
<b>合計</b>	100	100	---	60	100	---	68	100	---	61	100	---	53	100	---	69
<b>総合評価</b>	---		B			B			B			C			B	

【評価RANK】

評価RANK	得点率	評価RANKの内容
S	100%	大幅に上回る優れた管理運営
A	80%	上回る管理運営
B	60%	適正な管理運営
C	40%	下回る管理運営
D	20%	大幅に下回る管理運営
E	0%	不適切な管理運営

【総合評価】

総合評価	合計得点	総合評価の内容
S	90点以上	特に優れている
A	70点以上90点未満	優れている
B	60点以上70点未満	適正
C	50点以上60点未満	努力を要する
D	50点未満	相当の努力を要する

評価基準及び評価のポイント	ベース 配点	文化会館			中央図書館			図書館北竜台分館			総合福祉センター			総合体育館外15施設			ふるさとふれあい公園		
		配点	評価 RANK	得点	配点	評価 RANK	得点	配点	評価 RANK	得点	配点	評価 RANK	得点	配点	評価 RANK	得点	配点	評価 RANK	得点
<b>1 【有効性】 施設の設置目的の達成に関する取組み など</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>---</b>	<b>34</b>	<b>50</b>	<b>---</b>	<b>40</b>	<b>50</b>	<b>---</b>	<b>40</b>	<b>50</b>	<b>---</b>	<b>30</b>	<b>50</b>	<b>---</b>	<b>34</b>	<b>50</b>	<b>---</b>	<b>30</b>
<b>(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み</b>																			
① 事業計画書等で示す各種事業やイベントは適切に行われたか。また、当該年度の管理運営目標を達成できたか。	30	30	B	18	30	A	24	30	A	24	30	B	18	30	B	18	30	B	18
② 施設の利用者数の増加や利便性を高めるための取組みがなされたか。																			
③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られたか。																			
④ 施設及び備品は適切に維持管理がなされたか。																			
⑤ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動がなされたか。																			
<b>(2) 利用者の満足度</b>																			
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	20	A	16	20	A	16	20	A	16	20	B	12	20	A	16	20	B	12
② 利用者の意見を把握し、それを反映させる取組みがなされたか。																			
③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。																			
④ 利用者への情報提供が十分になされたか。																			
⑤ その他利用者満足度を向上させるための具体的な取組みがなされたか。																			
<b>2 【効率性】 効率性の向上等に関する取組み</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>---</b>	<b>12</b>	<b>20</b>	<b>---</b>	<b>12</b>	<b>20</b>	<b>---</b>	<b>12</b>	<b>20</b>	<b>---</b>	<b>12</b>	<b>20</b>	<b>---</b>	<b>16</b>	<b>20</b>	<b>---</b>	<b>12</b>
<b>(1) 指定管理業務に係る経費の低減 など</b>																			
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。	20	20	B	12	20	B	12	20	B	12	20	B	12	20	A	16	20	B	12
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。																			
<b>3 【適正性】 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>---</b>	<b>21</b>	<b>30</b>	<b>---</b>	<b>24</b>	<b>30</b>	<b>---</b>	<b>18</b>	<b>30</b>	<b>---</b>	<b>18</b>	<b>30</b>	<b>---</b>	<b>24</b>	<b>30</b>	<b>---</b>	<b>18</b>
<b>(1) 施設の管理運営の実施状況 など</b>																			
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	15	B	9	15	A	12	15	C	6	15	B	9	15	A	12	15	B	9
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。																			
<b>(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制 など</b>																			
① 施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切に実施されていたか。	15	15	A	12	15	A	12	15	A	12	15	B	9	15	A	12	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。																			
<b>合計</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>---</b>	<b>67</b>	<b>100</b>	<b>---</b>	<b>76</b>	<b>100</b>	<b>---</b>	<b>70</b>	<b>100</b>	<b>---</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	<b>---</b>	<b>74</b>	<b>100</b>	<b>---</b>	<b>60</b>
<b>総合評価</b>	<b>---</b>		<b>B</b>			<b>A</b>			<b>A</b>			<b>B</b>			<b>A</b>			<b>B</b>	

【評価RANK】

評価RANK	得点率	評価RANKの内容
S	100%	大幅に上回る優れた管理運営
A	80%	上回る管理運営
B	60%	適正な管理運営
C	40%	下回る管理運営
D	20%	大幅に下回る管理運営
E	0%	不適切な管理運営

【総合評価】

総合評価	合計得点	総合評価の内容
S	90点以上	特に優れている
A	70点以上90点未満	優れている
B	60点以上70点未満	適正
C	50点以上60点未満	努力を要する
D	50点未満	相当の努力を要する



## 指定管理者の管理運営評価に係る指摘等事項一覧（令和 2 年度分） （令和 3 年度分年度評価順）

### 1. 龍ヶ崎市龍ヶ崎市駅東駐輪場・龍ヶ崎市佐貫中央第 1・第 2 駐輪場 （総合評価：B・合計得点 63 点）

新型コロナウイルス感染症の影響により施設の管理運営が難しい中、感染対策に気を配りながら運営にご尽力いただいております。総じて適正な管理運営がなされていると評価できる。

感染症対策によりリモートワークが推進されるなど、利用者の確保が難しい状況にあるが、これまでの経験を活かし、「新しい生活様式」に対応したサービスの在り方を進化させ、利用者が安心して施設を利用できるとともに、新たな利用需要を生み出していけるよう工夫して取り組んでいただきたい。

また、例年行っている高校生への PR 活動のほか、社会人への PR 活動も積極的に行っていくとともに、職員間で接遇に差が出ないように、コミュニケーションも含めた研修に力を入れていただき、利用者が気持ちよく利用できるような環境づくりに取り組んで欲しい。

### 2. 龍ヶ崎市市民活動センター（総合評価：A・合計得点 74 点）

新型コロナウイルス感染症の影響により施設の管理運営が難しい中、感染対策に気を配りながら運営にご尽力いただいている。施設の利用が制限された中において、利用者数は減少したものの、通年換算による年間利用者数、登録団体数ともに目標値を上回ったほか、施設を有効に活用し、かつ利用者の利便性向上のため、ホームページ上で施設の予約状況をリアルタイムで確認し、空いていればすぐに利用できるようななど、総じて良好な管理運営がなされていると評価できる。

一方、登録団体数については、高齢化などを理由に活動が休止状態になっている団体も含まれていることが推察されることから、精査していただくとともに、今後も積極的な活動団体を増やす施策を推進して欲しい。

このほか、感染症対策により、施設の休館や営業時間を短縮するなど、今後も利用者の確保が難しい状況が予想される。このような中で、これまでの経験を活かし、「新しい生活様式」に対応したサービスの在り方を進化させ、利用者が安心して施設を利用できるとともに、新たな利用需要を生み出せるよう、工夫して取り組むことをお願いしたい。

### 3. 龍ヶ崎市農業公園豊作村（レンタルファーム、総合交流ターミナル）（総合評価：B・合計得点 67 点）

新型コロナウイルス感染症の影響により施設の管理運営が難しい中、感染対策に気を配りながら運営にご尽力いただいております。総じて適正な管理運営がなされていると評価できる。

レンタルファームについては、134 区画中 11 区画が陥没により使用できない状況となっているのは残念であるため、原因を究明し、使用できるように努めて欲しい。

また、総合交流ターミナルについても、建物の構造上、消防法の制限により不特定多数では月数回程度しか利用ができないとのことで、魅力的な施設が十分に活用されていないのはもったいない。改修費用の捻出が難しいことは理解できるが、どうすれば利用者を増やせるのか、ソフト面で知恵を絞って取り組んでいただきたい。

#### 4. 龍ヶ崎市農業公園豊作村（湯ったり館，運動広場）（総合評価：B・合計得点63点）

新型コロナウイルス感染症の影響により施設の管理運営が難しい中，感染対策に気を配りながら運営にご尽力いただいております，総じて適正な管理運営がなされていると評価できる。

一方，利用者数の減少傾向は続いており，特に，令和2年度は，前年度比 59.5%と減少が顕著となっている。新型コロナウイルス感染症対策による休館や利用者の制限などのほか，市内の温浴施設との競合など外在的な要因があるが，宿泊施設やグラウンドといったハード面での強みを活かすとともに，近隣のレジャー施設との連携や利用者呼び込むソフト面での事業の見直しを行うなど，工夫して利用者の確保に取り組んで欲しい。

また，利用者アンケートの結果を見ると，内在的な要因として，食事処利用者の満足度が 69.6%と宿泊等と比べて低くなっており，利用者減少の要因の1つと考えられる。基本となる食事処のサービス内容や接遇を見直すなど，利用者の満足度向上に取り組んで欲しい。

利用者アンケート調査については，誰に，何を，何人を対象に，何の目的で調査するのか，そして，収集したデータをどのように分析して活用するのかなどを明確にして実施することにより，施設の課題解決や利用者の利便性向上などにつながっていくことが期待される。現状では回収枚数が少なく，収集したデータの分析に活かしにくいいため，調査手法を工夫して実施することが望まれる。

最後に，所管課による一次評価において，「有効性」を厳しく「C」と評価しており，相当な問題意識を持っていることが伝わってきた。これは，所管課として中長期の視点で，今後の施設の在り方を考えた上での決意の表れとして捉え，委員会としては「B」評価に変更している。今後も問題意識を常に持ち，様々な課題に取り組んでいくことを期待している。

#### 5. 龍ヶ崎市龍ヶ岡市民農園（総合評価：A・合計得点73点）

予定していた家庭菜園講座等の事業は，新型コロナウイルス感染症対策により実施できなかったものの，感染対策に気を配りながら運営にご尽力いただいております，貸出区画 108 区画をすべて貸出すことができているなど，総じて良好な管理運営がなされていると評価できる。

一方，利用者アンケート調査の結果，満足度は総じて高く，「少し不満」「不満」と回答した利用者も前年度の 22%から 10%に減少しているものの，現状に満足することなく利用者の要望を捉え，利用者の満足度向上に取り組んで欲しい。

また，収入と支出のバランスを見ると，1区画あたり年間 5,000 円程度上げると収支を均衡させることができる。周辺施設と料金が一律である必要はないことから，立地や採算性を考慮し，受益者負担の原則を踏まえ，利用料金の在り方について検討していただきたい。

## 6. 龍ヶ崎市文化会館（総合評価：B・合計得点 64 点）

新型コロナウイルス感染症の影響により施設の管理運営が難しい中、感染対策に気を配りながら運営にご尽力いただいております。総じて適正な管理運営がなされていると評価できる。

一方、利用者アンケート調査については、昨年度の委員会からの意見である「幅広い年齢層への対象者の拡大」として、「市の職員へアンケートを行い、集計は令和3年度に行う」となっているが、対象者の選択、集計のスピード感に疑問を感じた。

利用者アンケート調査は、誰に、何を、何人を対象に、何の目的で調査するのか、そして、収集したデータをどのように分析して活用するのかなどを明確にして実施することにより、施設の課題解決や利用者の利便性向上などにつながっていくことが期待される。今年度は、新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた調査手法の検討を十分に行った上で、幅広い年齢層を対象に、集計までスピーディーに行えるよう、実施時期などを工夫して取り組んで欲しい。

## 7. 龍ヶ崎市立中央図書館（総合評価：A・合計得点 70 点）

新型コロナウイルス感染症対策による休館等により、利用者数は前年度比 66.2%と大幅に減少したものの、感染対策に気を配りながら運営にご尽力いただいている。このような状況を利用して、開館時には困難な一般書架の全面並べ替えを行い、分類ラベル順にすることにより、はじめて来館する方も本を見つけやすいように取り組んだ結果、貸出冊数は前年度比 76.9%、利用者数と比較すると 10 ポイント減少を抑えるなど、工夫を凝らしながら運営を行っており、総じて良好な管理運営がなされていると評価できる。

また、図書館のような個人で利用する施設では、一人ひとりの利用者とのコミュニケーション、臨機応変な対応力が必要であるが、利用者満足度も 96%と高く、利用者から寄せられたコメントを見ても柔軟に対応できていると言える。

一方、評価シートでは、記載ミスや不適切な表現が多く、良い運営をされている中で非常に残念であるため、今後このようなことが無いよう気を付けていただきたい。

このほか、これまでの経験を活かし、「新しい生活様式」に対応したサービスの在り方を進化させ、利用者が安心して施設を利用できるとともに、新たな利用需要を生み出せるよう、工夫して取り組んで欲しい。

## 9. 龍ヶ崎市総合福祉センター（総合評価：B・合計得点 60 点）

新型コロナウイルス感染症の影響により施設の管理運営が難しい中、感染対策に気を配りながら運営にご尽力いただいております。総じて適正な管理運営がなされていると評価できる。

一方、利用者アンケート調査については改善を要する。利用者アンケート調査は、誰に、何を、何人を対象に、何の目的で調査するのか、そして、収集したデータをどのように分析して活用するのかなどを明確にして実施することにより、施設の課題解決や利用者の利便性向上などにつながっていくことが期待される。

このため、延べ数だけでなく、実際に利用している実人員や団体数の把握にも努め、個人利用者と団体利用者で設問を変えるなど、工夫して取り組んで欲しい。

このほか、感染症対策により、施設の休館や営業時間を短縮するなど、利用者の確保が難しい状況にある。このような中で、これまでの経験を活かし、「新しい生活様式」に対応したサービスの在り方を進化させ、利用者が安心して施設を利用できるとともに、新たな利用需要を生み出せるよう、工夫して取り組むことを望む。

## 10. 龍ヶ崎市総合体育館外 13 施設（総合評価：A・合計得点 77 点）

新型コロナウイルス感染症対策による休館等により、利用者数は約13万人減、前年度比67.6%と大幅に減少したものの、感染対策に気を配りながら運営にご尽力いただいている。このような中でも、屋外での事業を充実させ、陸上教室、ウォーキングタイム等の新規事業を行うなど、施設の設置目的である「誰もが健康で楽しめる生涯スポーツ社会の実現」に向けて、積極的にスポーツに触れる機会を設けており、総じて良好な管理運営がなされていると評価できる。

しかし、アルバイト従業員による不祥事件が発生したことは残念であった。施設巡回の強化や全従業員との面談、鍵の管理の徹底等、再発防止に向けてすぐに取り組んだことは一定の評価ができるが、失った利用者からの信頼を取り戻すため、対策を継続して着実に実行して欲しい。

このほか、高齢者の転倒事故発生時には、日頃からの研修の成果を発揮して迅速に対応し、受傷者から感謝の連絡をいただけたとのことであるが、今後も高齢化社会を見据え、転倒事故や心筋梗塞等の緊急対応が必要な事案は増えてくることが予想される。このため、KYT（危険予知訓練）やKYK（危険予知活動）などを通じて、事前に危険を予知し対策を施すなど、緊急事案への対応に向けた取り組みを充実させることが望まれる。

#### 11. 龍ヶ崎市ふるさとふれあい公園（総合評価：B・合計得点60点）

新型コロナウイルス感染症の影響により施設の管理運営が難しい中、感染対策に気を配りながら運営にご尽力いただいております。総じて適正な管理運営がなされていると評価できる。

しかし、利用者アンケート調査については、改善を要する。利用者アンケート調査は、誰に、何を、何人を対象に、何の目的で調査するのか、そして、収集したデータをどのように分析して活用するのかなどを明確にして実施することにより、施設の課題解決や利用者の利便性向上などにつながっていくことが期待される。このため、個人利用者と団体利用者で設問を変えるなど、工夫して取り組んでいただきたい。

このほか、利用者を増やす取り組みとして、保育園児等を招待して桜の苗木100本を植樹したことは評価できる。しかし、桜だけでは他の公園との差別化が図られず、一過性のもので終わってしまうため、季節ごとに1年中色々な花が見られるなど中長期のランドデザインを検討し、継続して利用者を増やしていけるよう取り組んで欲しい。

# 指定管理者の管理運営に対する評価シート (年度評価)

- ①龍ヶ崎市龍ヶ崎市駅東駐輪場, 龍ヶ崎市佐貫中央第1・第2駐輪場
- ②龍ヶ崎市市民活動センター
- ③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)
- ④龍ヶ崎市農業公園豊作村(湯ったり館・運動広場)
- ⑤龍ヶ崎市龍ヶ岡市民農園
- ⑥龍ヶ崎市文化会館
- ⑦龍ヶ崎市立図書館(中央図書館)
- ⑧龍ヶ崎市立図書館(図書館北竜台分館)
- ⑨龍ヶ崎市総合福祉センター
- ⑩龍ヶ崎市総合体育館外15施設
- ⑪龍ヶ崎市ふるさとふれあい公園

## 指定管理者の管理運営に対する評価シート（年度評価）

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

### I 指定管理の概要

施設概要	名 称	①龍ヶ崎市龍ヶ崎市駅東駐輪場 ②龍ヶ崎市佐貫中央第1・第2駐輪場				
	所在地	①龍ヶ崎市佐貫3丁目4番地2 ②龍ヶ崎市佐貫1丁目10番地1, 龍ヶ崎市佐貫3丁目14番地1				
	関係条例等	龍ヶ崎市自転車等駐車場の設置及び管理に関する条例 龍ヶ崎市自転車等駐車場の設置及び管理に関する条例施行規則				
	設置目的	龍ヶ崎市駅周辺の環境整備を図り、もって道路交通の円滑化並びに自転車及び原動機付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"> <li>・ 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</li> <li>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・襖張り、農作業補助、大工・修繕・訪問介護等</li> <li>・ 高齢者の生きがいの充実及び社会参加の推進</li> <li>龍ヶ崎市駅前での花植え等による美化活動</li> </ul>				
指定管理業務の内容		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 駐輪場の利用登録及び一時利用の承認に関する業務</li> <li>・ 駐輪場の施設及び附帯設備の維持管理に関する業務</li> <li>・ 駐輪場の使用料の徴収及び納入に関する業務</li> <li>・ その他、市が必要と認める業務</li> </ul>				
指 定 期 間		令和元年度～令和3年度（3年間）				
総合評価（年度評価）		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和 年度	令和 年度
		B	B	B		

### 龍ヶ崎市指定管理者選定委員会からの前年度指摘等事項への対応

<p><b>（指摘等事項）</b></p> <p>感染症対策によりリモートワークが推進されるなど、利用者の確保が難しい状況にあるが、これまでの経験を活かし、「新しい生活様式」に対応したサービスの在り方を進化させ、利用者が安心して施設を利用できるとともに、新たな利用需要を生み出していけるよう工夫して取り組んでいただきたい。</p> <p>また、例年行っている高校生へのPR活動のほか、社会人へのPR活動も積極的に行っていくとともに、職員間で接遇に差が出ないように、コミュニケーションも含めた研修に力を入れていただき、利用者が気持ちよく利用できるような環境づくりに取り組んで欲しい。</p> <p><b>（指摘等事項への対応）</b></p> <p>例年行っている高校生へのPR活動については、令和3年度はコロナ禍により実施できなかったが、今後、広報紙やホームページ等を活用した周知に取り組み、利用者の確保を図っていく。</p>
---

例年実施している接客研修はコロナの影響により中止となったため、随時、業務監督責任者が現場において指導を行い対応した。管理員の接客に関しては、利用者へのアンケート結果からも一定の評価を得ていることを読み取ることができ、丁寧な対応が行われていることがうかがえる。引き続き利用者とのコミュニケーションを積極的にいき、利用しやすい環境づくりに取り組んでいく。

## 2 評価結果

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点																													
<b>I 【有効性】施設の設置目的の達成に関する取組み など</b>	50	-----	30																													
<b>(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み</b>	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。																																
<b>【評価の理由、要因・原因分析】</b>																																
① 利用率の状況																																
<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="3">令和3年度事業計画上での目標値</th> <th colspan="3">令和3年度実績値</th> </tr> <tr> <th>駅東</th> <th>第1</th> <th>第2</th> <th>駅東</th> <th>第1</th> <th>第2</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>定期利用稼働率</td> <td>94%</td> <td>36%</td> <td>44%</td> <td>定期利用稼働率</td> <td>70.7%</td> <td>24.8%</td> <td>21.8%</td> </tr> <tr> <td>一時利用稼働率</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>一時利用稼働率</td> <td>64.2%</td> <td>29.7%</td> <td>56.6%</td> </tr> </tbody> </table>					令和3年度事業計画上での目標値			令和3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	70.7%	24.8%	21.8%	一時利用稼働率	-	-	-	一時利用稼働率	64.2%	29.7%	56.6%
	令和3年度事業計画上での目標値				令和3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	70.7%	24.8%	21.8%																									
一時利用稼働率	-	-	-	一時利用稼働率	64.2%	29.7%	56.6%																									
<p>龍ヶ崎市駅東駐輪場の実績は、定期利用稼働率 70.7% (1,187 件, 前年度比 86 件減), 一時利用稼働率 64.2% (15,210 件, 前年度比 1,596 件増)。</p> <p>佐貫中央第1駐輪場の実績は、定期利用稼働率 24.8% (515 件, 前年度比 7 件減), 一時利用稼働率 29.7% (1,564 件, 前年度比 380 件増)。</p> <p>佐貫中央第2駐輪場の実績は、定期利用稼働率 21.8% (509 件, 前年度比 27 件減), 一時利用稼働率 56.6% (1,823 件, 前年度比 37 件増)。</p> <p>令和3年度もコロナ禍におけるリモートワーク等の影響があり、定期利用の稼働率は減少傾向にある。駅東駐輪場の一時利用件数が1,596件増加したことの要因として、月に数回の出勤・通学等のための一時利用者が増加したことが考えられる。</p>																																
② 空気入れの貸し出しや、雨天時に希望者へサドルキャップやビニール袋の無料配布、タオルの無料貸し出しを行う等、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等、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 令和3年8月に実施した駅東駐輪場の外壁塗装工事に伴う施設閉鎖期間には、代替施設として中央第1・第2駐輪場の利用を案内した。																																
④ 施設は、日々清掃を行い清潔に保たれ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、エアコン等適正に管理されていた。																																
⑤ 例年実施している竜ヶ崎第一高等学校入学者説明会での広報活動 (PR ティッシュの配布) はコロナ禍のため中止となった。																																
<b>(2) 利用者の満足度</b>	20	B	12																													
① 利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られているか。																																
② 利用者の意見を把握し、それを反映させる取組みがなされたか。																																

③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。			
④ 利用者への情報提供が十分になされたか。			
⑤ その他利用者満足度を向上させるための具体的な取組みがなされたか。			
【評価の理由, 要因・原因分析】			
① 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60.0%（昨年度は65.6%）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、20.0%（昨年度は28.1%）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81.5%（昨年度は53.3%）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、18.5%（昨年度は20.0%）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77.8%（昨年度は72.2%）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、14.8%（昨年度は11.1%）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84%には達していない。			
② 施設の改善要請等については市より口頭で行われ、現場において修繕等を行う等、指定管理者と市で連携しながら随時対応している。また、劣化した掲示物の早期貼り直し等、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。 令和3年8月に実施した駅東駐輪場の外壁塗装工事の際には、定期利用者への事前周知及び代替施設利用の案内を送付し、適切に対応がなされていた。			
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等、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等、利用者には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
<b>2 【効率性】 効率性の向上等に関する取組み</b>	20	-----	12
<b>(1) 指定管理業務に係る経費の低減 など</b>			
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。	20	B	12
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 事務所ドアに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る。			
② 費目により差はあるものの、概ね適正に執行されていた。			
③ 施設内だけでなく周辺まで清掃を行う等、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、管理員により随時修繕対応されていた。			



評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
<b>3 【適正性】 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み</b>	30	-----	18
<b>(1) 施設の管理運営の実施状況 など</b>	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。			
<b>【評価の理由、要因・原因分析】</b>			
<p>① 管理員の人数は適切に配置されていた。令和3年8月に実施した駅東駐輪場の外壁塗装工事の際には、施設を閉鎖したため、契約更新期間のみ管理員を就業させる等、必要な人員の配置が行われていた。</p> <p>② 管理員の研修は中止となったため、随時、現場において業務監督責任者からの指導が行われた。</p> <p>③ 令和3年10月26日に、龍ヶ崎市駅東口駅前広場美化活動を実施した。また、令和3年12月24日には、龍ヶ崎市駅前から馴染コミュニティセンターまでの歩道や植え込みのごみ拾いを実施した。当該指定管理者は公益社団法人であるため、平素から社会奉仕活動で地域の高齢者の生きがい充実や美化活動等に取り組んでいる。</p>			
<b>(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制 など</b>	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。			
<b>【評価の理由、要因・原因分析】</b>			
<p>① 事務室内の書庫に収納・施錠し保管する等、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。</p> <p>② 定期申込希望者に対して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。</p> <p>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。</p> <p>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掲示や防犯用のぼり旗を掲出する等、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。</p> <p>⑤ 施設の異常があった際には適切に報告がなされ、対応している。</p>			

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

**【総合評価】**

合計得点	60 点	総合評価	B
------	------	------	---

**[総評]**

令和3年度も新型コロナウイルスの影響があり、駐輪場全体において定期利用者の大幅な減とはならなかったものの、やや減少傾向にある。

アンケート結果による駐輪場全体の満足度について、『満足、やや満足』の回答は73%と、事業計画の目標値である84%には届いていないが、管理員に関する設問に対しては72.2%となっており満足度を得られている。アンケートの自由記述の中で、管理員の丁寧な接客に対する感謝の意見があることや、学生が卒業に伴い解約する際には、管理員が挨拶をされる実情があること等から、日頃の管理員の対応が、利用者と管理員との信頼関係につながっていることが評価できる。施設の管理業務においては、軽微な修繕は現場で随時対応する等、利用しやすい環境を維持しようとする姿勢がみられる。今後も施設稼働率、利用者満足度の向上に努めていただきたい。

**[改善を要する事項]**

・利用者の増加に向けて広く周知・広報活動を行い、稼働率目標値との乖離を可能な限り抑えるよう努めること。

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	・龍ヶ崎市龍ヶ崎市駅東駐輪場 ・龍ヶ崎市佐貫中央第1・第2駐輪場						
	空気入れの貸し出し，雨天時のサドルキャップ・ビニール袋の無料配布，自由に利用できるタオルの設置，利用受付時間の延長，また，レンタサイクルの貸し出しや安全安心に配慮して，施設内に防犯カメラを設置している。 管理員不在の時間帯にトラブルが起きた場合には，警備会社と協力し対応に当たる。						
事業計画の内容							
運営状況	365日，24時間開設している施設である。6時30分から19時30分までの有人管理（駅東駐輪場：年末年始を除く毎日，中央第1・第2駐輪場：日・祝日及び年末年始を除く毎日），それ以外の時間は防犯カメラ監視の無人施設となっている。 管理員の各種研修については，令和3年度はコロナの影響により中止となっている。また，龍ヶ崎市駅東口駅前広場の美化活動やごみ拾いを実施し，龍ヶ崎市駅周辺の環境維持に貢献している。						
実績	利用状況	実績		令和元年度	令和2年度	令和3年度	目標値
		【駅東】 定期利用	利用者数	5,717 (▲222)	4,714 (▲1,003)	4,369 (▲345)	5,809
			稼働率	91.3% (▲2.4)	75.6% (▲15.7)	70.7% (▲4.9)	94.0%
		【駅東】 一時利用	利用者数	18,643 (▲1,631)	13,614 (▲5,029)	15,210 (+1,596)	-
			稼働率	78.5% (▲5.6)	57.5% (▲21)	64.2% (+6.7)	-
		【中央第1】 定期利用	利用者数	1,444 (▲113)	1,129 (▲315)	1,121 (▲8)	1,629
			稼働率	31.9% (▲2.9)	25.0% (▲6.9)	24.8% (▲0.2)	36.0%
		【中央第1】 一時利用	利用者数	2,239 (▲44)	1,184 (▲1,055)	1,564 (+380)	-
			稼働率	42.9% (▲0.7)	22.4% (▲20.5)	29.7% (+7.3)	-
		【中央第2】 定期利用	利用者数	1,836 (▲284)	1,220 (▲616)	1,130 (▲90)	2,281
			稼働率	35.4% (▲8.2)	23.5% (▲11.9)	21.8% (▲1.7)	44.0%
		【中央第2】 一時利用	利用者数	2,656 (+208)	1,786 (▲870)	1,823 (+37)	-
			稼働率	83.3% (+6.8)	55.4% (▲27.9)	56.6% (+1.2)	-
		実績	利用料（使用料）収入及び減免の状況	実績			
利用料（円）	令和元年度			令和2年度	令和3年度		
【駅東】	12,725,150			10,255,690	10,035,370		
【中央第1】	3,540,440			2,641,570	2,727,570		
【中央第2】	3,636,000			2,493,490	2,420,400		
第1・第2の小計	7,176,440			5,135,060	5,147,970		
3施設合計	19,901,590			15,390,750	15,183,340		
目標値							
利用料（円）	令和元年度			令和2年度	令和3年度		
【駅東】	14,000,000			14,000,000	14,000,000		
【中央第1・第2】	13,900,000	13,900,000	13,900,000				
3施設合計	27,900,000	27,900,000	27,900,000				

【龍ヶ崎市龍ヶ崎市駅東駐輪場】

期間①：令和4年1月21日～令和4年2月10日  
 期間②：令和4年2月21日～令和4年3月10日

配布数：75枚  
 回収数：25枚  
 回収率：33.3%

●結果要旨

管理員についての設問において、【挨拶などの声かけ】，【態度・対応・サービス】，【言葉づかい・身だしなみ】の項目で「満足」「やや満足」と回答した利用者は58.7%であった。

施設の環境面について尋ねた【清掃状況】の項目では、「満足」「やや満足」と回答した利用者は56%，【使いやすさ】の項目で「満足」「やや満足」と回答した利用者は44%であった。

施設の構造上、自転車のスペースが狭いこと、自転車を収納する際のスライドレールの使いづらさ等が懸念されるが、管理員による入出庫の際のサポート等により、設備の使いづらさが多少緩和されているとかがえる。

アンケートの実施状況

【龍ヶ崎市佐貫中央第1・第2駐輪場】

期間①：令和4年1月21日～令和4年2月10日  
 期間②：令和4年2月21日～令和4年3月10日

配布数：佐貫中央第1駐輪場：65枚  
           佐貫中央第2駐輪場：64枚 合計：129枚  
 回収数：佐貫中央第1駐輪場：27枚  
           佐貫中央第2駐輪場：27枚 合計：54枚  
 回収率：佐貫中央第1駐輪場：41.5%  
           佐貫中央第2駐輪場：42.2% 合計：41.9%

●結果要旨

管理員についての設問において、【挨拶などの声かけ】，【態度・対応・サービス】，【言葉づかい・身だしなみ】の項目で「満足」「やや満足」と回答した利用者は中央第1で80.3%，中央第2で77.8%と、概ね満足を得られている。

施設の環境面について尋ねた【清掃状況・使いやすさ】の項目で、『満足・やや満足』と回答したのは中央第1で88.9%，中央第2では81.5%となっており、満足度が得られていると言える。

【利用料金】については、中央第1・2ともに14.8%が『少し不満・不満』と回答している。自由記述において、「料金が高い」，「長期契約をする場合の料金割引がもう少し欲しい」という意見がみられた。

事業費内訳

決 算			予 算		
収 入			収 入		
指定管理料	19,910,000		指定管理料	19,910,000	
計	19,910,000		計	19,910,000	
支 出			支 出		
施設運営費	光熱水費	790,814	施設運営費	光熱水費	780,000
	通信運搬費	194,773		通信運搬費	156,000

		消耗品費	914,490			消耗品費	805,000
		印刷製本費	146,300			印刷製本費	476,000
		備品費	198,000			備品費	100,000
		手数料	6,050			手数料	0
	施設維持 管理費	修繕費	49,500	施設維持 管理費	修繕費	135,000	
		委託料	844,776		委託料	560,000	
		賃借料等	1,754,260		賃借料等	1,018,000	
	その他経費	人件費	13,327,092	その他経費	人件費	13,880,000	
		管理運営費	2,000,000		管理運営費	2,000,000	
	計		20,226,055	計		19,910,000	
	収入と支出の差		-316,055	収入と支出の差		0	

## 指定管理者の管理運営に対する評価シート（年度評価）

所管部課	市民生活部 コミュニティ推進課
評価対象期間	令和3年4月1日 ～ 令和4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 ・ <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">一部利用料金制</span> ・ 完全利用料金制
指定管理者	名 称	特定非営利活動法人 茨城県南生活者ネット 代表理事 若松 紀子
	所在地	龍ヶ崎市川崎町5番地
	事業内容	(1) 高齢者の健康維持支援活動 (2) 各種生涯学習活動 (3) 龍ヶ崎コミュニケーションハウスの運営 (4) 各種スポーツ活動の支援 (5) 環境美化活動の支援 (6) インターネット映像通信 (7) 新技術開発及び知的所有権に関する活動の支援 (8) 有償ボランティア活動 (9) 起業家に対する支援      ほか
指定管理業務の内容		<p>(1) 市民活動推進に関する業務</p> <p>① 市民活動に関する情報の収集、提供、相談に関すること。</p> <p>② 市民と市民活動及び市民活動団体のコーディネートに関すること。</p> <p>③ 市民活動に関する研修会、講演会、講座等の実施に関すること。</p> <p>④ 市民活動に関する啓発・交流促進に関すること。</p> <p>(2) 施設の運営に関する業務</p> <p>① 施設・設備の貸出しに関すること。</p> <p>② 利用者サービスの提供に関すること。</p> <p>③ 広報・宣伝に関すること。</p> <p>(3) 施設の管理に関する業務</p> <p>① 建築物及び設備の保守管理に関すること。</p> <p>② 環境維持管理に関すること。</p> <p>③ 施設の維持管理に関すること。</p> <p>④ 物品管理に関すること。</p> <p>⑤ 危機管理に関すること。</p> <p>(4) その他の業務</p> <p>① 事業計画書の提出</p> <p>② 業務報告書（月報）の提出</p> <p>③ 利用者アンケート調査の実施</p>

	④ 事業報告書及び収支決算書の提出 など				
指定期間	令和2年度～令和6年度（5年間）				
総合評価（年度評価）	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
	A	B			

### 【龍ヶ崎市指定管理者選定委員会からの前年度指摘等事項への対応】

<p>1 高齢化などを理由に活動が休止状態になっている団体を精査するとともに、今後も積極的な活動団体を増やす施策を推進してほしい。</p> <p>⇒ 登録団体すべてに連絡を入れ、登録団体の活動実態調査を実施。その結果、解散した団体が10団体、連絡の付かない団体が2団体あり、計12団体を登録抹消とした。その一方、広報紙・ホームページ・SNS等といった様々な媒体を用いた広報活動、さらには市民活動に関する各種講座や相談事業など、活動団体を増やすための取組を継続して実施するにより、新たに11団体が加わる結果となっている（前年度の新規登録団体は7団体）。</p> <p>2 「新しい生活様式」に対応したサービスの在り方を進化させ、利用者が安心して施設を利用できるとともに、新たな利用需要を生み出せるよう、工夫して取り組んでほしい。</p> <p>⇒ 新型コロナウイルス感染症対策として、令和3年8月6日から9月30日までを臨時休館としたほか、開館時間の短縮（夜間使用中止）や市民限定といった利用制限を設けるなど、その時点の社会情勢や市の方針を踏まえた形での管理運営を実施している。また、「検温後の来館」「マスクの着用」「換気の徹底」をはじめとした感染症対策についても、利用者に分かりやすいイラスト形式によるポスターを掲示するなど、普段から利用者が安心して施設を利用できるような工夫に取り組んでいる。さらに、活動団体の紹介等を行うインターネット放送や、茨城県との共催による「NPO法人設立に関するセミナー」をオンラインで開催するなど、「新しい生活様式」に対応しつつ、新たな利用需要を生み出せるような取組にも努めている。</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
<b>1 【有効性】施設の設置目的の達成に関する取組み など</b>	50	-----	34
<b>(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み</b>	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。			
<b>【評価の理由、要因・原因分析】</b>			
① 令和3年度の管理運営目標値は、年間来館者数16,000人、登録団体数148団体と設定。新型コロナウイルス感染症対策による施設側の利用制限（臨時休館、開館時間の短縮、市民限定の使用）や、利用団体側の利用自粛という厳しい状況が影響し、来館者数は10,728人（通年換算12,720人）と目標値を下回った。また、登録団体数も活動休止状態となっている団体を精査する目的から実態調査を実施し、12団体を登録抹消した経緯があることから、年度末時点の団体数は147団体と目標値に達することはできなかった。しかし			

ながら、そのような中でも、新たに加わった団体は 11 団体あり（前年度 7 団体）、これについては評価に値する点である。

- ② ホームページの運営上において、貸室の利用・予約状況を掲載することにより、利用団体が自宅パソコンやスマートフォンで最新の空室状況をリアルタイムに確認することができるようになり、予約時の利便性の向上が図られたほか、結果的に当日受付・当日利用の増加にもつながっている。
- ③ 複数の施設を一括管理していない。
- ④ 施設の維持管理としては、日常・月次・年次点検を計画的に実施しており、備品管理についても、備品台帳及び貸出簿により比較的適切に管理されている。
- ⑤ 利用団体の活動紹介やイベントの案内を掲載した広報紙「ひびき」を毎月 1 日に発行しているほか、ホームページや「Facebook」、さらには「YouTube」を活用したネット動画による広報活動も行っている。

**(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 コロナ禍による厳しい状況の中であったが、施設利用者を対象としたアンケート調査を実施し、208 通の回答を得ることができた（前年度 312 通）。なお、施設全体の利用満足度については「大変満足」と「やや満足」を合わせて 76%、職員・スタッフの対応についても「大変満足」と「やや満足」を合わせて 79%と、利用者からの満足の声は比較的高い数字であることが確認された。
- ② アンケート調査の実施により、利用者の意見や要望等を把握し、その内容をスタッフミーティングの中で共有した上で意見交換を行い、事業運営に当たっている。
- ③ 利用者からの苦情等に対しては、適切に対応する体制（管理職の常時勤務等）を整えており、その後も内部で話し合いを行い、再発防止に努めている。
- ④ 館内にチラシ等を約 450 枚掲示し、掲示物の掲示期間の管理を強化した上、常に新しい情報提供を行っている。また、利用者の視点に立ち、掲示物のレイアウト等掲出方法を工夫するなど、見やすさや分かりやすさに努めている。
- ⑤ インターネット放送に団体関係者に出演してもらい、活動の PR 等に協力するなど、団体活動を支援している。特に、新たに活動を始めた団体に対しては、活動が軌道に乗るよう積極的に手助けを行っている。  
その他、市民活動団体の創作品や物販品の展示場所を提供するなど、館内マーケットを常設し、来館者への周知や販売に取り組んでいる。



評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
<b>2 【効率性】 効率性の向上等に関する取組み</b>	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 広報紙「ひびき」についてはネット印刷を利用し、軽微な修繕等に関しては活動センターの職員が行うなど、経費削減に取り組んでいる。</p> <p>② 消耗品費や光熱水費の削減に取り組む、多少の科目間の流用はあったものの、適切に執行されている。</p> <p>③ 施設の清掃は週3回、業者に委託し実施しているほか、それ以外の日も活動センターの職員が清掃作業を行っている。アンケート調査でも「施設の清潔さについて」の設問は75%の方が「大変満足」「やや満足」と回答しており、適切に行われていることが伺える。また、除草作業についても委託業者及び活動センター職員がこまめに行い、玄関や廊下、トイレには季節の生花が飾られ、環境美化の面も十分配慮されている。</p> <p>その他、設備の保守点検等に関しても、各専門業者に委託し、法定点検（消防設備、電気工作物、受水槽・高架水槽）をはじめ、適切に行われている。</p>			

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
<b>3 【適正性】 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み</b>	30	-----	18
(1) 施設の管理運営の実施状況 など	15	B	9
① 施設の管理運営に当たる人員は適切に配置され、また適切な雇用・労働環境のための取組みがなされたか。			
② 職員の資質・能力向上のための取組みがなされたか。			
③ 地元貢献（地域経済活性化や地域との連携など）のための取組みがなされたか。			
【評価の理由, 要因・原因分析】			
<p>① センター長1名・副センター長2名の計3名の管理職体制で運営し、その他の職員で勤務ローテーションを組み、緊急時の対応に備えるとともに、適切な管理運営体制の維持に努めている。また、活動に応じた柔軟な勤務体制を編成するとともに、通勤形態や個人の希望に十分考慮したシフト管理・人員計画を行うなど、適切な雇用・労働環境の確保にも取り組んでいる。</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、各自の能力向上を心掛けている。また、市民活動における幅広い分野で活躍する方々で構成する「円卓会議（市民活動日本一を目指す会議）」を継続的に運営し、定期的に意見交換を行うことで、職員の資質・能力向上につなげている。</p> <p>③ 市民活動フェアは、コロナ禍の影響に伴い、パネル展示に限定して2日間に亘り開催した（開催日：令和4年2月19日・20日、会場：サプラスクエアサプラ）。参加団体は32団体（市民活動団体：28団体、市内高等学校：4校）で、ソーシャルディスタンスを保ちながら、団体間の交流が図られた。</p> <p>なお、登録団体が出店するフリーマーケット「市民活動応援市」をはじめ、地域経済活性化及び地域との連携等を目的としたその他の事業については、コロナ禍の影響によって、やむなく中止となっている。</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のための対策が適切に実施されていたか。	15	B	9
② 利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。			
③ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。			
④ 防犯, 防災対策などの危機管理体制が適切であったか。			
⑤ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。			
【評価の理由, 要因・原因分析】			
<p>① 情報管理責任者を任命し, セキュリティの維持・管理を推進している。また, 施設利用者の個人情報の記載がある「団体登録申請書」をファイル化して管理し, 鍵付きのキャビネットに保管している。さらに, 登録団体の非公開情報についても, 区分明記により適切に管理するとともに, ホームページへ掲載する際には, その内容をスタッフ複数人にてチェックするなど, 徹底した取組が行われている。</p> <p>② 利用の受付は2ヶ月前から実施され, 来館時に先着順で行われている。なお, 受付方法の苦情やトラブル等がないことから, 公平性が確保された運用であることが伺える。</p> <p>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・事故防止に努めている。</p> <p>④ 消防計画等を作成し, 防火管理者にセンター長及び副センター長を置くほか, スタッフにも防火管理者の資格を取得させる方針とするなど, 防災対策等に組織化して対応することで適切な危機管理体制をとっている。</p> <p>⑤ 緊急連絡網による初期対応を図る体制をとっているほか, スタッフ間の「Line」網を駆使し, 迅速な情報共有活動を進めている。</p>			

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

**【総合評価】**

合計得点	68点	総合評価	B
<p>[総評]</p> <p>指定管理者の尽力により、良好な管理運営がなされていると認められる。</p> <p>令和3年度の年間来館者数は、新型コロナウイルス感染症対策として施設側の利用制限（臨時休館、開館時間の短縮、市民限定の使用）や、利用団体側の利用自粛という厳しい状況が影響し、目標値16,000人に対して実績は10,728人（通年換算：12,720人）と、掲げた目標を下回る結果となっている。しかしながら、これについては一部不可抗力による側面が認められ、やむを得ない部分があると判断する。</p> <p>また、登録団体数に関しても、目標値148団体に対して実績は147団体と、目標値を下回る結果となっている。これについては活動が休止状態となっている団体を精査する目的から登録団体の実態調査を実施し、解散した団体等を登録抹消した経緯がある中での数値であり、新たに加わった団体の数（11団体）から判断すれば、努力の跡がみられ評価できる。様々な媒体を用いた広報活動や、市民活動に関する各種講座・相談事業、インターネット放送による新規登録団体のPR活動支援など、活動団体を増やすための地道な取組が良い結果をもたらしたものと考えられる。</p> <p>さらに、アンケート調査の結果からも、多くの利用者より全般的に高評価を得ており、運営方針に掲げている「利用者第一主義の活動」が実践されていると評価できる。</p>			
<p>[改善を要する事項]</p> <p>新たに加わった11団体も含め、市民活動の団体や枠組みを超えた、更なる市民の社会貢献活動の活性化に努めていただきたい。</p>			

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

**【龍ヶ崎市指定管理者選定委員会の意見】**

管理運営実績データ

事業計画の内容	施設名	龍ヶ崎市市民活動センター																																																							
	実績	<p>① 市民活動に関する情報の収集、提供、相談に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 広報紙の発行</li> <li>・ ホームページの運営</li> <li>・ 市民活動に関する相談事業 ほか</li> </ul> <p>② 市民と市民活動及び市民活動団体のコーディネート業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ まちづくりつなぐネット</li> </ul> <p>③ 市民活動に関する研修会、講演会、講座等の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 初心者のためのボランティア講座</li> <li>・ NPO 法人設立に関するセミナー</li> <li>・ 登録団体等との共催による市民向け講座 ほか</li> </ul> <p>④ 市民活動に関する啓発・交流促進業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ りゅうがさき市民活動フェア</li> <li>・ 市民活動応援市 ほか</li> </ul>																																																							
実績		運営状況	<p>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など、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。</p> <p>各種事業・イベント等を積極的に実施し、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。</p> <p>① 市民活動に関する情報の収集、提供、相談に関する業務</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">実施内容</th> <th style="text-align: center;">実施日時・時期</th> <th style="text-align: center;">令和3年度実績</th> <th style="text-align: center;">令和2年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>広報紙の発行</td> <td>毎月1日</td> <td>発行枚数 650部 メール配信 約100団体</td> <td>発行枚数 650部 メール配信 約100団体</td> </tr> <tr> <td>ホームページの運営</td> <td>随時更新</td> <td>閲覧数 約30,000回</td> <td>閲覧数 約30,000回</td> </tr> <tr> <td>市民活動に関する相談事業</td> <td>随時受付</td> <td>相談件数 6件</td> <td>相談件数 6件</td> </tr> <tr> <td>助成金申請相談</td> <td>随時受付</td> <td>相談件数 1件</td> <td>相談件数 1件</td> </tr> <tr> <td>NPO 法人設立相談</td> <td>随時受付</td> <td>相談件数 1件</td> <td>相談件数 1件</td> </tr> <tr> <td>常磐線沿線地区市民活動センター等交流会(松戸市・柏市・流山市・守谷市・阿見町・龍ヶ崎市)</td> <td>R4.2.15(火)</td> <td>参加人数 10人 (うち当市から2人) ※オンライン開催</td> <td>参加人数 13人 (うち当市から2人) ※オンライン開催</td> </tr> <tr> <td>周辺活動センター視察研修</td> <td></td> <td>新型コロナウイルス感染症対策に伴い中止</td> <td>新型コロナウイルス感染症対策に伴い中止</td> </tr> </tbody> </table> <p>② 市民と市民活動及び市民活動団体のコーディネート業務</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">実施内容</th> <th style="text-align: center;">実施日時・時期</th> <th style="text-align: center;">令和3年度実績</th> <th style="text-align: center;">令和2年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>まちづくりつなぐネット</td> <td>R3.11.18(木) R3.12.11(土) R4.1.20(木)</td> <td>実施回数 3回 延べ参加人数 58人</td> <td>実施回数 1回 延べ参加人数 26人</td> </tr> </tbody> </table> <p>③ 市民活動に関する研修会、講習会、講座等の実施</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">実施内容</th> <th style="text-align: center;">実施日時・時期</th> <th style="text-align: center;">令和3年度実績</th> <th style="text-align: center;">令和2年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>啓発に関する講座</td> <td>R4.3.20(日)</td> <td>参加人数 3人 (市民花壇づくり体験会)</td> <td>新型コロナウイルス感染症対策に伴い中止</td> </tr> <tr> <td>初心者のためのボランティア講座</td> <td>R3.7.18(日)</td> <td>参加人数 17人</td> <td>新型コロナウイルス感染症対策に伴い中止</td> </tr> </tbody> </table>				実施内容	実施日時・時期	令和3年度実績	令和2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	ホームページの運営	随時更新	閲覧数 約30,000回	閲覧数 約30,000回	市民活動に関する相談事業	随時受付	相談件数 6件	相談件数 6件	助成金申請相談	随時受付	相談件数 1件	相談件数 1件	NPO 法人設立相談	随時受付	相談件数 1件	相談件数 1件	常磐線沿線地区市民活動センター等交流会(松戸市・柏市・流山市・守谷市・阿見町・龍ヶ崎市)	R4.2.15(火)	参加人数 10人 (うち当市から2人) ※オンライン開催	参加人数 13人 (うち当市から2人) ※オンライン開催	周辺活動センター視察研修		新型コロナウイルス感染症対策に伴い中止	新型コロナウイルス感染症対策に伴い中止	実施内容	実施日時・時期	令和3年度実績	令和2年度実績	まちづくりつなぐネット	R3.11.18(木) R3.12.11(土) R4.1.20(木)	実施回数 3回 延べ参加人数 58人	実施回数 1回 延べ参加人数 26人	実施内容	実施日時・時期	令和3年度実績	令和2年度実績	啓発に関する講座	R4.3.20(日)	参加人数 3人 (市民花壇づくり体験会)	新型コロナウイルス感染症対策に伴い中止	初心者のためのボランティア講座	R3.7.18(日)	参加人数 17人
	実施内容	実施日時・時期	令和3年度実績	令和2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																																																						
ホームページの運営	随時更新	閲覧数 約30,000回	閲覧数 約30,000回																																																						
市民活動に関する相談事業	随時受付	相談件数 6件	相談件数 6件																																																						
助成金申請相談	随時受付	相談件数 1件	相談件数 1件																																																						
NPO 法人設立相談	随時受付	相談件数 1件	相談件数 1件																																																						
常磐線沿線地区市民活動センター等交流会(松戸市・柏市・流山市・守谷市・阿見町・龍ヶ崎市)	R4.2.15(火)	参加人数 10人 (うち当市から2人) ※オンライン開催	参加人数 13人 (うち当市から2人) ※オンライン開催																																																						
周辺活動センター視察研修		新型コロナウイルス感染症対策に伴い中止	新型コロナウイルス感染症対策に伴い中止																																																						
実施内容	実施日時・時期	令和3年度実績	令和2年度実績																																																						
まちづくりつなぐネット	R3.11.18(木) R3.12.11(土) R4.1.20(木)	実施回数 3回 延べ参加人数 58人	実施回数 1回 延べ参加人数 26人																																																						
実施内容	実施日時・時期	令和3年度実績	令和2年度実績																																																						
啓発に関する講座	R4.3.20(日)	参加人数 3人 (市民花壇づくり体験会)	新型コロナウイルス感染症対策に伴い中止																																																						
初心者のためのボランティア講座	R3.7.18(日)	参加人数 17人	新型コロナウイルス感染症対策に伴い中止																																																						

NPO 法人設立に関するセミナー	R4.2.5 (土)	参加人数 12人 ※オンライン開催	新型コロナウイルス感染症対策に伴い中止
龍ヶ崎まちづくり講座「空き家対策・活用を学ぶ」	R3.6.25 (金)	参加人数 17人	
龍ヶ崎まちづくり講座「成熟期のニュータウンにおける居住環境の変化とその要因」	R3.11.21 (日)	参加人数 24人	
健康セミナー	R3.4.21 (水) R3.6.16 (水)	実施回数 2回 延べ参加人数 12人	実施回数 5回 延べ参加人数 60人
龍ヶ崎の旧跡講座	R3.11.14 (日)	参加人数 31人	参加人数 25人
市民生活の知恵出し講座「SDGsの視点から私たちの暮らしを考える」	R4.1.22 (土)	参加人数 19人	
市民生活の知恵出し講座「『チョコレートの実実』からフェアトレードを知る」	R4.3.6 (日)	参加人数 11人	
おしゃべりサロン (円卓会議／市民活動日本一を目指す会議)	R3.6.10 (木) R3.7.8 (木) R3.10.7 (木) R3.12.9 (木)	実施回数 4回 延べ参加人数 30人	実施回数 1回 参加人数 8人
親子で星空観察会	R3.11.14 (日) R4.2.6 (日)	実施回数 2回 延べ参加人数 55人	実施回数 1回 参加人数 22人
市民活動団体の組織力強化セミナー	R4.3.19 (土)	参加人数 11人	新型コロナウイルス感染症対策に伴い中止
市民活動コーディネーターの育成セミナー「みんなで考えるボランティアコーディネーターの役割」	R4.10.23 (土)	参加人数 21人	

④ 市民活動に関する啓発・交流促進業務

実施内容	実施日時・時期	令和3年度実績	令和2年度実績
りゅうがさき市民活動フェア	R4.2.19 (土) R4.2.20 (日)	参加団体 32団体 ※パネル展示に限定して開催	参加団体 22団体 ※パネル展示に限定して開催
市民活動応援市		新型コロナウイルス感染症対策に伴い中止	新型コロナウイルス感染症対策に伴い中止
市民活動団体交流会	R3.6.12 (土)	参加人数 19人	新型コロナウイルス感染症対策に伴い中止

■実績

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
来館者数	23,692	25,376	24,451	12,306 (16,271)	10,728 (12,720)
登録団体数	131	141	141	148	147

※ 括弧内は、新型コロナウイルス感染症対策のための臨時休館（R3.8.6～9.30：48日間）を行わなかった場合の想定年間来館者数（通年換算）。

⇒10,728人÷260日＝1日平均41.3人

41.3人×308日＝12,720人（通年換算）

■目標値（令和3年度）

年間来館者数：16,000人 登録団体数：148団体

■部屋別稼働状況

内容	令和元年度	令和2年度	令和3年度
年間開館日数	289日	232日	260日
年間開館時間	3,757時間	2,953時間	3,205時間
PC教室	30%	24%	21%
工作室	12%	8%	7%
小会議室	25%	12%	15%
多目的室	35%	29%	22%
大会議室	33%	22%	22%
和室	28%	17%	11%

■貸出備品等利用状況

内容	令和元年度	令和2年度	令和3年度
プロジェクター	85回	56回	79回
スクリーン	34回	21回	13回
マイク	39回	37回	47回
モバイルWi-Fi	47回	46回	66回

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

利用状況

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	令和2年度	令和3年度
印刷機	137,930円	94,920円	88,490円
プリンター	10,140円	3,680円	2,130円
FAX	70円	0円	10円
コピー機	34,830円	23,650円	19,780円
合計	182,970円	122,250円	110,410円

アンケートの  
実施状況

別紙参照のこと。

事業費内訳

決 算		予 算	
収 入		収 入	
指定管理料	12,114,754	指定管理料	12,782,000
機器使用料	110,410	機器使用料	230,000

参加者負担金	35,888	参加者負担金	0
受取利息	36	受取利息	0
計	12,261,088	計	13,012,000
支 出		支 出	
人件費	5,928,932	人件費	6,560,000
職員給料	5,656,250	職員給料	6,216,000
旅費	248,570	旅費	310,000
法定福利費	24,112	法定福利費	34,000
需用費	1,990,071	需用費	2,580,000
消耗品費	600,209	消耗品費	800,000
光熱水費	1,265,842	光熱水費	1,680,000
修繕料	124,020	修繕料	100,000
役務費	435,481	役務費	395,000
通信運搬費	428,221	通信運搬費	355,000
手数料	7,260	手数料	40,000
委託料	1,463,334	委託料	1,636,000
機械警備	86,592	機械警備	90,000
施設清掃	833,580	施設清掃	840,000
電気工作物保守点検	187,000	電気工作物保守点検	187,000
消防設備保守点検	191,400	消防設備保守点検	192,000
受水槽清掃	60,500	受水槽清掃	61,000
夜間管理業務	38,262	夜間管理業務	200,000
受変電設備清掃	66,000	受変電設備清掃	66,000
使用料及び賃借料	45,140	使用料及び賃借料	295,000
印刷機リース	0	印刷機リース	30,000
コピー機リース	14,520	コピー機リース	192,000
コピー機チャージ	15,320	コピー機チャージ	58,000
NHK放送受信料	15,300	NHK放送受信料	15,000
施設損害賠償責任保険料	26,430	施設損害賠償責任保険料	50,000
植木剪定除草作業経費	402,000	植木剪定除草作業経費	442,000
各種事業費	228,847	各種事業費	264,000
その他経費（税関係）	937,700	その他経費（税関係）	790,000
計	11,457,935	計	13,012,000
<p>※ 当初、年度協定書の中で、指定管理料は12,782,000円としていたが、新型コロナウイルス感染拡大防止対策のため、施設の臨時休館や開館時間の短縮、事業の中止・規模縮小等に伴う変更が生じたことにより、667,246円の返還があったことから、令和3年度の指定管理料は12,114,754円となっている。</p>			

# 令和3年度 利用者アンケートの結果

■ アンケート提出者 208 名

■ 調査期間 R4年 1月14日～ 2月23日

龍ヶ崎市

市民活動センター



## 令和3年度 利用者アンケートの結果

- アンケート提出者 208 名
- 調査期間 R4年 1月14日～ 2月23日
- 回答者の性別・年齢等(占領率=数/回答数 とした)

### 1-1 性別

	男	女	未回答	総数
数	85	116	7	208
占領率%	41%	56%	3%	100%

### 1-2 年齢

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	無回答	総数
数	3	3	5	14	21	49	95	18	0	208
占領率%	1%	1%	2%	7%	10%	24%	46%	9%	0%	100%

### 1-3 職業

	会社員	主婦	パート アルバイト	自営	公務員	学生	無職	総数
数	13	59	27	6	10	4	89	208
占領率%	6%	28%	13%	3%	5%	2%	43%	100%

### 1-4 住所

	龍ヶ崎市内	茨城県内の 市町村	茨城県外	総数
数	179	27	2	208
占領率%	86%	13%	1%	100%

### 2-1 開館日・閉館時間について

	大変満足	やや満足	普通	やや不満	不満	大変不満	総数
数	99	42	66	1	0	0	208
占領率%	48%	20%	32%	0%	0%	0%	100%

### 2-2 施設・サービス内容について

	大変満足	やや満足	普通	やや不満	不満	大変不満	総数
数	85	52	71	0	0	0	208
占領率%	41%	25%	34%	0%	0%	0%	100%

## 令和3年度 利用者アンケートの結果

### 2-3 施設の清潔さについて

	大変満足	やや満足	普通	やや不満	不満	大変不満	総数
数	96	60	51	1	0	0	208
占領率%	46%	29%	25%	0%	0%	0%	100%

### 2-4 職員・スタッフの対応について

	大変満足	やや満足	普通	やや不満	不満	大変不満	総数
数	109	55	43	1	0	0	208
占領率%	53%	26%	21%	0%	0%	0%	100%

### 2-5 施設全体の満足度について

	大変満足	やや満足	普通	やや不満	不満	大変不満	総数
数	91	68	49	0	0	0	208
占領率%	43%	33%	24%	0%	0%	0%	100%

### 4-1 広報紙 ひびき

	よく見る	たまに見る	あまり見ない	見ない	未記入	総数
数	37	67	41	39	24	208
占領率%	17%	32%	20%	19%	12%	100%

### 4-2 市民活動センター ホームページ

	よく見る	たまに見る	あまり見ない	見ない	未記入	総数
数	7	44	51	79	27	208
占領率%	3%	21%	25%	38%	13%	100%

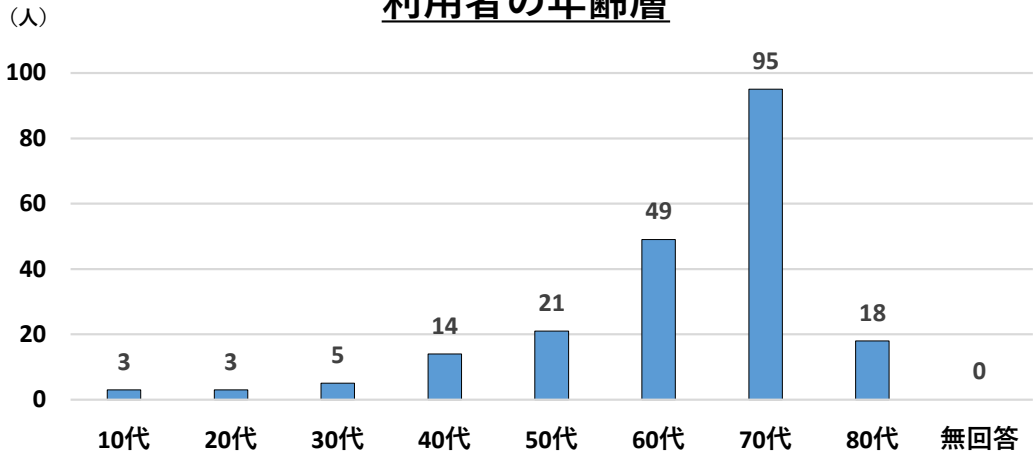
### 4-3 動画サイト YouTube (ホームページ内)

	よく見る	たまに見る	あまり見ない	見ない	未記入	総数
数	1	21	43	116	27	208
占領率%	0%	10%	21%	56%	13%	100%

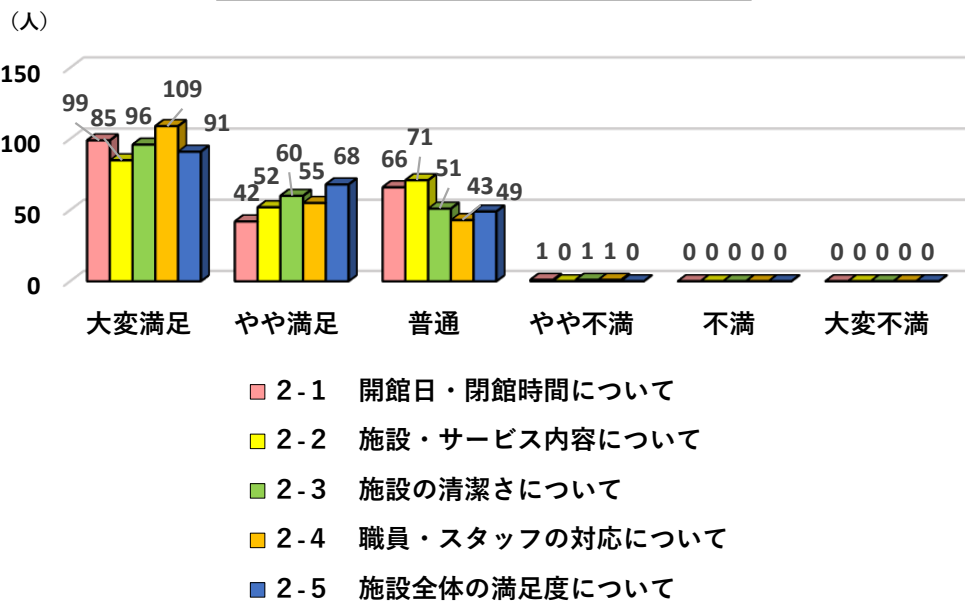
### 4-4 市民活動センター公式 ファイスブック

	よく見る	たまに見る	あまり見ない	見ない	未記入	総数
数	5	23	33	121	26	208
占領率%	2%	11%	16%	58%	13%	100%

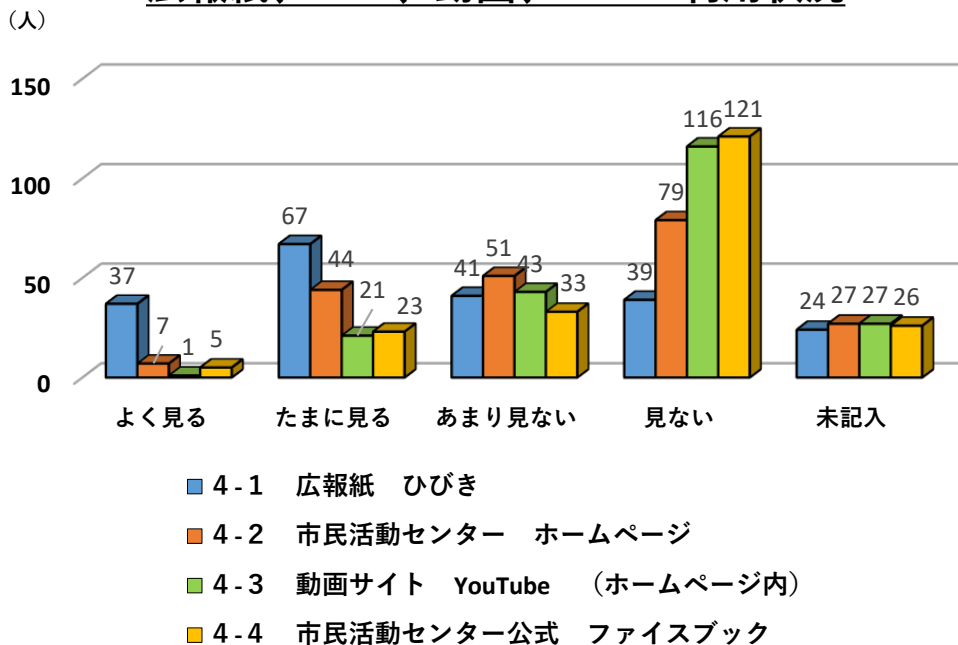
## 利用者の年齢層



## 活動センターの利用について



## 広報紙、HP、動画、FBの利用状況



## 令和3年度 利用者アンケートの結果（利用者からのコメント）

新型コロナウイルスの流行により、どのような影響がありましたか？
行動の制限
オンライン開催
どこも会議室が使えなかった。Wifiが使えるのはここだけです。2年ほど電車で外出できなかった。
あまり外出していない
介護施設に入所している親と直接面会ができなかった。電話のみで会話を増やした。合唱の活動が出来なくなったが、仕方がないとあきらめた。
市民ではないので。機会があれば見たいです。
三密を守りました。令和3年度は事故もなく活動ができました。
ここでは部屋の中であるため、初期のころは空間除菌剤等を持参していたが、各部屋に設置してあれば、なお良い。
皆さんと同じ、マスク・うがい励行、手洗い消毒など
家庭では、身内間の接触が減った。老人は一層孤独になったのではないか。「耐えること」の必要性を感じた人がどれだけいたことか？
小学生での読み聞かせボランティアは中止になった。再開の連絡が来たら、二重マスクにするなどで、よい感染対策に注意したい。
活動が停止することもあった。時間を短くしたり、喚起しまくってやっています。オンラインも試みたが、やはり対面が良い。
講座がお休みになってしまい、残念だった。
マスク、手洗い、うがい等、日常行う。
体操が出来ない月もありました。
マスク、手消毒。
マスクをしながらの運動は大変でしたが、皆さん協力的にルールを守り、無事にサークル活動ができました。センター利用が出来ない期間が長くあったので、体調の自己管理や運動不足に対する調整は少し大変でした。
休みにした。
定例部会が開催できなかった。
是非に及ばず、泣く子とコロナには勝てず。対応逆らわない。
外出やサークル活動ができなかった。
活動の制限があり、大変でした。活動をしないと生徒さんも離れる方が多く出ました。
コロナで閉鎖することによるデメリットを考えて、なるべく開館して下さい。
感染に留意して過ごした。
活動、ライブ配信の自粛
外出の自粛。友人や家族との会食。
所属団体の会合、例会の中止。一部オンラインでの実施あり。
サークル活動が中止になり、残念でした。
外出に気を付けてストレスが溜まっていたが、カラ元気で頑張っています。
センターが閉館になるため、活動が十分にできなかった。
活動中止。
会の中止、外に出れなかった。
いろいろ無くなった。
活動を中止した期間がある。
開催することができない。集まることができない。コロナを待つ。
イベントが中止になり、悲しいです。

### 令和3年度 利用者アンケートの結果（利用者からのコメント）

オカリナのサークルが、2つ解散になってしまい残念だった。オカリナを吹く時、カーテンのようなマスクをつけて練習した。
活動を中止・延期した。
活動の停滞が発生し、ボーイスカウト活動も停止中。
マスク着用、人ごみにあまり出ない。
地域活動がほぼ全滅した。
令和3年夏、新型コロナに感染・発症。自宅療養の後、以前と同様、仕事に復帰。10月にワクチン接種。2回目完了。
休館の時は活動を止めました。それ程不自由はしませんでした。
マスク・手洗い・距離を取る。活動の休止、自粛。
地方に住む母に会えなかった。
親睦会は中止した。
高齢者なので極力外出はしませんでした。
活動機会が失われた。仲間とのコミュニケーションがなくなった。
市民を集めてイベントをしようとしたが、内輪だけで行いました。
活動の制限。

## 令和3年度 利用者アンケートの結果(利用者からのコメント)

龍ヶ崎市市民活動センターの管理・運営について
協働課の条例ばかり厳しくなり、この活動センターができたばかりの頃の意気込みがしぼんでいるような気がする。市民活動日本一、子育て日本一などの応援が弱くなったようだ。「働き方改革」で公務員も休めるようになったと思うが、休める日の活動場所として「活動センター、コミセン」が閉まる日が増えて動きにくくなっている気がする。
初めて来ました。キレイでした。少し寒かったです。館内資料をもう少し整理しては？
活動センターメンバー全員の交流会を催したらいかがでしょうか？
この龍ヶ崎から県へ、県から日本全体へ発信することを願いたい。龍ヶ崎だけではなく、龍ヶ崎が本拠地となる様に、その意気込みをも感じたい。
職員の方々の注意事項等がまちまちの時があります。
大変努力されている。感謝しています。
利用させていただき、ありがとうございます。助かっています。
とても対応が丁寧です。
このセンターのように、他のコミュニティセンターも2ヶ月前から予約できると良いのですが。このセンターは本当に助かっています。
いつも親切にしてください、ありがとうございます。
いつも親切に対応していただき、ありがたく思っています。
床がピカピカなので、会場まで土足で上がるのが申し訳ないくらいです。この1点だけを見て、管理・運営の素晴らしさが分かる。※入口のミニ販売コーナーが好きです。思索する椅子の作品は10個くらい買いました。
反射型OHPを購入してほしい。
予約がパソコンからできるのが良い。OHPが使えると良い。
アルコール主流になってきた時季まで、漂白剤を机消毒液として使用されていました。アルコールの方が安全かと思われます。
以前、女子トイレに便座カバーがあったのが不快でした。玄関入ってすぐが汚らしいです。レイアウトを考えてください。
皆様にしっかり対応して頂いており、いつも気持ちよく利用しています。
積極的なSNSでの情報発信してほしい。
職員の皆様にはいつも感謝しております。
インターネットから施設の予約を可能にしてほしい。いつも快適に利用させて頂いています。
予約がネットで出来ると助かります。
職員の皆様とても親切、丁寧で有難いです。現状の運営で結構です。
全て良好です。
施設内の清潔が大変良かった。
部屋が寒い。
トイレを2階に作って欲しい。
丁寧で良い。
職員の方々が親切に対応して下さいました。
トイレの入口のささやかなカーブが高齢者には危険と考えています。
既存施設の活用でしかたがないかもしれませんが、防音装備が欲しい。
Wi-Fiの環境を作って欲しい。Twitterを発信して欲しい。
無線LANが使えるようにして下さい。

## 令和3年度 利用者アンケートの結果(利用者からのコメント)

### 龍ヶ崎市市民活動センターへ要望やご意見

国の外郭団体から助成金をもらい、ボランティアを募っての活動に対して、年間の場所予約が年間ですべてもらえない。市役所の条例がジャマをしているとはいえ、お金を出してくれとも言っていないし、人を出してくれとも言っていない。月1回の子ども達を集めての活動で、次の月の場所がおさえられないことが増す。仮予約すら「公平性が保てない」と言われて「市民活動応援」の実質がないと思う。「場所が空いているのだから」と貸してくれた2年前が懐かしく、ありがたかった。

発行物、広告媒体が多すぎるように思われます。これだけのボリュームの物に目を通す必要があるのか？人によると思いますが、縮小してもよろしいのではないですか。発行する物(内容に)ノルマがあるのであれば別ですが。

出来る限り開館していただくと助かります。

和室の入口の段差で何度かつまづいたことがあるので、できれば段差をなくして欲しい。

コロナ対策での机の清掃について、消毒液が次亜塩素でなくアルコールにしてほしい。

元小学校の跡地利用のため、施設利用に限界があり、いたしかたないところです。

予約がパソコンからできるのが良い。いろいろな催しをこれからもしてほしい。産直野菜をもう少し多く扱って欲しい。OHPがあると良い。

知名度がいかがかと思います。長く在住している人は、旧馴馬小で通じます。いざ、どこにあるの？何をしているところか？職員の皆さんが頑張っておられるので、今後の発展を祈っております。

1階女子トイレの手洗い石鹸が出ない。

コロナが少し落ち着いたら、いろんな企画を実施してほしい。

登録団体同士の交流(活動センター内での発表会等)があれば良い。実施しているのを知らないだけか市の会館(センター)の使用料が無料にて、とても助かっています。気楽に利用でき、ありがたいです。

玄関入ってすぐの無料コーナーや有料コーナーが良いです。

清潔な感じで、気持ちが良いです。

活動場所を提供していただき、大変感謝しております。今後ともよろしくお願いします。

良くやっています。頑張ってください。

このままお借り出来ればうれしいです。

いつもありがとうございます。

トイレが2階にあると良い。

いつもお世話になります。

最近希望日に取れない時があります。あと少し使用できる部屋があると良いと思います。

大判ポスターが出来るとありがたいです。料金は市から補助して欲しい。(市の活性化の為に)

これからも継続して運営して下さい。

## 指定管理者の管理運営に対する評価シート（年度評価）

所管部課	産業経済部 農業政策課
評価対象期間	令和3年4月1日 ～ 令和4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				
	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（5年間）				
総合評価（年度評価）		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
		B	B	B		

## 【龍ヶ崎市指定管理者選定委員会からの前年度指摘等事項への対応】

令和2年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響に配慮のうえ、感染対策を施すなどして可能な範囲で集客イベント等を実施した。

レンタルファームの11区画が陥没により使用できない状況だったが、うち4区画の土壌改善整備に取り組んだ結果、全体で前年度比5区画増の123区画を貸し出した。

また、感染リスクに配慮して屋内イベントをすべて中止したものの、総合交流ターミナルの利用促進に向けた取組として、屋外での体験イベントを積極的に開催した。



## 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
<b>I 【有効性】施設の設置目的の達成に関する取組み など</b>	50	-----	28
<b>(I) 施設の設置目的の達成に向けた取組み</b>	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。	(R2 : B)	(R2 : 18)	

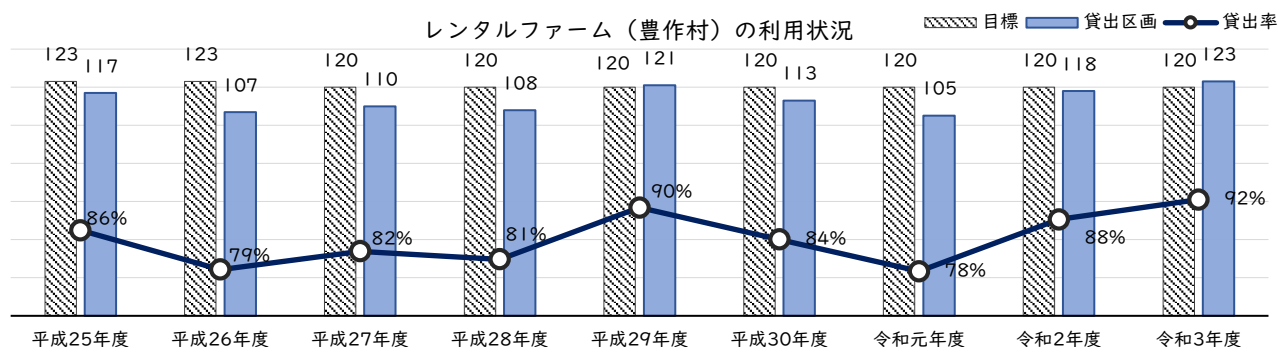
### 【評価の理由、要因・原因分析】

#### ①ーア. レンタルファーム

令和2年度においては新型コロナウイルス感染拡大の影響から中止した家庭菜園講座について、感染拡大防止の対応として、実施場所を例年の会議室から屋外に変更し、実地指導（レンタルファームでの野菜栽培指導）を春及び秋に実施した。また、レンタルファームの利用率は令和2年度に引き続き前年度比増とし、令和3年度の貸出区画は123区画、貸出率は92%であった。なお、令和2年度において、土壌陥没を理由に貸出不可能となっていた11区画のうち4区画を改善整備のうえ貸出可能とした。

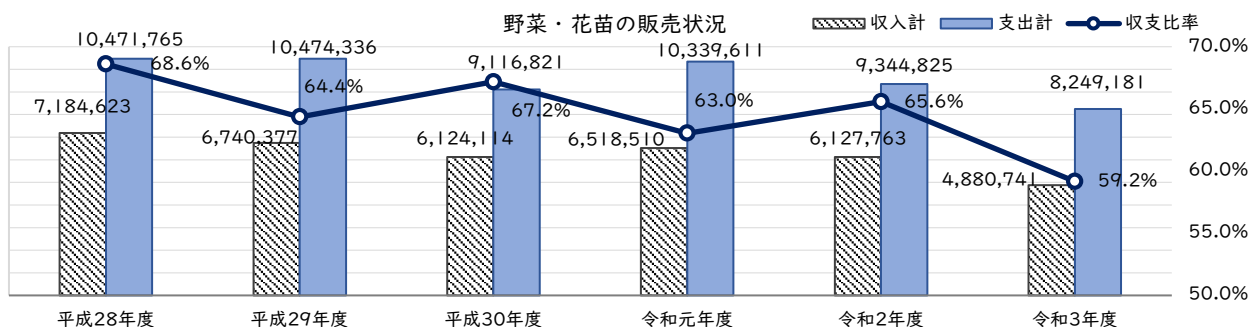
貸出数の増加に伴い、令和3年度における使用料収入は964,375円となり、目標である900,000円を上回った。

※陥没により使用できない残り7区画について、改善整備が必要である。



#### ①ーイ. 野菜・花苗販売

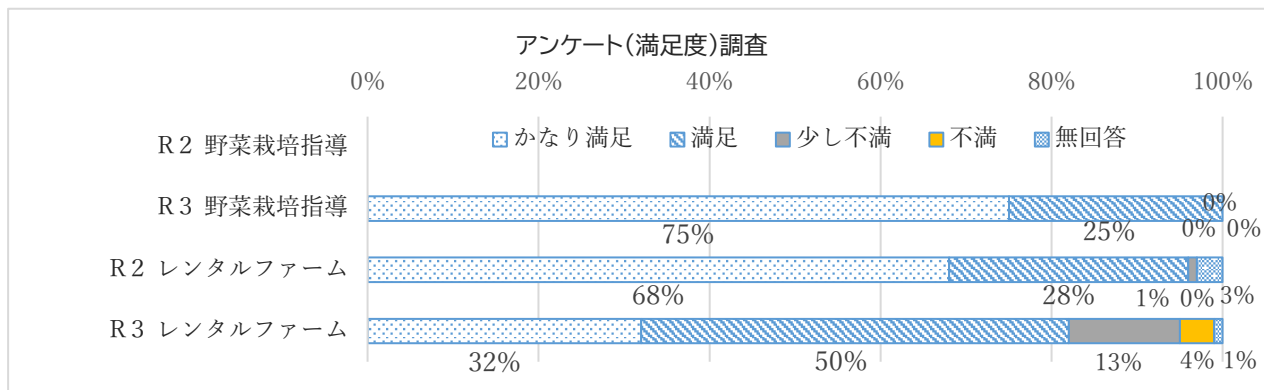
新型コロナウイルス感染拡大防止のために短縮営業及び利用者制限を行ったことや市場価格が安価傾向にあることにより、販売金額が大幅に減少してしまったが、人員配置の見直しや原材料費の抑制などの取組により1,095千円の経費削減ができた。しかし、市場価格が安価傾向にある影響は大きく、収支比率は6.4%悪化してしまった。



- ② 施設利用者の利便性を高める取組として，昨年度来実施している新型コロナウイルス感染症拡大状況に応じた施設の休館・営業時間の短縮，消毒液の設置，飛沫防止シートの設置，消毒・喚起の徹底，茨城県感染予防アプリ「アマビエちゃん」への登録に加え，新たに非接触式検温サーモカメラを設置した。また，ふれあい広場の貸出時には，参加者全員の健康チェック表の徴取を行い，感染拡大防止に取り組んだ。
- 施設利用者数の増加に向けた取組として従来実施してきた屋内（ターミナル内）での体験教室等は施設の利用制限や新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から，昨年度に引き続き中止とし，感染リスクが少ないと考えられる屋外での収穫体験事業の充実を図ることとした。令和3年度において実施した7事業のうち2事業を施設敷地内にて実施した。
- ③ まちづくり・文化財団が指定管理者となっている公共施設（文化会館，豊作村）等において，イベント関係チラシ・ポスターを相互に掲出するとともに，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）などの施設相互の連携が図られた。
- 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。また，レンタルファーム利用者のサービス向上及び湯ったり館の利用促進を目的に，レンタルファーム利用者がゆったり館入館料の割引（50円引き）が受けられる利用者カードの配付を開始した。
- 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
<b>(2) 利用者の満足度</b>	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。	(R2 : A)	(R2 : 16)	

【評価の理由，要因・原因分析】



① これまで屋内で実施してきた蕎麦打ち教室，菜園講座を感染拡大防止の観点から中止し，屋外講座に切り替え実施した野菜栽培指導会（春と秋・年2回実施）参加者の満足度は，「かなり満足75%」・「満足25%」であり，「実際の栽培状況を確認しながら質疑応答して指導が受けられる点など好評であった。

また，レンタルファーム利用者を対象として実施した，畑の乾燥防止・防草対策に役立つ稲ワラを題材にした「稲ワラ拾い体験」も，35名の参加があり好評であった。

※但し，講座の対象者はレンタルファーム利用者に限定された。

レンタルファーム利用に関する満足度は，令和2年度は満足している割合が96%（「かなり満足」68%，「満足」28%）であったのに対し，令和3年度においては，82%（「かなり満足」32%，「満足」50%）となり，不満がある割合が16%増加している。アンケート結果から，不満が増加した理由としては農具の不足や不具合であると考察される。

② レンタルファームにおいては，利用者の意見を反映して以下の対応を実施した。

- ・耕運機の故障により使用不可となっているので対応してほしい。⇒ 耕運機購入
- ・農機具不足⇒補充

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。

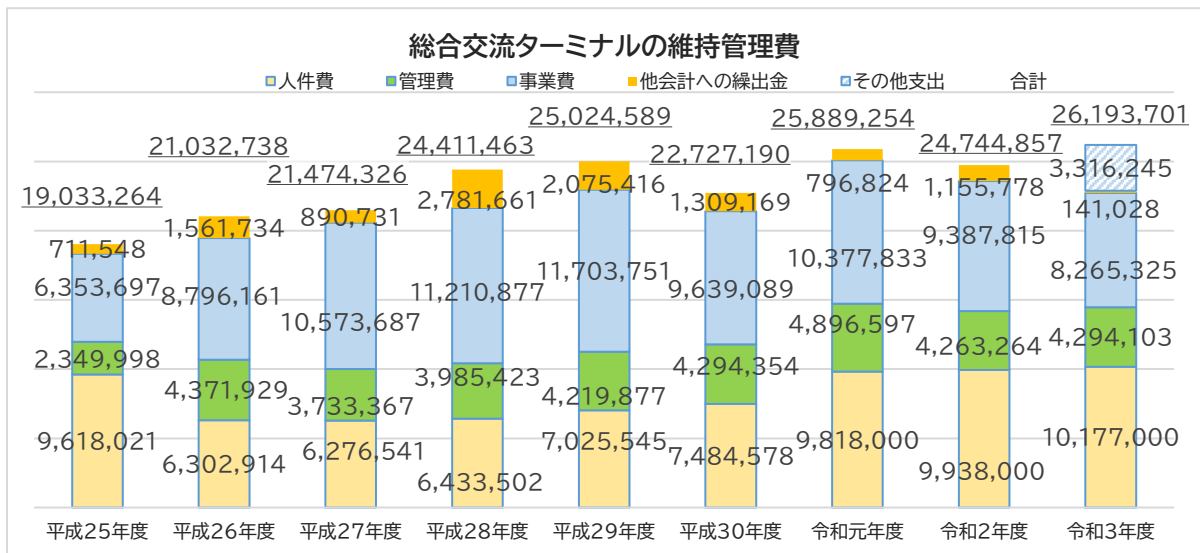
また，レンタルファーム利用者がゆったり館入館料の割引（50円引き）が受けられる利用者カードの配付を新たに開始した。

評価基準及び評価のポイント	配点	評価RANK	得点
<b>2 【効率性】 効率性の向上等に関する取組み</b>	20	-----	12
<b>(1) 指定管理業務に係る経費の低減 など</b>	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。	(R2 : B)	(R2 : 12)	

【評価の理由、要因・原因分析】

① 契約額が10万円以上になる案件については、市の入札制度を準用する等、経費の低減に取り組まれている。また、会議室等を17時以降に貸出する場合は、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。

令和3年度の管理運営費は、26,193,701円であり、前年度より250万円程度の増額となっている。これは、1.5トトラック（平成11年購入）の老朽化に伴い、車両購入（3,131,720円）したことによるが、全額に減価償却積立金を取り崩して充当している。



② 野菜・花苗販売事業において、販売員の配置見直し（人員削減・時間短縮）や原材料（ポット用土）の引取りによる経費削減など生産コストの改善に重点的に取り組まれた。また、昨年に引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大防止を目的とした時短営業の影響もあり、収支予算よりも300万円程度小さい収支決算となっている。

③ 定期清掃や緑地維持管理等は再委託（龍ヶ崎市と事前協議の上、契約を締結）となっているが、市の要求水準どおりの適切な管理を行っている。また、それに要する経費に関しては、市の入札制度を準用するなど、低減に努められている。

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
<b>3 【適正性】 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み</b>	30	-----	21
<b>(1) 施設の管理運営の実施状況 など</b>	15	A	12  (R2:A) (R2:12)
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。			
<b>【評価の理由、要因・原因分析】</b>			
<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により、令和3年度において2件実施された（有）横田農場の視察受け入れの際、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。</p> <p>たつこの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、地域経済の活性化に取り組まれた。また、新企画のニンジン収穫体験を含め、前年度から4事業増の7事業を実施した収穫体験事業のうち5事業を地元農業者の協力のもと農業者管理の圃場にて実施し、地域と連携した地元農産物のPRやイメージアップに取り組まれた。</p> <p><b>【施設外の圃場で実施した収穫体験】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・じゃがいも収穫体験（板橋町）⇒15組 21人</li> <li>・落花生収穫体験（板橋町）⇒参加者 38組 98人</li> <li>・さつまいも収穫体験（板橋町）⇒参加者 35組 90人</li> <li>・ニンジン収穫体験（板橋町）⇒参加者 30組 73人 ※新企画</li> <li>・長ネギ収穫体験（川原代町）⇒参加者 15組 40人</li> </ul>			
<b>(2) 平等利用，安全対策，危機管理体制 など</b>	15	B	9  (R2:B) (R2:9)
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。			
<b>【評価の理由、要因・原因分析】</b>			
<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）が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。 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】**

<b>合計得点</b>	<b>61点</b> (R2:67点)	<b>総合評価</b>	<b>B</b> (R2:B)
-------------	---------------------	-------------	-----------------

**[総評]**

令和2年度において、土壌陥没を理由に貸出不可能となっていた11区画のうち4区画を改善整備のうえ貸出可能とし、全134区画のうち前年度比5区画増の123区画を貸し出したこと、これに伴いレンタルファーム使用料収入が目標値を超えたこと、新型コロナウイルス感染症の拡大防止に配慮し、屋内講座を取りやめ屋外で実施できる講座への移行に取り組み好評であったこと、利用者アンケート結果から満足度が高いことは評価できる。

新型コロナウイルス感染症拡大の状況に応じて、国・県・市が方針や対策を決定していく状況下で、突発的な施設の休館・営業時間の短縮への対応や、各種感染拡大防止対策を行い、「新しい生活様式」を考慮した施設運営に取り組んだことは評価できる。

**[改善を要する事項]**

レンタルファームの陥没等により使用できない農地が依然として7区画残っており、整備・活用方法について検討していただきたい。

自主事業（苗販売等・体験教室等）について、苗販売事業の生産コスト削減に努めているにもかかわらず、収支比率が令和2年度65.6%から令和3年度59.2%に悪化しており、事業の必要性や有効性など含め事業の在り方を再検討していただきたい。また、新型コロナウイルス感染症に対する対策の必要性は、今後も求められることが想定されることから、必要に応じた感染症対策を継続しながら、「新しい生活様式」の視点に立って施設利用の促進が図られる新たな事業等を検討し、より有効的に施設を利用するよう努めていただきたい。

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

**【龍ヶ崎市指定管理者選定委員会の意見】**

管理運営実績データ

施設名	龍ヶ崎市農業公園豊作村（レンタルファーム、総合交流ターミナル）																																																																																																																																																																		
事業計画の内容	令和3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 SNS でのPR活動 ②農機具の無料貸出し ③野菜の栽培指導（2回） ④稲ワラ拾い体験 ・総合交流ターミナル ①手打ち蕎麦作り教室（6回） ②農地の貸借・売買等の窓口や農業に関する研修会 ③シクラメン展示・販売 ・温室 ①野菜苗、花苗の生産販売 ②イベントなど出張販売 ・ふれあい広場等 ①秋の収穫祭 ②鯉のぼり設置 ③カブト虫・クワガタ捕り体験 ④グラウンド・ゴルフ大会 ⑤サツマイモ掘り体験 ⑥大根抜き体験 ・園外 ①じゃがいも収穫体験 ②落花生・サツマイモ収穫体験 ③レンコン掘り体験 ④サツマイモ収穫体験 ⑤人参収穫体験 ⑥長ネギ収穫体験																																																																																																																																																																		
運営状況	・開館日数：270日 ・イベント等の開催 【体験教室等の開催】 ①手打ち蕎麦作り教室（コロナ中止） ②サツマイモ掘り体験 ③大根抜き体験 ④じゃがいも掘り体験 ⑤落花生・サツマイモ収穫体験 ⑥レンコン掘り体験（雨天中止） ⑦サツマイモ掘り体験 ⑧人参収穫体験 ⑨長ネギ収穫体験 ⑩野菜の栽培指導（秋・春） ⑪稲ワラ拾い体験 【イベント等の開催】 ①秋の収穫祭（コロナ中止） ②鯉のぼり設置 ③カブト虫・クワガタ捕り体験 ④グラウンド・ゴルフ大会（コロナ中止） ⑤シクラメン展示・販売 ・職員配置：農業振興グループ 職員3名 ・研修状況：①人事評価研修 ②接客接客サービス研修																																																																																																																																																																		
実績	<p>■実績</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>会議室</th> <th>実習室</th> <th>展示室 イベント</th> <th>レンタルファーム</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5">H28</td> <td>利用件数</td> <td>151件</td> <td>34件</td> <td>-</td> <td>※営業時間算出</td> </tr> <tr> <td>利用人数</td> <td>2,576人</td> <td>705人</td> <td>4,110人</td> <td>実習室改修期間</td> </tr> <tr> <td>営業時間</td> <td>2,368h</td> <td>2,368h</td> <td>2,464h</td> <td>134区画</td> </tr> <tr> <td>利用時間</td> <td>533h</td> <td>144h</td> <td>-</td> <td>108区画</td> </tr> <tr> <td>稼働率</td> <td>22.5%</td> <td>6.1%</td> <td>-</td> <td>81%</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">H29</td> <td>利用件数</td> <td>207件</td> <td>27件</td> <td>-</td> <td>※営業時間算出</td> </tr> <tr> <td>利用人数</td> <td>2,496人</td> <td>543人</td> <td>3,140人</td> <td>-</td> </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> </tr> <tr> <td>利用時間</td> <td>693h</td> <td>93h</td> <td>-</td> <td>121区画</td> </tr> <tr> <td>稼働率</td> <td>28.1%</td> <td>3.8%</td> <td>-</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">H30</td> <td>利用件数</td> <td>153件</td> <td>8件</td> <td>-</td> <td>※営業時間算出</td> </tr> <tr> <td>利用人数</td> <td>1,907人</td> <td>203人</td> <td>2,769人</td> <td>-</td> </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> </tr> <tr> <td>利用時間</td> <td>483h</td> <td>23h</td> <td>-</td> <td>113区画</td> </tr> <tr> <td>稼働率</td> <td>19.6%</td> <td>0.9%</td> <td>-</td> <td>84%</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">R1</td> <td>利用件数</td> <td>13件</td> <td>10件</td> <td>-</td> <td>※営業時間算出</td> </tr> <tr> <td>利用人数</td> <td>253人</td> <td>125人</td> <td>2,585人</td> <td>-</td> </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> </tr> <tr> <td>利用時間</td> <td>25h</td> <td>38h</td> <td>-</td> <td>105区画</td> </tr> <tr> <td>稼働率</td> <td>0.9%</td> <td>1.5%</td> <td>-</td> <td>78%</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">R2</td> <td>利用件数</td> <td>1件</td> <td>-件</td> <td>-</td> <td>※営業時間算出</td> </tr> <tr> <td>利用人数</td> <td>10人</td> <td>-人</td> <td>2,703人</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>営業時間</td> <td>1,976h</td> <td>1,976h</td> <td>1,976h</td> <td>134区画</td> </tr> <tr> <td>利用時間</td> <td>2h</td> <td>-h</td> <td>-</td> <td>118区画</td> </tr> <tr> <td>稼働率</td> <td>0.1%</td> <td>-%</td> <td>-</td> <td>88%</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">R3</td> <td>利用件数</td> <td>2件</td> <td>-件</td> <td>-</td> <td>※営業時間算出</td> </tr> <tr> <td>利用人数</td> <td>16人</td> <td>-人</td> <td>2,520人</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>営業時間</td> <td>2,160h</td> <td>2,160h</td> <td>2,160h</td> <td>134区画</td> </tr> <tr> <td>利用時間</td> <td>4h</td> <td>-h</td> <td>-</td> <td>123区画</td> </tr> <tr> <td>稼働率</td> <td>0.2%</td> <td>-%</td> <td>-</td> <td>92%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※8月予約の2件（会議室・調理室、会議室）が県の非常事態宣言・国の緊急事態宣言によりキャンセルとなる</p>		会議室	実習室	展示室 イベント	レンタルファーム	備考	H28	利用件数	151件	34件	-	※営業時間算出	利用人数	2,576人	705人	4,110人	実習室改修期間	営業時間	2,368h	2,368h	2,464h	134区画	利用時間	533h	144h	-	108区画	稼働率	22.5%	6.1%	-	81%	H29	利用件数	207件	27件	-	※営業時間算出	利用人数	2,496人	543人	3,140人	-	営業時間	2,464h	2,464h	2,464h	134区画	利用時間	693h	93h	-	121区画	稼働率	28.1%	3.8%	-	90%	H30	利用件数	153件	8件	-	※営業時間算出	利用人数	1,907人	203人	2,769人	-	営業時間	2,464h	2,464h	2,464h	134区画	利用時間	483h	23h	-	113区画	稼働率	19.6%	0.9%	-	84%	R1	利用件数	13件	10件	-	※営業時間算出	利用人数	253人	125人	2,585人	-	営業時間	2,456h	2,456h	2,456h	134区画	利用時間	25h	38h	-	105区画	稼働率	0.9%	1.5%	-	78%	R2	利用件数	1件	-件	-	※営業時間算出	利用人数	10人	-人	2,703人	-	営業時間	1,976h	1,976h	1,976h	134区画	利用時間	2h	-h	-	118区画	稼働率	0.1%	-%	-	88%	R3	利用件数	2件	-件	-	※営業時間算出	利用人数	16人	-人	2,520人	-	営業時間	2,160h	2,160h	2,160h	134区画	利用時間	4h	-h	-	123区画	稼働率	0.2%	-%	-	92%
	会議室	実習室	展示室 イベント	レンタルファーム	備考																																																																																																																																																														
H28	利用件数	151件	34件	-	※営業時間算出																																																																																																																																																														
	利用人数	2,576人	705人	4,110人	実習室改修期間																																																																																																																																																														
	営業時間	2,368h	2,368h	2,464h	134区画																																																																																																																																																														
	利用時間	533h	144h	-	108区画																																																																																																																																																														
	稼働率	22.5%	6.1%	-	81%																																																																																																																																																														
H29	利用件数	207件	27件	-	※営業時間算出																																																																																																																																																														
	利用人数	2,496人	543人	3,140人	-																																																																																																																																																														
	営業時間	2,464h	2,464h	2,464h	134区画																																																																																																																																																														
	利用時間	693h	93h	-	121区画																																																																																																																																																														
	稼働率	28.1%	3.8%	-	90%																																																																																																																																																														
H30	利用件数	153件	8件	-	※営業時間算出																																																																																																																																																														
	利用人数	1,907人	203人	2,769人	-																																																																																																																																																														
	営業時間	2,464h	2,464h	2,464h	134区画																																																																																																																																																														
	利用時間	483h	23h	-	113区画																																																																																																																																																														
	稼働率	19.6%	0.9%	-	84%																																																																																																																																																														
R1	利用件数	13件	10件	-	※営業時間算出																																																																																																																																																														
	利用人数	253人	125人	2,585人	-																																																																																																																																																														
	営業時間	2,456h	2,456h	2,456h	134区画																																																																																																																																																														
	利用時間	25h	38h	-	105区画																																																																																																																																																														
	稼働率	0.9%	1.5%	-	78%																																																																																																																																																														
R2	利用件数	1件	-件	-	※営業時間算出																																																																																																																																																														
	利用人数	10人	-人	2,703人	-																																																																																																																																																														
	営業時間	1,976h	1,976h	1,976h	134区画																																																																																																																																																														
	利用時間	2h	-h	-	118区画																																																																																																																																																														
	稼働率	0.1%	-%	-	88%																																																																																																																																																														
R3	利用件数	2件	-件	-	※営業時間算出																																																																																																																																																														
	利用人数	16人	-人	2,520人	-																																																																																																																																																														
	営業時間	2,160h	2,160h	2,160h	134区画																																																																																																																																																														
	利用時間	4h	-h	-	123区画																																																																																																																																																														
	稼働率	0.2%	-%	-	92%																																																																																																																																																														

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	<b>■目標値</b> （目標利用件数） ・会議室                   : 4件（算出根拠：1件/3月×12月） ・実習室                   : 2件（算出根拠：1件/6月×12月）																																																					
	※消防関係による利用制限（認定農業者・新規就農者、たつのご産直市場出荷者、豊作村・龍ヶ岡市民農園レンタルファーム利用者）のため、目標利用件数の見直し ・レンタルファーム：120区画（算出根拠：134区画×90%）※実質7区画は使用停止 （目標利用料収入） ・会議室                   : 4千円（算出根拠：4件×1.5h×610円） ・実習室                   : 4千円（算出根拠：2件×2h×1,020円） ・レンタルファーム： 900千円（算出根拠：120区画×7,500円）																																																					
	計                               908千円																																																					
アンケートの 実施状況	<b>■実績</b>																																																					
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>会議室</th> <th>実習室</th> <th>展示室</th> <th>レンタルファーム</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>H28</td> <td>325,130円</td> <td>146,880円</td> <td>-</td> <td>877,500円</td> <td>1,349,510円</td> </tr> <tr> <td>H29</td> <td>422,730円</td> <td>94,860円</td> <td>-</td> <td>913,750円</td> <td>1,431,340円</td> </tr> <tr> <td>H30</td> <td>295,850円</td> <td>23,460円</td> <td>-</td> <td>715,000円</td> <td>1,034,310円</td> </tr> <tr> <td>R1</td> <td>15,460円</td> <td>39,520円</td> <td>-</td> <td>759,375円</td> <td>814,355円</td> </tr> <tr> <td>R2</td> <td>1,240円</td> <td>-円</td> <td>-</td> <td>895,625円</td> <td>896,865円</td> </tr> <tr> <td>R3</td> <td>2,480円</td> <td>-円</td> <td>-</td> <td>964,375円</td> <td>966,855円</td> </tr> </tbody> </table>							会議室	実習室	展示室	レンタルファーム	計	H28	325,130円	146,880円	-	877,500円	1,349,510円	H29	422,730円	94,860円	-	913,750円	1,431,340円	H30	295,850円	23,460円	-	715,000円	1,034,310円	R1	15,460円	39,520円	-	759,375円	814,355円	R2	1,240円	-円	-	895,625円	896,865円	R3	2,480円	-円	-	964,375円	966,855円						
		会議室	実習室	展示室	レンタルファーム	計																																																
H28	325,130円	146,880円	-	877,500円	1,349,510円																																																	
H29	422,730円	94,860円	-	913,750円	1,431,340円																																																	
H30	295,850円	23,460円	-	715,000円	1,034,310円																																																	
R1	15,460円	39,520円	-	759,375円	814,355円																																																	
R2	1,240円	-円	-	895,625円	896,865円																																																	
R3	2,480円	-円	-	964,375円	966,855円																																																	
・体験教室参加者（満足度の把握）※教室は感染症拡大拡散防止のため中止 <table border="1"> <thead> <tr> <th>教室名</th> <th>回答者数</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>手打ちそば</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>野菜栽培指導</td> <td>16</td> <td>75%</td> <td>25%</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> </tbody> </table> ・レンタルファーム利用者（満足度の把握） <table border="1"> <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>R1</td> <td>86</td> <td>64%</td> <td>29%</td> <td>6%</td> <td>1%</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>R2</td> <td>101</td> <td>68%</td> <td>28%</td> <td>1%</td> <td>-</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>R3</td> <td>104</td> <td>32%</td> <td>50%</td> <td>13%</td> <td>4%</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table>						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	—	—	—	—	—	—	野菜栽培指導	16	75%	25%	—	—	—		回答区画数	かなり満足	満足	少し不満	不満	無回答	R1	86	64%	29%	6%	1%	-	R2	101	68%	28%	1%	-	3%	R3	104	32%	50%	13%	4%	1%
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	—	—	—	—	—	—																																																
野菜栽培指導	16	75%	25%	—	—	—																																																
	回答区画数	かなり満足	満足	少し不満	不満	無回答																																																
R1	86	64%	29%	6%	1%	-																																																
R2	101	68%	28%	1%	-	3%																																																
R3	104	32%	50%	13%	4%	1%																																																
事業費内訳	決 算			予 算																																																		
	収 入			収 入																																																		
	指定管理料	18,064,000	指定管理料	18,064,000																																																		
	自主事業	4,967,981	自主事業	7,250,000																																																		
	・苗販売等収入	4,880,741	・苗販売等収入	7,091,000																																																		
	・体験教室等収入	87,240	・体験教室等収入	159,000																																																		
	特定資産取崩収入	3,161,720	特定資産取崩収入	3,975,000																																																		
	計	26,193,701	計	29,289,000																																																		
	支 出			支 出																																																		
	人件費	10,177,000	人件費	10,177,000																																																		
管理費（レンタルファーム、9-ミナ管理等）	4,294,103	管理費（レンタルファーム、9-ミナ管理等）	4,830,000																																																			
・消耗品費	299,591	・消耗品費	300,000																																																			
・光熱水費	110,145	・光熱水費	153,000																																																			
・使用料・賃借料	161,282	・使用料・賃借料	168,000																																																			
・委託費	1,658,860	・委託費	1,659,000																																																			
・修繕費	362,008	・修繕費	601,000																																																			
・保険料	135,240	・保険料	149,000																																																			
・租税公課	1,181,500	・租税公課	1,198,000																																																			
・通信運搬費、手数料等	385,477	・通信運搬費、手数料等	602,000																																																			
事業費（苗販売、体験教室等）	8,265,325	事業費（苗販売、体験教室等）	10,283,000																																																			
・消耗品	378,100	・消耗品	483,000																																																			
・燃料費	190,833	・燃料費	228,000																																																			
・原材料	1,717,490	・原材料	2,390,000																																																			
・委託費	5,970,922	・委託費	7,050,000																																																			
・保険料・諸謝金等	7,980	・会議費、保険料等	132,000																																																			
固定資産取得支出	3,316,245	固定資産取得支出	3,999,000																																																			
他会計繰出	141,028	他会計繰出	-																																																			
計	26,193,701	計	29,289,000																																																			



## 指定管理者の管理運営に対する評価シート（年度評価）

所管部課	産業経済部 農業政策課
評価対象期間	令和3年4月1日 ～ 令和4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				
	設置目的	農業への理解を深め，都市と農村の交流を図ることを目的とする。				
利用料金制		非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制				
指定管理者	名称	公益財団法人龍ヶ崎市まちづくり・文化財団				
	所在地	茨城県龍ヶ崎市板橋町 440 番地				
	事業内容	誰もが活力あふれ健康で心豊かに暮らせるまちづくりを推進するため，龍ヶ崎市との緊密な連携を図り，諸産業の振興及び文化的な活動を通じた文化振興等を総合したまちづくりに関する事業を行い，もって地域社会の発展と市民生活の向上に寄与することを目的とする。 (1) 公益目的事業 ①文化推進事業 ②地域交流活性化事業 ③地域振興活性化事業 (2) 収益事業 ①不動産事業 ②公益目的外貸与事業等				
指定管理業務の内容		(1) 施設の使用許可・取消しに関すること。 (2) 施設等の維持管理に関すること。 (3) 施設の利用料金の徴収に関すること。 (4) 地域間の交流，活性化に関すること。				
指定期間		令和元年度 ～ 令和5年度（5年間）				
総合評価（年度評価）		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
		B	B	C		

## 【龍ヶ崎市指定管理者選定委員会からの前年度指摘等事項への対応】

宿泊利用者数の増加に向け，こもれび森のイバライドと連携した宿泊パックの取扱いを開始するとともに，宿泊者の利便性向上のため，キャッシュレス決済を導入した。また，日帰り入館者数の増加に向け，こもれび森のイバライドとの連携したプランの運用，阿見アウトレット・牛久大仏へのパンフレット設置などを実施した。

食事処利用者の満足度向上に向け，前年度より継続してテーブル席の増設，アクリル板の設置，テイクアウトメニューの導入などに取り組んでおり，食事処利用者の満足度が91.1%（前年度69.6%）に向上した。しかしながら，アンケート回収数を増やし，収集したデータを有効に活用するために，調査手法を見直すには至らなかった。

前年度から引続き、施設運営全般に亘り「新しい生活様式」に対応した施設運営を心掛け、消毒の徹底、利用者の距離の確保、飛沫防止対策等の感染防止対策を実施し、感染症拡大の状況により臨機応変に休館や営業時間短縮をするなど、利用者が安心して施設を利用できるよう努めた。

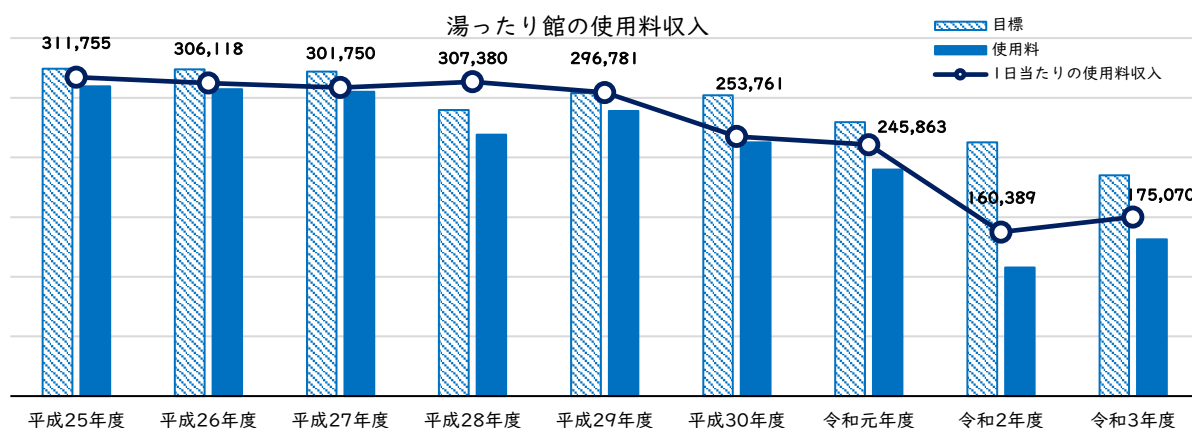
## 2 評価結果

評価基準及び評価のポイント	配点	評価RANK	得点																																								
<b>I 【有効性】施設の設置目的の達成に関する取組み など</b>	50	-----	20																																								
<b>(I) 施設の設置目的の達成に向けた取組み</b>	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。	(R2 : B)	(R2 : 18)																																									
<b>【評価の理由, 要因・原因分析】</b>																																											
<p>① コロナ禍により令和2年度においては大半が開催中止となった体験教室だが、令和3年度は募集人数を通常の半分程度にするほか感染症対策を徹底のうえで、感染拡大が比較的収束した秋頃から順次開催し、寄せ植え教室(4回)、押し花教室、折り紙教室、囲碁・将棋教室(5回)を実施した。また、湯ったり館CUP少年少女サッカー大会は12月に開催、囲碁大会は再度の感染拡大のために開催を見送った。</p> <p>令和3年度の湯ったり館の年間入館者数はコロナ禍前の実績と比較すると減少している状況だが、対前年度比では、入館者数104,230人(対令和2年度121.2%)、使用料収入52,521,030円(同121.7%)、1日当たりの入館者数347人(同108.6%)、1日当たりの使用料収入175,070円(同109.2%)といずれも回復基調であった。</p> <p>回復基調にはあるが、今後も感染症拡大に伴う国・県の自粛要請による営業制限、感染症拡大による不安感に伴う利用者の利用控えにより、入館者数が左右されるものと思われる。</p>																																											
<p style="text-align: center;"><b>湯ったり館の入館者数</b></p> <table border="1"> <caption>湯ったり館の入館者数 (単位: 人)</caption> <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25年度</td> <td>208,900</td> <td>202,987</td> <td>553</td> </tr> <tr> <td>平成26年度</td> <td>206,825</td> <td>200,128</td> <td>548</td> </tr> <tr> <td>平成27年度</td> <td>202,491</td> <td>198,119</td> <td>543</td> </tr> <tr> <td>平成28年度</td> <td>179,807</td> <td>169,675</td> <td>467</td> </tr> <tr> <td>平成29年度</td> <td>196,702</td> <td>184,848</td> <td>508</td> </tr> <tr> <td>平成30年度</td> <td>191,601</td> <td>161,764</td> <td>445</td> </tr> <tr> <td>令和元年度</td> <td>176,000</td> <td>144,659</td> <td>399</td> </tr> <tr> <td>令和2年度</td> <td>161,490</td> <td>86,019</td> <td>236</td> </tr> <tr> <td>令和3年度</td> <td>142,395</td> <td>104,230</td> <td>288</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25年度	208,900	202,987	553	平成26年度	206,825	200,128	548	平成27年度	202,491	198,119	543	平成28年度	179,807	169,675	467	平成29年度	196,702	184,848	508	平成30年度	191,601	161,764	445	令和元年度	176,000	144,659	399	令和2年度	161,490	86,019	236	令和3年度	142,395	104,230	288
年度	目標	年間入館者数	1日当たりの入館者数																																								
平成25年度	208,900	202,987	553																																								
平成26年度	206,825	200,128	548																																								
平成27年度	202,491	198,119	543																																								
平成28年度	179,807	169,675	467																																								
平成29年度	196,702	184,848	508																																								
平成30年度	191,601	161,764	445																																								
令和元年度	176,000	144,659	399																																								
令和2年度	161,490	86,019	236																																								
令和3年度	142,395	104,230	288																																								

- ② 新型コロナウイルス感染拡大の中、集客イベントの実施は困難であったが、湯ったり館の利用者の確保を図るため、国・県の自粛要請の状況を踏まえつつ、下記イベント等を実施した。また、前年度に引き続き、コロナ下で低迷する飲食売上の増加と満足度向上を目的に実施しているテイクアウトメニューについて新たに6種を開発販売した。

【新規】

- ・4月～ イバライド入館券等を持参された方にフェイスタオル無料貸出
- ・7月～9月 夏季限定でクールシャンプー・ボディソープを設置
- ・11月～ イバライド特別宿泊パックの販売開始
- ・12月～ 宿泊及び宴会利用者に対しキャッシュレス決済を導入
- ・12月～ 豊作村レンタルファーム及び龍ヶ岡市民農園契約者に対する湯ったり館入館料の減免措置開始
- ・1月1日 「スピードくじ付き元日振る舞い餅」と題し、元日来館者にスピードくじ付きの紅白餅を進呈



- ・1月1日～3日 正月三が日限定で「海鮮丼」を特別価格で販売
- ・湯ったり館スタンプカードを貯めるモチベーションアップを図るため、スタンプ10個達成、20個達成時にアメニティグッズを進呈

【継続】

- ・7月2日～7日 ロビーに七夕飾り設置（利用者に短冊に願い事を記入してもらい笹に吊るす）
  - ・7月10日～31日 特別優待券付きの「夏の回数券ボーナスキャンペーン」を実施
  - ・1月10日～31日 特別優待券付きの「新春回数券お年玉キャンペーン」を実施
  - ・1月13日～16日 玄関に「ならせ餅」設置（ならせ餅の配布はコロナ禍のため見送り）
  - ・クリスマスツリー、正月飾り、雛飾りなど館内装飾を実施
  - ・湯ったり館スタンプカードの案内を徹底
  - ・毎月イベント風呂（薬湯風呂にて、入浴剤使用）を開催（延べ65日）
  - ・筑波銀行ハッピーエールパスポート提示によりフェイスタオル無料貸出
  - ・イオンカード提示によりフェイスタオル無料貸出
  - ・JAF会員証提示によりフェイスタオル無料貸出
  - ・流通経済大学学生証提示によりフェイスタオル無料貸出
  - ・宿泊者に物産品（コーヒー）無料提供
  - ・ボディケア部門のスタンプカードをスマホアプリに変更
  - ・障がい者の方を対象とした入館カード（障害者手帳の提示が毎回必要であるので、手帳の紛失を防止するため専用のカードを導入）の発行、宿泊または宴会を利用する団体を対象に無料で送迎バスを運行
  - ・「日帰り湯ったり館」は定員を通常の半分、コロナが比較的収束している時期のみ実施、最小運行人員に未達でも実施
- ③ まちづくり・文化財団が指定管理者となっている公共施設（文化会館、豊作村）等においてイベント関係チラシ・ポスターを掲載するとともに、施設間相互の連携やイベント時の人的支援、物的支援（トラック・芝刈機等備品の貸し借り）などの連携が図られた。
- ④ 施設の維持管理については、専門的な技術が必要な植栽管理や清掃管理業務等は再委託しているが、施設全般に適切な維持管理が行われた。

また、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。

備品管理については、経年劣化による備品の廃棄、廃棄に伴う備品の購入について、事前に報告がなされ適切に行われた。

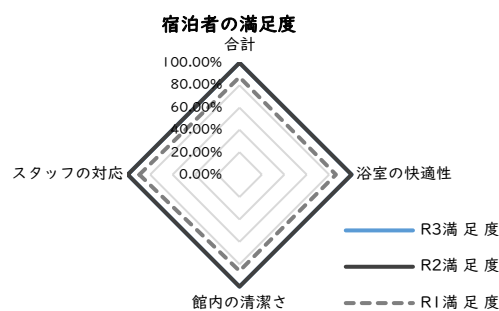
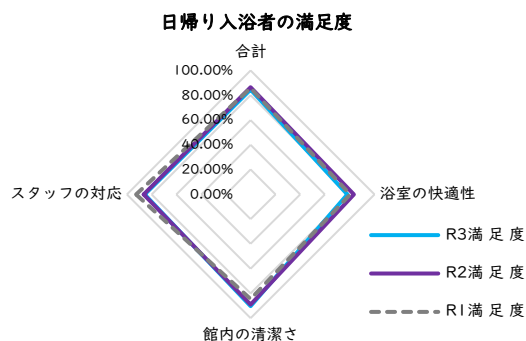
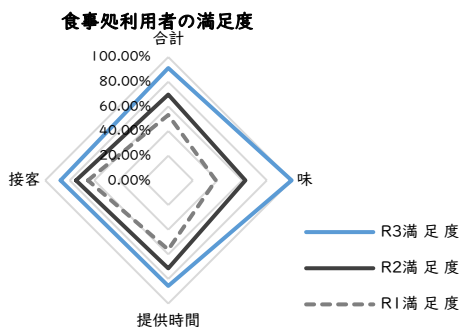
- ⑤ 市広報紙「りゅうほー」や豊作村のパンフレット、まちづくり・文化財団のホームページ、Facebook, Twitter 等の SNS を活用し、施設の休館情報・利用制限情報等を含め、情報提供が適切に行われたほか、民間情報誌等への情報掲載等、広報活動が継続的に行われた。

また、新型コロナウイルス感染症対策・方法などについて、政府・県などのポスターを館内に積極的に掲示するなど、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための広報活動に努めた。

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
<b>(2) 利用者の満足度</b>	20	C	8
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。	(R2 : B)	(R2 : 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84.6%、「宿泊者」の満足度が100%、「食事処利用者」の満足度が91.1%であり、食事処利用者の満足度は前年度69.6%から大幅に向上した。



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

【意見を反映した事例】

- ・浴室床の滑りやすい箇所にマットを設置
- ・脱衣所洗面台に手指消毒剤を設置
- ・脱衣所ウォータークーラー（冷水器）を更新

しかしながら、前年度に指摘を受け取組予定であった、アンケート回収数の増とデータ分析による調査結果の有効活用に向けた調査の手法見直しは実施されなかったため、調査結果の満足度は高いもののアンケート回収数は依然として少ないままである。

- 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。  
 相互連携包括協定締結により、こもれび森のイバライド内に文化財団実施事業のポスターが掲示されるなど、普段と違う利用者層への情報提供も行われた。
- 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。

※利用者数減少に伴い、アンケート集計数はコロナ禍前に比べて大幅に減少している。

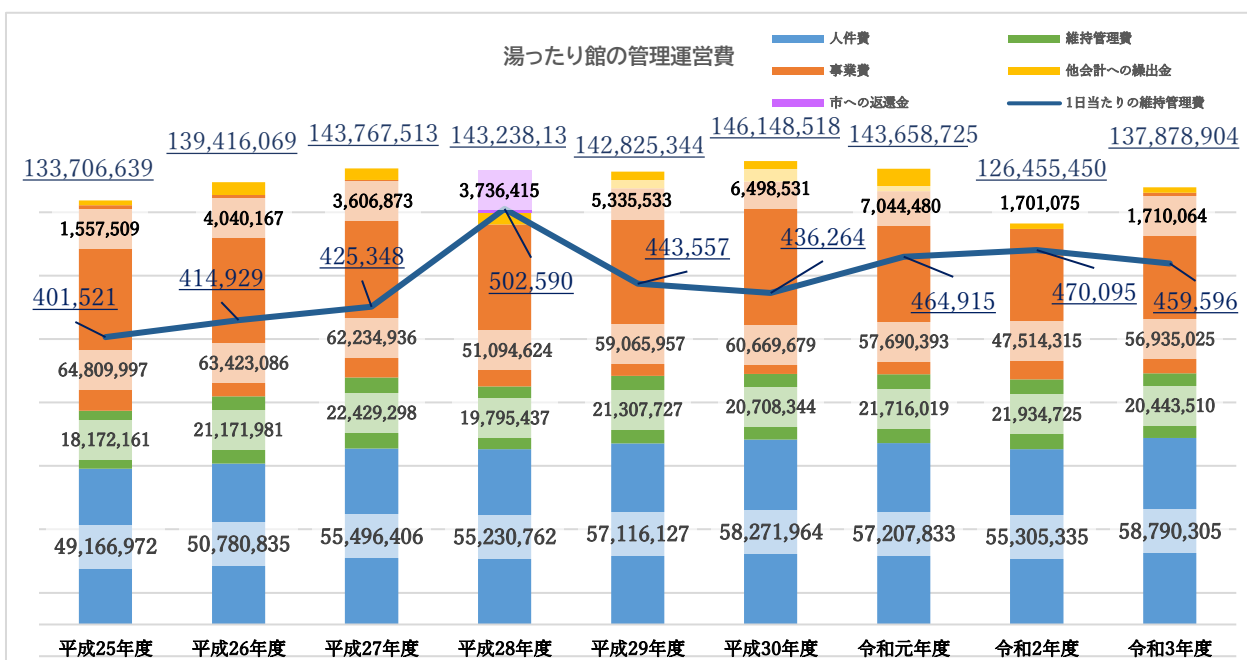
	日帰り入浴者	宿泊者	食事処利用者
令和元年度	1,098 枚	150 枚	201 枚
令和2年度	255 枚	15 枚	13 枚
令和3年度	219 枚	11 枚	19 枚

## 評価基準及び評価のポイント

	配点	評価 RANK	得点
<b>2 【効率性】 効率性の向上等に関する取組み</b>	20	-----	12
<b>(1) 指定管理業務に係る経費の低減 など</b>	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。	(R2 : B)	(R2 : 12)	

### 【評価の理由、要因・原因分析】

- ① 新型コロナウイルス感染症対策に係る館内消毒作業などは、時間短縮営業による通常営業時間との差分内に実施し、営業時間中の消毒作業及び換気については従来の作業内容を見直すなど、人件費が増大しないよう取り組まれていた。※但し、11月1日からは制限解除により営業時間を通常に戻したため、営業終了後に実施していた館内消毒作業は、スタッフを1名増員し営業前に実施。  
 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、引き続き節電などに取り組まれており、令和3年度の湯ったり館の1日当たりの維持管理費は459,596円であり、前年度より微減となっている。



- ② 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、8月19日から9月30日まで施設を臨時休館しており、当初予算で計上していた光熱水費等に過払いが生じたが、実費用以外の金額が返還されるなど、予算執行は適切に行われた。
- ③ 施設の特別清掃や設備の法定点検など再委託しているものもあるが、仕様書に定めた要求水準どおりの適切な管理が行われた。また、それに要する経費に関しては、①のとおり低減に取り組みられている。

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
<b>3 【適正性】 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み</b>	30	-----	21
<b>(1) 施設の管理運営の実施状況 など</b>	15	A	12  (R2:A) (R2:12)
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。			
<b>【評価の理由、要因・原因分析】</b>			
<p>① 仕様書に基づき、適切な職員配置が行われていた。配置される職員は、経験豊富なスタッフが多く雇用されており、業務担当者も明確になっていた。職員の雇用・労働環境等についても、就業規則等に基づいた適切な環境が整えられている。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための対策（手指消毒剤の設置、入館時の検温、1時間おきに施設内の換気及び消毒、注意喚起アナウンス、脱衣ロッカー数を半分に制限、洗い場・サウナ利用者数を約半分に制限等）を講じて、安心して利用できる環境づくりを徹底して行った。</p> <p>② 人事評価制度を導入し、人事研修、育成面談等を通じて、人材育成及び職務レベルの向上に努めている。また、全職員を対象とした接遇研修を実施しており、利用者目線での接遇が行えるよう、職員の資質向上に取り組まれている。</p> <p>③ 前年度はコロナ禍により中止となった湯ったり館 CUP（龍ヶ崎市サッカー連盟と連携し、近隣市町村も含めた小学生を対象としたサッカー大会）は、新型コロナウイルス感染症対策を講じて開催するなど、地域交流に努められた。</p> <p>また、地元板橋産直会へ野菜直売所のスペースを提供したほか、板橋産直会協力のもと、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。</p>			
<b>(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制 など</b>	15	B	9  (R2:B) (R2:9)
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。			
<b>【評価の理由、要因・原因分析】</b>			
<p>① 個人情報保護規程等を定め、龍ヶ崎市公益法人（3法人）の共同で個人情報保護審査会を設置し、適切な運用が行われていた。</p> <p>② 合宿・宿泊予約は日程が重複することから、毎月1日は仮予約受付時間を設け、抽選にて決定する等、平等・公平な取り扱いとなるように取り組まれていた。また、それらの情報はまちづくり・文化財団のホームページ等を活用し、広く周知された。</p> <p>このほか、夏休み等の長期休暇に増加傾向となる高校生の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。</p> <p>③ 営業前の安全点検はもとより、営業中も定期的な巡回を行い、事故防止に取り組まれた。</p> <p>また、浴室の滑りやすい箇所にはミニコーン設置による注意を促す対策、転倒しても怪我をしないようマットを設置するなどの対策が講じられた。</p> <p>④ 緊急連絡先及び防災対策マニュアルが作成されており、非常時に対応できる体制が整っている。</p>			

また、職員研修として龍ヶ崎消防署において救急救命講習会を開催する予定であったが、新型コロナウイルス感染症拡大のため中止した。代替策として、急病人が出た場合の行動についてのミーティングを実施するなど、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、強盗等が発生した場合でも事務所員と連携して対応できるような体制が構築されている。

- ⑤ 長時間の入浴による湯あたり，貧血，浴室内で滑って転倒などが発生したが、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	53点 (R2:60点)	総合評価	C (R2:B)
<p>[総評]</p> <p>市内の温浴施設開業や新型コロナウイルス感染症の影響は昨年来継続しており，臨時休館や時短営業による制限がわずかに緩和したことで利用者数は令和2年度に比べ増加したものの，コロナ禍以前の状況に回復するまでには至っていない。</p> <p>しかしながら，公共施設としての役割や利用者の利便性を考慮し，施設運営全般に亘って「新しい生活様式」に対応した施設運営を心掛け，消毒の徹底，利用者の距離の確保，飛沫防止対策等の感染防止対策を実施するとともに，感染症拡大の状況に応じて臨機応変に休館や営業時間短縮をするなど，利用者が安心して施設を利用できるよう施設運営に努めたことは評価できる。</p> <p>また，利用者及び収益の増加を目的として，複数の新たな集客イベントの実施や飲食部門のテイクアウトメニューの開発販売，「こもれば森のイバライド」との相互連携包括協定を活用した集客プラン設定の取り組んだことは評価できる。</p>			
<p>[改善を要する事項]</p> <p>コロナ禍の状況下において，集客事業や施設運営が難しい状況にあるが，感染拡大状況の変化などを見極めながら，アンケート調査の実施手法の見直しに取り組むなどして利用者のニーズ把握に努め，利用者の拡大・確保のための新たな取組や情報発信の取組に努められたい。</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
C	努力を要すると認められる。	50点以上 60点未満
D	相当の努力を要すると認められる。	50点未満

## 【龍ヶ崎市指定管理者選定委員会の意見】

--



管理運営実績データ

施設名	龍ヶ崎市農業公園豊作村（湯ったり館，運動広場）																																																																																		
事業計画の内容	<p>令和3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」「囲碁将棋」</p> <p>②地域交流事業「湯ったり館囲碁大会」</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>																																																																																		
実績	<p>1. 開館日数 300日（平日：192日，土日祝日等：108日）</p> <p>※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため8月19日から9月30日まで臨時休館（43日間）</p> <p>開館時間 平日：午前10時から午後9時まで（最終入館：午後8時30分）</p> <p>土日祝日：午前9時30分から午後9時まで（最終入館：午後8時30分）</p> <p>※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため時間短縮営業</p> <p>※11月1日から通常営業とし午後10時閉館（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）10/23 午前・午後 12/7 午前・午後</p> <p>押し花教室（1回）1/25</p> <p>折り紙教室（1回）3/24</p> <p>囲碁将棋教室（5回）1/19 2/2 2/16 3/2 3/30</p> <p>日帰り湯ったり館（17回）4/23 6/15 6/25 7/13 7/30 10/12</p> <p>10/29 11/16 11/26 12/14 12/24</p> <p>1/11 1/28 2/15 2/25 3/15 3/25</p> <p>あの日の龍ヶ崎（通年）</p> <p>サッカー大会（2回）低学年の部 12/4 高学年の部 12/5</p> <p>定期リーグ戦（5回）4/11 5/2 6/6 11/21 1/9</p> <p>正月イベント 1/1</p> <p>イベント湯（65日間）</p> <p>※囲碁大会は，新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止</p> <p>3. 職員配置</p> <p>職員5名，嘱託員27名で対応</p> <p>4. 研修状況</p> <p>人事評価研修（2回）9/16 1/18</p> <p>接客・接客サービス研修 2/9</p>																																																																																		
実績	<p>■実績</p> <table border="1" data-bbox="437 1576 1474 1933"> <thead> <tr> <th>利用者数（人）</th> <th>平成28年度</th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>令和2年度</th> <th>令和3年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>一般入館</td> <td>112,793</td> <td>123,441</td> <td>107,473</td> <td>91,482</td> <td>52,895</td> <td>62,259</td> </tr> <tr> <td>小・中学生入館</td> <td>8,821</td> <td>9,164</td> <td>7,567</td> <td>6,113</td> <td>2,371</td> <td>3,431</td> </tr> <tr> <td>障がい者入館</td> <td>3,274</td> <td>3,762</td> <td>3,039</td> <td>2,996</td> <td>1,802</td> <td>1,940</td> </tr> <tr> <td>回数券利用</td> <td>37,505</td> <td>42,458</td> <td>37,395</td> <td>35,231</td> <td>26,793</td> <td>32,966</td> </tr> <tr> <td>宿泊</td> <td>1,376</td> <td>1,444</td> <td>1,470</td> <td>1,095</td> <td>270</td> <td>336</td> </tr> <tr> <td>団体宿泊</td> <td>1,724</td> <td>1,674</td> <td>1,771</td> <td>1,527</td> <td>224</td> <td>458</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>4,182</td> <td>2,905</td> <td>3,049</td> <td>3,831</td> <td>1,664</td> <td>2,840</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>169,675</td> <td>184,848</td> <td>161,764</td> <td>144,659</td> <td>86,019</td> <td>104,230</td> </tr> <tr> <td>（通年換算）</td> <td>(199,442)</td> <td>(192,311)</td> <td>(161,764)</td> <td>(156,830)</td> <td>(107,124)</td> <td>(116,390)</td> </tr> <tr> <td>開館日数</td> <td>285</td> <td>322</td> <td>335</td> <td>309</td> <td>269</td> <td>300</td> </tr> </tbody> </table> <p>※通年換算＝実数÷開館日数×335で算出</p> <p>■目標 142,395人</p>						利用者数（人）	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	一般入館	112,793	123,441	107,473	91,482	52,895	62,259	小・中学生入館	8,821	9,164	7,567	6,113	2,371	3,431	障がい者入館	3,274	3,762	3,039	2,996	1,802	1,940	回数券利用	37,505	42,458	37,395	35,231	26,793	32,966	宿泊	1,376	1,444	1,470	1,095	270	336	団体宿泊	1,724	1,674	1,771	1,527	224	458	その他	4,182	2,905	3,049	3,831	1,664	2,840	計	169,675	184,848	161,764	144,659	86,019	104,230	（通年換算）	(199,442)	(192,311)	(161,764)	(156,830)	(107,124)	(116,390)	開館日数	285	322	335	309	269	300
利用者数（人）	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度																																																																													
一般入館	112,793	123,441	107,473	91,482	52,895	62,259																																																																													
小・中学生入館	8,821	9,164	7,567	6,113	2,371	3,431																																																																													
障がい者入館	3,274	3,762	3,039	2,996	1,802	1,940																																																																													
回数券利用	37,505	42,458	37,395	35,231	26,793	32,966																																																																													
宿泊	1,376	1,444	1,470	1,095	270	336																																																																													
団体宿泊	1,724	1,674	1,771	1,527	224	458																																																																													
その他	4,182	2,905	3,049	3,831	1,664	2,840																																																																													
計	169,675	184,848	161,764	144,659	86,019	104,230																																																																													
（通年換算）	(199,442)	(192,311)	(161,764)	(156,830)	(107,124)	(116,390)																																																																													
開館日数	285	322	335	309	269	300																																																																													

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28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
入館料	61,152,930	66,832,710	57,993,030	49,841,890	28,799,030	34,035,940
回数券販売収入	17,354,940	19,356,080	17,326,200	18,284,500	12,537,770	16,065,950
宿泊料	5,961,520	6,322,040	6,426,230	4,833,280	1,193,960	1,403,870
団体宿泊料	2,968,790	2,888,330	3,059,370	2,792,100	377,930	787,510
部屋貸など	165,240	164,220	205,020	219,940	236,080	227,760
計 実数	87,603,420	95,563,380	85,009,850	75,971,710	43,144,770	52,521,030
計 (通年換算)	(102,972,441)	(99,421,529)	(85,009,850)	(82,364,151)	(53,730,475)	(58,648,484)

※通年換算＝実数÷開館日数×335で算出

■目標 74,002,000円

■減免実績

免除件数 宴会利用特例による入館料免除 1件 10人  
 スタンプカード達成による入館料免除 1,067人  
 障がい者介添特例による入館料免除 112人  
 合宿利用特例による運動広場使用料免除 17件 136時間  
 減額件数 貸し農園契約者特例による入館料減額 75人  
 宿泊室定員制限による宿泊料減額 58人  
 減免額 842,050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：219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	74人	61人	24人	14人	46人	78.0%
割合	42.8%	35.3%	13.9%	8.1%	—	
館内の清潔さ	76人	73人	12人	4人	54人	90.3%
割合	46.1%	44.2%	7.3%	2.4%	—	
接客	74人	69人	14人	10人	52人	85.6%
割合	44.3%	41.3%	8.4%	6.0%	—	
計	延224人	延203人	延50人	延28人	延152人	84.6%

②宿泊者

アンケート回収枚数：11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	6人	5人	0人	0人	0人	100.0%
割合	54.5%	45.5%	0.0%	0.0%	—	
館内の清潔さ	6人	5人	0人	0人	0人	100.0%
割合	54.5%	45.5%	0.0%	0.0%	—	
接客	9人	2人	0人	0人	0人	100.0%
割合	81.8%	18.2%	0.0%	0.0%	—	
計	延21人	延12人	延0人	延0人	延0人	100.0%

③食事処利用者

アンケート回収枚数：19枚

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	満足度
味	10人	5人	0人	0人	4人	100.0%
割合	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	—	
提供時間	9人	3人	1人	1人	5人	85.7%
割合	64.3%	21.4%	7.1%	7.1%	—	
接客	13人	1人	0人	2人	3人	87.5%
割合	81.3%	6.3%	0.0%	1.3%	—	
計	延32人	延9人	延1人	延3人	延12人	91.1%

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	130,140,000	指定管理料	138,943,000
	利用料金	-	利用料金	-
	自主事業	4,088,725	自主事業	5,990,000
	その他 （ロッカ-鍵弁償金等）	420,179	その他 （ロッカ-鍵弁償金等）	201,000
	他会計繰入金	3,230,000	他会計繰入金	3,230,000
		計		計
		137,878,904		148,364,000
	支 出		支 出	
	人件費	58,790,305	人件費	63,497,000
	事業費	56,935,025	事業費	63,763,000
	・ 会議費	15,700	・ 会議費	65,000
	・ 諸謝金	10,000	・ 諸謝金	95,000
	・ 通信運搬費	321,747	・ 通信運搬費	324,000
	・ 消耗什器備品費	591,932	・ 消耗什器備品費	592,000
	・ 消耗品費	6,112,584	・ 消耗品費	6,211,000
	・ 印刷製本費	279,752	・ 印刷製本費	416,000
・ 燃料費	120,262	・ 燃料費	174,000	
・ 光熱水料費	33,771,143	・ 光熱水料費	39,061,000	
・ 手数料	426,950	・ 手数料	503,000	
・ 使用料，賃借料	5,161,803	・ 使用料，賃借料	6,031,000	
・ 保険料	412,928	・ 保険料	467,000	
・ 原材料費	9,904	・ 原材料費	20,000	
・ 租税公課	6,411,500	・ 租税公課	6,418,000	
・ 負担金	55,000	・ 負担金	55,000	
・ 補填及び賠償金	3,233,820	・ 補填及び賠償金	3,331,000	
維持管理費	20,443,510	維持管理費	21,104,000	
・ 修繕費	3,979,148	・ 修繕費	3,980,000	
・ 委託費	16,464,362	・ 委託費	17,124,000	
他会計繰出金	1,710,064	他会計繰出金	0	
	計		計	
	137,878,904		148,364,000	

## 指定管理者の管理運営に対する評価シート（年度評価）

所管部課	産業経済部 農業政策課
評価対象期間	令和3年4月1日 ~ 令和4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				
	設置目的	家庭菜園野菜作り等を通し、自然にふれあい農業に対する理解を深めることにより、健康でゆとりある市民生活に寄与する。				
利用料金制		非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制				
指定管理者	名称	公益財団法人龍ヶ崎市まちづくり・文化財団				
	所在地	茨城県龍ヶ崎市板橋町 440 番地				
	事業内容	誰もが活力あふれ健康で心豊かに暮らせるまちづくりを推進するため、龍ヶ崎市との緊密な連携を図り、諸産業の振興及び文化的な活動を通じた文化振興等を総合したまちづくりに関する事業を行い、もって地域社会の発展と市民生活の向上に寄与することを目的とする。 (1) 公益目的事業 ①文化推進事業 ②地域交流活性化事業 ③地域振興活性化事業 (2) 収益事業 ①不動産事業 ②公益目的外貸与事業等				
指定管理業務の内容		(1) 施設の使用許可・取消しに関すること。 (2) 施設等の維持管理に関すること。 (3) 施設の利用料金の徴収に関すること。 (4) 地域間の交流、活性化に関すること。				
指定期間		令和元年度 ~ 令和5年度（5年間）				
総合評価（年度評価）		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
		A	A	B		

## 【龍ヶ崎市指定管理者選定委員会からの前年度指摘等事項への対応】

前年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症対策を施しながらの施設運営となる中、講座事業を屋外で実施できる事業内容に対応するなど工夫して事業が実施された。また、利用者アンケート調査の結果（要望）をもとに農機具の充実に取り組むなど、利用者満足度の向上のため、速やかな対応がとられた。

## 2 評価結果

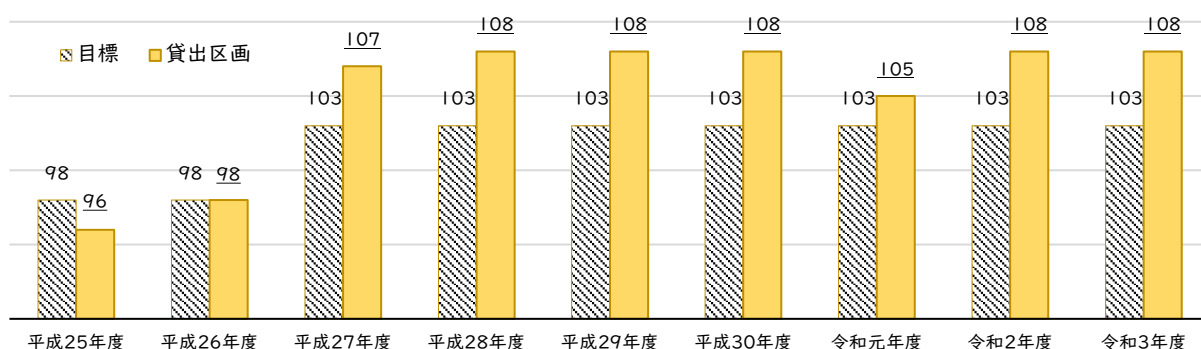
評価基準及び評価のポイント	配点	評価RANK	得点
<b>I 【有効性】施設の設置目的の達成に関する取組み など</b>	50	----	36
<b>(I) 施設の設置目的の達成に向けた取組み</b>	30	A	24
① 事業計画書等で示す各種事業やイベントは適切に行われたか。また、当該年度の管理運営目標を達成できたか。			
② 施設の利用者数の増加や利便性を高めるための取組みがなされたか。			
③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られたか。			
④ 施設及び備品は適切に維持管理がなされたか。			
⑤ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動がなされたか。	(R2 : A)	(R2 : 24)	

### 【評価の理由, 要因・原因分析】

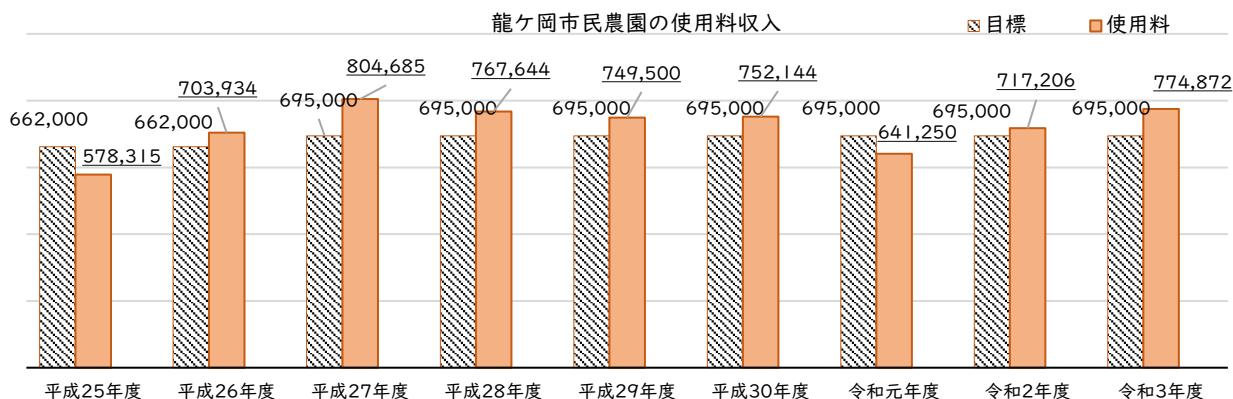
① 令和2年度においては新型コロナウイルス感染拡大の影響から中止した家庭菜園講座について、感染拡大防止の対応として、実施場所を例年の会議室から屋外に変更し、実地指導（レンタルファームでの野菜栽培指導）を春及び秋に実施した。

また、令和3年度のレンタルファーム利用状況については、令和2年度に引き続き全108区画を貸し出し、貸出率は100%であった。また、令和3年度の使用料収入は774,872円であり、目標である695,000円を上回る実績となった。

龍ヶ岡市民農園の利用状況



龍ヶ岡市民農園の使用料収入



② 2年目となるレンタルファーム利用者を対象とした稲ワラ拾い体験を実施し、35名（豊作村22人、龍ヶ岡18人）の参加があった。 ※稲ワラは畑の乾燥防止・防草対策とした昔ながらの農法として使用。

また、前年度に引き続き龍ヶ崎市有機肥料生産組合堆肥センターと連携し、レンタルファーム利用者を対象とした牛糞堆肥の無料提供を年2回行うことで、施設の利用促進が図られた。

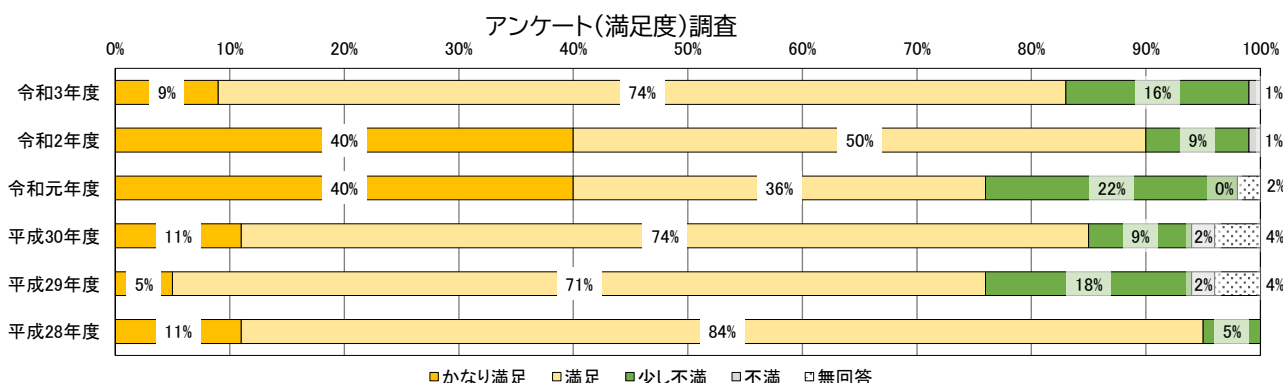
- ③ まちづくり・文化財団が指定管理者となっている公共施設（文化会館，豊作村）等においてイベント関係チラシ・ポスターを掲載するとともに，施設間相互の連携やイベント時の人的支援，物的支援（トラック・芝刈機等備品の貸し借り）などの連携が図られた。
- ④ 農機具置場の農機具類を定期的に点検し，適切な維持管理が行われた。
- ⑤ 市広報紙「りゅうほー」やまちづくり・文化財団のホームページ，Facebook，Twitter等，SNSを活用して，情報提供が行われた。

**(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	B	12
② 利用者の意見を把握し，それを反映させる取組みがなされたか。			
③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。			
④ 利用者への情報提供が十分になされたか。			
⑤ その他利用者満足度を向上させるための具体的な取組みがなされたか。			

**【評価の理由，要因・原因分析】**

- ① 龍ヶ岡市民農園の利用者満足度は，令和2年度は満足している割合が90%（「かなり満足」40%，「満足」50%）であったのに対し，令和3年度においては，83%（「かなり満足」9%，「満足」74%）となり，不満がある割合が7%増加している。アンケート結果から，不満が増加した理由としては農具の不足や不具合であると考察される。



- ② 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。また，利用更新時に行われるアンケート調査の結果を受け，次の対応がなされた。

**【アンケート要望への対応】**

- ・農機具が少ない，不具合がある ⇒ 倉庫備品を点検し，不足備品を補充。
- ・区角割ロープが切れている ⇒ 適時，補修対応。

- 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が実施された。また，井戸ポンプの水漏れに対し，2回の修繕対応がされた。

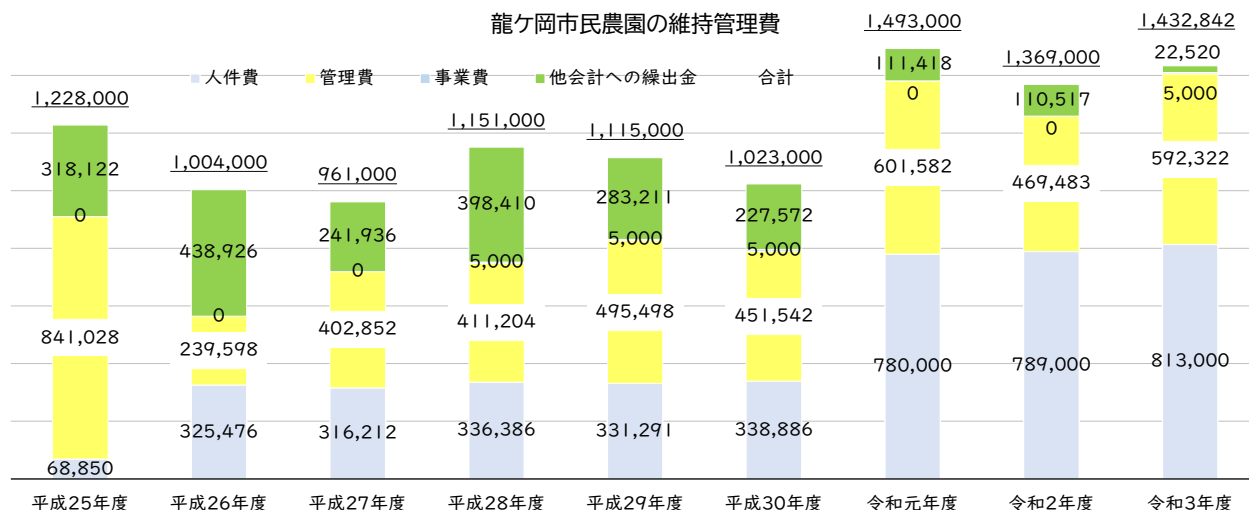
レンタルファーム利用者がゆったり館入館料の割引（50円引き）が受けられる利用者カードの配付を新たに開始した。

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
<b>2 【効率性】 効率性の向上等に関する取組み</b>	20	-----	12
(1) 指定管理業務に係る経費の低減 など			

① 施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減させるための取組みがなされたか。	20	B	12
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 龍ヶ岡市民農園の維持管理費は、令和2年度と比較すると6万円程度増額となっており、主な要因は管理費の増額によるものである。具体的には、年3回実施している除草作業委託について1回の委託で2日間の作業として実施してきたものを、作業量等から3日を要したものがあったことと、光熱水費が増額になったことが要因である。



- ② 令和2年度事業計画に基づき、概ね予算と同程度の執行となり、適切に行われた。また、利用者からの使用料は、時期及び金額ともに適切に市に納入された。
- ③ 定期的（週一回程度）に施設を見廻っており、通路の除草等適切な水準で運営が行われた。

評価基準及び評価のポイント		配点	評価 RANK	得点
3 【適正性】 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み		30	-----	21
(1) 施設の管理運営の実施状況 など		15	A	12
① 施設の管理運営に当たる人員は適切に配置され、また適切な雇用・労働環境のための取組みがなされたか。				
② 職員の資質・能力向上のための取組みがなされたか。				
③ 地元貢献（地域経済活性化や地域との連携など）のための取組みがなされたか。			(R2 : A)	(R2 : 12)
【評価の理由、要因・原因分析】				
① 施設の管理に当たっては、まちづくり・文化財団の職員やシルバー人材センターにより、適切に管理運営が行われている。雇用・労働環境等については、労働基準法を遵守するとともに、市制度を参考に適切に労務管理が行われている。				
② 人事評価制度を導入し、人事研修、育成面談等を通じて、人材育成及び職務レベルの向上に努められている。 また、全職員を対象とした接遇研修が実施されており、利用者目線での接遇が行えるよう、職員の資質向上に取り組まれている。				

- ③ 前年度に引き続き、龍ヶ崎市有機肥料生産組合堆肥センターと連携して、レンタルファーム利用者を対象とした牛糞堆肥の無料提供を年2回実施した。

**(2) 平等利用, 安全対策, 危機管理体制 など**

① 施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されていたか。	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。			
			(R2: B) (R2: 9)

**【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 利用者への不当な差別的扱いがないよう、接客接遇研修を実施している。また、情報は市広報紙やまちづくり・文化財団のSNSで発信するなど周知し、平等・公平に取扱いがされている。
- 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。
- ④ 緊急連絡先及び防災対策マニュアルが作成されており、非常時に対応できる体制が整っている。
- ⑤ 事故・災害等は発生しなかった。

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

**【総合評価】**

<b>合計得点</b>	<b>69点</b> (R2:73点)	<b>総合評価</b>	<b>B</b> (R2:A)
-------------	---------------------	-------------	-----------------

**[総評]**

令和3年度のレンタルファームの貸出率は、前年度に引き続き100%であることは評価できる。また、利用者アンケートの結果について、「かなり満足」の割合が減少しているものの、満足している割合(「かなり満足」及び「満足」)は比較的高く、要望に素早く対応していることは評価できる。

**[改善を要する事項]**

アンケートの要望等に対し速やかな対応を引き続き実施するとともに、日常的な利用者の声の把握に努め、満足度の向上に取り組んでもらいたい。また、適切な施設・設備の管理、適時の業務委託に努め、引き続き管理運営経費の削減に取り組んでもらいたい。

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



**【龍ヶ崎市指定管理者選定委員会の意見】**

管理運営実績データ

施設名	龍ヶ崎市龍ヶ岡市民農園																																																				
事業計画の内容	令和3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野菜の栽培指導(秋・春) ④牛糞堆肥の無料提供(年2回) ⑤稲ワラ拾い																																																				
運営状況	・教室の開催: 野菜の栽培指導(秋・春) 牛糞堆肥の無料提供(年2回) 稲ワラ拾い ・職員配置: 農業振興グループ 職員3名で対応 ・研修状況: ①人事評価研修 ②接客接客サービス研修																																																				
利用状況	■実績 ・レンタルファーム <table border="1" data-bbox="555 613 1150 808"> <thead> <tr> <th></th> <th>貸出区画</th> <th>利用率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3年度</td> <td>108/108</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>令和2年度</td> <td>108/108</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>令和元年度</td> <td>105/108</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>平成30年度</td> <td>108/108</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>平成29年度</td> <td>108/108</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> ■目標 103区画 (算出根拠: 108区画×95%)							貸出区画	利用率	令和3年度	108/108	100%	令和2年度	108/108	100%	令和元年度	105/108	97%	平成30年度	108/108	100%	平成29年度	108/108	100%																													
	貸出区画	利用率																																																			
令和3年度	108/108	100%																																																			
令和2年度	108/108	100%																																																			
令和元年度	105/108	97%																																																			
平成30年度	108/108	100%																																																			
平成29年度	108/108	100%																																																			
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" data-bbox="555 882 997 1077"> <thead> <tr> <th></th> <th>利用料</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3年度</td> <td>774,872円</td> </tr> <tr> <td>令和2年度</td> <td>717,206円</td> </tr> <tr> <td>令和元年度</td> <td>641,250円</td> </tr> <tr> <td>平成30年度</td> <td>752,144円</td> </tr> <tr> <td>平成29年度</td> <td>749,500円</td> </tr> </tbody> </table> ■目標値 695千円 (算出根拠: 103区画×250円/㎡×平均27㎡)							利用料	令和3年度	774,872円	令和2年度	717,206円	令和元年度	641,250円	平成30年度	752,144円	平成29年度	749,500円																																			
	利用料																																																				
令和3年度	774,872円																																																				
令和2年度	717,206円																																																				
令和元年度	641,250円																																																				
平成30年度	752,144円																																																				
平成29年度	749,500円																																																				
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" data-bbox="478 1167 1471 1384"> <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3年度</td> <td>98</td> <td>9%</td> <td>74%</td> <td>16%</td> <td>1%</td> <td>-%</td> </tr> <tr> <td>令和2年度</td> <td>96</td> <td>40%</td> <td>50%</td> <td>9%</td> <td>1%</td> <td>-%</td> </tr> <tr> <td>令和元年度</td> <td>91</td> <td>40%</td> <td>36%</td> <td>22%</td> <td>-%</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>平成30年度</td> <td>97</td> <td>11%</td> <td>74%</td> <td>9%</td> <td>2%</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>平成29年度</td> <td>66</td> <td>5%</td> <td>71%</td> <td>18%</td> <td>2%</td> <td>4%</td> </tr> </tbody> </table>							回答区画数	かなり満足	満足	少し不満	不満	無回答	令和3年度	98	9%	74%	16%	1%	-%	令和2年度	96	40%	50%	9%	1%	-%	令和元年度	91	40%	36%	22%	-%	2%	平成30年度	97	11%	74%	9%	2%	4%	平成29年度	66	5%	71%	18%	2%	4%					
	回答区画数	かなり満足	満足	少し不満	不満	無回答																																															
令和3年度	98	9%	74%	16%	1%	-%																																															
令和2年度	96	40%	50%	9%	1%	-%																																															
令和元年度	91	40%	36%	22%	-%	2%																																															
平成30年度	97	11%	74%	9%	2%	4%																																															
平成29年度	66	5%	71%	18%	2%	4%																																															
事業費内訳	決 算			予 算																																																	
	収 入 <table border="1" data-bbox="497 1482 948 1585"> <tr> <td>指定管理料</td> <td>1,369,000</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>63,842</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>1,432,842</td> </tr> </table>			指定管理料	1,369,000	その他	63,842	計	1,432,842	収 入 <table border="1" data-bbox="1002 1482 1477 1585"> <tr> <td>指定管理料</td> <td>1,369,000</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>80,000</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>1,449,000</td> </tr> </table>			指定管理料	1,369,000	その他	80,000	計	1,449,000																																			
指定管理料	1,369,000																																																				
その他	63,842																																																				
計	1,432,842																																																				
指定管理料	1,369,000																																																				
その他	80,000																																																				
計	1,449,000																																																				
支 出 <table border="1" data-bbox="497 1617 948 2042"> <tr> <td>人件費</td> <td>813,000</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>592,322</td> </tr> <tr> <td>・消耗品</td> <td>23,540</td> </tr> <tr> <td>・光熱水費</td> <td>152,205</td> </tr> <tr> <td>・委託費</td> <td>306,736</td> </tr> <tr> <td>・修繕費</td> <td>11,000</td> </tr> <tr> <td>・印刷製本費</td> <td>18,000</td> </tr> <tr> <td>・燃料費, 租税公課等</td> <td>80,841</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>5,000</td> </tr> <tr> <td>・謝礼金</td> <td>5,000</td> </tr> <tr> <td>他会計繰出金</td> <td>22,520</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>1,432,842</td> </tr> </table>			人件費	813,000	管理費	592,322	・消耗品	23,540	・光熱水費	152,205	・委託費	306,736	・修繕費	11,000	・印刷製本費	18,000	・燃料費, 租税公課等	80,841	事業費	5,000	・謝礼金	5,000	他会計繰出金	22,520	計	1,432,842	支 出 <table border="1" data-bbox="1002 1617 1477 2042"> <tr> <td>人件費</td> <td>813,000</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>631,000</td> </tr> <tr> <td>・消耗品</td> <td>25,000</td> </tr> <tr> <td>・光熱水費</td> <td>180,000</td> </tr> <tr> <td>・委託費</td> <td>307,000</td> </tr> <tr> <td>・修繕費</td> <td>13,000</td> </tr> <tr> <td>・印刷製本費</td> <td>18,000</td> </tr> <tr> <td>・燃料費, 租税公課等</td> <td>88,000</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>5,000</td> </tr> <tr> <td>・謝礼金</td> <td>5,000</td> </tr> <tr> <td>他会計繰出金</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>1,449,000</td> </tr> </table>			人件費	813,000	管理費	631,000	・消耗品	25,000	・光熱水費	180,000	・委託費	307,000	・修繕費	13,000	・印刷製本費	18,000	・燃料費, 租税公課等	88,000	事業費	5,000	・謝礼金	5,000	他会計繰出金	0	計	1,449,000
人件費	813,000																																																				
管理費	592,322																																																				
・消耗品	23,540																																																				
・光熱水費	152,205																																																				
・委託費	306,736																																																				
・修繕費	11,000																																																				
・印刷製本費	18,000																																																				
・燃料費, 租税公課等	80,841																																																				
事業費	5,000																																																				
・謝礼金	5,000																																																				
他会計繰出金	22,520																																																				
計	1,432,842																																																				
人件費	813,000																																																				
管理費	631,000																																																				
・消耗品	25,000																																																				
・光熱水費	180,000																																																				
・委託費	307,000																																																				
・修繕費	13,000																																																				
・印刷製本費	18,000																																																				
・燃料費, 租税公課等	88,000																																																				
事業費	5,000																																																				
・謝礼金	5,000																																																				
他会計繰出金	0																																																				
計	1,449,000																																																				