

令和4年度第2回龍ヶ崎市指定管理者選定委員会 次第

日 時：令和4年7月5日（火）

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) 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 龍ヶ崎市文化会館

イ 龍ヶ崎市立図書館（中央図書館）

ウ 龍ヶ崎市立図書館（図書館北竜台分館）

エ 龍ヶ崎市総合福祉センター

オ 龍ヶ崎市総合体育館外15施設

カ 龍ヶ崎市ふるさとふれあい公園

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	配点 × 得点率 30 × 60% → 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。 ②～⑤	30	B	18
【評価の理由，要因・原因分析】	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。 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。		
	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	■実績 利用者数や施設の稼働率について、評価対象年度+過去分を記載しています。 ■目標（設定されている場合） 評価対象年度分の利用者数等に関する目標値を記載しています。			
	利用料（使用料）収入及び減免の状況	■実績 施設の使用料（利用料）の収入や減免の状況等について記載しています。 ■目標（設定されている場合） 評価対象年度分の使用料（利用料）収入等に関する目標値を記載しています。			
	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
1 【有効性】 施設の設置目的の達成に関する取組み など	50	50	---	30	50	---	34	50	---	28	50	---	20	50	---	36
(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み																
① 事業計画書等で示す各種事業やイベントは適切に行われたか。また、当該年度の管理運営目標を達成できたか。	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。																
(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	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。																
2 【効率性】 効率性の向上等に関する取組み	20	20	---	12	20	---	16	20	---	12	20	---	12	20	---	12
(1) 指定管理業務に係る経費の低減 など																
① 施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減させるための取組みがなされたか。	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。																
3 【適正性】 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	30	30	---	18	30	---	18	30	---	21	30	---	21	30	---	21
(1) 施設の管理運営の実施状況 など																
① 施設の管理運営に当たる人員は適切に配置され、また適切な雇用・労働環境のための取組みがなされたか。	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。																
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制 など																
① 施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切に実施されていたか。	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。																
合計	100	100	---	60	100	---	68	100	---	61	100	---	53	100	---	69
総合評価	---	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
1 【有効性】 施設の設置目的の達成に関する取組み など	50	50	---	34	50	---	40	50	---	40	50	---	30	50	---	34	50	---	30
(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み																			
① 事業計画書等で示す各種事業やイベントは適切に行われたか。また、当該年度の管理運営目標を達成できたか。	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。																			
(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	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。																			
2 【効率性】 効率性の向上等に関する取組み	20	20	---	12	20	---	12	20	---	12	20	---	12	20	---	16	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	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。																			
3 【適正性】 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	30	30	---	21	30	---	24	30	---	18	30	---	18	30	---	24	30	---	18
(1) 施設の管理運営の実施状況 など																			
① 施設の管理運営に当たる人員は適切に配置され、また適切な雇用・労働環境のための取組みがなされたか。	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。																			
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制 など																			
① 施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切に実施されていたか。	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。																			
合計	100	100	---	67	100	---	76	100	---	70	100	---	60	100	---	74	100	---	60
総合評価	---		B			A			A			B			A			B	

【評価RANK】

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

【総合評価】

総合評価	合計得点	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するなど、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、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	教育委員会事務局 文化・生涯学習課
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	龍ヶ崎市文化会館				
	所在地	龍ヶ崎市馴馬町 2612 番地				
	関係条例等	龍ヶ崎市文化会館の設置及び管理に関する条例 龍ヶ崎市文化会館の設置及び管理に関する条例施行規則				
	設置目的	地域社会の芸術文化の向上を図る。 地域文化の向上を図ることを目的とする。				
利用料金制		非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制				
指定管理者	名 称	公益財団法人龍ヶ崎市まちづくり・文化財団				
	所在地	龍ヶ崎市板橋町 440 番地				
	事業内容	<p>誰もが活力あふれ健康で心豊かに暮らせるまちづくりを推進するため、龍ヶ崎市との緊密な連携を図り、諸産業の振興及び文化的な活動を通じた文化振興等を総合したまちづくりに関する事業を行い、もって地域社会の発展と市民生活の向上に寄与することを目的とする。</p> <p>(1) 公益目的事業</p> <p>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) 文化会館の使用許可、取消し及び入場の制限に関する業務</p> <p>(2) 文化会館の維持管理に関する業務</p> <p>(3) 文化会館を使用した文化振興事業に関する業務</p> <p>(4) 前3号に掲げるもののほか、龍ヶ崎市が必要と認める業務</p>				
指 定 期 間		令和元年度～令和5年度（5年間）				
総合評価（年度評価）		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
		A	B	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

・「アンケート調査の対象や何の目的で調査するのか、収集したデータをどのように分析して活用するのかを明確にして実施すべき」との意見について

令和2年度に実施した市職員へのアンケートでは10代が不在、20代・60代が少なく70代はいないなど、若年層や高齢層の意見が得られなかったことから、16歳以上の登録がある市政モニター制度を活用し、アンケート項目の見直しを行い、インターネットを利用して調査を実施した。単なる文化会館の利用の有無ではなく、

財団が行う自主文化事業（鑑賞・招聘型事業）を見に来たことがあるのか、文化活動の場として展示や発表を行ったことがあるのかといった利用形態を把握できるよう設問を改め、さらに年代などを掛け合わせることで、年代別に好まれている催し物のジャンルや、見に来たことがない人の期待するジャンルを割り出せるようにした。これら収集したデータを今後の自主文化事業選択への反映や、貸館として利用してもらうための手法検討に活用していく。

なお、令和2年度に市職員へ実施したアンケート結果の集計・検証が行われ、要望の多かったクラシック演奏会、ポピュラー音楽コンサート、子ども向けコンサートのジャンルから、子どもから大人まで楽しめる弦楽オーケストラ、津軽三味線とピアノ連弾によるコンサートが選択され、鑑賞・招聘型事業として実施された。結果、収容制限下ではあるものの高い入場率が得られ、鑑賞者からの評判も良く、アンケート結果が有効に活用された。

2 評価結果

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
I 【有効性】施設の設置目的の達成に関する取組み など	50	-----	34
(I) 施設の設置目的の達成に向けた取組み	30	B	18
① 事業計画書等で示す各種事業やイベントは適切に行われたか。また、当該年度の管理運営目標を達成できたか。			
② 施設の利用者数の増加や利便性を高めるための取組みがなされたか。			
③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られたか。			
④ 施設及び備品は適切に維持管理がなされたか。			
⑤ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動がなされたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
① 鑑賞・招聘型事業は12事業のうち8事業は実施されたが、4事業は感染症拡大防止の観点から中止された。文化団体との共催事業は、14事業のうち3事業のみが実施され、11事業は中止されるなど、事業計画書のとおりには行われなかった。			
② 当市職員に実施したアンケートで要望の多かったクラシック演奏会、ポピュラー音楽コンサート、子ども向けコンサートのジャンルが反映された事業が実施され、高い入場率が得られていた。また、老朽化が見られ、苦情を寄せられることのあった自転車駐輪場を修繕したことで、安全に自転車を止められるようになったとの声が寄せられた。			
③ 文化会館のほか、豊作村の指定管理業務を受けていることから、事業周知用のポスター掲示やチラシ配布が相互に行われた。また、鑑賞・招聘型事業を実施するにあたり、感染症対策のため職員を増員する必要がある場合には、施設間での職員応援が行われている。			
④ 施設・備品ともに定期的な清掃・点検、あるいは必要に応じて修繕が施され、適切な維持管理が行われている。また、臨時休館を利用して、普段あまり利用しない機器類の点検も行われた。			
⑤ 文化会館のHPでの案内をはじめ、市広報紙への掲載、龍ヶ崎市駅東口及び館内のデジタルサイネージの活用、市内商店街や近隣文化施設へのポスター・チラシ配布など、様々な手法により催し物や財団の実施事業等の情報が発信されている。			
施設利用ガイドラインに基づく利用制限や主催者の開催自粛があったものの、感染症拡大防止による臨時休館が令和2年度よりも少なかったこと、財団の講じる感染症対策による安全性の浸透、イベントへの参加意欲の改善などが見られ、入場者数は回復傾向にある。また、実施した鑑賞・招聘型事業では、弦楽オーケストラや津軽三味線とピアノ連弾によるコンサートなど、利用制限（収容率50%）下の人数枠とはいえ高い入場率が得られたものもあり評価できる一方、文化団体との共催事業は多くが中止となり、市民が参加・体験する事業が限られたことから「B」評価とした。			

(2) 利用者の満足度		20	A	16
①	利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られているか。			
②	利用者の意見を把握し、それを反映させる取組みがなされたか。			
③	利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。			
④	利用者への情報提供が十分になされたか。			
⑤	その他利用者満足度を向上させるための具体的な取組みがなされたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】				
<p>① アンケートは、市民文化芸術フェスティバルや市民参加型事業において実施されている。 ※ 結果概要：「文化芸術に触れ親しむ施設としての満足度」が約98%、「施設環境の満足度」が約99%、「職員の対応」は満足度100%と、利用者からは非常に高い評価を得ている。</p> <p>② 利用者から寄せられた施設に対する要望（裏口階段への手すり設置、リハーサル室の利用再開）は適切に市へ報告されている。裏口階段への手すり設置は管理者として市が対応する方向で進めている。リハーサル室はまん延防止の解除に伴い利用が再開されている。</p> <p>③ 利用者からの苦情（演奏中に再入場できないこと）に対し、丁寧に説明が行われ理解を得られている。</p> <p>④ 催し物や使用料金、施設予約状況等は、文化会館のホームページ内で随時案内されている。催し物や財団の実施事業等は、上記（1）⑤の手法により周知が図られているほか、正面玄関脇の掲示板への記載や立て看板・横断幕の設置などにより、十分に情報提供がなされている。</p> <p>⑤ 施設利用ガイドラインの見直しにより、財団側と主催者側が実施する対策が具体的に明記され、安心して施設を利用してもらうための対策が適切に講じられている。また、市政モニターを活用したアンケートを実施し、188人から回答が寄せられたことから、集計結果を今後の事業に反映していくことが期待される。</p>				

評価基準及び評価のポイント		配点	評価 RANK	得点
2 【効率性】 効率性の向上等に関する取組み		20	-----	12
(1) 指定管理業務に係る経費の低減 など		20	B	12
①	施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減させるための取組みがなされたか。			
②	収支計画に沿った予算の適切な執行がなされたか。			
③	清掃や警備、設備の保守点検等の業務は適切な水準で行われたか。また、再委託している場合は経費が最小限となるよう工夫がなされたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】				
<p>① 敷地内の除草作業・剪定作業は職員により行われ、一部経費の抑制が図られている。なお、臨時休館があったものの、電気の契約会社に変更になり単価が上がったことから、光熱水費の抑制には繋がらなかった。</p> <p>② 管理費については、経費節減に努めながら適切に予算執行が行われた。事業費については、感染症拡大防止の観点から中止した事業の影響で、収入・支出共に減少している。</p> <p>③ 建築物及び消防設備、電気設備、舞台設備の管理・点検や特定建築物の衛生管理、清掃、警備は適切に行われている。また、設備に不具合等が生じた際には、適宜小規模修繕が行われている。 （令和3年度実施の主な小規模修繕） 大ホール搬入口シャッター点検口増設工事／小ホール裏防火扉ドアクローザー修繕／楽屋系統給水配管バルブ新設工事／楽屋給湯機配管修繕／大ホール客席階段漏水点検口増設工事／煙感知器等交換修繕／スプリンクラー性能試験部品交換修繕／モニタースピーカー修繕 等</p>				

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
3 【適正性】 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	30	-----	21
(1) 施設の管理運営の実施状況 など ① 施設の管理運営に当たる人員は適切に配置され、また適切な雇用・労働環境のための取組みがなされたか。 ② 職員の資質・能力向上のための取組みがなされたか。 ③ 地元貢献（地域経済活性化や地域との連携など）のための取組みがなされたか。	15	B	9
【評価の理由, 要因・原因分析】 ① チケット販売や貸館時に、感染症対策のため職員を多く配置する必要があるときには、他施設との職員応援体制の活用により人員不足が補われている。舞台操作のできる技術を持った職員に限られるため、夜間の施設利用（貸館）が多いと特定の職員への負担が大きくなってしまっているが、コロナ禍で臨時休館や夜間利用制限があり、適切な労働環境が守られた。 ② 公益法人連絡協議会主催の人事評価研修、接遇研修に参加し職員の資質向上が図られている。また、県の公立文化施設協議会が主催の研修に参加しており、サービス向上への取組みが行われた。 ③ 新たにハーバリウム体験教室と作品展が実施され、文化芸術活動の幅に広がりが見られたものの、文化団体との共催事業や支援事業など中止されたものが多くあり、地域文化活動の支援は限られた。 施設の管理運営に当たり環境整備や職員の資質向上などは適切に行われているが、文化団体との共催事業や支援事業の多くは中止となり、地域文化活動の支援があまり図られなかったことから「B」評価とした。			
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制 など ① 施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されていたか。 ② 利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。 ③ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。 ④ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。 ⑤ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。	15	A	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の一環として連絡先を収集したことから、個人情報の取り扱いが増えているが、龍ヶ崎市まちづくり・文化財団の個人情報保護規程に基づき、個人情報を含む文書等の管理・廃棄は適切に行われている。 ② 施設の利用申請は、原則、使用日の属する月の6か月前の初日から受付が行われ、公平に決定する取り決めが順守されている。 ③ 日中や閉館時に館内・敷地の巡視が行われ、施設等に起因する事故が発生しないよう注意が払われている。 ④ 館内に設置された防犯カメラや夜間における機械警備等により、犯罪や火災等を未然に防止するための措置が講じられている。また、年に2回消防署を交えて消防訓練が行われており、適切に危機管理対策が図られている。 ⑤ 緊急事態宣言等の適用を受けたときは、市と連携して速やかに利用制限や事業の中止、または臨時休館などの対応が取られていた。また、施設利用ガイドラインの見直しが行われ、安心して施設を利用してもらうための対策が適切に講じられている。			

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

【総合評価】

合計得点	67 点	総合評価	B
[総評]			
<p>感染症拡大防止により収容制限や事業中止、臨時休館など計画どおりに運営が行えないという厳しい状況にあったが、実施した鑑賞・招聘型の事業のうち、令和 2 年度に市職員に行ったアンケートで要望の多かった事業を反映させた弦楽オーケストラや津軽三味線とピアノ連弾のコンサートは入場率が高く、アンケートが有効に活用された事例として評価できる。</p> <p>また、市指定管理者選定委員会から受けた前年度の指摘事項等を踏まえ、3 月には市政モニター制度を利用してアンケートを実施していることから、今後の事業への反映が期待される。</p>			
[改善を要する事項]			
<p>大ホールの収容率を 50%に制限してきたが、国が示したイベントの開催制限の目安、施設の使用制限等の収容人数によれば、収容率 100%が可能な事業もあるため、感染症対策を講じながら制限を解除するなど、利用回復に努めること。また、文化団体による活動自粛などもあり、共催事業の中止が続いたが、感染症対策を講じながら開催できるよう団体と協議し、地域文化活動の再開に努めること。</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	龍ヶ崎市文化会館
事業計画の内容	<p>1 文化芸術の振興に関する事業〔鑑賞型・招聘型事業〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ①名作映画会「鬼滅の刃」 ②ベンチャーズ ジャパン・ツアー2021 ③島津亜矢コンサート 2021 ④天童よしみコンサート 2021 ⑤山崎まさよしコンサート 2021 ⑥花園直道 百花繚乱・華FUBUKI ⑦ぬいぐるみミュージカル「ピノキオ」 ⑧冬休み映画会「ドラえもん」 ⑨みんなで楽しむ弦楽オーケストラ ⑩龍ヶ崎市文化会館フレンド会特別事業 映画上映「いのちの停車場」 ⑪宝くじ文化公演「吉田兄弟×レ・フレール スペシャルコラボコンサート」 ⑫三山ひろしコンサート 2021 <p>2 地域文化活動の育成及び支援に関する事業</p> <p>(1) 文化団体との共催事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ①第14回龍ヶ崎市文化の祭典 ②第21回癒し&くつろぎ&ミニコンサート ③創造展・体験教室(ワークショップ)「ハーバリウム」 ④伝統芸能講習会(盆踊り講習会) ⑤龍ぼん祭 2021 ⑥合唱やろうよ講習会 ⑦バンドやろうよ講習会 ⑧第22回癒し&くつろぎ&ミニコンサート ⑨お茶会&お琴演奏会 ⑩体験学習教室(ワークショップ)「初めての盆栽と山野草」 ⑪ふれ愛広場 2021 ⑫第30回龍ヶ崎市民文化芸術フェスティバル ⑬第23回癒し&くつろぎ&ミニコンサート ⑭高齢者いきいき健康マージャン交流大会 <p>(2) 地域文化活動の支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ①ひとりの演奏会 ②美術館見学会(茨城県近代美術館) ③文化団体育成事業 ④貸し館業務

1 文化芸術の振興に関する事業〔鑑賞型・招聘型事業〕

<実施事業>

No.	事業名	日にち	人数 (人)	入場率 (%)	備考
1	名作映画会「鬼滅の刃」	7/4	592	71.5	2回上映
2	山崎まさよしコンサート2021	10/3	398	69.3	
3	ぬいぐるみミュージカル「ピノキオ」	12/5	851	68.7	2回公演
4	冬休み映画会「ドラえもん」	12/25	516	41.5	3回上映
5	みんなで楽しむ弦楽オーケストラ	1/16	347	83.0	
6	龍ヶ崎市文化会館フレンド会特別事業 映画上映「いのちの停車場」	2/27	419	50.6	2回上映
7	宝くじ文化公演「吉田兄弟×レ・フレール スペシャルコラボコンサート」	3/6	543	94.1	
8	三山ひろしコンサート2021	3/19	748	65.2	2回公演

<未実施の事業>

- ・ベンチャーズ ジャパン・ツアー2021 【当初9/3開催予定】
コロナ禍で出演者が来日できず中止
- ・島津亜矢コンサート2021 【当初9/9開催予定】
令和元年度からの繰越してあったが、感染症拡大防止のため中止
- ・天童よしみコンサート2021 【当初9/25開催予定】
令和2年度からの繰越してあったが、感染症拡大防止のため中止
- ・花園直道 百花繚乱・華FUBUKI 【当初11/28開催予定】
感染症拡大防止のため中止

2 地域文化活動の育成及び支援に関する事業

<実施事業>

(1) 文化団体との共催事業

No.	事業名	日にち	人数(人)
1	創造展「ハーバリウム」	7/14~18	250
	体験学習教室(ワークショップ) 「ハーバリウム」	7/18	20
2	体験学習教室(ワークショップ) 「初めての盆栽と山野草」	10/3	15
3	第30回龍ヶ崎市民文化芸術フェスティバル	10/26~11/23	12,096

(2) 地域文化活動の支援

- 1 ひとりの演奏会 【5/1~3 12人】
- 2 美術館見学会(茨城県近代美術館) 【2/24 19人】
- 3 貸館業務 市民, 学校, 官公庁などの大・小ホール使用を支援

<未実施の事業>

(1) 文化団体との共催事業

感染症拡大防止のため中止

- ・第14回龍ヶ崎市文化の祭典 中止 【当初5/18~30開催予定】
- ・第21回癒し&くつろぎ&ミニコンサート 中止 【当初7/17開催予定】
- ・伝統芸能講習会(盆踊り講習会) 中止 【当初7月下旬~8月初旬開催予定】
- ・龍ぼん祭2021 中止 【当初8/21開催予定】
- ・合唱やろうよ講習会 中止 【当初8月~2月まで 12回開催予定】
- ・バンドやろうよ講習会 中止 【当初8月 5日間開催予定】
- ・第22回癒し&くつろぎ&ミニコンサート 中止 【当初9/23開催予定】
- ・お茶会&お琴演奏会 中止 【当初9月下旬~10月上旬開催予定】
- ・ふれ愛広場2021 中止 【当初10/17開催予定】

- ・第23回癒し&くつろぎ&ミニコンサート 中止 【当初2月開催予定】
- ・高齢者いきいき健康マージャン交流大会 中止 【当初3/12開催予定】

(2) 地域文化活動の支援

文化団体育成事業（龍ヶ崎市文化協会加盟団体事業への施設優先貸出）

- ・盆栽部 春季盆栽展中止 【当初6/4～6開催予定】
- ・竜ヶ崎子どもミュージカル 公演中止 【当初6/27開催予定】

利用状況

■利用者数実績

年 度	H29	H30	R 元	R2	R3
利用者数	119,942	128,679	94,658	21,937	42,292

施設利用実績（主要施設の状況）

施設	使用可能日数	使用日数	利用率（%）
大ホール	223	113	50.7
小ホール	227	133	58.6
小会議室	228	121	53.1
1号和室	228	80	35.1
2号和室	228	70	30.7
リハーサル室	73	8	11.0

開館日数：260日

※非常事態宣言等により48日間臨時休館

利用料（使用料）収入及び減免の状況

■使用料実績

年 度	H29	H30	R 元	R2	R3
使用料	13,663,170	10,106,095	6,460,170	4,073,725	6,539,571

■使用料減免実績

施設	減免件数	減免率（%）
大ホール	65	73.0
小ホール	54	40.9
小会議室	29	26.1
1号和室	32	58.2
2号和室	32	72.7

アンケートの実施状況

■アンケート結果と分析

(1) 参加型事業における来館者の年齢

- ①10～30代：7.4% ②40～50代：17.1% ③60代：20.7%
- ④70代：43.7% ⑤80代～：11.2%

→ 音楽やダンス等の発表が再開されたことで、50代までの来館者が増えたことで60代以上の割合が減少した。

(2) 来館者の居住地

- ①市内：72.3% ②市外：25.7% ③県外：2.0%

→ 近隣市町村でも文化祭が再開された影響で、市外からの来館者割合が減少した。

(3) 来館者の交通手段

- ①自家用車(運転)：79.0% ②自家用車(同乗)：10.5%
- ③バイク・自転車：4.7% ④徒歩：4.1% ⑤公共機関：1.7%

→自動車を日常の足とする地域社会が反映され、約9割の方が自家用車により来館している。

(4) 来館者の情報入手経路

①出演者等：33.1% ②知人：23.4% ③りゅうほー：22.9%

④掲示物：17.9% ⑤タウン誌：1.4% ⑥ホームページ：1.3%

→開館当初から出演者・知人・りゅうほーなどから情報を入手する方が多く、SNSが隆盛する昨今にあつて、文化会館のホームページから情報を入手する方が増えていない。

(5) 来館者のリピート率

①過去に来館あり：77.0% ②初めて：23.0%

→リピーターが多い傾向にある。

(6) 文化芸術に触れ親しむ施設としての満足度

①満足：70.9% ②やや満足：26.7% ③やや不満：2.3% ④不満：0.1%

→身近に文化芸術に親しめる施設として、約98%の利用者に満足を頂いている。

(7) 新型コロナウイルス感染対策について

①満足：78.5% ②やや満足：20.3% ③やや不満：1.2% ④不満：0%

→やや不満に感じている人はいたものの、約98%の方からコロナ対策には満足を頂いている。

(8) 職員の対応

①満足：96.6% ②やや満足：3.4% ③やや不満：0% ④不満：0%

→コロナ禍という悪条件の中、来館者から不満・苦情はなく、職員の対応には満足を頂いている。

事業費内訳

決 算		予 算	
収 入		収 入	
特定資産利息収入	21	特定資産利息収入	1,000
文化事業収入	8,449,860	文化事業収入	19,117,000
指定管理料	102,402,000	指定管理料	102,402,000
補助金収入	0	補助金収入	0
受取利息収入	333	受取利息収入	1,000
雑収入	890	雑収入	1,000
計	110,853,104	計	121,522,000
支 出		支 出	
人件費	50,995,968	人件費	51,553,000
給料手当	39,244,000	給料手当	39,244,000
嘱託員賃金	4,960,556	嘱託員賃金	5,480,000
福利厚生費	6,791,412	福利厚生費	6,829,000
管理費	40,310,949	管理費	41,852,000
通信運搬費	440,739	通信運搬費	518,000

消耗品費	558,682	消耗品費	616,000
修繕費	1,004,171	修繕費	1,170,000
印刷製本費	126,330	印刷製本費	302,000
燃料費	84,044	燃料費	105,000
光熱水費	10,484,406	光熱水費	11,020,000
使用料・賃借料	604,485	使用料・賃借料	643,000
保険料	118,880	保険料	124,000
負担金	33,000	負担金	43,000
租税公課	5,492,500	租税公課	5,535,000
手数料	141,016	手数料	142,000
委託費	20,441,696	委託費	20,840,000
預託金	0	預託金	0
消耗什器備品費	99,000	消耗什器備品費	99,000
什器備品費	682,000	什器備品費	695,000
事業費	17,566,200	事業費	28,117,000
臨時雇賃金	0	臨時雇賃金	15,000
会議費	23,063	会議費	193,000
旅費交通費	0	旅費交通費	12,000
通信運搬費	89,079	通信運搬費	202,000
消耗品費	809,955	消耗品費	1,502,000
印刷製本費	1,067,740	印刷製本費	1,641,000
使用料・賃借料	1,804,960	使用料・賃借料	1,884,000
保険料	1,000	保険料	120,000
諸謝金	10,000	諸謝金	440,000
租税公課	13,800	租税公課	41,000
委託費	13,505,017	委託費	21,424,000
手数料	230,586	手数料	641,000
雑支出	11,000	雑支出	2,000
計	108,873,117	計	121,522,000

事業収支差額 110,853,104 - 108,873,117 = 1,979,987

指定管理者の管理運営に対する評価シート（年度評価）

所管部課	教育委員会事務局 文化・生涯学習課
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	龍ヶ崎市立中央図書館				
	所在地	龍ヶ崎市馴馬町 2630 番地				
	関係条例等	龍ヶ崎市立図書館の設置及び管理に関する条例 龍ヶ崎市立図書館の設置及び管理に関する条例施行規則				
	設置目的	図書、記録その他必要な資料を収集し、整理し、保存して、一般市民の利用に供し、その教養、調査研究、レクリエーション等に資することを目的とする。さらに学校教育を援助し、及び家庭教育の向上に資することとなるよう留意した事業を実施する。				
利用料金制		非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制				
指定管理者	名 称	シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社				
	所在地	東京都調布市調布ヶ丘3丁目6番地3				
	事業内容	給食業務（学校給食，社員食堂）／図書館業務／人材派遣業務（OA 機器操作，受付，電話交換，秘書，ファイリング，経理）／管理サービス業務（メールサービス，ロビー案内，清掃）／警備業務（建物警備，駐車場管理，防災管理）／指定管理業務				
指定管理業務の内容		<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設の利用及び運営に関すること。 ・ 施設の使用の許可に関すること。 ・ 施設の附帯設備及び資料の維持管理に関すること。 ・ その他龍ヶ崎市が必要と認める業務に関すること。 				
指 定 期 間		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	A			

龍ヶ崎市指定管理者選定委員会からの前年度指摘等事項への対応

・ 評価シートの記入ミスや不適切な表現が多かったことについて
担当課で指定管理者から提出された事業報告書を指定管理者にヒアリングを行いながら内容を確認して評価するとともに、当評価シートの「評価の理由、要因・原因分析」について簡潔に説明を記載した。

・ 「新しい生活様式」に対応したサービスの在り方について
利用者へ手指消毒や検温などの基本対策の徹底を呼びかけるとともに、参加枠を設けてイベントを再開し、参加希望者が無駄に足を運ぶことがないよう事前予約制にした。また、多数の参加者が見込まれたリサイクルブックは、長時間並ぶ必要がないよう整理券を発行するなど感染対策を行いながら開催した。

・ 新たな利用需要を生み出す工夫について
35周年記念イベントの1事業として演奏会を開催した。オカリーナという楽器の選択も良かったが、静かに利用するという固いイメージがある図書館内で演奏会を成功させたことは、図書館の新たな可能性を感じさせる画期的な取組みであったと評価したい。

2 評価結果

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
I 【有効性】施設の設置目的の達成に関する取組み など	50	-----	40
(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み	30	A	24
① 事業計画書等で示す各種事業やイベントは適切に行われたか。また、当該年度の管理運営目標を達成できたか。			
② 施設の利用者数の増加や利便性を高めるための取組みがなされたか。			
③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られたか。			
④ 施設及び備品は適切に維持管理がなされたか。			
⑤ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動がなされたか。			
【評価の理由, 要因・原因分析】			
① 主に下記の取組みを評価した			
<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、臨時休館や開館時間短縮、業務縮小を行ったことにより、巻末の「管理運営実績データ」に示すように計画通りの事業は実施出来なかったが、茨城県の感染レベルを考慮しながら、図書館開館 35 周年記念イベントや、子ども映画会、蔵書を使用したなぞ解き等の新規イベントを行った。 ・昨年度、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため文化講演会を中止したが、講師と連絡調整を継続して行い、企画や安全対策を練り直し 2 年越しで開催した。 ・学校図書館からのリクエスト図書を購入するなど、学校と連携した取組みを強化して実施した。 			
② 銀行等の金銭の出し入れを通帳に記帳するように、貸出資料を記録する読書通帳を導入した。市内小学生に通帳の無料引き換え券を配布したほか、一般へは 150 円で販売し、466 枚を発行した。 また、来館不要で本を読むことができ、感染対策としても有効な電子図書館の利用促進を図るため、新規登録キャンペーンで新規登録者にオリジナルのクリアファイルを制作してプレゼントを行い、電子図書館の推進イベントを行った結果、登録者が前年度より 56%増加した。			
③ 感染対策等で休業する職員がいる場合にも必要な人員数が確保できるよう、中央図書館・北竜台分館が相互に協力し合う体制を整えた。また、分館図書の納品・受入作業を中央図書館で行い、搬送車を運行して受入図書や予約資料を分館へ届けているほか、分館のイベント開催時には中央図書館から職員が応援に出向いている。 加えて、コミュニティセンター図書室 10 カ所へ予約図書を配送・回収したほか、希望があったコミュニティセンター職員へシステム操作研修を実施した。			
④ 施設設備の維持管理は、仕様書の内容に沿って適切に行われており、排煙オペレーターの修繕や正面玄関返却ポストの塗装及び不具合の調整など、緊急性の高い修繕を優先して計画的に行っている。 また、9 月から利用を開始した 2 階学習室・授乳室の利用案内や管理を適切に行っている。			
⑤ 図書館 HP, SNS, 市メールでの図書館だより配信などインターネットを活用して広報活動を行ったほか、図書館だより、図書館瓦版（おいでよ龍ヶ崎市の図書館）、イベント毎のチラシ・ポスターを作成し配布・掲示を行った。また、利用が少ない中高生に向けた図書館だよりを新たに制作して配布した。			
(2) 利用者の満足度	20	A	16
① 利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られているか。			
② 利用者の意見を把握し、それを反映させる取組みがなされたか。			

③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。			
④ 利用者への情報提供が十分になされたか。			
⑤ その他利用者満足度を向上させるための具体的な取組みがなされたか。			
<p>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <p>① 毎年度、7項目の同じ質問で利用者アンケートを行い、前年比の結果から分析を行っている。本年度10月に実施した結果は、満足度が全体的に減少しているが、従来の回答方法を変更し、「わからない」を廃止して「普通」の選択肢を追加したところ「普通」の回答が増えたこと、感染対策のため様々な利用制限が長く続いたことが原因であると考えられる。</p> <p>② 館内に「ご意見箱」を設置したほか、窓口、メール等で問い合わせや意見を受付けており、また、利用者アンケートにも自由記述欄を設けて、意見を広く受け入れる体制を整えている。 受付件数は、ご意見箱2件、口頭13件、メール・電話等28件である。 また、市内在住利用者からの図書購入リクエストにより図書の購入を行い、蔵書作りを行っている。</p> <p>③ ②の意見等については、館内掲示・図書館HPで回答を公開するほか、職員内で情報を共有し、管理運営に反映させている。 例1) 新書(岩波新書、新潮新書等の高さ18cm前後の本)棚の最下段の本が見難いという意見に対し、棚を増設して最下段の本を移動して見やすくした。 例2) 要望により、リクエストの受付をメールで受けとることが可能となった。</p> <p>④ 利用案内やパンフレット等を正面玄関入口付近に集約して設置し、施設利用や市の情報を行ったほか、施設の感染対策や休館日、イベント案内等を図書館HP、フェイスブック、ツイッター、市メールサービスを活用して公表した。特に感染対策については、文化・生涯学習課と協議しながら内容やタイミングなど、市の他施設と足並みを揃えて情報提供を行っている。</p> <p>⑤ ・イベント開催 子育て世代や大人向け・子ども向けなど世代別のイベントを開催した。 ・レファレンス 館内利用案内、所蔵・事項調査等のレファレンスを行い、調査の参考となるパスファインダーを作成して利用者に提供すると共に、市内小中高等学校図書館へ配付した。アンケートでは「探している本や調べものの手助け」の満足度が72%と高い。 ・相互貸借 自館に所蔵がない資料は、県内外の図書館から借り受けて提供を行っている。 ・雑誌タイトル数の増加 休刊や廃刊により雑誌の種類が少なくなったため、令和4年4月より新たに4誌を購入することとしている。</p>			

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
2 【効率性】 効率性の向上等に関する取組み	20	-----	12
(1) 指定管理業務に係る経費の低減 など	20	B	12
① 施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減させるための取組みがなされたか。			
② 収支計画に沿った予算の適切な執行がなされたか。			
③ 清掃や警備、設備の保守点検等の業務は適切な水準で行われたか。また、再委託している場合は経費が最小限となるよう工夫がなされたか。			
<p>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <p>① 東京オリンピック2020に提供した感染防止用パーテーションや消毒液等が、使用されずに返却されたことから、一部を図書館で使用して感染対策費を抑えることができた。 また、1時間毎に館内・館外の温度差を計測して空調を調節することにより、電気料金の節減に取り組んでいる。</p>			

- ② 新型コロナウイルス感染症対策のため、収支計画どおりの執行は出来なかった。リースを予定していた読書通帳を購入したことで変更となっている費目がある。
また、中央図書館職員を分館へ異動し、担当職員が中央図書館業務を行いながら分館業務を進めたため、人件費は増額となっている。
※北竜台分館の人件費・教育費は抑えられている。
- ③ 清掃業務、機械警備、設備保守等は、教育委員会の承認を得て再委託され、仕様書に規定した水準で適切に行われている。また、業者の選定が可能な業務については、見積額やサービス、信頼度等を考慮して業者を選定している。

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
3 【適正性】 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	30	-----	24
(1) 施設の管理運営の実施状況 など	15	A	12
① 施設の管理運営に当たる人員は適切に配置され、また適切な雇用・労働環境のための取組みがなされたか。			
② 職員の資質・能力向上のための取組みがなされたか。			
③ 地元貢献（地域経済活性化や地域との連携など）のための取組みがなされたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
① 館長・副館長各1名・窓口責任者6名・司書社員4名・パート13名（令和4年3月末現在）の25名により、必要な人員を交替勤務制で配置し業務を行っている。 また、令和3年度は該当する職員がいなかったが、社員には、勤続年数に応じた旅行券とリフレッシュ休暇の付与、結婚や出産祝いなどの制度がある。			
② 茨城県図書館協会主催研修ほか多様な研修会に19回、延べ77名が参加した。年度中は新型コロナウイルス感染症拡大が懸念される状況が長かったが、リモートによる開催が増えたために多くの職員が参加した。また、パート1名が司書資格を取得した。			
③ 図書館資料と書誌データは市内書店組合を介して購入し、地域経済に貢献している。 また、学校との連携を強化し、「管理実績運営データ」に示すとおり多くの事業を行ったほか、令和3年度市民協働事業の1つである「花植え美化活動」において文化会館・中央図書館エリアで活動するNPOへ協力を行った。			
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制 など	15	A	12
① 施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されていたか。			
② 利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。			
③ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。			
④ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。			
⑤ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
① 会社として（一財）日本情報経済社会推進協会が付与するプライバシーマークを取得しており、新規採用職員へ研修を実施するなど、茨城営業所長を個人情報保護責任者として個人情報保護の遵守に取り組んでいる。また、令和3年度に予定されていた、個人情報の扱いを含む社内監査は、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、延期となった。			
② 利用者の希望により、窓口での筆談対応や車いすの介助を行ったほか、介護施設入居者への宅配（2名）を行っている。			

- ③ 開館時、12時前後、17時前後、閉館前に館内の見回りをを行い、利用者に注意喚起が必要な場合は、声掛けや館内掲示を行う等の対応を行った。
- ④ 緊急連絡網により、夜間または休館日の連絡体制が出来ている。6月と2月に避難訓練を行ったほか、10月には「図書館の危機管理」をテーマに22名が参加してリモートの社内研修を行っている。
- ⑤ 夜間・休日の地震発生や台風通過等の際は、必ず被害の有無と対応について報告があった。

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

【総合評価】

合計得点	76 点	総合評価	A
[総評]			
<p>昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、休館や業務を縮小することになり、運営が難しい状況だった。企画した業務の中止・延期・変更を余儀なくされるなかではあったが、感染状況に柔軟に対応し、「管理運営実績データ」のとおり事業を実施したことは高く評価できる。</p> <p>特に、前年度に中止となった講演会を2年越しで開催したこと、学校・学校図書館との連携を強化したこと、図書館のイメージを刷新するような演奏会の開催などには、図書館の利用促進と読書推進への熱意が感じられる。</p> <p>また、事業報告からは見え難いが、北竜台分館のオープンに向けて、新しい図書購入方法の開拓やカフェ事業の導入準備を行う等、職員が一丸となって取り組んだ結果、新館をスムーズに開館することが出来た。</p>			
[改善を要する事項]			
<p>指定管理者は、市で定めた指定期間の5年間、適切に施設を管理・運営することが求められる。そのため、効率的に人材を配置し成果を上げるために、業務に慣れた職員が同じ業務を担当する傾向がある。このような中、業務に複数の職員があたることで、各職員がレベルアップするとともに、アイデアや考え方の幅が広がることが考えられる。</p>			

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

【龍ヶ崎市指定管理者選定委員会の意見】

--

管理運営実績データ

<p>施設名</p> <p>事業計画の内容</p>	<p>龍ヶ崎市立中央図書館</p> <p>1 運営目標</p> <p>①図書館資料の充実</p> <p>②利用者アンケート実施とアンケート結果に対する図書館の考え方の公開</p> <p>③学校教育機関・社会教育機関との連携</p> <p>④スタッフ研修</p> <p>2 新規事業の実施</p> <p>①子ども映画観賞会</p> <p>②ティーンズ向け図書館だよりの発行</p> <p>③図書館 35 周年記念イベント</p> <p>④子育て世代向けイベント</p> <p>⑤大人のための生涯学習講座</p> <p>⑥「POP」作成教室開催</p> <p>3 既存事業の継続実施</p>
<p>実績</p> <p>運営状況</p>	<p>1 運営目標</p> <p>① 図書館資料の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・購入図書 7,039 点 ・購入視聴覚資料 (DVD, CD) 120 点 ・購入電子書籍 1,047 点 ・総額 19,099,320 円 (雑誌, 新聞, 加除資料を含む) <p>② 利用者アンケート実施とアンケート結果に対する図書館の考え方の公開</p> <ul style="list-style-type: none"> ・図書館 HP にアンケート結果と意見に対する図書館の回答を公開 ・実施期間 10 月 28 日～11 月 18 日 ・回答数 401 件 ・自由記述により評価された点 <ul style="list-style-type: none"> スタッフの対応の良さ 20 件 感謝のことば (ありがとう等) 14 件 施設の良さ 5 件 など ・自由記述による意見 <ul style="list-style-type: none"> 蔵書を増やしてほしい 17 件 新刊を増やしてほしい 6 件 本が探しづらい 6 件 など ・寄せられた意見に対応した例 <ul style="list-style-type: none"> 雑誌タイトルの増加 新書書架の最下段を使用せずに図書を並べるために書架を購入 <p>③ 学校教育機関・社会教育機関との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> ・学校図書館「セレクト便」の運行 <ul style="list-style-type: none"> 学校図書館からのレファレンス内容に合わせて、蔵書から司書が選書して団体貸出を行い、毎週月曜日に学校まで配送を行った。貸出冊数は、小学校が 2,212 冊 (前年比 1.4 倍), 中学校が 974 冊 (前年比 1.1 倍)。 ・学校からのリクエスト本を購入

学校からの購入希望に応じたり、学校図書館「セレクト便」配送時や学校図書館司書研修会等で、学校が必要とする資料を把握し、430冊（101,460円）の図書を購入して、学校へ貸出を行った。

- ・学童保育ルーム「おまかせ便」の運行
司書が選んだ本50冊の団体貸出を行い、希望があった5ルームへ配送を行った。 隔月配送 1,500冊/年
- ・つばみ園への配送
養育に必要な本等、つばみ園の希望を聞きながら司書が選書して団体貸出を行い、月1回70冊を配送した。
- ・出前講座
大宮小学校「龍ヶ崎の昔話」 20人
城ノ内小学校「地域に伝わる伝承」 78人
城西中学校「乳児向けの絵本講座」 98人
- ・学校図書館司書を対象とした研修会開催
「魅力的なポップの書き方と展示の仕方」講師：石井真一氏（（株）トーハン）
17人

④ スタッフ研修

茨城県図書館協議会が主催する研修会や自社研修会、電子図書館サービス提供会社の研修会など、多様な研修会に19回、延べ77名が参加した。

【下記2, 3の実績について】

[] 内は、令和3年度事業計画の開催予定数。新型コロナウイルス感染症拡大防止のための休館・事業縮小により、開催実績は計画より低くなっている。

2 新規事業

① 子ども映画会

35周年イベント及び図書館まつりにおいて各1回を開催した。

- ・35周年イベント 「すみっコぐらし」 44人
- ・図書館まつり 「くまのアーネストおじさんとセレスティータ」 5人

② ティーンズ向け図書館だよりの発行

中高生向けの図書館だよりを作成し、市内中学校・高等学校へ配付 [1]

③ 図書館35周年記念イベント

- ・開館35周年記念式典
- ・オカリーナとキーボードのミニ演奏会 25人
- ・こども映画会 44人
- ・夏の電子図書館まつり 12人
- ・読書通帳機利用開始
- ・読書通帳引換（小学生）・販売開始
- ・記念トートバッグ販売開始

④ 子育て世代向けイベント

「どならない子育て練習法講座」

講師：シダックス大新東ヒューマンサービス職員 2人

⑤ 大人のための生涯学習講座 [3事業]

- ・バスボムをつくろう 9人
- ・図書館の使い方講座 中止

⑥ 「POP」作成教室開催（学校図書館司書研修会）

1-③-「学校図書館司書を対象とした研修会開催」に同じ

⑦ AGRI BATPN PROJECT と図書館の楽しいおはなし会

令和4年7月に延期

※AGRI BATPN PROJEC=農業を子どもたちのあこがれの職業にすることを
目指した農業女子。令和3年、市民協働事業を活用し絵本「あさごはんのた
ね」を出版

3 既存事業の継続実施

① おはなし会

- ・おはなし会 12回 延59人 [22回]
- ・こぐまちゃんのおはなし会 5回 延18人 [12回]

② たつの子お話タイム 2回 延6人 [8回]

③ ブックスタート事業 27回 延341人 [24回]

例年、保健センターで行われる「3・4か月児健康診査」に合わせて、ボラ
ンティアによる読み聞かせを開催しているが、今年度は絵本2冊と絵本バック
の配付のみを行った。

④ こどもの読書週間イベント 4月23日～5月31日

- ・企画展示 「東京オリンピック パラリンピック」～世界の国の本を読んで
メダルをもらおう～
- ・読書スタンプラリー 89人
- ・花いっぱい読書の木をつくろう 26人
- ・児童図書のリサイクルブック 4月25日 4,109冊提供
- ・ブックカバーをつくろう 5月1日 3人
- ・自分だけのおまもりをつくろう 5月5日 27人
- ・スペシャルおはなし会 中止

⑤ 夏休み子ども向け講座

- ・夏休み子どもセミナー 「蚕と繭の不思議な世界」 18人
「楽しいお天気のお話と実験」 中止
- ・読書感想文の書き方講座 15人
- ・親子で学ぶプログラミング講座 中止
- ・自由研究コラボレーションイベント 中止

⑥ ぬいぐるみのおとまり会 1回 9人 [2回]

⑦ 子ども司書講座 中止 [2期]

⑧ 赤ちゃんタイム・赤ちゃんタイムイベント

- ・赤ちゃんタイム 中止 [12回]
- ・赤ちゃんタイムイベント 1回 8人 [2回]

⑨ 牛山純一・特選ドキュメンタリー上映会 3回 延5人 [12回]

⑩ 大人のためのおはなし会 2回 21人

⑪ 秋の読書週間イベント 10月27日～11月30日

- ・みんなで読書の木をつくろう 19人
- ・家読キャンペーン 2人
- ・ひゃっか王からの挑戦状 13人

⑫ 市民文芸セミナー 中止 [2講座各10回]

⑬ 図書館まつり

- ・文芸セミナー受講生作品展 中止
- ・スペシャルおはなし会 中止
- ・こども映画会 5人

⑭ 市民文学散歩 中止 [2回]

- ⑮ 終戦記念日特別企画 中止 [1回]
- ⑯ 講演会の開催 1回 「私の考え」 講師：三浦璃麗氏 159人
- ⑰ 福ブック 1回 50セットを貸出 [1回]
- ⑱ クリスマス展示コラボレーション
- ⑲ おはなしボランティアの充実
 - ・学校読み聞かせボランティアのための研修講座 1回 32人
 - ・ブックスタートボランティア研修会 中止 [1回]
 - ・おはなしボランティア講習会 1回 32人
- ⑳ リサイクルBOOK 5回 計15,357冊提供
- ㉑ 新着リストの作成・配布 月1回

対象年齢別に新刊リストを作成し，市内小中学校，市内幼稚園・保育園・保育所・認定こども園，つばみ園，美保特別支援学校などへ配付
- ㉒ パスファインダーの作成・配布 「龍ヶ崎城について調べる」
「住井すゑについて調べる」
- ㉓ 広報活動の強化
 - ・図書館だより発行 月1回
 - ・子ども向け図書館だより「シグナス」発行 年4回
 - ・児童図書おたより「こんな本だよ」発行 年2回
 - ・PR紙の作成・配布 「おいでよ！龍ヶ崎市の図書館」 年1回
 - ・図書館HP・SNS，市メール配信
- 4 新型コロナウイルス感染症拡大防止の主な対策
 - ① 臨時休館 8月17日～9月19日
 - ② 入館制限 8月6日～8月16日（図書館書架立ち入り禁止，貸出・返却・貸出延長のみ）
9月11日～ 市内在住者の予約図書の貸出のみ対応
9月14日～19日 電話での予約及び予約図書の貸出のみ対応
 - ③ 閉館時間変更（時間短縮）5月6日～ 17時まで
7月1日～ 18時30分まで
7月30日～8月16日 17時まで
9月20日～ 17時まで
1月27日～3月21日 17時まで
 - ④ 貸出冊数の増冊・貸出期間の延長
 - ⑤ 検温・手指消毒・アマビエちゃん利用の呼びかけ
 - ⑥ 館内換気と消毒，フロアマーカの設置

利用状況

■中央図書館入館者数及び貸出冊数

	H29	H30	R元	R2	R3
入館者数	186,408人	181,022人	161,117人	83,473人	92,916人
利用者数	82,776人	86,275人	77,603人	51,371人	55,862人
貸出冊数	299,025冊	303,391冊	285,882冊	219,973冊	230,916冊
入館者数	●通年換算した場合 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のための臨時休館等を行わなかった場合の換算とし，開館時間短縮による利用減は考慮していない。		178,500人	93,058人	103,072人
利用者数			98,600人	57,256人	61,968人
貸出冊数			348,160冊	245,208冊	256,155冊

■各コミュニティセンター図書室の利用者数及び貸出冊数

松葉		大宮		北文間※		馴染	
利用者数	貸出冊数	利用者数	貸出冊数	利用者数	貸出冊数	利用者数	貸出冊数
2,262	5,601	26	59	133	250	1,574	3,980

※北文間は、図書室の設置なし。返却・予約・予約本の貸出業務のみ。

長山		八原		久保台		龍ヶ崎西	
利用者数	貸出冊数	利用者数	貸出冊数	利用者数	貸出冊数	利用者数	貸出冊数
1,866	4,492	936	2,641	783	2,077	329	612

馴馬台		城ノ内	
利用者数	貸出冊数	利用者数	貸出冊数
641	1,758	392	936

○ コミュニティセンターの希望により、長戸・川原代コミュニティセンター図書室は、他の用途に転用した。図書利用者に対しては、コミュニティセンター窓口で、予約図書の受け渡しを行っている。(利用数は中央図書館に含む)

長戸		川原代	
利用者数	貸出冊数	利用者数	貸出冊数
0	0	18	17

■総合計

利用者数	貸出冊数
64,804	253,322

■市内団体等による施設利用状況

	鑑賞室	小会議室	学習室	ギャラリー
利用回数・人数	71回	3回	809人	1回

○ 小会議室は、9月に10席の個人机を配置した学習室にリニューアルした。

■レファレンス受付件数

	利用案内	所蔵調査	事項調査	その他
件数	1,475	852	62	36

■相互貸借

	借受	貸出
点数	698	566

■鑑賞室の利用開放状況(学習室として10席を開放) 17日/年

■電子図書館利用状況 登録者数 661人/年(総数1,885人)

貸出冊数 13,682点/年(分館を含む)

■商用データベース利用状況 ・日経テレコン 4件

	<p>・ヨミダス歴史館 5件 ・茨城新聞データベース 10件</p> <p>■ナクソス・ミュージックライブラリー利用数 135人/年(分館を含む)</p>																																																																
<p>利用料(使用料) 収入及び減免の 状況</p>	<p>■コピー利用料実績</p> <table border="1"> <tr> <th>利用枚数(モノクロ)</th> <th>利用枚数(カラー)</th> <th>収入額</th> </tr> <tr> <td>4,451枚</td> <td>295枚</td> <td>53,360円</td> </tr> </table> <p>※モノクロ10円/枚, カラー30円/枚</p> <p>■データベース印刷料実績</p> <table border="1"> <tr> <th>利用枚数</th> <th>収入額</th> </tr> <tr> <td>2枚</td> <td>20円</td> </tr> </table> <p>■読書通帳販売実績</p> <table border="1"> <tr> <th>販売冊数</th> <th>収入額</th> </tr> <tr> <td>177冊</td> <td>26,550円</td> </tr> </table> <p>※150円/冊</p> <p>■オリジナルトートバッグ販売実績</p> <table border="1"> <tr> <th>販売枚数</th> <th>収入額</th> </tr> <tr> <td>40枚</td> <td>32,000円</td> </tr> </table> <p>※800円/枚</p>	利用枚数(モノクロ)	利用枚数(カラー)	収入額	4,451枚	295枚	53,360円	利用枚数	収入額	2枚	20円	販売冊数	収入額	177冊	26,550円	販売枚数	収入額	40枚	32,000円																																														
利用枚数(モノクロ)	利用枚数(カラー)	収入額																																																															
4,451枚	295枚	53,360円																																																															
利用枚数	収入額																																																																
2枚	20円																																																																
販売冊数	収入額																																																																
177冊	26,550円																																																																
販売枚数	収入額																																																																
40枚	32,000円																																																																
<p>アンケートの 実施状況</p>	<p>【利用者アンケートの実施状況】</p> <p>■実施期間 10月28日～11月18日</p> <p>■回答数 401</p> <p>① 図書館の利用頻度 (%)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>週3回以上</th> <th>週1回以上</th> <th>月2,3回</th> <th>月に1回</th> <th>年に数回</th> <th>初めて</th> <th>その他</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用の割合</td> <td>0</td> <td>11</td> <td>43</td> <td>36</td> <td>10</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>② 図書館の利用内容(複数回答可) (%)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>利用の割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>本や雑誌を借りる</td><td>100</td></tr> <tr><td>CDを借りる</td><td>37</td></tr> <tr><td>図書館の中で本を読む</td><td>44</td></tr> <tr><td>雑誌や新聞を読む</td><td>41</td></tr> <tr><td>調べものをする</td><td>44</td></tr> <tr><td>インターネットでパソコンを利用する</td><td>18</td></tr> <tr><td>探している本, 調べものを職員に頼む</td><td>62</td></tr> <tr><td>予約, リクエストサービスを利用する</td><td>67</td></tr> <tr><td>館内でDVD, VHSを視聴する</td><td>6</td></tr> <tr><td>資料リサイクルの本, 雑誌を活用する</td><td>35</td></tr> <tr><td>電子図書館を利用する</td><td>18</td></tr> <tr><td>ナクソス・ミュージックライブラリーを利用する</td><td>3</td></tr> <tr><td>新聞などのオンラインデータベースを利用する</td><td>2</td></tr> <tr><td>おはなし会や牛山純一上映会など, 図書館のイベントに参加する</td><td>16</td></tr> </tbody> </table> <p>③ 満足度 (%)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>とても満足</th> <th>満足</th> <th>普通</th> <th>不満</th> <th>とても不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>図書館の施設・設備</td> <td>19</td> <td>50</td> <td>26</td> <td>5</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>図書館の開館日数</td> <td>30</td> <td>57</td> <td>13</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>		週3回以上	週1回以上	月2,3回	月に1回	年に数回	初めて	その他	利用の割合	0	11	43	36	10	0	0		利用の割合	本や雑誌を借りる	100	CDを借りる	37	図書館の中で本を読む	44	雑誌や新聞を読む	41	調べものをする	44	インターネットでパソコンを利用する	18	探している本, 調べものを職員に頼む	62	予約, リクエストサービスを利用する	67	館内でDVD, VHSを視聴する	6	資料リサイクルの本, 雑誌を活用する	35	電子図書館を利用する	18	ナクソス・ミュージックライブラリーを利用する	3	新聞などのオンラインデータベースを利用する	2	おはなし会や牛山純一上映会など, 図書館のイベントに参加する	16		とても満足	満足	普通	不満	とても不満	図書館の施設・設備	19	50	26	5	0	図書館の開館日数	30	57	13	0	0
	週3回以上	週1回以上	月2,3回	月に1回	年に数回	初めて	その他																																																										
利用の割合	0	11	43	36	10	0	0																																																										
	利用の割合																																																																
本や雑誌を借りる	100																																																																
CDを借りる	37																																																																
図書館の中で本を読む	44																																																																
雑誌や新聞を読む	41																																																																
調べものをする	44																																																																
インターネットでパソコンを利用する	18																																																																
探している本, 調べものを職員に頼む	62																																																																
予約, リクエストサービスを利用する	67																																																																
館内でDVD, VHSを視聴する	6																																																																
資料リサイクルの本, 雑誌を活用する	35																																																																
電子図書館を利用する	18																																																																
ナクソス・ミュージックライブラリーを利用する	3																																																																
新聞などのオンラインデータベースを利用する	2																																																																
おはなし会や牛山純一上映会など, 図書館のイベントに参加する	16																																																																
	とても満足	満足	普通	不満	とても不満																																																												
図書館の施設・設備	19	50	26	5	0																																																												
図書館の開館日数	30	57	13	0	0																																																												

図書館の開館時間	25	56	17	2	0
図書館の資料数	12	30	45	12	1
図書館資料の質・種類	10	31	49	9	1
職員の対応	35	50	15	0	0
探している本や調べものの手助け	29	43	27	1	0

事業費内訳

決 算		予 算	
収 入		収 入	
指定管理料	94,167,000	指定管理料	94,167,000
コピー料金収入	53,380	コピー料金収入	40,000
物販(通帳・バッグ)	58,550	物販(通帳・バッグ)	0
計	94,278,930	計	94,207,000
支 出		支 出	
人件費	49,083,844	人件費	48,512,000
給与	42,038,143	給与	42,000,000
通勤費	1,404,369	通勤費	1,212,000
法定福利費	5,641,332	法定福利費	5,300,000
管理費	35,022,176	管理費	35,765,000
図書購入費	19,099,320	図書購入費	18,900,000
データベース使用料	952,600	データベース使用料	840,000
光熱水費	3,421,131	光熱水費	4,300,000
修繕費	556,840	修繕費	500,000
消耗品費	1,459,144	消耗品費	1,190,000
燃料費	90,924	燃料費	120,000
通信費	2,027,540	通信費	2,110,000
保険料	181,296	保険料	265,000
委託料(図書関連)	1,649,703	委託料(図書関連)	2,186,000
委託料(施設管理)	4,483,505	委託料(施設管理)	3,698,000
賃借料	361,925	賃借料	720,000
備品購入	679,248	備品購入	874,000
負担金	59,000	負担金	62,000
事業費	1,929,307	事業費	1,520,000
報償費	360,000	報償費	470,000
ブックスタート 図書購入費	645,810	ブックスタート 図書購入費	800,000
企画展示費	4,501	企画展示費	30,000
その他事業経費	134,873	その他事業経費	70,000
新規事業費	784,123	新規事業費	150,000
未払い消費税	4,767,948	未払い消費税	4,851,200

		管理經費	3,475,655		管理經費	3,558,800
		計	94,278,930		計	94,207,000

指定管理者の管理運営に対する評価シート（年度評価）

所管部課	教育委員会事務局 文化・生涯学習課
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	龍ヶ崎市立図書館北竜台分館				
	所在地	龍ヶ崎市小柴5丁目1番地2 サプラスクエアサプラ2階				
	関係条例等	龍ヶ崎市立図書館の設置及び管理に関する条例 龍ヶ崎市立図書館の設置及び管理に関する条例施行規則				
	設置目的	図書、記録その他必要な資料を収集し、整理し、保存して、一般市民の利用に供し、その教養、調査研究、レクリエーション等に資することを目的とする。さらに学校教育を援助し、及び家庭教育の向上に資することとなるよう留意した事業を実施する。				
利用料金制		<input checked="" type="checkbox"/> 非利用料金制 ・ <input type="checkbox"/> 一部利用料金制 ・ <input type="checkbox"/> 完全利用料金制				
指定管理者	名 称	シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社				
	所在地	東京都調布市調布ヶ丘3丁目6番地3				
	事業内容	給食業務（学校給食，社員食堂）／図書館業務／人材派遣業務（OA 機器操作，受付，電話交換，秘書，ファイリング，経理）／管理サービス業務（メールサービス，ロビー案内，清掃）／警備業務（建物警備，駐車場管理，防災管理）／指定管理業務				
指定管理業務の内容		・ 施設の利用及び運営に関すること。 ・ 施設の附帯設備及び資料の維持管理に関すること。 ・ その他龍ヶ崎市が必要と認める業務に関すること。				
指 定 期 間		令和3年度（令和3年7月） ～ 令和6年度（3年9カ月間）				
総合評価（年度評価）		令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和 年度
		A				

龍ヶ崎市指定管理者選定委員会からの前年度指摘等事項への対応

2 評価結果

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
I 【有効性】施設の設置目的の達成に関する取組み など	50	-----	40
(I) 施設の設置目的の達成に向けた取組み			
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	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。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
① 開館年度に行う事業についての多くは、新型コロナウイルス感染症対策のため、日程を変更することはあったが、適切に実施され、令和3年度の入館者数は目標の17,500人を大きく上回る結果となっている。また、分館オープン後に中央図書館と共同で計画したおはなしイベントは、感染対策のために中止した。			
② 主に下記の取組みを評価した ・新規開設のPRに努め、施設利用案内の作成やオープン記念イベントとして館内でアルバミニコンサートとおはなし会を開催し、コンサートへ26人、おはなし会へ12人が参加した。オープニングの式典後に開催する予定であったが、新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえて、別日に開催した。コンサートは、サプラの管理者である筑波都市整備(株)からも好評であった。 ・市立図書館のキャラクターが描かれた分館入口上の看板は、中央図書館職員のデザインによるものである。 ・発売前の新刊を発注して迅速に購入する近刊予約配本システムを導入し、閲覧サービスの向上を図った。			
③ 感染対策等で休業する職員がいる場合にも必要な人員数が確保できるよう、中央図書館・北竜台分館が相互に協力し合う体制を整えた。また、分館図書納品・受入作業を中央図書館で行い、搬送車を運行して受入図書や予約資料を分館へ届けているほか、分館のイベント開催時には中央図書館から職員が応援に出向いている。			
④ 主な備品の納品時には分館職員が当課職員に同席して使用方法や注意事項等を確認し、適切に管理している。			
⑤ 主に下記の取組みを評価した ・オープニングイベントでは、担当課と式典の準備を行い、豊島宙氏との対談及び似顔イベントは感染対策のため中止となったが、先着100名にオリジナルノベルティとコーヒー無料券(1杯分)、利用案内を配布してPRを行った。 ・ガラス越しに館内が見える通路に面した場所に、レシピ本や写真集、絵本など親しみやすい本を並べ、気軽に立ち寄れる雰囲気作りを行っている。 ・中央図書館HP、SNS、市メールでの図書館だより配信などインターネットを活用して広報活動を行ったほか、イベントチラシ・ポスターを作成し配布・掲示を行った。			

(2) 利用者の満足度	20	A	16
① 利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られているか。			
② 利用者の意見を把握し、それを反映させる取組みがなされたか。			
③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。			
④ 利用者への情報提供が十分になされたか。			
⑤ その他利用者満足度を向上させるための具体的な取組みがなされたか。			
【評価の理由, 要因・原因分析】			
① 中央図書館に倣う形式で、7項目のアンケートをオープン3カ月目の12月に実施した。職員対応90%、開館日数86%、施設・設備84%と満足度が高い。			
② 館内に「ご意見箱」を設置したほか、窓口、メール等で問い合わせや意見を受付しているほか、利用者アンケートにも自由記述欄を設けて、意見を広く受け入れる体制を整えている。 受付件数は、ご意見箱1件、口頭13件、メール・電話等11件である。			
③ 主に下記の取組みを評価した			
・分館蔵書を貸出しないことへの苦情・問い合わせが多くあり、分館の「新刊や人気がある本を手にとって読むことができる」コンセプトを丁寧に説明して理解を求めた			
・対応可能な要望に迅速に対応した			
例1) 貸出タブレット用のペンがあると便利だという意見に対し、タッチペン2本を購入した			
例2) 隣接する銀行ATMに並ぶ人の目線を気にする意見には、卓上パーテーションを購入して貸し出すなどの対応を行った。			
④ 初めて利用する方から寄せられる多くの質問等に、中央図書館や当課と協議を行いながら適切に対応している。入口及び館内にデジタルサイネージを導入し、問い合わせの多い事項を入館時や滞在時に確認しやすい工夫をした。入口に設置している大型サイネージは、ショッピングモールを通行する人へ図書館をPRするのも役立つ。また、分館専用の利用案内を作成し、県内図書館各館へも配布を行っている。			
⑤ POPを添える・図書の帯を活用するなど展示方法を工夫することで、図書の紹介を行った。ショッピングモール内の施設であることを意識し、周辺の店舗に合わせた季節の展示や飾りなど、買い物のついでに自然と図書館に足が向くような環境作りに努めた。			

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
2 【効率性】 効率性の向上等に関する取組み	20	-----	12
(1) 指定管理業務に係る経費の低減 など	20	B	12
① 施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減させるための取組みがなされたか。			
② 収支計画に沿った予算の適切な執行がなされたか。			
③ 清掃や警備、設備の保守点検等の業務は適切な水準で行われたか。また、再委託している場合は経費が最小限となるよう工夫がなされたか。			

【評価の理由、要因・原因分析】

- ① 東京オリンピック 2020 に提供した感染防止用パーテーションや消毒液等が、使用されずに返却されたことから、一部を分館で使用して感染対策費を抑えることができた。
- ② 主に下記のとおり評価・分析した
 - ・新型コロナウイルス感染症対策のため、館内でのコーヒー販売の中止、座席の縮小等で、収支計画どおりの執行は出来なかった。
 - ・デジタルサイネージをリースから購入に変更したこと、発注した搬送車が年度内に納車されないことにより、賃借料及び燃料費の支出実績はない。
 - ・中央図書館職員を分館へ異動し、担当職員が中央図書館業務を行いながら分館業務を進めたため、人件費・教育費が抑えられている。
- ※中央図書館の人件費は増額となっている。
- ・当初は分館図書購入分に書誌データ料金を計上していたが、提供会社の判断で不要となったため、図書業務委託費が低くなっている。
- ③ 清掃業務及び事務システムの保守について、中央図書館で実績のある業者に委託し、適切に業務が行われている。

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
3 【適正性】 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	30	-----	18
(1) 施設の管理運営の実施状況 など	15	C	6
① 施設の管理運営に当たる人員は適切に配置され、また適切な雇用・労働環境のための取組みがなされたか。			
② 職員の資質・能力向上のための取組みがなされたか。			
③ 地元貢献（地域経済活性化や地域との連携など）のための取組みがなされたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
① 責任者（司書社員）1名・社員2名・パート1名の4名で、交替勤務制で業務を行っている。開館当初には、全員が中央図書館で勤務していた職員であったため、窓口業務を円滑に開始することが出来た。開館時には、営業所の支援担当をはじめ、中央図書館を含む職員が準備に当たっている。令和3年度は該当する職員がいなかったが、社員には、勤続年数に応じた旅行券とリフレッシュ休暇の付与、結婚や出産祝いなどの制度がある。			
② リモートにより図書の装備及び著作権について学ぶ自社研修（個別研修）へ職員全員が、茨城県図書館協会主催の電子書籍・電子図書館研修に1名が参加し、図書業務の基礎知識と、館内で提供している電子図書館に対する専門知識を深めた。 一方、指定管理者で館内資料の複写サービスは行わないという方針であったが、開館当初、職員間で共有されなかったために、一部の利用者に資料の複写を行っている。			
③ 主に下記の取組みを評価した <ul style="list-style-type: none"> ・図書館資料と書誌データは市内書店組合を介して購入し、地域経済に貢献している。 ・サプラ店長会議に月1回出席して施設・店舗との情報交換を行い、イベント情報を図書展示等に活かしているほか、施設（サプラスクエア）の奉仕活動に参加している。 			

・障がい者支援を目的に、市内の障害福祉サービス事業所「かんぱにい」のペンやメモ等の商品を窓口付近に置いて販売代行を行った。販売代行手数料は、全額を寄付等の社会貢献に活用する予定である。

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制 など

- ① 施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されていたか。
- ② 利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。
- ③ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。
- ④ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。
- ⑤ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。

15

A

12

【評価の理由、要因・原因分析】

- ① ショッピングモール内の開放的なスペースに位置するため、個人情報が記載された文書は、事務スペースドアと文書箱扉に二重で鍵をかけて管理している。また、新規採用者へは、事前研修として個人情報保護の講習を行っている。
- ② テレワークスペースはリモートワークの場としての需要が高く、オープンに先行して9月14日から利用を開始し、年度を通して利用が多い。特定の利用者が座席を占有する状況を回避してより多くの方が利用できるよう利用時間を3交替にし、席札により管理している。
- ③ 施設は、カウンターから全体の大部分を目視できるが、死角となるキッズスペースはカウンター内に映し出されるカメラモニターで、テレワークスペースの一部は、定期的に見回りを行っている。
- ④ 緊急連絡網により、夜間または休館日の連絡体制が出来ている。また、サプラスクエアサプラ保安部の主導による防災訓練を1回・消防訓練を2回行った。
- ⑤ 対応を要する事故や災害は発生しなかったが、地震の際には担当課へ状況報告があった。

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

【総合評価】

合計得点	70 点	総合評価	A
-------------	-------------	-------------	----------

[総評]

ショッピングモール内に位置する北竜台分館は、一般的な「図書館」という概念に納まらないサービスを提供している。利用等の説明や案内には、時間と労力が必要であったと思われるが、アンケートの満足度が高いように、丁寧な利用者対応が行われていて評価できる。また、開館時間10時間を、年度内2日の休館で運営する職員は、窓口対応のほかにも魅力的な展示やイベント企画に努め、新館を盛り上げようとする意欲を感じる。また、開館直後は想定外の対応を求められることがあり、混乱する場面も見られたが、中央図書館と連携・協力して対処した。

令和3年度は、新型コロナウイルス感染症対策等により業務が制限されたが、今後、より多彩で安定した運営を期待する。

[改善を要する事項]

北竜台分館の特徴としているフリーWi-Fiを完備したテレワークスペースやiPadを使用した新聞電子版やdマガジン・電子書籍の閲覧などは、電子機器を得意としない年代に馴染みにくいイメージがある可能性がある。電子機器の利用方法については、PRとより丁寧な説明が求められる。

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	龍ヶ崎市立図書館北竜台分館
事業計画の内容	<p>1 オープン準備</p> <p>2 オープニングイベントの開催</p> <p>3 カフェコーナーの開設</p> <p>4 特色のある図書コーナー作り</p>
実績 運営状況	<p>1 オープン準備</p> <p>① 施設環境の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務環境の整備（事務用インターネットの整備、備品の購入・設置等） ・デジタルサイネージの導入（入口1台、テレワークスペース前1台） ・図書購入（オープン日に合わせ、新刊を準備） ・リーフレット作成（A4 版両面の利用案内） <p>② 人員配置</p> <ul style="list-style-type: none"> ・中央図書館職員から4名を配置（分館専任職員） ・筑波都市整備（株）から店子としての研修を受講 <p>2 オープニングイベントの開催（9月25日）</p> <p>① 担当課と協力し、開館記念式典を開催</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会場設営 ・式典用品の調達 ・受付・案内等 ・愛称命名者に似顔絵をプレゼント <p>② 先着100名にオリジナルノベルティグッズとコーヒー無料券をプレゼント</p> <p>③ アルパミニコンサートとおはなし会（開館記念イベント）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アルパミニコンサート 26人 演奏者：古江かをり氏（スタジオ・アルパ茨城南教室講師） ・おはなし会 12人 <p>※式典後の開催を予定していたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、別日に単独で開催</p> <p>④ 豊島宙氏と図書館職員の対談 中止</p> <p>⑤ 豊島宙氏が描く似顔絵プレゼント 中止</p> <p>※豊島宙氏は、分館キッズスペースの壁面のイラストを描いた龍ヶ崎市出身のイラストレーター。</p> <p>3 カフェコーナーの開設</p> <p>コイン式カフェマシーンを導入して飲み物を提供（2種類 各100円/杯） 館内は、蓋付き飲み物の持ち込みが可能</p> <p>4 特色のある図書コーナー作り</p> <p>① 図書資料</p> <ul style="list-style-type: none"> ・図書資料購入数 1,493冊 ・発売前の資料を選書して発注する、近刊予約配本システムを導入して迅速な図書の閲覧提供を行っている。人気作家の図書、話題の図書、時事問題の図書を中心に、利用者が館内で読むことを意識した資料を購入した。 ・蔵書数 1,493冊 <p>② Web サービスを活用した資料の提供</p> <p>iPadを館内貸出して、電子資料の閲覧サービスを行っている。収蔵する蔵</p>

書数が限られるため、電子資料の提供により閲覧できる資料を充実させている。

- ・新聞電子版 朝日新聞，日経新聞，毎日新聞
- ・d マガジン 約 500 誌
- ・電子書籍 龍ヶ崎市電子図書館 (ID・パスワード不要)

5 中央図書館のサテライト業務

- ① 予約図書の出借・返却
- ② 図書の予約，簡易なレファレンス
- ③ 会員カード，インターネット予約等のパスワード，電子図書館 ID・パスワード，ナクソス・ミュージックライブラリー ID・パスワードの発行

6 新型コロナウイルス感染症拡大防止の主な対策

- ① 利用制限
 - ・開館予定 (9 月 4 日) 延期
 - ・テレワークを先行し利用制限をして提供開始 9 月 14 日～
(市民のみ，予約制)
 - ・正式オープン 9 月 25 日 (式典のみ，イベント中止・延期)
 - ・テレワーク通常利用開始 10 月 1 日
 - ・利用制限 (市民のみ，館内飲み物不可) 1 月 27 日～3 月 21 日
 - ・通常運用 3 月 22 日
- ② 貸出冊数の増冊・貸出期間の延長
- ③ 検温・手指消毒・アマビエちゃん利用の呼びかけと館内消毒

利用状況

■北竜台分館入館者数及び貸出冊数

項目	R3
入館者数	41,370 人
利用者数	1,784 人
貸出冊数	2,926 冊

■レファレンス受付件数

	利用案内	所蔵調査	事項調査	その他
件数	244	31	2	64

■テレワークスペース利用者数

	午前 10 時～ 午後 1 時	午後 1 時 15 分 ～午後 4 時	午後 4 時 15 分～ 午後 7 時 15 分	計
利用者数 (人)	618	1,005	1,109	2,732

利用料 (使用料)
収入及び減免の
状況

■カフェ利用実績

利用数	収入額
437 杯	43,700 円

※100 円/杯

■オリジナルトートバッグ販売実績

利用枚数	収入額
2枚	1,600円

※800円/枚

■その他 コピー利用料金 50円

アンケートの
実施状況

【利用者アンケートの実施状況】

■実施期間 12/9～12/24

■回答数 88

① 図書館の利用頻度 (%)

	週3回以上	週1回以上	月2,3回	月に1回	初めて	その他
利用の割合	14	31	21	8	25	1

② 図書館の利用内容（複数回答可） (%)

	利用の割合
本や雑誌を借りる	50
図書館の中で本を読む	85
Ipadで雑誌や新聞を読む	29
探している本、調べものを職員に頼む	41
予約、リクエストサービスを利用する	47
電子図書館を利用する	22
ナクソス・ミュージックライブラリーを利用する	7
イベントに参加する	31

③ 満足度 (%)

	とても満足	満足	普通	不満	とても不満
図書館の施設・設備	47	37	15	1	0
図書館の開館日数	54	32	14	0	0
図書館の開館時間	40	24	16	1	1
図書館の資料数	22	22	45	12	1
図書館資料の質・種類	22	26	37	14	1
職員の対応	55	35	10	0	0
探している本や調べものの手助け	31	21	47	1	0

事業費内訳

決 算			予 算		
収 入			収 入		
指定管理料	14,638,000		指定管理料	14,638,000	
販売(コーヒー・バッグ)	45,344		販売(コーヒー・バッグ)	345,000	
計	14,683,344		計	14,983,000	
支 出			支 出		
人件費	6,717,273		人件費	7,199,000	
給与	5,798,684		給与	6,132,000	
通勤費	192,479		通勤費	191,000	
法定福利費	726,110		法定福利費	876,000	
管理費	4,365,447		管理費	4,897,000	
図書購入費	2,772,957		図書購入費	3,203,000	
データベース使用料	91,589		データベース使用料	124,000	

	修繕費	26,400	修繕費	46,000
	消耗品費	524,004	消耗品費	459,000
	燃料費	0	燃料費	64,000
	通信費	75,127	通信費	45,000
	保険料	20,244	保険料	94,000
	委託費（図書業務）	213,554	委託費（図書業務）	494,000
	委託費（施設管理等）	97,735	委託費（施設管理等）	106,000
	印刷費	19,558	印刷費	136,000
	賃借料	0	賃借料	35,000
	備品購入	524,289	備品購入	91,000
	事業費	516,927	事業費	835,000
	イベント等費用	309,907	イベント等費用	307,000
	カフェ事業	140,824	カフェ事業	315,000
	広告費	61,600	広告費	73,000
	教育費	4,596	教育費	140,000
	未払い消費税	652,479	未払い消費税	733,000
	管理経費	2,431,208	管理経費	1,319,000
	計	14,683,344	計	14,983,000

指定管理者の管理運営に対する評価シート（年度評価）

所管部課	福祉部 介護福祉課
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	龍ヶ崎市総合福祉センター			
	所在地	龍ヶ崎市川原代町5014番地			
	関係条例等	龍ヶ崎市総合福祉センターの設置及び管理に関する条例 龍ヶ崎市総合福祉センターの設置及び管理に関する条例施行規則			
	設置目的	高齢者の健康増進や教養の向上など、社会福祉を効果的に推進し、高齢者及び身体障がい者の自立的生活の援助並びに心身機能の向上を図ることを目的とする。			
利用料金制		非利用料金制	・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制		
指定管理者	名 称	社会福祉法人 龍ヶ崎市社会福祉協議会			
	所在地	龍ヶ崎市馴柴町834番地1			
	事業内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 住民の福祉活動促進（ボランティアの育成、交流サロンりゅうなど） ・ 地域福祉協働事業（ふれ愛クリスマス、ふれ愛給食サービス事業など） ・ 相談・支援事業（ふれあい相談サロン事業、福祉の店ひまわりなど） ・ 受託事業（総合福祉センター、ふるさとふれあい公園など） ・ 指定事業所部門（障害福祉サービス事業所あざみなど） 			
指定管理業務の内容	<ul style="list-style-type: none"> (1) 事業に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> ① 高齢者の健康増進・介護予防、教養の向上及びレクリエーションに関する業務 ② 入浴サービスに関する業務 ③ 長寿会連合会の運営援助に関する業務 ④ 市の敬老会事業に関する業務 (2) 施設の運営に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> ① 総合福祉センターの使用に関する業務 ② 利用者サービスの提供に関する業務 ③ 広報・宣伝に関する業務 (3) 施設の管理に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> ① 建築物及び設備の保守管理に関する業務 ② 環境維持管理に関する業務 ③ 施設保全に関する業務 ④ 物品管理に関する業務 ⑤ 危機管理に関する業務 (4) 自主事業 (5) その他の業務 				
指 定 期 間	令和元年度 ～ 令和5年度（5年間）				
総合評価（年度評価）	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
	B	B	B		

【利用者アンケート調査の改善について】

利用者アンケート調査については、運営上の課題解決やサービス利用の向上を図るため、個人利用者とクラブ活動・団体利用者で設問内容を変え、それぞれどのように施設を利用し、何を望むのか把握することにより、より細かに分析できるように改善を行った。

【利用者が安心して施設を利用でき、新たな利用需要を生み出せる取組について】

新型コロナウイルス感染症対策として、受付時の検温や消毒を徹底して行うほか、施設利用を市民のみに限定し、各居室の利用には当たっては、密にならないよう制限を設けるなど、コロナ禍においても市民が安心して施設を利用できる取組を行っている状況である。

また、空きスペースの有効活用と施設の稼働状況の向上を図るため、設管条例を改正し、教養娯楽室、多目的室、会議室については、令和4年4月より団体での利用ができるよう利用形態を変更したところである。特に、多目的室はこれまでも各種講座や集団検診等様々な用途で利用されてきた実績があることから、新たな利用需要を期待したいところである。

2 評価結果

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
I 【有効性】施設の設置目的の達成に関する取組み など	50	-----	30
(I) 施設の設置目的の達成に向けた取組み			
① 事業計画書等で示す各種事業やイベントは適切に行われたか。また、当該年度の管理運営目標を達成できたか。			
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。	30	B	18
③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られたか。			
④ 施設及び備品は適切に維持管理がなされたか。			
⑤ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動がなされたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
<p>① 事業計画等に基づき、施設及び設備の運営・維持管理が適切に行われている。</p> <p>令和3年度においても新型コロナウイルス感染症の影響により施設の利用が制限され、各種講座やイベント、恒例行事などが中止・縮小を余儀なくされている状況が続いている。そのような中、施設の運営に当たっては、利用者の安全・安心を第一に考え、感染症対策を講じたうえで事業を実施している。</p> <p>なお、数値目標（市からの要求水準）として年間利用者数を43,000人にするに掲げているが、新型コロナウイルス感染症対策として、イベントを中止したことや一部施設の利用中止・利用制限等を実施したことが大きく影響し、令和3年度の利用者は18,184人ととどまる結果となる。昨年度の16,329人よりは若干回復したものの、新型コロナウイルス感染症が流行する以前の数値からは大きく減少している結果となっている。（平成27年度：31,558人／平成28年度：34,965人／平成29年度：40,964人／平成30年度：41,129人／令和元年度：36,666人／令和2年度：16,329人）</p> <p>② 総合福祉センターをPRするためのパンフレットを作成し、敬老祝記念品と一緒に配付することで、より多くの高齢者に周知し、新規利用者の獲得に繋がった。</p> <p>また、玄関前のスロープの改修工事を行い、段差を解消するなど、施設の利便性及び安全性の向上のための取組を実施している。</p>			

- ③ 長寿会連合会等主催のクラブ活動等のイベント・行事を実施するに当たっては、隣接するふるさとふれあい公園を利用するなど、その周辺エリアの地理的利点を活かした、施設間の有機的な連携が図られている。
- ④ 施設・整備・備品の定期的な点検が行われており、適切な維持管理がなされている。
- ⑤ 新型コロナウイルス感染症対策を講じるに当たり、イベント・行事の中止や一部施設の利用制限、施設利用に当たってのルール等について、館内へのポスターの掲示やチラシの設置、デジタルサイネージによる情報発信を行うほか、急を要する際には個別に電話連絡による周知を行うなど、高齢者を中心とした利用者に配慮した方法で実施している。
また、広報紙（社協だより）や公式ホームページを活用し、より広い広報活動が行われている。

(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 12月から3月にかけて約4か月（R3.12.1～R4.3.25）、個人利用者及びクラブ活動・団体活動利用者を対象としたアンケート調査を実施しており、220人（個人利用：116人、団体利用：104人）から回答が寄せられている。
なお、調査結果の概要に関して、「設備・備品の満足度（利用しやすいか）」の項目では、「利用しやすい」と回答した人数は、個人利用者で80人（69%）、団体利用者で64人（62%）、「職員対応の満足度」の項目では、「満足」と回答した人数は、個人利用者で80人（69%）、団体利用者で72人（69%）となっている。さらに、「今後も利用したいか」の項目では、個人利用者で112人（97%）、団体利用者で92人（88%）が「利用したい」と回答しており、リピート率に関して非常に高い水準であることが確認できる。
- ② 利用者より寄せられた意見・要望については、適切に市へ報告されている。
令和3年度は玄関前のスロープの改修工事を行うなど、要望に対して改善策を講じている。
- ③ 利用者間にトラブル等が生じた際には、職員が仲立ちするなどして、穏便に解決を図るように心掛けている。
また、令和3年度は道路にはみ出した桜の木の枝に対する苦情に関して、迅速に対処するなど努力がうかがえる。
- ④ 新型コロナウイルス感染症に関連した施設の利用中止の案内などをはじめ、急を要する連絡事項については、状況に応じて利用者へ電話連絡をするなど、迅速かつ丁寧に対応している状況であり、イベント開催時や施設及び設備に不具合が生じた際には、館内の掲示板やデジタルサイネージ、公式ホームページなどを活用し、速やかに利用者へ情報提供するよう努めている。特にイベントの事前告知は早い段階から行い、利用者の視点に立ち十分な取組がなされている。
- ⑤ 長寿会連合会による高齢者作品展・つるし雛展（R4.2.5～R4.3.3）は、出展作品の鑑賞を楽しみに来館される方が多く、一般の利用者からも好評を得ており、毎年度の恒例行事として実施している。
また、浴槽・更衣室の特別清掃（日常清掃・定期清掃以外で実施。カビやヌメリの除去など）を行うなど、利用者の満足度向上に向けた取組がなされている。

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
2 【効率性】 効率性の向上等に関する取組み	20	-----	12
(1) 指定管理業務に係る経費の低減 など	20	B	12
① 施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減させるための取組みがなされたか。			
② 収支計画に沿った予算の適切な執行がなされたか。			
③ 清掃や警備、設備の保守点検等の業務は適切な水準で行われたか。また、再委託している場合は経費が最小限となるよう工夫がなされたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
① 施設の各居室・各利用スペースの配置関係や高齢者が集う施設であることを考慮した上、施設利用者に支障がない範囲でこまめに消灯を行うなど、節電に努めている。 また、館内照明の一部LED化や再生紙の利用を推進するなど、経費削減に取り組んでいる。			
② 年度協定書に定められた指定管理料に対し、概ね予算どおり経費の適切な執行が行われている。令和3年度は、昨年に引き続き、新型コロナウイルス感染症対策として、一部施設を利用中止とした期間があったことから、光熱水費や燃料費に不用額が生じ、これを返還金として速やかに精算されている。 また、徴収した使用料（60歳未満の入館料）に関しても、業務仕様書に従い、徴収した日の翌月10日までには市へ納入されている。			
③ 清掃や警備、設備等の保守点検などは、第三者への再委託の許可を市から受けて実施しており、市の要求水準どおり適切な管理が行われていると認められる。 また、再委託の契約に当たっては、見積合わせの結果を踏まえ契約締結するなど、経費削減に向けた取組がなされている。			

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
3 【適正性】 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	30	-----	18
(1) 施設の管理運営の実施状況 など	15	B	9
① 施設の管理運営に当たる人員は適切に配置され、また適切な雇用・労働環境のための取組みがなされたか。			
② 職員の資質・能力向上のための取組みがなされたか。			
③ 地元貢献（地域経済活性化や地域との連携など）のための取組みがなされたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
① 事業計画書に基づき、4人（施設管理者1人・担当者3人（正職員2人、嘱託職員1人））で施設の管理運営に当たっており、適切な人員配置がなされている。また、就業規則等に基づいた雇用・労働のための適切な環境整備がなされている。			
② 下表のとおり、正職員全員が研修等に参加し、職員の資質向上への取組に努めている。なお、例年受講している普通救命講習は、新型コロナウイルス感染症の影響から中止となっている。			
研修名	実施時期	参加人数	
人事評価研修	9月16日・9月17日・1月19日	4人	
普通救命講習	中止	—	

③ 道路付近の除草やごみ拾い、花壇の手入れを定期的に行うなど、施設周辺の環境美化に努めている。また、地域との連携に関する取組として、例年であれば年2回、長寿会の協力を得ながら清掃作業を実施しているが、新型コロナウイルス感染症が懸念されたことから中止としたところである。

その他、昨年に引き続き、地元事業所を対象とした健康診査の会場として場所を提供しており、令和3年度は年3回（8月20日・11月29日・2月28日）の実績があり、施設を広く知っていただき、施設利用に繋がるきっかけとなる効果が期待されるとともに、地元貢献のためのひとつの取組になっている。

- | | |
|---------------------------|-------------------|
| ア 駐車場のごみ拾い・・・随時 | イ 周辺道路の清掃・・・月1回 |
| ウ 中庭及び生垣の草刈り・・・月2回（4月～9月） | エ 花壇・花木の手入れ・・・年6回 |
| オ 建物周りの清掃・・・年2回 | |

(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】

- ① 当初は窓口に設置している利用者受付名簿に、来館した利用者が氏名を記入していたが、利用者の個人情報保護を目的として、利用者に登録カードを発行し、カード番号による管理へと受付方法を改善し、現在も継続している。また、利用者登録台帳を紙媒体での管理から、システム管理に移行し、利用者情報の漏洩リスクの軽減を図る取組を行うなど、情報セキュリティの強化に努めている。
- ② 施設利用に当たっては、様々な個人利用者や団体、クラブが利用している中、特定の者等に偏ることなく、平等な取扱いがなされている。
- ③ 利用者の安全確保のため、毎日、福祉器具の点検や館内・駐車場など敷地内の見回り点検を行うなど、事故防止に努めている。
また、浴槽の残留塩素濃度を1日に2回測定し、入浴サービス利用者に対する安全対策を講じている。
- ④ 緊急対応マニュアルや非常時連絡体制を整備しており、有事の際には迅速に対応できる体制を整えている。また、消防署に届出をした上で、3月には利用者を含めた形で避難・消火訓練を実施している。（R4.3.25実施）
- ⑤ 令和3年度は事故案件の発生はなかった。
また、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策に関しても、感染状況を鑑みながら方針を定め、一部施設の利用中止や利用制限、来館時における利用上のルールを設けるなど、基本方針等に基づいた適切な取組が実施されたところである。

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

【総合評価】

合計得点	60 点	総合評価	B
<p>[総評]</p> <p>総合福祉センターは高齢者の安らぎや憩いの場であり、数多くの個人利用者や団体、クラブ等に利用されている。令和3年度の利用者数は、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、一部施設の利用を制限していることも影響し、目標値の達成には至らなかった。この新型コロナウイルス感染症の流行が施設の利用者に与えた影響は大きく、令和2年度と令和3年度の利用者数はコロナ禍以前に比べて大きく減少している。施設の特性上、利用者はほとんどが高齢者であることから、ウイルスに感染した場合の重症化のリスクを考慮すると、厳重な感染予防対策は必須であり、施設の利用制限による利用者の減少も致し方ない部分もあると考える。このような状況下においても、指定期間内（令和元年度～令和5年度）において目標値が達成できるよう目指し業務に取り組んでいる状況である。</p> <p>また、施設・設備の小規模で簡易的な修繕等や、非常災害時における緊急修繕には速やかに対応しており、利用者から寄せられた意見・要望に対しても、施設内の環境改善をはじめとして計画的かつ適切に実施するなど、利用者の満足度向上に向けた取組みがなされている。</p> <p>なお、当然のことではあるが、市指定管理者選定委員会から受けた前年度の指摘事項等に対してもしっかりと対応し、適切に改善等されていることは評価できるところである。</p> <p>一方、施設の管理では設備機器の緊急修繕が多く発生しており、利用者に配慮しながら実施しているものの、築30年を過ぎている現状を考えると、老朽化の進行から抜本的な改修等を行う時期にきていると推察される。そのような中、今後、利用者の満足度向上に向け、より高い水準での施設の管理運営を目指していくためには、施設の設置目的や理念を踏まえつつ、社会情勢や利用者のニーズを的確に捉えた目標を毎年度設定し、その目標達成に向け業務に取り組んでいくことが重要である。</p> <p>さらに、条例改正により団体利用が可能となった一部施設をより効果的に活用するためには、広く周知を行い、新たな利用者の獲得に繋がるよう一層の努力が必要となる。</p>			
<p>[改善を要する事項]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新たな事業等の導入など、利用促進につながる施策の検討を行うこと。 ・老朽化した施設の状態を踏まえ、施設の在り方や今後の方針の検討を行うこと。 			

総合評価	総合評価の内容	合計得点
S	特に優れていると認められる。	90 点以上
A	優れていると認められる。	70 点以上 90 点未満
B	適正であると認められる。	60 点以上 70 点未満
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	龍ヶ崎市総合福祉センター																																											
事業計画の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者の健康増進・介護予防、教養の向上及びレクリエーションに関する業務 ・入浴サービスに関する業務 ・長寿会連合会の運営援助に関する業務 ・市の敬老会事業に関する業務 ・施設及び設備の維持管理に関する業務 ・イベント等の開催 																																											
運営状況	<ul style="list-style-type: none"> ・開館日数：308日／開館時間：9:00～17:00（条例で定める9:00～16:30を30分延長）／休館日：日曜日，年末年始（12/29～1/3まで）。 ※令和3年度は新型コロナウイルス感染症対策として一部施設を利用中止とした期間あり（窓口，障害福祉サービス事業所あざみ，指定特定相談支援事業所は通常営業を継続）。 ・職員配置：4人（施設管理者1人（管理職），担当者3人（正職員2人，嘱託職員1人）） ・イベント等の開催：花見会（4月），芋煮会（12月）は中止。高齢者作品展・つるし雛展（2月～3月）は開催。健康相談（看護師による健康チェック：随時受付），シルバーリハビリ体操（毎週月曜日10:00～11:00），思い出を語ろうかい（第2・4金曜日10:00～11:30），入浴施設（10:00～16:00）等の事業も利用中止した期間あり（現在は利用制限を設けた上で実施中）。 ・職員研修等への参加：人事評価研修（9月・1月），避難・消火訓練（3月）。普通救命講習は中止。 																																											
実績	利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>項目</th> <th>実績</th> <th>前年度比</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">H29</td> <td>開館日数</td> <td>306日</td> <td>—</td> <td rowspan="2">※ 年間利用目標者数 43,000人</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td>40,964人</td> <td>117.2%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">H30</td> <td>開館日数</td> <td>307日</td> <td>—</td> <td rowspan="5">※ 令和3年度は新型コロナウイルス感染拡大防止対策として一部施設の利用制限を行っており，主要な居室（集会室・浴室・教養娯楽室・多目的室など）の開室日数は260日。</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td>41,129人</td> <td>100.4%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">R元</td> <td>開館日数</td> <td>309日</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td>36,666人</td> <td>89.1%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">R2</td> <td>開館日数</td> <td>308日</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td>16,329人</td> <td>44.5%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">R3</td> <td>開館日数</td> <td>308日</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td>18,184人</td> <td>111.4%</td> </tr> </tbody> </table>	年度	項目	実績	前年度比	備考	H29	開館日数	306日	—	※ 年間利用目標者数 43,000人	利用者数	40,964人	117.2%	H30	開館日数	307日	—	※ 令和3年度は新型コロナウイルス感染拡大防止対策として一部施設の利用制限を行っており，主要な居室（集会室・浴室・教養娯楽室・多目的室など）の開室日数は260日。	利用者数	41,129人	100.4%	R元	開館日数	309日	—	利用者数	36,666人	89.1%	R2	開館日数	308日	—	利用者数	16,329人	44.5%	R3	開館日数	308日	—	利用者数	18,184人	111.4%
		年度	項目	実績	前年度比	備考																																						
H29	開館日数	306日	—	※ 年間利用目標者数 43,000人																																								
	利用者数	40,964人	117.2%																																									
H30	開館日数	307日	—	※ 令和3年度は新型コロナウイルス感染拡大防止対策として一部施設の利用制限を行っており，主要な居室（集会室・浴室・教養娯楽室・多目的室など）の開室日数は260日。																																								
	利用者数	41,129人	100.4%																																									
R元	開館日数	309日	—																																									
	利用者数	36,666人	89.1%																																									
R2	開館日数	308日	—																																									
	利用者数	16,329人	44.5%																																									
R3	開館日数	308日	—																																									
	利用者数	18,184人	111.4%																																									
<p style="text-align: center;">総合福祉センター利用者の推移</p> <table border="1"> <caption>総合福祉センター利用者の推移</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>利用者数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>H29</td> <td>40,964</td> </tr> <tr> <td>H30</td> <td>41,129</td> </tr> <tr> <td>R元</td> <td>36,666</td> </tr> <tr> <td>R2</td> <td>16,329</td> </tr> <tr> <td>R3</td> <td>18,184</td> </tr> </tbody> </table>					年度	利用者数	H29	40,964	H30	41,129	R元	36,666	R2	16,329	R3	18,184																												
年度	利用者数																																											
H29	40,964																																											
H30	41,129																																											
R元	36,666																																											
R2	16,329																																											
R3	18,184																																											

利用料（使用料）
収入及び減免の
状況

年度	項目	実績	前年度比	備考
H29	使用料	11,100 円	60.7%	※ 使用料 60 歳未満の方は、 1 日 300 円
H30	使用料	13,800 円	124.3%	
R 元	使用料	22,500 円	163.0%	
R 2	使用料	62,400 円	277.3%	
R 3	使用料	53,100 円	85.1%	

※令和 2 年度と令和 3 年度は、茨城県総合健診協会による地元事業所を対象とした集団検診
に使用されたため使用料が増加している。

・アンケート調査：12 月 1 日～3 月 25 日実施
個人利用者アンケート（回答数：116 人）

アンケートの
実施状況

質問事項	回答					
性別は	男性 44 人(38%)	女性 72 人(62%)				
年齢は	60 歳未満 0 人(0%)	60 歳～64 歳 0 人(0%)	65 歳～69 歳 12 人(10%)	70 歳～74 歳 40 人(35%)	75 歳以上 64 人(55%)	
住んでいる地区は	龍ヶ崎地区 36 人(31%)	大宮地区 4 人(3%)	長戸地区 0 人(0%)	八原地区 12 人(10%)	馴染地区 12 人(10%)	川原代地区 25 人(22%)
	北文間地区 9 人(8%)	北竜台地区 2 人(2%)	龍ヶ岡地区 16 人(14%)	市外 0 人(0%)		
利用頻度は	ほぼ毎日 52 人(45%)	週 1～3 回 40 人(34%)	月 1～3 回 24 人(21%)	年に数回 0 人(0%)	はじめて 0 人(0%)	
来館の交通手段は	徒歩 0 人(0%)	自転車 16 人(14%)	オートバイ 0 人(0%)	自家用車 96 人(83%)	コミュニティバス 4 人(3%)	家族・知人の送迎 0 人(0%)
	タクシー 0 人(0%)	その他 0 人(0%)				
利用する理由	日常的な入浴 52 人(44%)	健康増進 32 人(28%)	友人・知人と交流 0 人(0%)	手足を伸ばして入浴できる 32 人(28%)		その他 0 人(0%)
開館日時は適切か (月～土、9～17 時)	適切 84 人(72%)	普通 28 人(24%)	適切でない 4 人(4%)			
施設は利用しやすいか	利用しやすい 80 人(69%)	普通 34 人(29%)	利用しにくい 2 人(2%)			
清掃は行き届いているか	行き届いている 76 人(66%)	普通 40 人(34%)	行き届いていない 0 人(0%)			
職員の対応は	良い 80 人(69%)	普通 36 人(31%)	悪い 0 人(0%)			
市民のみの利用制限 (新型コロナ対策)	満足 92 人(79%)	不満 0 人(0%)	どちらともいえない 24 人(21%)			
入浴の事前予約制 (新型コロナ対策)	満足 96 人(83%)	不満 0 人(0%)	どちらともいえない 20 人(17%)			
入浴の利用人数の制限 (新型コロナ対策)	満足 88 人(76%)	不満 0 人(0%)	どちらともいえない 28 人(24%)			
入浴の利用時間の制限 (新型コロナ対策)	満足 88 人(76%)	不満 0 人(0%)	どちらともいえない 28 人(24%)			
今後も利用したいか	利用したい 112 人(97%)	利用したくない 0 人(0%)	どちらともいえない 4 人(3%)			
意見や要望など（自由 回答）	・お風呂をこれからも長く続けてもらいたい ・お風呂場の手すりを増やしてほしい					

クラブ活動・団体活動利用者アンケート（回答数：104人）

質問事項	回答					
	男性	女性				
性別は	男性 56人(54%)	女性 48人(46%)				
年齢は	60歳未満 0人(0%)	60歳～64歳 0人(0%)	65歳～69歳 16人(15%)	70歳～74歳 16人(15%)	75歳以上 72人(70%)	
住んでいる地区は	龍ヶ崎地区 28人(27%)	大宮地区 4人(4%)	長戸地区 8人(8%)	八原地区 0人(0%)	馴染地区 12人(11%)	川原代地区 28人(27%)
	北文間地区 16人(15%)	北竜台地区 0人(0%)	龍ヶ岡地区 8人(8%)	市外 0人(0%)		
利用頻度は	ほぼ毎日 0人(0%)	週1～3回 56人(54%)	月1～3回 48人(46%)	年に数回 0人(0%)	はじめて 0人(0%)	
来館の交通手段は	徒歩 0人(0%)	自転車 0人(0%)	オートバイ 0人(0%)	自家用車 92人(88%)	コミュニティバス 4人(3%)	家族・知人の送迎 8人(8%)
	タクシー 0人(0%)	その他 0人(0%)				
開館日時は適切か (月～土、9～17時)	適切 92人(88%)	普通 12人(12%)	適切でない 4人(4%)			
施設は利用しやすいか	利用しやすい 64人(62%)	普通 40人(38%)	利用しにくい 0人(0%)			
清掃は行き届いているか	行き届いている 80人(77%)	普通 24人(23%)	行き届いていない 0人(0%)			
職員の対応は	良い 72人(69%)	普通 32人(31%)	悪い 0人(0%)			
新型コロナ対策の取組は安心できるか	安心できる 96人(92%)	安心できない 0人(0%)	どちらともいえない 8人(8%)			
今後新たに取り組んで もらいたいこと(やって ほしいこと) (複数回答可)	健康増進を目的 とした講座 8人(8%)	IT(パソコン・ス マホ)講座 8人(8%)	趣味を充実させる 講座 24人(25%)	暮らしに役立つ 講座 4人(4%)	季節感のあるイ ベント 8人(8%)	シニア向けスポーツイ ベント 4人(4%)
	気軽に受けられ る日常の相談 2人(2%)	その他 0人(0%)	特にな い 40人(41%)			
今後も利用したいか	利用したい 92人(88%)	利用したくない 0人(0%)	どちらともいえない 12人(12%)			
意見や要望など(自由 回答)	・記述なし					

事業費内訳

決 算			予 算		
収 入			収 入		
指定管理料	36,406,000		指定管理料	36,406,000	
繰越金	0		繰越金	0	
計	36,406,000		計	36,406,000	
支 出			支 出		
人件費	21,516,837		人件費	21,659,000	
職員給料	14,606,000		職員給料	14,606,000	
職員賞与	5,120,000		職員賞与	5,120,000	
非常勤職員給与	1,790,837		非常勤職員給与	1,933,000	
事業費	201,817		事業費	369,000	
給食費	0		給食費	37,000	
消耗器具・備品費	123,008		消耗器具・備品費	124,000	
車輛費	64,822		車輛費	144,000	
通信運搬費	8,987		通信運搬費	10,000	

	会議費	0		会議費	45,000
	租税公課	5,000		租税公課	9,000
	事務費	13,779,792		事務費	14,378,000
	消耗品費	823,381		消耗品費	824,000
	光熱水費	2,349,691		光熱水費	2,475,000
	燃料費	3,150,421		燃料費	3,535,000
	修繕費	1,092,906		修繕費	1,150,000
	通信運搬費	232,615		通信運搬費	237,000
	業務委託費	5,611,100		業務委託費	5,612,000
	手数料	71,546		手数料	90,000
	保険料	207,000		保険料	213,000
	賃借料	240,132		賃借料	241,000
	租税公課	1,000		租税公課	1,000
	計	35,498,446		計	36,406,000
収支差額 907,554 円は、返還金として精算している。					

指定管理者の管理運営に対する評価シート（年度評価）

所管部課	健康づくり推進部 スポーツ都市推進課
評価対象期間	令和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	龍ヶ崎市総合体育館外15施設
	所在地	龍ヶ崎市中里3丁目2番地1外
	関係条例等	龍ヶ崎市都市公園条例及び同条例施行規則 龍ヶ崎市総合運動公園の設置及び管理に関する条例及び同条例施行規則 龍ヶ崎市運動公園の設置及び管理に関する条例及び同条例施行規則 龍ヶ崎市運動広場の設置及び管理に関する条例及び同条例施行規則
	設置目的	龍ヶ崎市スポーツ推進計画では、誰もが健康で楽しめる生涯スポーツ社会の実現を目指しています。同計画の基本施策の一つに「スポーツ施設の整備・充実と有効活用」を掲げ、龍ヶ崎市総合体育館（ニューライフアリーナ龍ヶ崎）をはじめとする様々なスポーツ施設を設置しています。
利用料金制		非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制
指定管理者	名称	たつのこまちづくりパートナーズ 代表企業 コナミスポーツ株式会社 構成企業 常陽メンテナンス株式会社 / 東洋グリーン株式会社 / 特定非営利活動法人クラブ・ドラゴンズ
	所在地	代表企業 東京都品川区東品川4丁目10番1号
	事業内容	コナミスポーツ株式会社 スポーツ施設、遊技場施設等の経営 スポーツ教室、カルチャースクール等の経営 等 常陽メンテナンス株式会社 建築物の環境衛生に関する総合管理、電気通信機器、空調設備等の保守 管工事業、土木工事業、道路公園管理 等 東洋グリーン株式会社 公園、緑地、グラウンドの管理 等 特定非営利活動法人クラブ・ドラゴンズ ジュニアからシニアまでの各年代を対象としたスポーツ教室、講座等の実施
指定管理業務の内容		<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設の利用許可及び取り消しに関する事 ・ 施設及び備品の維持管理に関する事 ・ 施設の利用料金の徴収に関する事 ・ スポーツ教室など自主事業の実施に関する事 ・ 利用者アンケート調査の実施に関する事
指定期間		令和2年度 ～ 令和6年度（5年間）

総合評価（年度評価）	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
	A	A			

龍ヶ崎市指定管理者選定委員会からの前年度指摘等事項への対応

○アルバイト従業員による不祥事件が発生したが、その後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。今後も失った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。

- ⇒アルバイト従業員の管理体制の強化として、年2回全アルバイト従業員との個人面談を実施
- コンプライアンスの遵守を強化するため、年3回全アルバイト従業員に個人情報理解度テストを実施
- より良好な人間関係の構築を図るため、日々の円滑なコミュニケーション（会話）を促進している。

○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。

- ⇒毎月17日を安全の日とし、毎月テーマを設定し、有事シミュレーション対応を行っている。
- また、施設点検や巡回頻度を増加させることによって、施設不備・不具合の発見から修繕まで早期対応に努めている。

2 評価結果

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
I 【有効性】施設の設置目的の達成に関する取組み など	50	-----	34
(I) 施設の設置目的の達成に向けた取組み	30	B	18
① 事業計画書等で示す各種事業やイベントは適切に行われたか。また、当該年度の管理運営目標を達成できたか。			
② 施設の利用者数の増加や利便性を高めるための取組みがなされたか。			
③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られたか。			
④ 施設及び備品は適切に維持管理がなされたか。			
⑤ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動がなされたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
① 新型コロナウイルス感染症の影響により、施設の臨時休館や時間短縮営業などが続き、さらに、メインアリーナがワクチン接種会場となったことにより、各種事業やイベントについては中止となるが多かった。営業再開時には、利用者にマスクの着用・ソーシャルディスタンスの確保・手指の消毒等利用者の協力を得ながら、教室の開催、イベント等を実施した。 利用者数は328,027人（含ワクチン接種71,977人・選挙506人）で、前年度の271,556人から56,471人の増となっているが、ワクチン接種人数等を除くと前年度より減少している。令和3年度の利用者数は、当初の目標である464,000人に対しても下回っている。			
② 施設の利用者数の増加や利便性を高めるため、次の取組みが実施された。 ・ウエルカムチケットの配布 利用者数・・・プール54人、トレーニング室35人 計89人（R2：68人）			

- ・特定健診受診者への施設無料利用券の配付
 - ・スポーツ教室の実施・・・コース型教室（ヨガ・アクアビクス等）・高齢者向け健康教室・都度有料教室（ボディパンプ・ボディジャム等）・子ども水泳教室/体操教室・卓球タイムなど、利用者に合わせ様々な教室を実施。
→ 教室利用者数：R3年度29,070人（R2： 40,999人）
 - ・イベントの実施・・・祝日における特別レッスンの開催
アリーナ利用者を対象に「スポーツ川柳コンテスト」を実施し、アリーナ内に掲示した
 - ・プリペイドカードの継続運用
 - ・トレーニングが効率的に取り組めるようトレーニング機器にトレーニング方法を掲示したり、ストレッチ室に写真でストレッチ方法を掲示した。
- ③ 来場者が多数見込まれる大会では、龍ヶ岡テニスコート等の駐車場を開放したり、スタジアムのスコアボード裏の空き地を駐車場にする等、施設を一括して管理しているメリットを活かした柔軟な対応が図られた。
- ④ 各施設の点検・検査を、仕様書に定める基準に従い適切に行っている。
各施設の点検・検査は、仕様書のとおり適切に行っており、不備があった時には毎月の定例会で報告を受け、適宜修繕等を行っている。
フィールドや屋外施設の備品については、備品管理・大会時の備品の準備等、利用者に配慮した管理ができています。また、屋外施設の備品についても定期的に巡回しているため備品の修繕等迅速に対応できています。
- ⑤ 指定管理者独自のホームページには新たに開設した北文間体育館・北文間多目的広場を追加した。
また、ホームページにQRコードを発行し、施設の掲示物や広報物に添付し利用者の利便性を図っている。新型コロナウイルス感染症の影響による臨時休館、または時間短縮等の変更にも素早く対応した。
さらに、ホームページやリーフレットに加え、フェイスブック等のSNSを生かした情報発信も行っている。

(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 アンケートは、「受付・フロント」や「プログラム（各種教室）」、「トレーニング室」、「プール」、「トイレ・ロッカー」等について行い、個人利用と団体利用とで、調査対象を分けて実施している。結果は、全体的に5点満点中概ね4点程度であり、利用者から高い満足度が得られていると言える。
- ② アリーナにご意見BOXを設置し、寄せられた意見に回答を添えて、アリーナ掲示板に色分けして見やすく掲示するとともに、寄せられた意見に対して、対応が可能なものについては、迅速に協議を行い、運営への反映がなされている。
(意見) コロナ禍でのレッスン時の換気不足に対する苦情
⇒クラス担当者に換気を強化するよう周知した。
(意見) コロナ禍での利用者のマナーに対する要望
⇒トレーニング室での大声・プール内での談笑について、スタッフによる声掛けの強化をした。
- ③ 寄せられた意見への回答は、アリーナ掲示コーナー及びプール更衣室付近の2か所で掲示をしている。また、直接、スポーツ都市推進課に届いたメール等での問い合わせ等についても迅速な回答を得ている。
- ④ イベント案内・教室の変更等については、ホームページでの掲載のほか、施設通路の壁に掲示板を設置し

て利用者の目につくよう掲示され、適切に情報提供がなされている。

また、利用上の注意等についても、適宜、施設内に掲示し、利用者への注意喚起が行われている。

- ⑤ コナミスポーツでは、コース型教室や1回単位で参加できる教室の開催、最新のレスミルズプログラム（グループエクササイズプログラム）の導入により、様々な教室を展開している。また、スタッフにもレスミルズプログラムやボルダリングを体験してもらい、スタッフの質の向上を図っている。

東洋グリーンは、フィールド・スタジアムの芝生を冬芝・夏芝と通年を通して緑の芝生の状態を維持し、利用者や大会主催者等から高い評価を受けている。

また、常陽メンテナンスでは、館内の清掃や施設まわりの除草及び備品の点検・修繕等適切に行っており、利用者からの苦情に迅速に対応している。

クラブ・ドラゴンズは、フィールドでの陸上記録会やサッカー大会時の備品の準備や管理の他新しく開設した北文間体育館でスポーツ教室を開催するなどスムーズな施設の運用をしている。

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
2 【効率性】効率性の向上等に関する取組み	20	-----	16
(1) 指定管理業務に係る経費の低減 など	20	A	16
① 施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減させるための取組みがなされたか。			
② 収支計画に沿った予算の適切な執行がなされたか。 ③ 清掃や警備、設備の保守点検等の業務は適切な水準で行われたか。また、再委託している場合は経費が最小限となるよう工夫がなされたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】 <p>① JVとしてのメリットを活かして、施設の受付業務やスポーツ教室はコナミスポーツ、公園の除草やアリーナの日常設備点検・清掃などは常陽メンテナンス、フィールドやスタジアムの芝生やグラウンド整備は東洋グリーン、フィールドの備品の管理や屋外施設の管理・屋外のスポーツ教室等はクラブ・ドラゴンズと、それぞれの得意分野を担当することで、経費削減に努めている。</p> <p>また、スケールメリットを活かした本社一括購入（事務用品、プール管理に伴う薬品、トイレトペーパーや管球品など）、アリーナにおける夏季のエアコン使用における設定温度の遵守等の取組みもやっている。</p> <p>② 事業計画に基づき適切に予算を執行しているが、新型コロナウイルス感染症の影響により、施設の時間短縮営業や臨時休館があったため、コロナ禍前と比較して歳入については利用料金が減少し、歳出は光熱水費・委託料等が減少している。</p> <p>③ 設備の定期保守点検業務や測定・検査業務、機械警備など再委託しているものもあるが、仕様書に定めた適切な水準で行われているとともに、軽微な修繕や指摘等があった場合には速やかに対応している。</p> <p>また、アリーナの臨時休館時において、普段できなかった館内備品等の整理及び館内消毒の徹底・施設備品のメンテナンスを行った。</p>			

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
3 【適正性】 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	30	-----	24
(1) 施設の管理運営の実施状況 など ① 施設の管理運営に当たる人員は適切に配置され、また適切な雇用・労働環境のための取組みがなされたか。 ② 職員の資質・能力向上のための取組みがなされたか。 ③ 地元貢献（地域経済活性化や地域との連携など）のための取組みがなされたか。	15	A	12
【評価の理由, 要因・原因分析】 ① 仕様書に基づき適正に職員が配置されており、配置に当たっては、資格を有した責任者の下にスタッフを配置し、適切な対応に努めている。また、地元雇用を積極的に推進し、アルバイトを中心に約50名を雇用している。(内、流通経済大学の学生6名) ② プールで溺れた人の救助訓練を中心に、プールフロアの安全確認の研修など毎月様々な研修を行っている。また、自衛消防訓練やAED&CPR講習のほか、トレーニング室やスタジアム等での緊急時対応訓練、避難経路の確認、その他接客・接遇研修を行い、職員各自のスキルアップのための取組みがなされている。 ③ アリーナ施設内で社会福祉協議会が運営する「たつこのカフェ」と販売物品のすみわけを行うなど、良好な関係を構築している。さらに、犯罪のない地域社会づくりへの貢献として、「こども110番の家」の登録をしている。 その他、城ノ内小学校の「まち探検」や城ノ内中学校の職場体験を受入れ、アリーナ等の見学や受付等の体験及び質問への対応を行った。 ウォーキング教室の参加者と「プロギングイベント」(コース・時間を決めて徒歩等でゴミを集め最終ゴールでゴミの重さを図る競技)を実施し、総合運動公園周りのゴミ拾いをして地域の環境整備に努めた。			
(2) 平等利用, 安全対策, 危機管理体制 など ① 施設の利用者の個人情報保護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。	15	A	12
【評価の理由, 要因・原因分析】 ① 個人情報の取り扱いについては、マニュアルに沿った運用をしている。また、随時、研修を行うとともに、運用上の問題がないか確認している。 コンプライアンスの遵守を強化するため、年3回全アルバイトに個人情報理解度テストを実施した。 ② 利用者への不当な差別的取扱いがないよう「お身体の不自由な方の利用基準」を定めるとともに、常時、接客・接遇研修を行っている。 障がい者手帳アプリ「ミライロID」を取り入れ、スマホの提示により障がい者減免が適用できる取り組みを開始した。 ③ 3(1)②で記載した研修に取り組んでいるほか、日常の事故防止に向け、業務責任者を中心とした施設の日常点検が適切に実施されている。臨時休館日を利用してボルダリングのホールドの着脱清掃やプール床面のスベリ防止清掃を実施し、けがの予防に努めた。 また、職員研修の中で救急救命講習等を実施し、施設内で急病人や怪我人が発生した場合でも即応できる			

体制を整えている。

- ④ 3(1)②で記載した研修に取り組んでいるほか、各施設において、緊急時連絡網及び危機管理マニュアルが配備されている。また、避難ルートの確認など、利用者の安全に向けての防災対策をとっている。
- ⑤ 大会開催中の事故や怪我等については、主催者と連携してスムーズな対応を行っている。5月のバドミントン大会開催中、選手が熱中症により両足痙攣となったため救急車を要請。その後は大会主催者側での対応となったが大事にはいかなかった。

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

【総合評価】

合計得点	74 点	総合評価	A
[総評]			
<p>指定管理者である構成企業4社（令和2年度より特定非営利活動法人クラブ・ドラゴンズが参入）が有しているそれぞれのノウハウを活かして、優良な管理運営がなされている。新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者数は目標数を下回っているが、（実績数：328,027人(含ワクチン接種71,977人・選挙506人)目標数：464,000人、目標到達度71%)、利用者アンケートにおいて、利用者から概ね高い満足度が得られていること等は高く評価できる。</p> <p>オリンピック支援として、トーチの展示や聖火リレー時にはボランティア要員を派遣し、アリーナ内には地元のオリンピックの応援コーナーを設置して応援するなど施設一丸となってオリンピックを盛り上げてくれた。</p> <p>令和3年度より北文間体育館を新たに開設したが、一般利用者の他に指定管理者（特定非営利活動法人クラブ・ドラゴンズ）によるスポーツ教室等を実施し利用率の向上に努めている。</p>			
[改善を要する事項]			
<p>・トレーニング室での従業員のおしゃべりやプール監視員の監視態度等に苦情がよせられることがあるため、利用者に不快な思いをさせないよう接客マナーやプール監視時の監視員の業務を徹底してもらいたい。</p>			

	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	龍ヶ崎市総合体育館外15施設
事業計画の内容	<p>●サービス向上への取組み スポーツ教室の拡大/ウエルカムチケットの導入/多言語の館内放送導入/意見箱設置/利用者アンケート/フィールドの無料開放デーの実施など</p> <p>●自主事業 スポーツ教室の実施/レンタルシューズ・レンタルロッカーの貸出/フィットネスウェア・水着・トレーニングに適したドリンク等の販売/高砂体育館への自動販売機設置</p>
実績 運営状況	<p>管理施設一覧</p> <p>①総合体育館「たつのごアリーナ」 ②陸上競技場「たつのごフィールド」(第3種公認競技場(日本陸上競技連盟)) ③野球場「たつのごスタジアム」, 多目的広場1面 ④高砂体育館 ⑤北文間体育館 ⑥小貝川市民運動公園 野球場1面 多目的広場(ソフトボール場3面) ⑦高砂野球場 野球場1面 ⑧若柴公園 テニスコート3面 ⑨城南スポーツ公園 テニスコート3面 ⑩大正堀川運動公園 テニスコート3面, 野球場1面, 多目的広場1面 ⑪龍ヶ岡公園 テニスコート8面(内フットサルコート兼用2面) ⑫工業団地運動公園 野球場2面 ⑬北竜台公園 野球場1面, ディスクゴルフ場5ホール ⑭横田川運動公園 サッカー場1面 ⑮羽原川運動公園 サッカー場1面 ⑯北文間多目的広場 多目的広場(サッカー場1面)</p> <p>【取組み】</p> <p>スポーツ教室 コース型教室(3ヶ月・1ヶ月)・高齢者無料教室・都度有料教室など ◎R3年度からの新たな教室 ・子ども向け教室: ストリートダンススクール・ボルダリング無料親子体験会 ・一般向け教室: ニューススポーツ教室・屋外スポーツ教室等 利用者数 29,070人</p> <p>2020東京オリンピック・パラリンピックプロモーション アリーナ内に野口選手・中山選手の応援メッセージコーナーを設置。 カフェテリアゾーンに大型TVを設置し, オリンピックを放映。</p> <p>ウエルカムチケット 転入者へアリーナプール又はトレーニング室の1回無料チケット配布 有効期間: 1年間 利用者: プール54人 トレーニング室35人</p> <p>多言語館内放送 平成26年度から, 日本語, 英語, 中国語, 韓国語による館内放送</p> <p>意見箱設置 平成26年度から, 1Fロビー, B1プールロビーに設置 寄せられた意見に対して月毎に掲示</p>

イベントの実施 市民が参加しやすい祝日を活用し、運動のきっかけづくりとなる特別レッスンやイベントを開催
 無料開放デーの開催 たつのこフィールドにおいてオープンフィールドを実施。

利用状況

	H29	H30	R元	R2	R3
利用者総数	436,383 ※通年換算441,041	417,052 ※通年換算437,075	401,574 ※通年換算449,904	271,556 ※通年換算337,962	255,544 ※通年換算386,496
(以下内数)					
たつのこアリーナ	270,733 ※通年換算275,391	257,935 ※通年換算274,063	239,797 ※通年換算267,720	137,682 ※通年換算178,085	117,705 ※通年換算201,779
内メインアリーナ	62,036	50,111 ※月平均5,275 ※通年換算63,300	52,629 ※通年換算60,144	25,571 ※通年換算32,028	19,071 ※通年換算32,693
内サブアリーナ	14,002 ※月平均1,555 ※通年換算18,660	18,435	14,977 ※通年換算17,112	10,632 ※通年換算13,502	10,639 ※通年換算18,238
内幼児体育室				238 ※通年換算298	107 ※通年換算183
内多目的室	15,292	17,103	15,801 ※通年換算18,060	11,583 ※通年換算14,444	9,622 ※通年換算16,495
内柔剣道場	35,256	32,317 ※月平均2,938 ※通年換算35,256	34,440 ※通年換算39,360	22,678 ※通年換算28,574	18,105 ※通年換算31,037
内プール	89,650	86,650	75,446 ※通年換算82,308	46,209 ※通年換算61,858	42,272 ※通年換算72,466
内トレーニング室	54,497	53,319	46,504 ※通年換算50,736	20,771 ※通年換算27,381	17,889 ※通年換算30,667
たつのこフィールド	42,295	52,167	43,747 ※通年換算47,724	31,930 ※通年換算38,068	19,094 ※通年換算38,187
たつのこスタジアム	16,573	12,931	14,129 ※通年換算15,408	8,085 ※通年換算9,288	7,849 ※通年換算13,455
高砂体育館	15,199	11,681 ※月平均1,298 ※通年換算15,576	13,660 ※通年換算14,904	11,013 ※通年換算14,429	12,714 ※通年換算15,257
北文間体育館					9,195 ※通年換算11,034

その他屋外施設	91,583	82,338	95,471 ※通年換算104,148	82,846 ※通年換算98,092	88,987 ※通年換算106,784
---------	--------	--------	------------------------	-----------------------	------------------------

○新型コロナウイルス感染拡大防止のための休館・時間短縮営業を実施
 たつこのアリーナがワクチン接種会場となったため休館日を月曜日から水曜日に変更
 ワクチン接種日（日・水・木曜日）

【たつこのアリーナ外15施設】

R3.4.4 ワクチン接種会場のため臨時休館

R3.5.6～R3.6.8 市民のみ利用可 午後8時までの時間短縮営業

R3.6.1～毎週水・木・日曜日はワクチン接種のため休館

R3.7.1～毎週木・日曜日はワクチン接種終了後19時～22時で営業

R3.8.1～R3.8.5 市民のみ利用可 19時までの時間短縮営業

R3.8.6～R3.9.30 緊急事態宣言等により臨時休館

R3.10.1～R3.12.27 通常営業

毎週水・木・日曜日はワクチン接種のため臨時休館

R4.1.27～R4.3.21 午後8時までの時間短縮営業

※たつこのアリーナ ワクチン接種日 91日間/年

※たつこのフィールド R3.11.15～R4.3.31 工事のため利用停止

※たつこのスタジアム R4.1.1～R4.2.28 冬季利用休止

利用料（使用料）収入及び減免の状況

■料金収入実績(円)

H25(直営)	H29	H30	R元	R2	R3
53,834,420	59,755,421	59,426,620	53,541,836	38,304,009	33,411,462

※R3にはコロナワクチン接種会場費（新型コロナワクチン対策課）・・・4,144,800円を含む。

■R3年度利用料金収入目標値（還元基準額） 64,818,000円

R3年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により時間短縮営業及び臨時休館を実施し、さらにメインアリーナがワクチン接種会場になったため、還元基準額には達していない。

■R3年度減免実績

減免件数： R3年度は78件

市や市教育委員会の事業等

小・中・高等学校等の大会

スポーツ協会等加盟団体の公式大会等

減免額：1,800,408円

利用者アンケート調査の実施状況（11/4～11/25）

	配布	回収	回収率（%）
①アリーナ個人利用	300	249	83.0%
②アリーナ団体利用	50	44	88.0%
③屋外施設	50	37	74.0%
④高砂体育館	10	5	50.0%
⑤北文間体育館	30	27	90.0%
⑥テニス利用	30	23	76.7%
計	470	385	81.9%

集計結果（数値は、大変良い/良い/普通/悪い/大変悪いを5点から1点に換算した値）

*（ ）内は前年度実績

①アリーナ個人利用者

受付・フロント 4.09 (4.06)	スタッフの			案内物や 掲示物について
	第一印象	対応	身だしなみ	
	4.23	4.22	4.19	3.73
トレーニング室 4.14 (3.95)	スタッフの			使用方法の表示
	第一印象	対応	指導	
	4.20	4.21	4.19	3.94
プール 3.96 (4.06)	スタッフの		教室の数	清潔さ
	第一印象	対応		
	4.20	4.15	3.89	3.59
プログラム 4.17 (4.14)	スタッフの		教室の数	清潔さ
	第一印象	対応		
	4.56	4.57	3.52	4.04
ロッカー・トイレ 4.01 (4.21)	ロッカーの清潔さ	トイレの清潔さ		
	3.97	4.04		

アンケートの
実施状況

②アリーナ団体利用者

受付・フロント 4.33 (4.33)	スタッフの			案内物や 掲示物について
	第一印象	対応	身だしなみ	
	4.43	4.43	4.41	4.05
施設・備品等 4.46 (4.24)	施設	備品	スタッフの対応	
	4.50	4.42	4.45	
ロッカー・トイレ 4.23 (4.32)	ロッカー・更衣室 の清潔さ	トイレの 清潔さ		
	4.19	4.27		

③フィールド，スタジアム，屋外施設

受付・フロント 4.49 (4.49)	スタッフの			案内物や 掲示物について
	第一印象	対応	身だしなみ	
	4.68	4.63	4.58	4.05
施設・備品 3.63 (4.02)	施設	備品		
	3.79	3.47		
ロッカー・トイレ 3.79 (4.19)	ロッカー の清潔さ	トイレの 清潔さ		
	3.79	3.79		

④高砂体育館

受付・フロント 4.65 (4.63)	スタッフの			案内物や 掲示物について
	第一印象	対応	身だしなみ	
	4.80	4.80	4.60	4.40
施設・備品 3.60 (3.25)	施設	備品		
	3.60	3.60		
ロッカー・トイレ 3.20 (3.00)	ロッカー の清潔さ	トイレの 清潔さ		
	3.20	3.20		

④北文間体育館

受付・フロント 4.34 (-)	スタッフの			案内物や 掲示物について
	第一印象	対応	身だしなみ	
	4.52	4.48	4.41	3.93
施設・備品 3.95 (-)	施設	備品		
	3.93	3.96		
ロッカー・トイレ 4.23 (-)	ロッカー の清潔さ	トイレの 清潔さ		
	4.15	4.30		

⑤テニス利用

受付・フロント 4.46 (4.40)	スタッフの			案内物や 掲示物について
	第一印象	対応	身だしなみ	
	4.57	4.61	4.65	4.00
施設・備品 3.95 (3.99)	施設	備品	コート	草刈り
	4.13	3.87	3.96	3.83

事業費内訳

決 算		予 算	
収 入		収 入	
指定管理料	206,889,000	指定管理料	206,889,000
利用料金	33,411,462	利用料金	64,818,000
指定事業（継続教室）	2,907,600	指定事業（継続教室）	10,048,000
幼児一時預りサービス負担金	75,450	幼児一時預りサービス負担金	320,000
自主事業からの補填等	0	自主事業からの補填等	8,591,000
大規模集客施設等時短 協力金（コロナ対策費）	6,696,000		
合計	249,979,512	合計	290,666,000
支 出		支 出	
事業費	12,190,369	事業費	15,350,000
施設管理維持費	106,939,454	施設管理維持費	128,150,000
人件費	112,521,401	人件費	127,067,000
その他管理運営費	11,133,356	その他管理運営費	20,099,000
合計	242,784,580	合計	290,666,000

指定管理者の管理運営に対する評価シート（年度評価）

所管部課	福祉部 社会福祉課
評価対象期間	令和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	龍ヶ崎市ふるさとふれあい公園				
	所在地	龍ヶ崎市高須町 4145 番地				
	関係条例等	龍ヶ崎市ふるさとふれあい公園の設置及び管理に関する条例 龍ヶ崎市ふるさとふれあい公園の設置及び管理に関する条例施行規則				
	設置目的	地域住民が自然の中で創作活動やスポーツを通じて福祉の向上を図ることを目的とする。				
利用料金制		非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制				
指定管理者	名 称	社会福祉法人龍ヶ崎市社会福祉協議会				
	所在地	龍ヶ崎市馴染町 834 番地 1				
	事業内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 住民の福祉活動促進（ボランティアの育成、交流サロンリゅうなど） ・ 地域福祉協働事業（ふれ愛クリスマス、ふれ愛給食サロン事業など） ・ 福祉・支援事業（ふれあい相談サロン事業、福祉の店たつのこなど） ・ 受託事業（総合福祉センター、ふるさとふれあい公園） ・ 指定事業所部門（障がい福祉サービスあざみなど） 				
指定管理業務の内容		<ul style="list-style-type: none"> ・ ふるさとふれあい公園の施設使用の受付に関すること。 (1) アトリエ棟及び窯室 (2) 温室 (3) 野外ステージ (4) ゲートボール場 (5) 多目的広場 (6) ディスクゴルフ場 (7) グランドゴルフ場 (8) バーベキューエリア ・ ふるさとふれあい公園の維持管理に関すること。 ・ アトリエの窯内の使用料の徴収に関すること。 				
指 定 期 間		令和元年度～令和5年度（5年間）				
総合評価（年度評価）		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
		A	B	B		

龍ヶ崎市指定管理者選定委員会からの前年度指摘等事項への対応

① 利用者アンケート調査の改善について。

利用者アンケートについては、各施設の課題を把握するため、施設ごとに個人利用・団体利用に分けて調査を実施したものの、回収人数については昨年度を下回った。利用者アンケートからのご意見や要望等については、今後の施設運営の参考にしていきたい。

② 利用者を増やすための取組みの検討について。

利用者を増やすための取組みとしては、前年度の桜の植樹に引き続き、来場者に季節感を愉しんでいただけるよう紅葉を植樹した。また、公園に架かる橋に電飾で飾りを施したり、冬季は花壇内にクリスマスツリーを模したライトアップを実施した。

施設全体では、利用者への視認性を向上させるため、施設や遊具の案内板を新たに設置した。また、屋内の事業では、子供向けに市のマスコットキャラクターまいりゅうや、アニメのキャラクターの陶芸絵付け教室を新たに企画・開催するなど、新規事業に積極的に取り組んだ。

2 評価結果

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
I 【有効性】施設の設置目的の達成に関する取組み など	50	-----	30
(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み	30	B	18
① 事業計画書等で示す各種事業やイベントは適切に行われたか。また、当該年度の管理運営目標を達成できたか。			
② 施設の利用者数の増加や利便性を高めるための取組みがなされたか。			
③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られたか。			
④ 施設及び備品は適切に維持管理がなされたか。			
⑤ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動がなされたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
① 新型コロナウイルス感染症の影響により一部中止した事業はあるが、感染状況を見極めつつ適切に感染対策を講じながらイベント等を実施した。			
② アトリエクラブの協力を得て、「親子創作教室（陶芸・絵画）」を開催（参加者：陶芸教室 13 名、絵画教室 6 名）した外、新たに陶芸絵付け教室を開催した（参加者：11 名）。その他、案内板の設置により、利用者の利便性を向上させた。			
③ スポーツ大会やクラブ活動等の実施する際には、クラブ・団体等の協力を得ながら実施している。			
④ 施設・備品ともに定期的に点検を実施しており、適切な維持管理が行われている。			
⑤ 当該施設の利用案内やスポーツ大会の開催案内等を会報誌や社協HPに掲載し、広報活動を行っている。また、令和3年度は、市公式HPの「市内の桜 開花情報」のページに、ふるさとふれあい公園の開花状況を掲載するなど、積極的に情報発信を行った。			
(2) 利用者の満足度	20	B	12
① 利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られているか。			
② 利用者の意見を把握し、それを反映させる取組みがなされたか。			
③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。			
④ 利用者への情報提供が十分になされたか。			
⑤ その他利用者満足度を向上させるための具体的な取組みがなされたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
① 利用者アンケートの結果からは、おおむね高評価をいただいている。また、「あまり良くない」「良くない」など満足度が低い場合には、その理由を記載してもらうことにより、今後の施設運営に役立つ回答をいただくことができた。			
② 利用者より寄せられた意見・要望については、適切に市へ報告されている。			

- ③ 屋外トイレの故障があったため修繕したものの依然として不具合を生じることが多い状況にある。このため、汚物入れを大きくするなど工夫を凝らしながら改善策を講じている。また、公園利用者からの苦情等に対しては、速やかな対応を心掛けている。
- ④ 施設ごとに、利用者から提出された年間活動計画をもとに調整し、それらを情報提供することにより、利用者間のトラブルの未然防止に努めている。
- ⑤ 利用者の満足度を向上させるため、敷地内の清掃、施設周辺の環境整備に努めている。また、健康遊具を修繕して、利用しやすいよう使用方法の案内板を作成して新たに設置した。

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
2 【効率性】 効率性の向上等に関する取組み	20	-----	12
(1) 指定管理業務に係る経費の低減 など	20	B	12
① 施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減させるための取組みがなされたか。			
② 収支計画に沿った予算の適切な執行がなされたか。			
③ 清掃や警備、設備の保守点検等の業務は適切な水準で行われたか。また、再委託している場合は経費が最小限となるよう工夫がなされたか。			
【評価の理由, 要因・原因分析】			
① 施設利用に支障がない範囲内でこまめな消灯を心掛けている外、再生紙の利用を推進するなどの経費削減に取り組んでいる。また、新たに作成した施設の案内版などについても、廃材を利用して職員が手作りし、経費の低減に配慮しながら実施している。			
② 施設の維持管理に係る予算、事業に係る予算ともに概ね適切な予算執行が行われている。			
③ 施設警備、防災設備の保守点検等は、第三者への再委託の許可を市から受けて実施し、仕様書に規定した水準で適切に行われている。			

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
3 【適正性】 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	30	-----	18
(1) 施設の管理運営の実施状況 など	15	B	9
① 施設の管理運営に当たる人員は適切に配置され、また適切な雇用・労働環境のための取組みがなされたか。			
② 職員の資質・能力向上のための取組みがなされたか。			
③ 地元貢献（地域経済活性化や地域との連携など）のための取組みがなされたか。			
【評価の理由, 要因・原因分析】			
① 業務担当職員を配置し、就業規則等に基づき適切な環境整備を実施している。			
② 現場作業について職員間で安全に作業が行われるよう定期的に安全衛生法等の法令確認を行っている。			
③ 長寿会や利用団体の協力を得ながら除草作業等を実施するなど、地域との連携に貢献している。			
(2) 平等利用, 安全対策, 危機管理体制 など	15	B	9
① 施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されていたか。			
② 利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。			
③ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。			
④ 防犯, 防災対策などの危機管理体制が適切であったか。			

⑤ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。

【評価の理由，要因・原因分析】

- ① 市内の公益法人で構成する個人情報保護審査会を設置し，適切な運営のための対策を講じた。
- ② 施設の利用申請を受付する際に利用団体間の調整を事前に行うことで，特定の団体が独占して施設を利用することがないように配慮した。
- ③ 日常的な施設内の見回りのほか業者による遊具点検を実施するなど，施設の安全対策に配慮した。また夏季期間には，利用者へ熱中症の注意喚起を行うなど，事故の防止に努めた。
- ④ 緊急対応マニュアルや非常時の連絡網を整備することにより，有事の際に迅速に対応できる体制づくりを行っている。
- ⑤ 地震が起きた際には非常口から外に誘導するなど，被害抑制の取組みについて職員間で共有している。

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

【総合評価】

合計得点	60 点	総合評価	B
<p>[総評]</p> <p>令和3年度も前年度に引き続き，新型コロナウイルス感染症の影響による施設の利用停止や利用制限を行いながらの事業実施であった。このため，利用者数の増加には至らなかったものの，施設の運営全般にわたり，「新しい生活様式」に対応した運営を心掛け，消毒の徹底，利用者同士のソーシャルディスタンスの確保など，感染防止対策を適切に実施することにより，利用者が安心して利用できる施設運営に努めていることは評価できる。</p> <p>また，利用者アンケート調査の改善や利用者を増やすための取組みなど，指定管理者選定委員会からの指摘事項に対しても改善の努力が見られるところであり，グラウンド・施設の管理状況についてはアンケート結果でも高評価の回答が多く寄せられた。このように，利用者の満足度向上のための環境整備に努めていることは評価できる。</p> <p>[改善を要する事項]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケート調査の継続的な実施（収集したデータをどのように分析し活用していくのか等，ニーズを具現化するためのプロセスの明確化） 			

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

【龍ヶ崎市指定管理者選定委員会の意見】

--

管理運営実績データ

<p>施設名</p> <p>龍ヶ崎市ふるさとふれあい公園</p> <p>事業計画の内容</p>	<p>① 社協会長杯いばらきねりんスポーツ大会 ふるさとふれあい公園の設備を有効に活用し、「いばらきねりんスポーツ大会」の予選会を兼ねたスポーツ大会を開催する。龍ヶ崎市長寿会連合会、龍ヶ崎市ボランティア連絡協議会の協力及び福祉の店の出店などにより大会の盛り上げを図る。 〈競技種目〉 グラウンドゴルフ、ペタンク、輪投げ、ゲートボール 〈出場者数〉 約 400 人</p> <p>② 利用者交流会 長寿会連合会の協力により、施設利用者の交流を目的として実施する。</p> <p>③ 親子創作教室（絵画） 絵画クラブの協力により、就学児童の家庭を対象に親子参加型の絵画教室を開催する。</p> <p>④ 親子創作教室（陶芸） 陶芸クラブの協力により、就学児童の家庭を対象に親子参加型の陶芸教室を開催する。</p> <p>⑤ 季節交流会 施設利用者の参加型イベントとして、施設利用者の交流を目的として実施する。</p> <p>龍ヶ崎市の指定を受け、龍ヶ崎市ふるさとふれあい公園の管理及び運営を行う。 市民が自然の中で創作活動やスポーツを楽しむ憩いの場として、利便性の向上に努める。</p> <p><施設> アトリエ和作工作室及び窯室、ゲートボール場、多目的グラウンド、ディスクゴルフ場、グラウンドゴルフ場、野外ステージ など</p>																															
<p>運営状況</p>	<p>開館日数：303 日 開館時間：9:00～18:00（5月～9月）、9:00～17:00（10月～4月） 休館日：月曜日、祝祭日の翌日、年末年始（12/29～1/3 まで）</p> <p>新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に伴う施設の利用停止等により、事業計画書等で予定していたイベント等について中止した事業もあったが、感染防止対策を講じながら諸行事を開催することができた。また、屋内でのイベントも新規の陶芸絵付け教室を含め、開催することができた。</p>																															
<p>実績</p> <p>利用状況</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和3年度</th> <th>令和2年度</th> <th>令和元年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開設日数</td> <td>施設により変動あり</td> <td>施設により変動あり</td> <td>307 日</td> </tr> <tr> <td>利用者数合計</td> <td>23,915 人 (28,196 人)</td> <td>28,489 人 (30,741 人)</td> <td>42,592 人 (42,799 人)</td> </tr> <tr> <td>アトリエ棟</td> <td>開設日数 256 日 2,151 人 (2,546 人)</td> <td>開設日数 253 日 1,896 人 (2,284 人)</td> <td>2,826 人 (3,033 人)</td> </tr> <tr> <td>ゲートボール場</td> <td>開設日数 303 日 2,248 人 (2,663 人)</td> <td>開設日数 327 日 2,689 人 (3,000 人)</td> <td>3,771 人</td> </tr> <tr> <td>多目的広場</td> <td>開設日数 303 日 2,686 人 (3,182 人)</td> <td>開設日数 327 日 4,916 人 (5,486 人)</td> <td>11,303 人</td> </tr> <tr> <td>ディスクゴルフ場</td> <td>開設日数 303 日 4,931 人</td> <td>開設日数 327 日 4,906 人</td> <td>7,194 人</td> </tr> </tbody> </table>					令和3年度	令和2年度	令和元年度	開設日数	施設により変動あり	施設により変動あり	307 日	利用者数合計	23,915 人 (28,196 人)	28,489 人 (30,741 人)	42,592 人 (42,799 人)	アトリエ棟	開設日数 256 日 2,151 人 (2,546 人)	開設日数 253 日 1,896 人 (2,284 人)	2,826 人 (3,033 人)	ゲートボール場	開設日数 303 日 2,248 人 (2,663 人)	開設日数 327 日 2,689 人 (3,000 人)	3,771 人	多目的広場	開設日数 303 日 2,686 人 (3,182 人)	開設日数 327 日 4,916 人 (5,486 人)	11,303 人	ディスクゴルフ場	開設日数 303 日 4,931 人	開設日数 327 日 4,906 人	7,194 人
	令和3年度	令和2年度	令和元年度																													
開設日数	施設により変動あり	施設により変動あり	307 日																													
利用者数合計	23,915 人 (28,196 人)	28,489 人 (30,741 人)	42,592 人 (42,799 人)																													
アトリエ棟	開設日数 256 日 2,151 人 (2,546 人)	開設日数 253 日 1,896 人 (2,284 人)	2,826 人 (3,033 人)																													
ゲートボール場	開設日数 303 日 2,248 人 (2,663 人)	開設日数 327 日 2,689 人 (3,000 人)	3,771 人																													
多目的広場	開設日数 303 日 2,686 人 (3,182 人)	開設日数 327 日 4,916 人 (5,486 人)	11,303 人																													
ディスクゴルフ場	開設日数 303 日 4,931 人	開設日数 327 日 4,906 人	7,194 人																													

	(5,842人)	(5,475人)	
野外ステージ	開設日数 303日 7,580人 (8,981人)	開設日数 327日 10,398人	13,141人
グラウンドゴルフ場	開設日数 303日 3,899人 (3,971人)	開設日数 327日 3,557人 (3,971人)	4,357人
バーベキューエリア	開設日数 303日 181人	開設日数 274日 127人	

※（ ）内は通年換算数

新型コロナウイルス感染拡大の影響に伴う施設の利用制限について

- ・ R3.8.6～R3.9.30 全ての個人・団体利用を休止
- ・ 年間を通して政府が指定する「緊急事態宣言対象地域」や「まん延防止等重点措置区域」の居住者の利用を制限

利用料（使用料）収入及び減免の状況

アトリエ棟（窯室）使用料：151,950円

アンケートの実施状況

令和4年2月から3月にかけて、ふるさとふれあい公園利用者を対象としたアンケート調査を実施しており、145人から回答を得ることができた。また、内容や手法を見直し、施設ごとの利用者満足度を把握するとともに、「あまり良くない」「良くない」など、満足度が低い場合には、その理由を記載してもらうことで、今後の施設運営の参考意見をいただくことができた。

事業費内訳

決 算		予 算	
収 入		収 入	
指定管理料	12,819,000	指定管理料	12,819,000
計	12,819,000	計	12,819,000
支 出		支 出	
人件費	7,658,173	人件費	7,737,000
職員給与	4,339,173	職員給与	4,418,000
職員賞与	1,398,000	職員賞与	1,398,000
非常勤職員給与	1,921,000	非常勤職員給与	1,921,000
事務費	4,322,105	事務費	5,082,000
事務消耗品費	225,619	事務消耗品費	226,000
水道光熱費	1,168,065	水道光熱費	1,169,000
燃料費	426,143	燃料費	427,000
修繕費	67,045	修繕費	200,000
通信運搬費	77,060	通信運搬費	78,000
業務委託費	1,673,320	業務委託費	1,714,000
手数料	14,949	手数料	15,000
保険料	126,420	保険料	127,000

	租税公課	543,484	租税公課	1,126,000
	計	11,980,278	計	12,819,000
	収支差額 838,722 円は返還金として精算している。			