

令和5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5年7月14日（金）

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) 指定管理施設の管理運営状況の評価について【1次評価】

【対象施設】

- 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
- ②龍ヶ崎市市民活動センター
- ③龍ヶ崎市総合福祉センター
- ④龍ヶ崎市ふるさとふれあい公園
- ⑤龍ヶ崎市文化会館
- ⑥龍ヶ崎市立図書館（中央図書館）
- ⑦龍ヶ崎市立図書館（図書館北竜台分館）
- ⑧龍ヶ崎市農業公園豊作村（レンタルファーム・総合交流ターミナル）
- ⑨龍ヶ崎市農業公園豊作村（湯ったり館・運動広場）
- ⑩龍ヶ崎市龍ヶ岡市民農園
- ⑪龍ヶ崎市総合体育館外16施設

(2) 各指定管理者の年度評価【2次評価】

3 そ の 他

4 閉 会

令和4年度評価対象施設一覧

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	令和4年4月1日～ 令和7年3月31日	都市計画課
		(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	地域づくり推進課
		NPO法人茨城県南生活者ネット	
3	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	福祉総務課
		(福) 龍ヶ崎市社会福祉協議会	
4	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	福祉総務課
		(福) 龍ヶ崎市社会福祉協議会	
5	龍ヶ崎市文化会館	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	文化・生涯学習課
		(公財) 龍ヶ崎市まちづくり・文化財団	
6	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)	
7	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)	
8	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	
9	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	
10	龍ヶ崎市龍ヶ岡市民農園	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	農業政策課
		(公財) 龍ヶ崎市まちづくり・文化財団	
11	龍ヶ崎市総合体育館外16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若菜公園(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) ⑰龍ヶ崎市北文間運動広場(スポーツサロン北文間館)	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	スポーツ推進課
		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	

令和5年度 第1回指定管理者選定委員会タイムスケジュール

時間	内容等	
13:30 ~	開会	
13:30 ~ 13:40	議題(1)評価の流れ等説明	
13:40 ~ 13:55	(説明・質疑) 年度評価	①龍ヶ崎市龍ヶ崎市駅東駐輪場, 佐貴中央第1・第2駐輪場 (都市計画課)
13:55 ~ 14:10		②龍ヶ崎市市民活動センター (地域づくり推進課)
14:10 ~ 14:25		③龍ヶ崎市総合福祉センター (福祉総務課)
14:25 ~ 14:40		④龍ヶ崎市ふるさとふれあい公園 (福祉総務課)
14:40 ~ 14:55		⑤龍ヶ崎市文化会館 (文化・生涯学習課)
14:55 ~ 15:10		⑥龍ヶ崎市立図書館 (中央図書館) (文化・生涯学習課)
15:10 ~ 15:25		⑦龍ヶ崎市立図書館 (図書館北竜台分館) (文化・生涯学習課)
15:25 ~ 15:30		休憩5分
15:30 ~ 15:45		⑧龍ヶ崎市農業公園豊作村 (レンタルファーム・総合交流ターミナル) (農業政策課)
15:45 ~ 16:00		⑨龍ヶ崎市農業公園豊作村 (湯ったり館・運動広場) (農業政策課)
16:00 ~ 16:15		⑩龍ヶ崎市龍ヶ岡市民農園 (農業政策課)
16:15 ~ 16:35	⑪龍ヶ崎市総合体育館外16施設 (スポーツ推進課)	
16:35 ~ 16:40	休憩5分	
16:40 ~ 17:10	各指定管理者の年度評価 (2次評価)	

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4年4月1日～令和5年3月31日

I 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		<p>非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>完全利用料金制：施設使用料のみで管理運営する方法</p>			
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●●年度	令和●●年度	令和●●年度	令和●●年度	令和●●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
I 【有効性】施設の設置目的の達成に関する取組みなど	50	-----	0
(I) 施設の設置目的の達成に向けた取組み	配点×得点率		
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 ×60%	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	総合評価	下表に基づき総合評価を記載
[総評]	今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。			
実績	運営状況	開設日数や開設時間、イベントの開催、職員配置、研修状況等について記載しています。			
	利用状況	<p>■実績 利用者数や施設の稼働率について、評価対象年度+過去分を記載しています。</p> <p>■目標（設定されている場合） 評価対象年度分の利用者数等に関する目標値を記載しています。</p>			
	利用料（使用料）収入及び減免の状況	<p>■実績 施設の使用料（利用料）の収入や減免の状況等について記載しています。</p> <p>■目標（設定されている場合） 評価対象年度分の使用料（利用料）収入等に関する目標値を記載しています。</p>			
	アンケートの実施状況	<p>アンケート調査の結果等を記載しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用満足度 ・回答者数 ・結果の推移 等 			
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		

指定管理者の管理運営評価に係る指摘等事項一覧（令和3年度分）

【総合評価】																					
合計得点	67 点	総合評価	B																		
<p>【総評】</p> <p>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。</p> <p>アンケート結果による駐輪場全体の満足度について、『満足、やや満足』の回答は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獲得している。アンケートの自由記述の中で、管理員の丁寧な接遇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、利用者与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。</p> <p>【改善を要する事項】</p> <p>・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。</p>																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th>総合評価</th> <th>総合評価の内容</th> <th>合計得点</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>S</td> <td>特に優れていると認められる。</td> <td>90 点以上</td> </tr> <tr> <td>A</td> <td>優れていると認められる。</td> <td>70 点以上 90 点未満</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>適正であると認められる。</td> <td>60 点以上 70 点未満</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>努力を要すると認められる。</td> <td>50 点以上 60 点未満</td> </tr> <tr> <td>D</td> <td>相当の努力を要すると認められる。</td> <td>50 点未満</td> </tr> </tbody> </table>				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
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																			
<p>【龍ヶ崎市指定管理者選定委員会の意見】</p> <div style="border: 1px dashed red; height: 100px; width: 100%;"></div>																					

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

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よる厳しい運営を強いられる中、感染症対策の配慮を含めた施設管理運営の取り組みが実施されており、総じて効率かつ適正な管理運営がなされていると評価できる。

一方、テレワークなどにより施設の利用形態の変化が顕在化している中、年間の利用実績が目標値と大きく乖離しており、今後予定される佐貫中央第1・第2駐輪場の統合を踏まえた施設の管理運営の在り方（利用料金制の導入の可否等）や事業計画を見直すことに取り組んでいただきたい。

また、今後の取組として、利便性向上や新型コロナウイルス感染防止等の観点から、使用料支払手続きのキャッシュレス化導入に関して検討を進めていただきたい。

利用者アンケート調査の実施については、さらなる利用者満足度の向上と新規の利用者の獲得による施設の設置目的が十分に達成されるよう、利用者と管理者が双方にとって有意義となるべく調査項目や調査対象などを見直した内容とし、アンケート結果を真摯に受け止めて今後の施設運営に反映して欲しい。

2. 龍ヶ崎市市民活動センター（総合評価：A・合計得点74点）

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よる厳しい運営を強いられる中、感染症対策の配慮を含めた施設管理運営の取り組みが実施されており、活動実態調査による解散団体等の登録抹消を行いながら、新規登録団体を11団体増やしたことなど、総じて効率かつ適正な管理運営がなされていると評価できる。

引き続き、利用団体の活動状況の実態把握を適切に行いながら、適正な施設の管理運営に努めていただきたい。

一方、利用者アンケート調査の実施については、さらなる利用者満足度の向上と新規の利用者の獲得による施設の設置目的が十分に達成されるよう、利用者と管理者が双方にとって有意義となるべく調査項目や調査対象などを見直した内容とし、アンケート結果を真摯に受け止めて今後の施設運営に反映して欲しい。

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63点）

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よる厳しい運営を強いられる中、感染症対策の配慮を含めた施設管理運営の取り組みが実施されており、総じて効率かつ適正な管理運営がなされていると評価できる。

一方、レンタルファームの使用不能の7区画については、早急に原因究明のうえ、使用が可能となるよう取り組むとともに、レンタルファームの高い利用更新率を踏まえ、さらなる利便性の向上が図れるよう柔軟な貸出期間の設定ができるよう検討を進めていただきたい。

また、野菜・花苗販売については、事業収支の悪化に多大な影響を及ぼしている状況であることを十分に認識し、今後の在り方を見直し、利用者にとって、真に必要なサービスであるかを検討・改善をしていただきたい。

なお、利用者アンケート調査の実施については、さらなる利用者満足度の向上と新規の利用者の獲得による施設の設置目的が十分に達成されるよう、利用者と管理者が双方にとって有意義となるべく調査項目や調査対象などを見直した内容とし、アンケート結果を真摯に受け止めて今後の施設運営に反映して欲しい。

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：C・合計得点56点）

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よる厳しい運営を強いられる中、感染症対策の配慮を含めた施設管理運営の取り組みが実施されてはいるものの、利用者の満足度を向上させるためのアンケート調査の手法や結果の分析等が不十分であったため総合評価が「C」となってしまったことは大変残念である。

近隣に類似施設ができたことによる外的要因があるものの、利用者の減少による事業運営は大変厳しい状況であり、施設の今後の在り方を抜本的に見直す時期である。このため、類似施設の利用状況の把握に努めるとともに現状の課題分析を行い、施設運営の今後の在り方の方向性を示せるよう取り組んでいただきたい。

さらに、利用者アンケート調査の実施については、さらなる利用者満足度の向上と新規の利用者の獲得による施設の設置目的が十分に達成されるよう、利用者と管理者が双方にとって有意義となるべく調査項目や調査対象などを見直した内容とし、アンケート結果を真摯に受け止めて今後の施設運営に反映して欲しい。

5. 龍ヶ崎市龍ヶ岡市民農園（総合評価：B・合計得点69点）

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よる厳しい運営を強いられる中、感染症対策の配慮を含めた施設管理運営の取り組みが実施されており、総じて効率かつ適正な管理運営がなされていると評価できる。

一方で、施設利用料については立地や採算性を考慮すれば、他施設との料金設定との比較については検討の余地があり、今後の料金設定には、適正なものとなるよう取り組んでいただきたい。

また、豊作村のレンタルファームと同様に、利用者の利便性向上の観点から、柔軟な貸出期間の設定ができるよう検討を進めていただきたい。

なお、利用者アンケート調査の実施については、さらなる利用者満足度の向上と新規の利用者の獲得による施設の設置目的が十分に達成されるよう、利用者と管理者が双方にとって有意義となるべく調査項目や調査対象などを見直した内容とし、アンケート結果を真摯に受け止めて今後の施設運営に反映して欲しい。

6. 龍ヶ崎市文化会館（総合評価：B・合計得点 64 点）

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よる厳しい運営を強いられる中、感染症対策の配慮を含めた施設管理運営の取り組みが実施されており、総じて効率かつ適正な管理運営がなされているものの、すべての利用者が平等かつ安全に施設利用ができるよう、ユニバーサルデザイン等の視点をより意識した管理運営を心掛けていただきたい。

また、利用者アンケート調査の実施については、さらなる利用者満足度の向上と新規の利用者の獲得による施設の設置目的が十分に達成されるよう、利用者と管理者が双方にとって有意義となるべく調査項目や調査対象などを見直した内容とし、アンケート結果を真摯に受け止めて今後の施設運営に反映して欲しい。

なお、評価シートの記載において、評価根拠となる数値や記述に不明確な点があいふつか見受けられた。今後は、具体的かつ細かな数値や事例等を明記するなど客観的な判断ができるよう改善されたい。

7. 龍ヶ崎市立中央図書館（総合評価：A・合計得点 73 点）

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よる厳しい運営を強いられる中、感染症対策の配慮を含めた施設管理運営の取り組みが実施されており、さらには読書通帳の導入や電子図書館の登録促進による利用者の増加や利便性の向上を図ったことなど、総じて効率かつ適正な管理運営がなされていると評価できる。

一方、令和3年7月から開設された図書館北竜台分館との事業費の区分については、同一の指定管理者ではあるものの不明瞭な点が見受けられることから今後は改善されることをお願いしたい。

また、利用者アンケート調査の実施については、さらなる利用者満足度の向上と新規の利用者の獲得による施設の設置目的が十分に達成されるよう、利用者と管理者が双方にとって有意義となるべく調査項目や調査対象などを見直した内容とし、アンケート結果を真摯に受け止めて今後の施設運営に反映して欲しい。

8. 龍ヶ崎市立図書館北竜台分館（総合評価：A・合計得点 70 点）

施設開設初年度にもかかわらず、他施設と同様に、新型コロナウイルス感染症の影響による厳しい運営を強いられる中、感染症対策の配慮を含めた施設管理運営の取り組みが実施されており、利用者の満足度も高く、総じて効率かつ適正な管理運営がなされていると評価できる。

一方、同一の指定管理者が運営する中央図書館との利便性やサービス内容等の差異を極力なくしつつ、図書館北竜台分館の立地や特色を活かした施設運営を心掛けていただき、市民への電子図書の普及やテレワークスペースの認知度向上に取り組み、市民にとって必要不可欠な施設になれるよう取り組みを継続していただきたい。

なお、利用者アンケート調査の実施については、さらなる利用者満足度の向上と新規の利用者の獲得による施設の設置目的が十分に達成されるよう、利用者和管理者が双方にとって有意義となるべく調査項目や調査対象などを見直した内容とし、アンケート結果を真摯に受け止めて今後の施設運営に反映して欲しい。

9. 龍ヶ崎市総合福祉センター（総合評価：B・合計得点 60 点）

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よる厳しい運営を強いられる中、感染症対策の配慮を含めた施設管理運営の取り組みが実施されており、総じて効率かつ適正な管理運営がなされていると評価できる。

一方、個人の施設利用については、入浴施設の利用が多くを占める状況にある中で、さらなる施設全体の利用促進を図り、新たな利用需要を生み出せるような取組の検討をお願いしたい。

なお、利用者アンケートについては、昨年度の指摘を受けて、きめ細かな内容となり改善されたことが窺える。アンケート結果を真摯に受け止め、引き続き調査・分析を進めながら、経年での改善効果を測定し、今後の施設運営に役立てていただきたい。

10. 龍ヶ崎市総合体育館外 15 施設（総合評価：A・合計得点 71 点）

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よる厳しい運営を強いられる中、感染症対策の配慮を含めた施設管理運営の取り組みが実施され、さらには、仕様書に基づく業務水準を上回る施設管理が利用者の満足度にも大きく反映されていることなど、総じて効率かつ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の実施については、さらなる利用者満足度の向上と新規の利用者の獲得による施設の設置目的が十分に達成されるよう、利用者和管理者が双方にとって有意義となるべく調査項目や調査対象などを見直した内容とし、アンケート結果を真摯に受け止めて今後の施設運営に反映して欲しい。

なお、評価シートの記載において、評価根拠となる数値や記述に不明確な点がいくつか見受けられた。今後は、具体的かつ細かな数値や事例等を明記するなど客観的な判断ができるよう改善されたい。

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）

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よる厳しい運営を強いられる中、感染症対策の配慮を含めた施設管理運営の取り組みが実施されており、総じて効率かつ適正な管理運営がなされていると評価できる。

一方、施設がもつ機能を十分に活かされていないことから、設備の運用方法の見直し等の検討や市民への周知を積極的に取り組んでいただきたい。

なお、利用者アンケート調査の実施については、さらなる利用者満足度の向上と新規の利用者の獲得による施設の設置目的が十分に達成されるよう、利用者と管理者が双方にとって有意義となるべく調査項目や調査対象などを見直した内容とし、アンケート結果を真摯に受け止めて今後の施設運営に反映して欲しい。

指定管理施設所管課による指定管理者の管理運営に対する1次評価結果一覧表(令和4年度分) 【1/2】

資料E

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			総合福祉センター			ふるさとふれあい公園			文化会館		
		配点	評価 RANK	得点	配点	評価 RANK	得点	配点	評価 RANK	得点	配点	評価 RANK	得点	配点	評価 RANK	得点
1【有効性】施設の設定目的の達成に関する取組み など	50	50	—	30	50	—	34	50	—	30	50	—	26	50	—	30
(1) 施設の設定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	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 施設の設定目的に応じた営業・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	B	12	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	—	12	20	—	12	20	—	12	20	—	12
(1) 指定管理業務に係る経費の低減 など																
① 施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減させるための取組みがなされたか。	20	20	B	12	20	B	12	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	—	21	30	—	18	30	—	18	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	B	9	15	B	9	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	—	67	100	—	60	100	—	56	100	—	60
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

指定管理施設所管課による指定管理者の管理運営に対する1次評価結果一覧表(令和4年度分) 【2/2】

評価基準及び評価のポイント	ベース 配点	中央図書館			図書館北電台分館			総合交流ターミナル外			湯ったり館外			龍ヶ岡市民農園			総合体育館外15施設		
		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	—	40	50	—	40	50	—	34	50	—	30	50	—	36	50	—	40
(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み																			
① 事業計画書等で示す各種事業やイベントは適切に行われたか。また、当該年度の管理運営目標を達成できたか。	30	30	A	24	30	A	24	30	B	18	30	B	18	30	A	24	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	A	16	20	A	16	20	A	16	20	B	12	20	B	12	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。																			
2【効率性】効率性の向上等に関する取組み	20	20	—	12	20	—	12	20	—	12	20	—	12	20	—	12	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	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																			
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	—	21	30	—	21	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	A	12	15	A	12	15	A	12	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	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	—	73	100	—	73	100	—	67	100	—	63	100	—	69	100	—	73
総合評価	—		A		A		B		B		B		B		A		A		A

【評価RANK】

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

【総合評価】

総合評価	合計得点	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龍ヶ崎市総合福祉センター
- ④龍ヶ崎市ふるさとふれあい公園
- ⑤龍ヶ崎市文化会館
- ⑥龍ヶ崎市立図書館(中央図書館)
- ⑦龍ヶ崎市立図書館(図書館北竜台分館)
- ⑧龍ヶ崎市農業公園豊作村(レンタルファーム・総合交流ターミナル)
- ⑨龍ヶ崎市農業公園豊作村(湯ったり館・運動広場)
- ⑩龍ヶ崎市龍ヶ岡市民農園
- ⑪龍ヶ崎市総合体育館外16 施設

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	都市整備部 都市計画課
評価対象期間	令和4年4月1日 ～ 令和5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"> ・ 公共団体や民間企業、一般家庭からの仕事を受注し会員に提供 公園の管理、駐車場、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 ・ 高齢者の生きがいの充実及び社会参加の推進 龍ヶ崎市駅前での花植え等による美化活動 				
指定管理業務の内容		<ul style="list-style-type: none"> ・ 駐輪場の利用登録及び一時利用の承認に関する業務 ・ 駐輪場の施設及び附帯設備の維持管理に関する業務 ・ 駐輪場の使用料の徴収及び納入に関する業務 ・ その他、市が必要と認める業務 				
指 定 期 間		令和4年度～令和6年度（3年間）				
総合評価（年度評価）		令和4年度	令和 年度	令和 年度	令和 年度	令和 年度
		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>（指摘等事項）</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響によるテレワークなどにより施設の利用形態の変化が顕著化している中で年間の利用実績が目標値と大きく乖離しており、今後予定される佐貫中央第1・第2駐輪場の統合を踏まえた施設の管理運営の在り方（利用料金制の導入の可否等）や事業計画を見直すことに取り組んでいただきたい。</p> <p>また、さらなる利用者満足度の向上と新規利用者の獲得による施設設置目的が十分に達成されるよう、利用者と管理者双方にとって有意義となるべくアンケート調査項目や調査対象などを見直した内容とし、結果を真摯に受け止めて今後の施設運営に反映してほしい。</p> <p>（指摘等事項への対応）</p> <p>施設の管理運営について、令和5年3月31日をもって佐貫中央第2駐輪場の運営を終了し、管理運営の改善を図ったことにより、今後の年間利用実績の改善が見込まれるが、更なる見直しの検討を図っていく。</p>
--

また、利用者の確保、満足度向上のため実施したアンケート調査の結果において、一定の評価を得ていることから適切な施設の維持管理、管理員の丁寧な対応が行われていることがうかがえる。引き続き利用者の意見等を把握し、利用しやすい環境づくりに努めるとともに、広報紙やホームページ等による周知を継続しながら新規利用者の確保に取り組んでいく。

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																													
I 【有効性】施設の設置目的の達成に関する取組み など	50	-----	34																													
(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み	30	B (R3:B)	18 (R3:18)																													
① 事業計画書等で示す各種事業やイベントは適切に行われたか。また、当該年度の管理運営目標を達成できたか。																																
② 施設の利用者数の増加や利便性を高めるための取組みがなされたか。																																
③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られたか。																																
④ 施設及び備品は適切に維持管理がなされたか。																																
⑤ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動がなされたか。																																
【評価の理由、要因・原因分析】																																
① 利用率の状況																																
<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="3">令和4年度事業計画上での目標値</th> <th colspan="3">令和4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>85%</td> <td>30%</td> <td>30%</td> <td>定期利用稼働率</td> <td>68.2%</td> <td>23.2%</td> <td>17.8%</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>85.1%</td> <td>46.6%</td> <td>57.5%</td> </tr> </tbody> </table>					令和4年度事業計画上での目標値			令和4年度実績値			駅東	第1	第2	駅東	第1	第2	定期利用稼働率	85%	30%	30%	定期利用稼働率	68.2%	23.2%	17.8%	一時利用稼働率	-	-	-	一時利用稼働率	85.1%	46.6%	57.5%
	令和4年度事業計画上での目標値				令和4年度実績値																											
	駅東	第1	第2	駅東	第1	第2																										
定期利用稼働率	85%	30%	30%	定期利用稼働率	68.2%	23.2%	17.8%																									
一時利用稼働率	-	-	-	一時利用稼働率	85.1%	46.6%	57.5%																									
<p>龍ヶ崎市駅東駐輪場の実績は、定期利用稼働率 68.2% (1,141 件、前年度比 46 件減)、一時利用稼働率 85.1% (20,156 件、前年度比 4、946 件増)。</p> <p>佐貫中央第1駐輪場の実績は、定期利用稼働率 23.2% (514 件、前年度比 1 件減)、一時利用稼働率 46.6% (2,457 件、前年度比 893 件増)。</p> <p>佐貫中央第2駐輪場の実績は、定期利用稼働率 17.8% (408 件、前年度比 101 件減)、一時利用稼働率 57.5% (1,854 件、前年度比 31 件増)。</p> <p>令和4年度も引き続きコロナ禍の影響と思われるが、定期利用の稼働率は減少傾向にある。特に中央第2駐輪場については、施設の閉鎖時期が明確となったため、顕著な減少結果となった。また、一時利用件数については、いずれの施設でも増加しており、特に東駐輪場が 4,946 件増加しているが要因としては、月に数回の出勤・通学等のための一時利用者が増加したと思われる。</p>																																
② 空気入れの貸し出しや、雨天時に希望者への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 中央第2駐輪場閉鎖に伴い、利用者に引き続き市営駐輪場を利用してもらえるよう移転先として駅東駐輪場、中央第1駐輪場の案内をした。																																
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・椅子、キャビネット、エアコン等適正に管理されていた。																																
⑤ 例年実施している龍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。																																
(2) 利用者の満足度	20	B (R3:A)	12 (R3:16)																													
① 利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られているか。																																

② 利用者の意見を把握し、それを反映させる取組みがなされたか。			
③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。			
④ 利用者への情報提供が十分になされたか。			
⑤ その他利用者満足度を向上させるための具体的な取組みがなされたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
① アンケートの状況			
<p>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82.6%（昨年度は60.0%）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、13.0%（昨年度は20.0%）は『普通』と回答している。</p> <p>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75.0%（昨年度は81.5%）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、15.0%（昨年度は18.5%）は『普通』と回答している。</p> <p>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77.8%）は、駐輪場全体の満足度の項目に『満足、やや満足』と回答しており、22.2%（昨年度は14.8%）は『普通』と回答している。</p> <p>いずれの駐輪場利用者からも概ね満足との回答が得られており、事業計画の目標値である満足度70%を達成している。（アンケート結果の詳細は7ページに記載。）</p>			
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、施設の維持管理に努めている。			
③ 利用者からの苦情等は特に寄せられなかった。			
④ 料金表や施設の使用方法等の基本事項については、事務所掲示看板等で情報提供を行っている。また、通路内壁面へ防犯に関するポスターや防犯カメラを設置することで、盗難等の対策を行っている。			
⑤ 空気入れの貸し出しをはじめ、雨天時の対策として希望者へサドルキャップやビニール袋の無料配布、自由に利用できるタオルの設置等、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、利用者に不快感を与えることのないよう環境美観に努めている。			

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
2 【効率性】 効率性の向上等に関する取組み	20	-----	12
(1) 指定管理業務に係る経費の低減 など	20	B (R3:B)	12 (R3:12)
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 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
3 【適正性】 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	30	-----	21
(1) 施設の管理運営の実施状況 など	15	B (R3:A)	9 (R3:12)
① 施設の管理運営に当たる人員は適切に配置され、また適切な雇用・労働環境のための取組みがなされたか。			
② 職員の資質・能力向上のための取組みがなされたか。			
③ 地元貢献（地域経済活性化や地域との連携など）のための取組みがなされたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
<p>① 管理員の人数は適切に配置されていた。</p> <p>② 管理員に対して、随時、業務監督責任者からの指導が行われた。</p> <p>③ 令和4年10月25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4年12月23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>			
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制 など	15	B (R3:B)	9 (R3:9)
① 施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されていたか。			
② 利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。			
③ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。			
④ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。			
⑤ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
<p>① 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 (R3:67)	総合評価	B (R3:B)
------	----------------	------	-------------

[総評]

令和4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減少が続いており、特に中央第2駐輪場では、閉鎖に伴う風評もあり、減少が突出している状況であった。また、一時利用においては全ての駐輪場で利用者数が増加傾向となっていることから、新型コロナウイルスの終息を迎えて、通勤・通学の頻度が多くなり、定期利用へ切り替えることにより安定的な施設運営が図れるようになることを期待したい。

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』とした回答は78.8%と、事業計画の目標値である70%を超える結果となっている。管理員に関する設問に対しても『満足、やや満足』とした回答が77.6%となっており一定の満足度を得られている。アンケートの自由記述の中で、管理員の丁寧な接遇に対する感謝の意見があることから、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、定期利用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。 管理員に対して業務監督責任者より、接遇等の施設管理・運営に関する面談や指導が随時実施されている。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2年度	令和3年度	令和4年度	目標値
		【駅東】 定期利用	利用者数	4,714 (▲1,003)	4,369 (▲345)	4,209 (▲160)	5,242
			稼働率	75.6% (▲15.7)	70.7% (▲4.9)	67.5% (▲3.2)	85.0%
		【駅東】 一時利用	利用者数	13,614 (▲5,029)	15,210 (+1,596)	20,156 (+4,946)	-
			稼働率	57.5% (▲21)	64.2% (+6.7)	85.1% (+20.9)	-
		【中央第1】 定期利用	利用者数	1,129 (▲315)	1,121 (▲8)	1,050 (▲71)	1,357
			稼働率	25.0% (▲6.9)	24.8% (▲0.2)	23.2% (▲1.6)	30.0%
		【中央第1】 一時利用	利用者数	1,184 (▲1,055)	1,564 (+380)	2,457 (893)	-
			稼働率	22.4% (▲20.5)	29.7% (+7.3)	46.6% (+16.9)	-
		【中央第2】 定期利用	利用者数	1,220 (▲616)	1,130 (▲90)	925 (▲205)	1,555
			稼働率	23.5% (▲11.9)	21.8% (▲1.7)	17.8% (▲4.0)	30.0%
		【中央第2】 一時利用	利用者数	1,786 (▲870)	1,823 (+37)	1,854 (+31)	-
			稼働率	55.4% (▲27.9)	56.6% (+1.2)	57.5% (+0.9)	-
		実績	利用料（使用料）収入及び減免の状況	実績		令和2年度	令和3年度
利用料（円）							
【駅東】				10,255,690	10,035,370	10,472,828	
【中央第1】				2,641,570	2,727,570	2,952,530	
【中央第2】				2,493,490	2,420,400	1,663,378	
第1・第2の小計				5,135,060	5,147,970	4,615,908	
3施設合計				15,390,750	15,183,340	15,088,736	
目標値							
利用料（円）				令和2年度	令和3年度	令和4年度	
【駅東】				14,000,000	14,000,000	12,500,000	
【中央第1・第2】		13,900,000	13,900,000	10,400,000			
3施設合計		27,900,000	27,900,000	22,900,000			

アンケート
の実施状況

【龍ヶ崎市龍ヶ崎市駅東駐輪場】

期間①：令和5年1月21日～令和5年2月10日

期間②：令和5年2月21日～令和5年3月10日

配布数：75枚

回収数：23枚

回収率：31.0%

●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83.0%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83%、【使いやすさ】の項目で「満足」「やや満足」と回答した利用者は61%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。

【龍ヶ崎市佐貫中央第1・第2駐輪場】

期間①：令和5年1月21日～令和5年2月10日

期間②：令和5年2月21日～令和5年3月10日

配布数：佐貫中央第1駐輪場：41枚

佐貫中央第2駐輪場：27枚 合計：68枚

回収数：佐貫中央第1駐輪場：20枚

佐貫中央第2駐輪場：9枚 合計：29枚

回収率：佐貫中央第1駐輪場：49.0%

佐貫中央第2駐輪場：33.0% 合計：42.6%

●結果要旨

管理員についての設問において、【挨拶などの声かけ】、【態度・対応・サービス】、【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73.3%、中央第2で74.1%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80.0%、中央第2では83.3%となっており、満足度が得られていると言える。

中央第2駐輪場の閉鎖にともなう利便性の低下を危惧する意見もあったことから、施設利用者の利便性向上に向けた新たな取り組みを検討する必要があると思われる。

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	829,903	施設運営費	光熱水費	720,000
	通信運搬費	147,126		通信運搬費	146,000
	消耗品費	525,127		消耗品費	740,000

		印刷製本費	382,800			印刷製本費	376,000
		備品費	0			備品費	90,000
		手数料	40,975			手数料	54,000
	施設維持 管理費	修繕費	70,400	施設維持 管理費	修繕費	106,000	
		委託料	869,367		委託料	561,000	
		賃借料等	1,759,760		賃借料等	1,017,000	
	その他経費	人件費	13,231,836	その他経費	人件費	13,600,000	
		管理運営費	2,500,000		管理運営費	2,500,000	
	計		20,357,294	計		19,910,000	
	収入と支出の差		-447,294	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	市民経済部 地域づくり推進課
評価対象期間	令和4年4月1日 ～ 令和5年3月31日

I 指定管理の概要

施設概要	名 称	龍ヶ崎市市民活動センター
	所在地	龍ヶ崎市馴馬町2445番地
	関係条例等	龍ヶ崎市市民活動センターの設置及び管理に関する条例 龍ヶ崎市市民活動センターの設置及び管理に関する条例施行規則
	設置目的	市民が行う社会貢献活動の発展に寄与することを目的とする。
利用料金制		非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制
指定管理者	名 称	特定非営利活動法人 茨城県南生活者ネット 代表理事 若松 紀子
	所在地	龍ヶ崎市川崎町5番地
	事業内容	(1) 高齢者の健康維持支援活動 (2) 各種生涯学習活動 (3) 龍ヶ崎コミュニケーションハウスの運営 (4) 各種スポーツ活動の支援 (5) 環境美化活動の支援 (6) インターネット映像通信 (7) 新技術開発及び知的所有権に関する活動の支援 (8) 有償ボランティア活動 (9) 起業家に対する支援 ほか
指定管理業務の内容		(1) 市民活動推進に関する業務 ① 市民活動に関する情報の収集、提供、相談に関すること。 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。 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。 ④ 市民活動に関する啓発・交流促進に関すること。 (2) 施設の運営に関する業務 ① 施設・設備の貸出しに関すること。 ② 利用者サービスの提供に関すること。 ③ 広報・宣伝に関すること。 (3) 施設の管理に関する業務 ① 建築物及び設備の保守管理に関すること。 ② 環境維持管理に関すること。 ③ 施設の維持管理に関すること。 ④ 物品管理に関すること。 ⑤ 危機管理に関すること。 (4) その他の業務 ① 事業計画書の提出 ② 業務報告書（月報）の提出 ③ 利用者アンケート調査の実施

	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	A	B		

【龍ヶ崎市指定管理者選定委員会からの前年度指摘等事項への対応】

- 1 今後も利用団体の活動状況の実態把握を適切に行いながら、適正な施設の管理運営に努めていただきたい。
⇒ 活動が休止状態となっている団体を精査する目的から、令和3年度より登録団体の実態調査を実施することとしている。隔年による実施のため、今回は令和5年度に行う予定である。
- 2 アンケート調査の実施に当たっては、利用者と管理者が双方にとって有意義となるべく調査項目や調査対象などを見直した内容とし、アンケート結果を真摯に受け止めて今後の施設運営に反映してほしい。
⇒ 今回のアンケート調査では、「団体の活動を進めていく上で困っていること」を問う設問を新たに追加した。なお、この設問に対し「会員の確保」という回答が多くを占めた経緯もあり、この課題解決に向けての足掛かりとして今後、交流会を実施する予定である。交流会への参加により、横の繋がりを深めていただくとともに、課題を団体間で共有し、様々な視点から意見や知恵を出し合い、解決策を導き出す機会になればと考えている。

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 (R3:A)	18 (R3:24)
① 事業計画書等で示す各種事業やイベントは適切に行われたか。また、当該年度の管理運営目標を達成できたか。			
② 施設の利用者数の増加や利便性を高めるための取組みがなされたか。			
③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られたか。			
④ 施設及び備品は適切に維持管理がなされたか。			
⑤ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動がなされたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
① 令和4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152団体（5団体増）と設定。新型コロナウイルス感染症対策による利用制限が緩和された状況下であったものの、団体側の利用控えが続いていることが影響し、来館者数は13,660人と目標値を下回った。一方、登録団体数は153団体（6団体増）と目標値を1団体上回った。 また、市民活動センター開館20周年の記念事業として式典・市民ステージを開催（開催日：令和4年11月26日、会場：市民活動センター）。これについては事業計画に登載のないものであったが、こちらからの提案に応じ、急ぎよ実施した事業であり、評価に値する点であると言える。			
② 令和4年10月にホームページを全面リニューアルし、貸室の空き状況や講座・イベント情報などにアクセスしやすくしたほか、スマートフォンでも閲覧しやすい画面構成に改善。予約時の利便性の向上が図られ、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 施設の維持管理については、日常・月次・年次点検を計画的に実施しており、また、備品管理に関しても、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SNS、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 (R3:A)	16 (R3:16)
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 施設利用者を対象としたアンケート調査を実施し、253 通の回答を得ることができた（前年度 208 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 84%、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 88%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、利用者からの声や要望等を把握し、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、施設の管理・運営及び事業の企画・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、これら掲示期間の管理を徹底した上、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、それを広く配信し、活動のPR等に協力するなど、団体活動を側面から支援している。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。
また、リユース品の無料コーナーを設置するほか、市民活動団体の創作品や物販品の展示場所を提供する館内マーケットを常設し、来館者への活動PRや販売に取り組んでいる。

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
2 【効率性】効率性の向上等に関する取組み	20	-----	12
(1) 指定管理業務に係る経費の低減 など	20	B (R3:A)	12 (R3:16)
① 施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減させるための取組みがなされたか。			
② 収支計画に沿った予算の適切な執行がなされたか。			
③ 清掃や警備、設備の保守点検等の業務は適切な水準で行われたか。 また、再委託している場合は 経費が最小限となるよう工夫がなされたか。			

【評価の理由、要因・原因分析】

- ① 広報紙「ひびき」については安価なネット印刷を利用しており、また、事業の講座講師には市職員の派遣や活動センター職員の活用、軽微な修繕等に関しては活動センター職員が行うなど、工夫しながら経費削減に取り組んでいる。
- ② 電力等価格の高騰に伴う全庁的な対応の中で、411,000円を増額補正した経緯があるほか、多少の科目間の流用があったものの、概ね収支計画に沿った予算の執行がなされている。
- ③ 施設の清掃は週3回、業者に委託し実施しているほか、それ以外の日も活動センター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79%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。
 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。

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 (R3:B)	12 (R3:9)
① 施設の管理運営に当たる人員は適切に配置され、また適切な雇用・労働環境のための取組みがなされたか。			
② 職員の資質・能力向上のための取組みがなされたか。			
③ 地元貢献（地域経済活性化や地域との連携など）のための取組みがなされたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
① センター長1人・副センター長2人の計3人の管理職体制で運営し、その他の5人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、業務内容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。			
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）」を継続的に開催し、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。			
③ 市民活動への参加のきっかけづくりや団体相互の交流を目的として、市民活動フェアを2日間にわたり開催（開催日：令和5年2月18日・19日、会場：サプラスクエアサプラ）。37団体（市民活動団体：32団体、市内高等学校：4校、行政機関：1課）によるパネル展示や、12団体（市民活動団体：9団体、市内高等学校：2校・3団体）によるステージ発表などがあり、約1,600人の参加（一般来場者含む）があった。 また、地域コミュニティ協議会から歴史散歩の案内の依頼を受け、まちづくり・つなぐネット事業として登録団体の「NPO法人龍ヶ崎の価値ある建造物を保存する市民への会」へ協力を要請し「橋渡し」を行うなど、コーディネート業務にも取り組んでいる。なお、令和4年度は2回実施している。			
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制 など	15	B (R3:B)	9 (R3:9)
① 施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されていたか。			
② 利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。			
③ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。			
④ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。			
⑤ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。			

【評価の理由、要因・原因分析】

- ① 情報管理責任者を任命し、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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。

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 (R3:74)	総合評価	B (R3:A)
------	----------------	------	-------------

[総評]

指定管理者の尽力により、適正で良好な管理運営がなされていると認められる。

令和4年度は、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が緩和された状況下であったが、団体側の利用控えはそのまま続く結果となり、そのことが影響し、年間の来館者数については目標値の16,000人に対し実績は13,660人と、掲げた目標を下回る結果となっている。令和6年度の最終目標値（要求水準）を24,000人以上としている一方、今回の目標値はコロナ禍を勘案した上で無理のない範囲で設定した数値につき、団体活動の動きに活気が戻ってくることを願いながら、今後の取組に期待したい。

また、登録団体数に関しては、目標値の152団体（5団体増）に対し実績は153団体（増減含め6団体増）と目標値を1団体上回っており、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日頃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。

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。

[改善を要する事項]

令和5年度より運用を開始した市民活動サポート補助金は、市民活動センターとの連携を求めており、申請に当たっての事前相談をはじめ、相談窓口のひとつとした経緯がある。そのようなことから、市民活動団体にとっての拠点の場であり、身近な存在であることを再認識した上、相談業務に対する体制をより充実させたい。併せて、社会に貢献しようと行動する、市民活動の更なる活性化に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
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"> ・ 広報紙「ひびき」の発行 ・ ホームページの運営 ・ 市民活動に関する相談事業 ほか <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"> ・ まちづくり・つなぐネット <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"> ・ NPO 法人設立に関するセミナー ・ 登録団体等との共催による市民向け講座 ・ 市民活動コーディネーター育成講座 ほか <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"> ・ りゅうがさき市民活動フェア ・ 市民活動団体交流会 																																																							
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4年度実績</th> <th style="text-align: center;">令和3年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>広報紙「ひびき」の発行</td> <td>毎月1日</td> <td>発行枚数 650部 メル配信 約100団体</td> <td>発行枚数 650部 メル配信 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 0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・つくば市・守谷市・阿見町・龍ヶ崎市)</td> <td>R5.2.9(木)</td> <td>参加人数 12人 (うち当市から2人) ※オンライン開催</td> <td>参加人数 10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>調整つかず中止</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4年度実績</th> <th style="text-align: center;">令和3年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>まちづくり・つなぐネット</td> <td>R4.5.21(土) R5.1.19(木)</td> <td>実施回数 2回 延べ参加人数 45人</td> <td>実施回数 3回 延べ参加人数 58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4年度実績</th> <th style="text-align: center;">令和3年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>NPO 法人設立に関するセミナー(NPO 法人設立説明会・県との共催)</td> <td>R5.2.15(水)</td> <td>参加人数 17人 ※ハイブリット開催</td> <td>参加人数 12人 ※オンライン開催</td> </tr> <tr> <td>龍ヶ崎まちづくり講座「龍ヶ崎市における家と家族関係の変遷と地域差～インタビュー調</td> <td>R4.4.17(日)</td> <td>参加人数 19人</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				実施内容	実施日時・時期	令和4年度実績	令和3年度実績	広報紙「ひびき」の発行	毎月1日	発行枚数 650部 メル配信 約100団体	発行枚数 650部 メル配信 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 0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・つくば市・守谷市・阿見町・龍ヶ崎市)	R5.2.9(木)	参加人数 12人 (うち当市から2人) ※オンライン開催	参加人数 10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		調整つかず中止	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4年度実績	令和3年度実績	まちづくり・つなぐネット	R4.5.21(土) R5.1.19(木)	実施回数 2回 延べ参加人数 45人	実施回数 3回 延べ参加人数 58人	実施内容	実施日時・時期	令和4年度実績	令和3年度実績	NPO 法人設立に関するセミナー(NPO 法人設立説明会・県との共催)	R5.2.15(水)	参加人数 17人 ※ハイブリット開催	参加人数 12人 ※オンライン開催	龍ヶ崎まちづくり講座「龍ヶ崎市における家と家族関係の変遷と地域差～インタビュー調	R4.4.17(日)	参加人数 19人	
実施内容	実施日時・時期	令和4年度実績	令和3年度実績																																																						
広報紙「ひびき」の発行	毎月1日	発行枚数 650部 メル配信 約100団体	発行枚数 650部 メル配信 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 0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・つくば市・守谷市・阿見町・龍ヶ崎市)	R5.2.9(木)	参加人数 12人 (うち当市から2人) ※オンライン開催	参加人数 10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		調整つかず中止	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4年度実績	令和3年度実績																																																						
まちづくり・つなぐネット	R4.5.21(土) R5.1.19(木)	実施回数 2回 延べ参加人数 45人	実施回数 3回 延べ参加人数 58人																																																						
実施内容	実施日時・時期	令和4年度実績	令和3年度実績																																																						
NPO 法人設立に関するセミナー(NPO 法人設立説明会・県との共催)	R5.2.15(水)	参加人数 17人 ※ハイブリット開催	参加人数 12人 ※オンライン開催																																																						
龍ヶ崎まちづくり講座「龍ヶ崎市における家と家族関係の変遷と地域差～インタビュー調	R4.4.17(日)	参加人数 19人																																																							

査の結果報告～			
龍ヶ崎まちづくり講座 「空き家を活用したシェアハウス事業」	R4.7.24 (日)	参加人数 13人	
龍ヶ崎まちづくり講座 「中心市街地における地域構造変化と都市祭礼運営」	R4.9.11 (日)	参加人数 15人	
龍ヶ崎まちづくり講座 「アパートを活用した高齢者住宅事業とトレーラーハウスによるコミュニティ・ビレッジづくり」	R4.11.6 (日)	参加人数 23人	
龍ヶ崎まちづくり講座 「古民家活用でシェアスペース～取手市のあかりのありか～」	R5.1.15 (日)	参加人数 21人	
龍ヶ崎の旧跡講座「龍ヶ崎の史跡と老舗和菓子店巡り」	R4.6.4 (土) R4.12.3 (土)	実施回数 2回 延べ参加人数 42人	実施回数 1回 参加人数 31人
市民生活の知恵出し講座「食品ロスの実態と減らす工夫を知る」	R4.9.18 (日)	参加人数 7人	
市民生活の知恵出し講座「SDGsと市民活動」	R4.12.10 (土)	参加人数 12人	
市民生活の知恵出し講座「映画『バレンタイン一揆』から“チョコレートの真実”を知るワークショップ」	R5.3.5 (日)	参加人数 8人	
新企画講座「18歳成人とどう向き合うか？」	R4.6.12 (日)	参加人数 5人	
新企画講座「龍ヶ崎の魅力発見～るみちゃん散歩プレイバック～」	R5.2.5 (日)	参加人数 27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)	R4.4.7 (木) R4.5.10 (火) R4.6.14 (火) R4.7.12 (火) R4.8.9 (火) R4.9.13 (火) R4.10.11 (火) R4.11.8 (火) R4.12.13 (火) R5.1.10 (火) R5.3.14 (火)	実施回数 11回 延べ参加人数 103人	実施回数 4回 延べ参加人数 30人
親子向け講座「親子で星空観察会」	R4.8.7 (日) R4.12.4 (日)	実施回数 2回 延べ参加人数 51人	実施回数 2回 延べ参加人数 55人
市民活動団体の組織力強化セミナー(市民活動支援策の紹介講座・クラウドファンディング経験者と活用検討中の方々との交流会)	R5.2.12 (日)	参加人数 17人	
市民活動団体の組織力強化セミナー(市民活動団体マネジメント講座～思いを伝え活動を広めるPRの工夫～)	R5.2.26 (日)	参加人数 7人	
市民活動コーディネーターの育成セミナー「地	R5.3.19 (日)	参加人数 12人	

域づくりの担い手を増やす～もりや市民大学の実践を通して～			
------------------------------	--	--	--

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4年度実績	令和3年度実績
りゅうがさき市民活動フェア（パネル展示、ステージ発表等）	R5.2.18（土） R5.2.19（日）	参加団体 37 団体 参加者 約 1,600 人 （2 日間の延べ人数）	参加団体 32 団体 ※パネル展示に限定して開催
市民活動団体交流会	R4.6.26（日）	参加人数 16 人	参加人数 19 人
市民活動センター開館20周年記念事業（式典・市民ステージ）	R4.11.26（土）	参加団体 4 団体 参加者 約 60 人 （団体参加者・来賓・一般来場者）	

■実績

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
来館者数	25,376	24,451	12,306 (16,271)	10,728 (12,720)	13,660
登録団体数	141	141	148	147	153

※ 令和2・3年度の括弧内の数値は、新型コロナウイルス感染症対策による臨時休館等を実施しなかった場合の想定年間来館者数（通年換算）。

■目標値（令和4年度）

年間来館者数：16,000人 登録団体数：152団体（5団体増）

■部屋別稼働状況

内容	令和2年度	令和3年度	令和4年度
年間開館日数	232日	260日	307日
年間開館時間	2,953時間	3,205時間	3,986時間
PC教室	24%	21%	21%
工作室	8%	7%	4%
小会議室	12%	15%	17%
多目的室	29%	22%	18%
大会議室	22%	22%	23%
和室	17%	11%	18%

■貸出備品等利用状況

内容	令和2年度	令和3年度	令和4年度
プロジェクター	56回	79回	86回
スクリーン	21回	13回	29回
マイク	37回	47回	41回
モバイルWi-Fi	46回	66回	50回

※ 令和元年度まで貸出備品にあった「ビデオ」は、過去2年間貸出実績がないことに加え、機器の老朽化を考慮して廃棄し、令和2年度より貸出品目から除外している。

※ 「モバイルWi-Fi」は、施設に「IBARAKI FREE Wi-Fi」が整備されたため、令和4年10月より貸出品目から除外している。

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2年度	令和3年度	令和4年度
印刷機	94,920円	88,490円	91,760円
プリンター	3,680円	2,130円	3,680円
FAX	0円	10円	40円
コピー機	23,650円	19,780円	27,650円
合計	122,250円	110,410円	123,130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	13,299,000	指定管理料	13,299,000
機器使用料	105,540	機器使用料	230,000
参加者負担金	43,300	参加者負担金	0
受取利息	38	受取利息	0
計	13,447,878	計	13,529,000
支 出		支 出	
人件費	6,243,927	人件費	6,600,000
職員給料	5,852,945	職員給料	6,245,000
旅費	356,877	旅費	320,000
法定福利費	34,105	法定福利費	35,000
需用費	3,050,638	需用費	2,935,000
消耗品費	1,063,687	消耗品費	694,000
光熱水費	1,829,451	光熱水費	2,141,000
修繕料	157,500	修繕料	100,000
役務費	414,968	役務費	400,000
通信運搬費	403,198	通信運搬費	380,000
手数料	11,770	手数料	20,000
委託料	1,514,416	委託料	1,619,000
機械警備	86,592	機械警備	90,000
施設清掃	833,580	施設清掃	840,000
空調機清掃	75,900	空調機清掃	73,000
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	193,600	消防設備保守点検	194,000
受水槽清掃	63,800	受水槽清掃	64,000
夜間管理業務	7,944	夜間管理業務	105,000
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	152,707	使用料及び賃借料	296,000
印刷機リース	26,268	印刷機リース	30,000
コピー機リース	85,800	コピー機リース	192,000
コピー機チャージ	25,339	コピー機チャージ	59,000

	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	50,590		施設損害賠償責任保険料	50,000
	植木剪定除草作業経費	667,480		植木剪定除草作業経費	447,000
	各種事業費	329,999		各種事業費	392,000
	その他経費（税関係）	761,400		その他経費（税関係）	790,000
	計	13,186,125		計	13,529,000
(収入) 13,447,878 円 - (支出) 13,186,125 円 = 261,753 円					

令和4年度 利用者アンケートの結果

■ アンケート提出者 253 名

■ 調査期間 R5年 1月18日～ 2月17日

龍ヶ崎市市民活動センター

令和4年度 利用者アンケートの結果

■ アンケート提出者 253 名 ■ 調査期間 R5年 1月18日～ 2月17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	86	162	5	253
占領率%	34%	64%	2%	100%

1-2 年齢

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	無回答	総数
数	0	2	6	14	25	61	114	29	2	253
占領率%	0%	1%	2%	6%	10%	24%	45%	11%	1%	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	22	81	29	9	5	0	107	253
占領率%	9%	32%	11%	4%	2%	0%	42%	100%

1-4 住所

	龍ヶ崎市 市内	茨城県内の 市町村	茨城県外	総数
数	204	44	5	253
占領率%	81%	17%	2%	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	128	63	60	1	0	1	253
占領率%	51%	25%	24%	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	120	76	56	1	0	0	253
占領率%	48%	30%	22%	0%	0%	0%	100%

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	131	70	47	4	0	1	253
占領率%	51%	28%	19%	2%	0%	0%	100%

令和4年度 利用者アンケートの結果

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	157	64	31	1	0	0	253
占領率%	63%	25%	12%	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	127	85	36	5	0	0	253
占領率%	50%	34%	14%	2%	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	35	87	47	53	31	253
占領率%	14%	34%	19%	21%	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	10	55	61	88	39	253
占領率%	4%	22%	24%	35%	15%	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	4	27	62	120	40	253
占領率%	2%	11%	25%	46%	16%	100%

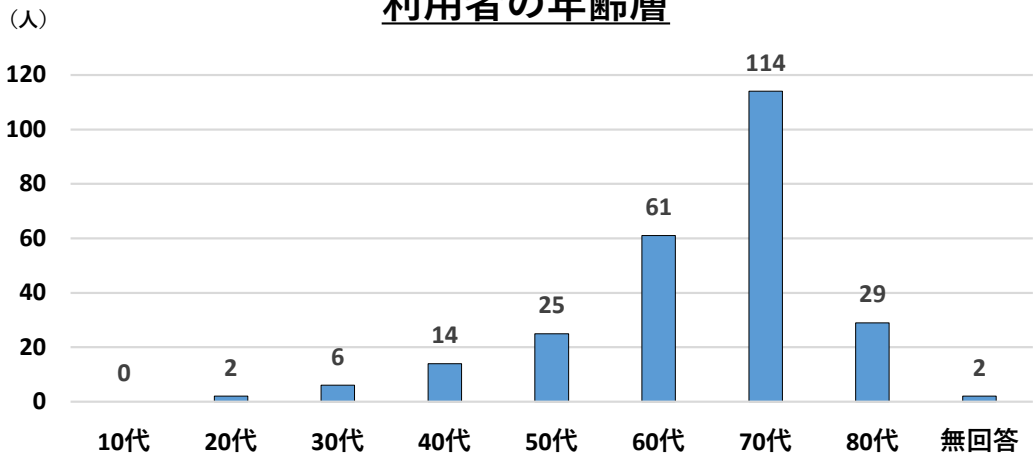
4-4 市民活動センター公式 フェイスブック

	よく見る	たまに見る	あまり見ない	見ない	未記入	総数
数	9	17	59	127	41	253
占領率%	4%	7%	23%	50%	16%	100%

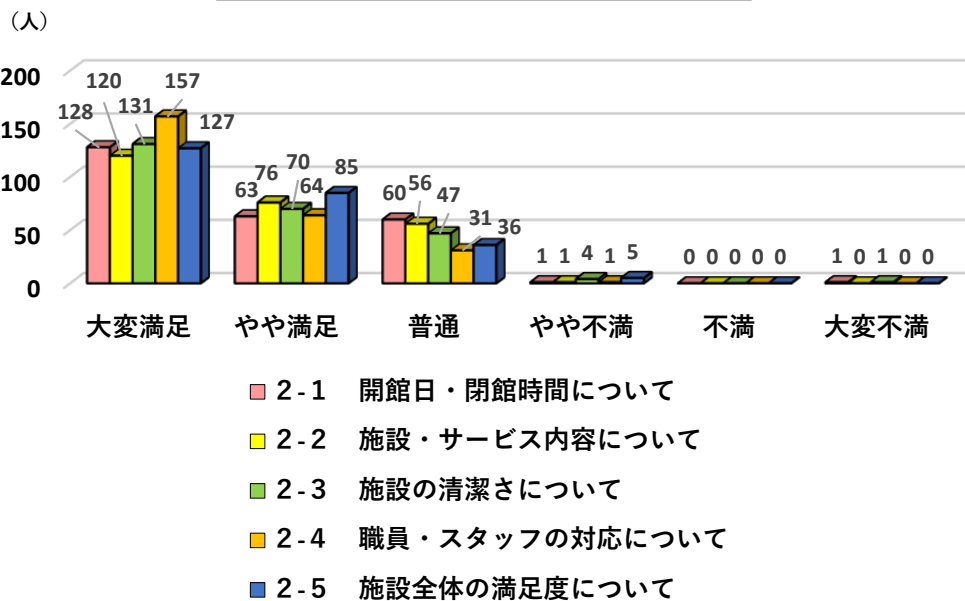
4-5 団体の活動を進めていく上で、困っていること(複数回答)

	会員の確保	活動する場所の確保	人材の育成	他団体との連帯・交流	活動資金の確保	会の運営	未記入	総数
数	51	28	16	14	13	13	154	289
占領率%	18%	10%	6%	5%	4%	4%	53%	100%

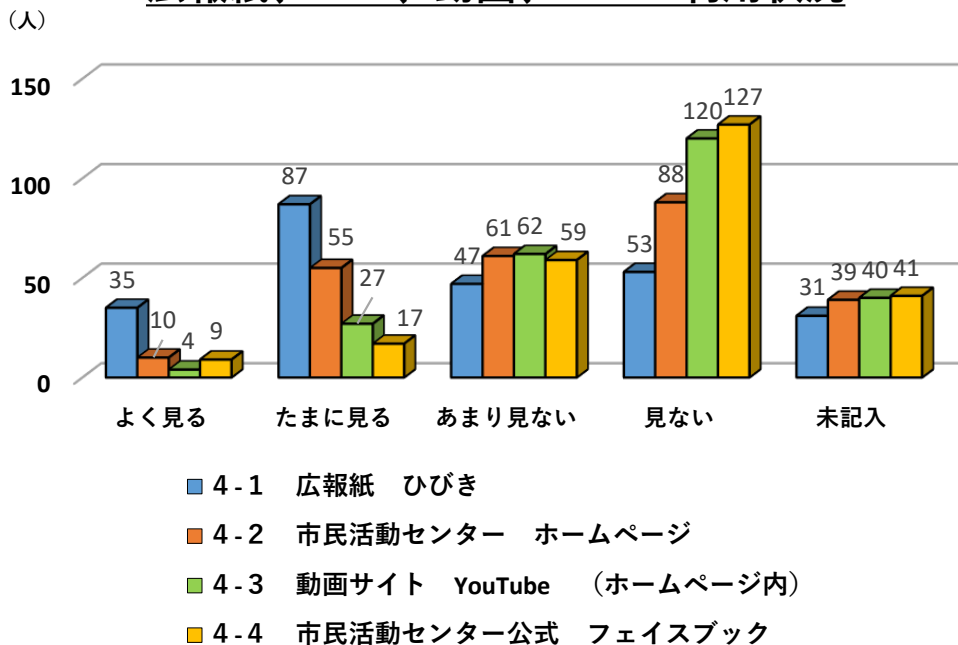
利用者の年齢層



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4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？
活動中止時期がありました。休講
長期間、活動できない時があった。
役員会議と印刷での利用だけなので、特にありません。
手の消毒、マスク着用など。
会員の交流の制限。
手洗い、マスク励行。
2020年は、当センターでの活動は休止しましたが、感染者数が多少落ち着いた時点で再開させました。また参加者から感染者が出ましたが、LINEのグループに周知し各自対応してもらいました。
活動が休みとなってしまった。
思う様に活動できなかったのが残念。
お休みが多かった。
休会しました。
例会への参加を控えた。
いくつかのイベントは中止になりましたが、独自の練習活動で補ってきました。
マスクの常用。
活動の中止。
一時期活動を中断した。
中々対面で集まれない時期には、ZOOMを使って活動しました。
集まりにくかったが、換気・消毒・耐寒衣類服でがんばった。
コロナでいろいろな活動ができず身体の方もなまっています。活動があれば出かけることもできますので何とかコロナが少なくなることを祈ります。
活動自体はできないことがありました。
活動を予定したが、休止した。
検温、消毒。
手指消毒など。
窓の開放でエアコンが弱く感じました。対応はしていません。
通常活動ができなかった。
広い和室で私たちは人数が少なかったなので、間隔を開けて、窓を開けて換気に気を付けて練習した。
国際交流活動が止まっていると、市役所スタッフからお聞きしており、仕方がないが残念でした。
今年はコミュニティセンターも閉鎖しないので良かったです。
マスク、手洗い等。
人数の集まる、集会が出来なかった。
流行中は中止した。マスクは常時着用した。手・使用器具の消毒を徹底した。
流行中は活動を中止した。
コロナに感染して、療養生活が大変だった。
外出する時は、必ずマスクしている。

令和4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

いつもお世話になっております。ありがとうございます。

当市には天文台がないので、小さなものがあると良い。

トイレが2階にあると良い。裏の空き地にお客さんをよべるホールにはならないか？

週末も利用でき、利用する機会が多いです。

部屋の掃除をきちんとしてほしい。

いつも大変お世話になります。利用について特に不都合はありません。

いつもどんな時も、皆さんが優しく対応して下さり励みになります。

NPO建物保存会のメンバーの一員として、いつも大変お世話になっており、有難うございます。

寒いです。暖まりません。冷え切って帰ります。

皆さんとお会いして学べる処があることに感謝しています。これからも宜しくお願い致します。

4時間無料で使用できるのは、ありがたいです。

今のままで良いと思います。

教室の予約を取りに来ますが、どの担当の方も快く対応していただき、感謝しています。

ご苦労様です。

大和室用に高齢者イスを購入してもらいたい。

二階に便所が欲しいです。

施設使用の予約について、改善されることを願います。

予約の仕方をもう少し自由にして欲しい。(土日の予約も可能にする等)

お世話になります。ありがとうございます。予約がコミセンより早く取れて、ありがたいです。

トイレもきれいで快適です。

高齢者の方をお連れした時、階段のアップダウンが大変です！

二階の研修室利用の際、上履き持参は必須で書き添えてください。よろしく申し上げます。（見逃したかな？）

いつもお疲れ様です。お世話になり感謝しています。

初めてなので、ありがとうございます。

床がトロトロ輝いているのが素晴らしい。毎回感動している。無料でいただける品々が展示してあり、なんか頂戴しました。謝々。

防音室の設置。音を出すグループと隣り合わせで研修することは気が散る。

とても良い活動の場です。ありがとうございました。

職員の方々がよくやっておられることに感謝。

令和4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

いつもありがとうございます。

現状で良いです。

裏の空き地を何かに使えると良い。

十分満足である。

毎週必ず実施しているので、毎回予約をしなくても場所を提供していただけるとありがたい。

50人程での会議室が欲しい。

幅広い方々が利用できるイベントを是非考えてください。（フラワーアレンジなど）

利用者が限られているような気がします。有効な施設なので、幅広く利用する人が増えるといいです。

参加させていただきまして、ありがとうございます。

お世話になりました。

毎回気持ちよく使用させて頂き、ありがとうございます。

私達の会は、PC室・大会議室・多目的室のいずれかをお借りできれば活動ができます。そのいずれもお借りできない場合は、その日だけお休みにしています。無償で教室をお借りでき、会を運営することができて本当に助かり、ありがたく思っています。今後ともよろしくお願い致します。

歴史散策を市外に拡大して行って欲しい。

いつもお世話になっております。今後共よろしくお願い致します。

特になし。施設の利用ができ、ありがとうございます。今後も宜しく願います。

申込みや活動内容について、ホームページを充実させてほしいです。

高齢者用にイスが必要（大和室）

二ヶ月前から予約できるので、助かっています。

出来るだけ出席し、楽しみたいと思います。今日は大変楽しいひとりで良かった。もっとお友達を誘いたい。

るみちゃん散歩、またお願いします。

今日のるみちゃん、とても良かった。楽しかった。

ためになりました。

いつも感謝してます。今後もよろしく願います。

いつも親切に対応していただき、ありがとうございます。

親切に対応していただき、ありがとうございます。

龍ヶ崎市の歴史散歩の「茶菓子店めぐり」は、新たな発見ができ、企画としてとても良かったと思います。

茶道教室をやってほしい。

高性能のパソコンプロジェクターがあればと思います。

職員がとても親切で感謝です。

これからは市民活動センターホームページ、公式フェイスブックをよく見るようにしたい。

ネットで予約ができるようになると良いです。

広くて静かで清潔で、とても使用しやすい気持ちで練習ができてうれしいです。

取手市から来ていますが、利用上問題はありません。

市民はこのような場をたくさん設けて、国際交流の場を広めていきたい。

発表のできる、小さいホールなどあれば良い。

玄関ホールの展示がもっと分かりやすいと良い。

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	福祉部 福祉総務課
評価対象期間	令和4年4月1日 ～ 令和5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促進し、高齢者及び身体障がい者の自立的生活の援助並びに心身機能の向上を図ることを目的とする。				
利用料金制		<div style="border: 1px solid black; display: inline-block; padding: 2px;">非利用料金制</div> ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制				
指定管理者	名 称	社会福祉法人 龍ヶ崎市社会福祉協議会				
	所在地	龍ヶ崎市馴染町834番地1				
	事業内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 住民の福祉活動促進（ボランティア育成、交流サロン事業など） ・ 地域福祉協働事業（ふれ愛交流事業、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、日常生活自立支援事業など） ・ 受託事業（元気サロン松葉館、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・ひまわり園など） 				
指定管理業務の内容		<p>(1) 事業に関する業務</p> <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補助に関する業務 ④ 市の敬老会事業に関する業務 <p>(2) 施設運営に関する業務</p> <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 <p>(3) 施設の管理に関する業務</p> <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 <p>(4) 自主事業</p> <p>(5) その他の業務</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
		B	B	B	B	

【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】

コロナウイルス感染症対策を講じたうえで、7月より利用制限を一部緩和し、その内容を明記したホームページの更新およびチラシを作成した。

市民の健康志向に対応するサービス提供を目的に、市内団体との協働による「HOGUすとれっち」の実施に加え、気軽に参加できる「太極拳講座」を設けた。実施の様子を動画としてホームページに掲載することにより、健康志向の需要を喚起するとともに定期的な個人利用の獲得に繋げることができた。

2 評価結果

評価基準及び評価のポイント		配点	評価 RANK	得点															
I 【有効性】施設の設置目的の達成に関する取組み など		50	-----																
(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み		30	B (R3:B)	18 (R3:18)															
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】																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>部屋名</th> <th>4月の稼働時間（稼働率）</th> <th>3月の稼働時間（稼働率）</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>会議室</td> <td>16時間（8%）</td> <td>40時間（19%）</td> </tr> <tr> <td>教養娯楽室A</td> <td>20時間（10%）</td> <td>36時間（17%）</td> </tr> <tr> <td>教養娯楽室B</td> <td>38時間（18%）</td> <td>50時間（23%）</td> </tr> <tr> <td>多目的室</td> <td>39時間（19%）</td> <td>50時間（23%）</td> </tr> </tbody> </table>			部屋名	4月の稼働時間（稼働率）	3月の稼働時間（稼働率）	会議室	16時間（8%）	40時間（19%）	教養娯楽室A	20時間（10%）	36時間（17%）	教養娯楽室B	38時間（18%）	50時間（23%）	多目的室	39時間（19%）	50時間（23%）	① 事業計画に基づき、施設及び設備の運営・維持管理が適切に行われている。 利用者の安全・安心を第一に考え、感染対策を万全に講じたうえでコロナ禍	
部屋名	4月の稼働時間（稼働率）	3月の稼働時間（稼働率）																	
会議室	16時間（8%）	40時間（19%）																	
教養娯楽室A	20時間（10%）	36時間（17%）																	
教養娯楽室B	38時間（18%）	50時間（23%）																	
多目的室	39時間（19%）	50時間（23%）																	
により減少した利用者の再獲得に向け、施設の利用制限を一部緩和するとともに、長寿会連合会主催イベントを再開した。新規事業として市内団体との協働による「HOGUすとれっち」（計20回：延べ192人参加）を開催し、指定管理者の主催事業として10月より「太極拳講座」（計21回：延べ293人参加）を実施した。両事業の特徴として60歳代前半の利用者が多く、これまでの利用層と違う、高齢者の選択の幅を広げる取り組みになった。 今年度もコロナ禍の影響も残ったため、数値目標（市の要求水準）である43,000人には到達できなかった（令和4年度利用者数：22,883人）が、昨年度から約4,699人増加し、堅調な回復傾向が見られている（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／令和3年度18,184人）。																			
② 総合福祉センターをPRするチラシを作成し、高齢者実態調査において市民に配布する資料に加えたほか、敬老祝記念品と一緒に配布した。 条例を改正し、団体を対象とした会議室、教養娯楽室、多目的室を貸し出す取り組みが開始されたことにとともに、市関係機関（コミュニティセンター等）への周知や利用者への口コミに加え、広報紙による周知活動を実施した。その結果、複数の団体から定期的な利用に繋がり、施設の有効活用と施設稼働率の向上を図ることができた。																			
【各部屋における施設稼働について】																			

- ③ 長寿会連合会主催イベントや太極拳講座については、隣接するふるさとふれあい公園を利用するなど、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・機器の整備・備品の定期的な点検が行われ、特に備品台帳の総点検を実施する等、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、施設の利用方法および制限の緩和について、館内のポスター・チラシの掲示やデジタルサイネージによる情報発信を行っている。急を要する際には、個別に電話連絡を行い、高齢者に配慮した方法で実施している。
 広報紙（社協だより）による周知に加え、ホームページやSNSにて動画を活用した情報発信を随時行っている。

(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	B (R3:B)	12 (R3:12)
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 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、142人（個人利用：90人、団体利用52人）から回答が寄せられている。施設利用に関する市の要求水準（80%）に対して、下記のとおり一定の満足度が得られている。

【施設利用の満足度に関する項目（一部抜粋）】

質問の項目	一番多い回答	個人利用者	団体利用者
設備・備品の満足度（利用しやすいか）	利用しやすい	63人（70%）	37人（71%）
職員対応の満足度	満足	76人（84%）	44人（84%）
今後も利用したいか	利用したい	89人（99%）	52人（100%）

- ② 利用者寄せられた意見・要望については、適切に市に報告されている。
 アンケート調査において、新たに取り組んでもらいたい要望を伺ったところ、上位順に「健康増進」「パソコン・スマホ講座」「趣味を充実させる講座」の回答を踏まえ、令和5年度の事業計画に反映されている。
- ③ 利用者同士のトラブル等が生じた場合は、職員が仲立ちする等、穏便な解決に努めている。入浴時において、利用者から苦情（例：シャワーの出が悪い、浴槽の湯が汚れている等）が散見されるが、職員が機器の交換や湯の張替えを行う等、迅速かつ丁寧に対応し、常に利用者の満足を保つよう心掛けている。
- ④ 機器故障等による施設利用中止の案内は、速やかに指定管理者のホームページ、館内の掲示、デジタルサイネージ等による情報提供の他、必要に応じて個別に電話連絡を行い、高齢者に配慮した対応がなされている。イベントについては事前告知に加え、その様子を動画で掲載する等、利用者の視点に立った周知を実施している。7月に利用制限（2時間を超える施設滞在の禁止・館内飲食禁止）の一部緩和を行った際においても、速やかに館内に掲示し、職員が丁寧に説明したことで利用者の理解が進んだ。3月にマスク着用義務を緩和した際も上記同様に行われた。
- ⑤ 長寿会連合会による高齢者作品展・つるし雛展（R5.2.13～3.3）は、例年出展作品の鑑賞を楽しみに来館される方が多く、一般利用者からも好評を得ており、恒例行事として親しまれている。
 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）を行ったほか、職員が外壁・窓・正面玄関において、高圧洗浄機を使用した清掃を定期的に行うなど、快適に利用できる取組みがなされている。

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	-----	
(1) 指定管理業務に係る経費の低減 など	20	B (R3:B)	12 (R3:12)
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 居室・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うえで、利用者に支障がない範囲でこまめな消灯や空調の設定温度を管理し、率先して節電に努めている。			
② 年度協定書に定められた指定管理料に対し、概ね予算どおりに適切な執行がされている。			
③ 清掃や警備、設備の保守点検等は、市から第三者への再委託の許可を受けて実施し、市の要求水準どおり適切な管理が行われている。また、再委託の契約は見積合わせの結果を踏まえて契約を締結しているほか、警備業務は、指定管理者が管理する他の施設（地域福祉会館・ひまわり園）と併せて委託することで、経費の縮減が図られている。			

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点												
3 【適正性】 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	30	-----	18												
(1) 施設の管理運営の実施状況 など	15	B (R3:B)	9 (R3:9)												
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、5人【管理者1人・担当者4人（正職員3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、就業規則に基づいた適切な環境のもとで業務が行われている。															
② 市に準じた人事評価制度が導入され、指導と育成が行われている。新しい取り組みとして、先進的な運営がされている東海村総合福祉センターを視察し、施設の雰囲気づくりを参考にしたほか、利用者からの意見集約や広報活動について助言を受け、その後の業務に活用されている。															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>研修名</th> <th>実施時期</th> <th>参加人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>人事評価研修</td> <td>9月15日・9月16日・10月17日</td> <td>4人（正職員）</td> </tr> <tr> <td>視察研修（東海村総合福祉センター）</td> <td>10月31日</td> <td>1人（正職員）</td> </tr> <tr> <td colspan="3">※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により中止</td> </tr> </tbody> </table>				研修名	実施時期	参加人数	人事評価研修	9月15日・9月16日・10月17日	4人（正職員）	視察研修（東海村総合福祉センター）	10月31日	1人（正職員）	※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により中止		
研修名	実施時期	参加人数													
人事評価研修	9月15日・9月16日・10月17日	4人（正職員）													
視察研修（東海村総合福祉センター）	10月31日	1人（正職員）													
※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により中止															
③ 長寿会の協力を得た清掃作業を3年ぶりに再開し、施設周辺の除草やゴミ拾い、花壇・花木の手入れ等を年3回実施し、長寿会との連携・協働を図るとともに施設周辺の環境美化に努めた。 また、地元の地域コミュニティ会議に職員1人が参加し、地域の課題について協議した。 地元事業所を対象とした健康診断の会場として計3回場所を提供した。施設を広く知ってもらうとともに															

地元貢献のための取組みとしている。また、近隣の社会福祉施設が栽培している花苗を購入し、障がい者の自立支援に貢献している。

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制 など

① 施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されていたか。	15	B (R3:B)	9 (R3:9)
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 登録番号制度による受付方法が定着し、個人情報の保護が図れているとともに、OA機器を活用したシステム管理による適切な利用者管理がなされ、OA機器類の情報セキュリティにも万全の注意を払っている。
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、個人情報保護規定に則した、適切な取扱いがされている。
- ② 様々な個人利用者や団体・クラブが利用している中、特定の者に偏ることなく、平等な取扱いがされている。また、昨年条例が改正され、具体的な運用等が定められていない事項については、改めて市と指定管理者が協議し、共通の理解と円滑な管理運営に資する内規を新たに策定した。
- ③ 利用者等の体調急変においては、職員・館内の看護師による迅速な対応や救急車による搬送等をあらかじめ想定し、対応の手順をマニュアル化する等、高齢者ならではのリスク管理がなされている。また、浴槽の残留塩素濃度の測定（1日2回）や脱衣所の室温調整を行い、入浴時における安全対策を講じている。
また、施設内外の照明および器具類の点検、館内・駐車場の見回りを毎日実施し、事故防止に努めている。
- ④ 非常時連絡体制を整備し、緊急対応マニュアルを事務室内に掲示する等、有事の際には迅速に対応できる体制を整えている。また、不審者への対応として、施設内外に録画機能を有する防犯カメラを設置している。3月には、消防署に届出をしたうえで、利用者を含めた避難訓練を実施した。
- ⑤ 令和4年度における事故案件の発生は無かった。新型コロナウイルス感染症拡大防止対策についても、社会情勢を鑑み制限を一部緩和しているが、基本的な感染対策はこれまでの取組を継続している。

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 (R3:60)	総合評価	B (R3:B)
------	-----------------	------	-------------

[総評]

本年度の総利用者数は 22,883 人（昨年度比 4,699 人増）である。新型コロナウイルスの影響は続いていたものの、新型コロナに関する理解・対策も進み、過去 2 年発生した施設の閉館が無く、個人の利用が比較的堅調であった。また、新イベントの実施や長寿会連合会主催イベントを再開したことに加え、周知活動を積極的に実施した結果、新規センター利用登録者数が 122 人（昨年度比 53 人増）であった。これまで以上に市民がアフターコロナを見据え、総合福祉センターに関心を寄せていると捉えることができる。同様にアンケートによる利用者満足度においても、市の要求水準である 80%に近い水準にあり、一定の満足度を得ている。

条例改正にともなう団体を対象とした会議室、教養娯楽室、多目的室の利用が本年度より開始されたが、年度当初と年度末を比較した施設稼働率では、各部屋において約 4～11 ポイント稼働率が上昇（時間に換算すると 1 か月当たり約 11～24 時間程度、使用が増えたことになる）し、より施設利用が促進されている。

しかしながら、数値目標である 43,000 人には遠く及ばない状況であることから、指定管理期間の最終年度である令和 5 年度は「総合福祉センターに行ってみよう」と思わせるようなイベントの充実を更に図り、市と指定管理者で策定した年間の管理運営スケジュールに基づき、計画的な管理運営を期待したいところである。

なお、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については、概ね適切に実施され、改善が見られることは評価できることである。

例年の課題である施設の老朽化にともなう機器の不具合については、本年度も給水湯・空調設備の故障が発生しているが、市と指定管理者が協議し、利用者に影響を及ぼさないよう配慮しながら対応・修繕を行っている。設備の改修は市が中長期的な視点に立ち計画的に実施する必要があるが、今後も故障による影響を最小限にするため、施設のリスク管理に細心の注意を払いながら運営していく必要がある。更に、社会情勢における急激な物価の上昇（特に電気料金・燃料費）は、運営コストを押し上げ、本年度は急遽、指定管理料の追加支給に至った。今後、運営コストの低減も日々意識していく必要がある。

[改善を要する事項]

- ・新たな利用需要を生み出せる事業・取組を更に拡充し、利用者数の増加を図ること。
- ・運営スタッフが利用者実績数や施設の運営コスト・リスク管理を常に把握し、対費用効果を意識して業務に取り組むこと。

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																																													
	<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補助に関する業務 ・市が主催する敬老会事業の業務支援 ・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 																																													
事業計画の内容																																														
運営状況	<p>・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）。 ※新型コロナウイルス感染症対策については、感染対策を施した上で7月から利用制限を一部緩和し実施した（入浴は一部制限を継続中）。</p> <p>・職員配置：5人（施設管理者1人（管理職）、担当者4人（正職員3名、嘱託職員1人））</p> <p>【主なイベント・講座・クラブ等の開催】</p> <table border="1"> <tr> <td>シルバーリハビリ体操</td> <td>毎週 月</td> <td>10～11時</td> </tr> <tr> <td>囲碁クラブ</td> <td>毎週 火・土</td> <td>9～12時</td> </tr> <tr> <td>健康マーじゃん</td> <td>毎週 火・木</td> <td>12～16時</td> </tr> <tr> <td>太極拳講座</td> <td>毎週 水</td> <td>13～15時</td> </tr> <tr> <td>思い出を語ろうかい</td> <td>第2・4 金</td> <td>10～12時</td> </tr> <tr> <td>HOGUすとれっち</td> <td>第2・4 金</td> <td>13～14時</td> </tr> </table> <p>※コロナ感染症の影響により中止…花見会（4月）、芋煮会（12月）</p> <p>・職員研修の参加：人事評価研修（9・1月）、視察研修（10月：東海村総合福祉センター）、避難訓練（3月）</p> <p>※コロナ感染症の影響により中止…普通救命講習</p>					シルバーリハビリ体操	毎週 月	10～11時	囲碁クラブ	毎週 火・土	9～12時	健康マーじゃん	毎週 火・木	12～16時	太極拳講座	毎週 水	13～15時	思い出を語ろうかい	第2・4 金	10～12時	HOGUすとれっち	第2・4 金	13～14時																							
	シルバーリハビリ体操	毎週 月	10～11時																																											
囲碁クラブ	毎週 火・土	9～12時																																												
健康マーじゃん	毎週 火・木	12～16時																																												
太極拳講座	毎週 水	13～15時																																												
思い出を語ろうかい	第2・4 金	10～12時																																												
HOGUすとれっち	第2・4 金	13～14時																																												
実績	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>項目</th> <th>実績</th> <th>前年度比</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">H30</td> <td>開館日数</td> <td>307日</td> <td>—</td> <td rowspan="6"> ※年間利用目標者数 43,000人 ※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。 令和4年度は上記による休館・利用制限は無し。 </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> <tr> <td rowspan="2">R4</td> <td>開館日数</td> <td>308日</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td>22,883人</td> <td>125.8%</td> </tr> </tbody> </table>					年度	項目	実績	前年度比	備考	H30	開館日数	307日	—	※年間利用目標者数 43,000人 ※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。 令和4年度は上記による休館・利用制限は無し。	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%	R4	開館日数	308日	—	利用者数	22,883人	125.8%
年度	項目	実績	前年度比	備考																																										
H30	開館日数	307日	—	※年間利用目標者数 43,000人 ※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。 令和4年度は上記による休館・利用制限は無し。																																										
	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%																																											
R4	開館日数	308日	—																																											
	利用者数	22,883人	125.8%																																											
実績	<p>利用状況</p> <p>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>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> <tr> <td>R4</td> <td>22,883</td> </tr> </tbody> </table>					年度	利用者数	H30	41,129	R元	36,666	R2	16,329	R3	18,184	R4	22,883																													
年度	利用者数																																													
H30	41,129																																													
R元	36,666																																													
R2	16,329																																													
R3	18,184																																													
R4	22,883																																													

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
H30	使用料	13,800 円	124.3%	・使用料は、60 歳未満の方が利用する場合において徴収する。 (1 日 300 円)
R 元		22,500 円	163.0%	
R 2		62,400 円	277.3%	
R 3		53,100 円	85.1%	
R 4		9,900 円	18.6%	

※令和 2・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が、本年度は条例の改正により徴収の対象から外れたため、大きく減少している。

アンケートの
実施状況

・アンケート調査：令和 5 年 1 月 23 日～3 月 17 日実施

個人利用者（回答数：90 人）

質問事項	回 答					
性別	男性 41 人(46%)	女性 49 人(54%)				
年齢	60 歳未満 3 人(3%)	60～64 歳 3 人(3%)	65～69 歳 12 人(13%)	70～74 歳 30 人(33%)	75 歳以上 42 人(47%)	
お住まいの 地区	龍ヶ崎地区 36 人(40%)	大宮地区 2 人(2%)	長戸地区 0 人(0%)	八原地区 1 人(1%)	馴染地区 13 人(14%)	川原代地区 10 人(11%)
	北文間地区 6 人(7%)	北竜台地区 12 人(13%)	龍ヶ岡地区 8 人(9%)	市外 2 人(2%)		
利用頻度	ほぼ毎日 26 人(29%)	週 1～3 回 59 人(66%)	月 1～3 回 4 人(4%)	年に数回 0 人(0%)	はじめて 1 人(1%)	
来館の 交通手段	徒歩 5 人(6%)	自転車 12 人(13%)	オートバイ 2 人(2%)	自家用車 67 人(74%)	コミュニ ティバス 3 人(3%)	家族・知人の 送迎 1 人(1%)
	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 20 人(22%)	健康増進 40 人(44%)	友人・知人と 交流 6 人(7%)	手足を伸ばして入浴できる 22 人(24%)	その他 2 人(2%)	
開館日時は 適切か(月～ 土、9～17 時)	適切 63 人(71%)	普通 25 人(28%)	適切でない 2 人(2%)			
施設は利用し やすいか	利用しやすい 63 人(70%)	普通 25 人(28%)	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 76 人(84%)	普通 14 人(16%)	悪い 0 人(0%)			
入浴の事前予約制 (新型コロナ対策)	満足 50 人(83%)	不満 1 人(2%)	どちらともいえない 9 人(15%)			
入浴の利用人数 の制限 (新型コロナ対策)	満足 77 人(86%)	不満 1 人(1%)	どちらともいえない 12 人(13%)			
入浴の利用時間 の制限 (新型コロナ対策)	満足 79 人(88%)	不満 3 人(3%)	どちらともいえない 8 人(9%)			

今後も利用 したいか	利用したい 89人(99%)	利用したく ない 0人(0%)	どちらとも いえない 1人(1%)	
意見や要望 など (自由回答)	<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフは親切で対応も良い ・利用者のマナーが悪い人がいる ・フタ付きのゴミ箱を設置してほしい ・消臭剤を入れてほしい ・毎日きれいに清掃されていて、気持ち良く利用できる ・入浴できるのはありがたい 			

クラブ活動・団体活動利用者（回答数：52人）

質問事項	回 答					
性別	男性 21人(40%)	女性 31人(60%)				
年齢	60歳未満 1人(2%)	60～64歳 0人(0%)	65～69歳 7人(14%)	70～74歳 22人(42%)	75歳以上 22人(42%)	
お住まいの 地区	龍ヶ崎地区 22人(42%)	大宮地区 1人(2%)	長戸地区 0人(0%)	八原地区 0人(0%)	馴染地区 9人(18%)	川原代地区 8人(15%)
	北文間地区 3人(6%)	北竜台地区 0人(0%)	龍ヶ岡地区 2人(4%)	市外7人(13%) (稲敷市・つくば市)		
利用頻度	ほぼ毎日 0人(0%)	週1～3回 36人(69%)	月1～3回 12人(23%)	年に数回 0人(0%)	はじめて 4人(8%)	
来館の 交通手段	徒歩 0人(0%)	自転車 1人(2%)	オートバイ 0人(0%)	自家用車 47人(90%)	コミュニテ ィバス 0人(0%)	家族・知人の 送迎 4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 42人(81%)	普通 10人(19%)	適切でない 0人(0%)			
施設は利用し やすいか	利用しやすい 37人(71%)	普通 15人(29%)	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 37人(71%)	普通 14人(27%)	行き届いてい ない 1人(2%)			
職員の対応は	良い 44人(84%)	普通 7人(14%)	悪い 0人(0%)			
新型コロナ対策 の取組について	安心 52人(100%)	不安 0人(0%)	どちらともいえない 0人(0%)			
新たに取り組 んでもらいた いもの (複数回答あり： 計60件)	健康増進を 目的とした 講座 13人(21%)	パソコン・ スマホ講座 9人(15%)	趣味を充実さ せる講座 8人(13%)	暮らしに役立 つ講座 6人(10%)	季節感のあ るイベント 3人(5%)	シニア向け スポーツイ ベント 5人(9%)
	気軽に受け られる日常 の相談 4人(7%)	特になし 12人 (20%)				
今後も利用 したいか	利用したい 51人(99%)	利用したく ない 0人(0%)	どちらともいえない 1人(1%)			
意見や要望など (自由回答)	・記載なし					

事業費内訳

決 算			予 算		
収 入			収 入		
指定管理料	42,895,000		指定管理料	42,895,000	
繰越金	0		繰越金	0	
計	42,895,000		計	42,895,000	
支 出			支 出		
人件費	24,052,355		人件費	24,501,000	
職員給料	14,432,827		職員給料	14,644,000	
職員賞与	5,427,797		職員賞与	5,538,000	
非常勤職員給与	1,798,440		非常勤職員給与	1,925,000	
法定福利費	2,393,291		法定福利費	2,394,000	
事業費	429,404		事業費	670,000	
給食費	0		給食費	37,000	
消耗器具・備品費	103,641		消耗器具・備品費	105,000	
車輛費	62,485		車輛費	176,000	
諸謝金	222,640		諸謝金	255,000	
研修研究費	4,250		研修研究費	5,000	
通信運搬費	5,428		通信運搬費	9,000	
会議費	0		会議費	50,000	
広報費	23,760		広報費	24,000	
租税公課	7,200		租税公課	9,000	
事務費	14,905,102		事務費	17,724,000	
福利厚生費	111,600		福利厚生費	112,000	
事務消耗品費	524,020		事務消耗品費	525,000	
水道光熱費	3,596,240		水道光熱費	4,280,000	
燃料費	3,696,267		燃料費	4,188,000	
修繕費	875,347		修繕費	1,300,000	
通信運搬費	256,914		通信運搬費	272,000	
業務委託費	5,375,370		業務委託費	6,411,000	
手数料	91,375		手数料	92,000	
保険料	192,490		保険料	222,000	
賃借料	185,479		賃借料	322,000	
計	39,386,861		計	42,895,000	
<p>収支差額 3,508,139 円 は、市より社会福祉協議会へ交付している補助金から当該差額分を返納している。</p>					

指定管理者の管理運営に対する評価シート（年度評価）

所管部課	福祉部	福祉総務課
評価対象期間	令和4年4月1日 ～ 令和5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		<input type="checkbox"/> 非利用料金制 <input type="checkbox"/> 一部利用料金制 <input type="checkbox"/> 完全利用料金制				
指定管理者	名称	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	C	

- ①施設設備の運用方法の検討や周知に取り組むこと
 施設・設備の周知と積極活用を促すことを目的として、施設内で行われた創作講座やスポーツ大会、季節の話題などについてSNSでの情報発信、動画の作成・公開など、新たな媒体を利用した広報活動を行った。
- ②アンケート調査の内容等を見直し、調査結果を施設運営に反映すること
 改善すべき点を具体的に把握するため、改善を望む点を回答いただく設問とした。その結果によって作業内容を検討し、特に意見が多く寄せられる屋外トイレの不具合については、毎日巡回し、早期に異常を発見できるように努めている。

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	-----	26
(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】			
<p>① 新型コロナウイルス感染症による施設の閉館やイベント実施自粛等の制限もなかったことから、予定していた親子創作教室や季節交流会などの主催事業を当初計画のとおり開催するとともに、これまで中止を余儀なくされた高齢者のスポーツ大会についても、長寿会連合会と連携しながら、開催することができている状況である。</p> <p>利用者数については、R4年度は32,590人であり、要求水準の一つである40,000人の達成には至らなかったものの、R2年度以降の減少傾向から約8,600人増加（R3：23,915人。施設ごとの利用状況等の詳細については、後述の実績データ参照）したことは、評価できることである。また、要求水準の一つである年1回以上の開催を求めている三世代交流事業については、シニア層の活動団体メンバーに指導協力をいただき、小学生親子を対象とした陶芸や絵画の創作教室を計3回実施することができている。</p> <p>② 上記のような普段の利用者層（シニア層）以外をターゲットとした教室の開催や、バーベキュー利用の認知度向上の取組み等が行われている。</p> <p>③ 総合福祉センターに事務局を置く長寿会連合会の活動場所としての活用や、同センターで行われている太極拳講座を野外ステージ前広場で開催するなど、同一法人による管理施設である強みを活かした取組みが行われている。</p> <p>④ 施設や備品は定期的な点検が行われ、適切に保守・修繕が行われており、R4年度は指定管理者からの定期点検による結果を受けて乗用草刈機の更新を行っている。</p> <p>⑤ 施設内で行われた講座や行事、季節の話題などについて、指定管理者である社会福祉協議会のSNSアカウント（ツイッターやフェイスブックなど）で情報発信したり、動画を作成して公開したりするなど、新たな手法による広報活動が行われている。</p>			

(2) 利用者の満足度	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。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
<p>① アンケート調査による利用者満足度（「非常に良い」、「良い」の合計）は、49%であり、要求水準を達成していないだけでなく、前年度（R3：78%、△29ポイント）と比較し大きく低下している状況である。この結果を真摯に受け止め、アンケート調査で寄せられた意見等を参考としながら、特に「普通」と回答した方の満足度を高めていくための具体的な取組みを講じる必要がある。</p> <p>② アンケート調査において、施設内の不満点等に関する具体の記述を求め、その対応に努めている。具体には、これまで利用者から苦情が寄せられていた屋外トイレの詰まりについて、その原因の一つが、紙おむつ等の異物によるものであったことから、全ての個室トイレにサニタリーボックスの設置を指定管理者からの提案で実施されている。</p> <p>③ 苦情が寄せられた際には、職員が丁寧に対応した上で、市に報告がなされている。特に上記の屋外トイレについては、毎日巡回して状態を確認し、詰まり等の異常を発見した場合は軽微なうちに早急に対応できる体制が取られている。</p> <p>④ 施設内の掲示やチラシ、定期的に利用がある団体代表者への連絡などにより、事業案内の情報提供や利用上の注意などが周知されている。</p> <p>⑤ 年間計画に基づき、敷地内の清掃や除草等の施設管理を実施し、良好な利用環境の維持に努めていると認められる点はあるものの、満足度は高いとは言えない状況にあるため、上記のとおり、利用者満足度を高めていくための具体的な取組みを講じる必要がある。</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 機器類の修繕等について、職員対応が可能なものについては、外注せずに自らその対応を行うことで、経費の縮減が図られている。</p> <p>② 令和4年度は電気料金の高騰があったが、当施設については、追加の指定管理料を要することなく、当初予算の範囲内で計画的に管理運営がなされている。</p> <p>③ 仕様書に規定する水準で適切に行われている。委託している警備業務については、指定管理者が管理する他の3施設（地域福祉会館、総合福祉センター、ひまわり園）と合わせて委託することで、経費の縮減が図られている。</p>			

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
3 【適正性】 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	30	-----	18
(1) 施設の管理運営の実施状況 など	15	B	9
① 施設の管理運営に当たる人員は適切に配置され、また適切な雇用・労働環境のための取組みがなされたか。			
② 職員の資質・能力向上のための取組みがなされたか。			
③ 地元貢献（地域経済活性化や地域との連携など）のための取組みがなされたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
① 仕様に規定する人員が配置され、関係法規及び指定管理者が定める就労規程に基づいて適切な労働環境のもとで業務が行われている。			
② 市に準じた人事評価の仕組みが導入され、指導や育成が行われている。また、OJTに加え、必要に応じて業務に関連する知識や技能の習得の機会が設けられている。			
③ 長寿会と連携しながら園内の除草作業が定期的に行われ、また、指定管理者が運営する隣接の障がい者施設であるひまわり園の作業訓練の一環として、屋外簡易トイレの清掃や除草作業が行われている等、関係団体・関係者等との良好な関係を築きながら連携した取組みが行われている。			
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制 など	15	B	9
① 施設の利用者の個人情報保護するための対策が適切に実施されていたか。			
② 利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。			
③ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。			
④ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。			
⑤ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
① 利用者の個人情報は、指定管理者が定めた個人情報保護規程に基づき適切に取扱いがなされている。また、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が講じられている。			
② 利用に関する規定を丁寧に説明するとともに、人数に応じた利用場所の提案がなされている。また、大規模な競技会の際には、予め主催者から大会内容や意向を伺う等、協議・調整がなされ、ディスクゴルフ場等において、団体間で利用希望が重なった場合には、不平等が生じないよう適切に協議がなされている。			
③ 施設内を適宜巡回し、施設の保全が行われている。特に遊具については、職員による目視や動作確認のほか、専門業者による点検が行われており、その結果に基づき、必要な場合には、適切な措置が施されている。			
④ 緊急対応マニュアルや非常時の連絡網など有事対応の体制が整備されている。また利用者の参加協力のもと、避難訓練が行われている（令和5年3月3日実施）。			
⑤ 令和4年度中に事故や非常災害の発生はなかった。 万が一、そのような事例が発生した場合を想定し、避難経路を確認するとともに、利用者が落ち着いて行動できるような誘導ができるよう体制が整えられている。			

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	56点	総合評価	C
<p>[総評]</p> <p>利用者数の増加、既存の取組の拡充、新たな広報手法の実施、苦情への対応、備品等の点検等に加え、R4年度においては、自治総合センターの宝くじ助成事業の助成によるユニバーサルデザイン遊具1台の設置に関して、積極的に市に協力する等、一定程度、適切に管理運営が行われていると認められるところではあるが、これらの取組みが利用者満足度の向上につながっていない。</p> <p>今後は、この改善に向けて、アンケート調査や団体ヒアリングを確実に実施し、利用者ニーズの把握をこれまで以上に丁寧に行い、その結果を分析して管理運営に反映させていくことが必要である。</p> <p>[改善を要する事項]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者数増加のための取組検討 ・利用者ニーズ等の把握、分析、管理運営への反映 ・より詳細に利用者ニーズを把握できるためのアンケート調査（実施時期、設問等）の検討 			

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	龍ヶ崎市ふるさとふれあい公園
事業計画の内容	<p>① 社協会長杯いばらきねんりんスポーツ大会 ふるさとふれあい公園の設備を有効に活用し、「いばらきねんりんスポーツ大会」の予選会を兼ねたスポーツ大会を開催する。龍ヶ崎市長寿会連合会、龍ヶ崎市 ボランティア連絡協議会の協力及び福祉の店の出店などにより大会の盛り上げを図る。 〈競技種目〉 グラウンドゴルフ、ペタンク、輪投げ、ゲートボール 〈出場者数〉 約 400 人</p> <p>② 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>③ 親子創作教室（陶芸）</p>

実 績		<p>陶芸クラブの協力により、就学児童の家庭を対象に親子参加型の陶芸教室を開催する。</p> <p>④ 季節交流会</p> <p>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>																																							
	運営状況	<p>開館日数：302日</p> <p>開館時間：9:00～18:00（5月～9月）、9:00～17:00（10月～4月）</p> <p>休館日：月曜日、祝祭日の翌日、年末年始（12/29～1/3）</p> <p>【施設管理状況】</p> <p>随時実施：施設内清掃、施設警備（機械警備）</p> <p>防災設備保守点検（9/16・3/3）</p> <p>樹木消毒殺虫散布（5/25）</p> <p>避難・消火訓練（3/3）</p> <p>職員研修（人事評価研修 9/15、1/17）</p>																																							
利用状況		<p>【施設ごとの利用状況】</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>令和4年度</th> <th>令和3年度</th> <th>令和2年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">利用者数合計</td> <td>32,590人</td> <td>23,915人 (28,196人)</td> <td>28,489人 (30,741人)</td> </tr> <tr> <td rowspan="7" style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">施設ごとの開設日数・利用人数</td> <td>アトリエ棟</td> <td>302日 2,809人</td> <td>256日 2,151人 (2,546人)</td> <td>253日 1,896人 (2,284人)</td> </tr> <tr> <td>ゲートボール場</td> <td>359日 2,654人</td> <td>303日 2,248人 (2,663人)</td> <td>327日 2,689人 (3,000人)</td> </tr> <tr> <td>多目的広場</td> <td>359日 4,701人</td> <td>303日 2,686人 (3,182人)</td> <td>327日 4,916人 (5,486人)</td> </tr> <tr> <td>ディスク ゴルフ場</td> <td>359日 6,740人</td> <td>303日 4,931人 (5,842人)</td> <td>327日 4,906人 (5,475人)</td> </tr> <tr> <td>野外ステージ</td> <td>359日 11,000人</td> <td>303日 7,580人 (8,981人)</td> <td>327日 10,398人</td> </tr> <tr> <td>グラウンド ゴルフ場</td> <td>359日 4,064人</td> <td>303日 3,899人 (3,971人)</td> <td>327日 3,557人 (3,971人)</td> </tr> <tr> <td>バーベキュー エリア</td> <td>302日 338人</td> <td>303日 181人</td> <td>274日 127人</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">※（ ）内は通年換算数</p> <p>【自主事業の実施状況】</p> <p>① 社協会長杯いばらきねんりんスポーツ大会</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ゲートボール（5/24 28人） ・輪投げ（5/26 108人） ・グラウンドゴルフ（6/2 121人） ・ペタンク（6/9 101人） <p style="text-align: right;">計358名</p>			令和4年度	令和3年度	令和2年度	利用者数合計		32,590人	23,915人 (28,196人)	28,489人 (30,741人)	施設ごとの開設日数・利用人数	アトリエ棟	302日 2,809人	256日 2,151人 (2,546人)	253日 1,896人 (2,284人)	ゲートボール場	359日 2,654人	303日 2,248人 (2,663人)	327日 2,689人 (3,000人)	多目的広場	359日 4,701人	303日 2,686人 (3,182人)	327日 4,916人 (5,486人)	ディスク ゴルフ場	359日 6,740人	303日 4,931人 (5,842人)	327日 4,906人 (5,475人)	野外ステージ	359日 11,000人	303日 7,580人 (8,981人)	327日 10,398人	グラウンド ゴルフ場	359日 4,064人	303日 3,899人 (3,971人)	327日 3,557人 (3,971人)	バーベキュー エリア	302日 338人	303日 181人	274日 127人
		令和4年度	令和3年度	令和2年度																																					
利用者数合計		32,590人	23,915人 (28,196人)	28,489人 (30,741人)																																					
施設ごとの開設日数・利用人数	アトリエ棟	302日 2,809人	256日 2,151人 (2,546人)	253日 1,896人 (2,284人)																																					
	ゲートボール場	359日 2,654人	303日 2,248人 (2,663人)	327日 2,689人 (3,000人)																																					
	多目的広場	359日 4,701人	303日 2,686人 (3,182人)	327日 4,916人 (5,486人)																																					
	ディスク ゴルフ場	359日 6,740人	303日 4,931人 (5,842人)	327日 4,906人 (5,475人)																																					
	野外ステージ	359日 11,000人	303日 7,580人 (8,981人)	327日 10,398人																																					
	グラウンド ゴルフ場	359日 4,064人	303日 3,899人 (3,971人)	327日 3,557人 (3,971人)																																					
	バーベキュー エリア	302日 338人	303日 181人	274日 127人																																					

	<p>② 親子創作教室（絵画） 令和4年11月26日（土） 親子5組10名</p> <p>③ 親子創作教室（陶芸） ・陶芸体験教室 令和4年7月28日（木） 親子10組25名 ・絵付け体験教室 令和4年11月5日（土） 15名</p> <p>④ 季節交流会 令和4年12月9日（金）15名</p>																																																																
<p>利用料（使用料） 収入及び減免の 状況</p>	<p>アトリエ窯室使用料 186,220円</p>																																																																
<p>アンケートの 実施状況</p>	<p>実施時期：令和5年2月～3月、回答数：193名、利用施設別に集計</p> <p>●施設の満足度</p> <table border="1" data-bbox="459 667 1474 1088"> <thead> <tr> <th></th> <th>回答数</th> <th>非常に良い</th> <th>良い</th> <th>普通</th> <th>あまり良くない</th> <th>良くない</th> <th>満足度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>アトリエ</td> <td>37</td> <td>2</td> <td>17</td> <td>18</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>51.4%</td> </tr> <tr> <td>野外ステージ</td> <td>5</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>60.0%</td> </tr> <tr> <td>ゲートボール場</td> <td>28</td> <td>0</td> <td>15</td> <td>7</td> <td>6</td> <td>0</td> <td>53.6%</td> </tr> <tr> <td>多目的広場</td> <td>35</td> <td>0</td> <td>3</td> <td>32</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>8.6%</td> </tr> <tr> <td>ディスクゴルフ場</td> <td>29</td> <td>7</td> <td>18</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>0</td> <td>86.2%</td> </tr> <tr> <td>グラウンドゴルフ場</td> <td>51</td> <td>3</td> <td>19</td> <td>15</td> <td>14</td> <td>0</td> <td>43.1%</td> </tr> <tr> <td>バーベキューエリア</td> <td>8</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>100.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>●施設に関する不満・要望（主なもの）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレに関すること（詰まり、臭い、汚い） ・グラウンドに関すること（水はけ、芝生化） ・設備・備品の設置要望（ベンチ、テーブル、物置台、ティーマット） 		回答数	非常に良い	良い	普通	あまり良くない	良くない	満足度	アトリエ	37	2	17	18	0	0	51.4%	野外ステージ	5	2	1	2	0	0	60.0%	ゲートボール場	28	0	15	7	6	0	53.6%	多目的広場	35	0	3	32	0	0	8.6%	ディスクゴルフ場	29	7	18	1	3	0	86.2%	グラウンドゴルフ場	51	3	19	15	14	0	43.1%	バーベキューエリア	8	4	4	0	0	0	100.0%
	回答数	非常に良い	良い	普通	あまり良くない	良くない	満足度																																																										
アトリエ	37	2	17	18	0	0	51.4%																																																										
野外ステージ	5	2	1	2	0	0	60.0%																																																										
ゲートボール場	28	0	15	7	6	0	53.6%																																																										
多目的広場	35	0	3	32	0	0	8.6%																																																										
ディスクゴルフ場	29	7	18	1	3	0	86.2%																																																										
グラウンドゴルフ場	51	3	19	15	14	0	43.1%																																																										
バーベキューエリア	8	4	4	0	0	0	100.0%																																																										
	<table border="1" data-bbox="459 1261 1490 2136"> <thead> <tr> <th colspan="2">決 算</th> <th colspan="2">予 算</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">収 入</td> <td colspan="2">収 入</td> </tr> <tr> <td>指定管理料</td> <td>15,264,000</td> <td>指定管理料</td> <td>15,264,000</td> </tr> <tr> <td>繰越金</td> <td>0</td> <td>繰越金</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>15,264,000</td> <td>計</td> <td>15,264,000</td> </tr> <tr> <td colspan="2">支 出</td> <td colspan="2">支 出</td> </tr> <tr> <td>人件費</td> <td>9,761,470</td> <td>人件費</td> <td>9,959,000</td> </tr> <tr> <td>職員給料</td> <td>4,561,709</td> <td>職員給料</td> <td>4,675,000</td> </tr> <tr> <td>職員賞与</td> <td>1,945,772</td> <td>職員賞与</td> <td>1,971,000</td> </tr> <tr> <td>非常勤職員給与</td> <td>1,964,048</td> <td>非常勤職員給与</td> <td>2,013,000</td> </tr> <tr> <td>法定福利費</td> <td>1,289,941</td> <td>法定福利費</td> <td>1,300,000</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>4,579,753</td> <td>事務費</td> <td>5,305,000</td> </tr> <tr> <td>福利厚生費</td> <td>47,200</td> <td>福利厚生費</td> <td>48,000</td> </tr> <tr> <td>事務消耗品費</td> <td>167,186</td> <td>事務消耗品費</td> <td>236,000</td> </tr> </tbody> </table>	決 算		予 算		収 入		収 入		指定管理料	15,264,000	指定管理料	15,264,000	繰越金	0	繰越金	0	計	15,264,000	計	15,264,000	支 出		支 出		人件費	9,761,470	人件費	9,959,000	職員給料	4,561,709	職員給料	4,675,000	職員賞与	1,945,772	職員賞与	1,971,000	非常勤職員給与	1,964,048	非常勤職員給与	2,013,000	法定福利費	1,289,941	法定福利費	1,300,000	事務費	4,579,753	事務費	5,305,000	福利厚生費	47,200	福利厚生費	48,000	事務消耗品費	167,186	事務消耗品費	236,000								
決 算		予 算																																																															
収 入		収 入																																																															
指定管理料	15,264,000	指定管理料	15,264,000																																																														
繰越金	0	繰越金	0																																																														
計	15,264,000	計	15,264,000																																																														
支 出		支 出																																																															
人件費	9,761,470	人件費	9,959,000																																																														
職員給料	4,561,709	職員給料	4,675,000																																																														
職員賞与	1,945,772	職員賞与	1,971,000																																																														
非常勤職員給与	1,964,048	非常勤職員給与	2,013,000																																																														
法定福利費	1,289,941	法定福利費	1,300,000																																																														
事務費	4,579,753	事務費	5,305,000																																																														
福利厚生費	47,200	福利厚生費	48,000																																																														
事務消耗品費	167,186	事務消耗品費	236,000																																																														

水道光熱費	1,336,857	水道光熱費	1,337,000
燃料費	428,976	燃料費	433,000
修繕費	118,667	修繕費	200,000
通信運搬費	76,629	通信運搬費	84,000
業務委託費	1,619,220	業務委託費	1,620,000
手数料	14,760	手数料	15,000
保険料	119,670	保険料	131,000
租税公課	650,588	租税公課	1,201,000
計	14,341,223	計	15,264,000

収支差額 922,777円は、市より社会福祉協議会へ交付している補助金から当該差額分を返納している。

指定管理者の管理運営に対する評価シート（年度評価）

所管部課	教育委員会事務局 文化・生涯学習課
評価対象期間	令和4年4月1日 ～ 令和5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	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

・「すべての利用者が平等かつ安全に施設利用ができるよう、ユニバーサルデザイン等の視点をより意識した管理運営を心掛けていただきたい」との意見について

利用者から要望のあった裏口階段への手すり設置については、令和5年度の小ホール改修工事に併せて設置する予定となっている。また、尿取りパットを使用する方が安心して施設を利用できるように、男性用個室トイレや多目的トイレにサニタリーボックスを設置した。

2 評価結果

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
I 【有効性】施設の設置目的の達成に関する取組み など	50	-----	30
(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み	30	B (R3:B)	18 (R3:18)
① 事業計画書等で示す各種事業やイベントは適切に行われたか。また、当該年度の管理運営目標を達成できたか。			
② 施設の利用者数の増加や利便性を高めるための取組みがなされたか。			
③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られたか。			
④ 施設及び備品は適切に維持管理がなされたか。			
⑤ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動がなされたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
<p>① コロナ禍による制限が緩和されてきたことにより、鑑賞・招聘型事業は計画した全 11 事業を実施し、一部で入場制限措置は講じたものの年齢層を考慮した広範なジャンルにわたる作品を鑑賞する機会を提供できた。反面、文化団体との共催事業は計画した 13 事業のうち参加型で歌唱や飲食を伴う対面方式の 6 事業が中止となっている。</p> <p>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、子ども向けミュージカルや映画会が実施され、高い入場率が得られていた。また、男性トイレへのサンタリーボックスの設置や傘袋自動装着機の設置、楽屋等への空気清浄機の設置により利用者の利便性向上に努めている。</p> <p>③ 文化会館のほか、豊作村の指定管理業務を受けていることから、事業周知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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>施設利用ガイドラインに基づく利用制限や参加型事業の中止があったものの、感染症拡大防止による臨時休館がなかったこと、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、島津亜矢コンサートや高嶋ちさ子コンサート、ぬいぐるみミュージカルなど、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半数が中止となり、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。</p>			
(2) 利用者の満足度	20	B (R3:A)	12 (R3:12)
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%、「職員の対応」は満足度約98%と利用者からは非常に高い評価を得ている。
- 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、裏口階段への手すり設置は令和5年度の小ホール改修工事に併せて実施予定となっている。また、リハーサル室の利用再開に併せて空気清浄機を設置している。
- 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。
- 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。
- 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。

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 (R3:B)	12 (R3:12)
① 施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減させるための取組みがなされたか。			
② 収支計画に沿った予算の適切な執行がなされたか。			
③ 清掃や警備、設備の保守点検等の業務は適切な水準で行われたか。 また、再委託している場合は 経費が最小限となるよう工夫がなされたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
① 敷地内の除草作業・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が、原油単価上昇により光熱水費が上がっている。			
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。			
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4年度実施の主な小規模修繕) 大ホールピアノ庫シャッター危害防止装置バッテリー更新／大ホール客席階段漏水補修工事／小ホール多目的トイレ自動ドア修繕／大ホール音響卓電源ユニット修繕／大ホール音響反射板 LED 照明修繕等			
評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
3 【適正性】 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	30	-----	18
(1) 施設の管理運営の実施状況 など	15	B (R3:B)	9 (R3:9)
① 施設の管理運営に当たる人員は適切に配置され、また適切な雇用・労働環境のための取組みがなされたか。			
② 職員の資質・能力向上のための取組みがなされたか。			

③ 地元貢献（地域経済活性化や地域との連携など）のための取組みがなされたか。			
--	--	--	--

【評価の理由、要因・原因分析】

- ① チケット販売や貸館時に、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ふことがある。
- 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 新たに牛乳パックなどを利用した籠やバック作製の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が半数程度中止されたこともあり、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が半数程度中止となり、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。	15	B (R3:B)	9 (R3:9)
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 新型コロナ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	60点 (R3:64)	総合評価	B (R3:B)
------	----------------	------	-------------

[総評]

コロナ感染症拡大防止による収容人数の制限や一部事業の中止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、アンケートで要望の多かった事業を反映させたクラシック演奏会、ポピュラー音楽コンサート、子ども向けミュージカルは入場率が高く、アンケート結果が有効に活用された事例として評価できる。

[改善を要する事項]

コロナ感染症による収容人数の制限等が解除されたことから、これまでのアンケート結果を考慮した観賞・招聘型事業を展開するなど利用回復に努めること。併せて、文化団体との共催による事業についても団体と協議し、地域文化活動の再開に努めること。

総合評価	総合評価の内容	合計得点
S	特に優れていると認められる。	90点以上
A	優れていると認められる。	70点以上 90点未満
B	適正であると認められる。	60点以上 70点未満
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天童よしみコンサート 2022 ②名作映画会「老後の資金がありません」 ③夏休み映画会「ドラえもん のび太の宇宙小戦争」 ④ベンチャーズ ジャパン・ツアー2022 ⑤島津亜矢コンサート 2022～2023 ⑥花園直道 百花繚乱・華FUBUKI ⑦ぬいぐるみミュージカル「ブレーメンのおんがくたい」 ⑧桂宮治 独演会 ⑨高嶋ちさ子 with Super Cellists ⑩「新・BS日本のうた」公開収録 ⑪龍ヶ崎市文化会館フレンド会特別事業 映画上映「大河への道」 <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「クラフト展」 ④伝統芸能講習会（盆踊り講習会） ⑤龍ぼん祭 2022 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 2022 ⑫第31回龍ヶ崎市民文化芸術フェスティバル ⑬第22回癒し&くつろぎ&ミニコンサート <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	天童よしみコンサート 2022	6/11	486	84.7	
2	名作映画会「老後の資金がありません」	7/3	558	47.1	2回上映
3	夏休み映画会「ドラえもん のび太の宇宙小戦争」	8/7	1,017	54.8	2回上映
4	ベンチャーズ ジャパン・ツアー 2022	9/2	351	29.3	
5	島津亜矢コンサート 2022~2023	9/10	1,828	76.2	2回公演
6	花園直道 百花繚乱・華 FUBUKI	9/23	786	65.5	
7	ぬいぐるみミュージカル「ブレーメンのおんがくたい」	12/4	1,302	64.1	2回公演
8	桂宮治 独演会	12/11	281	23.4	
9	高嶋ちさ子 with Super Cellists	12/20	1,194	99.5	2回公演
10	「新・BS日本のうた」公開収録	1/19	948	100	
11	龍ヶ崎市文化会館フレンド会特別事業 映画上映「大河への道」	2/26	575	29.3	2回上映

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	第14回龍ヶ崎市文化の祭典	5/17~29	5,275
2	第21回癒し&くつろぎ&ミニコンサート	7/16	69
3	創造展「クラフト展」	8/24~28	241
	体験学習教室(ワークショップ) 「牛乳パックを再利用した籠・バック製作」	8/28	
4	体験学習教室(ワークショップ) 「初めての盆栽と山野草」	10/2	30
5	ふれ愛広場 2022	10/16	50
6	第31回龍ヶ崎市民文化芸術フェスティバル	10/25~11/23	18,119
7	第22回癒し&くつろぎ&ミニコンサート	2/23	107

(2) 地域文化活動の支援

- 1 ひとりの演奏会 【5/3~5 18人】
- 2 美術館見学会(茨城県近代美術館) 【3/2 28人】
- 3 文化団体育成事業(優先貸出し:春季盆栽展・竜ヶ崎子どもミュージカル)
- 4 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

- ・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 2022 中止【当初8/20開催予定】
- ・合唱やろうよ講習会 中止【当初8月~2月まで 12回開催予定】
- ・バンドやろうよ講習会 中止【当初8月中に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9/25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】

利用状況

■利用者数実績

年 度	H30	R 元	R2	R3	R4
利用者数	128,679	94,658	21,937	42,292	81,645

施設利用実績（主要施設の状況）

施設	使用可能日数	使用日数	使用率（%）
大ホール	276	195	70.7
小ホール	293	228	77.8
小会議室	290	204	70.3
1号和室	289	145	50.2
2号和室	289	135	46.7
リハーサル室	276	101	36.6

開館日数：308日

利用料（使用料）収入及び減免の状況

■使用料実績

年 度	H30	R 元	R2	R3	R4
使用料	10,106,095	6,460,170	4,073,725	6,539,571	9,423,342

■使用料減免実績

施設	減免件数	減免率（%）
大ホール	56	66.9
小ホール	58	50.3
小会議室	53	40.7
1号和室	42	59.4
2号和室	43	69.3

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：13.2% ②40～50代：19.4% ③60代：19.7%
④70代：36.5% ⑤80代～：11.2%

→ 小中学校作品展が3年ぶりに開催されたことで、若年層の割合が増加した。

（2）来館者の居住地

- ①市内：76.6% ②市外：20.8% ③県外：2.6%

→ 近隣市町村でイベントが再興されたため、市外からの来館者の割合が減少した。

（3）来館者の交通手段

- ①自家用車(運転)：84.3% ②自家用車(同乗)：8.8%
③バイク・自転車：8.0% ④徒歩：2.1% 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：43.6% ②知人：23% ③りゅうほー：20.2%
④掲示物：10.3% ⑤タウン誌：1.4% ⑥ホームページ：1.5%

→ 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って、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：70.9% ②初めて：29.1%

→リピーターが多い傾向にあるが、初めての来館者も増えてきている。

(6) 文化芸術に触れ親しむ施設としての満足度

①満足：65.8% ②やや満足：31.4% ③やや不満：2.6% ④不満：0.2%

→身近に文化芸術に親しめる施設として、約97%の利用者に満足して頂いている。

(7) 新型コロナウイルス感染対策について

①満足：74.2% ②やや満足：24.2% ③やや不満：1.6% 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して頂いている。

(8) 職員の対応

①満足：93.3% ②やや満足：4.4% ③やや不満：2.2% 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して頂いている。

事業費内訳

決 算		予 算	
収 入		収 入	
特定資産利息収入	14	特定資産利息収入	1,000
文化事業収入	13,126,440	文化事業収入	21,357,000
指定管理料	106,286,000	指定管理料	109,626,000
補助金収入	0	補助金収入	0
受取利息収入	325	受取利息収入	1,000
雑収入	360	雑収入	1,000
計	119,413,139	計	130,986,000
支 出		支 出	
人件費	50,153,325	人件費	50,476,000
給料手当	38,060,000	給料手当	38,060,000
嘱託員賃金	5,426,635	嘱託員賃金	5,675,000
福利厚生費	6,666,690	福利厚生費	6,741,000
管理費	45,737,275	管理費	50,603,000
通信運搬費	420,105	通信運搬費	498,000
消耗品費	690,011	消耗品費	761,000
修繕費	957,660	修繕費	1,643,000
印刷製本費	219,550	印刷製本費	256,000
燃料費	80,032	燃料費	110,000
光熱水費	15,829,077	光熱水費	19,175,000
使用料・賃借料	378,947	使用料・賃借料	386,000
保険料	91,660	保険料	92,000

負担金	43,000	負担金	43,000
租税公課	5,561,100	租税公課	5,562,000
手数料	99,066	手数料	108,000
委託費	20,737,500	委託費	21,296,000
預託金	0	預託金	0
消耗什器備品費	97,299	消耗什器備品費	127,000
什器備品費	532,268	什器備品費	546,000
事業費	18,598,933	事業費	29,907,000
臨時雇賃金	0	臨時雇賃金	0
会議費	29,773	会議費	113,000
旅費交通費	0	旅費交通費	12,000
通信運搬費	89,857	通信運搬費	198,000
消耗品費	894,221	消耗品費	1,461,000
印刷製本費	1,344,340	印刷製本費	1,457,000
使用料・賃借料	1,659,205	使用料・賃借料	2,071,000
保険料	1,198	保険料	110,000
諸謝金	10,000	諸謝金	440,000
租税公課	23,200	租税公課	50,000
委託費	14,267,305	委託費	23,553,000
手数料	279,334	手数料	440,000
雑支出	500	雑支出	2,000
計	114,489,533	計	130,986,000

事業収支差額 130,986,000 - 114,489,533 = 16,496,467

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4年4月1日 ～ 令和5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	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

<p>【中央図書館と図書館北竜台分館の事業費の区分について】 →中央図書館と図書館北竜台分館という同種の管理運営を受託していることによる、人員配置、物品等の相互利用、イベント調整などの強み（スケールメリット）を活かしつつ、指定管理料の用途をそれぞれの指定管理業務別に明確にし、適正な管理に努める。</p> <p>【利用者アンケート調査について】 →令和4年度の新規の利用者の獲得の一例としては、馴馬台小学校全児童への電子図書館IDの発行を行い、広く電子図書館の普及を図った。今後も市内小学校への配布活動を進めていく。また、「読書の記録」（通帳型の読書履歴）の引換券を毎年市内小学校新一年生に配布しているが、配布の枠の拡大を検討するなど、より多くの児童が図書館に対して興味を持ってもらえるようなきっかけづくりを積極的に行っていく。 また、利用者アンケート結果については、おおむね高評価をいただいていると認識しているが、まだまだ反省</p>

点や改善点も多く、今後も利用者の意見の反映を心がけ、運営の向上を図っていく。

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
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 (R3:A)	24 (R3:24)
① 事業計画書等で示す各種事業やイベントは適切に行われたか。また、当該年度の管理運営目標を達成できたか。			
② 施設の利用者数の増加や利便性を高めるための取組みがなされたか。			
③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られたか。			
④ 施設及び備品は適切に維持管理がなされたか。			
⑤ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動がなされたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
① 新型コロナウイルス感染に対する各種対策を取りながら、今年度は、企画したイベントをほぼ実施することができた。また、館内で行われた中学生の職場体験学習については、令和3年度3校だったところ希望数も5校に増え、ここ数年見送られてきた小学校の図書館見学についても2校の希望があり、こうした団体の利用も受け付けることができた。さらに、今年度も引き続き市内小学校1年生に「読書の記録」の無料配布を実施した。			
② 子ども読書推進活動事業として29事業、生涯学習支援事業として19事業、ボランティア活動支援事業として17事業を実施した。また、入り口展示、中央展示、児童展示、一般展示等の各種展示を毎月企画しながら実施した。			
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ができている。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、緊急性の高い修繕を優先して計画的に行っている。			
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制作して配布した。			
(2) 利用者の満足度	20	A (R3:A)	16 (R3:16)
① 利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られているか。			
② 利用者の意見を把握し、それを反映させる取組みがなされたか。			
③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。			
④ 利用者への情報提供が十分になされたか。			
⑤ その他利用者満足度を向上させるための具体的な取組みがなされたか。			

【評価の理由、要因・原因分析】

- ① 毎年度、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月に実施した結果では、ほとんどの項目で満足、どちらかというと満足という回答を得ている。
- ② 館内に「ご意見箱」を設置しているほか、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6件、口頭9件、メール等17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。
- 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) 子どもを抱きながら本を借りるのは大変なので、カート置いてほしいという意見に対し、試験的にカートの貸し出しを開始した。
- 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。
- 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98%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。

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 (R3:B)	12 (R3:12)
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 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。			
② 新型コロナ感染対策で、消毒用アルコールや使い捨て手袋などの支出が増となったが、収入の範囲内で対応できている。			
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	-----	21
(1) 施設の管理運営の実施状況 など		15	A (R3:A)	12 (R3:12)
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・業務責任者6名・窓口責任者4名・パート12名（令和5年3月末現在）の24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、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17回、延べ59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。				
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、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。さらに、市内在住の絵本作家のワークショップなどのイベントを開催し、地域で活躍する方とのコラボを実施することで地域貢献を図った。				
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制 など		15	B (R3:B)	9 (R3:9)
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 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。				
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。				
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	73点 (R3:73)	総合評価	A (R3:A)
<p>[総評]</p> <p>今年度は新型コロナ感染対策を行いながら、各種イベントを再開した。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。また、継続事業のほか、新規事業も手掛けていくなど利用者満足を意識した取り組みがなされていることも評価できる。</p> <p>さらに、学校図書館との連携を強化するなど、図書館の利用促進と読書推進への熱意が感じられる。今後も更なる取り組みに期待する。</p>			
<p>[改善を要する事項]</p> <p>外観が損なわれているように感じられるため、施設周囲の草刈りの回数を増やすなど取り組んでもらいたい。</p>			

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

【龍ヶ崎市指定管理者選定委員会の意見】

管理運営実績データ

<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 ② 市民の声・要望を取り入れた運営 ③ 生涯学習等イベントの開催 ④ 学校図書館支援の充実 ⑤ ボランティア活動の支援 ⑥ 図書館案内・広報活動 ⑦ コミュニティセンター図書室との連携 ⑧ 北竜台分館との連携 ⑨ 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策 ⑩ スタッフ研修の充実</p> <p>2 新規事業の実施</p> <p>① こども読書週間イベント ② 本の帯制作教室 ③ 消費者情報提供サービス ④ 先進図書館の合同見学会</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 図書資料の充実 図書購入冊数 6,936冊、AV購入点数104点。電子書籍は1,034点購入。今年度の市民の方からのリクエスト購入は1,360冊。各コミセンと分館への予約配送貸出実績は25,188冊。今後も市民の読みたい本の資料購入を行い、迅速に配送を実施し読書推進を進める。また、市広報誌「りゅうほー」を電子図書館に295点登録。計1,329点が新規に電子図書館で閲覧可能となる。今後も「りゅうほー」を歴史民俗資料館等より借り受け、電子化する作業を進め、創刊号から最新号まで、電子図書館上で閲覧、貸出できるよう進める。</p> <p>② 市民の声・要望を取り入れた運営 市民の方からの要望を取り入れ、おはなしの部屋のフロアマットの交換、児童コーナーのカーテン設置を実施。</p> <p>③ 生涯学習イベントの開催 消費者情報サービス講座「相続手続き」を実施。12名参加。子ども映画会は7月と10月各2回計4回実施して53名の参加があった。また、今年度から、シダックスが主催の絵本原画展が開始。今年度は「ヤマネコ毛布」の絵本の版画原画を展示し、利用者に好評を得た。原画展は次年度以降も継続予定。</p> <p>④ 学校図書館支援の充実 学校図書館からのレファレンスによる配送「セレクト便」は毎週月曜日に配送を行い、小学校へは72テーマ、2,160冊。中学校は21テーマ926冊の配送をした。ま</p>

た、学校図書館からのリクエストは204冊、498, 414円購入。学校からのリクエスト購入を今後も継続して行い、学校図書館を支援。

⑤ ボランティア活動の支援

読み聞かせボランティア研修会は、先進的ボランティア活動の取り組みをしている取手市立ふじしろ図書館に視察見学を実施。2日に分けて少人数で視察見学を行い、お話し会を見学後、質疑応答等や情報交換を実施。15名の参加があった。

⑥ 図書館案内・広報活動

「おいでよ図書館」を作成配布し、図書館の利用促進と利便性を伝えた。

⑦ コミュニティセンター図書室との連携

コミュニティセンター図書室への配送は25, 188冊。各図書室へ新しい本の配送を行い古い本との入れ替えを実施。また、新しい管理人さんを中心に、図書館システムの研修を4日間行い、計8館へ出向いた。また、日常での電話での問い合わせ対応は随時行い、コミュニティセンター図書室が円滑な作業ができるよう支援。

⑧ 北竜台分館との連携

北竜台分館への予約本配送は、9, 726冊。情報を共有する為に、打ち合わせを随時行い、イベント事業で必要な機材を搬送するなど、円滑にイベントが行えるよう協力。

⑨ 新型コロナウイルス感染拡大防止対策

館内の換気や消毒を行い、感染対策に努めた。

⑩ スタッフの研修の充実

茨城県図書館協会主催の研修会など、15回延べ42名が研修会に参加。毎朝にミーティングを行い、周知事項の共有を行い、休館日には、常勤スタッフを中心にミーティングで、情報の共有を行い専門性の向上を図った

2 新規事業の実施

① こども読書週間イベント

【事業内容】特別展示「問題をといておはなしマイスターになろう！」

【期 間】令和5年4月23日～5月31日

【参加人数】108人

② 本の帯制作教室

【事業内容】職場体験学習受け入れ「本の帯制作教室」

【期間・参加人数】

7/28 竜ヶ崎一高付属中学校（3人） 11/10～11 龍ヶ崎中学校（3人）

11/24～25 城西中学校（3人） 12/1～2 中根台中学校（3人）

12/15～16 城ノ内中学校（3人）

③ 消費者情報提供サービス

【事業内容】暮らしの講座知って安心「相続手続き」

【期 間】令和5年11月5日

【参加人数】12人

④ 先進図書館の合同見学会

【事業内容】おはなしボランティア研修会「先進図書館合同見学会」

【期 間】令和5年11月19日

【会 場】取手市ふじしろ図書館

【参加人数】2人

3 既存事業の継続実施

■中央図書館入館者数及び貸出冊数

	H29	H30	R元	R2	R3	R4
入館者数	186,408人	181,022人	161,117人	83,473人	92,916人	123,368人
利用者数	82,776人	86,275人	77,603人	51,371人	55,862人	61,646人
貸出冊数	299,025冊	303,391冊	285,882冊	219,973冊	230,916冊	250,120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※		駒柴	
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
2,204	5,304	51	77	132	242	1,823	5,054

※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
2,114	5,186	1,276	3,256	795	1,922	346	744

駒馬台		城ノ内	
利用者数	貸出冊数	利用者数	貸出冊数
659	1,512	468	1,091

利用状況

■総合計

利用者数	貸出冊数
71,514	274,508

■市内団体等による施設利用状況

	鑑賞室	学習室	ギャラリー
利用回数・人数	208回	2,888人	2回

■レファレンス受付件数

	利用指導	所蔵調査	事項調査	その他
件数	856	924	32	21

■相互貸借

	借受	貸出
点数	858	489

■電子図書館利用状況 登録者数 221人／年（総数2,106人）

貸出冊数 11,258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 13件

・ヨミダス歴史館 10件

・茨城新聞データベース 12件

■ナクソス・ミュージックライブラリー利用数 107人/年(分館を含む)

利用料(使用
料)収入及び
減免の
状況

■コピー利用料実績

利用枚数(モノクロ)	利用枚数(カラー)	収入額
2,721枚	282枚	38,490円

※モノクロ10円/枚、カラー30円/枚

■データベース印刷料実績

利用枚数	収入額
40枚	400円

※100円/枚

■読書通帳販売実績

販売冊数	収入額
131冊	19,650円

※150円/冊

■オリジナルトートバッグ販売実績

販売枚数	収入額
15枚	12,000円

※800円/枚

【利用者アンケートの実施状況】

■実施期間 10月17日～10月31日

■回答数 517

① 図書館の利用頻度 (％)

	週3回以上	週1回以上	月2、3回	月に1回	年に数回	初めて	その他
利用の割合	1	13	39	41	5	1	1

② 図書館の利用内容（複数回答可） 利用の割合（％）

本や雑誌を借りる	99
CDを借りる	36
図書館の中で本を読む	51
雑誌や新聞を読む	43
調べものをする	42
学習席を利用する	17
インターネットでパソコンを利用する	15
探している本、調べものを職員に頼む	59
予約、リクエストサービスを利用する	64
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	43
電子図書館を利用する	17
ナクソス・ミュージックライブラリーを利用する	3
新聞などのオンラインデータベースを利用する	6
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	51

③ 満足度 (％)

	満足	やや満足	やや不満	不満
図書館の施設・設備	44	47	8	1
図書館の開館日数	75	24	1	0
図書館の開館時間	72	24	3	1
図書館の資料数	31	46	21	2
図書館資料の質・種類	31	47	19	2
職員の対応	77	23	0	0
探している本や調べものの手助け	62	36	2	0

アンケートの実施状況

事業費内訳

決 算		予 算	
収 入		収 入	
指定管理料	96,250,000	指定管理料	94,937,000
事業収入	70,540	事業収入	40,000
計	96,320,540	計	94,977,000
支 出		支 出	
人件費	49,825,274	人件費	49,950,000
給与	42,797,372	給与	43,400,000
通勤費	1,195,970	通勤費	1,250,000
法定福利費	5,831,932	法定福利費	5,300,000
管理費	36,879,073	管理費	40,428,000
図書購入費	19,091,700	図書購入費	18,900,000
データベース使用料	971,202	データベース使用料	840,000

光熱水費	5,710,420	光熱水費	4,600,000
修繕費	544,475	修繕費	500,000
消耗品費	1,638,398	消耗品費	1,260,000
燃料費	150,402	燃料費	180,000
通信費	1,721,747	通信費	1,940,000
保険料	168,718	保険料	240,000
委託料（図書関連）	1,688,577	委託料（図書関連）	2,026,000
委託料（施設管理）	4,514,806	委託料（施設管理）	4,250,000
賃借料	331,146	賃借料	485,000
備品購入	288,482	備品購入	150,000
負担金	59,000	負担金	5,057,000
事業費	1,738,758	事業費	1,550,000
報償費	441,600	報償費	520,000
ブックスタート 図書購入費	1,137,840	ブックスタート 図書購入費	800,000
企画展示費	7,052	企画展示費	10,000
その他事業経費	146,826	その他事業経費	70,000
新規事業費	5,440	新規事業費	150,000
管理経費	4,862,930	未払い消費税	4,995,000
管理経費	3,014,505	管理経費	2,909,000
計	96,320,540	計	94,837,000

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 type="checkbox"/> 非利用料金制 ・ <input type="checkbox"/> 一部利用料金制 ・ <input type="checkbox"/> 完全利用料金制				
指定管理者	名称	シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社				
	所在地	東京都調布市調布ヶ丘3丁目6番地3				
	事業内容	給食業務（学校給食，社員食堂）／図書館業務／人材派遣業務（OA機器操作，受付，電話交換，秘書，ファイリング，経理）／管理サービス業務（メールサービス，ロビー案内，清掃）／警備業務（建物警備，駐車場管理，防災管理）／指定管理業務				
指定管理業務の内容		<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設の利用及び運営に関すること。 ・ 施設の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	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

【同一の指定管理者が運営する中央図書館との利便性やサービス内容等の差異を極力なくしつつ、図書館北竜台分館の立地や特色を活かした施設運営を心掛け、市民への電子図書の普及やテレワークスペースの認知度向上に取り組み、市民にとって必要不可欠な施設になれるよう取り組みを継続してほしい。】

→中央館と分館で違った設置目的とすることにより、様々な利用目的をもつ市民に幅広く利用していただけていると考えている。今後も各館の特色を生かした運営を行い、広報活動にも努め、市民の生涯教育に不可欠な施設となるよう努力していく。

また、同一指定管理という利点を生かし、連携を取りながら図書館業務をよりスムーズに行っていく。

【利用者アンケート調査の実施については、さらなる利用者満足度の向上と新規の利用者の獲得による施設の設置目的が十分に達成されるよう、利用者と管理者が双方にとって有意義となるべく調査項目や調査対象などを見直した内容とし、アンケート結果を真摯に受け止めて今後の施設運営に反映して欲しい。】

→利用者アンケートについては、従来のアンケートの他に、まだ図書館利用のない方向けにHPなどからアンケートを募るなど、項目を見直したアンケートを別途実施し、中央館・分館ともに幅広く意見を聴取し運営を見直していく。

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
	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 会館1周年を記念するイベントを開催し、ジャズライブ、スペシャルコーヒーの販売、スタンプカードの配布など実施した。また、当該年度の管理運営目標についてもおおむね達成できた。			
② 分館の特色でもある、ワークスペースの貸出、新刊本を常時閲覧できる環境、中央館から配送の予約本の貸出等、利用者の利便性向上と、読書環境の向上に努めている。			
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。			
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 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施した。職員対応98%、開館日数100%、施設・設備96%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2件、口頭4件、メール・電話2件である。
- ③ 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) テレワークスペース利用の待機時間についてのご意見があり、変更した。
- 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するのも役立っている。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
	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 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。			
② 新型コロナ感染対策で、消毒用アルコールや使い捨て手袋などの支出が増となったが、収入の範囲内で対応できている。			
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
	30	-----	18
(1) 施設の管理運営の実施状況 など	15	A	12
① 施設の管理運営に当たる人員は適切に配置され、また適切な雇用・労働環境のための取組みがなされたか。			
② 職員の資質・能力向上のための取組みがなされたか。			
③ 地元貢献（地域経済活性化や地域との連携など）のための取組みがなされたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
<p>① 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。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。</p> <p>② 職員は、図書の装備及び著作権について学ぶ自社研修、茨城県図書館協会主催の電子書籍・電子図書館研修に参加し、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。</p> <p>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、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。さらに、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。</p>			

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制 など	15	B	9
① 施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されていたか。			
② 利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。			
③ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。			
④ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。			
⑤ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
<p>① 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、新規採用者に対し、事前研修として個人情報保護の講習を行っている。</p> <p>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、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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</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。

【総合評価】

合計得点	73 点	総合評価	A
[総評]			
<p>北竜台分館は開館して1周年を迎えたが、来館者は多く、利用者の満足度も高い。そこには、運営側の努力が感じ取れる。北竜台分館は、ショッピングモール内に位置し、買い物客の通りもあることから、コーヒーの提供や話題の書物を配置するなど、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。最近では、ワークスペースの利用も増加している中、利用者間のトラブルにも適正に対応している。また、魅力的な展示やイベント企画に努め、利用所の増加につなげようという意欲を感じる。</p>			
[改善を要する事項]			
<p>テレワークスペースの利用が増える中、利用者間のトラブルも増えているため、テレワークスペース利用にあたってのより丁寧な説明と注意喚起の徹底が必要となる。</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

【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>龍ヶ崎市立図書館北竜台分館</p>
<p>運営状況</p>	<p>1 読書推進活動の強化 2 社会の場としての図書館 3 生涯学習の場としての図書館</p>
	<p>1 読書推進活動の強化 今年度も継続してポップや、本の帯を利用して、館内の本の紹介を行い、読書の啓発を心がけた。また、予約の多い新刊をいつでも読める場所として、新刊を月に50冊程度購入し、人気のある本は残し、中央図書館へ移して常に新刊を設置して魅力的な書架を維持した。さらに、キッズスペースでは季節に合わせた展示を実施して、親子での読み聞かせや読書を楽しめる、親しみのある場所を提供した。</p> <p>2 社会の場としての図書館 フリーWi-Fi や持ち込み PC の利用可、電源の利用可能といったワークスペースの充実を図り、館内で飲み物を飲みながら利用できる場として多くの方が気軽に立ち寄った。</p> <p>3 生涯学習の場としての図書館 イベントでは、ジャズの生演奏によるミニコンサートを実施し、多くの方が参加した。また親子で参加できる子供向けイベントも大変喜ばれた。</p> <p>【事業内容】 パートさんと身近な税金～今から準備を始めよう 【期 間】 令和5年6月17日 【参加人数】 5人</p> <p>【事業内容】 子ども映画会「SING」 【期 間】 令和5年10月1日 【参加人数】 14人</p> <p>【事業内容】 会館1周年記念イベント 【期 間】 令和5年11月6日 【参加人数】 33人</p> <p>【事業内容】 AGRIBATONPROJECT 絵本&アートワークショップ 【期 間】 令和5年12月18日 【参加人数】 22人</p> <p>【事業内容】 来館者10万人達成記念イベント 【期 間】 令和5年2月25日 【参加人数】 35人</p>

利用状況

■北竜台分館入館者数及び貸出冊数

項目	R4
入館者数	76,946人
利用者数	4,585人
貸出冊数	7,631冊

■レファレンス受付件数

	利用指導	所蔵調査	事項調査	その他
件数	244	65	10	29

■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)	1,438	2,259	2,626	6,368

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
1,401杯	140,100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

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 12/1～12/15

■回答数 68

① 図書館の利用頻度 (％)

	週3回以上	週1、2回	月2、3回	月に1回	年に数回	初めて	その他
利用の割合	22	33	28	3	6	5	3

② 図書館の利用内容（複数回答可） (％)

	利用の割合
予約した本を受け取る	44
図書館の中で本を読む	80
iPadで雑誌や新聞を読む	25
探している本、調べものを職員に頼む	36
予約、リクエストサービスを利用する	31
電子図書館を利用する	8
ナクソス・ミュージックライブラリーを利用する	11
イベントに参加する	18

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	76	20	4	0	0
図書館の開館日数	92	8	0	0	0
図書館の開館時間	88	10	2	0	0
図書館の資料数	57	31	12	0	0
図書館資料の質・種類	63	30	7	0	0
職員の対応	87	11	2	0	0
探している本や調べものの手助け	77	23	0	0	0

事業費内訳

決 算		予 算	
収 入		収 入	
指定管理料	18,154,000	指定管理料	18,154,000
販売（コーヒー・バッグ）	141,700	販売（コーヒー・バッグ）	150,000
計	18,295,700	計	18,304,000
支 出		支 出	
人件費	10,659,170	人件費	12,030,800
給与	9,090,914	給与	10,120,000
通勤費	478,838	通勤費	370,800
法定福利費	1,089,418	法定福利費	1,540,000
管理費	2,332,932	管理費	2,566,500
図書購入費	1,191,920	図書購入費	900,000
データベース使用料	197,574	データベース使用料	233,040
修繕費	0	修繕費	50,000
消耗品費	224,624	消耗品費	388,500
燃料費	60,982	燃料費	120,000
通信費	123,714	通信費	119,160
保険料	70,482	保険料	132,000
委託費（図書業務）	98,098	委託費（図書業務）	269,800
委託費（施設管理）	62,700	委託費（施設管理）	100,000
賃借料	277,200	賃借料	0

	備品購入	14,784	備品購入	100,000
	社員研修費	10,854	社員研修費	154,000
	事業費	413,945	事業費	300,000
	未払い消費税	1,018,033	未払い消費税	1,166,000
	管理経費	3,871,620	管理経費	2,240,700
	計	18,295,700	計	18,304,000

指定管理者の管理運営に対する評価シート（年度評価）

所管部課	市民経済部 農業政策課
評価対象期間	令和4年4月1日 ～ 令和5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 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</p> <p>(2) 収益事業 ①不動産事業 ②公益目的外貸与事業等</p>				
指定管理業務の内容		<p>(1) 施設の使用許可・取消しに関すること。 (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。</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	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

レンタルファームの陥没により使用不可能な状況にあった7区画のうち1区画を改善整備のうえ貸出し、更に1区画を改善し令和5年度より貸出可能とするなど、段階的に改善整備に取り組んでいる。令和4年度の貸出区画数は、前年度の123区画に対して5区画増の128区画を貸し出した。

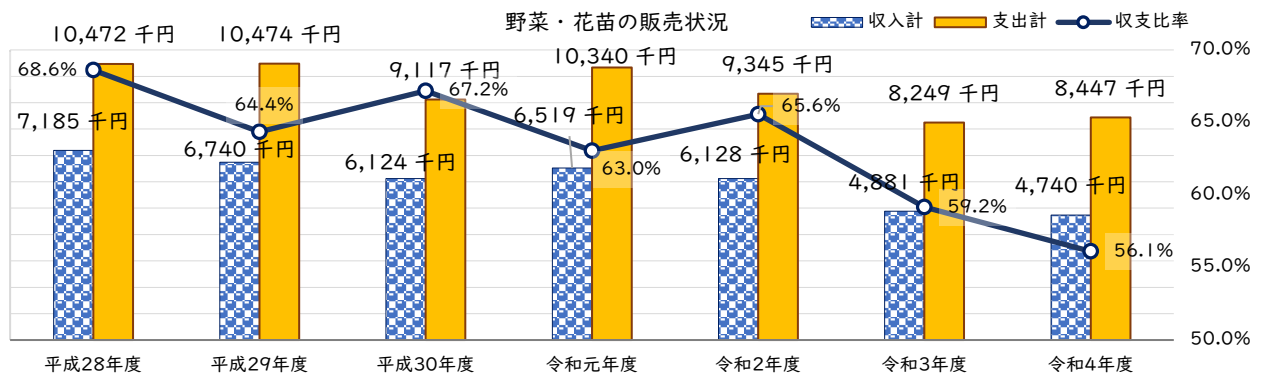
苗販売事業については、更なる生産コスト改善に重点的に取り組むとともに、収入額増加に向けた取組を行ったが、民間企業等の安価な販売価格の影響に加え、大口顧客からの受注減少、原材料費高騰や最低賃金改正による委託費（人件費）の上昇により生産コストが増加していることで、収支比率は3.1%悪化してしまった。

利用者アンケートには個別設定の設問のほかに自由に意見・要望等を記載できる項目を設け、記載のあった意見・要望に基づき、農具の充実など速やかに対応している。また、要望を反映して「苺の家庭菜園講座」を実施

したり、好評であったが感染症対策により中止していた屋内事業のひとつ「手打ちそば教室」の再開、農産物収穫体験の新たな事業の実施など、農業への理解促進に取り組んでいる。

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																																								
(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。	(R3:B)	(R3:18)																																									
【評価の理由, 要因・原因分析】																																											
①ーア. レンタルファーム																																											
<p>春・秋の2回開催を予定した家庭菜園講座については、利用者に飽きられない講座を意識して開催しており、春講座は利用者のスキルアップにつながると参加者から好評である指導員による実地指導を企画したが、雨天中止となってしまった。秋講座は、アンケート調査で要望の挙がり、人気があった苺の菜園講座を地元生産農家の協力を得て開催した。前年度に引き続き、稲ワラ拾い体験を水稻農家の協力を得て開催した。稲ワラ拾い体験は、稲ワラが畑の乾燥防止・防草対策として有効なことから好評であり、レンタルファーム利用者30名（豊作村20人、龍ヶ岡10人）の参加があった。</p> <p>令和4年度の貸出区画数は令和3年度の123区画に対して5区画増加し128区画、貸出率は96%であり、貸出数の増加に伴って使用料収入は1,000,000円となり、目標である900,000円を上回る実績となった。なお、令和3年度において、土壌陥没により貸出不可能であった7区画のうち1区画を改善整備のうえ貸出し、さらに1区画を改善して令和5年度に貸出予定であり、段階的に改善整備を図っている。</p>																																											
<p style="text-align: center;">レンタルファーム（豊作村）の利用状況</p> <table border="1"> <caption>レンタルファーム（豊作村）の利用状況</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>目標 (区画)</th> <th>貸出区画 (区画)</th> <th>貸出率 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成26年度</td> <td>123</td> <td>107</td> <td>79%</td> </tr> <tr> <td>平成27年度</td> <td>120</td> <td>110</td> <td>82%</td> </tr> <tr> <td>平成28年度</td> <td>120</td> <td>108</td> <td>81%</td> </tr> <tr> <td>平成29年度</td> <td>120</td> <td>121</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>平成30年度</td> <td>120</td> <td>113</td> <td>84%</td> </tr> <tr> <td>令和元年度</td> <td>120</td> <td>105</td> <td>78%</td> </tr> <tr> <td>令和2年度</td> <td>120</td> <td>118</td> <td>88%</td> </tr> <tr> <td>令和3年度</td> <td>120</td> <td>123</td> <td>92%</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> <td>120</td> <td>128</td> <td>96%</td> </tr> </tbody> </table>				年度	目標 (区画)	貸出区画 (区画)	貸出率 (%)	平成26年度	123	107	79%	平成27年度	120	110	82%	平成28年度	120	108	81%	平成29年度	120	121	90%	平成30年度	120	113	84%	令和元年度	120	105	78%	令和2年度	120	118	88%	令和3年度	120	123	92%	令和4年度	120	128	96%
年度	目標 (区画)	貸出区画 (区画)	貸出率 (%)																																								
平成26年度	123	107	79%																																								
平成27年度	120	110	82%																																								
平成28年度	120	108	81%																																								
平成29年度	120	121	90%																																								
平成30年度	120	113	84%																																								
令和元年度	120	105	78%																																								
令和2年度	120	118	88%																																								
令和3年度	120	123	92%																																								
令和4年度	120	128	96%																																								
①ーイ. 野菜・花苗販売																																											
<p>販売金額アップに向け、コンパニンプランツ（※互いに助け合って生育する、相性のよい植物同士のことをいう。）の活用を提案するとともに、コンパニンプランツとして使える新商品（ニラ、バジル、小ネギ）の生産・販売を新たに開始するなど工夫を凝らしているが、ホームセンターの販売価格との差が大きいこと、感染症の影響による公共施設・ボランティア団体からの受注減少により販売収入が減少してしまった。一方で、消耗品・燃料費の削減に努めたが、原材料価格の高騰や最低賃金改正による委託費（人件費）の上昇等により生産コストが増加し、収支比率は3.1%悪化してしまった。</p>																																											



① ウ. その他の計画事業

収穫体験事業については、令和3年度より収穫体験事業の充実を図っているが、レンタルファーム貸出率が高まり、収穫体験用に使用できるスペースがなくなったため、近隣の地元生産農家の協力を得て、じゃがいも、落花生、サツマイモ、大根の収穫体験を実施し、いずれの収穫体験も参加者から好評であった。

秋の収穫祭事業は3年ぶりに開催し、水稻農家の協力を得て大型トラクターの展示乗車体験を実施したり、サツマイモ掘り体験、もみ殻で焼いた焼いも販売、地元農家による新鮮野菜直売など、農業色のある内容に一部変更するなどして、農業に対する理解促進につながるものとした。感染症対策のため各種イベントの中止が続いていたことも影響してか、来場者1,800人を集客し賑わった。

- ② 施設利用者数の増加に繋げる取組として、季節に応じたイベントに取り組んでいる。令和4年度においては、春は施設内でのこいのぼり展示、夏はカブト虫・クワガタ捕り体験、秋は感染症対策として中止していた秋の収穫祭の開催、冬はシクラメンの栽培農家の協力を得てシクラメン展示販売を実施した。

シクラメン展示販売は、市内のシクラメン生産農家の協力を得て2日間開催し、前年度比約2倍の来場者となった(来場者数：R3年度107人/R4年度213人)。

また、寄せられる意見・要望等を参考に、感染症対策として中止していた屋内事業や大人数が参加する事業について、感染症が収束し始めた11月からは、要望の多い事業である手打ち蕎麦教室、グラウンドゴルフ大会(※規模縮小)を再開した。

なお、令和4年度は感染症対策として、総合交流ターミナルでは消毒液の設置、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、非接触式検温サーモカメラの設置に取り組み、屋外のふれあい広場をグラウンドゴルフで使用する際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。

- 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、その利用者による湯ったり館の入浴利用や野菜直売所での購入に繋がっており、施設間の利用が促進されている。

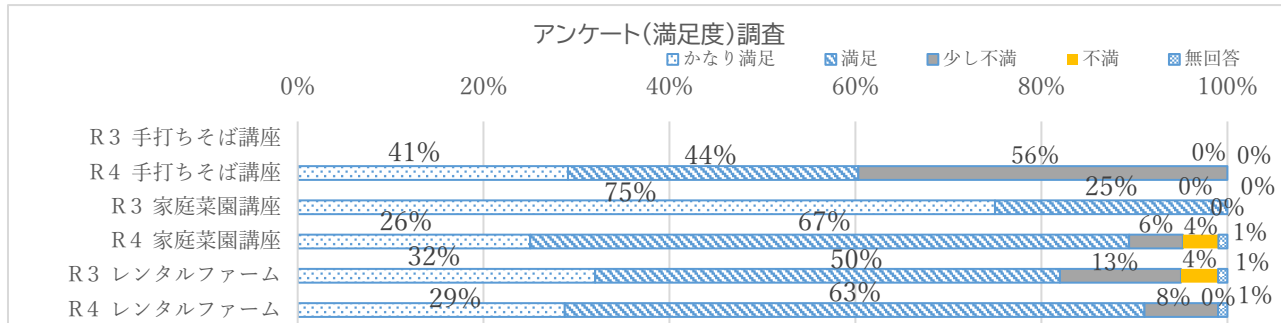
また、令和3年度よりレンタルファーム利用者のサービス向上及び湯ったり館の利用促進を目的として、レンタルファーム利用者を対象に湯ったり館の入館料引き(50円引き)が受けられる利用者カードを配付している。(R4年度利用実績：456人)

- 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委託しているが、公共施設点検チェックシート等を活用し、日常・月次・年次点検を行うなど、良好な維持管理が行われている。

- 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等のSNSを活用するほか、民間情報誌等への情報掲載など広く周知するために継続的な広報に取り組まれた。

(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。	(R3:B) (R3:12)			

【評価の理由、要因・原因分析】



- ① 家庭菜園講座に関する満足度は、苺の菜園講座が93%（「かなり満足」26%、「満足」67%）となり、満足度の高い講座となっている。アンケート調査で要望のあった講座を開催したことも結果に反映していると考えられる。
- 手打ち蕎麦教室に関する満足度は、100%満足度（「かなり満足」44%、「満足」56%）の教室になっている。もともと満足度の高い教室であり、感染症対策により中止していたものを再開したもの。
- また、レンタルファーム利用者を対象として実施した「稲ワラ拾い体験」も、30名の参加があり好評であった。
- レンタルファーム利用に関する満足度は、令和3年度の満足している割合が82%（「かなり満足」32%、「満足」50%）であったのに対し、令和4年度においては92%（「かなり満足」29%、「満足」63%）と、満足している割合が10%増加、不満がある割合が9%減少している。
- ② レンタルファームにおいては、利用者の意見を反映して以下の対応を行った。
- ・農具が少ない・不具合がある ⇒ 農機具倉庫備品を点検し、不足備品を補充。
 - ・区角割ロープが切れている、ホースノズルの破損 ⇒ 適時、補修対応
 - ・家庭菜園講座に取り入れてほしい農産物講座 ⇒ 苺の菜園講座
- 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、接客接客研修が実施された。また会議室利用者が使用できる案内掲示板、レーザーポインター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、令和3年度より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として、レンタルファーム利用者を対象に湯ったり館の入館料割引（50円引き）が受けられる利用者カードを配付している。

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	-----	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。

(R3:B)

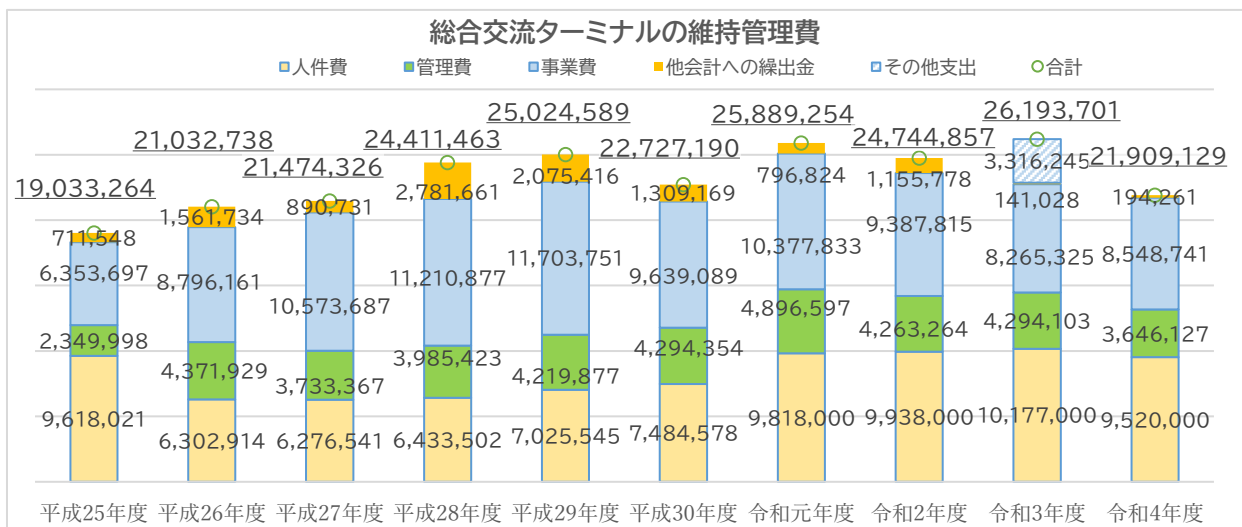
(R3:12)

【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を整備し，時間外勤務手当の抑制が図られている。

野菜・花苗販売事業においては，令和3年度に引き続き販売員の配置見直し（人員削減）や原材料（ポット用土）の引取りによる経費削減と令和4年度より低価格の殺菌・殺虫剤の見直し，ポリポットの再利用による消耗品費の削減やパオハウス1棟を暖房停止して燃料費を削減するなど，さらなる生産コストの改善に重点的に取り組まれた。

② 令和4年度の管理運営費は，21,909,129円であり，令和3年度より430万円程度の減額となっている。これは，令和3年度においては車両購入（1.5トトラックの老朽化に伴う）があったことによる差に加え，人員配置の見直しによる人件費や管理費（修繕費・委託費）の削減が図られたことによる。



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，市の入札制度の準用等により低減に努められている。

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
3 【適正性】 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	30	-----	21
(I) 施設の管理運営の実施状況 など			
① 施設の管理運営に当たる人員は適切に配置され，また適切な雇用・労働環境のための取組みがなされたか。	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。			
		(R3:A)	(R3:12)

【評価の理由, 要因・原因分析】

- ① 当該施設の専属職員を配置するとともに、グループ間で人的応援ができる体制となっており、適切な職員配置での管理運営がなされている。また、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 全職員を対象として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、職員の資質向上に努めている。また、人事評価制度を導入し、人材育成及び職務レベルの向上に取り組んでいる。
- ③ 他市町村の農業団体等により、令和4年度において6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。

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・販売し、地域経済の活性化に取り組みされた。また、収穫体験事業においては、新企画のブルーベリー収穫体験を含め、前年度から2事業増の9事業を実施し、そのうち8事業を地元農業者協力のもと農業者管理の圃場にて実施しており、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ている。

【施設外の圃場で実施した収穫体験】

- ・じゃがいも収穫体験(板橋町)⇒36組97人
- ・ブルーベリー収穫体験(貝原塚町)⇒11組27人 ※新企画
- ・レンコン掘り体験(大徳町)⇒11組27人
- ・落花生収穫体験(板橋町)⇒ 延べ71組160人
- ・さつまいも収穫体験(板橋町)⇒ //
- ・大根収穫体験(板橋町)⇒ 45組96人
- ・人参収穫体験(板橋町)⇒ 26組59人
- ・長ネギ収穫体験(大徳町)⇒16組29人

(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 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。
- ② 利用者への不当な差別的扱いがないよう、外部講師を招いた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。
- 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体制が確立されている。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・防災の措置が施されている。
- ④ 緊急連絡先及び防災対策マニュアルが作成されており、非常時に対応できる体制が整っている。
- ⑤ 事故・災害等の発生はなかったため対応はないが、緊急時の対応等について全職員で情報共有されている。

評価 RANK	得点率	評価 RANK の内容
S	100%	目標(計画)を大幅に上回り、優れた管理運営がなされている。
A	80%	目標(計画)を上回る管理運営がなされている。

B	60%	目標（計画）どおり適正に管理運営がなされている。
C	40%	目標（計画）を下回る管理運営がなされている。
D	20%	目標（計画）を大幅に下回る管理運営がなされている。
E	0%	不適切な管理運営がなされている。

【総合評価】

合計得点	67 点	総合評価	B
------	------	------	---

【総評】

レンタルファームにおいて土壌陥没を理由に貸出不可能となっていた 11 区画のうち令和 3 年度に 4 区画、令和 4 年度に 2 区画を改善整備し貸出可能として、令和 4 年度においては全 134 区画のうち前年度比 5 区画増の 128 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は評価できる。

感染症拡大の状況を的確に見極めつつ、アンケート調査の意見・要望を汲み取り、新規講座の開催、屋内事業の再開に取り組み好評を得ていることは評価できる。

【改善を要する事項】

感染症対策により中止してきた事業や施設の利用制限が解除されたことを受け、既存事業の取組に加えて、より一層、設置目的に沿った施設利用の促進を図られたい。

苗販売事業の収支比率が悪化傾向であることは課題であり、引き続き、利用者ニーズに応じた販売品目の選定や、販売促進方法の工夫に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
D	努力を要すると認められる。	50 点以上 60 点未満
E	相当の努力を要すると認められる。	50 点未満

【龍ヶ崎市指定管理者選定委員会の意見】

管理運営実績データ

施設名	龍ヶ崎市農業公園豊作村（レンタルファーム，総合交流ターミナル）
事業計画の内容	<p>令和 4 年度管理運営業務に関する取組事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・レンタルファーム <ul style="list-style-type: none"> ①市広報紙，財団 SNS での P R 活動 ②農機具の無料貸出し ③家庭菜園講座（2 回） ④稲ワラ拾い体験 ・総合交流ターミナル <ul style="list-style-type: none"> ①手打ち蕎麦教室 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 <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> 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

	<p>④グラウンド・ゴルフ大会</p> <p>・園外</p> <p>①じゃがいも収穫体験 ②ブルーベリー収穫体験 ③レンコン掘り体験</p> <p>④落花生収穫体験 ⑤サツマイモ収穫体験 ⑥大根収穫体験 ⑦人参収穫体験</p> <p>⑧長ネギ収穫体験</p>																																																																																																																										
<p>運営状況</p>	<p>・開館日数：270日</p> <p>・イベント等の開催</p> <p>【体験教室等の開催】</p> <p>①手打ち蕎麦教室（5回） ②サツマイモ掘り体験（秋の収穫祭）</p> <p>③じゃがいも掘り体験 ④ブルーベリー収穫体験 ⑤レンコン収穫体験</p> <p>⑥落花生収穫体験 ⑦サツマイモ収穫体験 ⑧大根収穫体験 ⑨人参収穫体験</p> <p>⑩長ネギ収穫体験大根抜き体験 ⑪家庭菜園講座（秋）※春は雨天中止</p> <p>⑫稲ワラ拾い体験</p> <p>【イベント等の開催】</p> <p>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</p> <p>④グラウンド・ゴルフ大会 ⑤シクラメン展示・販売</p> <p>・職員配置：農業振興グループ 職員3名</p> <p>・研修状況：①人事評価研修 ②接客接客サービス研修</p>																																																																																																																										
<p>実績</p> <p>実績</p> <p>利用状況</p>	<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">R1</td> <td>利用件数</td> <td>13件</td> <td>10件</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>利用人数</td> <td>253人</td> <td>125人</td> <td>2,585人</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>営業時間</td> <td>2,456h</td> <td>2,456h</td> <td>2,456h</td> <td>134区画</td> <td>※営業時間算出 307日×8h</td> </tr> <tr> <td>利用時間</td> <td>25h</td> <td>38h</td> <td>-</td> <td>105区画</td> <td></td> </tr> <tr> <td>稼働率</td> <td>0.9%</td> <td>1.5%</td> <td>-</td> <td>78%</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="5">R2</td> <td>利用件数</td> <td>1件</td> <td>-件</td> <td>-</td> <td>-</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> <td>※営業時間算出 (306日-59日)×8h</td> </tr> <tr> <td>利用時間</td> <td>2h</td> <td>-h</td> <td>-</td> <td>118区画</td> <td>感染拡大防止利用不可 期間：4/1~6/7</td> </tr> <tr> <td>稼働率</td> <td>0.1%</td> <td>-%</td> <td>-</td> <td>88%</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="5">R3</td> <td>利用件数</td> <td>2件</td> <td>-件</td> <td>-</td> <td>-</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> <td>※営業時間算出 270日×8h</td> </tr> <tr> <td>利用時間</td> <td>4h</td> <td>-h</td> <td>-</td> <td>123区画</td> <td>感染拡大防止利用不可 期間：8/19~9/30</td> </tr> <tr> <td>稼働率</td> <td>0.2%</td> <td>-%</td> <td>-</td> <td>92%</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="5">R4</td> <td>利用件数</td> <td>6件</td> <td>2件</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>利用人数</td> <td>85人</td> <td>31人</td> <td>4,405人</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>営業時間</td> <td>2,456h</td> <td>2,456h</td> <td>2,456h</td> <td>134区画</td> <td>※営業時間算出 307日×8h</td> </tr> <tr> <td>利用時間</td> <td>16h</td> <td>2h</td> <td>-</td> <td>128区画</td> <td></td> </tr> <tr> <td>稼働率</td> <td>0.7%</td> <td>0.1%</td> <td>-</td> <td>96%</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		会議室	実習室	展示室 イベント	レンタルファーム	備考	R1	利用件数	13件	10件	-	-	利用人数	253人	125人	2,585人	-	営業時間	2,456h	2,456h	2,456h	134区画	※営業時間算出 307日×8h	利用時間	25h	38h	-	105区画		稼働率	0.9%	1.5%	-	78%		R2	利用件数	1件	-件	-	-	利用人数	10人	-人	2,703人	-	営業時間	1,976h	1,976h	1,976h	134区画	※営業時間算出 (306日-59日)×8h	利用時間	2h	-h	-	118区画	感染拡大防止利用不可 期間：4/1~6/7	稼働率	0.1%	-%	-	88%		R3	利用件数	2件	-件	-	-	利用人数	16人	-人	2,520人	-	営業時間	2,160h	2,160h	2,160h	134区画	※営業時間算出 270日×8h	利用時間	4h	-h	-	123区画	感染拡大防止利用不可 期間：8/19~9/30	稼働率	0.2%	-%	-	92%		R4	利用件数	6件	2件	-	-	利用人数	85人	31人	4,405人	-	営業時間	2,456h	2,456h	2,456h	134区画	※営業時間算出 307日×8h	利用時間	16h	2h	-	128区画		稼働率	0.7%	0.1%	-	96%	
	会議室	実習室	展示室 イベント	レンタルファーム	備考																																																																																																																						
R1	利用件数	13件	10件	-	-																																																																																																																						
	利用人数	253人	125人	2,585人	-																																																																																																																						
	営業時間	2,456h	2,456h	2,456h	134区画	※営業時間算出 307日×8h																																																																																																																					
	利用時間	25h	38h	-	105区画																																																																																																																						
	稼働率	0.9%	1.5%	-	78%																																																																																																																						
R2	利用件数	1件	-件	-	-																																																																																																																						
	利用人数	10人	-人	2,703人	-																																																																																																																						
	営業時間	1,976h	1,976h	1,976h	134区画	※営業時間算出 (306日-59日)×8h																																																																																																																					
	利用時間	2h	-h	-	118区画	感染拡大防止利用不可 期間：4/1~6/7																																																																																																																					
	稼働率	0.1%	-%	-	88%																																																																																																																						
R3	利用件数	2件	-件	-	-																																																																																																																						
	利用人数	16人	-人	2,520人	-																																																																																																																						
	営業時間	2,160h	2,160h	2,160h	134区画	※営業時間算出 270日×8h																																																																																																																					
	利用時間	4h	-h	-	123区画	感染拡大防止利用不可 期間：8/19~9/30																																																																																																																					
	稼働率	0.2%	-%	-	92%																																																																																																																						
R4	利用件数	6件	2件	-	-																																																																																																																						
	利用人数	85人	31人	4,405人	-																																																																																																																						
	営業時間	2,456h	2,456h	2,456h	134区画	※営業時間算出 307日×8h																																																																																																																					
	利用時間	16h	2h	-	128区画																																																																																																																						
	稼働率	0.7%	0.1%	-	96%																																																																																																																						

利用料（使用料）
収入及び減免の
状況

■目標値
(目標利用件数)
・会議室 : 4件 (算出根拠: 1件/3月×12月)
・実習室 : 2件 (算出根拠: 1件/6月×12月)
※消防関係による利用制限(認定農業者・新規就農者, たつのご産直市場出荷者, 豊作村・龍ヶ岡市民農園レンタルファーム利用者)のため, 目標利用件数の見直し
・レンタルファーム: 120区画 (算出根拠: 134区画×90%) ※実質6区画は使用停止
(目標利用料収入)
・会議室 : 4千円 (算出根拠: 4件×1.5h×610円)
・実習室 : 4千円 (算出根拠: 2件×2h×1,020円)
・レンタルファーム: 900千円 (算出根拠: 120区画×7,500円)
計 908千円

■実績

	会議室	実習室	展示室	レンタルファーム	計
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
R4	9,920円	6,240円	-	1,000,000円	1,016,160円

アンケートの
実施状況

・体験教室参加者(満足度の把握)

教室名	回答者数	かなり満足	満足	少し不満	不満
手打ちそば	41	44%	56%	-	-
家庭菜園講座(秋)	15	26%	67%	6%	-
家庭菜園講座(春)※	-	-	-	-	-

※雨天中止

・レンタルファーム利用者(満足度の把握)

	回答区画数	かなり満足	満足	少し不満	不満	無回答
R1	86	64%	29%	6%	1%	-
R2	101	68%	28%	1%	-	3%
R3	104	32%	50%	13%	4%	1%
R4	117	29%	63%	8%	-	-

事業費内訳

決 算		予 算	
収 入		収 入	
指定管理料	16,962,000	指定管理料	16,962,000
自主事業	4,947,129	自主事業	7,376,000
・苗販売等収入	4,740,169	・苗販売等収入	6,907,000
・体験教室等収入	206,960	・体験教室等収入	469,000
計	21,909,129	計	24,338,000
支 出		支 出	
人件費	9,520,000	人件費	9,520,000
管理費	3,646,127	管理費	5,183,000
・消耗品費	442,483	・消耗品費	475,000
・光熱水費	111,781	・光熱水費	153,000
・使用料・賃借料	161,859	・使用料・賃借料	162,000
・委託費	1,752,620	・委託費	2,139,000
・修繕費	578,358	・修繕費	1,249,000
・保険料	76,420	・保険料	306,000
・通信運搬費, 手数料等	522,606	・通信運搬費, 手数料等	699,000
事業費	8,548,741	事業費	9,635,000
・消耗品	200,824	・消耗品	250,000
・燃料費	153,230	・燃料費	284,000

	・原材料	1,998,113	・原材料	2,656,000
	・委託費	6,171,574	・委託費	6,378,000
	・会議費	0	・会議費	2,000
	・諸謝金	25,000	・諸謝金	60,000
	他会計繰出	194,261	他会計繰出	-
	計	21,909,129	計	24,338,000

指定管理者の管理運営に対する評価シート（年度評価）

所管部課	市民経済部 農業政策課
評価対象期間	令和4年4月1日 ～ 令和5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	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】

アンケート調査結果の有効活用に向けた調査手法の見直しとして、指摘事項でもあったアンケート回収枚数が少ないことを改善するため、アンケート協力者を対象に抽選で入浴優待券を進呈する取組を実施し、アンケート回収数は増加し、より多くの利用者ニーズ等の把握に繋がった。アンケート調査により把握した利用者の意見・要望に対しては、職員で情報共有して速やかに対応するとともに、施設内掲示板への掲示により対応内容等を回答するなどしている。

利用者数の減少や運営費収支状況の悪化を受けて、市農業政策課において、利用者数や事業費収支の推移と現状の整理、類似施設の状況等の整理、課題の抽出や改善策の検討など、施設の今後の在り方について検討を進めている。なお、施設運営は継続中であり、今後に向けた検討と並行して、利用者の拡大・確保のために、新たに「いいふるの日」入館料割引、サイクリストの利用促進に向けたサイクリングコースの設定に取り組むなど、引き続き利用者数の拡大に向けて努めている。また、令和3年度からの新規事業であったが感染症の影響を受け利用者数が少なかった「こもれば森のイバライドと連携した宿泊パック」の利用促進に努めた。

2 評価結果

評価基準及び評価のポイント	配点	評価RANK	得点																																								
I 【有効性】施設の設置目的の達成に関する取組み など	50	-----	30																																								
(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み	30	B (R3:B)	18 (R3:18)																																								
① 事業計画書等で示す各種事業やイベントは適切に行われたか。また、当該年度の管理運営目標を達成できたか。																																											
② 施設の利用者数の増加や利便性を高めるための取組みがなされたか。																																											
③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られたか。																																											
④ 施設及び備品は適切に維持管理がなされたか。																																											
⑤ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動がなされたか。																																											
【評価の理由、要因・原因分析】																																											
<p>① 感染症対策により前年度まで一部自粛していた体験教室について、令和4年度は募集定員を半分とし、参加者間の距離の確保、換気を徹底するといった感染症対策を施したうえで、当初の計画どおり寄せ植え教室（4回）、押し花教室（2回）、折り紙教室（3回）、囲碁・将棋教室（23回）を開催した。</p> <p>また、湯ったり館CUP少年少女サッカー大会は、5月に低学年の部・高学年の部の2日間開催、囲碁大会は3月に開催した。「湯ったり館へ行こう!!」はコロナの感染拡大状況を見ながら計19回開催した。</p> <p>令和4年度の湯ったり館の年間入館者数は感染症発生前の実績と比較すると減少している状況だが、入館者数134,064人（前年度比128.6%）、使用料収入は70,260,382円（同133.8%）、1日当たりの入館者数は415人（同119.6%）、1日当たりの使用料収入は217,524円（同124.2%）といずれも回復基調であった。</p> <p>※感染症発生前である令和元年度比では、入館者数92.7%、使用料収入92.5%、1日当たりの入館者数88.7%、1日当たりの使用料収入88.5%であった。</p>																																											
<p style="text-align: center;">湯ったり館入館者数の推移</p> <table border="1"> <caption>湯ったり館入館者数の推移</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>198,183</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>512</td> </tr> <tr> <td>平成30年度</td> <td>191,601</td> <td>161,764</td> <td>448</td> </tr> <tr> <td>令和元年度</td> <td>176,000</td> <td>144,659</td> <td>396</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> <tr> <td>令和4年度</td> <td>142,395</td> <td>134,064</td> <td>369</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26年度	206,825	200,128	548	平成27年度	202,491	198,183	543	平成28年度	179,807	169,675	467	平成29年度	196,702	184,848	512	平成30年度	191,601	161,764	448	令和元年度	176,000	144,659	396	令和2年度	161,490	86,019	236	令和3年度	142,395	104,230	288	令和4年度	142,395	134,064	369
年度	目標	年間入館者数	1日当たりの入館者数																																								
平成26年度	206,825	200,128	548																																								
平成27年度	202,491	198,183	543																																								
平成28年度	179,807	169,675	467																																								
平成29年度	196,702	184,848	512																																								
平成30年度	191,601	161,764	448																																								
令和元年度	176,000	144,659	396																																								
令和2年度	161,490	86,019	236																																								
令和3年度	142,395	104,230	288																																								
令和4年度	142,395	134,064	369																																								
<p style="text-align: center;">湯ったり館の使用料収入</p> <table border="1"> <caption>湯ったり館の使用料収入</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>目標</th> <th>使用料</th> <th>1日当たりの使用料収入</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成26年度</td> <td>306,118</td> <td>296,781</td> <td>802</td> </tr> <tr> <td>平成27年度</td> <td>301,750</td> <td>296,781</td> <td>802</td> </tr> <tr> <td>平成28年度</td> <td>307,380</td> <td>296,781</td> <td>802</td> </tr> <tr> <td>平成29年度</td> <td>296,781</td> <td>253,761</td> <td>693</td> </tr> <tr> <td>平成30年度</td> <td>253,761</td> <td>245,863</td> <td>671</td> </tr> <tr> <td>令和元年度</td> <td>245,863</td> <td>160,389</td> <td>438</td> </tr> <tr> <td>令和2年度</td> <td>160,389</td> <td>175,070</td> <td>482</td> </tr> <tr> <td>令和3年度</td> <td>175,070</td> <td>217,524</td> <td>596</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> <td>217,524</td> <td>217,524</td> <td>596</td> </tr> </tbody> </table>				年度	目標	使用料	1日当たりの使用料収入	平成26年度	306,118	296,781	802	平成27年度	301,750	296,781	802	平成28年度	307,380	296,781	802	平成29年度	296,781	253,761	693	平成30年度	253,761	245,863	671	令和元年度	245,863	160,389	438	令和2年度	160,389	175,070	482	令和3年度	175,070	217,524	596	令和4年度	217,524	217,524	596
年度	目標	使用料	1日当たりの使用料収入																																								
平成26年度	306,118	296,781	802																																								
平成27年度	301,750	296,781	802																																								
平成28年度	307,380	296,781	802																																								
平成29年度	296,781	253,761	693																																								
平成30年度	253,761	245,863	671																																								
令和元年度	245,863	160,389	438																																								
令和2年度	160,389	175,070	482																																								
令和3年度	175,070	217,524	596																																								
令和4年度	217,524	217,524	596																																								

- ② 感染拡大の中では大規模な集客イベントの実施は困難であったが、利用者の確保を図るため、下記イベント等を実施した。また、自主事業収入の増加と利用者の利便性向上を目的に入浴具販売品の充実、ゲーム機の増設、食事処で若者向けメニューの開発販売を行った。

新たな情報発信の取組としては、SNS を利用した施設周辺の自然・四季情報など田舎の魅力の発信、施設の館内の様子、催しなど、30 件を投稿し PR を行った。また、新たに「いいふろの日」を設けて入館料 260 円、薬湯風呂にて果実を浮かべたリンゴ湯を開催した。

周辺環境を活用したサイクリングコース案の設定、スポーツバイク専用の駐車スタンドの設置など、近年流行しているサイクリストを入浴利用に繋げられないか模索した。

前年度から引続き、こもれび森のイバライドと連携した宿泊パックの販売、11 月からは全国旅行支援「いば旅あんしん割」に参画し、落ち込んでいる宿泊利用者数の回復に努めた。

【新規の取組】

- ・4 月 29 日 開業記念スタンプ 3 倍デー実施、「海鮮丼」を特別価格で販売
- ・11 月 16 日 臨時休館明けリニューアルオープン日に来館者全員にオリジナルタオルプレゼント
- ・11 月 26 日 「いいふろの日」と題し入館料 260 円で営業、「海鮮丼」を特別価格で販売、薬湯風呂でりんごの果実を浮かべた「リンゴ湯」を開催
- ・11 月～ 全国旅行支援「いば旅あんしん割」へ参加

【継続の取組】

- ・イバライド特別宿泊パックの販売
 - ・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
 - ・豊作村レンタルファーム及び龍ヶ岡市民農園利用者に対する湯ったり館入館料の減免措置
 - ・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
 - ・休館日以外の水曜日はスタンプ 2 倍デーを実施
 - ・夏季限定でクールシャンプー・ボディソープを設置
 - ・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 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「バラちらし」を特別価格で販売
 - ・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 12 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
 - ・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
 - ・J A F 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
 - ・「湯ったり館へ行こう！！」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委託しているが、公共施設点検チェックシート等を活用し、日常・月次・年次点検を行うなど、良好な維持管理が行われている。

る。備品管理については、経年劣化による備品の廃棄、代替品の購入について、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。

評価基準及び評価のポイント	配点	評価RANK	得点
(2) 利用者の満足度	20	B (R3:C)	12 (R3:8)
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。			

【評価の理由、要因・原因分析】

- ① 利用者満足度を把握するため、日帰り入浴者、宿泊者、食事処利用者に向けたアンケートを実施。満足度は、日帰り入浴者 90.0%、宿泊者 96.1%、食事処利用者 91.5%であり、利用者の満足度は高い。
 日帰り入浴者の居住地は、市内 29.2%、県内 51.9%、県外 18.9%
 宿泊者の居住地は、市内 7.9%、県内 23.5%、県外 68.6%
- ② アンケート回収枚数を増やすため、回答いただいた利用者を対象に抽選で入浴優待券を進呈する取組を実施した。アンケートBOXは、ロビー、食事処、脱衣所等に設置され、アンケート調査により把握した利用者の意見・要望に対しては、迅速に協議し、対応可能な内容については速やかに対応するとともに、アンケートBOX横の掲示板への掲示により対応内容等を回答するなどしている。
 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】

- ・食事処にて若者向けメニューの提供
 - ・浴室床の滑りやすい箇所にマットを追加設置、休館日に薬品を使用しての床洗浄実施
 - ・ゲーム機の増設
- 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、市所管課への報告や苦情申し立て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。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を掲示するなど、既存の利用者層と異なるターゲット（若年層ファミリー）への広報PRも行われた。また、周辺のレジャー施設へのリーフレット設置を依頼し、新たな利用者発掘に努めた。
- ⑤ 利用者満足度向上の一環として、職員の接客接客研修が実施された。

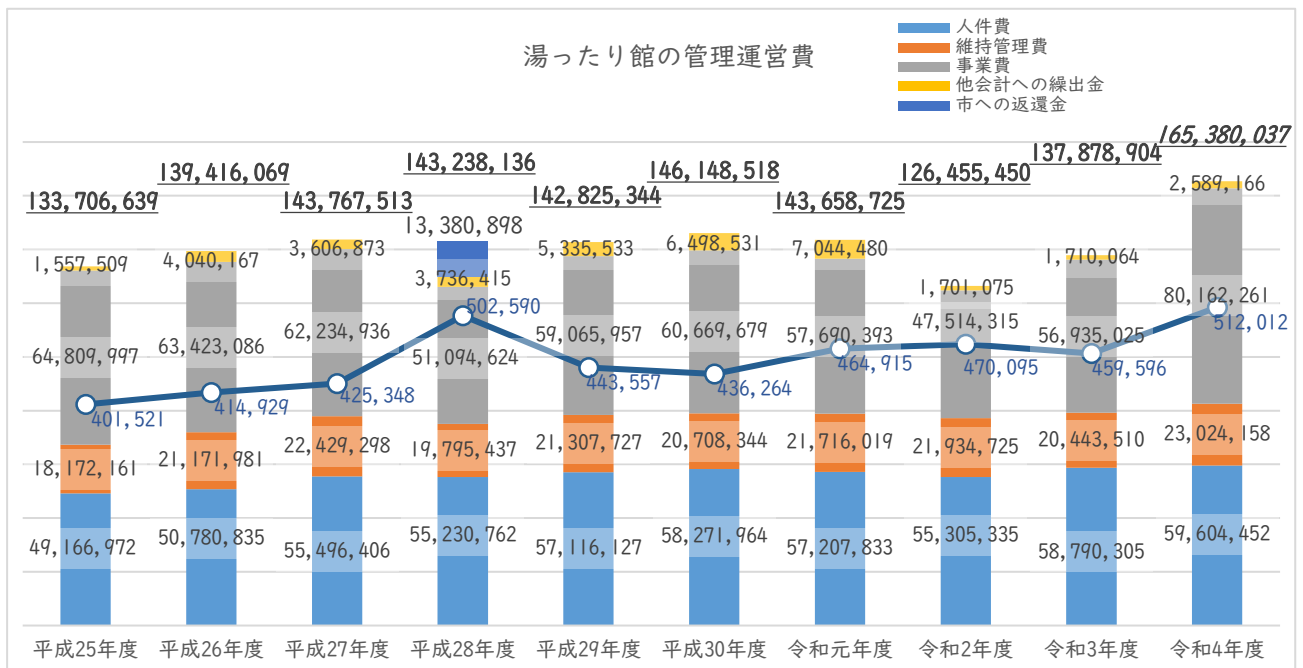
※アンケート回収枚数

	日帰り入浴者	宿泊者	食事処利用者
平成 30 年度	82 枚	33 枚	170 枚
令和元年度	393 枚	52 枚	73 枚
令和 2 年度	255 枚	15 枚	13 枚
令和 3 年度	219 枚	11 枚	19 枚
令和 4 年度	315 枚	56 枚	17 枚

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 (R3:B)	12 (R3:12)
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 契約額が10万円以上になる案件については、市の入札制度を準用する等、経費の低減に取り組まれているほか、利用者へ支障が生じない範囲で節電などに引き続き取り組まれていた。
また、簡易的な修繕（小型循環ポンプの交換、水栓金具の部品交換など）についてはスタッフにて行うなど経費の節減に取り組まれていた。
- ② 世界的なエネルギー価格の高騰を受け、電気使用料及びガス使用料の上昇が続き、当初予算で計上していた光熱水料費に不足が生じたため、指定管理料の増額がなされたが、決算額に応じて実費を超えて支払った指定管理料は返還とするなど、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に記述したとおり低減に取り組まれている。
また、利用者が安心して施設を利用できるよう、営業前に感染症対策に係る館内消毒作業など、スタッフを通常より1名増員し実施された。



評価基準及び評価のポイント		配点	評価 RANK	得点
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 (R3:A)	12 (R3:12)
① 施設の管理運営に当たる人員は適切に配置され、また適切な雇用・労働環境のための取組みがなされたか。				
② 職員の資質・能力向上のための取組みがなされたか。				
③ 地元貢献（地域経済活性化や地域との連携など）のための取組みがなされたか。				

【評価の理由、要因・原因分析】

- ① 仕様書に基づき、適切な職員配置が行われていた。配置される職員は、経験豊富なスタッフが多く雇用されており、担当業務も明確となっている。また、労働基準法を遵守するとともに、就業規則等に基づいた適切な労務管理がされている。
- ② 全職員を対象として、外部講師を招い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、職員の資質向上に努めている。また、人事評価制度を導入し、人材育成及び職務レベルの向上に取り組んでいる。
- ③ 湯ったり館 CUP（龍ヶ崎市サッカー連盟と連携し、近隣市町村も含めた小学生を対象としたサッカー大会）は、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。
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、板橋産直会の協力を受け、ならせ餅の飾りつけを行うなど、地域と良好な関係が構築されている。

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制 など

① 施設の利用者の個人情報保護するための対策が適切に実施されていたか。	15	B (R3:B)	9 (R3:9)
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 個人情報保護規程等を定め、市内の公益法人（3 法人）で構成する個人情報保護審査会を設置し、適切な運用が行われていた。
- ② 合宿・宿泊予約は日程が重複することから、毎月 1 日は仮予約受付時間を設けて抽選とする等、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。
- ③ 営業前の安全点検はもとより、営業中も定期的な巡回を行い、事故防止に取り組まれた。また、浴室の滑りやすい箇所にはミニコーン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ていた。
- ④ 緊急連絡先及び防災対策マニュアルが作成されており、非常時に対応できる体制が整っている。また、急病人が出た場合の行動についてのミーティングを定期的実施するなど、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、館内防犯カメラの活用により、トラブル発生を未然に防ぐ取組が行われた。このほか、フロントに防犯スイッチを設置しており、強盗等が発生した場合でも、事務所員と連携して対応できるような体制が構築されている。
- ⑤ 長時間の入浴による湯あたり、貧血、浴室内での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：4 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	63点 (R3:56)	総合評価	B (R3:C)
<p>[総評]</p> <p>より多くの利用者ニーズを把握し、利用者満足度を上げるため、アンケート調査の回収数を増やすことに取り組むとともに、感染症の終息状況に関して適時適切に判断しながら制限緩和や集客事業の再開等を進める中で、新たな取組を実施するなど、利用者数の拡大に向けて取り組んでいることは評価できる。また、感染症の影響で公私共に宿泊を控える状況が継続する中で、こもれび森のイバライドとの連携事業である宿泊パック事業を積極的に推進することで、ファミリー層の宿泊利用客を獲得していることが評価できる。</p>			
<p>[改善を要する事項]</p> <p>新たな利用者層発掘のために考案したサイクリングロードの設定について、令和4年度においてはコース（案）の設定にとどまっているため、ターゲット層に的確に情報を届けられる有効な広報策を検討し、速やかに周知PRに取り組んでいただきたい。</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
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	令和4年度の管理運営業務に関する取組事項 1. 湯ったり館 ①体験教室の開催「季節の花の寄せ植え」「押し花」「折り紙」「囲碁将棋」 ②地域交流事業「湯ったり館囲碁大会」 ③利用者交流事業「湯ったり館へ行こう！！」 ④ミニ写真展「あの日の龍ヶ崎。」 2. 運動広場 ①地域交流事業「湯ったり館 CUP 少年少女サッカー大会（小学生対象）」 ②地域交流事業「湯ったり館定期リーグ戦」																																																																																			
実績 運営状況	1. 開館日数 323日（平日：209日、土日祝日等：114日） ※5月24日から6月2日まで機械故障により臨時休館（10日間） ※11月6日から15日まで施設定期点検により臨時休館（10日間） 開館時間 平日：午前10時から午後10時まで（最終入館：午後9時30分） 土日祝日：午前9時30分から午後10時まで（最終入館：午後9時30分） 2. イベント等の開催 寄せ植え教室（4回）11/2 午前・午後 12/6 午前・午後 押し花教室（2回）9/27 10/18 折り紙教室（3回）10/13 12/11 2/2 囲碁将棋教室（23回）第1・3・5水曜日 湯ったり館へ行こう（19回）4/22 5/10 6/14 6/24 7/12 7/29 8/26 9/13 9/30 10/11 10/28 11/25 12/13 12/23 1/10 1/27 2/24 3/14 3/24 あの日の龍ヶ崎（通年） 囲碁大会 3/5 サッカー大会（2回）低学年の部 5/15 高学年の部 5/21 定期リーグ戦（10回）4/10 6/4 7/3 8/21 9/10 10/16 11/20 12/11 1/15 2/12 いいふろの日 11/26 正月イベント 1/1 イベント湯（65日間） 3. 職員配置 職員5名、嘱託員27名で対応 4. 研修状況 人事評価研修（2回）9/15・16 1/17 接客・接客サービス研修 1/11																																																																																			
実績 利用状況	<table border="1" data-bbox="437 1603 1477 1989"> <thead> <tr> <th>利用者数（人）</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> <th>令和4年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>一般入館</td> <td>123,441</td> <td>107,473</td> <td>91,482</td> <td>52,895</td> <td>62,259</td> <td>80,379</td> </tr> <tr> <td>小・中学生入館</td> <td>9,164</td> <td>7,567</td> <td>6,113</td> <td>2,371</td> <td>3,431</td> <td>5,169</td> </tr> <tr> <td>障がい者入館</td> <td>3,762</td> <td>3,039</td> <td>2,996</td> <td>1,802</td> <td>1,940</td> <td>2,634</td> </tr> <tr> <td>回数券利用</td> <td>42,458</td> <td>37,395</td> <td>35,231</td> <td>26,793</td> <td>32,966</td> <td>40,545</td> </tr> <tr> <td>宿泊</td> <td>1,444</td> <td>1,470</td> <td>1,095</td> <td>270</td> <td>336</td> <td>1,022</td> </tr> <tr> <td>団体宿泊</td> <td>1,674</td> <td>1,771</td> <td>1,527</td> <td>224</td> <td>458</td> <td>1,004</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>2,905</td> <td>3,049</td> <td>3,831</td> <td>1,664</td> <td>2,840</td> <td>3,311</td> </tr> <tr> <td>計 実数</td> <td>184,848</td> <td>161,764</td> <td>144,659</td> <td>86,019</td> <td>104,230</td> <td>134,064</td> </tr> <tr> <td>計 (通年換算)</td> <td>(192,311)</td> <td>(161,764)</td> <td>(156,830)</td> <td>(107,124)</td> <td>(116,390)</td> <td>(139,045)</td> </tr> <tr> <td>開館日数</td> <td>322</td> <td>335</td> <td>309</td> <td>269</td> <td>300</td> <td>323</td> </tr> </tbody> </table> <p>※通年換算＝実数÷開館日数×335で算出</p> <p>■目標 133,353人</p>							利用者数（人）	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	令和4年度	一般入館	123,441	107,473	91,482	52,895	62,259	80,379	小・中学生入館	9,164	7,567	6,113	2,371	3,431	5,169	障がい者入館	3,762	3,039	2,996	1,802	1,940	2,634	回数券利用	42,458	37,395	35,231	26,793	32,966	40,545	宿泊	1,444	1,470	1,095	270	336	1,022	団体宿泊	1,674	1,771	1,527	224	458	1,004	その他	2,905	3,049	3,831	1,664	2,840	3,311	計 実数	184,848	161,764	144,659	86,019	104,230	134,064	計 (通年換算)	(192,311)	(161,764)	(156,830)	(107,124)	(116,390)	(139,045)	開館日数	322	335	309	269	300	323
利用者数（人）	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	令和4年度																																																																														
一般入館	123,441	107,473	91,482	52,895	62,259	80,379																																																																														
小・中学生入館	9,164	7,567	6,113	2,371	3,431	5,169																																																																														
障がい者入館	3,762	3,039	2,996	1,802	1,940	2,634																																																																														
回数券利用	42,458	37,395	35,231	26,793	32,966	40,545																																																																														
宿泊	1,444	1,470	1,095	270	336	1,022																																																																														
団体宿泊	1,674	1,771	1,527	224	458	1,004																																																																														
その他	2,905	3,049	3,831	1,664	2,840	3,311																																																																														
計 実数	184,848	161,764	144,659	86,019	104,230	134,064																																																																														
計 (通年換算)	(192,311)	(161,764)	(156,830)	(107,124)	(116,390)	(139,045)																																																																														
開館日数	322	335	309	269	300	323																																																																														

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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
入館料	66,832,710	57,993,030	49,841,890	28,799,030	34,035,940	44,025,880
回数券販売収入	19,356,080	17,326,200	18,284,500	12,537,770	16,065,950	19,790,940
宿泊料	6,322,040	6,426,230	4,833,280	1,193,960	1,403,870	4,356,472
団体宿泊料	2,888,330	3,059,370	2,792,100	377,930	787,510	1,770,930
部屋貸など	164,220	205,020	219,940	236,080	227,760	316,160
計 実数	95,563,380	85,009,850	75,971,710	43,144,770	52,521,030	70,260,382
計 (通年換算)	(99,421,529)	(85,009,850)	(82,364,151)	(53,730,475)	(58,648,484)	(72,870,675)

※通年換算＝実数÷開館日数×335で算出

■目標 74,000,000円

■減免実績

免除件数 宴会利用特例による入館料免除 5件 65人
 スタンプカード達成による入館料免除 1,187人
 障がい者介添特例による入館料免除 251人
 合宿利用特例による運動広場使用料免除 33件 244時間
 減額件数 貸し農園契約者特例による入館料減額 456人
 いいふろの日特例による入館料減額 709人
 イバライド特例による宿泊料減額 122人
 減免額 1,282,810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：315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	124人	95人	24人	11人	61人	86.2%
割合	48.8%	37.4%	9.5%	4.3%	-	
館内の清潔さ	134人	102人	15人	6人	58人	91.8%
割合	52.1%	39.7%	5.9%	2.3%	-	
接客	130人	105人	14人	7人	59人	91.8%
割合	50.8%	41.0%	5.5%	2.7%	-	
計	延388人	延302人	延53人	延24人	延178人	90.0%

②宿泊者

アンケート回収枚数：56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	42人	8人	1人	0人	5人	98.0%
割合	82.3%	15.7%	2.0%	0.0%	-	
館内の清潔さ	40人	6人	5人	0人	5人	90.2%
割合	78.4%	11.8%	9.8%	0.0%	-	
接客	43人	8人	0人	0人	5人	100.0%
割合	84.3%	15.7%	0.0%	0.0%	-	
計	延125人	延22人	延6人	延0人	延15人	96.1%

③食事処利用者

アンケート回収枚数：17枚

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	満足度
味	11人	3人	1人	0人	2人	93.3%
割合	73.3%	20.0%	6.7%	0.0%	-	
提供時間	13人	2人	1人	0人	1人	93.8%
割合	81.3%	12.5%	6.2%	0.0%	-	
接客	13人	1人	0人	2人	1人	87.5%
割合	81.3%	6.2%	0.0%	12.5%	-	
計	延37人	延6人	延2人	延2人	延4人	91.5%

施設名	龍ヶ崎市農業公園豊作村（湯ったり館、運動広場）			
事業費内訳	決 算		予 算	
	収 入		収 入	
	指定管理料	158,767,000	指定管理料	158,767,000
	利用料金	-	利用料金	-
	自主事業	5,659,319	自主事業	5,419,000
	その他 （ロッカ-鍵弁償金等）	43,718	その他 （ロッカ-鍵弁償金等）	201,000
	他会計繰入金	910,000	他会計繰入金	910,000
		計 165,380,037		計 165,297,000
	支 出		支 出	
	人件費	59,604,452	人件費	61,464,000
	事業費	80,162,261	事業費	80,808,000
	・ 会議費	46,280	・ 会議費	65,000
	・ 諸謝金	35,000	・ 諸謝金	90,000
	・ 通信運搬費	324,007	・ 通信運搬費	328,000
	・ 消耗什器備品費	300,872	・ 消耗什器備品費	400,000
・ 消耗品費	6,412,164	・ 消耗品費	6,448,000	
・ 印刷製本費	132,000	・ 印刷製本費	269,000	
・ 燃料費	141,191	・ 燃料費	165,000	
・ 光熱水料費	59,147,610	・ 光熱水料費	59,166,000	
・ 手数料	404,322	・ 手数料	599,000	
・ 使用料、賃借料	6,572,489	・ 使用料、賃借料	6,573,000	
・ 保険料	444,526	・ 保険料	481,000	
・ 原材料費	8,500	・ 原材料費	20,000	
・ 租税公課	5,228,300	・ 租税公課	5,238,000	
・ 負担金	55,000	・ 負担金	55,000	
・ 補填及び賠償金	910,000	・ 補填及び賠償金	911,000	
維持管理費	23,024,158	維持管理費	23,025,000	
・ 修繕費	5,113,869	・ 修繕費	5,114,000	
・ 委託費	17,910,289	・ 委託費	17,911,000	
他会計繰出金	2,589,166	他会計繰出金	0	
	計 165,380,037		計 165,297,000	

指定管理者の管理運営に対する評価シート（年度評価）

所管部課	市民経済部 農業政策課
評価対象期間	令和4年4月1日 ～ 令和5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		<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	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 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</p> <p>(2) 収益事業 ①不動産事業 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
		A	A	B	B	

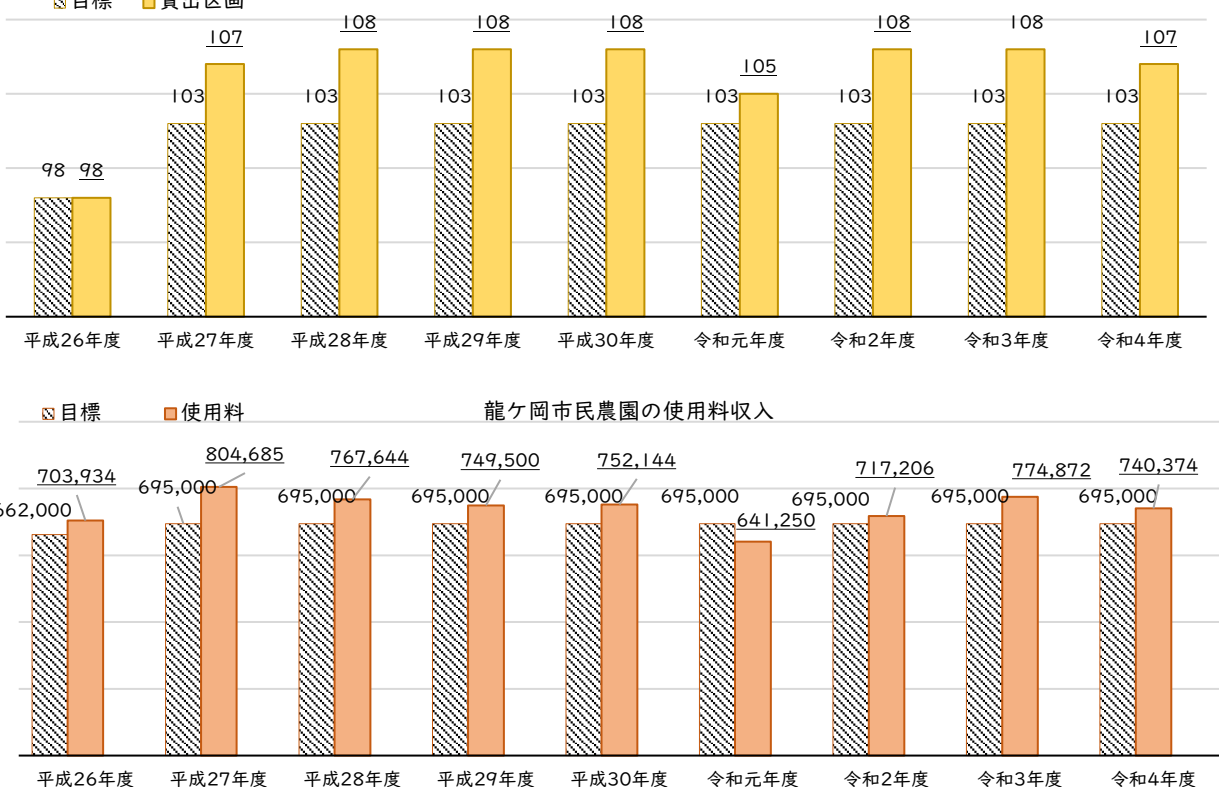
龍ヶ崎市指定管理者選定委員会からの前年度指摘等事項への対応

利用者アンケートには個別設定の設問のほかに自由に意見・要望等を記載できる項目を設け、記載のあった意見・要望に基づき、農具の充実など速やかに対応している。また、要望のあった「苺の家庭菜園講座」を実施するなど、利用者要望を反映した事業に取り組んでいる。

作物品種により播種・収穫のタイミングが異なることに配慮して、更新時には前年度からの継続使用希望を優先して使用許可している。但し、複数区画の継続利用者の2区画目以上は新規申込者を優先している。

施設使用料の設定金額の妥当性を検討するため、近隣自治体にある類似施設の状況把握を行ったが、感染症拡大の影響や世界情勢の変化による経済の低迷が続く状況下であり、料金改定の検討は見送っている。

2 評価結果

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点																																																												
I 【有効性】施設の設置目的の達成に関する取組み など	50	-----	36																																																												
(I) 施設の設置目的の達成に向けた取組み <table border="1" data-bbox="161 439 1150 779"> <tr> <td data-bbox="161 439 1150 535">① 事業計画書等で示す各種事業やイベントは適切に行われたか。また、当該年度の管理運営目標を達成できたか。</td> <td data-bbox="1150 439 1267 779" rowspan="5">30</td> <td data-bbox="1267 439 1385 779" rowspan="5">A (R3:A)</td> <td data-bbox="1385 439 1495 779" rowspan="5">24 (R3:24)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="161 535 1150 586">② 施設の利用者数の増加や利便性を高めるための取組みがなされたか。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="161 586 1150 683">③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られたか。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="161 683 1150 734">④ 施設及び備品は適切に維持管理がなされたか。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="161 734 1150 779">⑤ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動がなされたか。</td> </tr> </table>	① 事業計画書等で示す各種事業やイベントは適切に行われたか。また、当該年度の管理運営目標を達成できたか。	30	A (R3:A)	24 (R3:24)	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。																																																							
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 (R3:A)	24 (R3:24)																																																									
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】																																																															
<p>① 春・秋の2回開催を予定した家庭菜園講座は、春講座は利用者のスキルアップにつながるよう、指導員が耕作する畑での実地指導を企画したが、雨天中止となってしまった。秋講座は、人気のある苺の菜園講座を地元生産農家の協力を得て開催した。前年度に引き続き、稲ワラ拾い体験を水稻農家の協力を得て開催した。</p> <p>令和4年度のレンタルファーム利用状況については、11月時点では全108区画の貸し出しであったが、年度途中(12月)に1区画の解約があり、年度末(3/31時点)で107区画の貸し出し、貸出率は99%となった。また、令和4年度の使用料収入は740,374円であり、目標である695,000円を上回る実績となった。</p>																																																															
<div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;"> <div style="display: flex; justify-content: center; margin-bottom: 10px;"> ■ 目標 ■ 貸出区画 </div> <div style="display: flex; justify-content: center; margin-bottom: 10px;"> ■ 目標 ■ 使用料 </div> <div style="display: flex; justify-content: center; margin-bottom: 10px;"> 龍ヶ岡市民農園の利用状況 </div> <div style="display: flex; justify-content: center; margin-bottom: 10px;"> 龍ヶ岡市民農園の使用料収入 </div>  <table border="1" data-bbox="177 1209 1401 1993"> <caption>龍ヶ岡市民農園の利用状況</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>目標</th> <th>貸出区画</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>平成26年度</td><td>98</td><td>98</td></tr> <tr><td>平成27年度</td><td>103</td><td>107</td></tr> <tr><td>平成28年度</td><td>103</td><td>108</td></tr> <tr><td>平成29年度</td><td>103</td><td>108</td></tr> <tr><td>平成30年度</td><td>103</td><td>108</td></tr> <tr><td>令和元年度</td><td>103</td><td>105</td></tr> <tr><td>令和2年度</td><td>103</td><td>108</td></tr> <tr><td>令和3年度</td><td>103</td><td>108</td></tr> <tr><td>令和4年度</td><td>103</td><td>107</td></tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="177 1590 1401 1993"> <caption>龍ヶ岡市民農園の使用料収入</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>目標</th> <th>使用料</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>平成26年度</td><td>662,000</td><td>703,934</td></tr> <tr><td>平成27年度</td><td>695,000</td><td>804,685</td></tr> <tr><td>平成28年度</td><td>695,000</td><td>767,644</td></tr> <tr><td>平成29年度</td><td>695,000</td><td>749,500</td></tr> <tr><td>平成30年度</td><td>695,000</td><td>752,144</td></tr> <tr><td>令和元年度</td><td>695,000</td><td>641,250</td></tr> <tr><td>令和2年度</td><td>695,000</td><td>717,206</td></tr> <tr><td>令和3年度</td><td>695,000</td><td>774,872</td></tr> <tr><td>令和4年度</td><td>695,000</td><td>740,374</td></tr> </tbody> </table> </div>				年度	目標	貸出区画	平成26年度	98	98	平成27年度	103	107	平成28年度	103	108	平成29年度	103	108	平成30年度	103	108	令和元年度	103	105	令和2年度	103	108	令和3年度	103	108	令和4年度	103	107	年度	目標	使用料	平成26年度	662,000	703,934	平成27年度	695,000	804,685	平成28年度	695,000	767,644	平成29年度	695,000	749,500	平成30年度	695,000	752,144	令和元年度	695,000	641,250	令和2年度	695,000	717,206	令和3年度	695,000	774,872	令和4年度	695,000	740,374
年度	目標	貸出区画																																																													
平成26年度	98	98																																																													
平成27年度	103	107																																																													
平成28年度	103	108																																																													
平成29年度	103	108																																																													
平成30年度	103	108																																																													
令和元年度	103	105																																																													
令和2年度	103	108																																																													
令和3年度	103	108																																																													
令和4年度	103	107																																																													
年度	目標	使用料																																																													
平成26年度	662,000	703,934																																																													
平成27年度	695,000	804,685																																																													
平成28年度	695,000	767,644																																																													
平成29年度	695,000	749,500																																																													
平成30年度	695,000	752,144																																																													
令和元年度	695,000	641,250																																																													
令和2年度	695,000	717,206																																																													
令和3年度	695,000	774,872																																																													
令和4年度	695,000	740,374																																																													

- ② 家庭菜園講座は、利用者に飽きられない講座を意識して開催しており、秋講座ではアンケート調査で要望の挙がった苺の菜園講座を開催した。春講座においても、雨天中止とはなったが、スキルアップに繋がると参加者から好評である指導員による実地指導を企画した。

稲ワラ拾い体験にはレンタルファーム利用者 30 名（豊作村 20 人、龍ヶ岡 10 人）の参加があった。稲ワラは畑の乾燥防止・防草対策として有効であり、好評である。

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。

更新手続きにおける利用者の利便性向上策として、農園に隣接する市民交流プラザ貸出ルームを更新手続き会場としている。

- ③ まちづくり・文化財団が指定管理者となっている公共施設（文化会館、豊作村）等においてイベント関係チラシ・ポスターを掲載するとともに、施設間相互の連携やイベント時の人的支援、物的支援（トラック・芝刈機等備品の貸し借り）などの連携が図られた。

また、令和 3 年度より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として、レンタルファーム利用者を対象に湯ったり館の入館料引き（50 円引き）が受けられる利用者カードを配付している。（R4 年度利用実績：456 人）

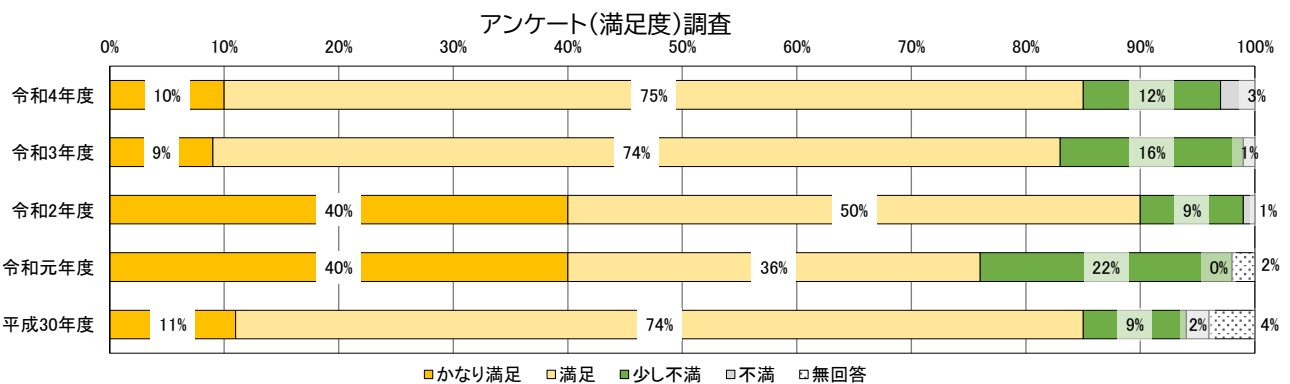
- ④ 農機具置場の農機具類を定期的に点検・補充し、適切な維持管理が行われた。
 ⑤ 市広報紙「りゅうほー」やまちづくり・文化財団のホームページ、Facebook、Twitter 等の SNS を活用して、情報提供が行われた。

(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 3 年度は満足している割合が 83%（「かなり満足」9%、「満足」74%）であったのに対し、令和 4 年度においては、85%（「かなり満足」10%、「満足」75%）と 2%増加し、不満がある割合は令和 3 年度の 17%（「少し不満」16%、「不満」1%）に対し、令和 4 年度は 15%（「少し不満」12%、「不満」3%）と 2%減少しており、改善傾向がみられる。改善の理由としては、農機具類の不足・不具合等、アンケート結果にある要望に速やかに対応したことが考えられる。



- 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、速やかに次の対応がされた。

【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。
 - ・イチゴ栽培について家庭菜園講座に取り入れてほしい ⇒ 苺の菜園講座の開催。
- ③ 寄せられた意見や苦情に対しては、随時、文書を回覧するなど職員間で情報を共有し、適時対応しているほか、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等のSNS活用のほか、利用者に頻繁に利用される農機具倉庫にチラシを掲示するなどにより情報提供に努めた。
 - 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。また、井戸ポンプの水漏れに対して2回（6月、2月）の修繕に対応された。
令和3年度からレンタルファーム利用者を対象に、湯ったり館の入館料引き（50円引き）が受けられる利用者カードを配付している。（令和4年度利用実績：456人）

評価基準及び評価のポイント

2 【効率性】 効率性の向上等に関する取組み

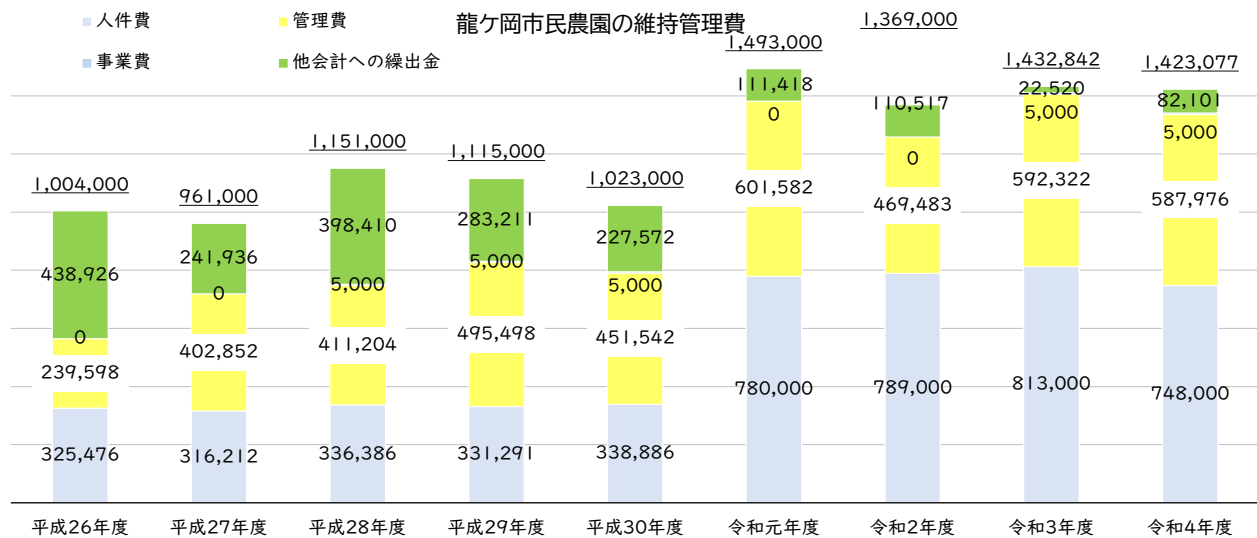
(1) 指定管理業務に係る経費の低減 など

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

配点	評価 RANK	得点
20	-----	12
20	B (R3:B)	12 (R3:12)

【評価の理由、要因・原因分析】

- ① 龍ヶ岡市民農園の維持管理費は、令和3年度と比較して維持管理費は同レベルで推移している。
- ② 令和4年度事業計画に基づき、概ね予算と同程度の執行額であり適切に執行された。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）に施設の見廻りを行い、通路の除草等は適切な水準で管理が行われた。なお、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。



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 (R3:A)	12 (R3:12)
① 施設の管理運営に当たる人員は適切に配置され、また適切な雇用・労働環境のための取組みがなされたか。			
② 職員の資質・能力向上のための取組みがなされたか。			
③ 地元貢献（地域経済活性化や地域との連携など）のための取組みがなされたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
<p>① 施設の管理運営に当たっては、業務内容・業務量等に応じて、まちづくり・文化財団職員やシルバー人材センター派遣人員を適切に配置して管理運営が行われている。また、労働基準法を遵守するとともに、市制度を参考に適切に労務管理が行われている。</p> <p>② 全職員を対象として、外部講師を招い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、職員の資質向上に努めている。また、人事評価制度を導入し、人材育成及び職務レベルの向上に取り組んでいる。</p> <p>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。 また、令和4年度において新たに生産農家の協力を得て、ブルーベリー収穫体験を実施するなど、地元農業者と連携した取組の幅を広げている。</p>			

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制 など	15	B (R3:B)	9 (R3:9)
① 施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されていたか。			
② 利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。			
③ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。			
④ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。			
⑤ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
<p>① 個人情報保護規程等を定め、龍ヶ崎市公益法人（3法人）の共同で個人情報保護審査会を設置し、適切な運用が行われた。</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ている。また、市広報紙やまちづくり・文化財団のSNS等で広く情報発信するなどし、情報の平等・公平な取り扱いに配慮されている。ただし、利用申請の状況に応じて、市民農園の貸出受付について広く周知することが必要である。</p> <p>③ 定期的に施設を見廻り、施設の安全性が確認されている。</p> <p>④ 緊急連絡先及び防災対策マニュアルが作成されており、非常時に対応できる体制が整っている。</p> <p>⑤ 事故・災害等の発生はなかったため対応はないが、緊急時の対応等について全職員で情報共有されている。</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	69 点 (R3:69 点)	総合評価	B (R3 : B)
------	--------------------------	------	----------------------

[総評]

令和 4 年度のレンタルファームの貸出率は 99%となり、前年度及び前々年度の 100%を 1 ポイント下回ったものの、途中解約する事案は例年発生しており、新年度分の貸出受付時期（1 月）が近づいていたタイミングの影響があると考えられる。また、常に利用者の意見・要望の把握に努め、真摯に対応しており、アンケート結果において満足している割合（「かなり満足」及び「満足」）も増加していることは評価できる。

[改善を要する事項]

日常的な利用者の声の把握に努めるとともに、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ほしい。また、既存利用者に偏らない、市民全体に対する公平・平等な利用機会の提供を意識した情報発信等に努めてほしい。

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

【龍ヶ崎市指定管理者選定委員会の意見】

管理運営実績データ

施設名	龍ヶ崎市龍ヶ岡市民農園
事業計画の内容	令和 4 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家庭菜園講座（秋・春） ④牛糞堆肥の無料提供（年 2 回） ⑤稲ワラ拾い ⑥ブルーベリー収穫体験

実績	運営状況	<ul style="list-style-type: none"> ・教室の開催：家庭菜園講座（秋・春） 牛糞堆肥の無料提供（年2回） 稲ワラ拾い ブルベリー収穫体験 ・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"> <thead> <tr> <th></th> <th>貸出区画</th> <th>利用率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td> <td>107/108</td> <td>99%</td> </tr> <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> </tbody> </table> ■目標 103区画（算出根拠：108区画×95%）			貸出区画	利用率	令和4年度	107/108	99%	令和3年度	108/108	100%	令和2年度	108/108	100%	令和元年度	105/108	97%																																																								
		貸出区画	利用率																																																																							
	令和4年度	107/108	99%																																																																							
	令和3年度	108/108	100%																																																																							
令和2年度	108/108	100%																																																																								
令和元年度	105/108	97%																																																																								
利用料（使用料） 収入及び減免の 状況	■実績 <ul style="list-style-type: none"> ・レンタルファーム <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>利用料</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td> <td>740,374円</td> </tr> <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> </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4年度	740,374円	令和3年度	774,872円	令和2年度	717,206円	令和元年度	641,250円																																																														
	利用料																																																																									
令和4年度	740,374円																																																																									
令和3年度	774,872円																																																																									
令和2年度	717,206円																																																																									
令和元年度	641,250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"> <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4年度</td> <td>97</td> <td>10%</td> <td>75%</td> <td>12%</td> <td>3%</td> <td>-%</td> </tr> <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> </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4年度	97	10%	75%	12%	3%	-%	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%																																					
	回答区画数	かなり満足	満足	少し不満	不満	無回答																																																																				
令和4年度	97	10%	75%	12%	3%	-%																																																																				
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%																																																																				
事業費内訳	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">決 算</th> <th colspan="2">予 算</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">収 入</td> <td colspan="2">収 入</td> </tr> <tr> <td>指定管理料</td> <td>1,364,000</td> <td>指定管理料</td> <td>1,364,000</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>59,077</td> <td>その他</td> <td>80,000</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>1,423,077</td> <td>計</td> <td>1,444,000</td> </tr> <tr> <td colspan="2">支 出</td> <td colspan="2">支 出</td> </tr> <tr> <td>人件費</td> <td>748,000</td> <td>人件費</td> <td>748,000</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>587,976</td> <td>管理費</td> <td>691,000</td> </tr> <tr> <td>・消耗品費</td> <td>17,024</td> <td>・消耗品費</td> <td>25,000</td> </tr> <tr> <td>・光熱水費</td> <td>167,349</td> <td>・光熱水費</td> <td>180,000</td> </tr> <tr> <td>・委託費</td> <td>267,576</td> <td>・委託費</td> <td>325,000</td> </tr> <tr> <td>・修繕費</td> <td>32,065</td> <td>・修繕費</td> <td>50,000</td> </tr> <tr> <td>・印刷製本費</td> <td>18,000</td> <td>・印刷製本費</td> <td>18,000</td> </tr> <tr> <td>・燃料費,租税公課等</td> <td>85,962</td> <td>・燃料費,租税公課等</td> <td>93,000</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>5,000</td> <td>事業費</td> <td>5,000</td> </tr> <tr> <td>・謝礼金</td> <td>5,000</td> <td>・謝礼金</td> <td>5,000</td> </tr> <tr> <td>他会計繰出金</td> <td>82,101</td> <td>他会計繰出金</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>1,423,077</td> <td>計</td> <td>1,444,000</td> </tr> </tbody> </table>	決 算		予 算		収 入		収 入		指定管理料	1,364,000	指定管理料	1,364,000	その他	59,077	その他	80,000	計	1,423,077	計	1,444,000	支 出		支 出		人件費	748,000	人件費	748,000	管理費	587,976	管理費	691,000	・消耗品費	17,024	・消耗品費	25,000	・光熱水費	167,349	・光熱水費	180,000	・委託費	267,576	・委託費	325,000	・修繕費	32,065	・修繕費	50,000	・印刷製本費	18,000	・印刷製本費	18,000	・燃料費,租税公課等	85,962	・燃料費,租税公課等	93,000	事業費	5,000	事業費	5,000	・謝礼金	5,000	・謝礼金	5,000	他会計繰出金	82,101	他会計繰出金	-	計	1,423,077	計	1,444,000	
決 算		予 算																																																																								
収 入		収 入																																																																								
指定管理料	1,364,000	指定管理料	1,364,000																																																																							
その他	59,077	その他	80,000																																																																							
計	1,423,077	計	1,444,000																																																																							
支 出		支 出																																																																								
人件費	748,000	人件費	748,000																																																																							
管理費	587,976	管理費	691,000																																																																							
・消耗品費	17,024	・消耗品費	25,000																																																																							
・光熱水費	167,349	・光熱水費	180,000																																																																							
・委託費	267,576	・委託費	325,000																																																																							
・修繕費	32,065	・修繕費	50,000																																																																							
・印刷製本費	18,000	・印刷製本費	18,000																																																																							
・燃料費,租税公課等	85,962	・燃料費,租税公課等	93,000																																																																							
事業費	5,000	事業費	5,000																																																																							
・謝礼金	5,000	・謝礼金	5,000																																																																							
他会計繰出金	82,101	他会計繰出金	-																																																																							
計	1,423,077	計	1,444,000																																																																							

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	健康スポーツ部 スポーツ推進課
評価対象期間	令和4年4月1日 ～ 令和5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16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こと ・ 施設及び備品の維持管理に関すること ・ 施設の利用料金の徴収に関すること ・ スポーツ教室など自主事業の実施に関すること ・ 利用者アンケート調査の実施に関すること
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	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

○利用者アンケート調査の実施については、さらなる利用者満足度の向上と新規の利用者の獲得による施設の設置目的が十分に達成されるよう、利用者と管理者が双方にとって有意義となるべく調査項目や調査対象などを見直した内容とし、アンケート結果を真摯に受け止めて今後の施設運営に反映して欲しい。

⇒利用者アンケートに際しては、さらなる利用者満足度の向上を目的に、アリーナ個人利用者に対して昨年度より多くの方にアンケートを配布することにより幅広く意見聴取しました。

参考 R3 年度アリーナ個人利用者配布枚数 300 人（回収 249 人）

R4 年度アリーナ個人利用者配布枚数 560 人（回収 493 人）

○評価シートの記載において、評価根拠となる数値や記述に不明確な点がいくつか見受けられた。今後は、具体的かつ細かな数値や事例等を明記するなど客観的な判断ができるよう改善されたい。

⇒評価については、利用者の声等を記載して客観的に判断できるように記載しました。

2 評価結果

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
I 【有効性】施設の設置目的の達成に関する取組み など	50	-----	40
(I) 施設の設置目的の達成に向けた取組み	30	A	24
① 事業計画書等で示す各種事業やイベントは適切に行われたか。また、当該年度の管理運営目標を達成できたか。			
② 施設の利用者数の増加や利便性を高めるための取組みがなされたか。			
③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られたか。			
④ 施設及び備品は適切に維持管理がなされたか。			
⑤ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動がなされたか。			
【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、令和2年度～令和3年度と利用者数は減少していたが、今年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406,783人（含ワクチン接種20,791人）で、前年度の328,027人から78,756人の増となっている。施設別では、たつのこアリーナが前年度比72,995人増（前年度比62%増）、たつのこフィールドが前年度比24,962人増（前年度比231%増）、たつのこスタジアムが前年度比6,282人増（前年度比180%増）、その他の施設についても概ね利用人数は増加しているが、令和元年度の当初計画である498,000人に対しては下回っている。			
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			

- ・特定健診受診者への施設無料利用券の配付
利用者数・・・プール103人（R3：54人）、トレーニング室94人（R3：35人）計197人（R3：89人）
- ・スポーツ教室の実施・・・コース型教室（おとなの卓球教室・子ども向け教室等）・高齢者向け健康教室・都度有料教室（ヨガ・ボディパンプ・ボディジャム等）利用者ニーズに合わせ様々な教室を実施。
教室利用者数：R4年度35,854人（R3：29,070人）
- ・イベントの実施・・・祝日における無料特別レッスンの開催（お客様感謝デー、GW イベント等）
体カテスト（20歳～65歳対象）
クライミング大会のパブリックビューイング
アリーナ利用者を対象にクリスマスカード、書初めを募集しアリーナ内に掲示した。
- ・プリペイドカードの継続運用・・・購入金額の10%を増額
- ・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の掲示、ストレッチ室に写真でストレッチ方法を掲示している。
- ・利用者の多い夏季期間（7/23～8/31）は休館日を設けず開館することにより、利用者の利便性向上に向けた取り組みを実施。
- ・ボルダリングウォールのホールドを定期的に再設定して課題を変えることにより、利用者の満足度向上に努めている。

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の開放や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。

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ている。

⑤ 指定管理者独自のホームページには新たに開設したスポーツサロン北文間を追加した。
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。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を活用し、イベントや各種教室棟の情報発信も行い、利用者増加に向けた取り組みを実施している。

(2) 利用者の満足度

① 利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られているか。	20	A	16
② 利用者の意見を把握し、それを反映させる取組みがなされたか。			
③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。			
④ 利用者への情報提供が十分になされたか。			
⑤ その他利用者満足度を向上させるための具体的な取組みがなされたか。			

【評価の理由、要因・原因分析】

- ① アンケートは、「受付・フロント」や「プログラム（各種教室）」、「トレーニング室」、「プール」、「トイレ・ロッカー」等について行い、個人利用と団体利用とで、調査対象を分けて実施している。R4年度については、アリーナ個人利用者に多く意見を聴取するため、積極的に声を掛けた。結果、昨年度を大きく上回る意見を聴取することができた。（R4年度560人 R3年度300人）評価は5点満点中概ね4点程度であり、昨年度と比較しても高い評価を利用者から得られている。
- 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「お褒めの声」、「要望」、「意見」を色分けして見やすく掲示するとともに、2週間ごとに掲示内容を差し替えている。

また寄せられた意見に対して、対応が可能なものについては、迅速に対応し運営への反映がなされており、協議が必要な意見については、スポーツ推進課と適宜協議を行っている。

(意見) コロナ禍でのトレーニング時のマスク着用に対する苦情

⇒定期的に巡回を実施し、スタッフによる声掛けの強化をした。

(意見) 各種教室について、インストラクターの都合等による急な休講については、SNS等を活用し迅速に発信して欲しい。

⇒今後、急な休講等がある場合には、ホームページ及びSNSを活用し迅速に発信した。

④ 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。掲示内容についても、アリーナ全体に対する意見、プールに対する意見と分けている。また、直接、スポーツ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。

⑤ 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、SNS等を活用し迅速な情報発信に努めている。また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。

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。

⑥ コナミスポーツ(株)では、コース型教室としておとなの様々な教室や子ども向けの教室等、幅広い年齢の方を対象とした教室を開催している。

また、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(株)は、フィールド・スタジアムの芝生について、質の高い状態を常に維持することにより、利用者や大会主催者等からは、他市の施設と比較しても高い評価の声をいただいている。

常陽メンテナンス(株)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。特に屋外施設の除草については、定期的に見回りを行い、広大な施設が常に良好な状態となっており、利用者から高い評価の声をいただいている。

(特非) 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、新しく開設したスポーツサロン北文間や北文間体育館でスポーツ教室等を開催するなど、利用率向上に向けた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	-----	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 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（株）、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（株）、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（株）、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（特非）クラブ・ドラゴンズと、それぞれの得意分野を担当することで、経費削減に努めている。
- また、スケールメリットを活かした本社一括購入（事務用品、プール管理に伴う薬品、トイレトーパーや管球品など）、アリーナにおける夏季のエアコン使用における設定温度の遵守等の取組みも行っている。
- 閉館時にはプールにビニールシートを養生、またプール施設のガラス部分に断熱シートを貼る等、光熱費削減にむけた取組みを実施した。
- 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、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ているが、令和4年度については、昨年度と比較すると増加している。（前年度比 約16,600,000円増）歳出では事業費・人件費・その他管理運営費について予算内となっているが、施設管理維持費については、昨今の世界情勢を背景としたエネルギー価格高騰により予算を上回る決算となった。
- 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。
- また、定期的に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ている。屋外施設についても同様に計画的に作業を行うことで、常に良好な状態となっている。

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
3 【適正性】 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	30	-----	21
(1) 施設の管理運営の実施状況 など	15	A	12
① 施設の管理運営に当たる人員は適切に配置され、また適切な雇用・労働環境のための取組みがなされたか。			
② 職員の資質・能力向上のための取組みがなされたか。			
③ 地元貢献（地域経済活性化や地域との連携など）のための取組みがなされたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
① 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市内在住者約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・接客研修を行い、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（約70名）」や城ノ内中学校、中根台中学校、竜ヶ崎第一高等学校附属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。その他スポーツ関連の専門学校生（龍ヶ崎市在住）を職場実習生として受け入れ、実習後アルバイトとして雇った。

また、城ノ内中学校の授業「職業人に話を聞く会」に職員を講師として派遣した。

ウォーキング教室の参加者と「SDGs 企画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、総合運動公園周辺や北文間コミュニティ周辺のゴミ拾いをして地域の環境整備に努めた。

閉館日等に市内小学校のプール授業に監視員を2名配置し施設を開放することにより、市の教育施設の効率的な運用に寄与している。

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制 など

① 施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されていたか。	15	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 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、毎月全職員（アルバイト含む）に研修動画を視聴するように義務付けをしており、年3回全職員（アルバイト含む）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・接客研修を行っている。
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。また定期的に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。
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。
プール水質については、文部科学省の指針を上回る基準を独自に設定し、厳重に水質管理を行っている。
- ④ 3（1）②で記載した研修に取り組んでいるほか、各施設において、緊急時連絡網及び危機管理マニュアルが整備されている。また、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 事故発生件数については「0件」となっている。また大会開催中の怪我等については、主催者と連携してスムーズな対応を行っている。

評価 RANK	得点率	評価 RANK の内容
S	100%	目標（計画）を大幅に上回り、優れた管理運営がなされている。
A	80%	目標（計画）を上回る管理運営がなされている。
B	60%	目標（計画）どおり適正に管理運営がなされている。

C	40%	目標（計画）を下回る管理運営がなされている。
D	20%	目標（計画）を大幅に下回る管理運営がなされている。
E	0%	不適切な管理運営がなされている。

【総合評価】

合計得点	73 点	総合評価	A
<p>[総評]</p> <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：406,783人(含ワクチン接種 20,791人)目標数：498,000人、目標到達度 82%）、利用者アンケートにおいて、利用者から概ね高い満足度が得られていること等は高く評価できる。また、幅広い年齢層に対応した様々な教室を設けることにより、利用者数の増加や利便性を高める取り組みを行っている。その他無料教室等を開催し、運動に取り組む機会を提供していることは高く評価できる。</p> <p>令和4年度よりスポーツサロン北文間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>			
<p>[改善を要する事項]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 接遇に対する意見や情報発信に対する苦情がよせられることがあるため、利用者には不快な思いをさせないよう接客マナーや SNS 等を活用した迅速な情報提供に努めてもらいたい。 ・ 令和4年度に新規オープンしたスポーツサロン北文間については、特定非営利活動法人クラブ・ドラゴンズにより利用促進を図っているが、当初計画の利用人数を大きく下回っているため、引き続き利用者数の増加に努めてもらいたい。 			

	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>龍ヶ崎市総合体育館外16施設</p>
<p>事業計画の内容</p>	<p>●サービス向上への取り組み スポーツ教室の拡大/ウエルカムチケット・特定健診受診者施設無料券の配布/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>
<p>実績 運営状況</p>	<p>管理施設一覧</p> <p>①総合体育館「たつのこアリーナ」 ②陸上競技場「たつのこフィールド」(第3種公認競技場(日本陸上競技連盟)) ③野球場「たつのこスタジアム」、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) ⑰スポーツサロン北文間 レクリエーションルーム2室、オープンスペース</p> <p>【取り組み】</p> <p>スポーツ教室 コース型教室(3ヶ月)・高齢者無料教室・都度有料教室など ・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:ニュースポーツ体験会・屋外スポーツ教室等 利用者数 35,846人</p> <p>プロのクライミング大会パブリックビューイング サブアリーナで子ども向けの体験会とクライミング大会のパブリックビューイング</p> <p>ウエルカムチケット 特定健診受診者への施設無料利用券の配付 転入者、特定健診受信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103人(R3:54人) トレーニング室94人(R3:35人)</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
意見箱設置 平成26年度から、1Fロビー、BIプールロビーに設置
寄せられた意見に対して掲示
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

	H30	R元	R2	R3	R4
利用者総数	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	385,992 ※通年換算400,851
(以下内数)					
たつのこアリーナ	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	190,660 ※通年換算205,519
内メインアリーナ	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	36,093 ※通年換算50,952
内サブアリーナ	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	15,487
内幼児体育室			238 ※通年換算298	107 ※通年換算183	215
内多目的室	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	12,479
内柔剣道場	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	25,882
内プール	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	72,260
内トレーニング室	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	28,244
たつのこフィールド	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	44,056
たつのこスタジアム	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	14,131
高砂体育館	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	12,001

北文間体育館 スポーツサロン北文間				9,195 ※通年換算11,034	13,958
その他屋外施設	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	111,186

○新型コロナウイルス感染拡大防止のためワクチン会場として使用

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

【たつこのアリーナ】

R4.4.6～R4.9.22 毎週水・木・日曜日はメインアリーナ等をワクチン接種会場として使用

R4.10.20～R5.2.23 毎週木・日曜日はメインアリーナ等をワクチン接種会場として使用

※たつこのアリーナ ワクチン接種日 108日間/年

※たつこのスタジアム R5.1.1～R5.2.28 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)	H30	R元	R2	R3	R4
53,834,420	59,426,620	53,541,836	38,304,009	33,411,462	50,012,419

※R4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)・・・2,637,600円を含む。

■R4年度利用料金収入目標値(還元基準額) 66,369,000円

R4年度は、昨年度より利用人数・料金収入は増加したが、新型コロナウイルス感染症の影響により還元基準額には達していない。

■R4年度減免実績

減免件数： R4年度は167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：2,460,101円

利用者アンケート調査の実施状況（11/4～11/27）

	配布	回収	回収率（%）
① アリーナ個人利用	560	493	88.0%
② アリーナ団体利用	45	33	73.3%
③ 屋外施設	30	22	73.3%
④ 高砂体育館	25	21	84.0%
⑤ 北文間体育館	25	23	92.0%
⑥ テニス利用	30	23	76.7%
計	715	615	86.0%

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

*（）内は前年度実績

①アリーナ個人利用者

受付・フロント 4.11 (4.09)	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	
	4.20	4.23	4.20	3.82
トレーニング室 4.29 (4.14)	スタッフの			使用方法の表示
	第一印象	対応	指導	
	4.33	4.33	4.28	4.22
プール 4.21 (3.96)	スタッフの		教室の数	清潔さ
	第一印象	対応		
	4.28	4.28	4.13	4.14
プログラム 4.63 (4.17)	スタッフの		教室の数	清潔さ
	第一印象	対応		
	4.77	4.78	4.39	4.58
ロッカー・トイレ 4.08 (4.01)	ロッカーの清潔さ	トイレの清潔さ		
	4.09	4.07		

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 4.23 (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	
	4.27	4.30	4.33	4.03
施設・備品等 4.41 (4.46)	施設	備品	スタッフの対応	
	4.48	4.36	4.39	
ロッカー・トイレ 4.52 (4.23)	ロッカー・更衣室 の清潔さ	トイレの 清潔さ		
	4.55	4.48		

③フィールド，スタジアム，屋外施設

受付・フロント 4.48 (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	
	4.59	4.59	4.59	4.14
施設・備品 3.96 (3.63)	施設	備品		
	4.05	3.86		
ロッカー・トイレ 4.05 (3.79)	ロッカー の清潔さ	トイレの 清潔さ		
	4.14	3.95		

④高砂体育館

受付・フロント 4.88 (4.65)	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	
	5.0	5.0	4.95	4.57
施設・備品 3.77 (3.60)	施設	備品		
	3.86	3.67		
ロッカー・トイレ 3.57 (3.20)	ロッカー の清潔さ	トイレの 清潔さ		
	3.62	3.52		

④ 北文間体育館・スポーツサロン北文間館

受付・フロント 4.53 (4.34)	スタッフの			案内物や 掲示物について 4.35
	第一印象	対応	身だしなみ	
	4.61	4.57	4.57	
施設・備品 4.11 (3.95)	施設	備品		
	4.13	4.09		
ロッカー・トイレ 4.57 (4.23)	ロッカー の清潔さ	トイレの 清潔さ		
		4.57		

⑤ テニス利用

受付・フロント 4.49 (4.46)	スタッフの			案内物や 掲示物について 4.22
	第一印象	対応	身だしなみ	
	4.57	4.61	4.57	
施設・備品 3.92 (3.95)	施設	備品	コート	草刈り
	4.17	3.91	4.00	3.61

事業費内訳

決 算		予 算	
収 入		収 入	
指定管理料	209,789,000	指定管理料	209,789,000
利用料金	50,012,419	利用料金	66,369,000
指定事業（継続教室）	2,875,500	指定事業（継続教室）	10,199,000
幼児一時預りサービス負担金	112,800	幼児一時預りサービス負担金	340,000
自主事業からの補填等	28,494,811	自主事業からの補填等	8,989,000
原油価格・物価高騰対 策事業継続支援交付金	5,000,000		
合計	296,284,530	合計	295,686,000
支 出		支 出	
事業費	18,873,056	事業費	15,469,000
施設管理維持費	138,259,290	施設管理維持費	131,540,000
人件費	120,953,964	人件費	128,274,000
その他管理運営費	11,860,422	その他管理運営費	20,403,000
合計	289,946,732	合計	295,686,000