

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5年4月1日 ～ 令和6年3月31日

I 指定管理の概要

施設概要	名 称	龍ヶ崎市ふるさとふれあい公園			
	所在地	龍ヶ崎市高須町 4145 番地			
	関係条例等	龍ヶ崎市ふるさとふれあい公園の設置及び管理に関する条例 龍ヶ崎市ふるさとふれあい公園の設置及び管理に関する条例施行規則			
	設置目的	地域住民が自然の中で創作活動やスポーツを通じて福祉の向上を図ることを目的とする。			
利用料金制		非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制			
指定管理者	名 称	社会福祉法人龍ヶ崎市社会福祉協議会			
	所在地	龍ヶ崎市馴染町 834 番地 1			
	事業内容	(1)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） (2)地域福祉協働事業（ふれ愛クリスマス、ふれ愛給食事業など） (3)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） (4)受託事業（総合福祉センター、ふるさとふれあい公園） (5)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		(1)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グラウンドゴルフ場 ⑧バーベキューエリア (2)ふるさとふれあい公園の維持管理に関すること。 (3)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
		A	B	B	B

1. 運営方法の見直しを行い、新規利用者の獲得につなげること

本施設を紹介するパンフレットを作成し、市の施設に設置したほか、敬老会等のイベント等で参加者に配布した。また、本施設の設備や実施事業の様子がわかる動画を作成し、指定管理者の SNS 等に公開した。

2. これまでのアンケート手法を再考し、今後の施設運営の向上に反映すること

アンケートの設問を再検討するとともに、バーベキューエリアは冬季には利用が減るため、当該エリアの回答者数を増やせるよう、実施時期を 2～3 月から 8～10 月に前倒した。また、利用者限定しないアンケートの実施に向けて、その方法（調査対象・どこで実施するかなど）を検討し、今年度（R6）においては、社会福祉協議会で実施する他事業の参加者等に対しても協力依頼を行う運びとなった。

2 評価結果

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
I 【有効性】施設の設置目的の達成に関する取り組み など	50	-----	30
(1) 施設の設置目的の達成に向けた取り組み	30	B (R4:B)	18 (R4:18)
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り組みがなされたか。			
③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られたか。			
④ 施設及び備品は適切に維持管理がなされたか。			
⑤ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動がなされたか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
① 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のほか、長寿会連合会と連携して実施する高齢者のスポーツ大会についても、当初の計画のとおり開催することができている。 利用者数については、R5 年度は 32,663 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、酷暑や厳寒による利用減少がありながらも最終的には前年度の利用者数を維持（R4：32,590 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。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、前年度と同様、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。 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、イルミネーションの実施、実施事業の動画公開など魅力発信に努めている（R5 フェイスブック投稿数：12 件、リーチ数：平均 200 件、高評価：平均 20 件）。 ③ 総合福祉センターが定例の活動場所となっている太極拳活動を、野外ステージ前広場で野外特別講座として開催したほか、同センターの事業であるポールウォーキング講座のコースに本施設を組み込むなど、同一法人による管理施設である強みを活かした取組が行われている。 ④ 施設や備品は定期的な点検が行われ、適切に保守・修繕が行われている。R5 年度は指定管理者からの報告及び点検結果を受けて、井戸水中ポンプの老朽化に伴う更新工事を実施することとした（繰越事業として R6 年度に実施）。			

- ⑤ 施設案内や実施事業、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（X（旧ツイッター）やフェイスブックなど）で情報を発信するとともに、動画を作成して公開するなど、多世代に向けた広報活動が行われている。

(2) 利用者の満足度

- | | | | |
|------------------------------------|----|-------------|---------------|
| ① 利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られているか。 | 20 | B
(R4:B) | 12
(R4:12) |
| 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 アンケート調査による利用者満足度（「満足」、「やや満足」の合計）は、83%であり、90%以上という要求水準を達成していないものの、大きくポイントを減らしたR4年度（49%、R3比△29ポイント）からポイントを回復している。5段階評価として数値化した全体満足度は4.2となっており、この点からも概ね好評を得られていると認められる。昨年度評価において要改善事項となっていたアンケート調査の検討について、市と協議しながら設問内容の修正を行うとともに、バーベキューエリアの利用が減る冬季を避けて実施するなど、改善が見られた。（調査期間：令和5年8月7日～10月9日）
- ② アンケート調査において、施設内の不満な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、グラウンドゴルフ場など競技場を中心にベンチの老朽化や不足について意見が寄せられていたことから、旧城南中学校で使用していた椅子を譲り受け設置した例などがある。
- 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。特にゲートボール場脇の屋外トイレについては、大会等実施日にはつまり等の不具合が発生することがあるため、定期的に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。
- ④ 施設内の掲示やチラシのほか定期的に利用がある団体代表者への連絡などこれまでの取組に加えて、本施設を紹介するパンフレットを新たに作成し、実施事業の情報提供や利用上の注意などが周知されている。
- 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。また、除草等で職員が施設内を巡回する際に異常や危険箇所が認められた際には、早急に改善是正の措置を講じるなど、利用者の視点に立った取組がなされている。

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。 | 20 | B
(R4:B) | 12
(R4:12) |
| ② 収支計画に沿った予算の適切な執行がなされたか。 | | | |
| ③ 清掃や警備、設備の保守点検等の業務は適切な水準で行われたか。
また、再委託している場合は
経費が最小限となるよう工夫がなされたか。 | | | |

【評価の理由、要因・原因分析】

- ① 機器等の備品が故障した際、職員による修繕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。
- ② 当初予算の範囲内で計画的に管理運営がなされている。
- ③ 仕様書に規定する水準で適切に行われている。再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。

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 (R4:B)	9 (R4:9)
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 仕様書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 長寿会や本施設を利用している団体と連携しながら施設内の定植や除草の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「ひまわり園」利用者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など、関係団体・関係者等と連携した取組がなされている。			

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制 など	15	B (R4:B)	9 (R4:9)
① 施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切に実施されていたか。			
② 利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。			
③ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。			
④ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。			
⑤ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。			
【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 利用者に対して利用に関する規定を丁寧に説明している。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・調整がなされている。また、ディスクゴルフ場等において、複数の個人・団体で利用が重なった場合には、譲り合って利用していただくよう事前説明がなされている。			

- 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、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6年3月14日実施）。
- ⑤ 令和5年度中に事故や非常災害の発生はなかった。
- 万が一、そのような事案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	60 点 (R4:60)	総合評価	B (R4 : B)
[総評] 利用者数の維持、新たな魅力づくり、魅力を伝える広報の実施、苦情や要望への対応、備品等の点検等に関して積極的に市に協力する等に加えて、昨年度要改善事項であったアンケート調査の実施内容（実施時期・設問等）の検討が行われているなど、適切に管理運営が行われていると認められる。利用者から一定の満足が得られており、これら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。 今後も引き続き、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とともに、本施設の魅力が潜在的利用者（施設の存在を知ったら利用者に転じる可能性がある市民等）に伝わるよう情報発信を継続していくことが必要である。 [改善を要する事項] ・潜在的利用者の掘り起こし ・酷暑及び厳寒による集客減の抑止に向けた取組（新規利用者の開拓、新規イベントの実施検討等）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
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

【龍ケ崎市指定管理者選定委員会の意見】

厳しい社会情勢により利用者の減少要因がある中、令和5年度の利用者数が32,663人と令和4年度の利用者数（32,590人）と同水準を確保した点は評価できる。

現在行っている、若者世代が参加するイベントの開催、イルミネーションの実施、SNSを活用した広報活動などに加え、総合福祉センターとふるさとふれあい公園が近接する福祉ゾーンという立地特性を活かした事業を展開するなど、引き続き新規利用者の獲得に努めていただきたい。

また、施設利用者向けのアンケートに加え、全市民向けにWEBアンケートを実施するなど、広く市民ニーズを収集し、今後の施設運営の向上に反映いただきたい。

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

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

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。

③ 親子創作教室（陶芸）

陶芸クラブの協力により、就学児童の家庭を対象に親子参加型の陶芸教室を開催する。

④ 季節交流会

施設利用者の参加型イベントとして、施設利用者の交流を目的として実施する。

実績

運営状況

開館日数：308 日
開館時間：9:00～18:00（5 月～9 月）、9:00～17:00（10 月～4 月）
休 館 日：月曜日、祝祭日の翌日、年末年始（12/29～1/3）
【施設管理状況】
随時実施：施設内清掃、施設警備（機械警備）
月 1 回実施：給排水衛生設備保守点検
年 4 回実施：敷地内および建物点検
空調設備点検（6/26・10/13）
防災設備保守点検（9/13・3/5）
樹木消毒（8/2・8/25-30）
遊具点検（3/11）
避難・消火訓練（3/14）

利用状況

【施設ごとの利用状況】

		令和 5 年度	令和 4 年度	令和 3 年度
利用者数合計		32,663 人	32,590 人	23,915 人 (28,196 人)
施設ごと	アトリエ棟	308 日 2,872 人	302 日 2,809 人	256 日 2,151 人 (2,546 人)
	ゲートボール場	360 日	359 日	303 日

		2,328 人	2,654 人	2,248 人 (2,663 人)
	多目的広場	360 日 6,126 人	359 日 4,701 人	303 日 2,686 人 (3,182 人)
	ディスク ゴルフ場	360 日 5,904 人	359 日 6,740 人	303 日 4,931 人 (5,842 人)
	野外ステージ	360 日 10,752 人	359 日 11,000 人	303 日 7,580 人 (8,981 人)
	グラウンド ゴルフ場	360 日 4,138 人	359 日 4,064 人	303 日 3,899 人 (3,971 人)
	バーベキュー エリア	308 日 543 人	302 日 338 人	303 日 181 人

※（ ）内は通年換算数

【自主事業の実施状況】

- ① 社協会長杯いばらきねりんスポーツ大会
・ゲートボール (R5.5.25 (木) 28 人)
・輪投げ (R5.5.25 (木) 143 人)
・グラウンドゴルフ (R5.6.1 (木) 146 人)
・ペタンク (R5.6.8 (木) 84 人) 計 401 名
- ② 親子創作教室 (絵画)
R5.8.22 (火) 親子 7 組 16 名
- ③ 親子創作教室 (陶芸)
・陶芸体験教室 R5.7.27 (木) 親子 8 組 20 名
・絵付け体験教室 R5.11.4 (土) 11 名
- ④ 季節交流会
R5.12.8 (金) 13 名

利用料 (使用料)
収入及び減免の
状況

アトリエ窯室使用料 162,430 円
使用料免除 (1 件) 4,300 円

アンケートの
実施状況

実施時期：令和 5 年 8 月～10 月、回答数：319 名、利用施設別に集計

●施設の満足度

	回答数	満足	やや満足	どちらとも 言えない	やや不満	不満	満足度
アトリエ	34	19	15	0	0	0	100.0%
野外ステージ (芝生の広場)	33	19	13	0	1	0	97.0%
ゲートボ- ール場	45	10	12	9	9	5	48.9%
多目的広場	66	26	34	0	6	0	90.9%
ディスクゴ ルフ場	53	25	22	0	5	1	88.7%

	グラウンド ゴルフ場	50	14	19	4	11	2	66.0%
	バーベキュー エリア	38	27	11	0	0	0	100.0%
●施設に関する不満・要望（主なもの）								
・トイレに関すること（詰まり、臭い、汚い、仮設トイレの設置位置）								
・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（テーブル、ティーマット、駐車場、除草、遊具）								
事業費内訳	決 算				予 算			
	収 入				収 入			
	指定管理料		15,970,000		指定管理料		15,970,000	
	繰越金		0		繰越金		0	
	計		15,970,000		計		15,970,000	
	支 出				支 出			
	人件費		10,348,629		人件費		10,369,000	
	職員給料		4,601,000		職員給料		4,601,000	
	職員賞与		1,670,121		職員賞与		1,671,000	
	非常勤職員給与		2,314,000		非常勤職員給与		2,314,000	
	法定福利費		1,334,800		法定福利費		1,354,000	
	退職積立金繰入		428,708		退職積立金繰入		429,000	
	事業費		12,000		事業費		12,000	
	広報費		12,000		広報費		12,000	
	事務費		4,982,831		事務費		5,589,000	
	福利厚生費		48,000		福利厚生費		48,000	
	消耗品費		249,181		消耗品費		250,000	
	水道光熱費		1,185,699		水道光熱費		1,186,000	
	燃料費		507,597		燃料費		508,000	
	修繕費		170,103		修繕費		200,000	
	通信運搬費		71,048		通信運搬費		75,000	
	業務委託費		1,826,878		業務委託費		1,827,000	
	手数料		2,000		手数料		2,000	
	保険料		163,420		保険料		164,000	
	租税公課		758,905		租税公課		1,329,000	
	計		15,343,460		計		15,970,000	
	収支差額（626,540 円）は、社会福祉協議会助成事業補助金額から控除されている。							