

## 指定管理者の管理運営に対する評価シート（年度評価）

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

### I 指定管理の概要

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

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

1	<p>高齢化などを理由に活動が休止状態になっている団体を精査するとともに、今後も積極的な活動団体を増やす施策を推進してほしい。</p> <p>⇒ 登録団体すべてに連絡を入れ、登録団体の活動実態調査を実施。その結果、解散した団体が10団体、連絡の付かない団体が2団体あり、計12団体を登録抹消とした。その一方、広報紙・ホームページ・SNS等といった様々な媒体を用いた広報活動、さらには市民活動に関する各種講座や相談事業など、活動団体を増やすための取組を継続して実施するにより、新たに11団体が加わる結果となっている（前年度の新規登録団体は7団体）。</p>
2	<p>「新しい生活様式」に対応したサービスの在り方を進化させ、利用者が安心して施設を利用できるとともに、新たな利用需要を生み出せるよう、工夫して取り組んでほしい。</p> <p>⇒ 新型コロナウイルス感染症対策として、令和3年8月6日から9月30日までを臨時休館としたほか、開館時間の短縮（夜間使用中止）や市民限定といった利用制限を設けるなど、その時点の社会情勢や市の方針を踏まえた形での管理運営を実施している。また、「検温後の来館」「マスクの着用」「換気の徹底」をはじめとした感染症対策についても、利用者に分かりやすいイラスト形式によるポスターを掲示するなど、普段から利用者が安心して施設を利用できるような工夫に取り組んでいる。さらに、活動団体の紹介等を行うインターネット放送や、茨城県との共催による「NPO法人設立に関するセミナー」をオンラインで開催するなど、「新しい生活様式」に対応しつつ、新たな利用需要を生み出せるような取組にも努めている。</p>

## 2 評価結果

評価基準及び評価のポイント	配点	評価RANK	得点
<b>1 【有効性】施設の設置目的の達成に関する取組み など</b>	50	-----	40
<b>(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み</b>	30	A	24
① 事業計画書等で示す各種事業やイベントは適切に行われたか。また、当該年度の管理運営目標を達成できたか。			
② 施設の利用者数の増加や利便性を高めるための取組みがなされたか。			
③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られたか。			
④ 施設及び備品は適切に維持管理がなされたか。			
⑤ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動がなされたか。			
<b>【評価の理由、要因・原因分析】</b>			
① 令和3年度の管理運営目標値は、年間来館者数16,000人、登録団体数148団体と設定。新型コロナウイルス感染症対策による施設側の利用制限（臨時休館、開館時間の短縮、市民限定の使用）や、利用団体側の利用自粛という厳しい状況が影響し、来館者数は10,728人（通年換算12,720人）と目標値を下回った。また、登録団体数も活動休止状態となっている団体を精査する目的から実態調査を実施し、12団体を登録抹消した経緯があることから、年度末時点の団体数は147団体と目標値に達することはできなかった。しかし			

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

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

**(2) 利用者の満足度**

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

**【評価の理由、要因・原因分析】**

- ① コロナ禍による厳しい状況の中であったが、施設利用者を対象としたアンケート調査を実施し、208 通の回答を得ることができた（前年度 312 通）。なお、施設全体の利用満足度については「大変満足」と「やや満足」を合わせて 76%、職員・スタッフの対応についても「大変満足」と「やや満足」を合わせて 79%と、利用者からの満足の声は比較的高い数字であることが確認された。
- ② アンケート調査の実施により、利用者の意見や要望等を把握し、その内容をスタッフミーティングの中で共有した上で意見交換を行い、事業運営に当たっている。
- ③ 利用者からの苦情等に対しては、適切に対応する体制（管理職の常時勤務等）を整えており、その後も内部で話し合いを行い、再発防止に努めている。
- ④ 館内にチラシ等を約 450 枚掲示し、掲示物の掲示期間の管理を強化した上、常に新しい情報提供を行っている。また、利用者の視点に立ち、掲示物のレイアウト等掲出方法を工夫するなど、見やすさや分かりやすさに努めている。
- ⑤ インターネット放送に団体関係者に出演してもらい、活動の PR 等に協力するなど、団体活動を支援している。特に、新たに活動を始めた団体に対しては、活動が軌道に乗るよう積極的に手助けを行っている。  
その他、市民活動団体の創作品や物販品の展示場所を提供するなど、館内マーケットを常設し、来館者への周知や販売に取り組んでいる。

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
<b>2 【効率性】 効率性の向上等に関する取組み</b>	20	-----	16
(1) 指定管理業務に係る経費の低減 など	20	A	16
① 施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減させるための取組みがなされたか。			
② 収支計画に沿った予算の適切な執行がなされたか。			
③ 清掃や警備、設備の保守点検等の業務は適切な水準で行われたか。また、再委託している場合は経費が最小限となるよう工夫がなされたか。			
【評価の理由, 要因・原因分析】			
<p>① 広報紙「ひびき」についてはネット印刷を利用し、軽微な修繕等に関しては活動センターの職員が行うなど、経費削減に取り組んでいる。</p> <p>② 消耗品費や光熱水費の削減に取り組む、多少の科目間の流用はあったものの、適切に執行されている。</p> <p>③ 施設の清掃は週3回、業者に委託し実施しているほか、それ以外の日も活動センターの職員が清掃作業を行っている。アンケート調査でも「施設の清潔さについて」の設問は75%の方が「大変満足」「やや満足」と回答しており、適切に行われていることが伺える。また、除草作業についても委託業者及び活動センター職員がこまめに行い、玄関や廊下、トイレには季節の生花が飾られ、環境美化の面も十分配慮されている。</p> <p>その他、設備の保守点検等に関しても、各専門業者に委託し、法定点検（消防設備、電気工作物、受水槽・高架水槽）をはじめ、適切に行われている。</p>			

評価基準及び評価のポイント	配点	評価 RANK	得点
<b>3 【適正性】 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み</b>	30	-----	18
(1) 施設の管理運営の実施状況 など	15	B	9
① 施設の管理運営に当たる人員は適切に配置され、また適切な雇用・労働環境のための取組みがなされたか。			
② 職員の資質・能力向上のための取組みがなされたか。			
③ 地元貢献（地域経済活性化や地域との連携など）のための取組みがなされたか。			
【評価の理由, 要因・原因分析】			
<p>① センター長1名・副センター長2名の計3名の管理職体制で運営し、その他の職員で勤務ローテーションを組み、緊急時の対応に備えるとともに、適切な管理運営体制の維持に努めている。また、活動に応じた柔軟な勤務体制を編成するとともに、通勤形態や個人の希望に十分考慮したシフト管理・人員計画を行うなど、適切な雇用・労働環境の確保にも取り組んでいる。</p> <p>② 定期的にミーティングを行い、職員間で組織の任務と目標を意識しながら、各自の能力向上を心掛けている。また、市民活動における幅広い分野で活躍する方々で構成する「円卓会議（市民活動日本一を目指す会議）」を継続的に運営し、定期的に意見交換を行うことで、職員の資質・能力向上につなげている。</p> <p>③ 市民活動フェアは、コロナ禍の影響に伴い、パネル展示に限定して2日間に亘り開催した（開催日：令和4年2月19日・20日、会場：サプラスクエアサプラ）。参加団体は32団体（市民活動団体：28団体、市内高等学校：4校）で、ソーシャルディスタンスを保ちながら、団体間の交流が図られた。</p> <p>なお、登録団体が出店するフリーマーケット「市民活動応援市」をはじめ、地域経済活性化及び地域との連携等を目的としたその他の事業については、コロナ禍の影響によって、やむなく中止となっている。</p>			

(2) 平等利用, 安全対策, 危機管理体制 など			
① 施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されていたか。	15	B	9
② 利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。			
③ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。			
④ 防犯, 防災対策などの危機管理体制が適切であったか。			
⑤ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。			
【評価の理由, 要因・原因分析】			
<p>① 情報管理責任者を任命し, セキュリティの維持・管理を推進している。また, 施設利用者の個人情報の記載がある「団体登録申請書」をファイル化して管理し, 鍵付きのキャビネットに保管している。さらに, 登録団体の非公開情報についても, 区分明記により適切に管理するとともに, ホームページへ掲載する際には, その内容をスタッフ複数人にてチェックするなど, 徹底した取組が行われている。</p> <p>② 利用の受付は2ヶ月前から実施され, 来館時に先着順で行われている。なお, 受付方法の苦情やトラブル等がないことから, 公平性が確保された運用であることが伺える。</p> <p>③ 毎日(休館日を除く)午前・午後の2回は必ず館内及び敷地内を巡視しており, 危険箇所等を発見した場合は, 市に連絡するか自らが対応し, 利用者の危険防止・事故防止に努めている。</p> <p>④ 消防計画等を作成し, 防火管理者にセンター長及び副センター長を置くほか, スタッフにも防火管理者の資格を取得させる方針とするなど, 防災対策等に組織化して対応することで適切な危機管理体制をとっている。</p> <p>⑤ 緊急連絡網による初期対応を図る体制をとっているほか, スタッフ間の「Line」網を駆使し, 迅速な情報共有活動を進めている。</p>			

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

**【総合評価】**

合計得点	74 点	総合評価	A
<p>[総評]</p> <p>指定管理者の尽力により、良好な管理運営がなされていると認められる。</p> <p>令和3年度の年間来館者数は、新型コロナウイルス感染症対策として施設側の利用制限（臨時休館、開館時間の短縮、市民限定の使用）や、利用団体側の利用自粛という厳しい状況が影響し、目標値16,000人に対して実績は10,728人（通年換算：12,720人）と、掲げた目標を下回る結果となっている。しかしながら、これについては一部不可抗力による側面が認められ、やむを得ない部分があると判断する。</p> <p>また、登録団体数に関しても、目標値148団体に対して実績は147団体と、目標値を下回る結果となっている。これについては活動が休止状態となっている団体を精査する目的から登録団体の実態調査を実施し、解散した団体等を登録抹消した経緯がある中での数値であり、新たに加わった団体の数（11団体）から判断すれば、努力の跡がみられ評価できる。様々な媒体を用いた広報活動や、市民活動に関する各種講座・相談事業、インターネット放送による新規登録団体のPR活動支援など、活動団体を増やすための地道な取組が良い結果をもたらしたものと考えられる。</p> <p>さらに、アンケート調査の結果からも、多くの利用者より全般的に高評価を得ており、運営方針に掲げている「利用者第一主義の活動」が実践されていると評価できる。</p>			
<p>[改善を要する事項]</p> <p>新たに加わった11団体も含め、市民活動の団体や枠組みを超えた、更なる市民の社会貢献活動の活性化に努めていただきたい。</p>			

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

**【龍ヶ崎市指定管理者選定委員会の意見】**

<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
---

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

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

④ 市民活動に関する啓発・交流促進業務

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



■実績

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

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

⇒10,728人÷260日＝1日平均41.3人

41.3人×308日＝12,720人（通年換算）

■目標値（令和3年度）

年間来館者数：16,000人 登録団体数：148団体

■部屋別稼働状況

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

■貸出備品等利用状況

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

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

利用状況

利用料（使用料）  
収入及び減免の状況

■施設の利用料（会議室等）は無料としている。

■機器等年間利用料

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

アンケートの  
実施状況

別紙参照のこと。

事業費内訳

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

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

# 令和3年度 利用者アンケートの結果

■ アンケート提出者 208 名

■ 調査期間 R4年 1月14日～ 2月23日

龍ヶ崎市

市民活動センター

## 令和3年度 利用者アンケートの結果

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

### 1-1 性別

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

### 1-2 年齢

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

### 1-3 職業

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

### 1-4 住所

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

### 2-1 開館日・閉館時間について

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

### 2-2 施設・サービス内容について

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

## 令和3年度 利用者アンケートの結果

### 2-3 施設の清潔さについて

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

### 2-4 職員・スタッフの対応について

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

### 2-5 施設全体の満足度について

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

### 4-1 広報紙 ひびき

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

### 4-2 市民活動センター ホームページ

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

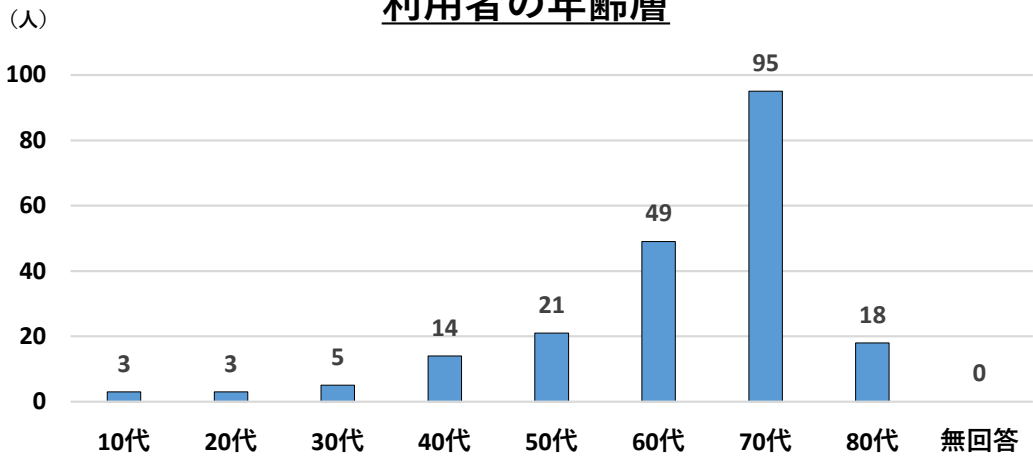
### 4-3 動画サイト YouTube (ホームページ内)

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

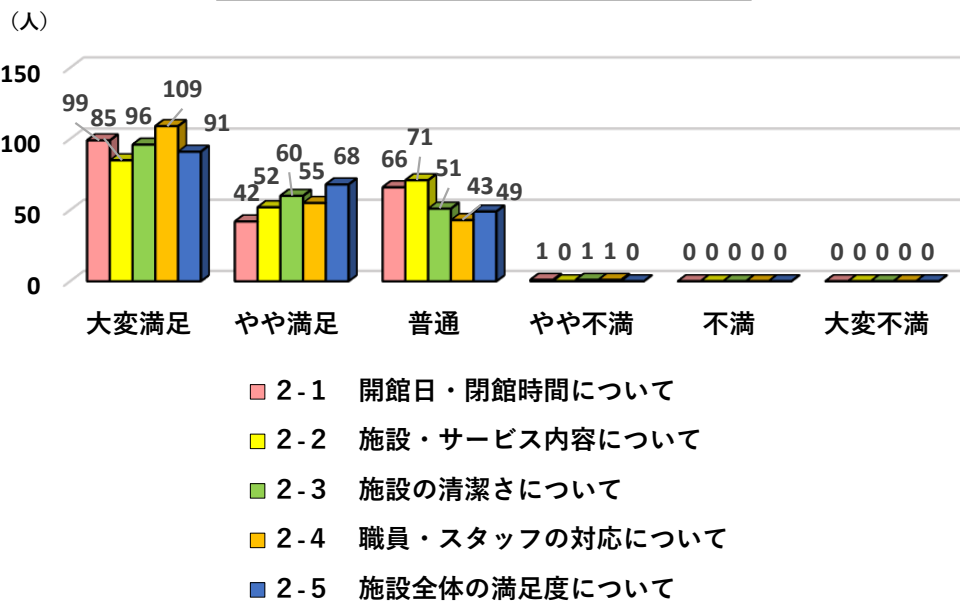
### 4-4 市民活動センター公式 ファイスブック

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

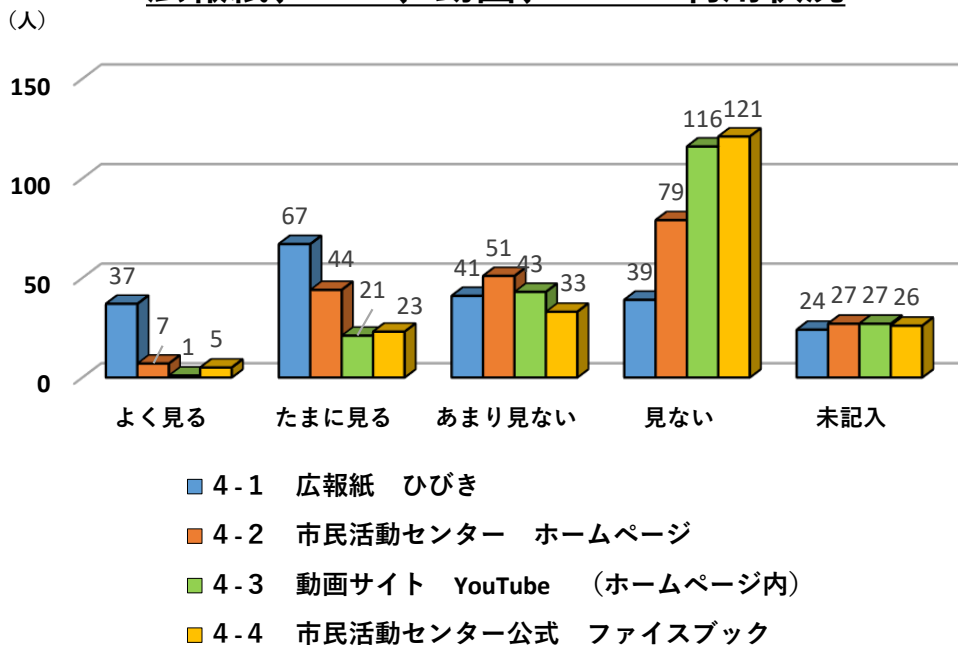
## 利用者の年齢層



## 活動センターの利用について



## 広報紙、HP、動画、FBの利用状況



## 令和3年度 利用者アンケートの結果（利用者からのコメント）

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

### 令和3年度 利用者アンケートの結果（利用者からのコメント）

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



## 令和3年度 利用者アンケートの結果(利用者からのコメント)

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

## 令和3年度 利用者アンケートの結果(利用者からのコメント)

### 龍ヶ崎市市民活動センターへ要望やご意見

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

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

出来る限り開館していただくと助かります。

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

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

元小学校の跡地利用のため、施設利用に限界があり、いたしかたないところです。

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

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

1階女子トイレの手洗い石鹸が出ない。

コロナが少し落ち着いたら、いろんな企画を実施してほしい。

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

玄関入ってすぐの無料コーナーや有料コーナーが良いです。

清潔な感じで、気持ちが良いです。

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

良くやっています。頑張ってください。

このままお借り出来ればうれしいです。

いつもありがとうございます。

トイレが2階にあると良い。

いつもお世話になります。

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

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

これからも継続して運営して下さい。