

# 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	平成30年4月1日 ～ 平成31年3月31日

## 1 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;">一部利用料金制</span> ・ 完全利用料金制				
指定管理者	名称	NPO法人茨城県南生活者ネット 代表理事 近藤清麿				
	所在地	龍ヶ崎市川崎町5番地				
	事業内容	(1) 高齢者の健康維持活動 (2) 各種生涯学習講座 (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放送 (7) 有償ボランティア活動 (8) 起業家に対する支援 他				
指定管理業務の内容		(1) 施設の運営に関する業務 ①市民活動に関する情報の収集及び提供に関すること。 ②市民活動に関する相談に関すること。 ③市民活動に関する啓発・交流事業の実施 ④施設等の使用許可等に関すること。 ⑤施設の利用受け付けに関すること。 ⑥その他の業務 市民活動フェア, NPO 法人設立に関するセミナー等 (2) 施設の管理に関する業務 ①施設の維持管理及び修繕 ②施設の警備 ③設備の維持管理及び修繕 ④備品の管理 ⑤施設内外の環境整備 (3) その他の業務 ①利用者アンケート調査 等				
指定期間		平成27年度 ～ 令和元年度（5年間）				
総合評価（年度評価）		平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
		B	A	A	B	

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

市民活動センターに登録・活動する団体について、今後は社会貢献活動に取り組む団体の増加を目標に、平成30年度は、新規登録10団体のうち2団体が、これら活動への取組みを進めている。  
今後もこれら団体の増加を図る取組みの継続実施に努めたい。

## 2 評価結果

評価基準及び評価のポイント	配点	評価RANK	得点
1 【有効性】施設の設置目的の達成に関する取組み など	50	-----	
<p>(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>④ 施設及び備品は適切に維持管理がなされたか。</p> <p>⑤ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動がなされたか。</p>	30	A	24
<p>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <p>①平成30年度の管理運営目標値は、年間来館者数22,500人、登録団体数140団体を設定した。その結果、来館者数は25,376人と目標を1千人以上上回り、また登録団体は141団体と目標を達成できた。なお来場者数は、平成26年度の指定管理者選定以降、6,300人以上増加している。【資料P6中段参照】</p> <p>②「指定事業」及び「自主事業」以外にも、センター敷地内の桜が咲き誇る時期に、特別養護老人ホームの入居者等に対して“お花見会場”として場所の提供や、市スポーツ少年団の対外試合集合場所として、駐車場やトイレ等を貸出すことで、施設の知名度向上及びイメージアップを図った。</p> <p>③④施設の維持管理として、日常・月次・年次点検を計画的に実施し、また備品管理は、備品台帳及び貸出簿により適切に管理している。なお平成30年度には、敷地内の桜の木の枝が折れて、危険な状態であったが、教育センターと指定管理者が連携し、速やかに危険を排除した。また駐車場の白線を引きなおしたほか、NPO団体が里親になっている公園の看板をリニューアルした。</p> <p>⑤市民活動センターHPを管理運営し、随時更新している。また動画サイト「YouTube」を活用し動画による広報に取組むことで、より詳細な情報の伝達及び理解度の向上に努めている。</p>			
<p>(2) 利用者の満足度</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。</p> <p>④ 利用者への情報提供が十分になされたか。</p> <p>⑤ その他利用者満足度を向上させるための具体的な取組みがなされたか。</p>	20	B	12
<p>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <p>①利用者アンケート調査を実施し、回答者数162名中、「満足」34%、「ほぼ満足」52%と約90%の利用者より、高い満足が得られたと評価されている。</p> <p>②アンケート調査に記載された意見や要望は、職員間で情報共有し、課題の改善に取り組んでいる。</p> <p>③利用者からの苦情等の対応として、センター長の携帯電話の番号を玄関に引続き掲示し、利用者の声を直に聞く態勢を整えている。</p> <p>④館内には、チラシ等約500種類掲示しており、また掲示物の掲示期間の管理を強化のうえ、常に新しい情報提供を行っている。</p> <p>⑤市民活動センターに登録する活動団体が限定出店する「フリーマーケット」を年2回開催し、市民活動団体への経済的支援に取り組んでいる。また活動団体の作品や物販品の展示場所を提供し、来館者への周知や販売に取り組んでいる。</p>			

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	-----	
<b>(1) 指定管理業務に係る経費の低減 など</b>	20	B	12
① 施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減させるための取組みがなされたか。			
② 収支計画に沿った予算の適切な執行がなされたか。			
③ 清掃や警備、設備の保守点検等の業務は適切な水準で行われたか。また、再委託している場合は、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。			
<b>【評価の理由、要因・原因分析】</b>			
<p>①人件費抑制のため、管理職体制を継続し3名は固定給としてシフトを組んでいる。また、広報紙「ひびき」や市民活動応援市のチラシはネット印刷を利用し、軽微な修繕等は活動センターの職員が行い経費削減に取り組んでいる。</p> <p>②予算の執行については、収支計画で法人税、消費税等については予算化しておらず、光熱水費、修繕料の削減に取り組む、科目間の流用は多少あったが適切に執行されたと思われる。</p> <p>③施設の清掃は週3回委託業者が行っているが、それ以外の日は活動センターの職員が清掃作業を行う等、適切に行われている。また、除草作業は委託業者または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>設備の保守点検等については、専門業者に委託し、法定点検（消防設備、電気工作物、浄化槽保守点検）及び清掃を適切に行っている。常に目視点検を行っており、裏側にある電線に木の枝がかからないようにするために木を伐採した。</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	-----	
<b>(1) 施設の管理運営の実施状況 など</b>	15	B	9
① 施設の管理運営に当たる人員は適切に配置され、また適切な雇用・労働環境のための取組みがなされたか。			
② 職員の資質・能力向上のための取組みがなされたか。			
③ 地元貢献（地域経済活性化や地域との連携 など）のための取組みがなされたか。			
<b>【評価の理由、要因・原因分析】</b>			
<p>①センター長・副センター長の3名の管理職体制で運営し、その他5名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、適切な労働環境の維持に努めている。</p> <p>また、通勤形態や個人の希望を十分考慮したシフト制を計画し、適切な雇用・労働環境に取り組んでいる。</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、各自能力向上に心がけている。</p> <p>また、円卓会議（市民活動日本一を目指す会）を創設し、毎月1回知恵だし活動として、より幅の広い意見交換会を継続的に運営している。</p> <p>③市民活動フェアには、市民活動団体51団体約1,600人が参加し、ステージでの発表や活動内容のパネル展示を通じて幅広く紹介するとともに、参加団体間の交流が図られた。またその際、要約筆記者を配置し、聴覚障がい者に配慮した。そして若者の市民活動参加のきっかけづくりとして、竜ヶ崎一高チアダンス部に参加を呼びかけ、同フェアに初めて出席いただいた。</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。
- ② 利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。
- ③ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。
- ④ 防犯, 防災対策などの危機管理体制が適切であったか。
- ⑤ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。

15

B

9

**【評価の理由, 要因・原因分析】**

- ① 情報管理者に副センター長を選任しパソコンのパスワードを一元管理している。また施設利用者の個人情報には団体登録ファイルでロッカーに鍵をかけて保管している。登録団体の非公開情報については区分明記により適切に管理するとともに、HPの掲載内容についてもスタッフ複数人がチェックするなど徹底されている。
- ② 受付は2ヶ月前から実施し、来館時に先着順で行っている。受付方法の苦情やトラブルもなく公平に行われている。
- 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、利用者の危険防止に努めている。
- ④ 消防計画等を作成し、防火管理者に副センター長を置き、防災対策等に対して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こととしている。（平成30年度において、対応事案なし）

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	66点	総合評価	B
<b>[総評]</b> <p>市民活動の拠点として、仕様書に基づき適切な管理運営が行われた。また登録団体数及び年間来館者数についても目標値を大幅に上回ることができた。また部屋別稼働状況も概ね前年度より伸びていることは大変に評価出来る。</p> <p>一方、HPの閲覧件数は増加しているもののアンケート結果では、昨年度よりも大幅に活用の割合が下がっているほか、「親子で星空観察教室」「常磐線沿線地区市民活動センター等交流会」などの自主事業は、前年度より参加者減の傾向が見受けられることから、事業内容の再検討などに着手することも考えられる。</p>			
<b>[改善を要する事項]</b> <p>今後は、登録団体数の「単純増加」ととらわれることなく、社会貢献活動への取組みを主体とする団体の増加に努められたい。</p>			

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

## 【龍ヶ崎市指定管理者選定委員会の意見】

来館者数及び登録団体数が前年度を上回ったほか、利用者満足度が高いなど、総じて適正な運営がなされていると評価する。

一方、来場者と比べアンケート回答者数が少ないことから、回答数を増やす取組みを継続していただきたい。

なお、登録団体数は増えているものの、団体の構成員は高齢化が進んでいるとみられることから、若年層などの参加を促す活動を実施し市民の社会貢献活動をさらに活性化するよう取組んでいただきたい。

## 管理運営実績データ

施設名	龍ヶ崎市市民活動センター
事業計画の内容	指定事業 ①絵画教室 ③竹工芸教室 ⑤助成金申請相談 ⑦相談事業 ⑨シニアボランティア活動啓発セミナー ⑪利用者懇談会 ②木工教室 ④NPO法人設立相談 ⑥おしゃべりサロン ⑧りゅうがさき市民活動フェア ⑩NPO法人交流会 ⑫親子向け市民活動体験活動
	自主事業 ①健康セミナー ③龍ヶ崎の旧跡講座 ⑤お助けバンク ⑦笑いヨガ大会 ⑨近隣市民活動センター視察調査団の結成と活動 ⑩つくば市民大学／楽々大学50回突破記念シンポジウムへの参加 ②親子で星空観察教室 ④フリーマーケット「市民活動応援市」 ⑥常磐線沿線地区市民活動センター等交流会 ⑧幼児リトミック

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等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。

各種指定事業・イベント等の他、自主事業も積極的に実施し、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。

## 【指定事業】

実施内容	実施日時・時期	平成30年度実績	平成29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100団体	発行枚数650部 メール配信100団体
市民活動センターHPの運営	随時	約3万回/年	約2万回/年
絵画教室（油絵作成）	毎月第4土曜日	延参加人数59人	延参加数67人
木工教室 （ギター制作）	3月25日	参加人数4人	参加数4人
竹工芸教室	3月24日	参加人数6人	参加数2人
NPO法人設立セミナー	随時開催	相談2件	相談1件
助成金申請セミナー	随時開催	相談5件	相談3件
相談事業	随時開催	参加9件	参加17件
おしゃべりサロン 「達人会」	最終木曜日	延参加数90人	延参加数110人
りゅうがさき 市民活動フェア	2月16,17日	参加51団体 市民約1,600人	参加45団体 市民約1,500人

シニアボランティア 啓発講座	10月16日	参加14人 新規参加3人	参加4人
NPO交流会	3月30日	参加23人	参加24人
利用者懇談会	11月10日	6人	—
親子向け市民活動 体験活動	8月12日	親子2人 参加21人	—

## 【自主事業】

健康セミナー	毎月第3水曜日	延参加数173人	延参加数123人
親子で星空観察教室	1月13日	14人	36人
龍ヶ崎の旧跡講座	6月9日,12月1日	35人	49人
市民活動応援市	5月13日,9月9日	31団体,市民348人	19団体,市民350人
お助けバンク	随時開催	延参加数78件	延参加数30件
常磐線沿線地区市民 活動センター等交流 会	12月10日	参加数9人	参加数20人
近隣市民活動セン ター視察調査団の 結成と活動	1月30日	参加数12人	参加数19人
笑いヨガ大会	5月19日	参加数42人	参加数42人
幼児リトミック	毎週木曜日	延参加数1,770人	延参加数1,770人

利用状況

■実績

	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
来館者数	19,075	22,071	20,668	23,692	25,376
登録団体数	106	115	123	131	141

■目標値（平成30年度）年間来館者数 22,500人 登録団体数 140団体

■部屋別稼働状況

内容	平成30年度	平成29年度
年間開館日数	308日	307日
年間開館時間	4004時間	3991時間
PC教室	32%	31.9%
工作室	13%	14.3%
小会議室	26%	26.9%
多目的室	39%	32.9%
大会議室	38%	35.2%
和室	30%	27.7%

■貸出備品等利用状況

内容	平成30年度	平成29年度
プロジェクター	93回	121回
スクリーン	16回	27回
ビデオ	0回	2回
マイク	45回	30回
モバイルWi-Fi	193回	19回

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	平成30年度	平成29年度
印刷機	186,920円	163,990円
プリンタ	16,670円	17,260円
FAX	200円	120円
コピー機	37,780円	43,360円
合計	241,570円	224,730円

アンケートの  
実施状況

アンケート実施期間 平成31年3月1日～4月15日  
アンケート回答者数 162人（男69人，女93人，無回答0人）  
※昨年度回答者数 152人（男62人，女90人，無回答0人）

施設利用満足度

	満足	ほぼ満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	無回答
H30	34%	52%	9%	1%	0%	4%
H29	52%	38%	4%	0%	0%	6%

スタッフ対応について

	満足	ほぼ満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	無回答
H30	56%	38%	4%	0%	0%	3%
H29	52%	38%	4%	0%	0%	6%

利用者の意見を反映しているか

	している	ほぼしている	どちらとも言えない	ややしていない	していない	無回答
H30	34.6%	42.6%	11.1%	0%	0%	11.7%
H29	32%	45%	16%	0%	0%	7%

満足度向上に努力していると思うか

	している	ほぼしている	どちらとも言えない	ややしていない	していない	無回答
H30	43.8%	34.6%	11.1%	0%	0%	10.5%
H29	43%	35%	13%	1%	0%	8%

市民活動センター主催事業の参加満足度

	満足	ほぼ満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	不参加	無回答
H30	13.6%	29.6%	4.3%	1.9%	0%	24.7%	25.9%
H29	—						

広報紙「ひびき」を見ていますか

	見ている	あまり見ていない	ほとんど見てない	知らない	無回答
H30	22.2%	26.5%	16.7%	21%	13.6%
H29	28%	23%	21%	13%	15%

市民活動センターホームページの活用について

	利用している	ほとんど利用していない	利用していない	知らない	無回答
H30	4.3%	14.2%	61.1%	—	20.4%
H29	17%	16%	42%	14%	11%

事業費内訳

予 算		決 算	
収 入		収 入	
指定管理料	11,037,000	指定管理料	11,037,000
機器使用料	250,000	機器使用料	241,570
参加者負担金	60,000	参加者負担金	84,690
受取利息	0	受取利息	23
計	11,347,000	計	11,363,283
支 出		支 出	
人件費	5,732,000	人件費	5,556,100
旅費	300,000	旅費	245,271



法定福利費	50,000
需用費	2,150,000
消耗品費	750,000
光熱水費	1,300,000
修繕料	100,000
役務費	401,000
通信運搬費	386,000
手数料	15,000
委託料	2,075,000
施設清掃	90,000
機械警備	749,000
電気工作物保守点検	162,000
消防設備保守点検	186,000
受水槽清掃	64,000
浄化槽保守点検	184,000
浄化槽清掃	260,000
夜間管理業務	350,000
受変電設備清掃	30,000
使用料及び賃借料	364,000
印刷機リース	258,000
コピー機リース	20,000
コピー機チャージ	60,000
プリンタ再リース	10,000
NHK放送受信料	16,000
備品購入費	0
施設損害賠償責任保険料	10,000
除草作業経費	130,000
各種事業費	135,000
その他の経費（税関係）	0
計	11,347,000

法定福利費	21,033
需用費	2,125,957
消耗品費	673,733
光熱水費	1,350,704
修繕料	101,520
役務費	340,216
通信運搬費	320,098
手数料	20,118
委託料	1,776,126
施設清掃	85,008
機械警備	733,320
電気工作物保守点検	162,000
消防設備保守点検	185,760
受水槽清掃	55,000
浄化槽保守点検	140,400
浄化槽清掃	280,800
夜間管理業務	103,838
受変電設備清掃	30,000
使用料及び賃借料	328,294
印刷機リース	257,904
コピー機リース	14,256
コピー機チャージ	34,634
プリンタ再リース	5,780
NHK放送受信料	15,720
備品購入費	0
施設損害賠償責任保険料	19,890
除草作業経費	130,000
各種事業費	180,189
その他の経費（税関係）	601,200
計	11,324,276