

公の施設指定管理者実績報告(平成 25 年度)の結果について

1 実績報告の結果概要

公の施設指定管理者実績報告の調査は、指定管理者が行っている管理運営が、効果的・効率的であり、市民の利便性の向上が図られているかを点検・評価することにより、今後の管理運営をより適正に継続させるとともに、調査結果を公表することで、管理運営の透明性を確保することを目的として行っています。

この報告は、指定管理者から施設所管課へ提出された平成 25 年度事業報告書等（平成 25 年度に制度導入済の 24 施設分）により、その管理運営状況を点検・評価のうえ、施設所管課において作成された指定管理者実績報告書を取りまとめたものです。

平成 25 年度実績を総括すると、利用者の減少が続く施設もありましたが、その対応策を検討・実施しており、施設の収支状況や活動状況は、多くの施設において評価できる内容となっていると言えます。

収支状況については、利用者の減少による収入減がみられる施設はあったものの、計画どおり支出するだけでなく、事業の見直しをし、経費の削減を図るなど効率的な運営がなされました。

また、利用者の声の把握に努め、ニーズを捉えた積極的な新規サービスの企画、市民との連携によるイベントの実施など、積極的なサービス向上が図られ、施設の設置目的達成のための効果的な事業展開がなされました。

笠間市において、指定管理者による施設の管理運営は、施設の設置目的を概ね達成できており、民間への管理運営業務の移管が円滑に行われているものと評価できます。一方で、指定管理者による管理運営により、施設の設置目的の達成にどの程度成果があったのかを適切に評価し、さらなる改善を図ることができ体制を確立することが、今後の制度運用上の課題となります。

2 各施設の実績概要

各施設の事業実績について、指定管理者制度を導入した結果、施設の設置目的を効果的に達成できたのか、数値目標による達成度を含めた評価をまとめております。

各施設の実績概要は以下のとおりです。

※ 詳細は、別添「公の施設指定管理者実績調査結果（平成 25 年度実績）」参照のこと。

- 事業の評価項目
 - ①管理運営状況
 - ・管理運営経費に関すること
 - ・施設利用者に関すること
 - ・適正かつ公平性の確保された管理運営の強化
 - ②事業実績・評価
 - ・施設の設置目的の達成度
 - ・目的を達成するための取組状況等
 - ③利用者による評価
 - ・利用者からの意見への対応等
 - ④総評

(1) 笠間市民体育館など 6 施設について

[管理運営状況]

- ・利用者数については、東日本大震災により被災した笠間市民体育館、市民球場の使用再開により、前年度より増加しました。
- ・事業収支については、使用料等の減など経費の節減を図ることにより、黒字となりました。

[事業実績・評価]

- ・目的達成度を測る指標「施設利用料金」「施設年間延利用者数」「自主事業（運動教室）参加延人数」

は前年度よりも増加しており、「施設年間延利用者数」の目標達成度は 99.8%であり、他の2つの指標は目標を達成しております。

- ・目標を達成するために、様々なイベント、各種運動教室を開催しました。また指定管理初年度である H25 年度当初は、植栽等の管理が不十分な面もあったが、市と協議を重ね、利用者、地域住民の要望等に早急に対処し、利用しやすい施設管理を徹底しました。今後も定期的に市との打ち合わせ協議を実施し、利用者、地域住民からの要望に迅速に対応していきます。

[利用者による評価]

- ・各種教室、イベントは好評を得ており、また利用者等からの要望等については迅速に対応しました。

[総評]

- ・年度当初は、施設の管理が不十分な面もあったが、市との定期的な打ち合わせ協議の結果、利用者等からの要望に早急に対応する意識・体制が整えられました。また目標達成度を測る指標もほぼ目標値を達成していることから、市民の体育の向上とスポーツ振興が図られたと評価できます。

(2) 北山公園について

[管理運営状況]

- ・利用者数については、雨による桜まつりのイベントの中止や台風などの影響により、前年度と比較すると、約 19,000 人減少しました。
- ・事業収支については、売店収入は減少しましたが、経費の節減を図ることにより前年度に引き続き黒字となりました。

[事業実績・評価]

- ・目的達成度を測る指標「利用者満足度指数」は、目標値を下回り、達成度は 83.3%です。
- ・目標を達成するために、環境整備や利用者のニーズにあった商品の充実を図っており、今後も課題である環境整備を計画的に実施していきます。

[利用者による評価]

- ・遊具の定期的な点検など管理状況については好評を得ており、苦情・要望等については随時対応し状況によって市との緊急の協議、検討を実施して対応しました。

[総評]

- ・市民が自然に親しみつつ、観光レクリエーション及びスポーツ活動を行うという施設の設置目的を達成するために、指定管理者の利点を最大限に発揮し、公園の素材・機能を活かした効率的・効果的な管理運営を図られました。

(3) 笠間市いこいの家「はなさか」について

[管理運営状況]

- ・利用者数については、前年度は東日本大震災の影響による他施設の閉鎖により一時的に増加がみられた一昨年からは減少しておりますが、平成 22 年度と比較すると増加しました。
- ・事業収支については、利用者が計画よりも少なかったことから利用料金収入が前年度比 1,964 千円減少し、約 1,600 千円の赤字となりました。

[事業実績・評価]

- ・目的達成度を測る指標「年間延利用者数」は、目標値を下回り、達成度は 95.3%です。
- ・目標達成のため営業日数を増やすなどの対策をしてきた結果、利用者の満足度は上昇しているが、利用者数の増加にはつながっていないため、積極的な自主事業の取り組みや市内外に向けた P R の強化が課題となっております。

[利用者による評価]

- ・管理状況や接客対応など好評を得ており、施設についての苦情等については速やかに対応するよう務めました。

[総評]

- ・年間延利用者数は目標に達していないが、東日本大震災の影響のない平成 22 年度と比較すると施設の利用者数は伸びており、アンケートによる利用者の声からも、住民の健康増進や地域の交流など住民の癒しの場として便宜を総合的に供与し、福祉の増進を図るという施設の目的がある程度達成できていると評価できます。

(4) あたご天狗の森スカイロッジについて

[管理運営状況]

- ・利用者数については、新規プランなどの影響により増加しました。
- ・事業収支については、利用者増により総売上高も増加し引き続き黒字となりました。

[事業実績・評価]

- ・目的達成度を測る指標「施設の利用者数」「施設の売上」とともに、前年度よりも増加し、目標値も達成しており、達成度はそれぞれ 103.1%、110.6%となりました。
- ・目標を達成するために、新規プランの企画や年間のプラン一覧表を作成・配布するなどのPRを実施しており、今後も課題である稼働率アップのため女性やシニアにターゲットを絞ったプランの拡充を検討しています。

[利用者による評価]

- ・従業員の対応やプラン内容について好評を得ております。また施設に対する要望・苦情については随時対応しました。

[総評]

- ・施設の利用者数、施設の売上は目標に達しており、施設の設置目的である地域住民及び観光レクリエーションの振興が図られました。

(5) あたごフォレストハウス外2施設について

[管理運営状況]

- ・利用者数については、前年度より増加しました。
- ・事業収支については、前年度より施設利用料が増加しましたが、その他の収入の減少により、赤字となりました。

[事業実績・評価]

- ・目的達成度を測る指標「施設の利用者数」は、前年度よりも 25.1%増加しました。
- ・目的達成のために、定期的な施設等の巡回・清掃等を実施しており、今後老朽化に伴い修繕等の費用が増加することが予想されるため、計画的に対応していきます。

[利用者による評価]

- ・管理状況について好評を得ており、また地元の名産品の販売などについての要望は、関係団体と協議のうえ、対応していきます。

[総評]

- ・地域住民の森林レクリエーションの振興を図るという施設の設置目的を達成するために、今後もさらに施設の良質な環境の保全に努め、観光の振興発展への寄与を求めています。

(6) 笠間クラインガルテンについて

[管理運営状況]

- ・宿泊施設付き市民農園は、引き続き全 50 区画利用されたが、日帰り市民農園は前年度より 3 区画減の 46 区画の利用となり、利用率低下状況が続いています。
- ・直売所の利用者数は、各種イベントや夜間営業の実施により、前年度より増加したが、販売高は減少し、収支は引き続き赤字となりました。
- ・そば処の利用者数は、前年度より減少したものの、季節限定メニューなどが好評を得て、販売高は増加し、収支は引き続き黒字となりました。

[事業実績・評価]

- ・農園施設の目的達成度を測る指標「農園施設利用者数」は前年度より 3 区画減となり目標達成度は 96.0%であるが、「体験農業者数」は前年度より減少したが目標を上回り、達成度は 112.4%となりました。
- ・農園以外の施設の目的達成度を測る指標「農産物直売所の来店者数」は前年度よりも増加しており、達成度は 99.6%となり、「そば処の来店者数」は前年度より減少し達成度は 72.7%となりました。
- ・目標を達成するために季節に応じた魅力的なイベントの実施などを行ったが、農園以外の施設では、PR不足のため集客効果がみられなかったため、今後はPR方法の改善などを図り、また利用者の声を運営方針の参考にしていきます。

〔利用者による評価〕

- ・そば処の夏季限定メニューや農園利用者の地域イベントへの出店による笠間市民との交流など好評を好評を得ました。
- ・直売所の品揃え等についての要望があり、「かさまの粋」商品の設置に向けた取組みが停滞しているため、今後対応していきます。

〔総評〕

- ・各施設とも目的達成度を測るための指標はおおむね目標値を達成しているが、施設の設置目的である観光農業の振興、都市住民との交流が図られるよう、直売所の店舗改善や魅力的な利用プランの提案と徹底したPR活動などの検討が必要です。

(7) 笠間工芸の丘について

〔管理運営状況〕

- ・利用者数については、体験施設利用者、センタープラザ利用者とも前年度と比較して増加しました。
- ・事業収支については、売上総利益は前年度より9,900千円増加したことにより収入が増加したが、人件費や広告宣伝費の増により、前年度に引き続き3,000千円以上の赤字となりました。

〔事業実績・評価〕

- ・目的達成度を測る指標「施設全体の年間延利用者数」「体験施設の年間延利用者数」「物販売上」は、すべて前年度よりも増加しました。達成度はそれぞれ106.4%、94.1%、103.9%となりました。
- ・目標を達成するために、新聞折込チラシや小中学校等への校外活動の提案などのPR、新規企画の実施やカフェの新規メニューの開発などを実施しており、これらについては引き続き実施されています。
- ・積極的なPRにより利用者が増加したが、販売力に課題があるため、新たに営業促進に向けた企画室を設置し、販売強化に努める計画となっております。

〔利用者による評価〕

- ・従業員の対応や施設について好評を得ております。また施設やメニューについての要望にも対応し、さらに利用者の意向に沿えるよう検討を重ねています。

〔総評〕

- ・指標としては目標に達していないものもあるが、地域の観光拠点としての地位を確保できている点については、施設の目的である地場産業と観光の振興を図ることができていると評価できました。今後、目標を達成するために新たな取り組みを実施し、利用者の新規開拓とリピータ確保に努めることが必要となっております。

(8) 駐車場施設について

〔管理運営状況〕

- ・利用者数は、自動車、自転車、バイクのいずれも前年度に比べて減少しました。
- ・指定管理料は主に人件費相当分であり、事業収支は均衡しております。

〔事業実績・評価〕

- ・年間延利用者数は前年度よりも減少しており、稼働率も減少しました。
- ・目標を達成するために、施設の維持管理に留意し業務を遂行し、また問題が発生した場合の対応について事例を想定して、市と協議する予定です。

〔利用者による評価〕

- ・管理運営状況について好評を得ており、苦情などは特にありませんでした。

〔総評〕

- ・利用者数は減少したが、的確に業務が遂行されており、駐車場の環境整備についても丁寧に対応していることから、施設の設置目的を達成していると評価できました。

〔指定期間満了後の方向性の検討〕

- ・H22年度から指定管理者制度を導入した結果、直営で管理するより、人件費等を含め経費の節減が図られ、年間利用者数の減少はあるものの、駐車場の維持管理、環境整備なども丁寧に対応され、的確に業務が遂行されており、施設の設置目的が達成できていると評価できることから、総合的に制度導入の効果は高く、期間満了後も指定管理者制度を利用し、その効果を高めていくこととしました。

(9) 笠間市障害者福祉センターについて

〔管理運営状況〕

- ・利用者延人数については、前年度に比べて268人、5.4%増加しました。
- ・計画に沿った効率的な管理運営が行われた結果、事業収支は均衡しております。

〔事業実績・評価〕

- ・利用者延人数は前年度より増加し目標を上回り、目標達成度は102.1%でした。
- ・目標を達成するために、市と連携を図りながら、作業訓練や生活訓練など安定したサービスを提供でき、2名を就職につなげることができました。事業所への送迎が以前から課題となっており、H25年度から利用者が継続して通所できるよう事業所による送迎を実施しております。

〔利用者による評価〕

- ・作業訓練や生活訓練、レクリエーションについて、好評を得ました。

〔総評〕

- ・在宅の障害者の社会参加の場として、生活訓練・作業訓練（生産活動）などを行う就労の場、就職へつなげる場として実績があり、また社会性を身につける場として充実した運営を行っており、施設の設置目的である在宅心身障害者の福祉向上が図られました。

(10) 笠間市地域福祉センター「笠間市友部社会福祉会館」について

〔管理運営状況〕

- ・年間延利用者数については、前年度より約3,000人、12.7%減少しました。
- ・人件費が当初見込みより減少となるため、協議のうえ指定管理料を当初より減額しました。効率的な運営に努めた結果、事業収支は均衡しております。

〔事業実績・評価〕

- ・年間延利用者数は、前年度より減少しており、目標達成度は90.5%でした。
- ・目標を達成するために、平成22年度から土日祝日開館をし、また市の事業に協力し夜間の利用にも対応し、年間を通して市民が利用しやすい施設として運営しました。
- ・空調機器の故障が増えていることが課題となっており、H26年度市と協議のうえ、今後の対応方針を決定していきます。

〔利用者による評価〕

- ・空調機器についての苦情がでており、市と協議のうえ、対応していく予定です。

〔総評〕

- ・目標を達成してはいませんが、施設が適切に管理されており、地域住民の福祉の増進及び福祉意識の高揚を図るため、福祉事業を積極的に運営していることは高く評価できます。

(11) 笠間市福祉センター「いわま」について

〔管理運営状況〕

- ・利用者数については、前年度よりも増加しました。
- ・収支状況については、効率的な運営の結果、運営経費を予算額よりも減額することができました。利用料金は、市から社会福祉協議会に委託している「いきいき通所事業」での利用は減免としたため減少しており、その見合い分指定管理料を増額しました。

〔事業実績・評価〕

- ・目的の達成度を測るための指標である「施設利用者数」は前年度よりも増加しましたが、目標達成度は95.5%でした。
- ・目標を達成するために、H25年度から「いきいきふれあい通所事業」の実施日を週2日から3日にしたことが利用者増の要因となりました。

〔利用者による評価〕

- ・要望・苦情等は特にありませんでした。木曜日に提供している昼食（手打ちそば）が好評を得ており、平成20年度と比較すると、木曜日の利用者数が359人の増となりました。

〔総評〕

- ・施設利用者数は前年度より増加しているが、目標に達していないためセンター本来の事業利用者の増加についても検討し、より確実な利用者増を図る必要があります。

(12) 笠間市児童館（笠間キッズ館）について

〔管理運営状況〕

- ・開館2年目の利用者数は、中・高生は前年度より増加したが、子育て支援センター、児童館のどちらも前年度より減少しました。
- ・事業収支については、計画にそって効率的な運営を行ったことにより、3,000千円以上の収益をあげました。

〔事業実績・評価〕

- ・目的達成度を測る指標「児童館利用者数」は減少したものの、目標値を上回り、目標達成度は103.1%となりました。
- ・目標を達成するために、アンケート等で要望のあった紙芝居や科学の実験等を取り入れ好評を得たため、未実施のものも引き続き検討し新規イベントを実施していく計画です。
- ・幼児、保護者の利用増のためのPR、小学生の利用増のための遊具・図書購入等をH26年度予定しております。

〔利用者による評価〕

- ・管理運営、事業内容について好評を得ており、施設等に対する要望・苦情については随時対応しました。

〔総評〕

- ・児童館利用者数は目標達成しており、順調な運営がなされ、施設の目的である子どもに健全な遊びを与え、健康を増進するとともに、情操を豊かにしていくことができていると評価できました。

〔指定期間満了後の方向性の検討〕

- ・H24年度から指定管理者制度を導入した結果、直営管理での経費試算と比較し大幅な経費の節減が図られ、「年間利用者数」も目標を達成しており、施設の設置目的が達成できていると評価できることから、総合的に制度導入の効果は高く、期間満了後も指定管理者制度を利用し、その効果を高めていくこととしました。
- ・今後の課題として、利用者数の維持・向上があげられ、次期選考においては、「新規利用者の獲得方策」「変わらない安心の提供」の2つの項目を重視しています。

指定管理概要

施設名称	所在地
笠間市総合公園	笠間市箱田867-1
石井街区公園	笠間市石井2068-1
笠間市民体育館	笠間市石井2068-1
笠間市武道館	笠間市石井2068-1
笠間市岩間海洋センター	笠間市押辺2259-1
笠間市岩間総合運動公園	笠間市押辺2259-1

施設の設置目的
市民の体育、スポーツの振興を図るとともに、スポーツ以外の各種行事等の利用促進を図ることを目的とする。

指定管理者	代表者	所在地
特定非営利活動法人 日本スポーツ振興協会	沼尻 満男	茨城県つくば市大角豆1744

指定期間
平成 25 年 4 月 1 日 から 平成 29 年 3 月 31 日 まで (5 年間)

当該指定期間における施設の管理運営の基本方針
①安心・安全な施設運営 ②公平・公正な運営(法令順守)③地域コミュニティー活性化とまちづくり④地域と連携し貢献できる施設
⑤利用者サービスの向上

指定管理者の業務内容
・スポーツ施設の運営・管理
・自主グループの育成
・スポーツの普及
・健康促進事業の展開
・地域スポーツ指導員の育成・連携

指定管理者の管理運営状況

区分		年度	指定期間				
			平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
年間稼働日数		321	304				
計画	年間延利用者数		130,000	132,000	134,000	136,000	138,000
実績	年間延利用者数	107,922	129,695				
	総合公園	49,278	32,304				
	市民体育館	0	42,209				
	笠間武道館	19,950	15,743				
	岩間海洋センター	23,862	22,349				
	岩間運動公園	14,832	17,090				

指定管理者の収支状況

区分		年度	指定期間					
			平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
計画	収入	指定管理料		63,190,000	64,263,000	64,261,000	64,219,000	64,178,000
		利用料金		3,748,000	3,785,000	3,823,000	3,862,000	3,900,000
		その他収入		4,097,000	4,161,000	4,227,000	4,294,000	4,362,000
実績	収入	指定管理料		63,190,000				
		利用料金		4,646,455				
		その他収入		1,774,725				
実績	支出	管理運営経費		71,035,000	72,209,000	72,311,000	72,375,000	72,440,000
		収支		864,185				

施設稼働状況及び収支状況に係る特記事項

指定管理者の事業実績・評価						
目的の達成度を測るための指標		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
施設利用料金	目標値	3,748,000	3,785,000	3,823,000	3,862,000	3,900,000
	実績値	4,646,455				
施設年間延利用者数	目標値	130,000	132,000	134,000	136,000	138,000
	実績値	129,695				
自主事業(運動教室)参加延人数	目標値	1,650	1,700	1,750	1,800	1,850
	実績値	1,654				
	目標値					
	実績値					
目標達成のための具体的な実施事項等			指定管理者による自己評価			
<p>◆日本スポーツ振興協会主催地域交流事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・グラウンドゴルフ大会(300名参加) ・ターゲットバードゴルフ大会(参加者60名) <p>◆日本スポーツ振興協会主催スポーツ交流事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・佐藤直子プロの地域ふれあいテニス交流体験(28組54名の親子参加) <p>◆日本スポーツ振興協会杯(ジュニアランキングを競うテニス大会)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・関東一円から高校生約200名参加 ・ケータリング業者(カフェ)誘致しての地元貢献(笠間) <p>◆自主事業(運動教室)の開催</p> <ul style="list-style-type: none"> ・6月より順次開催(骨盤体操、リズムウォーク、エアロビクス、ウエストシェイプ、キッズトレーニング、水泳教室) ・平成25年度 参加延人数 1,654名 			<p>施設利用料金は目標値を上回ることができた(目標値+898,455円)ことは、総合公園の市民球場グラウンドはじめ施設管理、整備を徹底して行い、気持ちよく利用者が使用できるよう、職員が努めた結果と認識しております。利用促進のためにホスピタリティの精神をもって利用者へ接し、サービス向上を基本姿勢として運営にあたり、利用者へ喜んでいただける施設を目指した対応を行いました。</p> <p>例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総合公園エントランスに季節演出(クリスマスツリー、スノーマン展示) ・トイレ、ロビーに花を置き、心を和ませる癒し空間展開 ・各施設玄関には積極的に鉢植えの花を置き、彩りを添え、華やいだ雰囲気作りを行った。 <p>25年度は指定管理初年度ということもあり、地元の方々との交流イベント(グラウンドゴルフ大会)を行いました。市長に来賓挨拶をいただき、日本スポーツ振興協会本部からも大会参加し、笠間市の300名を超える参加者と懇親を深めた有意義なイベントとなりました。今後も地元のスポート協会の方と連携して地域交流事業を行って参ります。</p> <p>なお、自主事業については、施設の従前からの定期利用を優先させているため計画より開催回数が減少となったことや、より多くの市民が参加できるよう参加料を抑えたこともあり、事業収入が計画より大幅に減収となった。今後は、より早い段階での自主事業計画による教室等の開催回数の確保や、現実的な収支計画に基づく事業執行に努めて参ります。</p>			
課題			改善策等			
<ul style="list-style-type: none"> ・施設の適正な管理及び整備 ・自主事業の充実 			<p>【当年度計画に反映(修正等)】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・主管課であるスポーツ振興課と定期的な打合せ協議を実施するとともに、利用者や地域住民からの要望に迅速に対応する。 ・地元のスポーツ団体、スポーツ指導者との連携を図り、運動教室やスポーツ大会等を開催することにより、スポーツを通じた地域交流やコミュニティの形成を支援する。 <p>【次年度計画に反映】</p>			
前年度の改善策等の取組状況						
改善策等			取組状況(反映状況)			
【前年度計画に反映(修正等)させるとした事項】						
【当年度計画に反映させるとした事項】						
施設所管課の評価及び方向性の提示						
指定管理者の課題認識及び改善策等に対する評価と今後の管理運営に向けた指示(方向性の提示)等						
<p>施設の適正な管理及び整備については、指定管理初年度である平成25年度当初は植栽等の管理が不十分な面もあったが、スポーツ振興課と指定管理者による定期的な打合せ及び協議を行い、利用者・地域住民からの要望等にも早急に対処することにより改善された。次年度以降も所管課と指定管理者との連携を強化し、適正な施設管理・整備に努めるよう指示した。</p> <p>自主事業については、市民のニーズを把握し、より多くの幅広い年齢層の市民が参加できる教室等を実施するとともに、適正な事業計画・収支計画の作成に努めるよう指示した。</p>						

利用者等による評価

利用者の声を集める方法

【手法】	<input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 懇談等 <input type="checkbox"/> その他()
【時期】	第3四半期(10月)
【概要】	海洋センター体育館天井の電球が4灯電球切れが発生。交換サイクルを考慮し、現状の天井照明20灯すべて交換
【結果】	従来は電球切れの場所のみ交換していたため、照度にばらつきがあったが、そのストレスがなく明るくなった。
【手法】	<input type="checkbox"/> アンケート <input checked="" type="checkbox"/> 懇談等 <input type="checkbox"/> その他()
【時期】	第3四半期(11月)
【概要】	地元グラウンドゴルフとターゲットバード協会から日本スポーツ振興協会主催で大会を行ってほしい。
【結果】	双方の大会を11月に行い、利用者と懇親を深めることができた。
【手法】	<input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 懇談等 <input type="checkbox"/> その他()
【時期】	第4四半期(3月)
【概要】	笠間武道館弓道場のヒバの木が育ち、弓道場利用者からの的を狙うのに枝木が視界に入るので剪定をしてほしいと要望があった
【結果】	植栽計画に入っていない項目だったが、利用者の要望に応え、視界に入る枝木の剪定を行い、お礼の言葉をいただいた。

好評を得た事項

- ・総合公園エントランスでのクリスマス演出(クリスマスツリーとスノーマンディスプレイ)
- ・グラウンドゴルフ、ターゲットバード大会(山口市長来賓で挨拶を頂く)
- ・テニス日本スポーツ振興協会杯(26年度は笠間市長杯の承認予定)
- ・佐藤直子プロの地域ふれあいテニス交流体験
- ・施設バンフレットリニューアル
- ・総合公園テニス許可証リニューアル
- ・市民球場の整備(高野連から芝、グラウンド状態がすばらしいとお褒めをいただきました)

要望・苦情等

- ・総合公園敷地外(フェンス外)の草刈りを行ってほしい
- ・総合公園遊具修理(ターザンロープ)
- ・海洋センターターゲットバードゴルフ場のネット老朽化

対応策等

- ・即、草刈りの対応した。職員での巡回強化場所にし、早めの処置を行っている
- ・ターザンロープ修繕を行い、利用者が遊べる環境になった。
- ・ネットの張替えを行い、迅速に対応した。

施設所管課の総評

平成25年度は、指定管理者として初年度だったこともあり、年度当初は、施設の管理が不十分な面があったが、スポーツ振興課との定期的な打合せ協議を開催し連携を図ることにより、利用者等からの要望にも早急に対応する意識・体制を整えることができ、現在においては特に問題なく運営管理を行っている。

管理する施設の利用者数も震災前の実績を上回り、利用料金収入もこの5年間では一番の実績をあげたことは評価できる。

運動教室やスポーツ大会の開催に関しては、多彩な教室を開催するとともに、参加者の少ない教室についてニーズを検討しより多くの利用が見込める内容に変更する、スポーツ大会の開催時には地元商工観光との連携による笠間市のPRを図るなどの工夫を行ってきたが、より早い段階での自主事業計画・収支計画の作成による参加者や事業収入の確保等、より安定した運営管理に努める必要がある。

今後も、スポーツ振興課と指定管理者が連携し、基本方針である①安心・安全な施設運営②公平・公正な運営③地域コミュニティー活性化とまちづくり④地域と連携し貢献できる施設⑤利用者サービスの向上を実践し、市民のスポーツ実施率の向上につなげていく。

指定管理概要

施設名称	所在地
北山公園	笠間市平町1416番地1

施設の設置目的
 市民が自然に親しみつつ、観光レクリエーション及びスポーツ活動を行うこと

指定管理者	代表者	所在地
笠間市造園建設業協同組合	稲葉 聡	笠間市福原800-3

指定期間
 平成 23 年 4 月 1 日 から 平成 28 年 3 月 31 日 まで (5 年間)

当該指定期間における施設の管理運営の基本方針
 良質な自然環境の保全、地域住民の憩いの場、子供たちの遊びの空間機能に加え、使用者が公園を観光レクリエーション及びスポーツ活動、健康の維持増進に活用できるように管理運営を行うものとする

指定管理者の業務内容
 公園及び各施設の維持管理に関すること
 利用促進に関すること
 観光レクリエーション及びスポーツ活動、健康の維持増進に関する「ホテルの里」の管理業務に関すること

指定管理者の管理運営状況

区分		年度	指定期間				
			平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
年間稼働日数		356	357	356	356	356	356
計画	年間延利用者数	218,000	180,000	180,000	180,000	180,000	180,000
実績	年間延利用者数	199,408	162,575	173,257	154,335		

指定管理者の収支状況

区分		年度	指定期間					
			平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
計画	収入	指定管理料	15,000,000	15,000,000	15,000,000	15,000,000	15,000,000	15,000,000
		利用料金						
		その他収入	1,730,000	1,500,000	1,550,000	1,550,000	1,550,000	1,550,000
	支出	管理運営経費	16,600,000	16,550,000	16,550,000	16,550,000	16,550,000	16,550,000
実績	収入	指定管理料	15,600,000	15,000,000	15,000,000	15,000,000		
		利用料金						
		その他収入	1,684,819	1,513,877	1,989,726	1,452,288		
	支出	管理運営経費	17,243,679	15,985,076	16,560,190	16,222,950		
収支			41,140	528,801	429,536	229,338		

施設稼働状況及び収支状況に係る特記事項
 バーベキュー場やキャンプ場の利用者が増加すると警備委託料が増加する
 豪雨や除雪等の悪天候などが発生すると災害復旧作業として管理費が増加してしまう

指定管理者の事業実績・評価						
目的の達成度を測るための指標		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
利用者満足度指数	目標値	75.0%	75.0%	80.0%	80.0%	85.0%
	実績値	72.2%	71.4%	66.6%		
	目標値					
	実績値					
	目標値					
	実績値					
	目標値					
	実績値					
目標達成のための具体的な実施事項等			指定管理者による自己評価			
<ul style="list-style-type: none"> ・売店運営の実施 公園利用者の休憩施設の提供 利用者のニーズに答えた商品の充実 鯉のエサ販売 キャンプ・バーベキュー利用者への炭の販売 ・水性植物園エリア 基本整備を随時施工 古代米をホテルの里作り実行委員会と協同で作る(ホテルの生態系保全の為) ・緑地帯(管理棟～展望塔)エリア 下枝剪定及び落ち葉拾いを行い、木漏れ日が入るエリアの復旧 ・周辺道路も公園施設の一部と考え、園内草刈時に道路の草刈も施工 			<ul style="list-style-type: none"> ・親しみやすい職員を目指し、さらなるサービスの向上を図る ・現在もゴミのない公園として評価を受けているが、さらに周知徹底し美しい公園を目指す ・売店の販売実績をもとに、利用者のニーズにあった商品選択 ・アンケート調査を継続して行い、利用者の声を受け止め、反映していく 			
課題			改善策等			
施設の老朽化や、自然災害などによる突発的な修繕箇所が多い また、指定管理費用内では対応できない場合がある			【当年度計画に反映(修正等)】 <ul style="list-style-type: none"> ・修繕点、問題点は、緊急性の高いものから対応する 			
			【次年度計画に反映】 <ul style="list-style-type: none"> ・予算内で対応できない場合は、次年度優先的に対応 			
前年度の改善策等の取組状況						
改善策等			取組状況(反映状況)			
【前年度計画に反映(修正等)させるとした事項】 <ul style="list-style-type: none"> ・予算上、対応できなかった修繕点、問題点は、緊急性の高いものから対応する 			雪災害時の速やかな除雪作業、木橋の修繕など、利用者への危険が伴う事項の優先的な対応			
【当年度計画に反映させるとした事項】 <ul style="list-style-type: none"> ・国有林については、森林管理署や県(もりづくり推進課)と、連携して協議していく 			国有林内で作業等が生じる場合は、入林届を提出し情報の共有を図っている			
施設所管課の評価及び方向性の提示						
指定管理者の課題認識及び改善策等に対する評価と今後の管理運営に向けた指示(方向性の提示)等						
「自然公園の良さと整備された公園の融合」 市民が親しみ、安全で安心して観光レクリエーション及び森林スポーツ活動を行える余暇施設とするため、公園管理運営士をはじめ多くの専門技術者の知識と公園管理のノウハウを基に、A・B・C・ゾーンのブロック分けを行い、指定管理者ならではの管理方法により自然の美しさと整備された公園の美しさの融合を図り、北山公園らしい景観作りを求める <ul style="list-style-type: none"> ・利用頻度の高い場所を重点管理区域のAゾーン ・自然の良さを活かし適度に管理(剪定・草刈)されたBゾーン ・人為的な手を加えず自然本来の姿を楽しむ散策Cゾーン 						

利用者等による評価**利用者の声を集める方法**

【手法】 アンケート 懇談等 その他()

【時期】 通年

【概要】 管理等にアンケート用紙を置き、随時回収

【結果】

【手法】 アンケート 懇談等 その他()

【時期】

【概要】

【結果】

【手法】 アンケート 懇談等 その他()

【時期】

【概要】

【結果】

好評を得た事項

- 利用者より下記のような意見あり
- ・とてもきれいでゴミ捨て場もあり助かる(有料でもいいくらい)
 - ・管理人の説明が良い
 - ・キャンプ場の環境が良い

要望・苦情等

- 利用者より下記のような意見あり
- ・売店、休憩室が暑い
 - ・虫除けスプレー、バンソウコウなどを売店に置いて欲しい
 - ・遊具を点検して欲しい

対応策等

- ・簡易的な苦情、要望については指定管理者が随時対応
- ・遊具の点検については定期的実施している

施設所管課の総評

笠間市造園建設業協同組合が持つ「専門的知識及び資格並びに経験」・「民間事業者」という2つの利点を最大限に活かし、北山公園の「市民が親しみつつ、観光レクリエーション及び森林スポーツ活動を行う余暇施設」という設置テーマに基づき、利用者の声を受け止めながら適切に管理されている

指定管理概要

施設名称	所在地
笠間市いこいの家「はなさか」	笠間市橋爪586番地4

施設の設置目的
 住民の健康増進や地域の交流など住民の癒しの場として便宜を総合的に供与し、もって福祉の増進を図ること。

指定管理者	代表者	所在地
社会福祉法人 笠間市社会福祉協議会	塩畑 敏之	笠間市美原3丁目2番地11号

指定期間
 平成 23 年 4 月 1 日 から 平成 26 年 3 月 31 日 まで (3 年間)

当該指定期間における施設の管理運営の基本方針
 「一人でも多くのお客様に安全でふれあいの場と安らぎの空間を提供すること」を目標に、高齢者や障害者も安心・安全に利用していただける施設運営に努める。

指定管理者の業務内容
 施設等の運営及び維持管理に関する業務
 施設の利用料金の徴収及び経理
 施設利用者の送迎バス運行に関する業務

指定管理者の管理運営状況

区分		年度	指定期間			
			平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
年間稼働日数		284	298	297	297	
計画	年間延利用者数	67,000	64,000	74,000	72,000	
	実績	63,489	74,480	71,825	68,622	
実績	年間延利用者数	63,489	74,480	71,825	68,622	
	一般(平日)	25,182	30,266	28,037	27,032	
	一般(休日)	18,758	22,750	21,355	20,688	
	子ども	1,917	2,883	1,840	1,653	
	障がい者	2,101	2,529	2,859	3,000	
	幼児	1,875	2,193	2,039	1,916	
	回数券	11,671	11,443	13,391	12,000	
ポイント利用	1,985	2,416	2,304	2,333		

指定管理者の収支状況

区分		年度	指定期間			
			平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
計画	収入	指定管理料	29,550,000	29,550,000	29,550,000	29,550,000
		利用料金	26,089,000	26,089,000	29,322,000	30,798,000
		その他収入	7,740,000	7,840,000	8,200,000	8,200,000
実績	収入	指定管理料	29,550,000	29,550,000	29,550,000	29,550,000
		利用料金	24,967,550	29,507,950	28,496,400	26,532,400
		その他収入	14,133,283	8,160,985	7,359,134	6,550,899
実績	支出	管理運営経費	63,379,000	63,479,000	67,072,000	67,691,000
		管理運営経費	69,838,822	67,389,676	65,959,419	64,250,448
収支			△ 1,187,989	△ 170,741	△ 553,885	△ 1,617,149

施設稼働状況及び収支状況に係る特記事項

平成25年7月よりバイオ重油のボイラー燃焼実験協力。現在も継続中。
 平成23年度収支は、支出額にみなし損金算入(2,000千円)が含まれる。

指定管理者の事業実績・評価						
目的の達成度を測るための指標		平成23年度	平成24年度	平成25年度		
年間延利用者数	目標値	64,000	74,000	72,000		
	実績値	74,480	71,825	68,622		
	目標値					
	実績値					
	目標値					
	実績値					
	目標値					
	実績値					
目標達成のための具体的な実施事項等			指定管理者による自己評価			
<ul style="list-style-type: none"> ・年末年始及び祝日の翌日の休館予定日の開館 ・敬老の日週間の実施 ・子どもの日のおやつプレゼント配布の実施 ・お正月はご年始の配布 ・冬至にはゆず湯の実施 ・玄関先に四季折々の花を飾る。 ・四季にあった飾りを飾る。 			<ul style="list-style-type: none"> ・年末年始の会館日数を増やすことにより、顧客の満足度は上昇していることはアンケートからも確認できる。 ・会館をいつも清潔に管理し、お客様に気持ち良く利用していただき、満足の声も聞こえる。 			
課題			改善策等			
新規利用者の確保 <ul style="list-style-type: none"> ・食堂と連携をとること。 ・PRの強化 			【当年度計画に反映(修正等)】 指定管理者変更に伴う引継ぎ及び改善点の情報提供 <ul style="list-style-type: none"> ・PR活動の強化 			
			【次年度計画に反映】			
前年度の改善策等の取組状況						
改善策等			取組状況(反映状況)			
【前年度計画に反映(修正等)させるとした事項】						
【当年度計画に反映させるとした事項】						
施設所管課の評価及び方向性の提示						
指定管理者の課題認識及び改善策等に対する評価と今後の管理運営に向けた指示(方向性の提示)等						
営業日数の増加に伴う利用者数だけでは、年間の利用者数の減少は補えないため、利用者増加のための自主事業の取組及び市内外に向けたPRが必要						

利用者等による評価

利用者の声を集める方法

【手法】 アンケート 懇談等 その他()

【時期】 随時

【概要】 施設内にアンケート用紙及び回収箱を設置。アンケート内容及び回答を貼りだし、利用者へ周知している。

【結果】 施設への要望、苦情への早期対応ができ、公表することにより利用者の満足に繋がる。

【手法】 アンケート 懇談等 その他()

【時期】

【概要】

【結果】

【手法】 アンケート 懇談等 その他()

【時期】

【概要】

【結果】

好評を得た事項

係員による利用者への声かけ。

酔っ払い等の悪質利用者に対する毅然とした職員の対応。

要望・苦情等

女風呂での荷物による場所の占領

・くつとり違えが多い。

・忘れ物の管理

対応策等

荷物置き場の設置を早急を実施

・見やすい貼紙の設置

・3か月間は、食品以外は保管しておく。

施設所管課の総評

指定管理者職員の利用者への接客対応について、アンケートで多くの方から好評を頂いている。また、苦情・要望についても出来る限り早期対応を心がけており、アンケートの回答を付けての貼りだしによる公表を行っていることも評価できる。

参考資料

施設概要

敷地面積 11,324㎡
 延床面積 1,373㎡
 施設 大浴場143㎡×2, 大広間97㎡, 休憩室17㎡×4, 多目的室42㎡×2 など

事業収支詳細

(単位:円)

	平成23年度 実績報告	平成24年度 実績報告	平成25年度	
			収支報告	収支計画
指定管理料	29,550,000	29,550,000	29,550,000	29,550,000
利用料	29,507,950	28,496,400	26,532,400	30,798,000
使用料	3,213,932	2,622,381	3,184,706	3,300,000
売店収入	4,189,228	3,551,472	2,934,861	4,200,000
その他収入	757,825	1,185,281	431,332	700,000
収入計	67,218,935	65,405,534	62,633,299	68,548,000
職員給与	8,642,400	9,648,000	9,795,828	10,031,000
職員諸手当	3,198,015	3,629,000	742,794	1,004,000
職員賞与			2,801,579	2,842,000
非常勤給与	7,844,100	7,080,000	6,882,842	7,080,000
法定福利費	2,003,943	1,998,000	2,043,049	2,353,000
商品仕入	3,020,062	2,452,630	1,912,584	2,880,000
光熱水費	13,008,509	13,389,934	14,943,125	14,944,000
燃料費	12,622,463	12,591,209	12,979,540	12,980,000
器具什器費	238,750			
消耗品費	3,917,921	4,095,262	2,874,346	3,637,000
賃借料	1,250,753	1,316,101	1,328,438	1,329,000
車両費	500,448	161,748	152,067	250,000
印刷製本費	73,500	73,500	73,500	262,000
修繕費	954,849	987,074	599,755	636,000
通信運搬費	116,002	149,549	143,722	144,000
広報費	118,650	156,450	118,650	119,000
業務委託費	4,162,278	4,319,282	3,596,128	4,233,000
保守料	1,288,490	1,448,160	972,037	1,463,000
手数料	70,000	70,000	70,000	70,000
損害保険料	235,410	292,110	239,670	240,000
租税公課	1,262,003	1,156,400	1,119,476	1,120,000
福利厚生費	140,970	93,930	23,478	70,000
諸会費	7,000	3,000	3,000	4,000
研修費		24,400		
事業区分間繰入金支出	2,713,160	823,680	834,840	
支出計	67,389,676	65,959,419	64,250,448	67,691,000
収支	△ 170,741	△ 553,885	△ 1,617,149	857,000

指定管理概要

施設名称	所在地
あたご天狗の森スカイロッジ	笠間市上郷2775番地7

施設の設置目的
 地域住民及び観光レクリエーションの振興に資すること。

指定管理者	代表者	所在地
一般社団法人 笠間観光協会	会長 増渕 浩二	笠間市笠間1357番地1

指定期間
 平成 24 年 4 月 1 日 から 平成 29 年 3 月 31 日 まで (5 年間)

当該指定期間における施設の管理運営の基本方針
 地域活性化や観光産業の発展はもとより地域住民に対するサービスの効果及び効率を向上させ、地域福祉の一層の推進を図ることを基本方針とする。

- 指定管理者の業務内容**
1. 施設の使用の許可に関する業務
 2. 施設の施設及び設備の維持管理に関する業務
 3. このほか、施設の運営に関する事務のうち、市長の権限に属する事務を除く業務

指定管理者の管理運営状況

区分		年度	指定期間				
			平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
年間稼働日数		366	365	365	365	366	365
計画	年間延利用者数	9,600	10,100	10,400	10,700	11,000	11,300
実績	年間延利用者数	9,698	10,162	10,726			
	4人棟	2,227	2,139	2,391			
	6人棟	2,737	2,853	2,781			
	12人棟	2,787	2,682	2,934			
	バーベキュー施設	1,747	2,098	2,162			
	ミーティングルーム	200	333	398			
	日帰りプラン		57	60			
		9,698	10,162	10,726			

指定管理者の収支状況

区分		年度	指定期間					
			平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
計画	収入	指定管理料						
		利用料金	31,415,000	31,900,000	30,750,000	31,200,000	31,650,000	32,100,000
		その他収入	817,765	600,000	1,750,000	1,800,000	1,850,000	1,900,000
	支出	管理運営経費	32,232,765	32,500,000	32,500,000	33,000,000	33,500,000	34,000,000
実績	収入	指定管理料						
		利用料金	31,372,070	33,376,495	33,488,460			
		その他収入	813,825	1,201,706	2,442,163			
	支出	管理運営経費	31,680,525	34,123,086	35,757,361			
	収支	505,370	455,115	173,262	0	0	0	

施設稼働状況及び収支状況に係る特記事項

収支計画について、平成24年度は平成24年度事業計画、平成25年度～28年度は指定管理者申請時の5ヶ年計画を採用した。

指定管理者の事業実績・評価						
目的の達成度を測るための指標		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
施設の利用者数	目標値	10,100	10,400	10,700	11,000	11,300
	実績値	10,162	10,726			
施設の売上	目標値	32,500,000	32,500,000	33,000,000	33,500,000	34,000,000
	実績値	34,578,201	35,930,623			
	目標値					
	実績値					
	目標値					
	実績値					
目標達成のための具体的な実施事項等			指定管理者による自己評価			
<ul style="list-style-type: none"> ・プラン一覧表を年度当初から配布し、PRを徹底した。 ・新たにプランを企画し、プランの拡充を図った。 ・施設内装飾を行うことで、利用者を楽しんでもらった。 			対前年比において105.9%、対目標達成率において104.1%を達成し、PRの徹底やプランの拡充が効果あったと思われる。今後もPRやプランの拡充を図っていく。			
課題						
稼働率アップのためのターゲットをしぼったプランの拡充と施設等の維持管理			【当年度計画に反映(修正等)】 女性向けやシニア向けのプランを企画			
			【次年度計画に反映】 施設に関する老朽化部分の随時修繕			
前年度の改善策等の取組状況						
改善策等			取組状況(反映状況)			
【前年度計画に反映(修正等)させるとした事項】 平日の稼働率アップにつながる新規プラン企画検討 以前から要望の多かった東側山林の伐採			女子会向けプランの企画等の新規企画を実施 4人棟からの景観確保のための間伐を実施			
【当年度計画に反映させるとした事項】 平日の稼働率アップにつながる新規プラン企画検討 耐用年数が経過した浄化槽ポンプ等の交換			女子会向けやシニア向けのプランを企画 浄化槽の修繕工事の実施			
指定管理者の課題認識及び改善策等に対する評価と今後の管理運営に向けた指示(方向性の提示)等						
これまでも、平日の稼働率アップが重要課題であった。それに対し、女子会プランや日帰りプランなどを企画し、改善に向けて努力を行ってきたことが、売上の増加につながったものである。しかし、これからも検討する必要がある、更なる企画・宣伝活動等の営業努力が必要である。						

利用者等による評価

利用者の声を集める方法

【手法】 アンケート 懇談等 その他()

【時期】 通年

【概要】 宿泊棟にアンケート用紙を備え付け随時回収。
利用者地域 県内:水戸市13%、笠間市12%、石岡市5% 県外:千葉県8%、東京都8%、埼玉県4%

【結果】 718枚回収 回収率52%

【手法】 アンケート 懇談等 その他()

【時期】

【概要】

【結果】

【手法】 アンケート 懇談等 その他()

【時期】

【概要】

【結果】

好評を得た事項

- ・施設の清掃状況や設備内容
- ・従業員の対応
- ・景観
- ・各種プラン

要望・苦情等	対応策等
<ul style="list-style-type: none"> ・清掃が漏れている部分があった ・駐車場に他のお客の車があり、停められなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・更なる清掃の徹底により対応可能 ・チェックイン時の注意事項の説明を徹底することにより対応可能

施設所管課の総評

施設の維持管理・運営が適正に行われた。
維持管理について、宿泊棟等をより良質な環境に保つことにより利用者へ快適な空間・時間を提供し、施設を拠点とした地域の活性化を展開し、観光産業の振興発展に寄与することに努めてもらいたい。

指定管理概要

施設名称	所在地
あたごフォレストハウス あたご天狗の森野外ステージ外 フレンドリーパーク野外ステージ	笠間市泉99番地15 笠間市泉99番地23 笠間市下郷4445番地1

施設の設置目的
地域住民の森林レクリエーションの振興に資すること。

指定管理者	代表者	所在地
一般社団法人笠間観光協会	増渕 浩二	笠間市笠間1357番地1

指定期間
平成 24 年 4 月 1 日 から 平成 29 年 3 月 31 日 まで (5 年間)

当該指定期間における施設の管理運営の基本方針
指定管理者の能力を活用しつつ、地域住民に対するサービスの効果及ぶ効率を向上させ、地域福祉の一層の増進を図るものとする。

- 指定管理者の業務内容**
1. 施設の使用の許可に関する業務
 2. 施設及び設備の維持管理に関する業務
 3. 施設の使用料の徴収に関する業務
 4. このほか、施設の運営に関する事務のうち、笠間市の権限に属する事務を除く業務

指定管理者の管理運営状況

施設稼働状況

区分	年度	指定期間				
		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
年間稼働日数		365	365	365	366	365
計画	年間延利用者数					
実績	年間延利用者数	11,712	14,646			
	あたごフォレストハウス	11,712	14,216			
	あたご天狗の森野外ステージ	0	160			
	フレンドリーパーク野外ステージ	0	270			

指定管理者の収支状況

区分	年度	指定期間				
		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
計画	収入	指定管理料	9,900,000	9,900,000		
		利用料金	110,000	250,000		
		その他収入	2,000,000	1,701,000		
	支出	管理運営経費	12,001,000	11,851,000		
実績	収入	指定管理料	9,900,000	9,900,000		
		利用料金	356,190	329,871		
		その他収入	2,300,000	1,109,570		
	支出	管理運営経費	12,472,948	11,398,187		
	収支		83,242	-58,746		

施設稼働状況及び収支状況に係る特記事項

指定管理者の事業実績・評価						
目的の達成度を測るための指標		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
延利用者数	目標値					
	実績値	11,712	14,646			
	目標値					
	実績値					
	目標値					
	実績値					
	目標値					
	実績値					
目標達成のための具体的な実施事項等			指定管理者による自己評価			
定期的な施設等の巡回・清掃等を実施			指定管理の主な内容が愛宕山周辺だったことから、計画的に巡回・清掃等を実施した。また、簡易な施設の修繕等については、可能な限り自前で行うことにより経費の削減に努めた。			
課題			改善策等			
施設の設置から10数年経過しているため、今後修繕等の費用が多く必要になることが予想される。			【当年度計画に反映(修正等)】 予算の範囲内で緊急性の高いものから順次対応 【次年度計画に反映】 フォレストハウス等の防水塗装			
前年度の改善策等の取組状況						
改善策等			取組状況(反映状況)			
【前年度計画に反映(修正等)させるとした事項】 予算の範囲内で緊急性の高いものから順次対応			・倒木・枝払いについて随時対応 ・老朽化した施設の維持管理工事を随時実施			
【当年度計画に反映させるとした事項】 フォレストハウス等の防水塗装			・フォレストハウス・トイレの防水塗装工事完了			
施設所管課の評価及び方向性の提示						
指定管理者の課題認識及び改善策等に対する評価と今後の管理運営に向けた指示(方向性の提示)等						
倒木・ごみの不法投棄など利用者からの連絡等に対し迅速に対応できていた。 今後も、管理の区域が広範なことから人員が必要となるが、効率的に巡回等を行うことにより対処し、施設等の保全に努めてもらいたい。						

利用者等による評価

利用者の声を集める方法

【手法】	<input checked="" type="checkbox"/> アンケート	<input type="checkbox"/> 懇談等	<input type="checkbox"/> その他()
【時期】	通年		
【概要】	来訪者の住所(市内・県内外)・フォレストハウスの印象など		
【結果】	アンケート件数88件 市内31% 県内65% 県外4% とても良い45% 良い30% 普通20% まあまあ5% 悪い0% とても悪い0%		
【手法】	<input type="checkbox"/> アンケート	<input type="checkbox"/> 懇談等	<input type="checkbox"/> その他()
【時期】			
【概要】			
【結果】			
【手法】	<input type="checkbox"/> アンケート	<input type="checkbox"/> 懇談等	<input type="checkbox"/> その他()
【時期】			
【概要】			
【結果】			

好評を得た事項

- ・トイレなどごみがなくてきれい
- ・写真が展示されていてよい
- ・桜がきれい

要望・苦情等	対応策等
<ul style="list-style-type: none"> ・愛宕家に野菜・果物をおいてほしい。 ・岩間の名産品を販売してほしい。 ・アイスの種類を増やしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・フォレストハウスでは対応できないので、愛宕家で対応できるか協議を進める。(愛宕家はJAに委託中)

施設所管課の総評

施設の維持管理・運営が適正に行われた。
 管理区域が広範囲であるが、利用者等の求めに対し迅速な対応で処理ができていたので評価できる。
 今後も、公園等を良質な環境に保つことにより利用者へ快適な空間・時間を提供し、施設を拠点とした地域の活性化を展開し、観光産業の振興発展に寄与してもらいたい。

指定管理概要

施設名称	所在地
笠間クラインガルテン(農産物販売所及びそば処ならびにそれらに付随する施設) 笠間クラインガルテン(農園施設及びクラブハウス並びにそれらに付随する施設)	笠間市本戸4258番地

施設の設置目的

地域住民と観光農業の振興及び市民と都市住民の交流を図ること。

指定管理者	代表者	所在地
茨城中央農業協同組合	代表理事組合長 川上 好孝	笠間市八雲一丁目3番5号

指定期間

平成 23 年 4 月 1 日 から 平成 28 年 3 月 31 日 まで (5 年間)

当該指定期間における施設の管理運営の基本方針

地域の食材の供給や、それらを活かした料理を提供する。
都市住民を広く受け入れ、地域住民との交流を促進させる拠点としての役割を担うとともに地域農業の振興に努める。

指定管理者の業務内容

農産物直売所の運営
そば処の運営
農業施設及びクラブハウス等の管理運営
体験農園の受け入れ業務

指定管理者の管理運営状況

施設稼働状況

区分	年度	指定期間					
		平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
年間稼働日数		309	316	312	308		
計画	年間延利用者数	50,000	50,000	50,000	42,700	42,100	
	実績	42,229	30,293	37,204	37,885		
実績	農産物直売所			19,449	22,900		
	そば処			17,755	13,090		
	農園施設利用者				96		
	体験農業者				1,799		

指定管理者の収支状況

区分	年度	指定期間					
		平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
計画	収入	販売高	54,000,000	59,500,000	43,500,000	23,850,000	20,700,000
		雑収入	260,000	270,000	140,000	160,000	160,000
	支出	管理運営経費	54,250,000	58,810,000	19,605,000	21,905,000	19,945,000
		収入	20,990,000	21,040,000	20,779,600	20,610,000	21,080,000
	実績	使用料	805,000	890,000	770,000	760,000	760,000
		雑収入	5,000	9,000	10,000	10,000	10,000
実績	支出	管理運営経費	21,800,000	20,917,000	19,710,000	20,080,000	21,340,000
		収入	45,067,489	42,319,798	34,080,388	19,793,370	
	雑収入		257,113	149,667	278,134	233,161	
		支出	46,019,202	42,995,025	35,887,243	22,657,529	
	収入	利用料	20,959,492	21,154,000	20,892,800	21,032,400	
		使用料	632,554	682,490	846,490	995,077	
雑収入		123,311	16,400	35,143	12,800		
支出	管理運営経費	20,267,163	18,523,138	17,481,832	17,548,163		
収支		753,594	2,804,192	2,763,880	1,861,116	0	0

施設稼働状況及び収支状況に係る特記事項

指定管理者の事業実績・評価						
目的の達成度を測るための指標		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
農産物直売所の来店者数	目標値	46,040	46,040	23,000	25,000	
	実績値	21,738	19,449	22,900		
そば処の来店者数	目標値	31,000	31,000	18,000	15,000	
	実績値	17,682	17,755	13,090		
利用者数(人)	目標値	100	100	100	100	100
	実績値	100	99	96		
体験農業者数(人)	目標値	1,500	1,500	1,600	2,000	
	実績値	1,000	1,808	1,799		
目標達成のための具体的な実施事項等			指定管理者による自己評価			
課題			改善策等			
			【当年度計画に反映(修正等)】			
			【次年度計画に反映】			
前年度の改善策等の取組状況						
改善策等			取組状況(反映状況)			
【前年度計画に反映(修正等)させるとした事項】 ・店舗, イベントの告知手法の改善を図る。						
【当年度計画に反映させるとした事項】 ・随時的確な対応ができるよう, アンケート用紙を設置し, 利用者の声を運営方針の参考にする。						
施設所管課の評価及び方向性の提示						
指定管理者の課題認識及び改善策等に対する評価と今後の管理運営に向けた指示(方向性の提示)等						

利用者等による評価

利用者の声を集める方法

【手法】 アンケート 懇談等 その他()

【時期】

【概要】

【結果】

【手法】 アンケート 懇談等 その他()

【時期】

【概要】

【結果】

【手法】 アンケート 懇談等 その他()

【時期】

【概要】

【結果】

好評を得た事項

要望・苦情等

対応策等

--	--

施設所管課の総評

参考資料

施設概要

- ・産地形成促進施設(農産物販売所) 【木造平屋 120㎡, 売場面積60㎡】
- ・地域食材供給施設(そば処) 【木造平屋 150㎡, 客席数60席】
- ・その他付随する施設

事業収支詳細

(単位:円)

	平成23年度 実績報告	平成24年度 実績報告	平成25年度	
			収支報告	収支計画
販売高	42,319,798	34,080,388	19,793,370	23,850,000
雑収入	149,667	278,134	233,161	160,000
農園利用料	20,513,100	20,236,800	20,393,400	20,050,000
施設利用料	640,900	656,000	639,000	560,000
水光熱使用料	682,490	846,490	995,077	760,000
雑収入	16,400	35,143	12,800	12,800
収入計	64,322,355	56,132,955	42,066,808	45,392,800
販売原価	26,076,494	20,862,305	7,079,827	8,000,000
人件費	1,244,484			1,000,000
労務費	1,889,812	10,736,608	10,792,187	9,300,000
業務費	809,608	702,983	853,099	900,000
施設費	2,572,673	3,226,984	3,518,771	2,500,000
雑費	326,783	117,532	114,069	65,000
車両等償却費	0	13,682	9,020	
器具等償却費	0	74,652	87,496	
共通管理費	1,075,171			
車両費		143,497	191,060	140,000
租税公課		9,000	12,000	
人件費			8,931,661	4,500,000
労務管理費				3,800,000
事業イベント費			1,301,716	1,800,000
業務研修費			435,588	650,000
農園管理費			121,055	500,000
施設備品費			182,009	200,000
施設修繕費			618,635	2,000,000
施設管理費			5,710,025	6,277,000
車両費			181,582	330,000
雑費			10,447	23,000
共通管理費				
租税公課			4,000	
器具等償却費			2,834	
設備等償却費			48,611	
支出計	33,995,025	35,887,243	40,205,692	41,985,000
収支	30,327,330	20,245,712	1,861,116	3,407,800

指定管理概要

施設名称	所在地
笠間クラインガルテン(農園施設及びクラブハウス並びにそれらに付随する施設)	笠間市本戸4258番地

施設の設置目的

地域住民と観光農業の振興及び市民と都市住民の交流を図ること。

指定管理者	代表者	所在地
茨城中央農業協同組合	代表理事組合長 川上 好孝	笠間市八雲一丁目3番5号

指定期間

平成 23 年 4 月 1 日 から 平成 28 年 3 月 31 日 まで (5 年間)

当該指定期間における施設の管理運営の基本方針

都市住民を広く受け入れ、地域住民との交流を促進させる拠点としての役割を担うとともに地域農業の振興に努める。

指定管理者の業務内容

- ・農業施設及びクラブハウス等の管理運営
- ・体験農園の受け入れ業務

指定管理者の管理運営状況

施設稼働状況

区分	年度	指定期間					
		平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
年間稼働日数		309	310	308	308		
計画	年間延利用者数	100	100	100	100	100	100
実績	年間延利用者数	100	100	99	96		

指定管理者の収支状況

区分	年度	指定期間						
		平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	
計画	収入	利用料	20,990,000	21,040,000	20,779,600	20,610,000	21,080,000	
		使用料	805,000	890,000	770,000	760,000	760,000	
		雑収入	5,000	9,000	10,000	10,000	10,000	
	支出	管理運営経費	21,800,000	20,917,000	19,710,000	20,080,000	21,340,000	
実績	収入	利用料	20,959,492	21,154,000	20,892,800	21,032,400		
		使用料	632,554	682,490	846,490	995,077		
		雑収入	123,311	16,400	35,143	12,800		
	支出	管理運営経費	20,267,163	18,523,138	17,481,832	17,548,163		
	収支		1,448,194	3,329,752	4,292,601	4,492,114	0	0

施設稼働状況及び収支状況に係る特記事項

・特になし

指定管理者の事業実績・評価						
目的の達成度を測るための指標		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
利用者数(人)	目標値	100	100	100	100	
	実績値	100	99	96		
体験農業者数(人)	目標値	1,500	1,500	1,600	2,000	
	実績値	1,000	1,808	1,799		
	目標値					
	実績値					
	目標値					
	実績値					
目標達成のための具体的な実施事項等			指定管理者による自己評価			
<ul style="list-style-type: none"> 魅力的なイベントの実施 充実したサービスによるリピーターの確保 効果的なPRの実施 			<ul style="list-style-type: none"> 利用者と地域住民の交流を促進するため、地域住民と取り組んだイベントを企画実施し、利用者の確保に努めた。 イベント実施回数:136回 (2,627人参加) 施設利用状況 クラブハウス 591回, 8,739人 (24年度 564回, 8,597人) 多目的交流施設 114件 (24年度 160件) ゲストハウス 210人 PRについて マスコミ TV 5件, 新聞4件, 書籍3件, ビデオ1件 (取扱テーマ:田舎暮らし, 市民農園) 視察 24件 293名 に対応した。 			
課題			改善策等			
<ul style="list-style-type: none"> 日帰り市民農園の利用者の増加 卒業後の笠間との関わり維持 			【当年度計画に反映(修正等)】 【次年度計画に反映】 <ul style="list-style-type: none"> 日帰り市民農園の利用者募集ポスターを市内、駅に掲示する 卒業生対象に空き家情報等説明会を開催する。 			
前年度の改善策等の取組状況						
改善策等			取組状況(反映状況)			
【前年度計画に反映(修正等)させるとした事項】 <ul style="list-style-type: none"> ホームページのこまめな情報更新と掲載内容の充実を図り、情報発信力を高める。 			<ul style="list-style-type: none"> 季節のイベントの実施状況をホームページに掲載するようにした 			
【当年度計画に反映させるとした事項】 <ul style="list-style-type: none"> 地域農業者との連携による新たな農業資源の発掘 			<ul style="list-style-type: none"> 利用者と地元農家が協力して地域の荒廃した竹林を再生させた 			
施設所管課の評価及び方向性の提示						
指定管理者の課題認識及び改善策等に対する評価と今後の管理運営に向けた指示(方向性の提示)等						
<ul style="list-style-type: none"> 前年度の課題であったホームページのこまめな更新によって施設への興味をより持ってもらえるようになった。 利用者の応募倍率は震災以降低く、1倍程度にとどまっている。そのため高倍率だった頃のように都市農村交流施設の趣旨を十分に理解した意欲高い利用者ばかりではなくなっている。また、近年では水戸市など近隣市町村からの応募が顕著であり、すぐに帰れるのであまり交流なく過ごすケースがみられる。 新入生に対しては事前の施設利用説明の徹底、入村後の面談の実施をすることで利用者にとってよりよい施設になる。一方で卒業生に対し、空き家紹介などの情報提供を行うことで二地域居住させることが可能である。 						

利用者等による評価

利用者の声を集める方法

【手法】	<input type="checkbox"/> アンケート	<input type="checkbox"/> 懇談等	<input checked="" type="checkbox"/> その他(イベント時の意見交換)
【時期】			
【概要】	イベント内容や、日ごろ利用している施設の使用感、要望などについて聞き取る。		
【結果】	イベントに取り入れてほしい要素(内容等)が把握できた。		
【手法】	<input type="checkbox"/> アンケート	<input type="checkbox"/> 懇談等	<input type="checkbox"/> その他()
【時期】			
【概要】			
【結果】			
【手法】	<input type="checkbox"/> アンケート	<input type="checkbox"/> 懇談等	<input type="checkbox"/> その他()
【時期】			
【概要】			
【結果】			

好評を得た事項

<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者がスタッフとして、地域イベントへ出店し、クラインガルテンのPRと笠間市民との交流になった。
--

要望・苦情等	対応策等
施設隣接のダンプ車駐車場で荷台あおり音へ苦情があった。(利用者)	会社経営者と利用者から聞き取りを行い、双方が納得できるような対策を講じた。

施設所管課の総評

- ・ 平成25年度の指定管理事業について概ね目標を達成している。
- ・ 指定管理期間が3年経過し、安定した経営状況にあるが、日帰り市民農園の利用低下状況が続いているので、日帰り市民農園の利用者増加に向けた対策を早めに立てていく必要がある。
- ・ 施設の大規模修繕を避けるために、施設の点検を行い修繕箇所を特定し、優先順位をつけて計画的な修繕に取り組むこと。
- ・ 職員が利用者とのコミュニケーションを積極的にとっており、利用者の意見を吸い上げやすい環境になっているが、今後は利用者との意見交換の機会を毎年設け、運営改善に生かすべきである。(意見交換会が2年間実施されていない)
- ・ 平成22年度から運営開始した多目的交流施設について、25年度は210件と年々利用者が増加している。ガルテン利用者及びその関係者(親戚や友人、同僚など)が利用しており、リピーターも見られる。今後も本施設を積極的にPRし、利用者からの口コミ効果を狙いたい。

指定管理概要

施設名称	所在地
笠間クラインガルテン(農産物販売所及びそば処ならびにそれらに付随する施設)	笠間市本戸4258番地

施設の設置目的

地域住民と観光農業の振興及び市民と都市住民の交流を図ること。

指定管理者	代表者	所在地
茨城中央農業協同組合	代表理事組合長 川上 好孝	笠間市八雲一丁目3番5号

指定期間
平成 23 年 4 月 1 日 から 平成 28 年 3 月 31 日 まで (5 年間)

当該指定期間における施設の管理運営の基本方針

地域の食材の供給や, それらを活かした料理を提供する。

指定管理者の業務内容

農産物直売所の運営
そば処の運営

指定管理者の管理運営状況

施設稼働状況

区分	年度	指定期間					
		平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
年間稼働日数		309	316	312	307		
計画	年間延利用者数	50,000	50,000	50,000	41,000	40,000	
実績	年間延利用者数	42,229	30,293	37,204	35,990		
	農産物直売所		21,738	19,449	22,900		
	そば処		8,555	17,755	13,090		

指定管理者の収支状況

区分	年度	指定期間					
		平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
計画	収入	販売高	54,000,000	59,500,000	43,500,000	23,850,000	20,700,000
		雑収入	260,000	270,000	140,000	160,000	160,000
	支出	管理運営経費	54,250,000	58,810,000	19,605,000	21,905,000	19,945,000
実績	収入	販売高	45,067,489	42,319,798	34,080,388	19,793,370	
		雑収入	257,113	149,667	278,134	233,161	
	支出	管理運営経費	46,019,202	42,995,025	35,887,243	22,657,529	
	収支		△ 694,600	△ 525,560	△ 1,528,721	△ 2,630,998	0
							0

施設稼働状況及び収支状況に係る特記事項

・特になし

指定管理者の事業実績・評価						
目的の達成度を測るための指標		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
農産物直売所の来店者数	目標値	46,040	46,040	23,000	25,000	
	実績値	21,738	19,449	22,900		
そば処の来店者数	目標値	31,000	31,000	18,000	15,000	
	実績値	8,555	17,755	13,090		
	目標値					
	実績値					
	目標値					
	実績値					
目標達成のための具体的な実施事項等			指定管理者による自己評価			
【農産物直売所】 ・ 5月新茶祭り, 6月ほたる祭り, 7月七夕感謝祭, 9月新米祭り, 12月感謝祭と, 季節に合わせたイベント(主に特売)を実施した。 ・ 市が実施・参加するPRイベントにおいてソフトクリーム割引券をパンフレットにつけた。 ・ 6月のホテル鑑賞会の参加者にソフトクリーム割引券を配布した。 ・ 夜間営業を実施した ・ 笠間市認証ブランド「かさまの粋」商品の設置に向けて検討した。 【そば処】 ・ 夏季限定メニュー「ぶっかけそば」、冬季メニュー「けんちんそば」を販売した。その際各テーブルにPRポップを設置し、目に付くようにした。 ・ 直売所とそば処のPRチラシを作成し、イベントなどで配布した。			【農産物直売所】 ・ イベント開催の事前周知不足のため、あまり思うような集客効果はみられなかった。 ・ 都内で配布した割引券の持参者はいなかった。 ・ 当日来場者に対する割引券は利用者が多かった。 ・ 「かさまの粋」商品の設置に向けた取り組みが停滞し実施に至らなかった。 【そば処】 ・ 各テーブルに写真付きポップを設置することで商品がわかりやすくなり、注文量が増えた。 ・ バーベキュー施設の周知が不足した。 ・ 直売所とそば処のPRチラシを作成し、イベントなどで配布した。			
課題			改善策等			
【農産物直売所】 深刻な赤字経営を改善する ・ 魅力ある店作り(商品内容・陳列) ・ 商品・体験受付PRの不足 ・ ソフトクリームの効果的活用 【そば処】 ・ 平日の閑散時間帯の解消 ・ 売上商品についての分析がない			【当年度計画に反映(修正等)】 ・ 店員に当事者意識向上させるため市とJAの施設定例会に出席する。 ・ 店内のPR(商品説明など) ・ ランチメニュー,レディースメニューの開発 【次年度計画に反映(修正等)】 ・ イベント内容の検討(小さい子供のいる家族客が満足できるもの) ・ かさまの粋の販売拠点の実現 ・ ランチメニュー,レディースメニューを開発する ・ レジや券売機の導入し,季節・時間帯別の商品売り上げを分析する。 ・ 魅力ある店作り(商品内容・陳列) ・ 酒類の取扱い			
前年度の改善策等の取組状況						
改善策等			取組状況(反映状況)			
【前年度計画に反映(修正等)させるとした事項】 ・ 店舗, イベントの告知手法の改善を図る。			・ 告知に関する改善はみられなかった。			
【当年度計画に反映させるとした事項】 ・ 随時的確な対応ができるよう, アンケート用紙を設置し, 利用者の声を運営方針の参考にする。			・ そば処の各テーブルにアンケート用紙を設置した。(あまり反応が窺えない)			
施設所管課の評価及び方向性の提示						
指定管理者の課題認識及び改善策等に対する評価と今後の管理運営に向けた指示(方向性の提示)等						
・ 直売所の赤字運営解消の課題については, 店舗の周知や店内装飾の工夫だけでなく, 職員の意識改善(明るい掛け声, 商品や施設の説明)にも努めることで, よりよい店内環境が望めると思われる。 ・ 職員が自由に提案・採用することで, 能動的に業務を執り行うことができる。 ・ そば処については平日・閑散時間帯の解消について, 各種メニュープランの検討により改善が期待できるが, 一方でリピーターの確保にむけたサービス(10回目サービス券・テーブルに施設情報や季節の体験紹介を掲げるなど)も検討するとより集客を見込めると思われる。 ・ イベント実施について, 特売だけではなく, 具体的な客層(親子客)を狙い, 子供が施設内の催しで遊ぶことで, 客が会場に長く滞在して消費増加が狙える。イベント内容のさらなる工夫に努めてほしい。						

利用者等による評価

利用者の声を集める方法

【手法】	<input type="checkbox"/> アンケート	<input type="checkbox"/> 懇談等	<input checked="" type="checkbox"/> その他(接客時の会話など)
【時期】	通年		
【概要】	・接客時の会話を通して、店舗利用の感想や、要望を聞き取る。		
【結果】	・約80件程度。利用者の反応、運営改善のヒントが得られた。		
【手法】	<input type="checkbox"/> アンケート	<input type="checkbox"/> 懇談等	<input type="checkbox"/> その他()
【時期】			
【概要】			
【結果】			
【手法】	<input type="checkbox"/> アンケート	<input type="checkbox"/> 懇談等	<input type="checkbox"/> その他()
【時期】			
【概要】			
【結果】			

好評を得た事項

<ul style="list-style-type: none"> ・ 季節感を取り入れた夏季限定メニューが好評だった。
--

要望・苦情等	対応策等
【直売所】 <ul style="list-style-type: none"> ・ 商品の品揃えが不十分 ・ 外観がさびしい 	こまめな商品管理ときめ細かい接客に努めることで要望に応える。 【直売所】 <ul style="list-style-type: none"> ・ 管内JA直売所(みどりの風)との連携により品揃えを充実させる。 ・ 店外に見える商品ポスター掲示や季節ごとの装飾

施設所管課の総評

<ul style="list-style-type: none"> ・ 直売所については赤字額が317万円にのぼり、年々増加傾向にある。年度後半から市と指定管理者間での定例会に直売所やそば処の各店長に参加するようにしたところ、次年度に向けての経営改善意欲がみられはじめている。職員たちが現状業務に甘んじることなく自由にアイデアを出し合い、店舗改善の試みを続けてほしい。 ・ そば処については昨年度に比べて利益が減少したが、黒字経営を維持している。またマスコミによる紹介や口コミで店の評判が広がりつつあり、今後もその効果が期待できる。そのためにも日ごろの接客態度、味の維持に努めてほしい。 ・ バーベキュー施設が本年度の利用が2件のみと、設置2年目が経過するも、いまだにHPなどにも掲載されず周知不足が大きな要因になっている。本年度も引き続き徹底したPR活動と利用者層ごとに魅力的な利用プランを提案するなど、まずは存在の周知を進めてほしい。

目的の達成度を測るための指標		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
施設全体の年間延利用者数(人)	目標値	236,000	237,000	238,000	239,000	240,000
	実績値	236,990	221,360	253,200		
体験施設の年間延利用者数(人)	目標値	18,600	18,600	18,900	19,200	19,500
	実績値	15,399	17,521	17,793		
物販売上(円)	目標値	172,900,000	181,300,000	182,000,000	183,000,000	184,000,000
	実績値	143,775,357	157,532,592	189,021,601		
	目標値					
	実績値					
目標達成のための具体的な実施事項等			指定管理者による自己評価			
利用者増加のため、下記の実施をした。 (施設全体) ・PRのための出張体験に積極的に参加(大型ショッピングモール、イベント等) ・イベントや催事の開催。(陶器市等年4回実施)話題作家の企画展開催 ・県内にチラシを制作し、新聞チラシにて配布(体験施設) ・幼稚園、小中学校への郊外活動の提案、受入 ・子ども陶芸展への積極的な協力(物販) ・かさまの粹など地元商材の提案、販売(お歳暮などにも活用) ・笠間焼の他、地元工芸品などの展示拡大 ・カフェラウンジでの座席数の増加、価格、メニュー変更			体験施設利用者数については、ほぼ前年並みとなったが、引き続きイベントや大型ショッピングモール等へ出向きPR活動を行う。 物販についても、売り場のレイアウト変更、品揃えの強化を引き続き図る。 また、カフェラウンジの利用者についても価格やメニューの変更を行い前年比約8,600人増となった。(屋外のテーブル数を増やしたことが要因)			
課題			改善策等			
*外へのPRはあるが、販売力が課題である。			【当年度計画に反映(修正等)】 *営業強化するため、新たに営業促進に向けた企画室を設置し、これまで以上の販売強化に努める 【次年度計画に反映】 黒字になるように取り組む			
前年度の改善策等の取組状況						
改善策等			取組状況(反映状況)			
【前年度計画に反映(修正等)させるとした事項】 新規利用者の獲得の為、PR・営業の強化。 カフェ利用者アンケートの実施。			地元大手菓子企業との共同提案によるデザートなどを販売。雑誌、ネットなどにも取り上げられるなど、今後も利用者のニーズにあわせた商品開発に取り組んでいる。			
【当年度計画に反映させるとした事項】 施設全体についてのアンケートを実施しお客のニーズの調査、改善点の洗い出しを実施。 リピーターを増やす為の、アンケートを基にした改善を進める。			アンケートについてはカフェラウンジ利用者についてのみ実施した			
施設所管課の評価及び方向性の提示						
指定管理者の課題認識及び改善策等に対する評価と今後の管理運営に向けた指示(方向性の提示)等						
新規利用者の獲得の為のPR・営業の強化として、地元大手菓子企業との共同提案によるデザートなどを販売し、雑誌、ネットなどにも取り上げられたことは評価できる。今後も引き続き、利用者のニーズにあわせた商品開発に取り組むこと。 施設全体のアンケートを実施し、お客のニーズの調査、改善点の洗い出しをおこなうこと。 施設の目的である「笠間の観光の情報発信地」「地場産業振興の中核施設」という面から見ると、まだまだ活動不足であると感じる。更なる活動に期待する。						

利用者等による評価

利用者の声を集める方法

【手法】	<input checked="" type="checkbox"/> アンケート	<input type="checkbox"/> 懇談等	<input type="checkbox"/> その他()
【時期】	4月-6月		
【概要】	笠間工芸の丘 カフェラウンジ利用者に対するアンケート (年齢、住所/市町村別、雰囲気、接客、味、値段)		
【結果】	204人回収(男性77、女性127名)		
【手法】	<input type="checkbox"/> アンケート	<input type="checkbox"/> 懇談等	<input type="checkbox"/> その他()
【時期】			
【概要】			
【結果】			
【手法】	<input type="checkbox"/> アンケート	<input type="checkbox"/> 懇談等	<input type="checkbox"/> その他()
【時期】			
【概要】			
【結果】			

好評を得た事項

- * 高いけどおいしい!
- * 器や食器が素敵でした。(食器の笠間焼がかわいい。笠間焼の器で出されるケーキ、コーヒーは一段とおいしく感じた。など)
- * お店の女性の方がきれいに服を着ていてお店の中もきれいでやすらぎがありました。(ウェイトレスさんの接客、とても感じがよかったです。など)
- * 室内でも開放感がありゆっくり過ごせました。(見晴らし最高。など)

要望・苦情等	対応策等
<ul style="list-style-type: none"> * 地元の野菜や特産物をいかしたメニューがなくて残念です。 * カウンターテーブル増やして欲しい。 	<ul style="list-style-type: none"> * 地元銘菓とのデザート開発などを実施。今後、かさま食彩などよりメニュー化するなど検討中。 * 屋外のテーブル数を増設し、利用者の増加、待ち時間などを軽減するよう対策し実施。

施設所管課の総評

施設の設置目的である「地場産業と観光の振興」については、施設利用者数や販売実績などの数値でしか表すことができないが、数値化できない「地域観光の拠点」としての地位の確保ができていることは評価できる。

ただし、施設オープンから15年以上が経過し、利用者数が頭打ちになってきている。利用者の新規開拓とリピーター確保のため、出張体験に積極的に参加するなど施設の設置目的の推進に努めること。

指定管理概要

施設名称	所在地
笠間市営笠間駅北口自転車駐車場 笠間市営笠間駅北口駐車場	笠間市下市毛288番地10 笠間市下市毛288番地10

施設の設置目的

(自転車駐車場) 駅周辺の環境整備を図るとともに、自転車利用の利便に資するため
(駐車場) 市民及び観光客の利便に資するため

指定管理者	代表者	所在地
一般社団法人 笠間観光協会	増渕 浩二	笠間市笠間1357-1

指定期間

平成 22 年 4 月 1 日 から 平成 27 年 3 月 31 日 まで (5 年間)

当該指定期間における施設の管理運営の基本方針

施設利用者の利便性、安全性及び快適性を確保・向上するように努める。

指定管理者の業務内容

- 1.使用許可に関すること。
- 2.施設及び設備の維持管理に関すること。
- 3.利用料金に関すること。
- 4.利用者の安全確保に関すること。
- 5.個人情報保護に関すること。
- 6.業務報告に関すること。

指定管理者の管理運営状況

施設稼働状況

区分	年度	指定期間					
		平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
年間稼働日数		362	362	363	362	362	
計画	年間延利用者数	13,605	13,222	12,062	12,922	12,243	
実績	年間延利用者数	13,605	13,222	12,062	12,922	12,243	
	自動車	4,220	3,799	3,195	3,524	3,032	
	自転車	8,974	9,115	8,579	9,175	8,988	
	バイク	411	308	288	223	223	

指定管理者の収支状況

区分	年度	指定期間					
		平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
計画	収入	指定管理料	2,908,500	2,908,500	2,908,500	2,908,500	2,908,500
		利用料金					
		その他収入					
実績	収入	指定管理料	2,908,500	2,908,500	2,908,500	2,908,500	2,908,500
		利用料金					
		その他収入					
計画	支出	管理運営経費	2,908,500	2,908,500	2,908,500	2,908,500	2,908,500
		その他支出					
		収入					
実績	支出	管理運営経費	2,908,500	2,908,500	2,908,500	2,908,500	2,908,500
		その他支出					
		収入					
	収支	0	0	0	0	0	

施設稼働状況及び収支状況に係る特記事項

指定管理者の事業実績・評価						
目的の達成度を測るための指標		平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
延利用者数(自動車)	目標値	3,799	3,195	3,524	3,032	
	実績値	3,799	3,195	3,524	3,032	
延利用者数(自転車)	目標値	9,115	8,579	9,175	8,988	
	実績値	9,115	8,579	9,175	8,988	
延利用者数(バイク)	目標値	308	288	223	223	
	実績値	308	288	223	223	
	目標値					
	実績値					
目標達成のための具体的な実施事項等			指定管理者による自己評価			
利用者に対して公平に対応する。 利便性の面から施設の維持管理に留意する。			的確に委託業務を遂行することができた。			
課題			改善策等			
特になし。			【当年度計画に反映(修正等)】			
			【次年度計画に反映】			
前年度の改善策等の取組状況						
改善策等			取組状況(反映状況)			
【前年度計画に反映(修正等)させるとした事項】 可能性のある事例を想定し、指定管理者と協議する。			利用者との間にトラブルが生じた場合、現場の係員は幹部に報告し、出来る限り指定管理者により対応し、解決してもらうこととした。解決が困難な場合、どこから市が介入するかについて、事例を想定したうえで、今後に向けて協議をしておく。			
【当年度計画に反映させるとした事項】						
施設所管課の評価及び方向性の提示						
指定管理者の課題認識及び改善策等に対する評価と今後の管理運営に向けた指示(方向性の提示)等						
特に課題はない。						

利用者等による評価**利用者の声を集める方法**

【手法】 アンケート 懇談等 その他()

【時期】 通年

【概要】 料金徴収時または施設利用時に随時、利用者の声を聞く。

【結果】 評価に関連した声はない。

【手法】 アンケート 懇談等 その他()

【時期】

【概要】

【結果】

【手法】 アンケート 懇談等 その他()

【時期】

【概要】

【結果】

好評を得た事項

朝、時間が無く乱雑な置き方をしても、帰りにはきちんと並べ直されている。

要望・苦情等

特になし

対応策等**施設所管課の総評**

係員が公正かつ誠実な態度で業務に従事し、利用者に対しても丁寧に対応している様子が見られ、的確に委託業務が遂行された。

指定期間満了後の方向性の検討

駐車場管理は、笠間市が駅前駐車場を整備した平成3年から観光案内業務と併せて行うようになり、平成19年度から観光案内所に駐車場の管理事務所を置くこととして「笠間駅北口自転車駐車場」、「笠間駅北口駐車場」の指定管理者制度導入し、管理運営を行った結果、観光案内業務を委託している商工観光課と共に双方負担しており経費面でも効率的である。また、十分な知識及び経験が培われ、適正に管理運営することができており、目的達成度を測る指標である「延利用者数」も目標値を達成している。休業日は年末のみで、窓口を開設することにより、顔の見えるサービスを最大限に活用し、駐車場利用者のニーズにあったサービスを提供することに努めており、また、常時職員が常駐するため安全面においても大変効果的である。今回の指定期間を通じた管理運営状況から、施設の活用状況、効率的な経費運用及び実績から設置目的達成のためには、継続しての運用が必要と思われる。

指定管理概要

施設名称	所在地
笠間市営稲田駅前自転車駐車場	笠間市稲田2307番地9
笠間市営稲田駅前駐車場	笠間市稲田2307番地12
笠間市営福原駅前駐車場	笠間市福原2129番地9

施設の設置目的

(自転車駐車場) 駅周辺の環境整備を図るとともに、自転車利用者の利便に資するため
 (駐車場) 市民及び観光客の利便に資するため

指定管理者	代表者	所在地
JROB会	石崎 忠夫	

指定期間

平成 22 年 4 月 1 日 から 平成 27 年 3 月 31 日 まで (5 年間)

当該指定期間における施設の管理運営の基本方針

施設利用者の利便性、安全性及び快適性を確保・向上するように努める。

指定管理者の業務内容

- 1.使用許可に関すること。
- 2.施設及び設備の維持管理に関すること。
- 3.利用料金に関すること。
- 4.利用者の安全確保に関すること。
- 5.個人情報保護に関すること。
- 6.業務報告に関すること。

指定管理者の管理運営状況

施設稼働状況

区分	年度	指定期間					
		平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
年間稼働日数		365	365	366	365	365	
計画	年間延利用者数	9,605	9,614	8,812	9,688	8,968	
実績	年間延利用者数	9,477	9,614	8,812	9,688	8,968	
	稲田駅 自動車	3,012	2,886	2,813	2,992	3,561	
	稲田駅 自転車	1,451	961	1,085	1,375	1,048	
	稲田駅 バイク	89	67	42	57	19	
	福原駅 自動車	4,925	5,700	4,872	5,264	4,340	

指定管理者の収支状況

区分	年度	指定期間					
		平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
計画	収入	指定管理料	2,866,500	2,866,500	2,866,500	2,866,500	2,866,500
		利用料金					
		その他収入					
実績	収入	指定管理料	2,866,500	2,866,500	2,866,500	2,866,500	2,866,500
		利用料金					
		その他収入					
計画	支出	管理運営経費	2,866,500	2,866,500	2,866,500	2,866,500	2,866,500
		その他支出					
		収入					
実績	支出	管理運営経費	2,866,500	2,866,500	2,866,500	2,866,500	2,866,500
		その他支出					
		収入					
収支		0	0	0	0		

施設稼働状況及び収支状況に係る特記事項

指定管理者の事業実績・評価						
目的の達成度を測るための指標		平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
延利用者数(稲田駅 自動車)	目標値	2,886	2,813	2,992	3,561	
	実績値	2,886	2,813	2,992	3,561	
延利用者数(稲田駅 自転車)	目標値	961	1,085	1,375	1,048	
	実績値	961	1,085	1,375	1,048	
延利用者数(稲田駅 バイク)	目標値	67	42	57	19	
	実績値	67	42	57	19	
延利用者数(福原駅 自動車)	目標値	5,700	4,872	5,264	4,340	
	実績値	5,700	4,872	5,264	4,340	
目標達成のための具体的な実施事項等			指定管理者による自己評価			
利用者に対して公平に対応する。 利便性の面から施設の維持管理に留意する。			特に苦情やトラブルもなく、託された業務を的確に遂行することができた。			
課題			改善策等			
特になし。			【当年度計画に反映(修正等)】			
			【次年度計画に反映】			
改善策等			取組状況(反映状況)			
【前年度計画に反映(修正等)させるとした事項】						
【当年度計画に反映させるとした事項】						
施設所管課の評価及び方向性の提示						
指定管理者の課題認識及び改善策等に対する評価と今後の管理運営に向けた指示(方向性の提示)等						
特に課題はない。						

利用者等による評価**利用者の声を集める方法**

【手法】 アンケート 懇談等 その他()

【時期】 通年

【概要】 料金徴収時または施設利用時に随時、利用者の声を聞く。

【結果】 評価に関する声はなかった。

【手法】 アンケート 懇談等 その他()

【時期】

【概要】

【結果】

【手法】 アンケート 懇談等 その他()

【時期】

【概要】

【結果】

好評を得た事項

特になし。

要望・苦情等	対応策等
---------------	-------------

特になし。	
-------	--

施設所管課の総評

利用者への対応、施設の管理、料金の徴収等業務についての的確に遂行できたものと評価する。

指定期間満了後の方向性の検討

平成19年度から指定管理者制度を導入し、管理運営を行った結果、JR東日本が定める関係諸規定の遵守や乗車券の発券など特殊な技術を必要とするJRの業務に精通していることから駅舎を使用できるので、駅舎を管理事務所としている駐車場の管理にも適しており、目的の達成度を測るための指標である「延利用者数」も目標値を達成している。年中無休で7時から17時までの業務時間に駐車場管理業務を合わせて乗車券委託販売を行うということは、双方の費用負担の経費削減につながり、駐車場利用者のニーズにあったものであり、また、常時職員が常駐するため安全面においても大変効果的である。

また、委託業務から数えると長年の管理実績を有しているということで十分な知識と経験、地域とのコミュニケーションも豊富であり、駐車場利用者と毎日顔をあわせていることにより、要望等を聞きやすい環境作りができていることから、常に利用者の声を把握し、利用者の立場に立ったサービスが提供できるように努めている。

今回の指定期間を通した管理運営状況から、施設の活用状況、効率的な経費運用及び実績から設置目的達成のためには、継続しての運用が必要と思われる。

指定管理概要

施設名称	所在地
障害者福祉センターともべ	笠間市美原三丁目2番11号

施設の設置目的
在宅心身障害者の福祉向上を図ること。

指定管理者	代表者	所在地
社会福祉法人 笠間市社会福祉協議会	会長 塩畑 敏之	笠間市美原三丁目2番11号

指定期間
平成 25 年 4 月 1 日 から 平成 30 年 3 月 31 日 まで (5 年間)

当該指定期間における施設の管理運営の基本方針
在宅の心身障害者に、通所により、日常生活に必要な社会性の訓練や作業訓練を継続的に行い、社会との交流を図ることを目的として管理運営を行う。

指定管理者の業務内容
1 利用の承認・訓練等の実施に関する業務
2 施設及び設備器具の維持管理に関する業務

指定管理者の管理運営状況

区分		年度	指定期間				
			平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
年間稼働日数			239				
計画	年間延利用者数	3,700	3,700	3,700	3,700	3,700	3,700
実績	年間延利用者数	3,510	3,824				

指定管理者の収支状況

区分		年度	指定期間					
			平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
計画	収入	指定管理料	19,036,000	19,263,000	2,305,000	2,447,000	2,447,000	2,447,000
		参加費収入	50,000	50,000				
		その他収入						
	支出	管理運営経費	19,086,000	19,313,000	2,305,000	2,447,000	2,447,000	2,447,000
実績	収入	指定管理料	19,036,000	19,263,000				
		利用料金	54,500	51,000				
		その他収入	16,800					
	支出	管理運営経費	19,107,300	19,314,000				
収支			0	0	0	0	0	0

施設稼働状況及び収支状況に係る特記事項

指定管理者の事業実績・評価						
目的の達成度を測るための指標		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
利用者延人数(人)	目標値	3,700	3,700	3,700	3,700	3,700
	実績値	3,824				
	目標値					
	実績値					
	目標値					
	実績値					
	目標値					
	実績値					
目標達成のための具体的な実施事項等			指定管理者による自己評価			
<ul style="list-style-type: none"> 作業訓練(空き缶回収、珍味梱包作業、ボールペン等梱包作業、チラシ袋入れ、フルーツキャップ) 生活訓練(日直・清掃当番、調理実習、買い物学習、屋外研修、習字・生け花・茶道・各教室、ミュージックケア等) 行事・レクリエーション等民生委員との交流会、リハビリ体操士との交流・ふれあい親子旅行、果物狩り、遠足、デイサービスとの交流会、市及び県主催事業への参加等) 健康指導(住民健診、リハビリ体操等) 			<p>作業は、作業依頼が安定して入っている。リハビリ体操士との交流会で、航空博物館の見学を企画し好評を得た。</p> <p>民生委員との交流会で、鉄道博物館の見学を企画し好評を得た。</p> <p>利用者は、他者との交流を楽しみにしており、行事には積極的に参加している。他者との交流は、コミュニケーション能力の向上に繋がるため、今後も実施していく。</p>			
課題			改善策等			
<p>利用者は知的障害者で自力で通所できないため、保護者が送迎しているが、保護者の高齢化が進み送迎が難しくなっており、今後、通所できなくなる利用者が出てくる可能性がある。</p>			<p>【当年度計画に反映(修正等)】</p> <p>事業所による送迎を実施し、利用者が通所を継続できるようにする</p>			
			【次年度計画に反映】			
前年度の改善策等の取組状況						
改善策等			取組状況(反映状況)			
【前年度計画に反映(修正等)させるとした事項】			/			
【当年度計画に反映させるとした事項】						
施設所管課の評価及び方向性の提示						
指定管理者の課題認識及び改善策等に対する評価と今後の管理運営に向けた指示(方向性の提示)等						
<p>障害者が地域で生活をしていく中で、日中活動の場として重要な役割を果たしている。作業訓練や生活訓練の場として、社会性を身につける場として充実した運営内容となっている。送迎の実施により、利用者の継続的な利用が期待できる。</p>						

利用者等による評価**利用者の声を集める方法**

【手法】 アンケート 懇談等 その他()

【時期】 平成26年3月

【概要】 利用者から口頭で聞き取り

【結果】 20人

【手法】 アンケート 懇談等 その他()

【時期】

【概要】

【結果】

【手法】 アンケート 懇談等 その他()

【時期】

【概要】

【結果】

好評を得た事項

利用者より以下のような意見があった。

- ・作業を楽しんでいる。
- ・レクリエーションが楽しい。

要望・苦情等	対応策等

施設所管課の総評

作業訓練や生活訓練の場として、社会性を身につける場として充実した運営内容となっており評価できる。
 知的障害者
 平成26年度から、地域活動支援センターから就労継続支援事業所に移行するが、今後も就労や生産活動の機会を提供する場として、充実した運営を継続していただきたい。

指定管理者の事業実績・評価						
目的の達成度を測るための指標		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
あおぞら利用者延人数(人)	目標値	1,400	1,400	1,400	1,400	1,400
	実績値	1,385				
	目標値					
	実績値					
	目標値					
	実績値					
	目標値					
	実績値					
目標達成のための具体的な実施事項等			指定管理者による自己評価			
<p>作業訓練(フルーツキャップ梱包、空き缶回収、電機部品の組み立て作業、プラスチック製品のバリ取り、取扱説明書折り、野菜・花壇作り)</p> <p>生活訓練(日直当番、清掃、調理実習、買い物学習、屋外研修、ムーブメント等)</p> <p>行事、レクリエーション(いきいきサービスとの交流会、ふれあい研修、スポーツレクリエーション、映画鑑賞、忘年会、果物狩り、笠間市主催事業への参加、県主催事業への参加、ミュージックケア等)</p> <p>健康指導(住民健診、保健師・歯科衛生士指導、体操等)</p>			<p>作業は、作業依頼が安定して入っている。</p> <p>生活訓練として、福祉センターいわまで物品販売等の研修を実施した。利用者は、研修を楽しんでいた。</p> <p>いきいきサービスとの交流会等で他者と交流を深めることで、利用者が他者との会話を楽しむようになった。</p>			
課題						
<p>作業訓練の実施により、2名を就職に繋げることが出来たが、それにより利用者が減少した。</p> <p>利用者の高齢化が進んでいる。</p>			<p>【当年度計画に反映(修正等)】</p> <p>若年層の利用者を増加させる為、特別支援学校などへのPRを行う</p>			
			<p>【次年度計画に反映】</p> <p>特別支援学校などへのPRを継続的に行い、利用者の増加を図る。</p>			
前年度の改善策等の取組状況						
改善策等			取組状況(反映状況)			
【前年度計画に反映(修正等)させるとした事項】						
【当年度計画に反映させるとした事項】						
施設所管課の評価及び方向性の提示						
指定管理者の課題認識及び改善策等に対する評価と今後の管理運営に向けた指示(方向性の提示)等						
<p>実績が目標に達していないが、利用者が就職した結果の減であり、訓練の成果として評価できる。</p> <p>生活訓練やレクリエーション等の実施により、コミュニケーション能力が向上していることは評価できる。</p> <p>就労意欲の向上のために、作業訓練を通じて少しでも賃金が増えるように、今後も作業提供者の確保に努めていただきたい。</p> <p>利用者の増加のために、PRの実施に努めていただきたい。</p>						

利用者等による評価**利用者の声を集める方法**【手法】 アンケート 懇談等 その他()

【時期】 平成26年3月

【概要】 利用者から口頭で聞き取り

【結果】 7人

【手法】 アンケート 懇談等 その他()

【時期】

【概要】

【結果】

【手法】 アンケート 懇談等 その他()

【時期】

【概要】

【結果】

好評を得た事項

利用者より以下のような意見があった。

- ・作業を楽しんでいる。
- ・レクリエーションが楽しい。

要望・苦情等**対応策等****施設所管課の総評**

作業訓練や生活訓練の場として、社会性を身につける場として充実した運営内容となっており評価できる。
平成26年度から、地域活動支援センターから就労継続支援事業所に移行するが、今後も就労や生産活動の機会を提供する場として、充実した運営の継続を望む。

指定管理概要

施設名称	所在地
笠間市地域福祉センター「笠間市友部社会福祉会館」	笠間市美原3丁目2番地11号

施設の設置目的

地域における福祉活動の拠点として、地域住民の福祉ニーズに応じた各種相談、入浴、給食等の福祉サービス、機能回復訓練、創作活動、ボランティアの養成、各種福祉情報の提供等を総合的に行い、もって地域住民の福祉の増進及び福祉意識の高揚を図る

指定管理者	代表者	所在地
社会福祉法人 笠間市社会福祉協議会	塩畑 敏之	笠間市美原3丁目2番地11号

指定期間

平成 25 年 4 月 1 日 から 平成 30 年 3 月 31 日 まで (5 年間)

当該指定期間における施設の管理運営の基本方針

市民、ボランティア、行政及び福祉関係団体の方々が利用しやすい施設として管理運営に努める

指定管理者の業務内容

デイサービス、研修事業、相談事業、その他の事業の業務運営に関すること
施設等の運営及び維持管理に関すること

指定管理者の管理運営状況

施設稼働状況

区分	年度	指定期間					
		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
年間稼働日数		359	360				
計画	年間延利用者数	28,000	23,000	23,000	23,000	23,000	23,000
実績	年間延利用者数	23,847	20,824				
	一般	9,151	8,436				
	ボランティア	9,156	8,014				
	デイサービス	5,540	4,374				

指定管理者の収支状況

区分	年度	指定期間					
		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
計画	収入	指定管理料	22,443,000	21,843,000	22,428,000	22,428,000	22,428,000
		利用料金					
		その他収入					
	支出	管理運営経費	22,443,000	21,145,000	22,428,000	22,428,000	22,428,000
収入		指定管理料	22,443,000	21,843,000			
利用料金							
実績	収入	指定管理料	22,443,000	21,843,000			
		利用料金					
		その他収入		123,638			
	支出	管理運営経費	22,443,000	21,966,638			
収支		0	0				

施設稼働状況及び収支状況に係る特記事項

指定管理者の事業実績・評価						
目的の達成度を測るための指標		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
年間延利用者数	目標値	23,000	23,000	23,000	23,000	23,000
	実績値	20,824				
地域福祉センター開所日数	目標値	360	360	360	360	360
	実績値	360				
ボランティア活動組織数	目標値	42	42	42	42	42
	実績値	42				
ボランティア活動日数	目標値	225	225	225	225	225
	実績値	225				
目標達成のための具体的な実施事項等			指定管理者による自己評価			
土日祝祭日を開館し、年間をとおして、市民に利用できる施設の管理運営に努めている。(1月1日～3日は閉館)			福祉関係団体等の利用目的に沿った、部屋の貸出に努めており、団体等からは喜ばれていると思われる。			
課題			改善策等			
平成4年の建物であり、主に空調設備の修繕が多くなっている。空調機の一括入替が出来れば、会館利用者も快適に利用ができ、かつ電気料の節約にも繋がると思われる。			【当年度計画に反映(修正等)】 空調機器の修繕額の見積りを取り、担当課と協議する。			
			【次年度計画に反映】 協議内容により反映する。			
前年度の改善策等の取組状況						
改善策等			取組状況(反映状況)			
【前年度計画に反映(修正等)させるとした事項】			/			
【当年度計画に反映させるとした事項】						
施設所管課の評価及び方向性の提示						
指定管理者の課題認識及び改善策等に対する評価と今後の管理運営に向けた指示(方向性の提示)等						
空調設備の一括入替については、現在の機器の状態、利用者の声・施設稼働率などを踏まえ、修繕か交換すべきか指定管理者と協議していく。						

利用者等による評価**利用者の声を集める方法**

【手法】 アンケート 懇談等 その他(ご意見箱の設置)

【時期】 通年

【概要】 窓口に意見箱及び用紙を設置し、自由に意見・要望を受ける状況を用意している。

【結果】 特に意見なし

【手法】 アンケート 懇談等 その他()

【時期】

【概要】

【結果】

【手法】 アンケート 懇談等 その他()

【時期】

【概要】

【結果】

好評を得た事項**要望・苦情等****対応策等**

部屋によってはエアコンが使用できない所があり、苦情が出る。

笠間市と協議をして空調機の一括入替が必要と思われる。

施設所管課の総評

施設利用者に対して休日開館による利用率の向上、ボランティア団体を始め福祉事業を積極的に運営していることは高く評価できる。また、施設の老朽化に伴う設備の保守点検を随時行い、耐用年数以上の稼動を維持していることは、指定管理者として評価する。

指定管理概要

施設名称	所在地
笠間市福祉センター「いわま」	笠間市泉159番地

施設の設置目的

高齢者の各種相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのための便宜を総合的に供与し、もって健康で明るい生活を営ませ、あわせて地域福祉の向上を図ること。

指定管理者	代表者	所在地
社会福祉法人 笠間市社会福祉協議会	会長 塩畑 敏之	笠間市美原三丁目2番11号

指定期間
平成 25 年 4 月 1 日 から 平成 30 年 3 月 31 日 まで (5 年間)

当該指定期間における施設の管理運営の基本方針

高齢者の健康増進、自立促進に資する活動を行う施設の設置理念に基づき、高齢者福祉の増進及び介護予防ができるように管理運営

指定管理者の業務内容

- 1.センターの使用の許可に関する業務
- 2.センターの施設及び設備の維持管理に関する業務
- 3.センターの使用料の徴収に関する業務
- 4.前各号に掲げるもののほか、市が管理運営上必要と認める業務

指定管理者の管理運営状況

施設稼働状況

区分	年度	指定期間					
		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
年間稼働日数		236	229				
計画	年間延利用者数	6,720	6,500	6,500	6,500	6,500	6,500
実績	年間延利用者数	5,844	6,206				

指定管理者の収支状況

区分	年度	指定期間						
		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	
計画	収入	指定管理料	10,251,000	11,889,000	11,279,000	11,279,000	11,279,000	11,279,000
		利用料金	2,124,000	126,000	126,000	126,000	126,000	126,000
		その他収入	921,000	540,000	540,000	540,000	540,000	540,000
	支出	管理運営経費	13,296,000	12,555,000	11,945,000	11,945,000	11,945,000	11,945,000
実績	収入	指定管理料	10,251,000	11,889,000				
		利用料金	1,443,800	117,000				
		その他収入	921,000	404,200				
	支出	管理運営経費	12,615,800	12,410,200				
	収支		0	0	0	0	0	

施設稼働状況及び収支状況に係る特記事項

利用料金収入の減は、いきいき通所事業が市の事業であることからH25年度より減免した。

指定管理者の事業実績・評価						
目的の達成度を測るための指標		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
施設利用者数	目標値	6,500	6,500	6,500	6,500	6,500
	実績値	6,206				
	目標値					
	実績値					
	目標値					
	実績値					
	目標値					
	実績値					
目標達成のための具体的な実施事項等		指定管理者による自己評価				
施設利用日を各週曜日毎に設定し、運営している。 月曜日：配食サービス事業 火曜日：いきいきふれあい事業 水曜日：いきいきふれあい事業 木曜日：一般利用 金曜日：いきいきふれあい事業 土曜日：休館 日曜日：休館		地域住民の在宅福祉の拠点として運営を行ってきたが、一般利用者が少ないため、25年度から火曜日の施設利用者を増やすため、火曜日をいきいきふれあい通所事業とし利用者の増員を図った。また、木曜日の一般開放においては、利用者が年々増加傾向であったが、25年度は減少した。 今後も市と連携し、地域福祉の向上と市民にとって安心安全な施設として管理運営に努めます。				
課題		改善策等				
一般利用者の利用者数が少ない。 一般利用者は昨年度比較で386人減である。 一般利用者数693人で、内有料入館者は390人である。		【当年度計画に反映(修正等)】 【次年度計画に反映】				
前年度の改善策等の取組状況						
改善策等		取組状況(反映状況)				
【前年度計画に反映(修正等)させるとした事項】						
【当年度計画に反映させるとした事項】 火曜日の使用を、いきいきふれあい通所事業での使用とし、この事業利用日を火・水・金曜日の3回とする。		火曜日の使用を、いきいきふれあい通所事業での使用とし、この事業利用日を火・水・金曜日の3回とした。				
施設所管課の評価及び方向性の提示						
指定管理者の課題認識及び改善策等に対する評価と今後の管理運営に向けた指示(方向性の提示)等						
火曜日の利用については、一般利用者が少なかったことから、市の事業いきいきふれあい通所事業で使用する事となったため、前年度より約1,000人の利用者増となった。この事業にたずさわるスタッフも含めると約1,500人の利用者増となった。 課題として挙げられている、一般開放日の施設利用者増については、木曜日の昼食(そば)の提供により改善が期待できるが、福祉センター本来の事業利用者の増加についても検討すると、より確実な利用者増につながると思われる。						

利用者等による評価

利用者の声を集める方法

【手法】	<input checked="" type="checkbox"/> アンケート	<input type="checkbox"/> 懇談等	<input type="checkbox"/> その他()
【時期】	通年		
【概要】	アンケート記入ブースを設けて、随時利用者に案内し、施設利用者から回収		
【結果】			
【手法】	<input type="checkbox"/> アンケート	<input type="checkbox"/> 懇談等	<input type="checkbox"/> その他()
【時期】			
【概要】			
【結果】			
【手法】	<input type="checkbox"/> アンケート	<input type="checkbox"/> 懇談等	<input type="checkbox"/> その他()
【時期】			
【概要】			
【結果】			

好評を得た事項

週1回ではあるが、木曜日のそばの提供が好評を得ている。

要望・苦情等	対応策等
特に無し。	特に無し。

施設所管課の総評

月曜日：配食サービス1,779食/年 対前年比289食減
 火曜日：一般開放からいきいき通所事業にかえたため、事業利用者1,270人/年ボランティア408人/年 対前年比1,053人増
 水金曜日：いきいきふれあい通所事業4コース2,464人/年 対前年比233人減
 木曜日：一般開放693人/年 対前年比169人減
 いきいきふれあい通所事業の利用者については、高齢者が定期的に利用することにより介護予防や安否確認等を兼ねており、見守り活動や閉じこもりの予防にも効果をあげていることから、継続して事業を実施すること。
 一般開放時のそばの提供については、利用者から好評を得ていることから、利用者の増減及び利用者の意見等を参考に引続き継続すること。

指定管理概要

施設名称	所在地
笠間市児童館(笠間キッズ館)	笠間市南友部1966-1

施設の設置目的

子どもに健全な遊びを与え、健康を増進するとともに、情操を豊かにし、児童の健全育成に関する拠点とするとともに、子どもたちの安全な居場所づくり、子育て家庭の不安感の解消、相談・情報交換及び保護者の交流拠点とすることを目的とする。

指定管理者	代表者	所在地
シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社茨城営業所	所長 菊地 幸雄	茨城県牛久市栄町3-186長谷川ビル2F

指定期間

平成 24 年 4 月 1 日 から 平成 27 年 3 月 31 日 まで (3 年間)

当該指定期間における施設の管理運営の基本方針

笠間市児童館の管理運営に際しては、「児童福祉法第40条」「笠間市児童館の設置及び管理に関する条例」「笠間市児童館の設置及び管理に関する条例施行規則」「児童館指定管理業務仕様書」における設置目的や基本理念の実現を目指し、「公の施設」の管理者としての自覚と責任を持って、地域の児童や保護者に喜ばれる管理運営を行う。

指定管理者の業務内容

笠間市児童館の管理運営全般

指定管理者の管理運営状況

施設稼働状況

区分	年度	指定期間			
		平成24年度	平成25年度	平成26年度	
年間稼働日数		359	359		
計画	年間延利用者数	30,000	30,000	30,000	
実績	年間延利用者数	35,097	30,937		
	子育て支援センター「かんがるー」	15,988	15,142		
	児童館	19,109	15,795		

指定管理者の収支状況

区分	年度	指定期間				
		平成24年度	平成25年度	平成26年度		
計画	収入	指定管理料	30,744,000	30,265,000	31,129,000	
		利用料金				
		その他収入				
	支出	管理運営経費	30,744,000	30,265,000	31,129,000	
収入		指定管理料	30,744,000	30,265,000		
利用料金		0	0			
		その他収入	0	0		
実績	支出	管理運営経費	28,240,939	26,703,660		
		収入	指定管理料	30,744,000	30,265,000	
		利用料金	0	0		
		その他収入	0	0		
	収支		2,503,061	3,561,340		

施設稼働状況及び収支状況に係る特記事項

指定管理者の事業実績・評価					
目的の達成度を測るための指標		平成24年度	平成25年度	平成26年度	
児童館利用者数(人)	目標値	30,000	30,000	30,000	
	実績値	35,097	30,937		
	目標値				
	実績値				
	目標値				
	実績値				
	目標値				
	実績値				
目標達成のための具体的な実施事項等			指定管理者による自己評価		
<ul style="list-style-type: none"> ・折り紙の日、教室 ・動物愛護紙芝居 ・お楽しみ映画会 ・3B体操 ・オセロ大会 ・ミニ運動会 ・将棋で遊ぼう ・軽体操 ・今日は何の日？ ・クリスマス会 ・スポーツチャンバラ ・演奏会 ・毎日の制作 ・子育て支援講座(心身育児学、 ・子育て講座 トイレトレーニング、普通救急救命、 ・リズム遊び 歯磨き教室、交通安全教室など) ・読み聞かせ ・フリーマーケット ・成長記録 ・誕生会 ・おもしろ理科先生 ・マジックショー ・児童劇 ・バルーンアート 			<p>2年目となり、大きな事故もなく、安定した運営ができています。リピーターも多く、親しまれていると感じる。本年度は巡回児童劇やマジックショー、バルーンアート等、大人も子どもも楽しめるイベントを企画し、好評をいただいた。</p> <p>モニタリングにおいてご指摘のあった、創作活動室の調理機能の活用が年度内に調整がつかず、活用しきれなかった。</p>		
課題			改善策等		
<p>中・高生が前年度比で増加したのに対し、本来児童館利用者としてのボリュームゾーンである幼児(及び幼児に同伴してくる保護者)と小学生の来館が各々1,788名(保護者1,156名)、1,403名の減となり、年間利用者減数の大半を占める結果となっている。幼児及び保護者の利用者減については、保護者に対する継続的な告知(パンフレット等)不足、小学生については、飽きがこない行事開催や遊具・図書の実充といった点に関し、改善の余地があった。</p>			<p>【当年度計画に反映(修正等)】</p> <p>【次年度計画に反映】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現行の人気行事・イベント等を踏襲した上で継続的に来館を促すことができる行事等の実施を新たに試みる。 ・遊具・図書等の購入を行う。 ・保護者に対し、より児童館への理解・興味を深めるためのパンフレット等を作成した上で市役所担当窓口、その他関連施設等での配布を行う。 ・創作活動室の調理機能を活用した事業を計画する。 		
前年度の改善策等の取組状況					
改善策等			取組状況(反映状況)		
【前年度計画に反映(修正等)させるとした事項】					
【当年度計画に反映させるとした事項】					
<p>アンケート調査の結果を基に、利用者の望む講座も次年度講座へ反映し、多くの利用者が見込めればと思う。</p>			<p>アンケートで要望のあった紙芝居や科学の実験等を取り入れ、好評をいただいた。残念ながら実現できなかった講座もひきつづき検討し、可能な限り実施したい。</p>		
施設所管課の評価及び方向性の提示					
指定管理者の課題認識及び改善策等に対する評価と今後の管理運営に向けた指示(方向性の提示)等					
<p>利用者が減ってきていることを受け、自主的にイベントを工夫するなど、努力の甲斐あっての目標達成だと言える。リピーターが多いのも、利用者の満足度の高さがあらわれている。</p> <p>24年度と比較して、中学生・高校生の利用者が約100名ずつ増加している。呼び込みが難しい年代の児童の利用増に成功したことは、高く評価してしかるべきである。その要因を分析することは、児童館のさらなる発展に繋がる可能性を秘めている。幼児及び保護者・小学生の利用が減ってしまったことへの対策と合わせて、その分析も進めていただきたい。</p> <p>安全と安心を第一に据えることは変わらないが、さまざまな新しい試みにもチャレンジし、児童館の魅力をさらに引き出して欲しい。</p>					

利用者等による評価

利用者の声を集める方法

【手法】	<input checked="" type="checkbox"/> アンケート	<input type="checkbox"/> 懇談等	<input type="checkbox"/> その他()
【時期】	平成25年11月11日から11月20日		
【概要】	来館者に対してアンケート調査の実施		
【結果】	153件配布・153件回収		
【手法】	<input type="checkbox"/> アンケート	<input type="checkbox"/> 懇談等	<input checked="" type="checkbox"/> その他(子ども運営委員会)
【時期】	平成25年4月28日、平成26年3月26日		
【概要】	代表児童による委員会を実施		
【結果】	それぞれ2名の児童と指導員が参加		
【手法】	<input type="checkbox"/> アンケート	<input type="checkbox"/> 懇談等	<input type="checkbox"/> その他()
【時期】			
【概要】			
【結果】			

好評を得た事項

<ul style="list-style-type: none">・利用しやすく、スタッフが子どものことを覚えてくださるのがうれしい。・掃除が行き届いていて安心できる。・相談ごとよく聴いてくれる。・自分(親)も友達が作れる。・親子共に様々な人と交流ができる。・天候を気にせずに遊べる。	<ul style="list-style-type: none">・無料であること。・スタッフがとても親切。・玩具がたくさんある。・いつでも温かく迎えてくれる。・土日でも利用できる点。
--	---

要望・苦情等	対応策等
--------	------

<ul style="list-style-type: none">・新しい遊具が欲しい。・多目的トイレの寒暖の差を少なくして欲しい。・かんがるーに小学1年生を入れられないか。・18時前にカーテンが閉められていたことがあった。・水遊び、トランポリン、楽器を使ったイベントなどを行ってほしい。・体操や成長記録の回数を増やしてほしい。	<ul style="list-style-type: none">・26年度導入予定。・冬場の対応としてヒーター等の購入を検討中。・未就学児対象と説明済。・誤解のないよう、カーテンは閉館後に閉めるよう指導済。・前向きに検討中。・前向きに検討中。
--	--

施設所管課の総評

開館2年目となる平成25年度も、大きな事故や苦情もなく、施設の目的の達成度を測るための指標である「児童館利用者数」も目標を上回っており、順調な運営がなされていると評価することができる。

アンケートの結果からもリピーターが多いことがわかり、親しまれ、利用されていることがうかがえる。モニタリングチェックでの指摘事項にもきちんと対応し、また、自発的に巡回児童劇を活用するなど、イベント計画も工夫されており、利用者にとってより良い施設にしていこうという姿勢が見られる。

アンケートでも、施設に対してもスタッフに対しても好意的な意見が多く、「うれしい」「楽しい」「使いやすい」「安心」「ありがとう」等の市民の声を聞くことができることは、市としてもありがたいことである。

珍しきで来館する1年目に比べ、利用者数が落ちるのは仕方がないが、このまま落ちて目標を下回らないよう、今回設定した改善策等により、指定期間の最後の1年間も気を抜かず努力を続けていただきたい。

指定期間満了後の方向性の検討

平成24年度から指定管理者制度を導入し、管理運営を行った結果、当初の直営管理の推計額と比較して、2年間で7,000,000円以上公費を節約することができた。目的の達成度を測るための指標である「年間利用者30,000人」も目標値を達成しており、また何度も利用する方も多く、「児童の健全育成に関する拠点」「子どもたちの安全な居場所づくり」「子育て家庭の不安感の解消、相談・情報交換及び保護者の交流拠点」という施設の設置目的を達成できている。総合的に制度導入の効果は高く、期間満了後も指定管理者制度を利用し、さらにその効果を高めていく。

今後の課題としては、いかにして利用者数を維持・向上させるかにある。次期選考においては「新規の利用者を獲得する方策」と「変わらない安心の提供」の二つを合わせ持つことを重視する。

