

公の施設指定管理者実績報告(平成27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27年度事業報告書等(平成27年度に制度導入済の25施設)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27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、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。

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る。

また、昨年の課題とした、ガイドラインに沿った指定管理者と所管課が双方で行うモニタリングによる業務改善報告及び指示等については、各施設ともに概ね改善されている。

一方で、施設の老朽化に伴い修繕や改修が深刻な問題になっている施設もあり、市と管理者における修繕計画の検討を行うとともに、指定管理料における修繕費の算定についても、十分な協議が必要である。

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「平成28年度笠間市公の施設指定管理者実績報告書(平成27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、自主事業の拡大等により、前年度と比較すると約5,400人の増加となった。
- ・事業収支については、利用料金の増加により黒字となっている。

[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、「自主事業（運動教室）参加延人数」の目標達成度は、自主事業の拡大により大幅な増となり、他の2つの指標についても目標を達成している。
- ・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。自主事業の教室数を14教室から18教室へ拡大した。また、事業収益から元プロ野球選手による子ども野球教室を開催、市内の小学生約100名を無料招待し、自主事業の充実を図るなど、施設の運営、植栽等の管理についても適切に実施された。

[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、施設の改修や休憩所の増設等となっている。

[総評]

- ・指定管理3年目となり、自主事業の拡大や工夫による利用者数の増加など評価でき、休憩所の増設や人工芝の補修、日よけの設置など、利用者等からの要望に早急に対応する意識・体制が整えられている。また、目標達成度を測る指標も、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る。

(2) 北山公園について

[管理運営状況]

- ・利用者数については、豪雨、台風などの影響もなく、各施設の入園者増加により、前年度と比較すると約30,000人の増加となった。
- ・事業収支については、売店の売上収入等の増加により、前年度に引き続き黒字となった。

[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、昨年度より下がり、目標値には届かなかった。
- ・目標を達成するために、老木の伐採や老朽化した施設の修繕及び対応について、課題である環境整備を計画的に実施していく。

[利用者による評価]

- ・自然公園の景観については好評を得ているが、飲食の施設設置や遊歩道の整備などの要望がある。

[総評]

- ・施設の設置目的を達成するため、造園建設という専門的知識や努力により管理運営に努めている。また、利用者のニーズに対応した売店の商品見直しによる売上の増加や、他団体と共同開催のイベントなどにより来場者も増加傾向にある。しかし、指定管理費用で対応できない修繕や伐採管理等、対応を要する箇所が多数あるため、今後、検討が必要である。

(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、昨年度より約1,000人減少し、目標利用者数の72,600人を下回った。
- ・事業収支については、燃料費の減額等により黒字となった。

[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、利用者数の増加に向けた事業の検討が必要である。
- ・目標達成のため、昨年度から営業日数を増やすなどの対策をしてきたが、利用者数の増加や売店の充実、参加者が集まる自主事業の取り組みや市内外に向けたPRの強化が課題となっている。

[利用者による評価]

- ・イベントや接客対応など好評を得ており、施設についての要望は利用者のマナーやスタッフの対応改善等がある。

[総評]

- ・年間延利用者数は目標を下回り、前年度に比べ減少している。イベント開催やチラシの配布による広報等の努力を実施していることは評価できるが、翌年度についても、利用者数の増加や自主事業の工夫、管理運営費の削減等に努め、年間延利用者数の目標達成に向け運営していくことを期待する。

(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、昨年に引き続き、新規プランの拡充などの影響により増加した。
- ・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った。

[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、目標値も達成している。
- ・目標を達成しているが、昨年に引き続き、課題である平日の稼働率を上げるため、PR活動、新規プランの企画、笠間の特色を活かしたプランの拡充を検討していく。

[利用者による評価]

- ・昨年同様、従業員の対応やプラン内容について好評を得ている。また施設に対する要望・苦情については清掃漏れ、設備のさらなる充実がある。

[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ている。課題としては、平日の稼働率向上、施設の老朽化による修繕等の実施がある。

(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、前年度より増加した。
- ・事業収支については、修繕費など経費の増加により赤字となっている。

[事業実績・評価]

- ・目的達成度を測る指標「施設の利用者数」は、前年度よりも約3,000人増加した。
- ・目的達成のために、定期的な施設等の巡回・清掃等を実施しているが、老朽化に伴い修繕等の費用増加が予想され、計画的な修繕が必要となる。

[利用者による評価]

- ・管理状況について好評を得ているが、ベンチの増設など施設改修の要望がある。

[総評]

- ・施設の設置目的を達成するため、適正な維持管理・運営に努めるとともに、野外ステージの利用率向上のためのPR、老朽化の進んだ施設の改修計画などが必要と思われる。

(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、全50区画中、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42区画の利用となり、利用率低下の状況が続いている。
- ・直売所の利用者数は、前年度より減少し、昨年の課題に対し対策もなく、収支は引き続き赤字となった。また、そば処の利用者数も、前年度より減少し、昨年の課題の従業員の雇用も出来なかったため、収支は赤字となった。

[事業実績・評価]

- ・農園施設の目的達成度を測る指標は全体的に目標を下回っている。
- ・積極的なPRを昨年度の課題としていたが、昨年同様、PR不足のため集客効果がみられなかった
- ・事業計画においても、実施されないものが多く、農園管理費や施設修繕費については予算の執行率が30%を下回った。

[利用者による評価]

- ・イベントでは利用者の趣味展覧会が好評を得た。また、直売所ではソフトクリームの余剰品を生かした商品「クッキーサンドアイス」が子どもに人気だった。

- ・昨年度から引き続き近隣施設のダンプ車駐車場への苦情や、ラウベ施設の老朽化、そば処の料理の提供が遅いなどの苦情があった。また、直売所の品揃え等についての要望がある。

〔総評〕

- ・各施設とも目的達成度を測るための指標は目標値を下回っており、当該管理者の最終年度となった。平成28年4月から、新しい管理者となり、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、徹底したPR活動を期待する。

（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、陶芸体験利用者の増加や、イベントの開催により前年度と比較して約20,000人の増となった。
- ・事業収支については、物販の売上や体験工房の売上が増加したことにより、収支は黒字となった。

〔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目標値を上回った。
- ・昨年度末に実施したホームページのリニューアルをはじめ、Wi-Fiの設置や積極的なPR、経費削減に努め、黒字とすることができた。

〔利用者による評価〕

- ・カフェラウンジ利用者によるアンケートでは概ね好評を得ている。

〔総評〕

- ・指標としては目標値を上回り、地域の観光拠点として、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る。今後も、地場産業の中核施設を目指し、利用者の新規開拓とリピータ確保に努める努力をお願いする。

（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ている。
- ・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いる。

〔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、合わせて稼働率も低下となっている。
- ・他の指定管理施設とちがい、駅舎及び観光案内所に管理事務所を置き、共同利用することで経費の縮減を図る施設のため、引き続き、維持管理や料金徴収業務等を遂行していく。

〔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、苦情などは特にない。

〔総評〕

- ・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。

（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、前年度に比べて障害福祉センターともべは110人減少し、障害福祉センターいわまは184人増加した。
- ・事業収支については、平成26年度より事業体系を変更し「就労継続支援B型事業」とすることで、大幅に減額となっている。

〔事業実績・評価〕

- ・利用者延人数は障害福祉センターともべにおいては利用者の減による減少となり、障害福祉センターいわまは、就労回数増加による利用者増となった。
- ・事業としては、作業及び生活訓練等を行い、レクリエーションについては、交流会や工場などの見学を行い、他者とのコミュニケーション能力の向上に努めるなど評価できる。しかし、若年層の新規利用者へのPRなど課題もある。

[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ている。

[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重要な役割であり，今後も課題である，若年層の利用率向上のための検討をお願いする。

(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，デイサービスの利用者減少等により約1,200人の減となった。
- ・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，一般の利用，デイサービスによる利用とも前年度より減少しており，目標値を下回っている。
- ・昨年同様，空調機器の故障が増えていることが課題となっており，設備の修繕を部分的に行っているが，空調設備の入れ替えについては，現在，協議により検討している。

[利用者による評価]

- ・昨年同様，空調機器についての苦情がある。

[総評]

- ・施設の設置目的である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る。今後の課題として空調設備の修繕もしくは入替としているが，入替の場合，多額の費用が必要と思われるため，慎重な協議，検討をお願いする。

(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，前年度減少したが27年度は増加している。
- ・収支状況については，年度協定の指定管理料により運営できた。
- ・利用料金は，一般利用の有料入館者の増により増額となった。

[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」は一般利用が増加し通所事業は減少となっているが，岩間地区の高齢者の介護予防事業や，ボランティア活動の拠点として，管理運営に努めている。
- ・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日にして，利用人数の増加を見込んだが昨年度と同様に減少となった。

[利用者による評価]

- ・昨年度と同様に木曜日に提供している昼食（手打ちそば）が好評を得ている。

[総評]

- ・高齢者の介護予防事業として重要な事業であり，利用率向上のための検討をお願いする。

(12) 笠間市児童館（笠間キッズ館）について

[管理運営状況]

- ・利用者数については，子育て支援センター，児童館ともに増加となった。
- ・事業収支については，経費の削減等により黒字となった。

[事業実績・評価]

- ・目的達成度を測る指標「児童館利用者数」は増加となった。
- ・目標を達成するために，アンケート等で要望のあったイベントを取り入れ好評を得た。
- ・昨年度の改善策としていた，児童館スタッフと子育て支援センターの連携，業務協力等の改善のためそれぞれにチーフを任命し調整及び連携の強化を図った。

[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，イベント内容等について要望がある。

[総評]

- ・児童館利用者数は昨年度より増加しており、施設の目的を達成できていると評価できた。次年度においても、自主事業の工夫により利用率向上に努力をお願いします。

(13) 笠間の家について

[管理運営状況]

- ・利用者数については、目標としていた人数を下回ったものの、指定管理者制度導入以前より約1,500人の増となった。
- ・事業収支については、新規事業の開始に伴い、計画と比べ人件費や消耗品が増となり赤字となった。

[事業実績・評価]

- ・目的達成度を測る指標である「企画イベント実施数」と「カフェ・有料イベント売上」は目標を達成したが、「来場者数」については目標値を下回った。
- ・指定管理1年目となる本年は、ギャラリーでの展示や映像の上映など目標数を超えるイベントを実施し好評を得た。また、カフェの営業を実施し、収益を上げることができた。

[利用者による評価]

- ・イベントなどの自主事業について好評を得ており、施設の案内看板がなく分かりづらいなどの要望がある。

[総評]

- ・指定管理1年目となる今年度は、利用者数は目標を下回ったが、作家展や企画展などのイベントを実施することで施設の目的を達成できていると評価できた。次年度においても、自主事業の工夫等により来場者の増加に努力をお願いします。

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 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

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

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		321	304	312	310		
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	138,785	144,223		
	総合公園	49,278	32,304	36,655	43,524		
	市民体育館	0	42,209	45,508	41,008		
	笠間武道館	19,950	15,743	15,620	14,991		
	岩間海洋センター	23,862	22,349	23,447	22,735		
	岩間運動公園	14,832	17,090	17,555	21,965		

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
	支出	管理運営経費	71,035,000	72,209,000	72,311,000	72,375,000	72,440,000	
実績	収入	指定管理料	63,190,000	64,263,000	64,261,000			
		利用料金		4,646,455	5,335,561	5,911,913		
		その他収入		1,774,725	4,094,007	5,820,376		
	支出	管理運営経費	68,746,995	72,453,120	74,971,707			
	収支		864,185	1,239,448	1,021,582			

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	5,335,561	5,911,913		
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	138,785	144,223		
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	2,242	4,709	7,514		
	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52名) <p>◆笠間市長杯ジュニアテニストーナメント(参加者500名)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・関東一円から選手が集まり、賞品には笠間特産物を用意し、笠間PRに努めた。 <p>◆元プロ野球選手によるこども野球教室(参加者100名)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・笠間市の小学生(スポーツ少年団)を無料招待 <p>◆手作り遊園地(400名参加)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総合公園ピクニック広場を使用して当協会ノウハウでのボランティア団体に協力いただき市内の幼稚園児、小学生を無料招待 ・ケータリング業者(カフェ)誘致しての地元貢献(笠間) <p>◆自主事業のバリエーションアップ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・教室数を拡大(26年:14教室⇒27年:18教室) ・女性をターゲットとしたベリーダンス教室、ヨガ教室、ピラティス教室が好評 ・こども向け事業も拡大(こどもテニス教室、親子凧あげ教室) 			<p>指定管理3年目となり、目玉として笠間市長杯ジュニアテニストーナメントを開催し、関東一円から約500名の選手が集まりました。賞品には農政課からご紹介の笠間特産物を用意させていただき、選手のご家族から大好評をいただきました。</p> <p>賞品の中には帰りに買いにきたいと販売店の場所の問い合わせがあり、笠間をPRできたと考えております。又、大会の収益から元プロ野球選手によるこども野球教室を開催して、市内小学生約100名を無料招待しました。</p> <p>利用者数は前年度に比べ約4%増、利用料金収入においては、前年度に比べ11.6%増という実績になりました。また、施設利用者総計144,785人(前年比+5,438人)となりました。</p> <p>利用者数、利用料金収入ともに直近6年間の中では一番の実績を上げることができました。</p> <p>特筆することとして、海洋センタープール利用者数は、3,736名と過去6年間で最高実績となりました。笠間市内全部の幼稚園、小中学校へチラシで海洋センタープールを広報した結果と思われます。</p> <p>又、笠間市長杯ジュニアテニストーナメントをはじめとした自主事業の利用者数は着実に伸びており、こどもテニス教室はキャンセル待ちが出るほど好評をいただいております。</p> <p>(27年自主事業参加総数:7,514名 前年比:約160%)</p> <p>植栽などの施設管理においても苦情もなく運営できております。アンケートでのご意見や要望は真摯に受け止め、積極的に改善に取り組み、テニスコート修繕や休憩所の拡大などを行っております。</p> <p>常に顧客満足度を意識して運営しております。</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 ・幅広い年齢層(特にこども、女性)の利用促進 			<p>【当年度計画に反映(修正等)】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民球場整備はトラクターメーカーの実務研修を3回ほど実施して職員のスキルアップに努めた。 ・自主事業教室数を拡大(26年:14教室⇒27年:18教室) ・女性向け教室実施(ヨガ教室、ピラティス教室) ・こども向け教室拡大(野球教室、ヒップホップ教室、親子凧あげ教室) <p>【次年度計画に反映】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総合公園ピクニック広場を利用したこども向けイベント ・土日テニス教室 ・女性向け教室(ベリーダンス) 			
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】			教室数を拡大し実施。			
<ul style="list-style-type: none"> ・子育てで忙しい主婦ターゲットの運動教室 ・こどもテニス教室 ・女性向け教室(ベリーダンス) 						
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、植栽の管理、設備・備品等を適切な時期に実施するとともに、実務研修等による職員のスキルアップを図っており、今後も適正な管理運営に努めるよう指示した。自主事業の充実に関しては、子育て中の主婦をターゲットとしたママヨガ教室等運動教室数を拡大しており利用者数も前年に比べ5割増と評価でき、市民のニーズを把握することにより更なる充実に努めるよう指示した。また、幅広い年齢層の利用促進に関しては、市民のニーズに対応した新規教室の実施を検討するよう指示した。</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2四半期(7月)		
【概要】	総合公園に日陰や休憩所が少ない。		
【結果】	管理棟の職員スペースを半分にして事務所内に休憩所を増設。		
【手法】	<input type="checkbox"/> アンケート	<input type="checkbox"/> 懇談等	<input checked="" type="checkbox"/> その他(要望)
【時期】	第3四半期(9月)		
【概要】	総合公園テニスコート人工芝が摩耗している。		
【結果】	人工芝の部分補修(張替え)を2面行った。		
【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(2月)		
【概要】	総合公園のテニスコートに日よげがない。2ヶ所ある日よげ屋根を増やしてほしい。		
【結果】	テニスコートに日よげ屋根を1ヶ所増設。		

好評を得た事項

- ・笠間市長杯での賞品。(笠間特産品)
- ・元プロ野球選手によるこども野球教室。
- ・ベリーダンス教室。
- ・親子凧あげ教室。
- ・総合公園テニスコート屋根増設。 ※テニスコート内に日陰がないのでありがたいと多数いただきました。
- ・海洋センタープールトイレが非常にきれい。
- ・総合公園ターゲットバードゴルフ場にバンカー設置。(都市計画課確認済)
- ・5月休園日の駐車場開設(職員が1名出勤)して鳳台院の石楠花まつりの臨時駐車場対応して笠間市観光協会、鳳台院住職からお礼の言葉をいただきました。

要望・苦情等

- ・総合公園テニスコートに防風ネットを張ってほしい。(高台にあるため風の影響がある)
- ・総合公園ターゲットバードゴルフ場にバンカー設置してほしい。
- ・市民球場の老朽化している備品の交換。(ラインカー、ベース)
- ・土日に参加できる運動教室を増やしてほしい。
- ・子育て世代の女性の参加できる運動教室を行ってほしい。

対応策等

- ・専用防風ネットは費用が非常に高いため、農業用防風ネットを職員総出で設置した。(農業用ネットでも50%の風を遮断する効果がある)
- ・総合公園ターゲットバード場にバンカー設置。(砂を用意して職員と地元の方で協同作成)
- ・高校野球の日程に合わせてラインカー、ベースを新規交換した。
- ・ベリーダンス教室拡大。
- ・ママ向けヨガの開催。(笠間市社会福祉協議会の子育てボランティアに協力いただき開催)

施設所管課の総評

平成27年度は、指定管理3年目をなり、施設の管理運営全般的に大きな問題もなくスムーズに行うことができた。特に、自主事業の運動教室数を増やし、参加者数も1.5倍増となったことは大いに評価でき、施設全体の利用者数が目標値を1万人以上、利用料金収入も目標値から約210万円増加、自主事業による収入も前年に比べ約170万円増収となるなど、安定した施設の管理運営の基礎となった。

また、ジュニアテニス大会では、笠間市の特産品を賞品にして好評を得るなど、笠間市の農政・商工観光の発展にも貢献したことも評価でき、引き続き笠間市のPRについても実施願いたい。

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 総	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

公園及び各施設の案内・受付事務及び維持管理に関すること
公園の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		356	357	356	356	356	357
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	127,514	157,495

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	
		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	
実績	収入	指定管理料	15,600,000	15,000,000	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	1,817,692	1,979,451
		支出	管理運営経費	17,243,679	15,985,076	16,560,190	16,222,950	16,714,111
	収支	41,140	528,801	429,536	229,338	103,581	329,621	

施設稼働状況及び収支状況に係る特記事項

工事に伴うキャンプ場の利用中止にも関わらず, 昨年度利用者を大きく上回ることができた。
また, コスト削減の意識により電気等の公共料金の削減に成功し, 商品仕入・販売価格の見直しを行い, 売店の売り上げが向上した。

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%	68.0%	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			
<p>○売店運営 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</p> <p>○景観形成 基本整備を随時施工し景観形成に努める 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) きめ細やかな草刈・枝払いにより、いつもきれいな景観の状態を保つ</p> <p>○施設管理 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 老朽化した施設は事故の要因となるため、立ち入り禁止などの早急な対応</p>			<p>・商品見直しにより、売店の売上げが増え、お客様の満足に答えられたといえる。 ・利用者よりゴミの少ない公園との評価を受けており、今後も継続して清掃を続けていく。 ・ゲンジボタルの里づくり実行委員会と共同開催の「ホテル観賞会」は好評で来場者も増加傾向にある。 ・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。</p>			
課題			改善策等			
<p>・大雨・台風・大雪などの突発的な自然災害や、経年劣化による緊急的な修繕・対応が必要となる場合がある。 ・既存の東屋周辺など利用者の多い場所の土が踏み固められ、コケだけしか生えない状態となり、歩行者転倒の恐れもある。</p>			<p>【当年度計画に反映(修正等)】 ・公園内の一部地盤改良を実施し、里地里山としての北山公園の復元を目指す。</p> <p>【次年度計画に反映】 ・予算内で対応できない修繕・伐採箇所は次年度優先的に対応を検討する。</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)			
<p>【前年度計画に反映(修正等)させるとした事項】 ・市と管理者の連絡体制を密にし、緊急時での報告・指示を的確に行う。 修繕箇所は緊急性が高いものから実施する。</p>			<p>・2ヶ月に1度の定期打ち合わせを実施し、その中で修繕箇所の優先箇所決定や、応急対応箇所の報告を受けた。</p>			
<p>【当年度計画に反映させるとした事項】 ・予算内で対応できない修繕・伐採箇所等は次年度優先的に対応。</p>			<p>・指定管理費用内では対応できない修繕箇所や伐採箇所がある為、費用対効果を考慮し検討。</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>「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、「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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用頻度の高い場所を重点管理区域 ・自然の良さを活かし適度に管理(剪定・草刈)された区域 ・人為的な手を加えず自然本来の姿を楽しむ散策区域 						

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】 管理棟にアンケートボックスを設置し、利用者の意見を集める。

【結果】 年間で60件ほど回収

【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

(アンケートによる利用者の声)

- ・どのトイレもきれいで驚いた。
- ・桜の花がきれいだった。
- ・遊歩道が良く整備されており、ウォーキングに最適である。
- ・安全で危ないところがなく、子供を連れてくるのに最適。
- ・秋の紅葉は見事で、湖畔一周は心が洗われる。

要望・苦情等

(アンケートによる利用者の声)

- ・雨上がりに遊歩道が滑るので危険。
- ・重機で木が切られており残念だった。
- ・飲食の施設があればよい。

対応策等

- ・雨上がり後の新池遊歩道の見回り・清掃を徹底する。また、「雨天時転倒注意」などの看板の設置を検討する。
- ・植栽が管理されたきれいな公園を目指し、自然的な景観を維持しつつも老木伐採を計画的に進める。
- ・利用頻度から売店での軽食の販売は難しいと思われるが、利用者の声を聞き、ニーズに合った売店を目指す。

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、景観形成に重きを置いた管理をされており、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管理運営に努めている。また、収支の経営としてはコスト意識の徹底による公共料金の削減、商品見直しによる売店の売り上げ増に成功し、災害等非常事態の対応としては、速やかに現地を確認する体制がとられ、倒木などの緊急対応にも迅速に対応している。

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
(株)セイウン	荒井 始	埼玉県さいたま市桜区田島9丁目31-1

指定期間

平成 26 年 4 月 1 日 から 平成 29 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

(1)お風呂を通じた「心」と「体」の健康づくりの場と機会を提供する。(2)地域の方が世代を超えて交流できる地域に密着した活気あふれる施設にする。(3)誰もが安心して利用できる安全で快適な施設づくりに努める。

指定管理者の業務内容

温浴施設を含む建物の運営、施設及び敷地の維持管理
送迎バスの運行及び維持管理
施設の利用料金の徴収及び経理

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25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	
年間稼働日数		297	311	312		
計画	年間延利用者数	72,000	72,000	72,600		
実績	年間延利用者数	68,622	62,122	61,078		
	一般(平日)	27,032	31,425	31,237		
	一般(休日)	20,688	23,924	22,613		
	子ども	1,653	1,913	1,724		
	障がい者	3,000	3,588	4,322		
	幼児	1,916	1,272	1,182		
	回数券 ※	12,000	※(10,829)	※(11,618)		
	ポイント利用 ※	2,333	回数券と合算	回数券と合算		
		※の数は他項目に含まれている				

指定管理者の収支状況

区分	年度	指定期間				
		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	29,550,000	29,157,000	28,541,000	
		利用料金	30,798,000	29,351,000	29,636,000	
		その他収入	8,200,000	8,226,000	8,439,000	
	支出	管理運営経費	67,691,000	66,734,000	66,616,000	
実績	収入	指定管理料	29,550,000	28,663,000	28,541,000	
		利用料金	26,532,400	25,787,215	24,791,140	
		その他収入	6,550,899	6,031,164	6,225,236	
	支出	管理運営経費	64,250,448	61,243,439	59,484,661	
	収支	△ 1,617,149	△ 762,060	72,715		

施設稼働状況及び収支状況に係る特記事項

営業開始時間を午前10時から9時に1時間早める。
休館日を毎週月曜日(祝日の場合は翌営業日)、12月31日及び1月1日のみとする。
1月2日から4日までは営業時間を午前10時から午後5時30分までとする。

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26年度	平成27年度	平成28年度		
年間延利用者数	目標値	72,000	72,600			
	実績値	62,122	61,078			
	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"> ・自主事業として「ヨガ・スポーツ吹矢・英会話」等の各教室の開催 ・季節に合わせた月毎の敬老の日のカラオケ大会・クリスマス会などのイベントの開催 ・市マラソン大会会場やトレイルラン参加者へのチラシの配布 ・毎日新聞への広告掲載 ・食堂メニュー変更 ・アンケートによる要望等の調査及び対応(物販品の導入など) ・送迎バスのルート見直し(火曜休館日の週に金曜日笠間地区周回) 			<ul style="list-style-type: none"> ・年間利用者数について、前年より微減となり、年間計画目標数も達成できなかった。 ・決算においては、黒字となった。燃料単価の減額の影響が大いと思われる。 ・自主事業の取組みを始め、イベントでの施設の積極的なPRを実施。 ・利用者の要望等は早期対応を心掛けている。 			
課題			改善策等			
<ul style="list-style-type: none"> ・自主事業を実施しても参加者が少数の物や新聞の広告掲載でのPR等、実施して利用者の増加に伴っていないものもあり見直しが必要。 また、同時時間帯での混雑する事案もあり利用時間の分散化も検討必要。 			<p>【当年度計画に反映(修正等)】 利用者の動向を踏まえ検討</p> <hr/> <p>【次年度計画に反映】 自主事業の追加, 変更の検討</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)			
<p>【前年度計画に反映(修正等)させるとした事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 			<ul style="list-style-type: none"> ・利用者数増加に向け、自主事業・施設内でのイベントを実施。 ・マラソン大会の他、トレイルランでもチラシを配布。 			
<p>【当年度計画に反映させるとした事項】</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>運営2年目となるが年間利用者数が前年より減少しており、各自主事業・イベントでの施設のPRなどは評価するが、利用者増加に向けた事業の検討が必要。</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(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。また、職員に直接話せるよう声かけや雰囲気作りを心がけている。
 【結果】 利用者が直接言いにくい内容も気軽にだせている。

【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

- ・営業開始時間を1時間早めたこと
- ・カラオケ大会を始め要望のイベント、教室の開催
- ・スタッフの対応
- ・薬湯風呂、サウナ等種類が多い

要望・苦情等

- ・昼間の節電(トイレ)
- ・利用者のマナー
- ・スタッフの対応
- ・施設の清掃
- ・閉館時間の延長

対応策等

- ・昼間の節電(トイレ) → 即時対応
- ・利用者のマナー → 看板の設置及び声かけ
- ・スタッフの対応 → 社員教育の実施
- ・施設の清掃 → 休館日に実施
- ・閉館時間の延長 → 検討

施設所管課の総評

各自主事業・施設のPRなど積極的に実施していることは評価できるが、年間利用者数増加に向けた事業の検討が必要。また、要望・意見について早期に対応できている。これまでの経験を踏まえて、残りの指定管理期間を基本方針に則り運営してもらいたい。

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

施設稼働状況

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
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	11,439	11,700	
	4人棟	2,227	2,139	2,391	2,618	2,776	
	6人棟	2,737	2,853	2,781	2,937	3,104	
	12人棟	2,787	2,682	2,934	2,913	2,925	
	バーベキュー施設	1,747	2,098	2,162	2,351	2,454	
	ミーティングルーム	200	333	398	483	337	
	日帰りプラン		57	60	137	104	

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	36,743,920	38,724,960	
		その他収入	813,825	1,201,706	2,442,163	2,782,772	2,872,481	
	支出	管理運営経費	31,680,525	34,123,086	35,757,361	39,286,851	40,723,726	
	収支	505,370	455,115	173,262	239,841	873,715	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	11,439	11,700	
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	39,526,692	40,723,726	
	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"> 新規プランを企画し、プランの拡充を図った。 1年間のプランを掲載したチラシの早期作成。 積極的な広報活動。 			<p>年々売上としては伸ばしてきているのは、新規プランが好評なためと思われる。今後は定番のプランを残しつつ、新規プランの拡充を図り積極的なPRを行ったため成果があった。</p>			
課題						
<ul style="list-style-type: none"> 定番プランから新規プランへとお客さんが移るのではなく、全体的な利用者数を増やせる計画や広報。 老朽化した施設設備の更新。 			<p>【当年度計画に反映(修正等)】</p> <ul style="list-style-type: none"> 笠間の特色を活かしたプラン等の企画 宿泊棟の空調機の交換 <p>【次年度計画に反映】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設の老朽化部分の随時修繕(宿泊棟の屋根の大規模改修) 計画的な修繕計画の策定 			
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)			
<p>【前年度計画に反映(修正等)させるとした事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 			<ul style="list-style-type: none"> シニア向けプランの拡充と、バーベキュー場利用促進につながるプランの企画。 浄化槽ポンプ等交換工事の実施。 			
<p>【当年度計画に反映させるとした事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 平日の稼働率アップにつながる新規プラン等の企画。 			<ul style="list-style-type: none"> 笠間の特色を活かしたプランの企画。 			
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>これまでも平日の稼働率アップが重要課題であったが、シニアプラン等を新規で企画しPR活動等の努力をしてきたことで、全体的な売上が伸びてきている。しかし、まだ平日の稼働率に課題が残る状況であるので、さらなる企画・宣伝活動等の努力が必要である。</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】	通年		
【概要】	宿泊等にアンケート用紙を備え付け随時回収。		
【結果】	453件回収 回収率28.8% 利用者の地域:笠間市22%, 水戸市15%, 石岡市8% 県内70%, 県外30%		
【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

- ・施設の料金設定。清掃状況・設備やスタッフの対応で概ね好評を得ている。また、試験的に提供している朝食メニューにおいても概ね好評を得ている。
- ・自然環境、景観や眺望が良いこと。

要望・苦情等

- ・清掃漏れによる苦情。
- ・設備(空気清浄機)のさらなる充実。

対応策等

- ・指摘部分は即時全棟清掃対応。清掃の徹底。
- ・将来的な対応を検討する。

施設所管課の総評

- ・設備の維持管理及び運営が適正に行われている。
- ・維持管理については宿泊棟等をより良質な環境に保つことにより、利用者の満足度の向上に努めてもらいたい。
- ・この施設を拠点とした地域の活性化を図り、観光産業の発展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	増淵 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	10,000	10,000	10,000	15,580	
実績	年間延利用者数	11,712	14,646	15,372	18,326	
	あたごフォレストハウス	11,712	14,216	14,488	17,526	
	あたご天狗の森野外ステージ	0	160	600	800	
	フレンドリーパーク野外ステージ	0	270	284	0	

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	10,183,000	10,183,000
		利用料金	110,000	250,000	446,000	365,000
		その他収入	2,000,000	1,701,000	1,418,000	1,006,000
実績	支出	管理運営経費	12,001,000	11,851,000	12,047,000	11,554,000
		収入	指定管理料	9,900,000	9,900,000	10,183,000
		利用料金	356,190	329,871	326,160	312,529
		その他収入	2,300,000	1,109,570	1,079,815	709,488
		支出	管理運営経費	12,472,948	11,398,187	11,522,086
	収支		83,242	-58,746	66,889	-12,474

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	10,000	10,000	10,000	15,580	
	実績値	11,712	14,646	15,372	18,326	
	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"> 定期的な施設等の巡回・清掃等。 			<ul style="list-style-type: none"> 定期的な巡回・清掃等を行っていったが、不十分な箇所もあり今後の管理を検討していく必要がある。また、簡易な施設の修繕については可能な限り自前で行うことで経費の削減に努めた。 			
課題			改善策等			
<ul style="list-style-type: none"> 園地全体を管理する中で、不十分な箇所が出てしまった。維持管理について検討の必要がある。また、施設の老朽化により修繕が必要な箇所が多くなることが予想される。 			<p>【当年度計画に反映(修正等)】</p> <ul style="list-style-type: none"> 緊急性の高いものから順次修繕を対応していく。 <p>.....</p> <p>【次年度計画に反映】</p> <ul style="list-style-type: none"> 老朽化の進んでいる遊具の修繕。 			
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)			
<p>【前年度計画に反映(修正等)させるとした事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> フォレストハウス等の防水塗装。 			<ul style="list-style-type: none"> フォレストハウス・トイレの防水塗装工事完了。 			
<p>【当年度計画に反映させるとした事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> コンビネーション遊具の修繕。 			<ul style="list-style-type: none"> 修繕工事の随時発注。 			
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"> 倒木・不法投棄等の利用者からの連絡に対応できていた。 園地内の清掃について一部不十分な箇所があったので、計画的に実施することで効率よく対応し、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・フォレストハウスの印象 など		
【結果】	アンケート件数214件(市内31%・県内54%・県外15%) とても良い44%・良い37%・普通14%・あまり良くない3%・悪い1%・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

・よく整備されている。案内が丁寧で人当たりも良く好印象。

要望・苦情等

- ・フォレストハウスのイスの座面が高すぎる。
- ・桜の広場にベンチを増設してほしい。

対応策等

- ・低いテーブルとイスを設置し、そちらを利用してもらう。
- ・景観を考慮して検討していく。

施設所管課の総評

- ・フォレストハウス等の施設については適正な維持管理・運営に努めていた。
- ・園地管理の一部で清掃等管理が不十分な箇所があったので、今後は定期的な清掃を計画し、効率よく維持管理に努めてもらいたい。
- ・桜まつりを行っている場所なので、公園を良質な環境に保つことにより、利用者への快適な空間・時間を提供し、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並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
常陸農業協同組合	代表理事組合長 野上 昭雄	茨城県常陸太田市山下町3889番地

指定期間

平成 26 年 10 月 1 日 から 平成 28 年 3 月 31 日 まで (2 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25年度	平成26年度	平成27年度	平成 年度	平成 年度	平成 年度
年間稼働日数		308	310	312			
計画	年間延利用者数	42,700	42,100	37,500			
実績	年間延利用者数	37,885	37,839	37,189			
	農産物直売所	22,900	22,475	22,420			
	そば処	13,090	13,304	13,185			
	農園施設利用者	96	95	92			
	体験農業者	1,799	1,965	1,492			

指定管理者の収支状況

区分	年度	指定期間						
		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成 年度	平成 年度	平成 年度	
計画	収入	販売高	23,850,000	23,650,000	23,260,000			
		雑収入	160,000	180,000	110,000			
	支出	管理運営経費	21,905,000	23,005,000	21,560,000			
		雑収入	10,000	10,000	10,000			
	収入	利用料	20,610,000	21,080,000	21,665,000			
		使用料	760,000	760,000	1,050,000			
支出	管理運営経費	20,080,000	21,340,000	20,370,000				
実績	収入	販売高	19,793,370	19,883,353	19,716,017			
		雑収入	233,161	91,375	143,639			
	支出	管理運営経費	22,657,529	24,478,961	24,409,094			
	収入	利用料	21,032,400	20,912,000	21,935,985			
		使用料	995,077	911,172	997,536			
	雑収入	12,800	18,088	47,599				
支出	管理運営経費	17,548,163	17,058,506	16,107,639				
収支		1,861,116	278,521	2,324,043				

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26年度	平成27年度	平成 年度	平成 年度	平成 年度
農産物直売所の来店者数	目標値	25,000	23,400			
	実績値	22,475	22,420			
そば処の来店者数	目標値	15,000	14,000			
	実績値	13,304	13,185			
利用者数(人)	目標値	100	100			
	実績値	95	92			
体験農業者数(人)	目標値	2,000	2,000			
	実績値	1,965	1,492			

参考資料

施設概要

- ・宿泊施設付き市民農園【50区画】
- ・日帰り市民農園【50区画】
- ・クラブハウス【木造平屋 272㎡】
- ・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
- ・農産物加工施設
- ・炭焼き施設
- ・その他付随する施設

事業収支詳細

(単位:円)

	平成25年度 実績報告	平成26年度 実績報告	平成27年度	
			収支報告	収支計画
販売高	19,793,370	19,883,353	19,716,017	23,260,000
雑収入	233,161	91,375	143,639	110,000
農園利用料	20,393,400	20,316,800	21,001,050	21,085,000
施設利用料	639,000	595,200	934,935	580,000
水光熱使用料	995,077	911,172	997,536	1,050,000
雑収入	12,800	18,088	47,599	10,000
収入計	42,066,808	41,815,988	42,840,776	46,095,000
販売原価	7,079,827	7,024,234	6,721,563	6,400,000
人件費	10,792,187	12,557,115	13,249,422	700,000
労務費				10,700,000
業務費	853,099	485,166	515,805	705,000
施設費	3,518,771	3,845,212	3,375,013	2,625,000
雑費	114,069	373,756	372,050	300,000
車両等償却費	9,020	9,020	0	0
器具等償却費	87,496	54,164	67,585	0
共通管理費		0	0	0
車両費	191,060	126,274	103,656	130,000
租税公課	12,000	4,000	4,000	0
人件費	8,931,661	8,655,192	7,385,211	4,500,000
労務管理費				3,300,000
事業イベント費	1,301,716	735,993	748,561	1,200,000
業務研修費	435,588	505,170	469,641	1,020,000
農園管理費	121,055	143,800	122,510	400,000
施設備品費	182,009	286,233	178,141	300,000
施設修繕費	618,635	663,166	675,249	2,000,000
施設管理費	5,710,025	5,892,686	6,400,003	7,220,000
車両費	181,582	119,929	84,906	380,000
雑費	10,447	53,503	40,656	50,000
共通管理費		0	0	0
租税公課	4,000	0	0	0
器具等償却費	2,834	2,834	2,761	0
設備等償却費	48,611	0	0	0
支出計	40,205,692	41,537,447	40,516,733	41,930,000
収支	1,861,116	278,541	2,324,043	4,165,000

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
常陸農業協同組合	代表理事組合長 野上 昭雄	茨城県常陸太田市山下町3889番地

指定期間

平成 26 年 10 月 1 日 から 平成 28 年 3 月 31 日 まで (2 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

施設稼動状況

区分	年度	指定期間					
		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成 年度	平成 年度	平成 年度
年間稼働日数		308	310	312			
計画	年間延利用者数	100	100	100			
実績	年間延利用者数	96	95	92			

指定管理者の収支状況

区分	年度	指定期間						
		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成 年度	平成 年度	平成 年度	
計画	収入	利用料	20,610,000	21,080,000	21,665,000			
		使用料	760,000	760,000	1,050,000			
		雑収入	10,000	10,000	10,000			
	支出	管理運営経費	20,080,000	21,340,000	20,370,000			
実績	収入	利用料	21,032,400	20,912,000	21,935,985			
		使用料	995,077	911,172	997,536			
		雑収入	12,800	18,088	47,599			
	支出	管理運営経費	17,548,163	17,058,506	16,107,639			
	収支		4,492,114	4,782,754	6,873,481			

施設稼動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26年度	平成27年度	平成 年度	平成 年度	平成 年度
利用者数(人)	目標値	100	100			
	実績値	95	92			
体験農業者数(人)	目標値	2,000	2,000			
	実績値	1,965	1,492			
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			
【年度計画とその実施結果】 <ul style="list-style-type: none"> 体験・交流の場の提供(農協観光及び営農企画課との連携) 食農教育の場の提供(親子サツマイモ育成収穫体験) 広報誌の配布(JA誌) イベントの開催 都内での物産展への参加(市役所と同行) ホームページでのPR 従業員研修の実施 ラウベ利用者に対する生産資材,生活物資の供給 <p>年度計画としたが実施出来なかったもの</p> <ul style="list-style-type: none"> 高速道路からみられる大型看板の設置 案内看板の設置 経理事務の明確化 市内定住化促進(空き家情報提供) 			<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。 ガルテンに来てもらえるようなイベント開催にも取り組んだ。一般用のイベント実施回数:127回(2,055人参加) 施設利用状況 前年度に比べ利用頻度が増加した。 クラブハウス 326件,8,960人(26年度 272件6,908人) うち多目的ホール 145件(26年度 107件) ゲストハウス 70回 216人(26年度 55回192人) PRについて マスコミ TV2件,新聞0件,書籍6件 (取扱テーマ:田舎・里山暮らし,地域資源を活かした魅力発信) 視察 27件 320名 に対応した。 季節に応じてホームページ(トップページ)情報を更新した。 			
課題			改善策等			
<ul style="list-style-type: none"> 日帰り市民農園の利用者の確保 一般対象としたイベントが少なく,地元住民と利用者との交流が薄くなっている 施設PR紹介・説明が依然として不足している 利用者の指導徹底(施設コンセプトの理解) 利用者の卒業後の笠間との繋がり維持(二地域居住・移住) 			【当年度計画に反映(修正等)】 <ul style="list-style-type: none"> イベントの工夫 【次年度計画に反映】 <ul style="list-style-type: none"> 利用者との意見交換 笠間移住の機会の提供 市民に対しての施設利用機会の周知 			
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】 <ul style="list-style-type: none"> 施設PRの強化。 体験受け入れ先との連携体制を強化する。(種類・受入人数) 利用者面接での施設理念確認。(入村後の十分なフォローと教育) 卒業生対象とした空き家情報等説明会の継続。 			<ul style="list-style-type: none"> イチゴ狩りなど農体験情報を市の回覧版に掲載した。 利用者面接・説明会において意識的に説明を行った。 27年度は空き家情報説明会が実施されなかった。 			
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"> 指定管理者から提出された事業計画については実施されないものが多かった。 体験・交流,食育に関しては従来のものからの変化がない。 前年度実施して関心の高さが伺えた空き家情報等説明会が実施されず,二地域居住や移住に関する情報提供の機会がなかった。利用者からの情報希望もあることから,必ず実施してほしい。 ゲストハウス施設の利用件数が増加している。ラウベの利用者の関係者も利用することで笠間への来訪者,交流者が増加につながる。施設の使い方を利用者に提案するなど,積極的利用を促してほしい。 日帰り市民農園の利用者がすべて埋まらない状況が4年連続している。チラシの設置配布だけではなく,各種媒体を活用し施設の周知募集をしっかりと行う必要がある。内容の紹介内容についても工夫してほしい。また,宿泊施設付き市民農園についても,すべての区画が埋まってはいるが,依然として利用者の応募倍率は震災以降,1倍程度にとどまっている。決定した利用者が施設に及ぼす影響についてもよく理解し,危機感を持ってPRを行う必要がある。 周辺農家の高齢化も懸念されるなか,農業体験の拠点としての維持を地域と連携して行い,体験,イベント面での来客数を増加してほしい。 						

利用者等による評価

利用者の声を集める方法

【手法】 アンケート 懇談等 その他(イベント時の意見交換)

【時期】 通年

【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)や要望が把握できた。

【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

- ・ イベントでは利用者の趣味展覧会が好評である。(利用者同士が話すきっかけとなる。)今年度は地元の人が展示を見に来るようになり、趣味を通じた交流の兆しがある。今後ともぜひ続けてほしい。
- ・ 地元の協力者が利用者から好評をうけている。毎日のように農園巡回・栽培指導を行うなかで顔なじみになっていく。卒業後も地元の人とのつながりがあり、笠間へ来たり、物のやりとりが行われているケースもある。今後地元協力者が増えるようにしてほしい。

要望・苦情等

- ・ 施設隣接のダンプ車駐車場で荷台あおり音への苦情。(昨年度から引き続き)
- ・ 長期滞在者から、ゴミを施設内で出したいとの要望あり。
- ・ ラウベ施設の老朽化
- ・ かさま周遊バスのコースにクラインガルテンを入れてほしい。

対応策等

- ・ 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が、完全にあおり音が消えることがなく解消には至っていないため、今後も双方の話し合いを継続させていく。
- ・ 利用規約にゴミは持ち帰りということが利用規約にあることを説明したが納得には至らなかった。
- ・ 来年度の修繕計画策定を説明した。
- ・ 検討に至らず。

施設所管課の総評

- ・ 27年度は、目的達成度が前年度に比べて減少している。(特に農業体験人数)
- ・ 28年度からの指定管理者変更が決定したが、その後も運営については最後まで特段の問題なく行われた。
- ・ 収支の点について、イベント経費(PR,謝礼等)の予算執行率が約50%にとどまり、事業を実施するうえでPR努力が不足している。
- ・ 農園管理費も予算執行率は約30%に留まっている。農機具の故障、劣化などの声は上がっているなか、十分な整備がなされていない状況が続いている。農機具の不備は農園利用者が最も困ってしまう部分であり、目につく部分である。指定管理者が自費での修繕をためらい、市とどちらで修繕費を持つかなど話題も年間を通じて上った。市との修繕計画に則した速度ある修繕対応を望みたい。
- ・ 農園の運営管理やPRに費やす予算の執行率が不十分である。原則として市民農園利用者から徴収した利用料は、利用者が満足いく施設利用環境整備のために充てるべきものである。利用の不自由ないように整備をすすめ、より魅力的な施設づくりに注力することが重要である。
利用者からの意見改善の声があることの重要性を認識し、改善に取り組む姿勢を示すことが求められる。

【5年間の総括(農園・施設)】

平成27年度をもって指定管理者期間が終了したが、総括して農園経営について大きな欠陥が生じることなく終了した。常陸農業協同組合は平成18年3月から約10年間にわたりクラインガルテンの指定管理者として運営してきた。市から受けた基本的な業務については概ね問題なく運営してきたと思われる。しかしながら、5年間の中では東日本大震災、社会経済情勢の変化等が起り、それらに柔軟に対応した積極的な運営姿勢が求められるなかで、管理期間中変化のないマンネリ化した運営が続き、新しい試みの実践、積極的なPRについて管理者側からの動きが最後まで表れなかったことは遺憾に思う。今後の運営は、時間の変遷とともに失われつつある地域と施設の繋がりの再興、意義の再確認、利用者の増加のための工夫など課題は山積している。その課題解決のためには、当市と重要かつ密接な関係にある常陸農業協同組合の協力が不可欠である。今後も協力連携を図るにあたり、当該施設についても長きの運営で培ったノウハウを、次の管理者に折に触れ伝えてもらうなど、施設自体のよりよい運営に繋がるよう協力を仰ぎたい。

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
常陸農業協同組合	代表理事組合長 野上 昭雄	茨城県常陸太田市山下町3889番地

指定期間

平成 26 年 10 月 1 日 から 平成 28 年 3 月 31 日 まで (2 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25年度	平成26年度	平成27年度	平成 年度	平成 年度	平成 年度
年間稼働日数		307	310	312			
計画	年間延利用者数	41,000	40,000	37,400			
実績	年間延利用者数	35,990	35,779	35,605			
	農産物直売所	22,900	22,475	22,420			
	そば処	13,090	13,304	13,185			

指定管理者の収支状況

区分	年度	指定期間						
		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成 年度	平成 年度	平成 年度	
計画	収入	販売高	23,850,000	23,650,000	23,260,000			
		雑収入	160,000	180,000	110,000			
	支出	管理運営経費	21,905,000	23,005,000	21,560,000			
実績	収入	販売高	19,793,370	19,883,353	19,716,017			
		雑収入	233,161	91,375	143,639			
	支出	管理運営経費	22,657,529	24,478,961	24,409,094			
	収支	△ 2,630,998	△ 4,504,233	△ 4,549,438		0	0	

施設稼働状況及び収支状況に係る特記事項

- ・ 農産物直売所・・・収入: 7,698,511円-支出:10,511,423円=収支 △2,812,912円 (H26 △2,971,443円)
- ・ そば処・・・・・・・収入:12,161,145円-支出:13,897,671円=収支 △1,736,526円 (H26 △1,517,348円)

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26年度	平成27年度	平成 年度	平成 年度	平成 年度
農産物直売所の来店者数	目標値	25,000	23,400			
	実績値	22,475	22,420			
そば処の来店者数	目標値	15,000	14,000			
	実績値	13,304	13,185			
	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			
【年度計画とその実施結果】 【農産物直売所】 <ul style="list-style-type: none"> ・ 季節に合わせた店内レイアウトの変更。 ・ 体験型イベントの開催。 ○年度計画としたが実施出来なかったもの <ul style="list-style-type: none"> ・ 整理・整頓・清潔・清掃。 ・ ワゴンでの店頭販売。 ・ 笠間の粋商品の取扱増加と棚の配置換え。 ・ 笠間の粋のギフト商品の販売。 ・ ソフトクリームのバリエーション化。 ・ Nツアー・笠間発見伝等での来客者に直売所パンフレットを配布。 ・ 酒類販売のPR ・ 挨拶の徹底。 【そば処】 <ul style="list-style-type: none"> ・ BGMを流して利用者の気持ちを和ませる。 ○年度計画としたが実施出来なかったもの <ul style="list-style-type: none"> ・ アンケートを実施しその結果からメニューを再検討する。 ・ 店内の整理、整頓、清潔を心がける。 ・ 新しいメニュー表の作成。 ・ バーベキュー施設のPR。 ・ 挨拶の徹底。 			【農産物直売所】 <ul style="list-style-type: none"> ・ JA管内で一番きたない直売所とランク付けされたことから、危機感を持ち、綺麗にしようとする気持ちが生まれた。 ・ イベント開催の事前周知のため、市内の施設案内看板にイベント開催ポスターを張り、PR効果を高めた。 ・ 果物狩りのシーズンに合わせた店内販売ができなかった。 【そば処】 <ul style="list-style-type: none"> ・ 季節限定メニューを提供し、集客増加を図った。 ・ そば処でアンケートを実施したところ麺が好評であることが分かった一方で、つゆや香の物が不評だった。 			
課題			改善策等			
【農産物直売所】 <ul style="list-style-type: none"> ・ 深刻な赤字経営を改善する。 ・ 店の「ウリ」の確認強化。(特色) ・ 魅力ある店作り。(陳列商品の充実、店内装飾の工夫、接客) ・ 商品・体験受付PRの不足。 ・ ガルテン利用者が利用しない。 ・ ソフトクリームの効果的活用。(季節感) 【そば処】 <ul style="list-style-type: none"> ・ そば打ち～茹で行程に携われる従業員が不足している。 ・ 売上商品についての分析・材料の検討。 <ul style="list-style-type: none"> ・ バーベキュー施設の利用者が少ない。 			【当年度計画に反映(修正等)】 次年度 【直売所】 <ul style="list-style-type: none"> ・ 売りとしてのかさまブランド商品(かさまの粋)取扱充実。 ・ ギフトサービス、近隣及びガルテン利用者に向けた御用聞き実施。 【そば処】 <ul style="list-style-type: none"> ・ 業務改善に繋がる従業員雇用。 			
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"> ・ 売りとしてのかさまブランド商品(かさまの粋)取扱充実。 ・ ギフトサービス、近隣及びガルテン利用者に向けた御用聞き実施。 【そば処】 <ul style="list-style-type: none"> ・ 業務改善に繋がる従業員雇用。 			<ul style="list-style-type: none"> ・ 取り組みなし。 ・ そば打ち技術者雇用できず。 			
【当年度計画に反映させるとした事項】 <ul style="list-style-type: none"> ・ 売りとしてのかさまブランド商品(かさまの粋)取扱充実。 ・ ギフトサービス、近隣及びガルテン利用者に向けた御用聞き実施。 【そば処】 <ul style="list-style-type: none"> ・ 業務改善に繋がる従業員雇用。 			<ul style="list-style-type: none"> ・ 取り組みなし。 ・ そば打ち技術者雇用できず。 			
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"> ・ 直売所、そば処ともに事業計画に挙げられている実施目標がほとんど行われていない。それぞれの事項は毎月の定例会で市と話し合いをするなかで捉えた問題点であり、実施すれば改善につながると思われるものである。提出する事業計画が「とりあえず出す」だけのものになっており、計画の実行と見直しが欠如していることと、いつまでも現場に意見が反映されない状況が続いている。現状の改善のためにも直売所、そば処のスタッフが真剣に取り組む姿勢が重要である。 ・ バーベキュー施設の利用は昨年度より微増した(7件(昨年:2件))。今後も引き続きPRを進めていくことが重要である。 						

利用者等による評価

利用者の声を集める方法

【手法】	<input type="checkbox"/> アンケート	<input type="checkbox"/> 懇談等	<input checked="" type="checkbox"/> その他(意見交換会)	()
【時期】	1月23日			
【概要】	・ 指定管理者変更の説明時に施設への意見を伺った。			
【結果】	・ 直売所への意見が多く寄せられ、地元住民が日頃感じている不満が明確化した。			
【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】	通年			
【概要】	そば処の客席に用紙を設置 接客態度・メニュー等について質問した。			
【結果】	そばの味が好評だった。つゆが甘い、お新香の既製品をやめてほしいとの意見はあったが変更なし。			
【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

【直売所】	<ul style="list-style-type: none"> ソフトクリーム余剰品を活かした商品(クッキーサンドアイス)、が子供に人気だった。 そば打ち体験は、これまでそば処の職員一人で対応し、全ての体験申し込みを受け入れることができなかったが、今年度から外部講師を依頼することで、予約可能時間帯が増え、多くの体験ニーズに応えることができた。
【そば処】	<ul style="list-style-type: none"> 季節感を取り入れた夏季・冬季限定メニューの提供。 そば注文の待ち時間にそばの切れ端を揚げたせんべいを提供している。

要望・苦情等

【直売所】	<ul style="list-style-type: none"> 商品の品揃えが不十分。 商品説明がない。 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。
【そば処】	<ul style="list-style-type: none"> 漬物などは手作りのものが並んでほしい。 店員が無愛想。 料理の提供が遅い。 そばのつゆが甘い、薄い。(付け足し用つゆ設置希望) 	【直売所】 <ul style="list-style-type: none"> 来客が増加する週末の品揃えを充実させるように努めた。 店外に見える商品ポスター掲示や季節ごとの装飾をした。 【そば処】 <ul style="list-style-type: none"> 待ち時間のつなぎとしてそばせんべいを提供した。

施設所管課の総評

<ul style="list-style-type: none"> 直売所、そば処ともに当該管理者の最終年度であることが判明してからも、特に店員の勤務態度が変更することなく運営された。
【5年間の総括(そば処・直売所)】 (直売所) 直売所は指定管理期間の5年間の前後で比較すると赤字決算は180万円増え、約9,000人来客者が落ち込んでいる。毎年赤字が増加し、約300万円に至り深刻な状況に陥ってしまった。この5年間、指定管理者と農政課とでの定期的な事業会議を実施し、その都度農政課からの指摘があったが、管理者からは自発的な改善策や指摘を参考にした対策などはほとんど行われなかった。(4・5年目に定例会議に店員が出席するようになることで、運営の現状は伝わったが、そこから大きな改善につなげることはできなかった。)直売所の赤字はクラインガルテンの農園・施設の収益から補填される形になっており、指定管理者・店員に危機感がない状態であることも問題である。 これから立地の悪さ等の他直売所と比べて不利な条件が変わらない中で、魅力ある店舗づくりで集客アップ対策を打ち出していく必要がある。
(そば処) そば処は指定管理期間のうちに5年前から売上205万円、来客数は約5000人減少した。これまで定例会議の中では人員が不足してサービスが十分に提供できないことを挙げていたが、現状の把握(作業体系等の見直し等)がなされず、年々落ち込む営業成績に対してからの把握が来客数増加に向けた取り組みが、そば処の職員の自発的な動きがなかった。 そば処についても2年間赤字が生まれており、その部分をクラインガルテンの農園・施設の収益から補填している状態である。しかしながら、店長が打つそばの味について、客からの不満はないため、接客・商品開発・PRを充実させることで「わざわざ食べに行く価値がある店」として集客を呼び込む可能性はあると思われる。来客からの要望等を反映しながら、質の高い店舗運営を望みたい。

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25年度 実績報告	平成26年度 実績報告	平成27年度	
			収支報告	収支計画
販売高	19,793,370	19,883,353	19,716,017	23,260,000
雑収入	233,161	91,375	143,639	110,000
収入計	20,026,531	19,974,728	19,859,656	23,370,000
販売原価	7,079,827	7,024,234	6,721,563	6,400,000
人件費	10,792,187	12,557,115	13,249,422	700,000
労務費				10,700,000
業務費	853,099	485,166	515,805	705,000
施設費	3,518,771	3,845,212	3,375,013	2,625,000
雑費	114,069	373,756	372,050	300,000
車両等償却費	9,020	9,020	0	0
器具等償却費	87,496	54,164	67,585	0
共通管理費		0	0	0
車両費	191,060	126,274	103,656	130,000
租税公課	12,000	4,000	4,000	0
支出計	22,657,529	24,478,941	24,409,094	21,560,000
収支	△ 2,630,998	△ 4,504,213	△ 4,549,438	1,810,000

指定管理概要

施設名称	所在地
笠間工芸の丘	笠間市笠間2388-1

施設の設置目的

地場産業と観光の振興を図るため。

指定管理者

笠間工芸の丘株式会社	代表者 吉井 博雄	所在地 笠間市笠間2388-1
------------	--------------	--------------------

指定期間

平成 18 年 3 月 1 日 から 平成 28 年 3 月 31 日 まで (10 年間)

当該指定期間における施設の管理運営の基本方針

施設の機能を十分に発揮できるよう、効果的・効率的な運営により、地場産業と観光の振興に寄与する。

指定管理者の業務内容

- 【市の観光拠点として地場産業の振興，参加体験及び観光情報発信】
- ・「笠間工芸の丘」等の市の施設の運営及び管理。
 - ・地場産業に関する人材育成及び啓発。
 - ・イベントの開催。
 - ・インターネットによる笠間の情報提供。
 - ・地場産業の調査，研究，開発，宣伝。
 - ・観光に関する調査，情報の収集及び提供。
 - ・笠間観光の活性化のための協力及び活動の展開。

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18年度	平成19年度	平成20年度	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	平成27年度
年間稼働日数		309	309	310	309	309	312	311	313	317	314
計画	年間延利用者数	231,000	232,000	233,000	234,000	235,000	236,000	237,000	238,000	239,000	240,000
実績	年間延利用者数	232,840	217,510	235,030	234,950	203,800	236,990	221,360	253,170	230,940	251,000
	体験施設利用者	19,252	19,118	18,868	17,553	16,173	15,399	17,521	17,793	16,574	19,550
	センタープラザ他利用者	213,588	198,392	216,162	217,397	187,627	221,591	203,839	235,377	214,366	231,450

指定管理者の収支状況

区分	年度	指定期間										
		平成18年度	平成19年度	平成20年度	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	平成27年度	
計画	収入	指定管理料	9,500,000	9,500,000	9,500,000	9,500,000	9,500,000	9,500,000	9,500,000	9,500,000	9,500,000	9,500,000
		利用料金	58,100,000	58,000,000	59,700,000	59,300,000	55,190,000	49,800,000	49,700,000	49,500,000	50,500,000	50,000,000
		その他収入	197,770,000	202,500,000	213,900,000	203,200,000	202,160,000	190,700,000	220,800,000	201,000,000	244,000,000	230,700,000
実績	収入	指定管理料	9,500,000	9,500,000	9,500,000	9,500,000	9,500,000	9,500,000	9,500,000	9,500,000	9,500,000	9,500,000
		利用料金	54,798,463	57,294,001	53,002,597	48,652,508	44,314,976	41,009,959	44,360,255	44,653,516	40,296,446	48,348,026
		その他収入	187,198,553	179,242,380	182,432,399	189,778,894	169,955,887	189,369,051	194,985,046	220,588,786	208,603,266	223,704,073
実績	支出	管理運営経費	140,000,000	143,900,000	156,900,000	153,840,000	151,220,000	147,649,000	157,200,000	157,200,000	163,000,000	156,500,000
		収入	3,480,670	5,626,415	267,487	3,249,597	△7,849,542	8,663,894	△3,312,219	△3,285,170	158,329	5,163,826
		収支	3,480,670	5,626,415	267,487	3,249,597	△7,849,542	8,663,894	△3,312,219	△3,285,170	158,329	5,163,826

施設稼働状況及び収支状況に係る特記事項

入場者数の増加，その中でも陶芸体験者の入場者が増加したことなどにより，大幅な収益増となった。

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	230,940	251,000
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	16,574	19,550
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	178,722,810	191,915,216
	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"> ホームページのリニューアルに伴う、独自構築の陶芸体験予約サイトの導入。 工芸の丘フェア、彩初窯市、笠間焼フェアなど、既存イベントの開催と新規イベントを主催または共催により開催することによる、新たな来場者とリピーターの確保。 Facebook等を活用し、素早い情報提供を図る。 			<ul style="list-style-type: none"> ホームページのリニューアル、SNSの活用、積極的なメディア取材対応に加え、地場商品の品揃え強化などが功を奏し、昨年度比で入場者数と売上高の増加に繋げることが出来ました。 			
課題			改善策等			
<ul style="list-style-type: none"> 通年での安定した来場者の確保 安定した収益の確保 			【当年度計画に反映(修正等)】 <ul style="list-style-type: none"> 県内外でPR活動及び営業活動を行い、体験のPR、施設案内、物産販売等を実施する。また、小学校や旅行会社への営業など、新たな利用者獲得に向けた取り組みを行う。 経費削減に努める。 			
			【次年度計画に反映】 <ul style="list-style-type: none"> 外国人旅行者へのサービス向上に向けた取り組みを行う。 施設の改装および修繕等の検討及び協議の実施。 			
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"> 県内外でPR活動を行い、体験のPR、施設案内、物産販売等を実施する。また、小学校や旅行会社への営業など、新たな利用者獲得に向けた取り組みを行う。 陶芸体験の24時間予約の開始。 徹底した経費削減に努める。 			<ul style="list-style-type: none"> 県内のイベントなどにおいて物産販売、陶芸体験のデモなどを実施しPRに努めました。学校などにおいては、夏休み限定のパンフを配布するなど、新たな利用者に向けて取り組みを実施いたしました。 WEB予約により、陶芸体験の予約利用者を大幅に獲得することが出来ました。これにより問い合わせも増えるなどの効果もありました。 開館時以外の暖冷房の停止など、より細かな部分においても経費削減に努めました。 			
【当年度計画に反映させるとした事項】 <ul style="list-style-type: none"> 外国人向けWi-Fiの設置などによる、外国人旅行者へのサービス向上。 施設の改装等の検討及び協議の実施。 			<ul style="list-style-type: none"> カフェラウンジに外国人向けWi-Fiを設置し、利用者への利便性が向上いたしました。また、改装等に向けては、施設の経年劣化による修繕箇所と併せて協議、検討中です。 			
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"> 今年度は利用者数、なかでも陶芸体験の利用者が増加し、それらに比例する形で売上高等の数字も顕著に増加したことは、新規利用者獲得のため、新たな学校や旅行会社等への営業活動、またそれと同時に細やかな経費削減に努めたことが大きく影響していると推測され、これらは大きく評価したい。今後も新たな営業活動と催しの開催等により、安定した集客、収益を目指し努力してほしい。 施設の目的である「笠間の観光の情報発信地」「地場産業振興のための中核施設」という目的達成のため、多種多様な方法により営業の幅を広げていっていただきたい。 						

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】 平成27年3月23日から平成27年3月29日

【概要】 カフェラウンジの利用者に対し、店舗に関するアンケートを実施

【結果】 回収数:108名(男性41名,女性63名,不明4名)

【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

上記のアンケートにて、どこから来たかの問いに茨城県内が全体の67名(62%)、千葉県が15名(14%)となり、その他として群馬、栃木、神奈川、東京の関東圏が中心であるが、愛知県や福島県など関東圏外からの来場も見られました。アンケート中の雰囲気的项目では、81名(76%)の方が良いとの回答。普通が25名(23%)との回答をいただき、悪い回答はありませんでした。接客の満足度に関する項目では、73名(68%)が良いとの回答となりました。味の項目に関しましても「美味しい」の回答が75名(70%)となり、お客様の満足度として評価いただけるものとなりました。評価できる部分として、「ゆったり、のんびり食事ができた」「雰囲気が良い」「落ち着いた感じで良かった」など施設の雰囲気としての評価や、「スタッフの皆様がテキパキとして気持ち良かった」「待ち時間が少ない」など接客に関する評価もいただきました。

要望・苦情等

- ・椅子が少し重く、年寄には動かすのに少し手間。
- ・子供用椅子の使用の時、普通の椅子の置場が少ない。
- ・追加オーダーがしづらい。
- ・床が汚れてきたなかった。

対応策等

- ・椅子については、年配の方には重いとの意見もございますが、逆に安定していて座りやすいとの評価もいただいております。今後、スペースなども含め検討してまいります。
- ・追加オーダー、床の清掃は、周囲をこれまで以上に目を配り、お声掛けするなど従業員教育にて接客、環境向上いたします。

施設所管課の総評

指定管理最終年度となった今年度は、管理運営の全般について長期的な取組が実を結び、良好な結果を出すことが出来たものと高く評価したい。

ただし、本施設もオープンから18年が経過し老朽化がみられることから、本年度と同等以上の運営体制と営業実績等を目標に掲げつつ、同時に施設及び設備の長期的な改修計画の検討と、総合的な改装計画を協議し、今後の安定した施設運営の準備に取り掛かっていただきたい。

参考資料**施設概要**

敷地面積: 58,306㎡
【建物概要】名称〔用途〕(延べ床面積)
・センタープラザ〔売店、ギャラリー、事務所、会議室等〕(1,930.82㎡) ・ふれあい工房〔体験施設〕(296.65㎡)
・窯場〔焼成窯〕(174.75㎡) ・専用工房〔工房〕(105.30㎡) ・匠〔工房〕(213.00㎡)
・クラフトホール〔多目的ホール〕(204.39㎡) ・登り窯〔登り窯〕(69.45㎡) ・渡り廊下〔連絡通路〕(83.14㎡)
【その他の施設】
・駐車場3箇所(北駐車場50台、西駐車場70台、中央50台) ・炎の丘(高野公男記念碑) ・恋人の聖地モニュメント

事業収支詳細 (単位:円)

	平成25年度 実績報告	平成26年度 実績報告	平成27年度	
			収支報告	収支計画
指定管理料	9,500,000	9,500,000	9,500,000	9,500,000
物販売上	189,021,601	178,722,810	191,915,216	181,000,000
工房売上	44,653,516	40,296,446	48,348,026	46,300,000
手数料売上	29,890,553	28,201,712	29,867,146	31,400,000
駐車場料金	997,149	1,017,228	1,020,563	1,160,000
期末棚卸高	29,689,630	29,742,809	28,530,436	29,742,809
受取利息	18,356	17,632	17,178	10,000
雑収入	661,127	643,884	883,970	435,000
収入計	304,431,932	288,142,521	310,082,535	299,547,809
期頭棚卸高	32,682,565	29,689,630	29,742,809	29,742,809
商品仕入高	114,017,197	110,385,167	117,190,090	114,200,000
当期製品製造原価	3,399,136	3,402,821	3,748,798	3,300,000
販売費及び一般管理費	157,347,056	144,213,263	153,808,048	151,000,000
雑損失	86,148	108,311	243,964	100,000
法人税等充当額	185,000	185,000	185,000	185,000
支出計	307,717,102	287,984,192	304,918,709	298,527,809
収支	△ 3,285,170	158,329	5,163,826	1,020,000

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 27 年 4 月 1 日 から 平成 32 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26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度
年間稼働日数		362	362				
計画	年間延利用者数	12,651	11,711				
実績	年間延利用者数	12,651	11,711				
	自動車	3,042	2,741				
	自転車	9,270	8,678				
	バイク	339	292				

指定管理者の収支状況

区分	年度	指定期間					
		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	平成31年度
計画	収入	指定管理料	2,991,600	2,991,600			
		利用料金					
		その他収入					
実績	支出	管理運営経費	2,991,600	2,991,600			
		収入	指定管理料	2,991,600	2,991,600		
		利用料金					
		その他収入					
		支出	管理運営経費	2,991,600	2,991,600		
		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27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度
延利用者数(自動車)	目標値	2,741				
	実績値	2,741				
延利用者数(自転車)	目標値	8,678				
	実績値	8,678				
延利用者数(バイク)	目標値	292				
	実績値	292				
	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、委託された業務を的確に遂行できた。			
課題			改善策等			
特になし。			【当年度計画に反映(修正等)】 特になし。			
			【次年度計画に反映】 特になし。			
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】 特になし。			特になし。			
【当年度計画に反映させるとした事項】 特になし。			特になし。			
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						
特になし。						

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

急いでいて自転車を乱暴に置いていっても、帰りにはきちんと並べ直されていて気持ちがいい。

要望・苦情等

特になし。

対応策等

特になし。

施設所管課の総評

係員が誠実な態度で業務に従事し、利用者にたい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。

参考資料

施設概要

①自転車駐車場 構造:鉄骨造、面積:370㎡、収容台数:自転車311台・バイク10台
 ②駐車場 構造:AS舗装、面積:2,005.07㎡、収容台数:自動車66台

事業収支詳細

(単位:円)

	平成25年度 実績報告	平成26年度 実績報告	平成27年度	
			収支報告	収支計画
指定管理料	2,908,500	2,991,600	2,991,600	2,910,000
収入計	2,908,500	2,991,600	2,991,600	2,910,000
人件費	2,818,000	2,911,882	2,804,292	2,690,000
通信運搬費	82,175	79,718	160,552	170,000
手数料	8,325	0	26,756	50,000
支出計	2,908,500	2,991,600	2,991,600	2,910,000
収支	0	0	0	0

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	大内 信夫	

指定期間

平成 27 年 4 月 1 日 から 平成 32 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26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度
年間稼働日数		365	365				
計画	年間延利用者数	9,158	7,165				
実績	年間延利用者数	9,158	7,165				
	稲田駅 自動車	3,664	2,606				
	稲田駅 自転車	1,128	651				
	稲田駅 バイク	31	59				
	福原駅 自動車	4,335	3,849				

指定管理者の収支状況

区分	年度	指定期間					
		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	平成31年度
計画	収入	指定管理料	2,948,400	2,948,400			
		利用料金					
		その他収入					
実績	支出	管理運営経費	2,948,400	2,948,400			
		収入	2,948,400	2,948,400			
		指定管理料	2,948,400	2,948,400			
実績	収入	指定管理料	2,948,400	2,948,400			
		利用料金					
		その他収入					
実績	支出	管理運営経費	2,948,400	2,948,400			
		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27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度
延利用者数(稲田駅 自動車)	目標値	2,606				
	実績値	2,606				
延利用者数(稲田駅 自転車)	目標値	651				
	実績値	651				
延利用者数(稲田駅 バイク)	目標値	59				
	実績値	59				
延利用者数(福原駅 自動車)	目標値	3,849				
	実績値	3,849				
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、委託された業務を的確に遂行できた。			
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】 特になし。						
【当年度計画に反映させるとした事項】 特になし。						
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						
特になし。						

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

特になし。

要望・苦情等

特になし。

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。

指定管理概要

施設名称	所在地
笠間市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

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			239	239	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	3,669	3,559		

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	2,305,000	2,305,000	2,305,000
		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	2,305,000	2,305,000	2,305,000
実績	収入	指定管理料	19,036,000	19,263,000	2,305,000	2,305,000		
		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	2,305,000	2,305,000	0	0

施設稼働状況及び収支状況に係る特記事項

平成26年度より地域支援センターから就労継続支援事業所に移行し、人件費、車輛費、事務費等の支出が大幅に削減された。

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
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	3,669	3,559		
	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、宿泊学習等) ・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、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、歯科衛生士指導、ムーブメント等) 			<ul style="list-style-type: none"> ・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宇都宮動物園を企画し好評を得た。 ・社協中央支部との交流会でトモエ乳業の見学を企画し好評を得た。 ・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。 ・室内作業、調理実習等では個別支援に特に力を入れ工賃向上に繋がった。 			
			改善策等			
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の高齢化が進んでいる。 ・新規利用者が入らない。 			<p>【当年度計画に反映(修正等)】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・若年層の利用者を増加させる為、パンフレットを作成し特別支援学校などへのPRを行う。 <p>.....</p> <p>【次年度計画に反映】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特別支援学校などへPRを継続的に行い、利用者の増加を図る。 			
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)			
<p>【前年度計画に反映(修正等)させるとした事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 			<ul style="list-style-type: none"> ・PRを実施しているが、障害福祉サービスの制度上、支援学校卒業後、就労移行支援を体験した後に就労継続支援B型へ移行することになっていることから、就労移行支援事業所を併設するB型事業所に利用者が流れやすく、PRの効果が得られない状況にある。 			
<p>【当年度計画に反映させるとした事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 			<ul style="list-style-type: none"> ・特別支援学校へのPRを行うほか、就労移行支援事業所に体験の協力を求め、その後「たけのこ」を利用できる体制を整える。 			
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						
<ul style="list-style-type: none"> ・屋外での作業訓練等工夫しており、就労意欲の向上に繋がっていることは評価できる。 ・行事、レクリエーションの実施により、社会参加、自立に向けた支援ができていることは評価できる。 ・就労意欲のさらなる向上のために、作業提供者の確保による賃金向上に努めていただきたい。 ・新規利用者の確保のために、積極的なPRの実施に努めていただきたい。 ・障害者自立支援協議会のネットワーク等を活用し、ほかのサービス事業所の協力を得られる関係を構築していただきたい。 						

利用者の声を集める方法	
【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】 平成28年3月	
【概要】 利用者に対し口頭で聞き取り	
【結果】 16人	
【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	
<p>利用者より以下のような意見があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・通所が楽しい。 ・宿泊学習が楽しかった。 ・レクリエーションが楽しかった。 ・「たけのこ」と「あおぞら」での合同の行事が増えてとても嬉しい。 	
要望・苦情等	対応策等
特になし	
施設所管課の総評	
<p>・障害者に対し、就労や生産活動の機会を提供し、生産活動に係る知識・能力の向上、維持等を図るサービスの提供を行う場として重要な役割を果たしている。</p> <p>・作業訓練や生活訓練の場として、社会生活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。</p> <p>・就労継続支援事業所として、利用者のサービス受給期間の管理を行い、切れ目のない安定したサービス提供に努めることを望む。</p> <p>・利用者や保護者にアンケート調査を行い、より多くの利用者のニーズにこたえられるよう創意工夫し、事業の向上を図り有意義な活動場所として快適な環境を確保していただきたい。</p>	

指定管理概要

施設名称	所在地
笠間市障害者福祉センターいわま	笠間市下郷5139-1

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

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		238	238	238	238		
計画	年間延利用者数	1,400	1,400	1,400	1,400	1,400	1,400
実績	年間延利用者数	1,431	1,385	1,225	1,409		

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	7,252,000	7,402,000	1,790,000	1,790,000	1,790,000	1,790,000
		利用料金						
		その他収入						
実績	収入	指定管理料	7,252,000	7,402,000	1,790,000	1,790,000		
		利用料金						
		その他収入						
実績	支出	管理運営経費	7,252,000	7,402,000	1,790,000	1,790,000	1,790,000	1,790,000
		収入	7,252,000	7,402,000	1,790,000	1,790,000		
		支出	7,252,000	7,402,000	1,790,000	1,790,000		
	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

平成26年度より地域支援センターから就労継続支援事業所に移行し、人件費、車輛費、事務費等の支出が大幅に削減された。

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
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	1,225	1,409		
	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, フルーツキャップ梱包, 取扱説明書折, 野菜, 花壇作り, コーヒー販売) 生活訓練 (日直・清掃・調理実習・買い物学習, 屋外研修, 宿泊学習等) 行事, レクリエーション等 (スポーツレクリエーション, 遠足, 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) 健康指導 (住民健診, 保健師, 歯科衛生士指導, 体操, ムーブメント等) 			<ul style="list-style-type: none"> 作業は作業依頼が安定して入っている。 作業訓練として, 障害福祉センターいわまで, コーヒー販売の研修を実施した。 屋外での活動は, 利用者に刺激を与え就労意欲の向上になり, 室内での作業訓練でも個別の能力に合わせての支援を更に行い, 工賃向上に繋がった。 宿泊学習の実施で, 保護者から離れ他者と集団で行動することにより, 自立や協調性の向上に繋がった。 			
課題						
<ul style="list-style-type: none"> 利用者の高齢化が進んでいる。 新規利用者が入らない。 			【当年度計画に反映(修正等)】 <ul style="list-style-type: none"> 若年層の利用者を増加させる為, パンフレットを作成し特別支援学校などへのPRを行う。 			
			【次年度計画に反映】 <ul style="list-style-type: none"> 特別支援学校などへPRを継続的に行い, 利用者の増加を図る。 			
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"> 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。 			<ul style="list-style-type: none"> PRを実施しているが, 障害福祉サービスの制度上, 支援学校卒業後, 就労移行支援を体験した後に就労継続支援B型へ移行することになっていることから, 就労移行支援事業所を併設するB型事業所に利用者が流れやすく, PRの効果が得られない状況にある。 			
【当年度計画に反映させるとした事項】 <ul style="list-style-type: none"> 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 			<ul style="list-style-type: none"> 特別支援学校へのPRを行うほか, 就労移行支援事業所に体験の協力を求め, その後「あおぞら」を利用できる体制を整える。 			
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						
<ul style="list-style-type: none"> 屋外での作業訓練等工夫しており, 就労意欲の向上に繋がっていることは評価できる。 行事, レクリエーションの実施により, 社会参加, 自立に向けた支援ができていることは評価できる。 就労意欲のさらなる向上のために, 作業提供者の確保による賃金向上に努めていただきたい。 新規利用者の確保のために, 積極的なPRの実施に努めていただきたい。 障害者自立支援協議会のネットワーク等を活用し, ほかのサービス事業所の協力を得られる関係を構築していただきたい。 						

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】 平成28年3月

【概要】 利用者に対し口頭で聞き取り

【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。

- ・通所が楽しい。
- ・宿泊学習が楽しかった。
- ・レクリエーションが楽しかった。
- ・「たけのこ」と「あおぞら」での合同の行事が増えてとても嬉しい。

要望・苦情等

特になし

対応策等

特になし

施設所管課の総評

- ・障害者に対し、就労や生産活動の機会を提供し、生産活動に係る知識・能力の向上、維持等を図るサービスの提供を行う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、社会生活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。
- ・就労継続支援事業所として、利用者のサービス受給期間の管理を行い、切れ目のない安定したサービス提供に努めることを望む。
- ・利用者や保護者にアンケート調査を行い、より多くの利用者のニーズにこたえられるよう創意工夫し、事業の向上を図り有意義な活動場所として快適な環境を確保していただきたい。

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	359	359	360	359	359
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	23,455	22,239		
	一般	9,151	8,436	11,106	10,683		
	ボランティア	9,156	8,014	8,915	8,940		
	デイサービス	5,540	4,374	3,434	2,616		

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						
実績	収入	指定管理料	22,443,000	21,843,000	22,428,000	22,428,000		
		利用料金						
		その他収入		123,638				
計画	支出	管理運営経費	22,443,000	21,145,000	22,428,000	22,428,000	22,428,000	
		実績	管理運営経費	22,443,000	21,966,638	22,428,000	22,428,000	
		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	23,455	22,239		
地域福祉センター開所日数	目標値	359	359	359	359	359
	実績値	359	359	360		
ボランティア活動組織数	目標値	42	88	84	85	85
	実績値	88	84	85		
ボランティア活動日数	目標値	225	225	306	315	315
	実績値	302	306	315		
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"> 一般利用による会議等 ボランティア団体による、高齢者食事会、手話、読み聞かせ等 デイサービスによる入浴・レクリエーション等 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。(12月29日～1月3日は閉館) 			<ul style="list-style-type: none"> 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			
<ul style="list-style-type: none"> ボランティア団体の活動拠点となっているため、ボランティア関係の施設利用頻度が高く、一般の利用者の施設予約が困難であることが多い。 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。 			<p>【当年度計画に反映(修正等)】</p> <ul style="list-style-type: none"> 予約は午前・午後の2部制で通年を通して対応している他、必要に応じて指定管理者が間に入りボランティア団体と使用時間、部屋の変更等の調整を行う。 空調機器の修繕額の見積りを取り、担当課と協議する。 <p>【次年度計画に反映】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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)			
<p>【前年度計画に反映(修正等)させるとした事項】 特になし</p>						
<p>【当年度計画に反映させるとした事項】 特になし</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						
<ul style="list-style-type: none"> 施設の利用頻度の高いボランティア団体とその他の利用者の調整を行い、施設の有効的な稼働を促進すること。 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。また,職員に直接話せるよう声かけや雰囲気作りを心がけている。
 【結果】 利用者が直接言いにくい内容も気軽にだせている。

【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

・職員が丁寧に対応してくれた。

要望・苦情等

・部屋によってはエアコンの故障修繕。
 ・部屋の予約が多く使用できない。

対応策等

・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

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

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	223	232		
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	5,773	5,909		

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
		利用料金	2,124,000	126,000	126,000	108,000	126,000
		その他収入	921,000	540,000	550,000	500,000	550,000
	支出	管理運営経費	13,296,000	12,555,000	11,955,000	11,887,000	11,955,000
実績	収入	指定管理料	10,251,000	11,889,000	11,279,000	11,279,000	
		利用料金	1,443,800	117,000	90,000	100,200	
		その他収入	921,000	404,200	593,900	399,200	
	支出	管理運営経費	12,615,800	12,410,200	11,962,900	11,509,400	
	収支	0	0	0	269,000	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
施設利用者数	目標値	6,500	6,500	6,500	6,500	6,500
	実績値	6,206	5,773	5,909		
	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
施設利用日を曜日ごとに設定し、運営している。 月曜日：配食サービス事業 火曜日：いきいきふれあい通所事業 水曜日：いきいきふれあい通所事業 木曜日：一般利用 金曜日：いきいきふれあい通所事業 土曜日：休館 日曜日：休館	市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、施設利用の増加を目的に、平成25年度から火曜日をいきいき通所事業としている。また、一般開放を木曜日としたことが定着しつつあり、年々増加傾向になっている。 施設の利活用についてアンケートを実施し、地域福祉の向上と市民サービスにとって安心安全な管理運営に努めている。

課題	改善策等
全体の利用者数に比べ、一般利用者は少ない。 一般利用者数766人、うち有料入館者は334人で、昨年度比較34人増であった。	【当年度計画に反映(修正等)】 特になし 【次年度計画に反映】 特になし

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】 特になし	特になし
【当年度計画に反映させるとした事項】 特になし	特になし

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、いきいきふれあい通所事業で使用することになり、ボランティアの利用も含めると利用者は増加している傾向にある。 また、一般利用日は木曜日の週1日となったが、昼食(そば)の提供が好評であり、利用増が期待できる。施設の利活用として、地域団体等の利用を進めることも検討していく必要があると考えられる。

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】	平成28年1月		
【概要】	アンケートボックスを設け、感想・意見を聴取。		
【結果】	回答者(男性7人, 女性21人)。普通, 満足が大半を占め, 交通の便利さ(立地)に, 3人の不満があった。		
【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

週1回ではあるが、木曜日のそばの提供は好評である。

要望・苦情等

特になし

対応策等

特になし

施設所管課の総評

月曜日:配食サービス 1,802食/年 対前年比 132食増
 火水金曜日:いきいきふれあい通所事業 4コース 3,341人 対前年比 58人減
 木曜日:一般利用日 766人 対前年比 62人増

いきいきふれあい通所事業については、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、見守り活動やひきこもりの予防にも効果を上げている。いきいきふれあい通所事業は今後も継続して実施していく。
 一般利用日については、そばの提供が好評を得ていることから、利用者の意見等を踏まえ、今後も引き続き継続していただく。

また、平成29年度には「岩間地区地域交流センター」が完成する予定であり、指定管理業務についても年度末に終了となる。その後の施設に関しては、解体等を検討中である。

参考資料**施設概要**

昭和52年6月竣工
 構造:鉄筋コンクリート造
 敷地面積:5,500㎡
 延床面積:603.7㎡
 施設内容:事務室, 相談室, 機能訓練室, 娯楽室, 調理室, 浴室, ボイラー等

事業収支詳細

(単位:円)

	平成25年度 実績報告	平成26年度 実績報告	平成27年度	
			収支報告	収支計画
指定管理料	11,889,000	11,279,000	11,279,000	11,279,000
利用料	117,000	90,000	100,200	108,000
雑収入	404,200	443,900	399,200	500,000
特定障害者特別給付費収入	-	150,000		
収入計	12,410,200	11,962,900	11,778,400	11,887,000
人件費	6,221,157	6,019,701	6,262,027	6,333,000
福利厚生費	6,000	0	0	6,000
消耗品費	78,354	120,970	17,083	26,000
通信運搬費	144,934	126,865	91,818	92,000
業務委託費	1,216,354	967,333	952,385	953,000
水道光熱費	2,129,407	2,399,881	2,226,423	2,227,000
車両費	263,391	257,218	421,480	422,000
燃料費	312,790	993,210	426,376	427,000
修繕費	1,155,336	181,440	344,952	345,000
手数料	0	0	0	0
損害保険料	84,920	109,060	82,720	83,000
賃借料	109,284	150,015	80,041	81,000
租税公課	45,000	78,716	1,200	18,000
諸会費	3,000	3,000	3,000	3,000
保健衛生費	98,600	44,280	35,640	36,000
教養娯楽費	47,542	46,425	52,285	53,000
日用品費	0	0	0	0
器具什器費	113,127	157,507	200,990	201,000
給食費	219,514	270,319	246,970	247,000
経理区分繰入金支出	0	0	269,000	269,000
広報費	77,700	0	0	0
保守料	83,790	36,960	64,010	65,000
支出計	12,410,200	11,962,900	11,778,400	11,887,000
収支	0	0	0	0

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 馬場啓介	茨城県牛久市栄町3-186長谷川ビル2F

指定期間

平成 27 年 4 月 1 日 から 平成 32 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

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26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度
年間稼働日数		359	359				
計画	年間延利用者数	30,000	32,000				
実績	年間延利用者数	32,916	36,827				
	子育て支援センター「かんがるー」	14,412	16,219				
	児童館	18,504	20,608				

指定管理者の収支状況

区分	年度	指定期間					
		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	平成31年度
計画	収入	指定管理料	31,129,000	30,927,000			
		利用料金					
		その他収入					
実績	収入	指定管理料	31,129,000	30,927,000			
		利用料金	0	0			
		その他収入	0	0			
計画	支出	管理運営経費	31,129,000	30,927,000			
		指定管理料	31,129,000	30,927,000			
		利用料金	0	0			
実績	支出	管理運営経費	26,932,051	27,458,128			
		指定管理料	31,129,000	30,927,000			
		利用料金	0	0			
	収支	4,196,949	3,468,872				

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27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度
児童館利用者数(人)	目標値	32,000				
	実績値	36,827				
	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"> 来館者を迎えるにあたり、明るく元気に接し、また来館したいと思っただけのよう対応する。 来館者からの要望に対しては、素早く対応することを心がける。 安全に利用していただくため、児童の見守りを強化する。 各種イベントを利用者が見込まれる土日に集中させる。 児童館に来る楽しさを感じられるように、ポイントカードを導入し、ポイントごとに特典をつける。 地域との交流が持てるように敬老の日のイベントを開催する。 ハロウィン祭りの実施。幼児、保護者、児童が仮装し記念撮影を行い、写真のプレゼントを実施する。(職員も仮装に参加し、イベントを盛り上げる) 冬休みかるた大会を実施する。(職員の手作りの大型カルタを使用) イベント『児童館で豆まきをしよう』を実施。児童手作りのお面を被って豆まきに参加する。 かんがるーについては毎年実施している年間行事を行い、来館者を定着させる。 			<ul style="list-style-type: none"> 平成27年度については、左記項目を確実に実施することで、順調に来館者数が増加した。 館内の雰囲気も、職員の心がけて非常に明るくなり、より利用しやすい環境に寄与することができた。 利用者からの満足度も総じて高く推移することができた。 職員が常に前向きに新しい取り組みを実践し、また既存の事業についてもミーティング等で改善点を話し合い次の事業に役立てるなどの対応で、来館者数の増加に繋がった。 			
課題			改善策等			
<ul style="list-style-type: none"> 父親が来館するようになってきたが、全体としては、まだ割合が少ない。 創作活動室(調理室)の活用が少ない。 定期的で開催しているイベント『お楽しみ映画会』について、参加者が少なく、また画面が小さいためか子どもが映画に集中出来なかった。 			【当年度計画に反映(修正等)】 <ul style="list-style-type: none"> 12月より毎月1回創作活動室で子ども達と料理を楽しむ事業を実施した。 【次年度計画に反映】 <ul style="list-style-type: none"> 創作活動室での料理を楽しむ事業(みんなでクッキング)は毎月第3日曜日に実施する。 父親が来館しやすい環境を整える。遊戯室で行う事業(お父さんと遊ぼう)を毎月第2日曜日に実施する。 児童館で映画館の雰囲気を味わってもらえるよう、市役所より大型スクリーン機材一式を借り受け、年3回のイベント(大きいスクリーンで映画を見よう)に変更する。 			
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】						
課題に対し、日常的に児童館スタッフと子育て支援センターの情報交換、業務協力を密なものとするため、それぞれのチームにチーフを任命し、連携強化をはかる。			児童館スタッフは高橋館長を中心として、子育て支援スタッフは片見先生を中心として意見やイベント支援等の要望などを集約し、お互いの調整を図るようにした。 また、月1回の連絡会では、お互いの状況、お客様からの要望の共有化を図るとともに、イベントの企画書を元に支援体制の確立等を話し合い、連携強化を図った。			
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						
体制が変わって慌ただしい中でも、培ってきた経験がしっかりと受け継がれており、課題(弱点)の把握も十分である。それを克服するためにまず選んだ手法は、わかりやすい大きな変化ではなく、日常の運営を一つ一つ見直すという地道なものであった。表面を取り繕うことなく弱点を直視し、根本的な質を大いに底上げした。その上で、これまでにはない新たな方策に次々に挑戦し、見事な成果を上げている。そのような現場の姿勢と、それを実現可能にする指定管理者の力量を高く評価し、今後も期待するところである。						

利用者等による評価

利用者の声を集める方法

【手法】	<input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 懇談等 <input type="checkbox"/> その他()
【時期】	平成27年12月1日から12月19日
【概要】	来館者に対してアンケート調査の実施
【結果】	200件配布・200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】	①4/29、②6/6、③6/7、④8/5、⑤11/6、⑥3/22
【概要】	代表児童による委員会を実施
【結果】	参加児童①5名、②3名、③8名、④4名、⑤2名、⑥4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】	

好評を得た事項

- ・スタッフの対応が良い。
- ・学年問わず遊ぶことができる。
- ・土日でも使うことができる。
- ・無料である。
- ・館内がとてもきれい。
- ・夏も冬も安心して遊ばせることができる。
- ・手洗いを徹底させてくれる。
- ・おもちゃが沢山ある。

要望・苦情等

- ・料理教室等、料理をするイベントをやってほしい。
- ・飲食できるスペースがほしい。
- ・痛んでいるおもちゃがある。
- ・午後にもイベントがあると良い。

対応策等

- ・12月以降、毎月親子クッキング教室を実施することとした。
- ・館内は原則飲食禁止だが、水分補給の飲み物は可としている。
- ・痛みが激しいおもちゃは買い替えた。
- ・一部イベントで午後の実施も検討する。

施設所管課の総評

指定管理者として、笠間市児童館の運営は通算4年目となるが、低迷するどころか、ここにきて大きな飛躍を見せている。利用者数は開館初年度をも上回り、今までにはない新しい行事にも次々に挑戦し実績をあげている。行事以外でも、より子どもたちが楽しめるように、現代の子どもたちのニーズをとりいれながら日々運営を続け、子どもたちの良い居場所となっている。

これらの成果を上げたのはもちろん現場のスタッフの力によるものだが、そのこれまでにない発想や挑戦する姿勢を後押しできる、指定管理者の体力と気概も大きな要素だと考える。所管課としても、今後は楽しみな施設である。

指定期間満了後の方向性の検討

指定管理概要

施設名称	所在地
笠間の家	笠間市下市毛79番地9

施設の設置目的

日本を代表する建築家伊東豊雄氏の作品でもある旧里中英人邸の保存及び活用を図るとともに、地域活性化及び市民と都市住民との交流の促進を図る。

指定管理者	代表者	所在地
NPO法人いばらきの魅力を伝える会	金澤 大介	笠間市笠間2372番地5

指定期間

平成 27 年 4 月 1 日 から 平成 30 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

伊東豊雄氏の建築協会新人賞受賞作品である特異性を活かしつつ、指定管理者による効果的な企画等により、地場産業及び観光の振興に寄与する。

指定管理者の業務内容

- (1) 地域活性化の促進に関すること
- (2) 市民と都市住民との交流の促進に関すること
- (3) 笠間市の産業の振興に資する工芸品の制作、展示及び販売に関すること
- (4) 施設の使用の許可及び使用料の徴収に関すること
- (5) 施設及び設備の維持管理に関すること
- (6) その他市長が必要と認めること

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26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成 年度	平成 年度
年間稼働日数			309				
計画	年間延利用者数		5,000	5,000			
実績	年間延利用者数		3,536				

指定管理者の収支状況

区分	年度	指定期間					
		平成 年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成 年度	平成 年度
計画	収入	指定管理料	5,660,000	4,260,000			
		利用料金	40,000	40,000			
		その他収入	1,500,000	1,800,000			
	支出	管理運営経費	7,200,000	6,100,000			
実績	収入	指定管理料	5,660,000				
		利用料金	61,170				
		その他収入	1,743,528				
	支出	管理運営経費	8,069,584				
	収支		-604,886				

施設稼働状況及び収支状況に係る特記事項

本年は新規事業開始に伴う投資が多かったが、来年度以降は更なる収入の増加とともに、より効率的な運営を期待する。

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27年度	平成28年度	平成29年度	平成 年度	平成 年度
企画イベントの実施数	目標値	12	35			
	実績値	20				
来場者数	目標値	5,000	5,000			
	実績値	3,536				
カフェ・有料イベント売上	目標値	1,500,000	1,800,000			
	実績値	1,743,528				
	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>施設の活用を進めるため、ギャラリーでの企画展やワークショップを定期的実施する。外部からの会場利用依頼や提案についても前向きに検討し、更なる利用促進を図る。</p> <p>○創作工房 常設として笠間に関わる映像の上映、定期的なイベント実施により、お客様の滞在時間増加及び満足度向上を目指す。</p> <p>○書齋 現在の展示販売に加え、笠間に縁をもつ作家による陶器等の直売を強化し、収益拡大及び地場産業振興強化を目指す。</p> <p>○企画・カフェ ギャラリーでの毎月の企画展開催に加え、映像の上映・音楽演奏・ワークショップを定期開催し、定着させる。昨年に引き続きカフェ営業を実施し、お客様の滞在時間の増加及び収益拡大を目指す。</p> <p>○広報PR ホームページの制作及びfacebookでの情報発信。</p>			<p>本年は、新規事業を実施することで、来場者数の拡大、今までの建築関係の来場者に加え新たな顧客層の開拓、リピーターの獲得に成功した。</p> <p>○カフェ営業 滞在時間増加と満足度向上を重視したカフェ営業を実施。30～40代の情報発信力のある女性来場者が増加し、口コミでの情報拡散にも成功した。</p> <p>○施設の有効活用 ギャラリーでの毎月の企画展に加え、施設内イベントも実施。訪れるたびに変わる景観は施設のリピーターを生む効果となった。</p> <p>○書齋での常設展示 古書や故・里中氏によるコレクション等の展示販売を実施。更に、空間作りとして、里中氏が利用した当時の書齋の雰囲気再現し、好評を得た。</p> <p>○その他 美術作品展示のみでなく、体験事業を取り入れ、新たな顧客層の開拓に成功した。お客様の情報入手方法は主に口コミ及びfacebookであった。</p>			
課題			改善策等			
<ul style="list-style-type: none"> ・以前は伊東豊雄氏の新人賞受賞作品として、建築に興味のある来場者がほとんどであったが、来場者増加は見込めないため、新規顧客の開拓が必要である。 ・笠間の家施設の修繕は定期的に必要なである。 			<p>【当年度計画に反映(修正等)】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・建築関係者以外の新規顧客層の開拓のため、新規事業としてカフェ営業や書齋での陶器販売を実施する。 ・緊急性の高いものから順次修繕を対応していく。本年は、1階の網戸修繕を行う。 <p>【次年度計画に反映】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・更なる新規顧客層開拓のため、ワークショップ等の実施を増やす。 			
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)			
<p>【前年度計画に反映(修正等)させるとした事項】 ※平成27年度より指定管理制度導入のため対象外。</p>			<p>※平成27年度より指定管理制度導入のため対象外。</p>			
<p>【当年度計画に反映させるとした事項】 ※平成27年度より指定管理制度導入のため対象外。</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>カフェ営業や企画展実施等の新規事業により、施設全体が有効活用された。来場者数が増加していることから、新規事業の成功については評価できる。来年度も、引き続き指定管理者ならではの新しいアイデアにより、更なる施設の有効活用を期待する。なお、本年は新規事業開始に伴う投資が多く収支が見合わない状況であったが、来年度は、より効率的な運営等による集客と収益の増加に向けて努力してほしい。</p>						

利用者等による評価

利用者の声を集める方法

【手法】	<input type="checkbox"/> アンケート	<input type="checkbox"/> 懇談等	<input checked="" type="checkbox"/> その他(ギャラリー及びカフェでの聞きとり)
【時期】	通年		
【概要】	施設やイベント等について、笠間の家管理人による聞きとり調査		
【結果】	聞きとりにより得た「施設内の案内表示がほしい」「手荷物カゴがほしい」などの意見に対し、速やかに対応。即座の対応が難しい意見についても、今後の参考として書類にまとめている。		
【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

- ・カフェ営業やワークショップ等により、建築関係者以外にも利用可能となった。
- ・カフェでのこだわり(笠間の家オリジナルブレンドコーヒーを提供)や、スタッフの丁寧な説明や態度は好評価。
- ・書斎のスペースは、故 里中氏が利用していた当時の雰囲気を感じられる貴重なスペースである。
- ・様々なところに「笠間」を楽しめる工夫が感じられる。(笠間に関する作家の企画展開催や陶器の販売、ヨガ体験での市内農園の野菜を使用したグリーンスムージーの提供等)

要望・苦情等

- ①施設外に案内看板がなく、入りにくい雰囲気である。
- ②道路標識が少ない。355号線沿いに案内看板は、小さく見えにくい。
- ③カフェでの席間隔がせまい。
- ④男女共用のスリッパには抵抗がある。

対応策等

- ①玄関外の入口に黒板の案内看板を設置。カフェメニューなども表記し、入りやすい雰囲気作りを行った。
- ②道路標識は費用等により対応が難しい状況。笠間の家 facebookや市ホームページにて周知している。
- ③当初は居間だけのカフェ営業であったが、事務室へも営業スペースを拡大した。
- ④スリッパ数やスペースの関係上、女性専用を設けることは難しいが、除菌スプレーにより清潔さを保つよう努めている。

施設所管課の総評

笠間の家は、本年から指定管理制度が導入された。地元陶芸作家展、多ジャンルのアート展など、様々な種類の企画展の定期開催、カフェ営業、市内団体との連携など、指定管理者の柔軟な発想により、笠間の家が有効活用された。指定管理制度導入前と比べて、来場者は1,500人増加(昨年比174%)し、笠間の家の認知度も上がった。来場者数獲得のために、新たな来場者層の開拓のみに終始するのではなく、今までの建築関係の来場者や企画を活かすことも念頭に置いており、「茨城学生建築展」や「茨城の建築家展」など、建築業界との関りも持ち続けていることは評価できる。また、陶器販売や、地元作家の企画展実施による地域振興や、体験事業等を実施することで市民などとの交流も進んでいる。

来年は、更なる来場者・リピーター増加のため、本年実施した企画展の結果を精査し、笠間の家らしい、より魅力的な企画を実施することを期待する。

