

## 平成19年度公の施設指定管理者実績報告の調査結果について

行財政改革における基本方針の1つとして、行政運営の効率化や市民サービスの向上を図るため、民間委託等の実施により効果が期待できる事務事業については、積極的かつ計画的に民間委託や指定管理者制度の活用を推進するとしていることから、平成20年4月現在で、笠間市における公の施設（80施設）のうち、20施設について指定管理者制度を導入して管理運営を行っています。

この報告書は、平成19年度において指定管理者制度を導入していた14施設の事業が終了したことにより、指定管理者から施設所管課へ提出された事業報告書を取りまとめたものです。

### 1. 調査の目的

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、なおかつ、市民の利便性の向上が図られているかを点検することにより、今後の管理運営をより適正に継続させるとともに施設のその状況を公表するために行う。

### 2. 実績報告総括表について

指定管理者導入方針に基づき、次の項目から事業実績を調査した。

#### (1) 運営状況に関すること【有効活用について】

- ・天候の影響を受け時期的には減少した月もあるが、全体的には前年を上回る利用者数であった。

#### (2) 事業状況に関すること【効率的運営について】

- ・「クラインガルテン（農産物販売所・そば処）」においては、順調に伸びている収入額に対し、支出額が上回った。
- ・その他の施設においては、原油高騰による物価の値上がりの影響を受けながらも水道光熱費等の節減を図り、又、人事異動による適正な人員配置を実行し、適正に収支を行い経費削減に努めた。

#### (3) 業務実績に関すること【活動状況について】

- ・各施設における管理運営については、利用者へのサービス向上に努め、適正に業務を遂行した。

#### (4) 利用者の声に関すること【利用者の評価について】

- ・施設の老朽化による修繕要望や利用者のニーズによる業務改善の要望に対して、的確に対処した姿勢がうかがえた。
- ・清掃が行き届いてきれいだという良い意見も多かった。

#### (5) 施設所管課の総評

- ・利益を伴う施設においては、集客率を高めるためのイベント開催、効率的な運営を図るための更なる経費節減、管理者の的確な指導による従業員の意識改革等を行い、目的達成できるよう更なる努力が必要である。
- ・その他の施設においては、利用者へのサービス向上や効率的な施設運営に努め、適正な業務を遂行した。

### 3. 事業報告の取り扱いについて

事業報告や市が行う指導に基づき、指定管理者の適正な評価が実施されているかの現状を確認するため、指定管理者から施設所管課への事業報告の手続きについて調査した。

その結果、現在までの報告期日は不確定な施設が多いので、定期的な報告とするよう提案していきたい。

今後は、この1年間の事業報告の実態を把握し、客観的な目標数値の達成状況により指定管理者を評価するために、各施設所管課におけるモニタリングの指針を確立し、適正な指定管理者制度の運営が図っていけるよう制度の見直しを行っていく。

## 平成19年度公の施設指定管理者実績報告の調査結果について

### 1. 実績報告総括表

施設の名称	【指定管理者の報告】			【利用者の声】 施設所管課の対応策	【施設所管課の総評】 改善方策・意見
	運営状況	事業状況	事務実績		
<b>①笠間駅北口自転車駐車場</b> <b>②笠間駅北口駐車場</b>  (指定管理者) (社)笠間観光協会 (指定期間) 19.4.1~22.3.31 (施設所管課) 市民活動課	年間延利用台数 【自動車】 月極582台 一時4,202台 【自転車】 月極2,182台 一時6,485台 【バイク】 月極61台 一時514台	指定管理料 2,908,500円  収入(使用料合計) 8,765,300円  直営時と変化なし	管理運営については、適正に業務を遂行している。	特になし	早朝の違法駐輪の対策として、早朝から立会い、利用者から料金を徴収したことのほか、業務内容に基づき、適正に業務を遂行している。
<b>③稲田駅前自転車駐車場</b> <b>④稲田駅前駐車場</b> <b>⑤福原駅前駐車場</b>  (指定管理者) JROB会 (指定期間) 19.4.1~22.3.31 (施設所管課) 市民活動課	年間延利用台数 稲田駅 【自動車】 月極133台 一時1,503台 【自転車】 月極261台 一時1,418台 【バイク】 月極33台 一時1,66台 福原駅 【自動車】 月極105台 一時2,233台	指定管理料 2,866,500円  収入額(使用料合計) 稲田駅 1,820,930円 福原駅 1,357,230円  直営時と変化なし	管理運営については、適正に業務を遂行している。	特になし	友部駅北口駐車場の開設により稲田・福原駅から友部駅へ乗降駅を変更した利用者があったため、利用者を増やすための対策は検討する必要がある。 福原駅には駐輪場がないため一部に無断駐輪が見られるので、今後整備が必要である。
<b>⑥心身障害者福祉センター</b>  (指定管理者) (社)笠間市社会福祉協議会 (指定期間) 18.9.1~20.3.31	年間延利用者数 5,474人 1日平均 23人  (対前年比)	指定管理料 18,201,738円 (対前年比79.9%)  対前年経費削減額 4,576,262円	障害レベルに応じ、流れ作業を行う作業訓練や日常生活に必要な基本的な動作(挨拶,返事,清掃等)を繰返し行う生活訓練をした。	訓練が出来ないことを諦めることなく積極的に取り組む姿勢を指導してほしい。 ⇒失敗の許されない作業が殆どである	作業訓練を通じて、少しでも賃金が増えれば通所者達のやりがいが出てくるので、PR等をして仕事を回してもらえるようにすること。 市・県主催の行事に多数参加することにより、積極的に社会参加を図り、多

施設の名称	【指定管理者の報告】			【利用者の声】	【施設所管課の総評】
	運営状況	事業状況	事務実績	施設所管課の対応策	改善方策・意見
(施設所管課) 社会福祉課	103.7%	前年に比較して、経費が減額となった主な要因は、職員の異動による人件費の減額によるものである。	四季の行事を実施することにより季節感を感じとり、また地域の方々との交流を持つことにより社会性を高めることができた。作業が途切れる時期があるので、作業提供者を探すことが必要である。	が、本人に出来そうな作業を探し出し取り組めるよう努力した。	くの人と交流をしてほしい。障害者の作業訓練・生活訓練等の場として重要な役割を果たしているため、新たに障害者となった方への勧誘を行い、利用者の増員を図り、社会参加の場・相談等の場として更に充実した活動を継続すること。
⑦地域福祉センター「笠間市友部社会福祉会館」  (指定管理者) (社)笠間市社会福祉協議会 (指定期間) 18.9.1~20.3.31 (施設所管課) 社会福祉課	年間延利用者数 37,201人 1日平均 108人 (対前年比 106.5%)	指定管理料(人件費含む) 24,478,000円  人件費除く指定管理料 10,472,768円 (人件費除く対前年費 91.1%) 対前年比人件費除く経費削減額 1,027,232円 水道光熱費等の経費削減に努め、業務内容に基づいて適正に収支を行った。	地域住民の福祉活動の推進やボランティア活動の拠点として、幅広く利用してもらった。	福祉講座開催等による利用者の増加で、部屋の予約が取れない。 ⇒誰もが利用出来るよう調整を図り改善していく。  調理室の改善が必要である。 ⇒20年度に改修を行うことで進めている。 (和室・調理室)	今後も、地域住民の福祉の増進・福祉意識の高揚を図るため、地域における福祉活動の拠点として更に努力すると共に、施設の管理運営に努めること。 水道光熱費等の大幅な経費削減を行ったことは評価できるので、今後も効率的な施設運営に努めること。 福祉活動等の拠点として、利用者の安全面や環境面、効率的な運営を確保していく中で、施設内の機械設備等が年数を重ねるごとに、修理が必要である。
⑧いこいの家「はなさか」  (指定管理者) (社)笠間市社会福祉協議会 (指定期間) 18.9.1~20.3.31 (施設所管課) 社会福祉課	年間延利用者数 86,231人 1日平均 293人 (対前年比 105.6%)	指定管理料 33,000,000円 利用料(利用料金制度) 28,102,750円 (対前年比104.8%) その他収入額 8,703,750円  支出額(管理経費合計) 69,806,500円 ∴収支 0円 指定管理料については	レジオネラ菌の発生を防ぐため、水質管理は管理マニュアルに従い、十分な注意を払い管理を行った。利用者のことを第一に考え、浴槽のオーバーフロー、屋根修繕等の改善を早急に対応した。	カラオケのボリュームが大きい、食事が高い、サウナマットが濡れている。 ⇒県内の施設を参考にし、より良い施設運営を目指し前向きに対処していく。 バスを市内全域に。 ⇒営業利益も考慮しながら、サービスの見直しを行い、利	管理経費面において、重油高騰による支出経費増加の影響を受けたので、今後は収支計画を定期的(1月ごと)に市へ報告し、事業経費の適切な執行を行うこと。(現在、毎月の事業報告を行うように整備中。) 支配人を中心に、職員らの努力がうかがえたことは評価できたので、更なる市民サービスの提供に努めると共に、安全管理・衛生管理に細心の注意を払い運営を行うこと。

施設の名称	【指定管理者の報告】			【利用者の声】	【施設所管課の総評】
	運営状況	事業状況	事務実績	施設所管課の対応策	改善方策・意見
		本年から人件費の組み方が違うので、増額となった。		用者が求めている最大のサービスを提供していく。	
<b>⑨福祉センター（下郷）</b> (指定管理者) (社)笠間市社会福祉協議会 (指定期間) 18.9.1～20.3.31	年間延利用者数 1,615人 1日平均 7人 (対前年比 77.7%)  (20年1月から) 通所生8人 指導員2人	指定管理料 6,783,605円 (対前年比99.2%)	午前中は作業訓練,毎月1回は料理等の社会適応訓練,また空き缶回収も実施し,就労意欲を高める活動を行った。土・日は音楽会や運動会等の各種行事に参加し,多くの人と交流を持ち社会参加の促進を図り,楽しみを見出す活動を行った。今年度は,順調に仕事が入ってきたので,作業訓練も十分に行えた。今後も仕事の確保に努め作業活動等を充実させたい。	特になし	現在の事業は通所生の励みにもなるので,生活訓練・作業訓練の場として今後も継続して適正な運営を行っていくこと。 音楽会・運動会等の各種行事についても積極的に参加して,社会参加への適応力の向上に努めること。
<b>⑩福祉センター「いわま」</b> (指定管理者) (社)笠間市社会福祉協議会 (指定期間) 18.9.1～20.3.31 (施設所管課) 岩間支所福祉課	年間延利用者数 6,775人 1日平均31人 (対前年比 92.8%) 一般開放は80人増となったが,その他の利用は高齢者が多いためか,台風,雪による天候の影響で500人の減となった。	指定管理料(人件費含む) 11,818,000円 (対前年比286.0%)  前年に比較して,大幅な増額となった要因としては,前年の途中から指定管理者へ移行したので人件費,業務委託費の組み方に違いがあるためである。	一般開放において,利用者数も増加しており趣味や娯楽を活かした定期的利用もある。また,高齢者への介護予防や安否確認にも繋がり,見守り活動や閉じこもり防止に効果をあげている。 約2000名のボランティア協力を得て事業を実施しており,当施設なしでは事業が実施できなくなってしまう。	浴室の給湯設備の配管の老朽化に伴い,蛇口からの湯量が少ない等の苦情件数が多い。 避雷針,ベランダ等のさび,腐食が目立つ。 ⇒20年度において,修繕を予定している。	施設は老朽化しており,修繕等を必要とするが,現在の岩間地区においてはボランティア活動や介護予防等の事業を実施するにあたり,なくてはならない施設である。 しかしながら,立地場所及び利用者の利便性等を総合的に検討し,20年度の岩間公民館の移設に伴い施設の閉鎖若しくは立替等について,今後の施設のあり方を協議していくことが必要である。

施設の名称	【指定管理者の報告】			【利用者の声】 施設所管課の対応策	【施設所管課の総評】 改善方策・意見
	運営状況	事業状況	事務実績		
<b>⑪北山公園</b> (指定管理者) 笠間市シルバー人材センター (指定期間) 18.9.1～20.3.31 (施設所管課) 商工観光課	延利用者数 116,605人 1日平均 327人 (対前年比 107.3%)  市民並びに県内外の多くの方が、安全かつ満足して利用できるように管理運営に取組んだ。	指定管理料 5,918,000円 (対前年比120.8%)  前年は途中から指定管理者制度導入で、直営の管理料分が含まれていないものもあるため、当年度は増加となっている。 主な経費は人件費、業務委託費であり、適正に処理されている。	休憩管理施設においては常駐職員を配置し、園内施設の利用調整やパトロール、ローラー滑り台用マットの貸出し等を行うとともに、園内の草刈りを年8回、花木等の剪定を年7回実施するなど適正な維持管理を行い、利用者へのサービス向上に努めた。	いつもきれいで、良く管理されているとの声が多数寄せられた。  湿生生態園の管理についての苦情があった。 ⇒草刈りを即対応した。	草刈・植栽管理等を適正に行い、1年を通して公園内の整備に努め、来園者からは良い評価を得られた。 また、安全管理やサービス向上に努め、利用者が親しみやすい施設管理を行った。 しかし、北山公園は、公園の機能・素材を最大限に活かすための専門的な維持管理と、北山公園を観光拠点としての施設整備と管理運営を目指していることから、積極的な体制づくりを検討しなければならない時期にある。
<b>⑫あたご天狗の森スカイロジ</b> (指定管理者) (社)笠間観光協会 (指定期間) 19.4.1～24.3.31 (施設所管課) 商工観光課	年間延利用者数 8,458人 1日平均 23人 (対前年比 98.5%)  冬季キャンペーンの実施決定の遅れによりPR期間が短縮されたため、利用者数125人の減となった。	指定管理料 26,880,000円 (前年度と同額)  法で定められていない保守点検については見直しを行い、必要性の薄いものは解約した。 敷地内の草刈・樹木の剪定等については従業員対応できるものは委託せず経費削減に努めた。 収入面は目標の前年比103%に達した。	利用者が快適に過ごせるよう季節感を味わえる空間の演出として室内装飾を行った。 夏休み企画としてカブトムシ・スズムシのプレゼント、星空体験、繭玉人形づくり等の体験型イベントを企画し利用者へのサービス向上に努めた。 今後も体験型イベントを充実させ稼働率を上げるような趣向を凝らしたイベントを企画していきたい。 月別の利用者を見ると、前年を大きく上回っている月もあり、観光キャンペーン等での宣伝効果が表れている面があるため、今後、より効果的なPRを行っていきたい。	掃除が行き届いていてきれいだという意見が多数寄せられた。  携帯電話が繋がるようにしてほしい。 ⇒電波が届くよう業者へ要望した。  県民・市民のための特典・割引があるとよい。 ⇒「笠間ファン倶楽部」会員特典として10%割引を追加した。  食器類の増量。箸の設置。 ⇒箸は20年度から設置予定。	体験型イベントの実施は、稼働率増加へ繋ぐための企画と判断できるが、今後は成り行き任せではなく一貫した事業計画の下で更なるサービス向上に努めること。 業務委託の経費削減を図るために従業員で対応した草刈等は、業者に比べ作業日数が掛かっているため、費用対効果を考え業務を行い、更なる経費削減を図ること。

施設の名称	【指定管理者の報告】			【利用者の声】	【施設所管課の総評】
	運営状況	事業状況	事務実績	施設所管課の対応策	改善方策・意見
<b>⑬笠間クラインガルテン</b> <b>(農産物販売所・そば処外)</b>  (指定管理者) 茨城中央農業共同組合 (指定期間) 18.3.1~21.3.31 (施設所管課) 農政課	年間延利用者数 53,753人 1日平均 173人 (対前年比 87.9%)  イベント開催の 減少、イチゴの収 穫時期のズレ等 の原因により、来 場者数が減少し た。	指定管理料なし (利用料金制度) 収入額(販売額外) 61,367,038円 (対前年比104.7%)  支出額 63,549,341円 ∴収支 △2,182,341円	顧客感謝祭を実施し集客 促進を図った。 いちご狩り、ブルーベリー 狩り、田植え体験、稲刈り 体験等の農業体験を開催 することによるPR活動 を行った。 他の直売所とのレジの統 一化を図り、店舗間連携シ ステムを構築した。(地元 生産者は当該直売所以外 へ出荷してしまう傾向が みられ、品薄傾向となって しまった。) 今後は適正な職員配置と 計画的な出荷体制を確立 するため研修会、講習会及 びイベントを開催しなが ら集客力と生産性の向上 に努める。	農産物生産者が出荷 する際、JA各店舗統 一したラベルでの出 荷の要望あり。 ⇒レジの統一化によ り、全店舗において ラベルの読取りが 可能となった。 販売所の品揃えが少 ないとの指摘あり。 ⇒店舗間の連携によ り、品薄商品の搬入 等の調整を行った。 偏りがなく計画的 に品物の提供が出 来るよう生産者に 指導する。	前年に比べ販売収入は若干上回った が、収支は大幅なマイナスとなったの で、そば処等の販売収入の更なる向上 を図ると共に、経営の効率化に取り組 むことが大きな課題である。 直売所においては、JAの他店舗との 連携を密にし、年間を通じた計画的な イベントの実施や生産者研修等を行 い全体的に集客力を高めること。 そば処においては、担当職員の意識改 革を図り、地域食材を活かした特色あ る品揃えと安全安心な食材を安定的 に提供するため、調査研究を実施し、 魅力ある施設運営に努めること。 従業員の定期的なミーティングや研 修会等を実施し、職員意識の向上を図 ること。
<b>(農園施設)</b>  (指定期間) 19.4.1~21.3.31	農園利用契約者 数 97人  クラブハウス 利用回数 733回 述利用者数 11,690人 1日平均 38人	収入額(利用料外) 21,468,730円 支出額(管理費外) 20,959,090円 ∴収支 509,640円	農園利用者と地域住民と の交流を図るため、各種イ ベントを開催した。(76 回/延参加者 1,869人) TV4件、新聞10件、書 籍・情報誌7件、インター ネット関係2件について のマスコミ対応をし、PR 活動に努めた。 視察については、86件/ 1,697人を受け入れ た。 1年目は施設の設置理	宿泊施設付き市民農 園の利用者から、クラ インガルテンはもと より、本市の自然・歴 史・観光施設等を利用 していることに対し、 市民に恩返しをした く、利用者個々が持つ 知識を活かした講演 会を実施できないか との要望を受けた。 ⇒JAと市が利用者 の講演会実行委員 会を支援し、市民向	収入を確保するためには利用者確保 が前提であるため、人気の維持・向上 によるニーズ確保が必要である。今後 も利用者の満足度を高め、質の高い運 営の実施に努めること。 今後、想定される施設の老朽化に対し ては、大掛かりな修繕工事とならない よう計画的にメンテナンスを進めて いく必要がある。 計画書や収支報告等の作成に時間が 掛かることが多々あったため、本年度 は予算組みと執行管理、会計処理方法 等の改善に取り組むこと。 今後も、適正な運営管理に取り組むと共

施設の名称	【指定管理者の報告】		【利用者の声】 施設所管課の対応策	【施設所管課の総評】 改善方策・意見	
	運営状況	事業状況 事務実績			
			念・運営方針に基づき全体的に市が実施してきた事業を継続して行った。今後は、指定管理者JAとしてのカラーを出し新たな事業展開が出来るよう努力したい。	け講演会を開催し、約200名の来場者を得た。	に、指定管理者としての独自性を出し、利用者や地域住民のニーズに応えられるような事業展開を図り、指定管理者制度の目的を達成できるよう更なる努力をすること。
<b>⑭笠間工芸の丘</b> (指定管理者) 笠間工芸の丘(株) (指定期間) 18.4.1~28.3.31 (施設所管課) 商工観光課	年間延利用者数 220,000人 1日平均 712人 (対前年比 102.8%)  入場者数は4月・5月及び正月に順調に推移したため前年を6000人上回った。	指定管理料なし (利用料金制度導入) 売上高 246,036,381円 支出額 240,409,966円 当期利益 5,626,415円  (当期利益の対前年比 166.6%)  育児休業に伴う人件費の減のほか経費の節減等で、一般管理費が減少したことにより、当期利益の増加となった。	市の中核施設として評価される運営を行うことを目標に、積極的な営業活動を展開した。高額商品の動きが依然として低迷している中、様々な企画展を開催した。新聞・雑誌への宣伝やホームページの活用、学校・福祉施設への出張陶芸体験の取組み、県内の小学校・幼稚園・保育所への案内状送付等、利用者拡大に努めた。常陽藝文センター等の様々な場所で笠間焼の展示・販売を行い、笠間焼の振興に寄与した。	洋式トイレを整えてほしい。 ⇒女子用トイレ4箇所中2箇所、男子用トイレ2箇所中1箇所を洋式に整備した。	笠間芸術の森公園内の一施設として、園内来場者の休息の場(クラフトカフェ)、及び観光客等への陶芸体験(ふれあい工房)の場の提供の外、工芸品を中心とした地場産品の積極的な営業活動を行っていた。今後も、若手作家の展示即売をする機会の拡大及び笠間市の中核施設としての更なる情報の発信に期待する。効率的な管理を行うため、建物の修繕の分担の見直しについて協議することが検討課題である。