

# 公の施設指定管理者実績報告(平成 24 年度)について

## 1 実績報告の概要

公の施設指定管理者の実績報告は、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、実績報告の内容を公表することで、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 24 年度事業報告書等（平成 24 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 24 年度実績を総括すると、東日本大震災の影響による利用者の減少があった施設が若干ありましたが、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、事業を見直し、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、外部団体との連携によるイベント等の実施など、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る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 24 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、市民球場の災害復旧工事に伴う閉鎖により大きく減少しているが、そのほかの施設では、利用者数は増加しました。
- ・事業収支については、これまで委託していた植栽管理を一部直営で行うことなどにより、経費の節減が図られ、5,000 千円以上の黒字となりました。

#### [事業実績・評価]

- ・目的達成度を測る指標「各種教室参加者数」は、前年度よりも増加しているが、各教室とも目標値を下回り、全体の達成度は48.5%です。
- ・目標を達成するために、泳力に応じた水泳教室の設定などを実施しており、今後も市民ニーズを把握し、反映させた事業の実施を課題としています。

#### [利用者による評価]

- ・各種教室は好評を得ており、また教室の通年開催などの要望にも対応しました。

#### [総評]

- ・各種教室参加者数は目標に達していないが、東日本大震災の影響を除けば施設の利用者数は伸びており、目的である市民の体育の向上とスポーツ振興が図られました。

### (2) 北山公園について

#### [管理運営状況]

- ・利用者数については、東日本大震災により桜まつりが中止となった前年度と比較すると、増加しました。
- ・事業収支については、売店収入の増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95.2%です。
- ・目標を達成するために環境整備や売店商品の充実などを実施しており、今後も市民ニーズを把握し、反映させ、また課題である環境整備も進めていく計画となっております。

#### [利用者による評価]

- ・管理状況など好評を得ており、苦情等については、状況によって緊急の協議、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させ、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る必要があります。

### (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ため、前年度比で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収入が減少し、約500千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97.1%です。
- ・目標を達成するために、市民ニーズを把握し、サービスを充実させていき、また暑い時期に利用者が少ないことが課題となっており、類似施設を参考に改善を図っていく計画となっております。

#### [利用者による評価]

- ・管理状況など好評を得ており、施設についての苦情等については、対応できるものは速やかに対応し、また困難なものについては理解を得られるよう務めました。

#### [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、また更なる利用者のサービス向上に努めており、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し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、目標値の100.6%となりました。
- ・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、達成度はそれぞれ100.6%、106.4%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を実施しております。今後、課題である平日の稼働率アップについては、平日の新規プランを検討していく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〕

- ・事業収支については、計画より施設利用料が増加し、黒字となりました。

〔事業実績・評価〕

- ・目的達成のために、定期的な施設等の巡回・清掃等を実施しました。今後の課題として、老朽化に伴う修繕等の費用の増加があげられるため、計画的に修繕等を実施するとしております。

〔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〕

- ・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る必要があります。

## （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1区画減の49区画の利用となり、農園以外の施設の利用者は前年度より増加しました。
- ・農園以外の施設の収入は減少したものの、経費の節減が図られたことなどにより、全体の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1区画減となり目標達成度は99.0%であるが、「体験農業者数」は目標を上回り、達成度は120.5%となりました。農園以外の施設の目的達成度を測る指標「直売所・そば処来店者数」は前年度よりも増加しているが、目標値を下回っており、達成度は48.3%でした。
- ・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〕

- ・直売所の電話注文による宅配や家族での農業体験などが好評を得ました。
- ・施設の修繕、直売所の品揃えについての要望について対応しました。

〔総評〕

- ・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、魅力的な利用プランの提案と徹底したPR活動、また農園施設を食育の場として活用する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、センタープラザ利用者数が減少したことにより、前年度と比較して減少しました。
- ・事業収支については総売上の増加により収入は増加したが、販売費及び一般管理費の増などにより、

赤字となりました。

[事業実績・評価]

- ・目的達成度を測る指標「施設全体の年間延利用者数」は前年度より減少したが、「体験施設の年間延利用者数」「物販売上」はともに、前年度よりも増加しました。どの指標でも目標値は達成しておらず、達成度はそれぞれ93.4%、94.2%、86.9%となりました。
- ・目標を達成するために、「業務改革」「販促プロモーションの見直し」「品揃え強化・売り場レイアウトの変更」を実施し、年度の下期では目標を達成することができました。
- ・今後利用者数の増加のために、PR・営業の強化やアンケートの実施、それを基にした改善を進める計画です。

[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。また施設の品揃えに対する要望や従業員に対する苦情については、「笠間の粹」の販売やスタッフ研修実施など随時対応しました。

[総評]

- ・指標としては目標に達していないが、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必要があります。

## (8) 駐車場施設について

[管理運営状況]

- ・利用者数については、前年度に比べて増加しました。
- ・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増加しており、稼働率も増加しました。
- ・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]

- ・的確に業務が遂行されており、利用者数についても増加していることから、施設の設置目的を達成していると評価できました。

## (9) 笠間市障害者福祉センターについて

[管理運営状況]

- ・利用者数については、大きな増減はありませんでした。
- ・運営経費は、人件費相当分の微増がありましたが、効率的な運営に努め、事業収支は均衡しております。

[事業実績・評価]

- ・年間延利用者数は大きな増減がなく、目標達成度は98.9%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ました。施設の維持管理に留意し業務を遂行しました。日常生活訓練の強化が課題となっており、今後事業計画に反映していきます。

[利用者による評価]

- ・送迎についての要望や施設に対する苦情・要望などがあり、すぐに対応できないものについては今後の検討課題としました。

[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として実績があり、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]

- ・利用者数については、これまで参加団体の構成員数でカウントしていたが、平成24年度からは実

際の利用者数で把握するようにしたため、大きく減少しました。

(参加団体数 H22 : 1,048 団体, H23 : 1,280 団体, H24 : 1,480 団体)

- ・運営経費は、人件費相当分の微増がありましたが、効率的な運営に努め、事業収支は均衡しております。

[事業実績・評価]

- ・年間延利用者数は人数の把握の仕方を変更したため減少し、目標達成度は77.5%でした。
- ・目標を達成するために、平成22年度から土日祝日も開館しており、また市の事業に協力し夜間の利用にも対応するなど、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。

[利用者による評価]

- ・要望・苦情等は特にありませんでした。平成25年度は利用団体へのアンケートを実施する予定です。

[総評]

- ・適切に運営管理されており、地域住民の福祉の増進及び福祉意識の高揚は図られているが、目標を達成するため、今後更なる利用者ニーズの対応及び経費節減に努める必要があります。

## (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。
- ・事業収支については、効率的な運営を図り、運営経費を予算額よりも減額することができました。

[事業実績・評価]

- ・目的の達成度を測るための指標「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87.0%でした。
- ・目標を達成するために、曜日ごとに事業を設定しており、火曜日の利用者数が少ないため、平成25年度から「いきいきふれあい通所事業」とし利用者の増加を図る予定です。

[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528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1年目の利用者数については、目標を達成しました。
- ・計画に沿って、効率的な運営を行い、事業収支は均衡しております。

[事業実績・評価]

- ・目的達成度を測る指標「児童館利用者数」は、目標値を上回り、目標達成度は117.0%となりました。
- ・目標を達成するために、さまざまなイベントを実施しました。事業がマンネリ化しないように新しいものを取り入れ利用者の声を取り入れた事業を実施していく計画となっております。

[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、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ました。

**指定管理概要**

施設名称	所在地
笠間市総合公園外5施設	笠間市箱田867番地1 外

**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。

指定管理者	代表者	所在地
株式会社 日立ライフ	取締役社長 佐藤 修二	日立市幸町一丁目20番2号

**指定期間**  
 平成 20 年 4 月 1 日 から 平成 25 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**  
 良質な緑地環境の保全、地域住民の憩いの場、子どもたちの遊びの空間、緊急時の防災拠点及び避難場所の機能に加え、利用者が施設をスポーツ、健康の維持増進に活用できるとともに、各種スポーツ大会等が円滑に開催できるように管理運営を行う。

- 指定管理者の業務内容**
1. 体育施設の利用の許可に関する業務
  2. 体育施設の利用の取消し、効力の停止及び条件の変更に関する業務
  3. 体育施設の維持管理に関する業務
  4. 体育施設の利用の促進に関する業務
  5. スポーツの振興に必要な事業に関する業務
  6. 上記のほか、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**

区分		年度	指定期間				
			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
年間稼働日数		305	305	305	305	306	306
計画	年間延利用者数						
実績	年間延利用者数	132,162	125,407	135,977	122,599	87,443	94,145
	市民球場	12,854	7,120	7,095	7,720	8,000	6,226
	多目的広場	4,736	4,106	5,474	5,601	6,329	7,281
	芝生広場	6,778	7,655	6,980	0	2,685	3,296
	テニスコート	8,115	9,774	9,734	7,880	9,363	12,470
	管理棟会議室	650	1,218	865	952	3,407	3,114
	海洋センター	12,946	16,208	18,268	18,839	20,387	20,547
	海洋センタープール	2,115	3,107	2,272	2,486	3,097	3,315
	岩間総合運動公園	18,728	19,285	21,129	17,323	14,672	14,832
	市民体育館	46,880	40,609	47,503	45,631	0	0
笠間武道館	18,360	16,325	16,657	16,167	19,503	19,950	

区分			年度	指定期間				
				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
計画	収入	指定管理料		63,540,000	63,190,000	63,190,000	62,750,000	62,750,000
		利用料金		3,350,000	3,450,000	3,000,000	4,200,000	4,200,000
		その他収入		1,580,000	840,000	1,730,000	930,000	930,000
実績	収入	指定管理料		63,540,000	63,190,000	63,190,000	61,070,000	62,750,000
		利用料金		3,519,700	3,711,930	3,748,997	3,703,305	3,984,212
		その他収入		1,484,237	1,848,435	2,106,410	1,288,674	1,467,000
実績	支出	管理運営経費		68,470,000	67,480,000	67,920,000	67,880,000	67,880,000
		収入		63,540,000	63,190,000	63,190,000	61,070,000	62,750,000
		収支		5,131,918	444,027	△ 1,803,479	△ 2,130,443	5,451,827

**施設稼働状況及び収支状況に係る特記事項**  
 震災の影響により、年間を通して市民体育館を閉館したため、市民の利用に供することができなかった。



**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】 総合公園及び笠間武道館利用者に対し、①性別、②住所、③来訪方法、④利用回数、⑤不便に感じたこと、⑥気づいたこと、⑦今後どのようなサービスをきたしているか、⑧スタッフの対応についてアンケートを行った。

【結果】 6件回収

【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**

- ・水泳教室に楽しく参加することができた。来年も参加したい。
- ・エアロビクス教室の先生の指導がよく、楽しくできた。今後も続けてほしい。

**要望・苦情等**

- ・水泳教室の開始時間を早めてほしい。
- ・フラダンス教室は通年で開催してほしい。

**対応策等**

- ・エアロビクス教室及びフラダンス教室を通年で開催することとした。

**施設所管課の総評**

- ・施設の維持管理、利用者の安全確保については、おおむね適切に行われており問題はない。
- ・震災の影響で市民体育館が閉館したことによる利用者減を除けば、施設の年間延利用者数も着実に伸びてきており、施設の設置目的である市民の体育の向上とスポーツ振興が図られた。



**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	

**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、子ども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こと。  
 ・「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**

**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	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	200,683	162,691	173,978			

**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
実績	収入	指定管理料	15,600,000	15,000,000	15,000,000		
		利用料金					
		その他収入	1,684,819	1,513,877	1,989,726		
実績	支出	管理運営経費	16,600,000	16,550,000	16,550,000	16,550,000	16,550,000
		管理運営経費	17,243,679	15,985,076	16,560,190		
		収支	41,140	528,801	429,536	0	0

**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。  
豪雨や降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%			
	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"> <li>・売店運営の実施</li> <li>公園利用者への休憩施設の提供</li> <li>利用者のニーズに応えた商品の充実</li> <li>鯉の餌販売</li> <li>キャンプ・バーベキュー場利用者への炭の販売</li> <li>・水性植物園エリア</li> <li>基本整備を随時施工</li> <li>古代米をホテルノ里づくり実行委員会と共同で作る(ホテルの生態系保全の為)</li> <li>・緑地帯(管理棟～展望塔)エリア</li> <li>下枝選定及び落葉拾いを行う</li> <li>樹木の下枝剪定の継続による、木漏れ日が入るエリアの復旧</li> <li>・周辺道路も公園施設の一部として考え、園内草刈時道路の草刈も施工</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・親しみやすい職員を目指し、さらなるサービス向上を図る</li> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul>			
課題			改善策等			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・人為的な手を加えず自然本来の姿を楽しむ散策Cゾーンの白鳥湖周辺については、国有林のため散策路のみの管理なため整備できないでいる。</li> </ul>			<p>【当年度計画に反映(修正等)】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul> <p>【次年度計画に反映】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul>			
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>「自然公園の良さと整備された公園との融合」</p> <p>市民が親しみ、安全で安心に観光レクリエーション及び森林スポーツ活動を行な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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用頻度が高い場所を重点管理区域のAゾーン</li> <li>・自然の良さを活かし適度に管理(剪定・草刈等)されたBゾーン</li> <li>・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</li> </ul>						

**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】	管理棟にアンケート用紙を備え付け随時回収。
【結果】	利用者の地域別について、笠間市55%、県内29%、県外16%
【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"> <li>・いつ来ても美しい</li> <li>・良く管理されている</li> <li>・ホテル鑑賞会を楽しみにしている</li> </ul>
---

**要望・苦情等**

<ul style="list-style-type: none"> <li>・遊具が少ない</li> <li>・足が不自由な人にも優しい公園にしてもらいたい</li> <li>・いろいろなイベントを実施してもらいたい</li> <li>・ホールの展示物を変えたほうがいい</li> <li>・お茶会やコンサートを実施してほしい</li> </ul>
---

**対応策等**

<ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口においての直接的な苦情については、状況に応じて日時、場所、内容をできるだけ詳細にまとめ、状況によって緊急の協議、検討を実施する。</li> </ul>
---

**施設所管課の総評**

北山公園の設置目的である「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」を、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」及び「民間事業者の利点」を最大限に活かし、目標達成のための公園の素材や機能を効果的かつ効率的な管理運営に努めること。



**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	会長 塩畑 敏之	笠間市美原三丁目2番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**  
 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。

**指定管理者の業務内容**  
 施設の管理運営  
 利用者送迎バスの運行  
 施設の維持管理  
 個人情報の保護・管理  
 災害時の対応  
 災害復旧  
 利用者に係る賠償責任保険の加入

**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		
計画	年間延利用者数	67,732	63,500	74,000	72,000	
	実績	63,489	74,482	71,825		
年間延利用者数						
年間延利用者数						
年間延利用者数						
年間延利用者数						
年間延利用者数						
年間延利用者数						
年間延利用者数						

**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	
		利用料金	24,967,550	29,507,950	28,496,400	
		その他収入	14,133,283	8,160,985	7,359,134	
実績	支出	管理運営経費	63,379,000	63,479,000	67,072,000	68,548,000
		指定管理料	29,550,000	29,550,000	29,550,000	
		利用料金	24,967,550	29,507,950	28,496,400	
収支			△ 1,187,989	△ 170,741	△ 553,885	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		
年間延利用者数	目標値	63,500	74,000	72,000		
	実績値	74,482	71,825			
	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		
お客様との会話やアンケート調査から情報を収集し、ニーズの把握をして住民サービスを充実させる。				「はなさか」の施設はスタッフによる決め細やかなサービスを提供して癒しの場として高齢者や障害者にも喜ばれている。		
課題				改善策等		
例年6月から11月までの暑い時期に入館者が減数する。この間の底上げが大きな課題となる。				【当年度計画に反映(修正等)】 類似施設を参考に良い処は取り入れていく		
				【次年度計画に反映】 問題点が出てくれば、その都度話し合い改善していく		
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						
入館者数において、東日本大震災により他の入浴施設が閉館等した影響で平成23年度は大幅に増加したため、平成24年度は前年比約2,600人の減となったが、震災前の平成22年度と比べると約8,300人増加しており評価できる。今後、更なる集客に努めていただきたい。						

**利用者等による評価**

**利用者の声を集める方法**

【手法】	<input checked="" type="checkbox"/> アンケート	<input type="checkbox"/> 懇談等	<input type="checkbox"/> その他( )
【時期】	1月から3月		
【概要】	施設内にご意見箱を設置		
【結果】	25件		
【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**

- ・スタッフがみな親切
- ・衛生的で気持ちの良い施設(温泉)だった。
- ・春は桜を見ながらの露天風呂が良い。

**要望・苦情等**

- ・風呂場の手すりの充実
- ・入館料の値引き、身障者の割引
- ・休憩時間の短縮
- ・荷物置き場がない。(改善済み)
- ・脱衣所が施設から比べるととても狭い。
- ・食堂メニューにヘルシー系を入れて欲しい。
- ・遊戯室の追加検討してもらいたい。

**対応策等**

- ・シャワールームに荷物置場として棚を設置。

**施設所管課の総評**

○施設やスタッフに対する好評の意見も多く、いろいろな方が利用する施設のため全ての要望に応えることは困難だが、出来得ることには早急に対応、改善している。また、困難な要望等にも利用者話し合い理解を得られるよう努めていることは評価できる。

○福祉や医療保健関係情報コーナーを設置していることや保健師による健康相談を実施しており、更なる利用者のサービス向上につながる努力をしていることなどは評価できる。

参考資料

施設概要

構造・規模:鉄筋コンクリート造一部木造平屋建  
敷地面積:11,324㎡  
延床面積:1,373㎡

事業収支詳細

(単位:円)

	平成22年度 実績報告	平成23年度 実績報告	平成24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	24,967,550	29,507,950	28,496,400	29,322,000
使用料	2,957,925	3,213,932	2,622,381	3,300,000
売店収入	3,675,325	4,189,228	3,551,472	4,200,000
雑収入	598,645	757,825	1,185,281	700,000
負担金収入	6,901,388			
収入計	68,650,833	67,218,935	65,405,534	67,072,000
当期商品仕入高	2,733,397	3,020,062	2,452,630	2,880,000
人件費	21,078,957	21,688,458	22,355,000	22,355,000
福利厚生費	173,376	140,970	93,930	170,000
研修費	0	0	24,400	25,000
消耗品費	3,358,901	3,917,921	4,095,262	4,096,000
器具什器費	6,353,550	238,750	0	0
印刷製本費	168,000	73,500	73,500	78,000
水道光熱費	13,339,272	13,008,509	13,389,934	13,390,000
燃料費	11,512,887	12,622,463	12,591,209	12,592,000
車両費	230,596	500,448	161,748	250,000
修繕費	2,075,755	954,849	987,074	988,000
通信運搬費	122,187	116,002	149,549	150,000
広報費	53,550	118,650	156,450	157,000
業務委託費	5,731,784	5,450,768	5,767,442	5,836,000
手数料	0	70,000	70,000	70,000
損害保険料	198,820	235,410	292,110	293,000
賃借料	1,304,670	1,250,753	1,316,101	1,317,000
租税公課	689,200	1,262,003	1,156,400	1,570,000
諸会費	4,000	7,000	3,000	4,000
雑費	7,080	0	0	0
固定資産取得支出	0	0	0	0
社会福祉事業会計繰入金支出	702,840	2,713,160	823,680	851,000
長期運営資金借入償還金支出	0	0	0	0
支出計	69,838,822	67,389,676	65,959,419	67,072,000
収支	△ 1,187,989	△ 170,741	△ 553,885	0

**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	9,698	10,162				
実績	年間延利用者数	9,698	10,162				
	4人棟	2,227	2,139				
	6人棟	2,737	2,853				
	12人棟	2,787	2,682				
	バーベキュー施設	1,747	2,098				
	ミーティングルーム	200	333				
	日帰りプラン		57				
		9,698	10,162				

**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
実績	収入	指定管理料						
		利用料金	31,372,070	33,376,495				
		その他収入	813,825	1,201,706				
実績	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
		管理運営経費	31,680,525	34,123,086				
		収支	505,370	455,115	0	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				
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				
	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>楽々パーティープラン(通年18棟), スカイロッジでゆっくりゆったり日帰りプラン(5月～通年7棟), ほたる鑑賞宿泊プラン(7月4棟), お鍋でぽっかぽかキャンペーン(12月～3月89棟), Xmasプラン(12月39棟), 流星群観察会(10・12月52名)等について, PRを行った。また、今年度から年間のプラン一覧表を作成し, パンフレットと一緒に配布することでプランの周知を図った。</p>			<p>各種プランのPR等の結果により, 売上目標額に対し106.4%(前年売上比107.4%), 利用者目標に対し100.6%(前年利用者比104.8%)の増となった。</p>			
課題						
平日の稼働率アップ及び施設等の維持管理			<p><b>【当年度計画に反映(修正等)】</b> 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</p> <p><b>【次年度計画に反映】</b> 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</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>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, 稼働率の悪い冬季平日向けとして夕食に鍋が付く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, 売上目標に対し106.4%(前年度売上比107.4%)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。</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を用紙を備え付け随時回収。 利用者の地域別について、県内笠間市20%、水戸市14%、石岡6%、県外千葉県7%、東京都6%、埼玉5%
【結果】	671件回収 回収率51%
【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**

- ・従業員の対応について。(入室したときに冷暖房が入っていた、丁寧な接客態度など)
- ・施設について。(室内の清掃状況、設備内容)
- ・夜景について。
- ・プランについて。(朝食付きプランの朝食の味・量、ほたる鑑賞での案内など)

**要望・苦情等**

- ・東側斜面の木について(展望が悪いなど)
- ・トイレと風呂を別にして欲しい。
- ・冷蔵庫が古い
- ・トイレの手すり設置について。

**対応策等**

- ・管理棟から4人棟の東側山林の間伐についてH25.3月に実施
- ・4人棟が該当し、構造上分けることが不可のためカーテンを取り付けて対応した。
- ・H23・7棟, 24で3棟交換済み
- ・設置済み

**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。  
維持管理宿泊棟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することに努めてもらいたい。また、当初の事業計画に基づき地域住民との交流を取り入れた事業なども展開して欲しい。



**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び効率を向上させ、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**

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				
		あたごフォレストハウス	11,712				
		あたご天狗の森野外ステージ	0				
		フレンドリーパーク野外ステージ	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				
		利用料金	110,000				
		その他収入	2,000,000				
	支出	管理運営経費	12,001,000				
実績	収入	指定管理料	9,900,000				
		利用料金	356,190				
		その他収入	2,300,000				
	支出	管理運営経費	12,472,948				
		収支	83,242				

**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				
	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】						
【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						
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135件 市内31% 県内59% 県外10% とても良い42% 良い32% 普通17% まあまあ7% 悪い1% とても悪い1%
【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**

- ・フォレストハウスについて。(休憩ができる, 静かで落ち着く, 清潔感がある等)
- ・眺望について。
- ・その他(トイレがきれい, 案内が親切等)
- ・ごみが落ちてなくきれい。

**要望・苦情等**

- ・ごみが落ちている
- ・自販機とベンチを増設して欲しい。
- ・愛宕家の休みが多い, 休日を分かるようにしてほしい。
- ・自然を大切にほしい

**対応策等**

- ・毎朝9時に清掃し, ごみがある場合はその都度対応
- ・スペースの関係もあり増設はできなかったが, 古いアイスクリームの自販機をリニューアルした。
- ・店頭に休日を表示

**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。

参考資料

施設概要

あたごフォレストハウス休憩所【木造36.7㎡】売店【木造20.7㎡】 ローラー滑り台【鉄骨1基100m】 コンビネーション遊具【鉄骨・木造1基】  
 愛宕山大駐車場トイレ【木造36㎡】  
 あたご野外ステージ【面積2,130㎡】 さわかたトイレ(二の鳥居)【木造3棟50.6㎡】  
 フレンドリーパーク野外ステージ【面積4,000㎡】

事業収支詳細

(単位:円)

	平成22年度 実績報告	平成23年度 実績報告	平成24年度	
			収支報告	収支計画
指定管理料			9,900,000	9,900,000
施設利用料			276,967	100,000
雑収益			79,223	1,000
繰越金			2,300,000	2,000,000
収入計	0	0	12,556,190	12,001,000
賃金			2,138,902	2,299,000
臨時雇賃金			660,000	0
退職給付費用			50,000	50,000
福利厚生費			296,254	312,000
光熱水費			2,683,894	2,300,000
通信運搬費			60,257	60,000
修繕費			978,387	800,000
業務委託費			5,347,950	5,400,000
保険料			83,790	40,000
手数料			13,860	600,000
燃料費			16,449	50,000
消耗品費			143,205	80,000
雑費			0	10,000
支出計	0	0	12,472,948	12,001,000
収支	0	0	83,242	0

**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	代表理事理事長 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**

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		309	310	308			
計画	年間延利用者数	100	100	100	100	100	100
	実績	100	100	99			

**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			
		使用料	805,000	890,000	770,000			
		雑収入	5,000	9,000	10,000			
	支出	管理運営経費	21,800,000	20,917,000	19,710,000			
実績	収入	利用料	20,959,492	21,154,000	20,892,800			
		使用料	632,554	682,490	846,490			
		雑収入	123,311	16,400	35,143			
	支出	管理運営経費	20,267,163	18,523,138	17,481,832			
		収支	1,448,194	3,329,752	4,292,601	0	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	100
	実績値	100	99			
体験農業者数(人)	目標値	1,500	1,500	1,600	1,800	1,900
	実績値	1,000	1,808			
	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"> <li>魅力的なイベントの実施</li> <li>充実したサービスによるリピーターの確保</li> <li>効果的なPRの実施</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>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:128回 (2,456人参加)</li> <li>施設利用状況 クラブハウス :564回, 8,597人 (23年度 596回, 9,337人) 多目的交流施設 :160件 (23年度 60件)</li> <li>PRについて マスコミ TV 1件, 新聞 1件, 書籍 8件 (取扱テーマ:農と食, 市民農園, シニアライフ, まちの力) 視察 23件 340名 に対応した。</li> </ul>			
課題			改善策等			
<ul style="list-style-type: none"> <li>新規利用者を確保するための施策</li> <li>新たな都市農村交流資源の発掘</li> </ul>			<b>【当年度計画に反映(修正等)】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>			
			<b>【次年度計画に反映】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>地域農業者との連携による新たな農業資源の発掘</li> </ul>			
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						
<ul style="list-style-type: none"> <li>ホームページの情報の充実を図ることで、当施設への興味関心をより高め、利用への結びつきが期待できる。</li> <li>新たな都市農村交流資源について発掘することは、今後の施設の活性化、利用者の維持・増加のためには不可欠な要素である。また、既存の資源についても、十分な活用ができるように検討する。</li> </ul>						

**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】	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(実施時間等)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**

- ・自主的事業の活性化(ガルテン利用者と地元住民による地域活性化活動)  
「笠間クラインガルテン竹林会」など
- ・ファミリー向けの体験農業利用があり、食育の場としての活用ができた。

**要望・苦情等**

・ラウベ(宿泊施設)の老朽化に対する修繕要望

**対応策等**

・修繕計画に基づき修繕を実施する。

**施設所管課の総評**

- ・設備及び備品の修繕は、老朽化に伴う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。
- ・平成22年度から運営開始した多目的交流施設について、24年度は160件と前年度の60件から大幅な利用増加があった。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。今後は本施設も積極的にPRし、利用者からの口コミ効果を狙いたい。
- ・また、食育の場所として、ファミリー層を中心として通年参加型で活用できるような施設運営を検討してほしい。



**指定管理概要**

施設名称	所在地
笠間ラインガルテン(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	代表理事理事長 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**

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		309	316	312			
計画	年間延利用者数	50,000	50,000	50,000			
	実績	42,229	30,293	37,204			
	農産物直売所		21,738	19,449			
	そば処		8,555	17,755			

**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			
		雑収入	260,000	270,000	140,000			
	支出	管理運営経費	54,250,000	58,810,000	19,605,000			
実績	収入	販売高	45,067,489	42,319,798	34,080,388			
		雑収入	257,113	149,667	278,134			
	支出	管理運営経費	46,019,202	42,995,025	35,887,243			
収支			△ 694,600	△ 525,560	△ 1,528,721	0	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			
	実績値	21,738	19,449			
そば処の来店者数	目標値	31,000	31,000			
	実績値	8,555	17,755			
	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"> <li>季節にあわせたイベントを開催し、集客の増加を図る。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>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月新そば&amp;収穫祭と, 年間5回のイベント(主に特売)を実施したが, イベント開催の周知不足のため, イベントによる思うような集客効果はみられなかった。</li> <li>農協観光との連携による農業体験ツアー(首都圏消費者対象)を実施した。(タケノコ狩り)</li> <li>そば処において, 季節の地元野菜を使った天ぷらをメニューに採り入れた。</li> </ul>			
課題			改善策等			
<ul style="list-style-type: none"> <li>通常の営業, イベントともに客の出足が遅く, 営業時間内の効果が薄い。</li> </ul>			<b>【当年度計画に反映(修正等)】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>店舗, イベントの告知手法の改善を図る。</li> </ul>			
			<b>【次年度計画に反映】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>			
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						
<ul style="list-style-type: none"> <li>課題として挙げられている来客の出足の遅さについては, 店舗・イベントの周知の強化により改善が期待できるが, 一方で, 店舗の営業内容やイベントの内容についても検討をすると, より集客を見込めるとされる。</li> </ul>						

**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100件程度。利用者の反応、運営改善のヒントを得られた。		
【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**

【そば処】	・口コミによる来客が増加した。
【直売所】	・遠方の客に電話注文・宅配を実施したところ、リピーターになった。 ・農家が作った農産物加工品について、商品単位での固定客ができるようになった。 ・クラインガルテン周辺のハウスで栽培したアスパラガスの販売

**要望・苦情等**

【直売所】	・商品の品揃えが不十分
<b>対応策等</b>	・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】 JA管内直売所(みどりの風)との連携により品揃えを充実させる。

**施設所管課の総評**

・施設の延べ利用人数は23年度は震災による風評被害の影響も見られ前年度より減少したが、24年度は約7,000人の増加が見られ、回復の兆しが見られる。しかし、震災以前から依然として目標利用人数には到達していないことから、今後も運営内容の充実、PR活動の徹底に取り組む必要があると思われる。

・直売所の利用者が年々減少傾向にある。立地の特徴を活かした需要に合わせた魅力的な店づくりを目指す必要がある。

・そば処については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。

・平成23年度に新設したバーベキュー施設の利用が2件のみと、PR不足の結果が顕著である。本年度は徹底したPR活動と魅力的な利用プランを提案するなど、存在の周知と利用者の増加に取り組んでほしい。



**指定管理概要**

<b>施設名称</b>	<b>所在地</b>
笠間工芸の丘	笠間市笠間2, 388-1

**施設の設置目的**  
 地場産業と観光の振興を図るため。

<b>指定管理者</b>	<b>代表者</b>	<b>所在地</b>
笠間工芸の丘株式会社	吉井 博雄	笠間市笠間2, 388-1

**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24年度	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	311	309	309	310	309	309	312	311				
計画	年間延利用者数	237,000	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	221,360	232,840	217,510	235,030	234,950	203,800	236,990	221,360		
	体験施設利用者	17,521	19,252	19,118	18,868	17,553	16,173	15,399	17,521			
	センタープラザ他利用者	203,839	213,588	198,392	216,162	217,397	187,627	221,591	203,839			

**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	49,700,000	55,000,000	56,000,000	55,000,000	55,000,000	55,190,000	52,400,000	49,700,000	49,500,000	49,500,000
		その他収入	220,800,000	200,000,000	201,000,000	210,000,000	215,000,000	202,160,000	199,900,000	220,800,000	201,000,000	201,000,000
	支出	管理運営経費	157,200,000	150,000,000	150,000,000	150,000,000	151,220,000	150,000,000	157,200,000	157,200,000	157,200,000	157,200,000
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			
		利用料金	44,360,255	54,798,463	57,294,001	53,002,597	48,652,508	44,314,976	41,009,959	44,360,255		
		その他収入	227,667,611	226,303,275	219,572,670	221,149,338	225,829,682	204,421,839	223,108,227	227,667,611		
	支出	管理運営経費	153,966,416	145,099,205	141,545,781	149,529,046	144,533,165	146,436,424	143,573,506	153,966,416		
	収支		△3,312,219	3,480,670	5,626,415	267,487	3,249,597	△7,849,542	8,663,894	△3,312,219		

**施設稼働状況及び収支状況に係る特記事項**  
 指定管理については、更なる利用者の拡大、経費節減と収益増加を図る為に、効果的・効率的な運営を望む。  
 また、更なる情報発信強化、地場産業振興を期待する。

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			
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			
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			
	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>利用者数の増加の為、以下の事項を実施した。</p> <p>(施設全体)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>積極的な情報発信(HP、広告)と北関東自動車道沿線への営業活動(訪問)。</li> <li>話題作家の企画展の開催、イベントの開催。</li> </ul> <p>(体験施設)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>恋人の聖地として、カップル向け割引の実施とPR。</li> <li>小中学校への校外活動の提案。</li> </ul> <p>(物販)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>お客様のニーズに答えた商品構成、独自の品揃えによる販売。</li> <li>笠間焼に留まらず、地場産材(生鮮野菜・酒類・加工品・お菓子等)の紹介・販売による地場産業の振興。</li> </ul>			<p>年度の上期では、集客等の目標を下回ってしまったが、新社長になって年度中頃で行なった「業務改革」「販促プロモーションの見直し」「品揃え強化・売り場レイアウトの変更」を実施し、「新企画」「新たな取引先」「新規商品の導入」により、下期は目標を達成できた。</p>			
課題			改善策等			
利用者数が頭打ち傾向にあるので対応が必要である。			<p><b>【当年度計画に反映(修正等)】</b> 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。</p> <p><b>【次年度計画に反映】</b> 施設全体についてのアンケートを実施しお客様のニーズの調査、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。</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>課題に挙げた施設利用者の頭打ちについては、新規利用者の開拓とリピーターになってもらえるような魅力(商品・品揃え・価格・サービス等)を社員が、問題を意識して改善すれば増加の可能性がある。</p> <p>また、施設の目的とする、「笠間の観光の情報発信地」「地場産業振興の中核施設」という面から見れば、活動不足に感じられるため、更なる活動に期待する。</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】	平成24年12月～平成25年3月
【概要】	工芸の丘 カフェに対するアンケート (雰囲気・接客・味・値段・お気付きの点)
【結果】	118件回収
【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**

- ・笠間焼の器が素敵だった。
- ・静かで落ち着いた雰囲気。
- ・眺めが良く店内も綺麗で嬉しい。
- ・スタッフの笑顔がよく、親切。

**要望・苦情等**

- ・野外も禁煙にしてほしい。タバコをすっている人が多い。
- ・地元の農産物や特産品が無くて残念。
- ・接客態度が悪い。

**対応策等**

- ・喫煙所の位置の検討中。
- ・H24年11月より「笠間の粋」ブランドの加工品を販売。
- ・スタッフ研修の実施。

**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」は、施設利用者数や売上等の数値でしか表せないが、数値化できない地域の観光拠点としての地位の確保が出来ていることは評価できる。  
ただ、施設が出来てから15年が経過し、利用者数が頭打ち状態になってきているので、利用者の新規開拓とリピーター確保の為、新たな取り組みをすることにより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
笠間市営稲田駅前自転車駐車場 笠間市営稲田駅前駐車場 笠間市営福原駅前駐車場	笠間市稲田2307番地9 笠間市稲田2307番地12 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		
計画	年間延利用者数	9,605	9,614	8,812	9,688		
	年間延利用者数	9,477	9,614	8,812	9,688		
実績	稲田駅 自動車	3,012	2,886	2,813	2,992		
	稲田駅 自転車	1,451	961	1,085	1,375		
	稲田駅 バイク	89	67	42	57		
	福原駅 自動車	4,925	5,700	4,872	5,264		

**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	
		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	
		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	
		その他支出					
		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		
	実績値	2,886	2,813	2,992		
延利用者数(稲田駅 自転車)	目標値	961	1,085	1,375		
	実績値	961	1,085	1,375		
延利用者数(稲田駅 バイク)	目標値	67	42	57		
	実績値	67	42	57		
延利用者数(福原駅 自転車)	目標値	5,700	4,872	5,264		
	実績値	5,700	4,872	5,264		
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			
課題			改善策等			
特に課題はない。			【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】						
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】 評価に関する声は特になかった。

【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**

暴風時に自転車の転倒防止策を講じた。

**要望・苦情等**

特になし

**対応策等**

**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	増淵 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		
計画	年間延利用者数	13,605	13,222	12,062	12,922		
	実績	13,605	13,222	12,062	12,922		
実績	年間延利用者数	13,605	13,222	12,062	12,922		
	自動車	4,220	3,799	3,195	3,524		
	自転車	8,974	9,115	8,579	9,175		
	バイク	411	308	288	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	
		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	
		利用料金					
		その他収入					
実績	支出	管理運営経費	2,908,500	2,908,500	2,908,500	2,908,500	
		指定管理料	2,908,500	2,908,500	2,908,500	2,908,500	
		管理運営経費	2,908,500	2,908,500	2,908,500	2,908,500	
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**  
 平成25年4月1日から一般社団法人となった。

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		
	実績値	3,799	3,195	3,524		
延利用者数(自転車)	目標値	9,115	8,579	9,175		
	実績値	9,115	8,579	9,175		
延利用者数(バイク)	目標値	308	288	223		
	実績値	308	288	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			
利用者との間で問題が生じた場合、どこまで指定管理者が対応すべきか、またそこに市がどこから関与していくべきか。			【当年度計画に反映(修正等)】 可能性のある事例を想定し、指定管理者と協議する。			
			【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						
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、できる限り指定管理者により対応し、解決されたい。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必要がある。						

**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】 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、時間がなくて乱暴な置き方をして行っ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 20 年 4 月 1 日 から 平成 25 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**

**指定管理者の業務内容**  
利用の承認に関する業務  
施設及び設備器具の維持管理に関する業務  
その他管理運営上必要と認める業務  
生活上の心配ごと等について、適切な助言等を与える相談事業

**指定管理者の管理運営状況**

区分		年度	指定期間				
			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
年間稼働日数		238	238	233	233	240	
計画	年間延利用者数				3,700	3,700	3,700
	実績	5,474	3,885	3,674	3,860	3,705	3,510

**指定管理者の収支状況**

区分		年度	指定期間					
			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
計画	収入	指定管理料	19,060,000	19,511,000	20,182,000	19,800,000	19,153,000	19,036,000
		参加費収入				50,000	50,000	50,000
		その他収入	132,000	132,000		1,000,000		
実績	収入	指定管理料	18,201,738	19,195,256	18,163,800	19,620,000	18,444,227	19,036,000
		利用料金				38,200	42,800	54,500
		その他収入	116,000	51,600	38,400	1,000,000		16,800
実績	支出	管理運営経費	18,317,738	19,246,856	18,202,200	20,658,200	18,487,027	19,107,300
		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20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
利用者数(人)	目標値			3,700	3,700	3,700
	実績値	3,885	3,674	3,860	3,705	3,510
	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"> <li>・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、クッキーづくり)</li> <li>・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)</li> <li>・行事・レクリエーション等(支部社協との交流会、ふれあい親子旅行、果物狩り、味噌づくり、福祉作業所交流、市及び県主催事業への参加、ミュージックケア等)</li> <li>・健康指導(住民健診、保健師・栄養士・歯科衛生士指導、リハビリ体操等)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市との連携を図り保護者の意思を尊重しながら業務の推進に努めた。</li> </ul>
---	--

**課題**      **改善策等**

日常生活訓練の強化	<p><b>【当年度計画に反映(修正等)】</b>                  基本的に日常生活動作の取得(拭く、掃く、しぼる等)</p> <p><b>【次年度計画に反映】</b></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><b>【前年度計画に反映(修正等)させるとした事項】</b></p>	
<p><b>【当年度計画に反映させるとした事項】</b></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**

日常生活訓練の強化については、訓練内容の充実や個々の特性にあったプログラムを進めることにより強化が期待できる。

**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】 5月

【概要】 保護者懇談会

【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**

保護者が高齢化しているので送迎をしてほしい。

**対応策等**

今後の課題として検討する。

**施設所管課の総評**

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)などを行う福祉的就労の場として実績がある。通所している利用者及び保護者に対し、各種相談や健康指導などを行い、障害者が地域生活を行う上で重要な役割を果たしている。生産活動における作業の確保も適切に行っている。



**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 20 年 4 月 1 日 から 平成 25 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**  
 在宅の心身障害者を通所により、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**  
 利用の承認に関する業務  
 施設及び設備器具の維持管理に関する業務  
 その他管理運営上必要と認める業務  
 生活上の心配ごと等について、適切な助言等を与える相談事業

**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
年間稼働日数		235	236	227	228	236	238
計画	年間延利用者数					1,400	1,400
	実績			1,146	1,293	1,473	1,431
実績	年間延利用者数						

**指定管理者の収支状況**

区分	年度	指定期間						
		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	
計画	収入	指定管理料	7,078,000	7,212,000	6,812,000	6,800,000	7,015,000	7,252,000
		利用料金						
		その他収入						
実績	収入	指定管理料	6,783,605	6,665,114	5,667,643	6,584,000	6,809,924	7,252,000
		利用料金						
		その他収入						
実績	支出	管理運営経費	6,783,605	6,665,114	5,667,643	6,584,000	6,809,924	7,252,000
		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20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
利用者数(人)	目標値				1,400	1,400
	実績値		1,146	1,293	1,473	1,431
	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"> <li>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、野菜・花壇づくり、取扱説明書折り等)</li> <li>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)</li> <li>行事・レクリエーション等(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、市及び県主催事業への参加、ミュージックケア等)</li> <li>健康指導(住民健診、保健師・歯科衛生士指導、体操等)</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>前年度同様コンスタントに作業を頂け、利用者へ年間を通してバランス良く工賃支払いが出来た。</li> <li>市と連携を図りながら業務に取り組めた。</li> </ul>			
課題			改善策等			
日常生活訓練の強化			【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】						
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						
日常生活訓練の強化については、訓練内容の充実や個々の特性にあったプログラムを進めることにより強化が期待できる。						

**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】 3月

【概要】 保護者会

【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**

・作業が増えると同時に荷物が増え、部屋が狭くなってしまった。  
多動の方や麻痺がある方もいるので危険である。  
・和室へあがる際の手すりが必要

**対応策等**

今後の課題として検討  
・物置の購入  
・手すりの設置

**施設所管課の総評**

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)などを行う福祉的就労の場として実績がある。  
通所している利用者及び保護者に対し、各種相談や健康指導などを行い、障害者が地域生活を行う上で重要な役割を果たしている。  
生産活動における作業の確保も適切に行っている。



**指定管理概要**

<b>施設名称</b>	<b>所在地</b>
笠間市地域福祉センター「笠間市友部社会福祉会館」	笠間市美原三丁目2番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活動、福祉情報の抵抗等を総合的に行い、地域住民の福祉の増進及び福祉意識の高揚を図ること。

<b>指定管理者</b>	<b>代表者</b>	<b>所在地</b>
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 20 年 4 月 1 日 から 平成 25 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。

**指定管理者の業務内容**  
 施設等の運営及び維持管理  
 利用の許可に関する業務  
 通所介護事業  
 介護予防通所介護事業  
 地域の福祉向上を図るために必要な人材の育成等の研修事業  
 生活上の心配ごと等について、適切な助言等を与える相談事業

**指定管理者の管理運営状況**

区分		年度	指定期間				
			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
年間稼働日数		345	344	344	354	363	359
計画	年間延利用者数				27,700	27,700	28,500
	実績	37,201	27,269	27,872	27,752	28,551	22,077
実績	年間延利用者数						
	一般				13,383	12,087	9,151
	ボランティア				10,547	9,614	9,156
	デイサービス				3,942	6,850	3,770

**指定管理者の収支状況**

区分		年度	指定期間					
			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
計画	収入	指定管理料	24,478,000	18,637,000	23,371,000	22,865,000	22,197,000	22,443,000
		利用料金						
		その他収入						
実績	支出	管理運営経費	24,478,000	18,637,000	23,371,000	22,865,000	22,197,000	22,443,000
	収入	指定管理料	24,478,000	18,637,000	18,637,000	22,865,000	22,197,000	22,443,000
		利用料金						
その他収入								
実績	支出	管理運営経費	24,478,000	18,637,000	23,371,000	22,865,000	22,197,000	22,443,000
	収支		0	0	△ 4,734,000	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20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
年間延利用者数	目標値			27,700	27,700	28,500
	実績値	27,269	27,872	27,752	28,551	22,077
	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"> <li>平成22年度から、祝日開館を始める。(休館日は、年末年始のみ)</li> <li>節電やグリーンカーテンを取り入れ、光熱費の節減を図る。</li> <li>笠間市事業に協力し、夜間の利用に対応。</li> </ul>			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。			
課題			改善策等			
<ul style="list-style-type: none"> <li>耐用年数を超えている空調設備の取り換えや照明をLEDにすることで、更なる光熱費の削減が図れるが、工事費の投入が必要となる。(毎年、修繕費の支出がかさむ)</li> </ul>			<b>【当年度計画に反映(修正等)】</b> 事業に重大な支障をきたす恐れのある、電気系統及びボイラーの修繕を実施。また、故障中の空調機及びコンプレッサーを交換することにより、当面の改善を図った。			
			<b>【次年度計画に反映】</b> 各工事の経費削減を図り次年度必要であった修繕工事を実施し、次年度の経費削減に努めた。			
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						
休館日を減らし、利用者のニーズに応えたことは評価できる。また、光熱水費を始めとする経費の削減や先を見越した修繕費の削減に努めたことは評価できる。今後、更なる利用者ニーズの対応及び経費削減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】  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**

平成25年度利用団体へのアンケートを実施する。

**施設所管課の総評**

○地域福祉活動の拠点として、適切に運営及び維持管理されており、利用者をはじめ地域住民サービス向上に努力されていることは評価できる。

○築20年を経過し、施設の老朽化が見られる中で今後、施設の維持管理には更なる対応が必要になる。その中で、修繕費の削減を図り努力していることは評価できる。



**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 20 年 4 月 1 日 から 平成 25 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**

- センターの使用の許可に関する業務
- センターの施設及び設備の維持管理に関する業務
- センターの使用料の徴収に関する業務
- 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**

区分		年度	指定期間				
			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
年間稼働日数		222	223	226	214	232	236
計画	年間延利用者数		6,700	6,700	6,300	8,600	6,720
	実績	6,775	6,432	6,016	5,790	5,499	5,844

**指定管理者の収支状況**

区分		年度	指定期間					
			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
計画	収入	指定管理料		10,546,000	11,166,000	11,000,000	10,885,000	10,251,000
		利用料金		1,254,000	1,278,000	1,278,000	2,580,000	2,124,000
		その他収入						921,000
	支出	管理運営経費		11,800,000	12,444,000	12,278,000	13,465,000	13,296,000
実績	収入	指定管理料	11,818,000	10,546,000	10,208,183	10,580,000	10,570,743	10,251,000
		利用料金	1,197,400	1,156,400	1,081,600	1,118,750	1,374,100	1,443,800
		その他収入		10,656	7,002	23,624		921,000
	支出	管理運営経費	13,015,400	11,713,056	11,296,785	11,722,374	11,944,843	12,615,800
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20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
施設利用者数	目標値	6,700	6,700	6,300	8,600	6,720
	実績値	6,432	6,016	5,790	5,499	5,844
	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、 月曜日：配食サービス事業 火曜日：一般利用 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・日曜日：休館 で運営している。			地域住民の在宅福祉の拠点として運営を行ってきたが、火曜日の利用がないため、次年度よりいきいきふれあい通所事業とし、増回増員を図る、木曜日の一般開放においては、利用者が少しずつではあるが増員となった。 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。 一般利用者数1,079人のうち有料入館者数は490人である。			<b>【当年度計画に反映(修正等)】</b>  <b>【次年度計画に反映】</b> 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、この事業利用者を火・水・金曜日の3回とする。			
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						
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、随時案内し、広く施設利用者から回収
【結果】	0件 アンケート回答者なし
【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】	
【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、平成20年度334人から平成24年度862人と指定管理期間中528人の利用者増となった。

**要望・苦情等**

特に無し。

**対応策等**

特に無し。

**施設所管課の総評**

月曜日：配食サービス2,068食/年 対前年比20食増  
 火曜日：一般開放217人/年 対前年比60人増  
 水・金：いきいきふれあい通所事業4コース2,697人/年 対前年比6人減  
 木曜日：一般開放862人/年 対前年比271人増  
 いきいきふれあい通所事業の利用者については、高齢者が定期的にご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。また、水・金の外、火曜日にもこの事業実施をすること。  
 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き続き継続すること。  
 一般開放日の食事の提供、いきいきふれあい通所事業利用者への昼食及び配食サービスのお弁当について、衛生管理のマニュアルを作成し、安全面に注意を払うこと。



**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」「笠間市児童館設置及び管理条例」「笠間市児童館設置及び管理条例施行規則」「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**

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			
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			
実績	子育て支援センター「かんがるー」		15,988			
	児童館		19,109			

**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	30,265,000		
		利用料金					
		その他収入					
実績	収入	指定管理料	30,744,000				
		利用料金	0				
		その他収入	0				
計画	支出	管理運営経費	30,744,000	30,265,000	30,265,000		
		実績	管理運営経費	30,744,000			
		収支					

**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				
	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"> <li>・お楽しみ映画会</li> <li>・クリスマス会</li> <li>・読み聞かせ</li> <li>・制作活動</li> <li>・将棋で遊ぼう</li> <li>・オセロ大会</li> <li>・折り紙教室</li> <li>・成長記録</li> <li>・避難訓練</li> <li>・今日は何の日?</li> <li>・誕生会</li> <li>・リトミック</li> <li>・各種制作事業</li> <li>・大きなお絵かき</li> <li>・3B親子体操</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・スポーツチャンバラ教室</li> <li>・お買い物ごっこ</li> <li>・リズム遊び</li> <li>・子育て講座(お買い物ごっこ・運動会ごっこ・軽体操・薬剤師による話・消防士による話・保健師による話・栄養士による話・スポーツ推進委員による体操・歯科衛生士による話など)</li> </ul>		<p>人を集めるために各種イベントを計画し、実施していることは計画以上の利用者増につながっていることと思う。しかし毎月、毎日のことなのでマンネリ化が大変心配である。常に利用者の立場となり新しいイベントを実施したり、利用者の声を取り入れた計画なども実施することにより、更なる利用者増になるのではないかと思われる。</p>		
課題		改善策等				
<p>開館2年目は、どこも同じではあるが1年目は物珍しさにたくさんの方が入館するが、2年目は1年目と同じことをしていると、マンネリ化しているのが目立ち入館者も少なくなりがちなので、新しいものをどんどん取り入れ、利用者の期待に答えられるような企画が課題となる。</p>		<p>【当年度計画に反映(修正等)】</p> <p>【次年度計画に反映】</p> <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>				
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>以前より課題として挙げられている運営委員会の実施は、早急に実施しより良い児童館運営を行うためには、必須科目であるため、至急開催できるよう努力願いたい。</p>						

**利用者等による評価**

**利用者の声を集める方法**

【手法】	<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1月		
【概要】	来館者に対してアンケート調査の実施		
【結果】	130件回収		
【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**

利用者より、以下のような意見があった。 ・18時までと時間が長いので利用しやすいと思う。 ・連れて来ると子どもがよろこぶ。 ・床暖房がとても良い。 ・とても雰囲気がよくて利用しやすい。 ・スタッフがいつも笑顔で迎えてくれ、親切で居心地がよく来やすい。 ・衛生面がちゃんとしていて安心して利用できます。	・雨の日でものびのびと遊べるのでうれしい。 ・9時から開館していて、土日でも利用できるのもとてもありがたい。 ・同じくらいの年の子どもと楽しく遊べるので、とてもうれしい。
--	---

**要望・苦情等**

・イベント等実施したときに、駐車場が狭い。 ・児童館と支援センターで受付が2回あるのが面倒だと思う。  ・園児向きの本がもう少しあればよいと思う。 ・先生によって対応の仕方が異なり、孤立してしまう方がいたりするのが目に付くことがある。もう少し全体的に目をくぼってはどうか。 ・砂場などは難しいと思うが、あると良いなあと思います。
---

**対応策等**

・イベント実施日は隣接の市有地(資材置き場)を借用することとした。 ・2回あるのは来館者数のカウント等帳票管理にも影響が出てしまうため、利用者に対し丁寧な対応や説明を心がけ、理解をいただく。 ・本の選定、購入については随時検討します。 ・スタッフによりサービスの質に差がでないよう全体指導をするほか、お互いのフォローにより相対的な質の安定を心がけるよう対応します。 ・砂場設置は現状困難ですが、館内では随時利用スペースは開放しているので、利用者への周知の徹底を図っていきます。
--

**施設所管課の総評**

開館1年目にして入館者数が目標値の30,000人を超えた35,097人が入館したことは、指定管理者であるシダックス大新東ヒューマンサービス㈱の努力のたまものと思われる。利用者からもこれといった苦情もなく、皆が利用しやすいと言っている。また、スタッフについても雰囲気が良いとか、笑顔で迎えてくれる、親切などといった意見が多いことは市としても大変うれしい限りである。衛生面もちゃんとしていて安心する。と言った意見が利用者から聞こえる。1年目は物珍しく利用者が多かったかもしれないが、2年目以降も多くの方に利用いただけるよう努力していただきたい。

また、施設管理に関しては清掃が良く行き届いていつもきれいで気持ちが良い。1年点検を施行業者、設計士、市の営繕担当とで実施した結果もとてもきれいに使用しているとお褒めの言葉をいただいたので、今後も引き続き今年度同様の施設管理をお願いしたい。

