

指定管理者による公の施設の管理運営状況（令和4年度分）

施設名	茨城県県南生涯学習センター
施設所管課	生涯学習課
指定管理者	(特非) ひと・まちねっとわーく
指定期間	R3. 4. 1～R8. 3. 31（5年間）

1 施設の概要

施設所在地	土浦市大和町9番1号 ウララビル5・6階
施設の概要	<ul style="list-style-type: none"> ・延床面積：5,201㎡ ・建物構造：鉄筋コンクリート ・講座室等：講座室（8室）、軽運動室、音楽室 ・ホール：多目的ホール（468席） ・情報図書コーナー ・学習相談コーナー ・展示コーナー：ギャラリー、ホワイエ ・その他の施設：託児室、休憩コーナー
業務内容	<p>生涯学習に関する情報、学習機会及び学習の場の提供等を行い、県民の生涯にわたる学習活動を推進する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設・設備の使用の承認等及び承認の取消等に関する業務 ・施設等利用料等の收受に関する業務 ・施設の維持管理 ・その他施設の管理上必要な業務

2 職員の状況

常勤職員：	11人	非常勤職員：	4人	合計：	15人
-------	-----	--------	----	-----	-----

3 収支状況

令和4年度 (単位：円)

収 入		支 出	
指定管理料	126,455,000	人件費（給与等）	50,647,459
利用料収入	10,789,800	管理費	78,104,111
指定事業収入	970,500	指定事業費	5,063,022
自主事業収入	1,804,470	自主事業費	1,427,626
その他（利息等）	200,305		
収入合計	140,220,075	支出合計	135,242,218

4 利用状況

	令和4年度実績	令和3年度実績	令和2年度実績
①年間利用日数(日)	309日	278日	274日
②年間利用者数(人)	83,345人	54,821人	49,366人
③利用料収入(円) (指定管理者收受額)	10,789,800円	7,893,740円	6,254,510円

5 サービス向上に向けた取組み

- ・新型コロナウイルス予防対策として、3密回避、検温・消毒等の徹底を図るとともに、オンラインと対面のハイブリット型の講座、研修を開催するなど、多様なニーズに対応し事業を実施した。
- ・講座室の空調設備更新や、軽運動室内部ドア・駐車場側自動ドア等の迅速な修繕を実施し、快適な学習の場の提供に努めた。
- ・ホームページはスマートフォンでも見やすいレイアウトを心掛けた。
- ・SNSを積極的に用いて講座開設情報の提供に努めたほか、特に子ども対象の講座については、LINEを活用した広報に取り組んだ。
- ・学習コーナーの机を増やし、利用者のニーズに対応した。

6 利用者満足度調査の結果及び対応状況

○実施方法

- ・通年：ご意見箱の設置
講座受講生に対してのアンケート実施
- ・令和4年12月21日～令和5年1月20日の利用者に対してのアンケートの実施
(回答件数 427 件)

○調査結果

①開館日・開館時間

大いに満足 17.6%、満足 46.5%、ふつう 34.0%、不満 1.9%、大いに不満 0%

②職員・スタッフの対応

大いに満足 23.7%、満足 44.1%、ふつう 31.2%、不満 0.5%、大いに不満 0.5%

③施設の清潔さ

大いに満足 24.6%、満足 53.6%、ふつう 21.6%、不満 0.2%、大いに不満 0.2%

④プログラムの内容

大いに満足 53.8%、満足 29.3%、ふつう 13.0%、不満 3.0%、大いに不満 0.9%

⑤施設全体

大いに満足 20.1%、満足 48.7%、ふつう 30.8%、不満 0.2%、大いに不満 0.2%

○利用者からの意見等

【良い点】

- ・軽運動室を利用しました。音響がすばらしく価格もお手頃です。ぜひまた利用したいと思います。
- ・受付をしてくださる方がとても丁寧で、気持ちよく使わせていただいております。
- ・医療、福祉の実践現場にいる方の具体的な話を聞けて、学ぶことが沢山あり良かった。

【悪い点】

- ・駐車場からの中講座室2はわかりづらい。
- ・音楽室がたりない。
- ・写真などは、画面いっぱい大きく見せる工夫をしてください。

【要望】

- ・トイレの全面洋式化を強く要望します。
- ・飲食のできる場所を増やして欲しい。
- ・講座室利用者の駐車料金の無料化があるといいです。

○対応状況

- ・修繕箇所は短期間での復旧にこころがけ、サービス維持に努めている。また、県との協議が必要な工事については、優先順位を考慮し快適な学習環境づくりに取り組んだ。
- ・アンケート結果や受付窓口への利用者からのご要望に対しては、全職員で情報共有し、改善できない点については、その課題を丁寧に説明した。
- ・講座毎に、講師と事前事後の打合せ時間を設け、受講者の反応や学習意欲に対応した運営に努めた。

7 管理運営状況の評価

評価項目	事業計画 (管理指標)	実績 (管理指標に対するコメント)	自己 評価	所管課 評価
維持管理	設備保守点検は、事業計画等に照らし適切か。	保守点検業者に業務を委託し、適切に管理している。	B	B
	整理整頓・清掃が行き届いているか。 (建物・植栽等)	適切に行っている。利用者からも常に高い評価を頂いている。	B	B
	破損箇所の修繕は適切か。	快適な学習環境を維持するため、協定を上回る講座室設備の更新工事を実施した。	A	B
施設運営	使用日数、使用時間等は守られているか。	条例を遵守し、適切な運営を行っている。	B	B
	予約・利用許可等、利用者への対応は平等・公正に行われているか。	平等・公平な運営について、細心の注意を払っている。	B	B
	創意工夫により、魅力ある自主事業の実施等、施設の利用拡大やサービスの向上が図られているか。	時宜を捉えたテーマ設定、オンライン活用、受講者支援としてのサポーター配置など魅力ある事業運営に取り組んでいる。	A	A
	利用者の要望を把握し、運営に反映させ、満足度を高めているか。	受付窓口や電話、メール等による要望に対し迅速、適切に対応している。	B	B
運営体制	職員は適切に配置されているか。	適切に人員配置を行った。	B	B
	要望、苦情等への対応は迅速かつ適切か。県へ報告しているか。	迅速・丁寧に対応し、県への報告も適切に行っている。	B	B
	事故・災害等、緊急時に備えた体制は確保されているか。	危機管理マニュアルによる職員体制の確保とともに、定例の職員打合せを活用し、具体的な対応についての研修を随時行っている。	B	B
	県、その他関係機関との連携は取れているか。	関係機関との連携を適切に行っている。	B	B
利用状況	利用者数の状況は、計画を達成できているか。	コロナ禍前の約半数であり、より効果的な広報に努める必要がある。	C	C
	施設の稼働率は、事業計画に照らして適当な水準にあるか。	適正な水準であるが、利益確保のため、さらなる向上が必要である。	B	B
収支状況	収支計画が適正に執行されているか。	利用料金、事業参加料等、計画どおりの収入となったが、光熱水費の高騰が見込まれたため極力支出の削減をしながら執行に努めた。	B	B
	経費削減に向けた取組みがされているか。	必要な経費については適切に支出した上で、経費削減に取り組んだ。	B	C
<p>【総合評価】・・・各評価項目及び施設の性格・特殊性を考慮した総合的な評価</p> <p>新型コロナウイルス予防対策に努めつつ、オンラインだけでなく必要に応じて対面で講座を実施することで、学びの効果を最大化するとともに利用者が求める学びの場を提供した。また、課題解決チャレンジ事業（中心市街地活性化）をハブとして他事業を関連付けることで、センター利用拡大や新規利用者の獲得に寄与するとともに、長期的な視野で事業を展開している。</p> <p>以上のことから、総合的に見て、良好であると評価できる。</p>				

- ※ ・実績（管理指標に対するコメント）欄については、指定管理者が記入する。
・総合評価欄については、所管課が記入する。

- ・自己評価、所管課評価欄について

評価	評価基準
A	事業計画を上回る成果があったもの
B	事業計画どおりの成果があったもの
C	事業計画を下回っており、改善努力が必要なもの