

指定管理者による公の施設の管理運営状況（令和5年度分）

施設名	茨城県水戸生涯学習センター
施設所管課	生涯学習課
指定管理者	（公財）茨城県教育財団
指定期間	R3. 4. 1～R8. 3. 31（5年間）

1 施設の概要

施設所在地	水戸市三の丸1-5-38 茨城県三の丸庁舎3階
施設の概要	施設面積 736.59㎡ 主な施設内容 講座室（3室）、講師控室
業務内容	生涯学習に関する情報、学習機会の場の提供、調査研究等を行い、県民の生涯にわたる学習活動を推進する。 ・主催事業の実施 ・施設の利用等に関する業務 ・施設整備の維持管理に関する業務 ・その他上記に付帯する業務

2 職員の状況

常勤職員： 14人	非常勤職員： 1人	合計： 15人
-----------	-----------	---------

3 収支状況

令和5年度

（単位：円）

収 入		支 出	
指定管理料	90,680,000	人件費（給与等）	60,484,260
利用料収入	2,275,000	指定事業費	7,352,792
指定事業収入	1,253,056	管理費	21,440,476
自主事業収入	690,000	租税公課等	5,149,641
その他の収入	3	自主事業費	516,489
収入合計	94,898,059	支出合計	94,943,658

4 利用状況

	令和5年度実績	令和4年度実績	令和3年度実績
①年間利用日数(日)	308日	309日	267日
②年間利用者数(人)	24,451人	18,845人	12,597人
③利用料収入(円) (指定管理者收受額)	2,275,000円	1,284,450円	746,990円

5 サービス向上に向けた取組み

- ・講座室利用について、ホームページ掲載やチラシを生涯学習関連施設等に配布し、PRに努めるとともに、講座室利用の割引制度を継続し、学習グループ・団体の生涯学習の場の提供サービスに努めた。
- ・ホームページ上に講座室の空き状況を掲載し（週3回更新）、利用者が予約の際に電話で問い合わせをしなくても確認できるようにした。
- ・講座室利用者及び事業ごとにアンケートを実施し、よりよい環境づくりに努めたほか、オンライン受講を促進し、次年度以降の企画内容に反映させた。

6 利用者満足度調査の結果及び対応状況

○実施方法

講座室利用者及び講座参加者へのアンケートを実施した。

○調査結果

①開館日・開館時間（123人）

大いに満足 46.0%、満足 53.0%、ふつう 1.0%、不満 0%、大いに不満 0%

②職員・スタッフの対応（123人）

大いに満足 76.0%、満足 24.0%、ふつう 0%、不満 0%、大いに不満 0%

③施設の清潔さ（123人）

大いに満足 58.0%、満足 42.0%、ふつう 0%、不満 0%、大いに不満 0%

④プログラムの内容（290人）

大いに満足 53.0%、満足 38.2%、ふつう 5.1%、不満 3.7%、大いに不満 0%

⑤施設全体（413人）

大いに満足 46.0%、満足 53.0%、ふつう 1.0%、不満 0%、大いに不満 0%

○利用者からの意見等

【良い点】

- ・充実した研修を行えている。
- ・8時30分に鍵を受け取れることは大変ありがたいです。
- ・窓口（電話予約も含め）とても感じのいい対応に感謝しております。

【悪い点】

- ・場所がわかりづらい、駐車場がわかりづらい。

【要望】

- ・荷物を運ぶとき、障害者用のリフトを使わせて欲しい。
- ・トイレを直してほしい。
- ・月2回のところを月4回（毎週）使えるとありがたいです。
- ・弁当が食べられればありがたいです。
- ・終了は、後片付けのことがあるので、予約終了時刻の15分程度後の退出許可をお願いします。
- ・利用時間を22時までとしてほしい。

○対応状況

- ・障害者用のリフト使用、トイレ修繕については、関係課に要望があったことを伝えた。
- ・講座室が3室と少ないため、多くの団体が利用できるように月2回までとしていることを説明した。
- ・講座室がカーペット仕様となっているため、清掃や後片付け等を考慮し、食事禁止としていることを伝えた。
- ・講座室貸出時にも説明しており、準備のために30分前からの利用可能としていること、次の団体利用までの清掃等があることから、講座室利用時間について延長は難しいことを説明している。
- ・利用時間については、午前9時から午後9時までと条例で決めていることを説明した。

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、適切に管理した。	B	B
	整理整頓・清掃が行き届いているか。(建物・植栽等)	床及び窓ガラスの清掃、植栽剪定を専門業者に委託し実施した。	B	B
	破損箇所の修繕は適切か。	協定書に従い、指定管理者で対応すべきものの修繕を行った。	B	B
施設運営	使用日数、使用時間等は守られているか。	条例等を遵守し、適切な運営を行った。	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。	細心の注意をはらって対応した。	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、	事業全般について様々な広報媒体を活用したPR活動を実施し、市町村生涯学習関係職員を対象とした企画力の向上事業など、6本の自主事業を展開した。講座室貸出については、利用回数による特典の設定や案内チラシ配布、HP掲載等実績向上に努めた。	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。	事業ごとにアンケートをとり、利用者の要望等を把握することで、業務改善の参考とした。	A	B
運営体制	職員は適切に配置されているか。	適切に配置した。	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。	対応は職員間で共通認識を図りながら、迅速、適切に行い、県の報告も速やかに行った。	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を作成して、緊急時に速やかな行動がとれる体制整備を図った。	B	B
	県、その他関係機関との連携は取れているか。	必要に応じて関係機関との連携は取れている。	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。	コロナウイルスによる影響もなかったが、利用者数は見込みを下回る結果とはなった。	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。	学習活動の場の提供サービス(講座室貸出)についてほぼ見込とおりの利用となった。	B	B
収支状況	収支計画が適正に執行されているか。	計画を上回る利用料収入があり、収支計画に基づき適正に予算執行した。	A	C
	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、その上で今期も経費削減に努めた。	B	B
<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>各種事業においては、多様な主体と連携を図りながら、市町村や団体における人材育成・活動支援を展開するとともに、紙媒体とSNSを使い分けながら効果的な広報活動を実施しており、センターの知名度向上、利用者拡充に努めた。利用者満足度調査の結果では、すべての項目において「大いに満足」と「満足」を合わせると90%以上となっており、利用者の声をしっかりと拾い上げるとともに、地域のニーズを捉えた運営となっていることがわかる。</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