

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"> <li>・延床面積：5,201㎡</li> <li>・建物構造：鉄筋コンクリート</li> <li>・講座室等：講座室（8室）、軽運動室、音楽室</li> <li>・ホール：多目的ホール（468席）</li> <li>・情報図書コーナー</li> <li>・学習相談コーナー</li> <li>・展示コーナー：ギャラリー、ホワイエ</li> <li>・その他の施設：託児室、休憩コーナー</li> </ul>
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"> <li>・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</li> <li>・施設等利用料等の收受に関する業務</li> <li>・施設の維持管理</li> <li>・その他施設の管理上必要な業務</li> </ul>

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5年度 (単位：円)

収 入		支 出	
指定管理料	120,494,796	人件費（給与等）	49,515,412
利用料収入	11,476,360	管理費	75,820,988
指定事業収入	1,216,000	指定事業費	6,559,387
自主事業収入	2,109,195	自主事業費	2,226,721
その他（利息等）	249		
収入合計	135,296,600	支出合計	134,122,508

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	278日
②年間利用者数(人)	98,163人	83,345人	54,821人
③利用料収入(円) (指定管理者收受額)	11,476,360円	10,789,800円	7,893,740円

## 5 サービス向上に向けた取組み

- ・快適な学習環境を提供するため、突発的な移動観覧席部品交換や監視カメラの更新等、迅速に対応した。
- ・講座情報、講座室の予約状況等について最新の情報発信に取り組んだ。
- ・要望や相談内容について職員間で情報共有し、講座室利用者にとって効果的な研修ができるようサービス向上に努めた。
- ・応募者多数の子ども向け講座を追加で開催し、学びたいというニーズに対応した。
- ・分かりやすい施設の案内表示にするため、表示ボードを一部改善した。

## 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6年1月25日～令和6年2月24日の利用者に対してのアンケートの実施  
(回答件数 428 件)

### ○調査結果

#### ①開館日・開館時間

大いに満足 18.5%、満足 43.2%、ふつう 35.0%、不満 2.4%、大いに不満 0.9%

#### ②職員・スタッフの対応

大いに満足 23.5%、満足 41.7%、ふつう 33.6%、不満 1.2%、大いに不満 0%

#### ③施設の清潔さ

大いに満足 26.7%、満足 48.1%、ふつう 25.2%、不満 0%、大いに不満 0%

#### ④プログラムの内容

大いに満足 61.0%、満足 32.1%、ふつう 5.6%、不満 0.7%、大いに不満 0.6%

#### ⑤施設全体

大いに満足 21.1%、満足 47.3%、ふつう 30.7%、不満 0.9%、大いに不満 0%

### ○利用者からの意見等

#### 【良い点】

- ・トイレが清潔でいつも気持ちよく使わせていただいています。
- ・職員の方がいつも親切です。電話の対応もとても気持ちが良いです。
- ・講座参加者間の相互理解が深まり、ネットワーキングに役立った。
- ・他県から住み着いた者として、茨城の食材の豊かさ良さを知ることができた。

#### 【悪い点】

- ・テーブルが重く、配置転換に時間がかかる。
- ・(ウララビル内) 駐車場とセンターの階が違うので分かりにくい。

#### 【要望】

- ・もっと早めに開館して頂けるとありがたい。講座室の開錠を早くして欲しい。
- ・和室講座室に低い椅子があると助かります。
- ・和式トイレの洋式化を強く要望します。

### ○対応状況

- ・開館時間については丁寧に説明するとともに、講座室の開錠は、清掃や忘れ物のチェックに時間を要するため15分前の開錠をご理解をお願いしている。
- ・和室講座室に1・2に5脚準備し、双方で活用をお願いしている。
- ・テーブルのたたみ方を説明しながら、必要に応じて職員も配置転換に協力している。

## 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)	利用者のアンケートからも常に高い評価を頂いている。	A	B
	破損箇所の修繕は適切か。	協定に基づき、突発的な照明設備や移動観覧席部品交換等、迅速な修繕に取り組んだ。	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。	受講者の声を反映した自主事業を企画し、様々な広報手段による広報に取り組んだ。学習コーナー等の利用状況を注視し席数を増やす等、県民サービス向上に努めている。	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。	マニュアルによる職員体制の確保とともに、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。	コロナ禍以前には及ばず、さらなる利用者拡大に取り組む必要がある。	B	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、引き続きサービス向上に努め、利用者にとっての快適な施設運営に努める。	B	B
収支状況	収支計画が適正に執行されているか。	利用料金が計画を上回ったほか支出削減に努め適正に執行した。	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	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  講座情報や講座室の予約状況等について積極的に発信するとともに、利用者の要望や相談内容を職員間で共有し迅速に対応することでサービスの向上に努めた。また、定員を上回る講座については、追加で講座を開催することで学びのニーズに対応するとともに、利用者の増加につなげた。  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