

平成30年度

坂井市指定管理者制度導入施設

モニタリング白書

**令和元年9月
総務部 行政経営課**

はじめに

坂井市では、公の施設における利用者サービスの向上と経費の節減を図るため、公の施設の設置目的や施設の性格、市民サービスの向上及び経済性など、様々な観点から施設の目的を最大限に発揮できるかどうか十分検討したうえで、順次、指定管理者制度の導入を進めてまいりました。

指定管理者制度導入施設においては、指定管理者による施設の管理運営及び公共サービスの提供に関し、市と指定管理者の間で締結した協定書や仕様書に基づき、適正かつ確実に管理運営が履行されているかどうか、PDCAサイクル(※)に基づくモニタリングを実施し、指定管理者に対する助言・指導を行っています。

また、平成22年度からは指定管理者モニタリングマニュアルを整備し、外部評価を実施しています。外部評価では、学識経験者及び利用者代表等で構成された指定管理者評価委員会を設置し、指定期間の最終年度となる施設について、指定管理者制度導入以降の管理運営等のモニタリング状況について総合評価を行い、その評価結果について次期協定や事業計画書の内容に反映しています。

平成30年度における指定管理者制度導入施設の結果を取りまとめましたので、ここに「モニタリング白書」として報告いたします。

(※)PDCAサイクル:管理業務を円滑に進める手法の一つ。Plan(計画)→ Do(実行)→ Check(評価)→ Action(改善)の4段階を繰り返すことによって、業務を継続的に改善すること

目次

1	指定管理者制度導入状況	P1
	(1) 導入施設一覧	P1
	(2) 指定管理者委託料の支出状況	P2
2	指定管理者制度モニタリング状況	P3
	(3) 管理目標の達成状況	P4
	(4-1) 利用状況(利用者)	P5
	(4-2) 利用状況(利用料金)	P6
	(5) 利用者満足度調査結果	P7
	(6) 総合評価の状況	P8
	(参考)評価要領	P9
3	モニタリング結果	
	・坂井市JR駅駐車場	P1-1～1-2
	・三国駅前駐車場及びえっせる坂駐車場	P2-1～2-2
	・東尋坊駐車場	P3-1～3-2
	・坂井地域交流センター	P4-1～4-2
	・ゆりの里公園	P5-1～5-2
	・ゆりの里公園交流促進施設	P6-1～6-2
	・ゆりの里公園農産物直売所	P7-1～7-2
	・丸岡城関連施設	P8-1～8-2
	・丸岡観光情報センター	P9-1～9-2
	・坂井市たけだの里施設	P10-1～10-2
	・三国温泉ゆあぼ〜と	P11-1～11-2
	・丸岡総合福祉保健センター	P12-1～12-1
	・三国希望園	P13-1～13-2
	・坂井障害者交流センター	P14-1～14-2
	・赤坂聖苑	P15-1～15-2
	・坂井市体育施設	P16-1～16-2
	・坂井市屋内温水プール・フィットネスセンター	P17-1～17-2
	・坂井市文化施設	P18-1～18-2
	・旧森田銀行本店、旧岸名家及び三国湊町家館	P19-1～19-2

1 指定管理者制度導入状況

(1) 導入施設一覧

区分番号	区分	施設番号	施設名	指定管理者名	指定管理期間		所管課
					開始日	満了日	
1	JR駅駐車場	1	JR春江駅駐車場	株式会社アイビックス	H30.4.1	R5.3.31	監理課
		2	JR丸岡駅南駐車場				
		3	JR丸岡駅長畑駐車場				
2	三国駅前駐車場及びえっせる坂駐車場	4	三国駅前駐車場	特定非営利活動法人 三国まちなかエッセル	H28.4.1	H31.3.31	三国地域振興課
		5	えっせる坂駐車場				
3	東尋坊駐車場	6	東尋坊駐車場	坂井市三国観光協会	H30.4.1	R5.3.31	観光産業課
4	坂井地域交流センター	7	坂井地域交流センター(いねす)	株式会社アイビックス	H30.4.1	R5.3.31	農業振興課
5	ゆりの里公園	8	ゆりの里公園	長谷川造園株式会社	H30.4.1	R5.3.31	農業振興課
6	ゆりの里公園交流促進施設	9	ゆりの里公園交流促進施設(レストラン)	株式会社テテテ 【※1】	H29.10.1	R5.3.31	農業振興課
7	ゆりの里公園農産物直売所	10	ゆりの里公園農産物直売所	株式会社ゆりの里	H29.5.1	R3.3.31	農業振興課
8	丸岡城関連施設	11	丸岡城	公益財団法人 丸岡文化財団	H28.4.1	H31.3.31	文化課
		12	丸岡歴史民俗資料館				
		13	霞ヶ城公園				
		14	霞ヶ城公園事務所				
		15	丸岡まちかど公園駐車場				
		16	お天守前駐車場				
		17	一筆啓上日本一短い手紙の館				
9	丸岡観光情報センター	18	丸岡観光情報センター(一筆啓上茶屋)	有限会社一筆啓上茶屋	H30.4.1	R5.3.31	観光産業課
10	坂井市たけだの里施設	19	たけくらべ広場	一般社団法人 竹田文化共栄会	H28.4.1	H31.3.31	観光産業課
		20	竹田水車メロディーパーク				
		21	竹田農山村交流センター(ちくちくぼんぼん)				
11	三国温泉ゆあぼ〜と	22	三国温泉ゆあぼ〜と	イワシタ物産株式会社	H28.4.1	H31.3.31	観光産業課
12	丸岡総合福祉保健センター	23	丸岡総合福祉保健センター(霞の郷)	株式会社ユーサイキア	H28.4.1	H31.3.31	丸岡地域振興課
13	三国希望園	24	三国希望園	社会福祉法人 坂井市社会福祉協議会	H28.4.1	H31.3.31	三国地域振興課
14	坂井障害者交流センター	25	坂井障害者交流センター	特定非営利活動法人 スマイルネットワークさかい	H28.4.1	H31.3.31	社会福祉課
15	赤坂聖苑	26	赤坂聖苑	株式会社法美社	H30.4.1	R5.3.31	市民生活課
16	坂井市体育施設	27	三国運動公園	公益財団法人 坂井市スポーツ協会	H26.4.1	H31.3.31	生涯学習スポーツ課
		28	三国体育館				
		29	三国グラウンド				
		30	三国艇庫				
		31	江留上公園グラウンド				
		32	春江体育館				
		33	春江B&G海洋センター				
		34	春江北グラウンド				
		35	春江東グラウンド				
		36	春江テニス場				
		37	春江水泳プール				
		38	東十郷中央公園				
		39	坂井体育館				
		40	坂井武道館				
		41	坂井屋内スポーツセンター				
		42	坂井グラウンド				
		43	丸岡運動公園				
		44	丸岡情報団地公園テニス場				
		45	霞ヶ城公園屋内球技練習場				
		46	丸岡体育館				
47	丸岡今福体育館						
48	丸岡武道館						
49	丸岡スポーツランド						
50	鳴鹿テニス場						
51	丸岡ゲートボール場						
52	今市水泳プール						
17	坂井市屋内温水プール・フィットネスセンター	53	丸岡フィットネスセンター	アクアスポーツ株式会社	H28.4.1	H31.3.31	生涯学習スポーツ課
		54	丸岡B&G海洋センター				
		55	三国運動公園屋内温水プール				
18	坂井市文化施設	56	文化の森・YURI文化情報交流館(ハートピア春江)	公益財団法人 坂井市文化振興事業団	H28.4.1	H31.3.31	文化課
		57	みくに市民センター				
19	旧森田銀行本店、旧岸名家及び三国湊町家館	58	旧森田銀行本店	一般社団法人 三国會所	H30.4.1	R5.3.31	観光産業課
		59	旧岸名家				
		60	三国湊町家館				

【※1】 H30.11.27 株式会社マイファームオリジンから、社名変更しています。

(2) 指定管理者委託料の支出状況

区分番号	区分	指定管理者名	指定管理委託料 (単位:千円)		指定期間
			(平成30年度)	(基本協定額)	
1	JR駅前駐車場 【※1】 【※3】	株式会社アイビックス	—	—	5年
2	三国駅前駐車場及びえっせる坂駐車場 【※1】 【※4】	特定非営利活動法人三国まちなかエッセル	—	—	3年
3	東尋坊駐車場 【※1】 【※3】	坂井市三国観光協会	—	—	5年
4	坂井地域交流センター	株式会社アイビックス	23,750	120,511	5年
5	ゆりの里公園	長谷川造園株式会社	31,000	153,026	5年
6	ゆりの里公園交流促進施設 【※2】 【※3】	株式会社テトテラ	—	—	5年6ヶ月
7	ゆりの里公園農産物直売所 【※4】	株式会社ゆりの里	20,591	72,265	3年11ヶ月
8	丸岡城関連施設 【※4】	公益財団法人丸岡文化財団	4,901	19,865	3年
9	丸岡観光情報センター	有限会社一筆啓上茶屋	3,368	17,064	5年
10	坂井市たけだの里施設 【※4】	一般社団法人竹田文化共栄会	39,459	112,339	3年
11	三国温泉ゆあぼ〜と	イワシタ物産株式会社	39,500	118,500	3年
12	丸岡総合福祉保健センター	株式会社ユーサイキア	52,450	164,900	3年
13	三国希望園 【※4】	社会福祉法人坂井市社会福祉協議会	3,558	13,740	3年
14	坂井障害者交流センター 【※4】	特定非営利活動法人スマイルネットワークさかい	4,042	12,126	3年
15	赤坂聖苑	株式会社法美社	40,900	207,682	5年
16	坂井市体育施設	公益財団法人坂井市スポーツ協会	179,829	899,145	5年
17	坂井市屋内温水プール・フィットネスセンター	アクアスポーツ株式会社	42,500	127,500	3年
18	坂井市文化施設 【※4】	公益財団法人坂井市文化振興事業団	66,511	279,014	3年
19	旧森田銀行本店、旧岸名家及び三国湊町家館	一般社団法人三國會所	7,420	37,625	5年
合計			559,779	2,355,302	

【※1】 区分番号1、2、3の施設は利用料金収入にて管理運営を行うため、「指定管理者委託料(指定期間全体)」に数値は計上されていません。

【※2】 区分番号6の施設は自主事業収入にて管理運営を行うため、「指定管理者委託料(指定期間全体)」に数値は計上されていません。

【※3】 区分番号1、3、6の施設は、協定に基づき、市に収益の一部を納付しています。JR駅前駐車場は1,029千円、東尋坊駐車場は6,615千円、ゆりの里公園交流促進施設は689千円をそれぞれ納付しています。

【※4】 区分番号2、7、8、10、13、14及び18の施設は非公募による指定管理者制度導入施設であるため、単年度精算を行っています。したがって、「指定管理者委託料(指定期間全体)」の数値は、基本協定額から指定期間中の指定管理者委託料の実績額を換算し算定した金額を記載しています。

2 指定管理者制度モニタリング状況

①管理目標の達成状況

指定管理者は、毎年度策定する事業計画書において利用人数(台数)及び利用料収入等についての管理目標を設定しています。管理目標を設定することにより、目的を明確化し、提供するサービスの質の向上を図ることが狙いとなっています。

平成30年度の管理目標の達成状況は、19区分のうち利用人数(台数)で6区分、利用料収入で8区分において管理目標の数値を上回る結果となりました。管理目標を下回った施設の指定管理者に対しては、その原因等を検証しながら、適正な管理目標の設定及び管理目標を達成するための努力を促していきます。※各区分の利用人数(台数)及び利用料収入に係る管理目標の達成状況は、(3)表のとおりとなっています。

②施設の利用状況

平成30年度における利用者数は2,159,977人、利用台数は70,794台となっており、全体で2,230,771人(台)の利用がありました。前年度と比較すると、100,034人(台)、4.7ポイントの増加となりました。利用状況の増加の主な要因は、前年度の大雪などの自然災害の影響とゆりの里公園の親水施設やイルミネーション等施設の魅力がアップしたこと等によるものです。

また、平成30年度の利用料金の収納状況は、前年度と比較して15区分のうち8区分で増加、7区分で減少となりました。利用料金全体の収納状況は374,370千円となり、前年度比△5,567千円、1.5ポイントの減少となりました。利用料金の減少の主な要因は、丸岡総合保健福祉センターの大規模改修に伴う3月以降の休業や温水プール施設のスイミングスクール会員の減少が挙げられます。※各区分ごとの施設の利用状況は、(4-1、4-2)表のとおりとなっています。

③利用者満足度調査結果

モニタリングマニュアルでは、幅広い利用者層のニーズや満足度を把握するため、指定管理者において年1回以上アンケート等を実施し、利用者のサービス水準が満たされているかどうかを把握し、検証することとしています。また、アンケートの結果についての指定管理者による自己評価により、サービスや業務の改善に反映させるよう指導しています。なお、アンケートの結果等により指定管理者の管理が業務水準を満たしていないと市が判断するときは、その都度改善等の指導を行ない、これに従わない場合は業務の停止、さらに指定の取り消しを行うこととしています。

平成30年度に実施したアンケート調査結果のうち、「総合満足度」についての回答は、「かなり満足」又は「満足」と答えた利用者は66.2%となっており、前年度より4.4ポイント増加、「普通」は23.7%と前年度より7.4ポイント減少しています。また、「不満」は0.3%となっており、前年度より4.0ポイントの減少となりました。

これらの結果から、指定管理者においてモニタリングを活用しながら業務改善を実施し、利用者に対するサービスの向上に努めた結果、満足度が高い水準で推移していることがうかがえる一方、「不満」の回答があった施設については、原因を検証し、さらなるサービス向上への努力を求めることとします。

※各区分ごとの利用者満足度は、(5)表のとおりとなっています。

④総合評価の状況

市では毎年、協定書・仕様書・提案書・事業計画書・モニタリング状況を勘案し、23の詳細項目について評価を行い、その評価結果に伴い、次年度の事業計画書に反映させるなど業務改善のために活用し、指定管理者が市民に提供するサービスの質の向上に繋げることとしています。

平成30年度において、B評価(良い)は6区分、C評価(計画どおり)は9区分、D評価(一部改善)は4区分となっております。

D評価となった指定管理者については、その原因を追究し、改善を行うべく、適正な管理目標の設定及び管理目標を達成するための努力を促していきます。

※各区分ごとの総合評価は、(6)表のとおりとなっています。

(3) 管理目標の達成状況

区分 番号	区分	指定管理者名	管理目標の達成状況	
			利用人数(台数)	利用料収入
1	JR駅駐車場	株式会社アイビックス	96.4%	96.6%
2	三国駅前駐車場及び えっせる坂駐車場	特定非営利活動法人 三国まちなかエッセル	101.4%	105.8%
3	東尋坊駐車場	坂井市三国観光協会	108.4%	109.0%
4	坂井地域交流センター	株式会社アイビックス	84.6%	77.8%
5	ゆりの里公園	長谷川造園株式会社	125.6%	101.3%
6	ゆりの里公園交流促進施設	株式会社テトテラ	111.8%	—
7	ゆりの里公園農産物直売所	株式会社ゆりの里	109.7%	—
8	丸岡城関連施設	公益財団法人 丸岡文化財団	83.3%	115.0%
9	丸岡観光情報センター	有限会社一筆啓上茶屋	90.9%	56.0%
10	坂井市たけだの里施設	一般社団法人 竹田文化共栄会	92.2%	114.9%
11	三国温泉ゆあぼ〜と	イワシタ物産株式会社	93.1%	93.1%
12	丸岡総合福祉保健センター	株式会社ユーサイキア	79.2%	76.4%
13	三国希望園	社会福祉法人 坂井市社会福祉協議会	82.0%	—
14	坂井障害者交流センター	特定非営利活動法人 スマイルネットワークさかい	83.7%	—
15	赤坂聖苑	株式会社法美社	80.8%	89.0%
16	坂井市体育施設	公益財団法人 坂井市スポーツ協会	104.2%	104.3%
17	坂井市屋内温水プール・フィットネスセンター	アクアスポーツ株式会社	97.6%	94.9%
18	坂井市文化施設	公益財団法人 坂井市文化振興事業団	90.6%	125.6%
19	旧森田銀行本店、旧岸名家及び 三国湊町家館	一般社団法人 三國會所	80.0%	108.1%

(4-1) 利用状況(利用者)

区分 番号	区分	指定管理者名	単位	平成30年度 (A)	平成29年度 (B)	比較 (A)-(B)	前年度比 (A)/(B)	増減の大きな施設の 主な増減理由
1	JR駅前駐車場	株式会社アイビックス	利用台数	33,633	32,535	1,098	103.4%	H29は2月の大雪の影響による利用者減があったため
2	三国駅前駐車場及び えっせる坂駐車場	特定非営利活動法人 三 国まちなかエッセル	利用台数	15,054	16,474	▲ 1,420	91.4%	駅舎工事も終了し、工事関係車 両の利用が減少したことによる
3	東尋坊駐車場	坂井市三国観光協会	利用台数	22,107	22,949	▲ 842	96.3%	北陸新幹線金沢開業の効果も薄 れつつあるため
4	坂井地域交流センター	株式会社アイビックス	利用者数	142,162	149,035	▲ 6,873	95.4%	施設利用者数は増えているが、農 産物直売所の利用者が減少してい ることによる
5	ゆりの里公園	長谷川造園株式会社	利用者数	188,422	137,634	50,788	136.9%	親水施設やイルミネーション等の 整備により、施設の魅力が大幅に 上がったことによる
6	ゆりの里公園交流促進 施設	株式会社テトテフ	利用者数	11,267	4,774	6,493	236.0%	本年度より、年間を通した営業と なったため
7	ゆりの里公園農産物直 売所	株式会社ゆりの里	利用者数	97,651	69,772	27,879	140.0%	本年度より、年間を通した営業と なったため
8	丸岡城関連施設	公益財団法人 丸岡文化 財団	利用者数	179,057	180,798	▲ 1,741	99.0%	桜の開花時期や気象条件が合わ ずまつりイベントも中止となった影 響による
9	丸岡観光情報センター	有限会社一筆啓上茶屋	利用者数	118,105	121,753	▲ 3,648	97.0%	桜の時期に天候に恵まれず、入場 者数が減ったことによる
10	坂井市たけだの里施設	一般社団法人 竹田文化 共栄会	利用者数	69,312	66,139	3,173	104.8%	観光施設としての知名度等が向上 したことによる
11	三国温泉ゆあぼ〜と	イワシタ物産株式会社	利用者数	153,573	151,159	2,414	101.6%	H29は設備工事に伴う臨時休館が あったため
12	丸岡総合福祉保健セン ター	株式会社ユーサイキア	利用者数	233,777	244,117	▲ 10,340	95.8%	3月から大規模改修に入り営業日 数が短縮された影響による
13	三国希望園	社会福祉法人 坂井市社 会福祉協議会	利用者数	6,239	4,469	1,770	139.6%	施設の新設に合わせ、新たに放課 後デイサービス事業を実施したこと による
14	坂井障害者交流センター	特定非営利活動法人 ス マイルネットワークさかい	利用者数	4,404	4,358	46	101.1%	社会的な利用対象者の増加による
15	赤坂聖苑	株式会社法美社	利用者数	14,537	15,627	▲ 1,090	93.0%	自然動態による参列者の減少によ る
16	坂井市体育施設	公益財団法人 坂井市ス ポーツ協会	利用者数	633,415	572,296	61,119	110.7%	福井国体開催に伴い、スポーツへ の関心が高まったことによる
17	坂井市屋内温水プール・ フィットネスセンター	アクアスポーツ株式会社	利用者数	143,455	141,354	2,101	101.5%	H29は、2月の大雪による休業の 影響があったため
18	坂井市文化施設	公益財団法人 坂井市文 化振興事業団	利用者数	114,208	140,459	▲ 26,251	81.3%	でんすけ祭りの中止による影響が あったため
19	旧森田銀行本店、旧岸 名家及び三国湊町家館	一般社団法人 三國會所	利用者数	50,393	55,035	▲ 4,642	91.6%	猛暑の影響による観光客の入り込 み数減による
合 計				2,230,771	2,130,737	100,034	104.7%	
(うち利用台数)				70,794	71,958	▲ 1,164	98.4%	
(うち利用者数)				2,159,977	2,058,779	101,198	104.9%	

(4-2) 利用状況(利用料金)

(単位：千円)

区分番号	区分	指定管理者名	平成30年度 (A)	平成29年度 (B)	比較 (A)-(B)	前年度比 (A)÷(B)	増減の大きな施設の 主な増減理由
1	JR駅駐車場	株式会社アイビックス	6,317	6,222	95	101.5%	H29は2月の大雪の影響による利用料金減があったため
2	三国駅前駐車場及びえっせる坂駐車場	特定非営利活動法人 三国まちなかエッセル	635	685	▲ 50	92.7%	月極駐車場利用者数が微減したことによる
3	東尋坊駐車場	坂井市三国観光協会	11,116	11,497	▲ 381	96.7%	北陸新幹線金沢開業の効果も薄れつつあるため
4	坂井地域交流センター	株式会社アイビックス	2,917	3,432	▲ 515	85.0%	貸し部屋等の利用者数は増えているので、利用料の改定による影響と考えられる
5	ゆりの里公園	長谷川造園株式会社	1,863	1,533	330	121.5%	利用料金の改定があったが、施設の魅力がアップし、利用率が向上したことによる
6	ゆりの里公園交流促進施設	株式会社テトテフ	—	—	—	—	—
7	ゆりの里公園農産物直売所	株式会社ゆりの里	—	—	—	—	—
8	丸岡城関連施設	公益財団法人 丸岡文化財団	54,762	53,304	1,458	102.7%	入場券購入者数の500名増及び個人客の割合が上がったことによる
9	丸岡観光情報センター	有限会社一筆啓上茶屋	56	85	▲ 29	65.9%	入場者数の減により、利用率が低下したことによる
10	坂井市たけだの里施設	一般社団法人 竹田文化共栄会	12,299	12,065	234	101.9%	観光施設としての知名度等が向上したことによる
11	三国温泉ゆあぼ〜と	イワシタ物産株式会社	65,724	64,522	1,202	101.9%	H29は設備工事に伴う臨時休館があったため
12	丸岡総合福祉保健センター	株式会社ユーサイキア	83,372	89,696	▲ 6,324	92.9%	3月から大規模改修に入り営業日数が短縮された影響による
13	三国希望園	社会福祉法人 坂井市社会福祉協議会	—	—	—	—	—
14	坂井障害者交流センター	特定非営利活動法人 スマイルネットワークさかい	—	—	—	—	—
15	赤坂聖苑	株式会社法美社	420	460	▲ 40	91.3%	自然動態による参列者の減少に伴い待合室利用も減少したことによる
16	坂井市体育施設	公益財団法人 坂井市スポーツ協会	43,813	42,718	1,095	102.6%	個人での利用が増加傾向にあり、全体の利用率が向上したことによる
17	坂井市屋内温水プール・フィットネスセンター	アクアスポーツ株式会社	77,009	80,685	▲ 3,676	95.4%	会員制利用者の1人当たりの利用回数は増えたが、会員総数が減少したことによる
18	坂井市文化施設	公益財団法人 坂井市文化振興事業団	13,310	12,425	885	107.1%	周辺施設の集約化による、みくに市民センターの利用率が向上したことによる
19	旧森田銀行本店、旧岸名家及び三国湊町家館	一般社団法人 三國會所	757	608	149	124.5%	旧森田銀行を演劇やコンサート会場として利用したことによる
合 計			374,370	379,937	▲ 5,567	98.5%	

(5) 利用者満足度調査結果

区分 番号	区分	指定管理者名	かなり満足		満足		普通		不満		わからない		合計	
			人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%
1	JR駅前駐車場	株式会社アイビックス	4	4.8%	37	44.6%	41	49.4%	0	0.0%	1	1.2%	83	100.0%
2	三国駅前駐車場及び えっせる坂駐車場 【※1】	特定非営利活動法人 三国まちなかエッセル	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
3	東尋坊駐車場 【※1】	坂井市三国観光協会	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
4	坂井地域交流センター	株式会社アイビックス	21	7.7%	133	48.5%	110	40.1%	1	0.4%	9	3.3%	274	100.0%
5	ゆりの里公園	長谷川造園株式会社	60	20.7%	123	42.4%	104	35.9%	0	0.0%	3	1.0%	290	100.0%
6	ゆりの里公園交流促進施設	株式会社テトテラ	5	9.6%	18	34.6%	21	40.4%	0	0.0%	8	15.4%	52	100.0%
7	ゆりの里公園農産物直売所	株式会社ゆりの里	33	16.9%	4	2.1%	0	0.0%	0	0.0%	158	81.0%	195	100.0%
8	丸岡城関連施設	公益財団法人 丸岡文 化財団	10	10.0%	39	39.0%	49	49.0%	0	0.0%	2	2.0%	100	100.0%
9	丸岡観光情報センター	有限会社一筆啓上茶屋	5	10.0%	28	56.0%	14	28.0%	0	0.0%	3	6.0%	50	100.0%
10	坂井市たけだの里施設	一般社団法人 竹田文 化共栄会	126	69.2%	48	26.4%	7	3.8%	1	0.5%	0	0.0%	182	100.0%
11	三国温泉ゆあぼ〜と	イワシタ物産株式会社	6	10.0%	28	46.7%	25	41.7%	0	0.0%	1	1.7%	60	100.0%
12	丸岡総合福祉保健センター	株式会社ユーサイキア	31	27.2%	57	50.0%	24	21.1%	2	1.8%	0	0.0%	114	100.0%
13	三国希望園	社会福祉法人 坂井市 社会福祉協議会	3	13.0%	14	60.9%	6	26.1%	0	0.0%	0	0.0%	23	100.0%
14	坂井障害者交流センター 【※2】	特定非営利活動法人 スマイルネットワークさ かい	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
15	赤坂聖苑	株式会社法美社	112	51.1%	94	42.9%	13	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	219	100.0%
16	坂井市体育施設	公益財団法人 坂井市 スポーツ協会	18	12.2%	77	52.0%	53	35.8%	0	0.0%	0	0.0%	148	100.0%
17	坂井市屋内温水プール・フィッ トネスセンター	アクアスポーツ株式会社	5	9.3%	32	59.3%	11	20.4%	2	3.7%	4	7.4%	54	100.0%
18	坂井市文化施設	公益財団法人 坂井市 文化振興事業団	46	56.8%	30	37.0%	4	4.9%	0	0.0%	1	1.2%	81	100.0%
19	旧森田銀行本店、旧岸名家及 び三国湊町家館	一般社団法人 三國會 所	87	62.1%	34	24.3%	7	5.0%	1	0.7%	11	7.9%	140	100.0%
合計			572	27.7%	796	38.5%	489	23.7%	7	0.3%	201	9.7%	2,065	100.0%

【※1】区分番号2及び3の施設においては、アンケート調査の実施が難しい状況であるため、実施していません。

【※2】坂井障害者交流センターは放課後デイサービスガイドラインによるアンケートを37名の方に対し実施し、26名の方が満足と回答がありました。

(6) 総合評価の状況

区分 番号	区分	指定管理者名	総合評価の状況	
			ランク	得点
1	JR駅駐車場	株式会社アイビックス	C	59.74
2	三国駅前駐車場及び えっせる坂駐車場	特定非営利活動法人 三国まちなかエッセル	C	61.75
3	東尋坊駐車場	坂井市三国観光協会	C	59.95
4	坂井地域交流センター	株式会社アイビックス	C	60.73
5	ゆりの里公園	長谷川造園株式会社	C	61.08
6	ゆりの里公園交流促進施設	株式会社テトテラ	D	56.40
7	ゆりの里公園農産物直売所	株式会社ゆりの里	D	58.20
8	丸岡城関連施設	公益財団法人 丸岡文化財団	B	64.39
9	丸岡観光情報センター	有限会社一筆啓上茶屋	B	62.75
10	坂井市たけだの里施設	一般社団法人 竹田文化共栄会	B	64.10
11	三国温泉ゆあぼ〜と	イワシタ物産株式会社	C	61.01
12	丸岡総合福祉保健センター	株式会社ユーサイキア	D	61.62
13	三国希望園	社会福祉法人 坂井市社会福祉協議会	D	57.61
14	坂井障害者交流センター	特定非営利活動法人 スマイルネットワークさ かい	C	60.01
15	赤坂聖苑	株式会社法美社	B	62.03
16	坂井市体育施設	公益財団法人 坂井市スポーツ協会	C	60.73
17	坂井市屋内温水プール・フィットネスセンター	アクアスポーツ株式会社	C	60.12
18	坂井市文化施設	公益財団法人 坂井市文化振興事業団	B	62.29
19	旧森田銀行本店、旧岸名家及び三国湊町家 館	一般社団法人 三國會所	C	61.52

※「A」:かなり良い 「B」:良い 「C」:計画どおり 「D」:一部課題 「E」:要改善

※Dランク・Eランクの評価においては、既に改善された場合であっても、「D」・「E」の評価としています。

(参考)

評価要領

1. 詳細項目の評価方法

(1) 数値目標

①原則として、事業計画書を100として、その乖離幅により、ランク付けを行うこととする。

ランク	内容	乖離幅
A	目標(計画)を大きく上回っている(かなり良い)	150%以上
B	目標(計画)を上回っている(良い)	115%以上～150%未満
C	目標(計画)どおり(計画どおり)	85%以上～115%未満
D	目標(計画)下回っている(一部課題)	50%以上～85%未満
E	目標(計画)を大きく下回っている(要改善)	50%未満

(2) 上記以外

- ①事業計画書等に実施予定の内容について、目立つ工夫がみられる場合は、「A」とする。
- ②事業計画書等に実施予定の内容について、工夫がみられる場合は、「B」とする。
- ③事業計画書等に実施予定の内容どおりできている場合は、「C」とする。
- ④事業計画書等がない項目については、「C」とする。
- ⑤事業計画書等に実施予定の内容を一部出来ていない(一部に課題がある)場合は、「D」とする。
- ⑥事業計画書等に実施予定の内容を全くできていない(改善が必要)場合は、「E」とする。

※(1)～(2)について、社会情勢の変化や災害等やむを得ない事由が生じた場合は、評価の繰上げを認める(最大で「C」評価まで:「E」→「D」、「E」→「C」、「D」→「C」)

※(1)～(2)について、施設管理に主体を置く施設(駐車場等)については、「A」を「B」に置き換えて評価するものとする

2. 総合評価

(1) モニタリングマニュアルの配点(合計100点)を活用し、次の方法で行うこととする。

なお、配点表は、別紙シートによる。

・5段階評価(持ち点100点)

- A …70点以上 又は 64点以上で詳細項目にAが2つ以上の場合
- B …上記を除く65点以上～70点未満 又は 62点以上で詳細項目にB以上が2つ以上の場合
- C …上記を除く50点以上～65点未満
- D …35点以上～50点未満
- E …35点未満

※上記にかかわらず、A・B・C評価で、詳細項目にD以下が2つ以上の場合は、改善された場合であっても、総合評価はDとする

※上記にかかわらず、A・B・C・D評価で、詳細項目にEが2つ以上の場合は、改善された場合であっても、総合評価はEとする

※上記にかかわらず、①指定管理者の責に帰すべき事由により、ア)利用者等の生命・身体・財産に重大な損害が生じた場合、イ)施設運営に関連して、法令・協定等に関する違反があった場合、ウ)その他公の施設の設置者として市の信頼を損ねた場合、②市より業務改善命令を受けた場合には、改善された場合であっても、総合評価はEとする

※施設管理に主体を置く施設(駐車場等)については、「A」を「B」に置き換えて評価するものとする

3 モニタリング結果

平成30年度指定管理者モニタリング評価表

1. 概要

施設名	坂井市JR駅駐車場施設	所管課名	監理課
指定管理者名	株式会社アイビックス	委託料	0円
住所	福井市下馬二丁目101番地		
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日(5年間)		

2. 利用状況

(単位:台)

年度		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
利用者数	目標値	33,025	33,791	34,509	35,249	34,884
	実績値	33,462	33,414	34,911	32,535	33,633
増減数		579	△ 48	1,497	△ 2,376	1,098
前年度比		101.8%	99.9%	104.5%	93.2%	103.4%
目標達成率		101.3%	98.9%	101.2%	92.3%	96.4%

3. 利用料金

(単位:千円)

年度		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
利用料金	目標値	6,215	6,351	6,445	6,586	6,536
	実績値	6,296	6,288	6,482	6,222	6,317
増減数		111	△ 8	194	△ 260	95
前年度比		101.8%	99.9%	103.1%	96.0%	101.5%
目標達成率		101.3%	99.0%	100.6%	94.5%	96.6%

4. 利用者満足度調査

調査期間		平成31年2月1日～2月8日						調査人数		83	
かなり満足		満足		普通		不満		わからない		合計	
人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%
4	4.8	37	44.6	41	49.4	0	0	1	1.2	83	100
前年度	2.4	前年度	36.9	前年度	42.9	前年度	10.7	前年度	7.1		

5. 利用者から寄せられた苦情・意見・その対応

内容	JR春江駅駐車場において、回数制利用のお客様が月極の駐車場所に駐車しており、月極のお客様が所定の場所に駐車できない
対応	所定の場所に駐車できないお客様に、回数制の駐車場所に駐車してもらうよう案内するとともに、月極区画に駐車した回数制利用車両に貼紙等で注意し、月極区画看板を大きくした
内容	
対応	
内容	
対応	

6. 修繕内容

<ul style="list-style-type: none"> ・パーキングシステム修繕「ゲートバー修繕、液晶画面、プリンター、発券機等取替」 ・駐車場照明修繕「電球、安定器等取替」 ・防犯カメラ修繕「防犯カメラ取替(1箇所)」
--

7. 事業評価

(A:かなり良い B:良い C:計画どおり D:一部課題 E:要改善)

I. 公の施設の目標達成状況	ランク	得点	モニタリング結果(所見)
1.設置目的の達成度(管理目標)	C	3.00	本施設の設置目的である、JR利用促進を図るため、利用者が使用しやすい施設管理を行った
2.市の施策への貢献度	C	3.00	地域の安心安全を目指し、施設及び周辺の安心安全のため、監視カメラを設置するなど、市の施策に貢献している
3.地域や関係団体との関係	C	3.00	施設の定期的巡回及び監視カメラにより24時間の管理を行っており、施設周辺地域の防犯に貢献している
4.平等利用の確保	C	3.00	利用者募集にあたっては、指定管理者のホームページや市の広報誌を活用し、平等利用の確保を図った
5.個人情報の取扱い	C	3.00	個人情報保護について指針や要領を定め、適切に実施している。30年度において情報漏洩はない
II. サービスの質に関する状況	ランク	得点	モニタリング結果(所見)
6.利用促進業務	C	2.33	市の広報や指定管理者のホームページで月極駐車場の利用募集を行った
7.運営業務(接客・利用の受付等)	C	2.33	受付・抽選・手続業務を指定管理者の社員3名で対応を行っており、親切かつスムーズな対応をに努めている。
8.利用状況	C	2.33	昨年に比べ利用者が約3%上昇し、33,633人となったが、JR春江駅駐車場近隣に安価な民間駐車場の運営が始まった影響等により、本年度の目標値34,884人の達成ができなかった
9.利用料金(収納状況)	C	2.33	昨年に比べ利用料金収入が約2%上昇し、6,317,300円となったが、本年度の目標値6,536,125円の達成できなかった
10.管理運営業務の内容	C	2.33	概ね適正に管理されており、指定管理者の得意分野である安全管理にも積極的に取り組んだが、施設の除草が対応出来ていない点が一部あった
11.管理運営経費の節減	C	2.33	定期的な施設の巡回について、指定管理者が請負っている施設の巡回と併せて行う等、経費削減に努めている
12.安全管理の方法	C	2.33	監視カメラを設置して、場内を監視するとともに、定期的な巡回を行うなど、利用者が安全に利用できるように努めた
13.危機管理体制	C	2.33	危機管理マニュアルにて警報盤(精算機)の24時間監視、警察・消防等への連絡体制が整備されており、職員研修の実施されている
14.利用者満足度	B	3.11	83人に対し、アンケートを実施した結果、90%以上の利用者より「不満がない」との意見が得られ、利用者の方々より一定の評価が得られている
III. サービスの継続性に関する状況	ランク	得点	モニタリング結果(所見)
15.職員(有資格者)配置	C	2.57	計画書どおりの職員配置を行っており、その中には、施設管理に必要な電気関係の資格を持った職員がいる
16.職員研修・人材育成	C	2.57	計画書より多くの職員研修を実施し、人材育成に取り組んでいる
17.事業収支	C	2.57	事業収入の執行率は、民間駐車場の影響もあり96%、事業支出の執行率は暖冬により除雪経費が不要のため95%であった
18.経理の方法	C	2.57	仕様書どおり専用通帳で管理されており、必要書類・帳簿類は適正に管理されている
19.法人等の経営状況	C	2.57	法人の経常利益は黒字状態が続いており、法人の経営状況はおおむね良好である
20.意見・苦情への対応	C	2.57	意見・苦情があった場合は、できる限り迅速に対応を図り、施設利用の利便性向上を図っている
21.地元経済効果	C	2.57	地元業者に、施設の除雪を依頼するなど、地元経済効果を図っているが、本年度においては暖冬により除雪依頼なし
IV. 自主事業等の実施状況	ランク	得点	モニタリング結果(所見)
22.自主事業等の実施状況	C	3.00	計画書どおり、施設に自動販売機を設置し、収入の確保に努めた
23.事業収支(収納状況)	D	2.00	事業収入の執行率は、61%、事業支出の執行率は100%であった
総合評価	ランク	得点	所管課総合所見
	C	59.74	JR春江駅前に民間駐車場の運営が始まり、利用者が減少する傾向にあるが、管理運営費の削減に努め一定の事業収益の確保が図れた。今後、利用者アンケートで指摘のあった施設管理を適切に行い、満足度を高め利用者増加につながるよう努めることを期待する。

平成30年度指定管理者モニタリング評価表

1. 概要

施設名	三国駅前駐車場及びえっせる坂駐車場	所管課名	三国支所地域振興課
指定管理者名	NPO法人三国まちなかエッセル	委託料	0円
住所	坂井市三国町北本町三丁目1番5号		
指定期間	平成28年4月1日～平成31年3月31日まで(3年間)		

2. 利用状況

(単位:人)

年度		26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
利用者数	目標値	26,700	26,688	26,900	14,840	14,840
	実績値	25,566	26,131	15,188	16,474	15,054
増減数		1,340	565	△ 10,943	1,286	△ 1,420
前年度比		105.5%	102.2%	58.1%	108.5%	91.4%
目標達成率		95.8%	97.9%	56.5%	111.0%	101.4%

3. 利用料金

(単位:千円)

年度		26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
利用料金	目標値	1,350	1,500	1,500	600	600
	実績値	1,539	1,641	937	685	635
増減数		105	102	△ 704	△ 252	△ 50
前年度比		107.3%	106.6%	57.1%	73.1%	92.7%
目標達成率		114.0%	109.4%	62.5%	114.2%	105.8%

4. 利用者満足度調査

調査期間					調査人数		
かなり満足	満足	普通	不満	わからない	合計		
現在、利用者のアンケート調査の実施が難しい状況であるが、今後、月極駐車場利用者のアンケートができないか検討したい。アンケートが実施できれば、その内容や意見を駐車場の管理運営等に反映させていきたい。							
前年度	前年度	前年度	前年度	前年度	前年度		

5. 利用者から寄せられた苦情・意見・その対応

内容	利用者が駐車場に車を停めようとした際、車止めがはずれていたため、車を擦ってしまう事故が発生した。
対応	直ちに車止め付近にカラーコンを設置して注意を促し、車止めを修繕した。
内容	
対応	
内容	
対応	

6. 修繕内容

・駐車場の車止めの総点検と修繕を行った。

7. 事業評価

(A:かなり良い B:良い C:計画どおり D:一部課題 E:要改善)

I. 公の施設の目標達成状況		ランク	得点	モニタリング結果(所見)
1.設置目的の達成度(管理目標)	C	3.00	三国町の玄関口にふさわしい、公共の駐車施設であることを念頭に置き、サービス向上と環境保全に努めている。	
2.市の施策への貢献度	B	4.00	新駅を利用する人に不快感を与えないよう協力し、安全確保に伴う定期的な巡回および清掃活動を行っている。	
3.地域や関係団体との関係	C	3.00	地域周辺の施設利用者と連携を図り、地域に根差した施設として地域の活性化や観光の振興に努めている。	
4.平等利用の確保	C	3.00	事前予約は必要とせず、利用者が安心して自由に駐車場を利用できる環境を整えている。	
5.個人情報の取扱い	C	3.00	坂井市個人情報保護条例を遵守し、適切な管理運営に努めている。	
II. サービスの質に関する状況		ランク	得点	モニタリング結果(所見)
6.利用促進業務	C	2.33	花壇の整備やプランターの設置を三国高校ボランティア委員会と一体となって取り組んでいる。また、福井国体が開催されたことにより、より一層の環境づくりに努めている。	
7.運営業務(接客・利用の受付等)	B	3.11	一年近く放置している自動車の撤去を求めるなど利用者に安全、安心に利用してもらえるよう努めている。	
8.利用状況	C	2.33	駅舎工事も終了し、工事関係車両の利用が減少したことにより、前年度より8.6ポイント減少している。	
9.利用料金(収納状況)	C	2.33	月極駐車場利用者が微減したことにより、前年度より7.3ポイント減少している。	
10.管理運営業務の内容	C	2.33	計画書どおり効率的かつ適正に行われている。	
11.管理運営経費の節減	C	2.33	月極駐車場の利用料金の収入のみで維持管理をしており、現状で精一杯の努力をしている。	
12.安全管理の方法	B	3.11	定期的な巡回により安全性を図るとともに、緊急連絡体制を確立している。6月に不法駐車2件を発見し、坂井市との連絡により撤去につながった。	
13.危機管理体制	C	2.33	計画書どおり適正に行われている。	
14.利用者満足度	D	1.56	アンケートの実施が難しいとの理由から面談により情報収集している。今後、月極利用者等は、アンケートを実施してもらいたい。	
III. サービスの継続性に関する状況		ランク	得点	モニタリング結果(所見)
15.職員(有資格者)配置	C	2.57	計画書どおり適正に行われている。	
16.職員研修・人材育成	C	2.57	安全対策のための講習に参加し、救急時の対応を熟知し、迅速、親切、丁寧な対応ができるように努めている。	
17.事業収支	C	2.57	事業収入の執行率は、105.8%、事業支出の執行率は、105.7%であった。	
18.経理の方法	C	2.57	NPO法人三国まちなかエッセルの総会を開催し、監査による承認を得ている。	
19.法人等の経営状況	C	2.57	経常収支は赤字であるが、収支相償によるもので、経営状況は良好である。	
20.意見・苦情への対応	C	2.57	苦情があった場合は、迅速に対応し、駐車場の管理業務に反映させるように努めている。	
21.地元経済効果	C	2.57	直接的な経済効果はないが、三国町を訪れる人を地域全体でもてなす環境づくりに努めている。	
IV. 自主事業等の実施状況		ランク	得点	モニタリング結果(所見)
22.自主事業等の実施状況	C	3.00	該当なし(計画書どおり)	
23.事業収支(収納状況)	C	3.00	該当なし(計画書どおり)	
総合評価	ランク	得点	所管課総合所見	
	C	61.75	指定管理委託料がない中で、月極駐車料金の収入のみで維持管理に努めている。新しい三国駅舎の完成や福井国体が開催されたこともあり、より一層、駐車場や駅周辺の環境美化に努め、三国町の地域振興につながっている。	

平成30年度指定管理者モニタリング評価表

1. 概要

施設名	東尋坊駐車場	所管課名	観光産業課
指定管理者名	坂井市三国観光協会	委託料	0円
住所	坂井市三国町安島64-1-166		
指定期間	平成30年4月1日 ~ 令和4年3月31日(5年間)		

2. 利用状況

(単位:人)

年度		26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
利用者数	目標値	9,000	9,200	10,000	11,000	20,400
	実績値	9,430	14,383	18,198	22,949	22,107
増減数		792	4,953	3,815	4,751	△ 842
前年度比		109.2%	152.5%	126.5%	126.1%	96.3%
目標達成率		104.8%	156.3%	182.0%	208.6%	108.4%

3. 利用料金

(単位:千円)

年度		26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
利用料金	目標値	4,500	4,600	5,000	5,500	10,200
	実績値	4,726	7,203	9,117	11,497	11,116
増減数		398	2,477	1,914	2,380	△ 381
前年度比		109.2%	152.4%	126.6%	126.1%	96.7%
目標達成率		105.0%	156.6%	182.3%	209.0%	109.0%

4. 利用者満足度調査

調査期間								調査人数			
かなり満足		満足		普通		不満		わからない		合計	
人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%
駐車場という施設の特性上、聞き取りにより利用者満足度を調査している											
前年度		前年度		前年度		前年度		前年度			

5. 利用者から寄せられた苦情・意見・その対応

内容	
対応	
内容	
対応	
内容	
対応	

6. 修繕内容

・トイレ、外灯修繕

7. 事業評価

(A:かなり良い B:良い C:計画どおり D:一部課題 E:要改善)

I. 公の施設の目標達成状況	ランク	得点	モニタリング結果(所見)
1.設置目的の達成度(管理目標)	C	3.60	県内最大の観光地の駐車場として県内外の観光客の利用に寄与している。
2.市の施策への貢献度	C	3.60	観光パンフレット等を配布するなど、坂井市の観光PRに努めている。
3.地域や関係団体との関係	C	3.60	東尋坊観光協会をはじめとした地域の団体と協力し、良好な関係を築いている。
4.平等利用の確保	C	3.60	全ての利用者が平等に利用できる管理運営が行われている。
5.個人情報の取扱い	C	3.60	個人情報の取り扱いには細心の注意が払われている。
II. サービスの質に関する状況	ランク	得点	モニタリング結果(所見)
6.利用促進業務	C	2.33	観光客の増加に繋がるための施策に積極的に取り組んでいる。
7.運営業務(接客・利用の受付等)	C	2.33	職員研修を実施するなど、サービスの向上に努めている。
8.利用状況	C	2.33	前年度の利用者数を下回ったものの、目標値を達成し依然として高い数値を維持している。
9.利用料金(収納状況)	C	2.33	前年度の利用料金を下回ったものの、目標値を達成し依然として高い数値を維持している。
10.管理運営業務の内容	C	2.33	計画書どおり適正に履行されている。
11.管理運営経費の節減	C	2.33	経費削減に努めている。支出総額は増加しているが、駐車料金収入の増加による市納付金の増加を原因としている。
12.安全管理の方法	C	2.33	駐車場内及びトイレの巡回を定期的に行っている。
13.危機管理体制	C	2.33	計画書どおり適正に履行されている。
14.利用者満足度	C	2.33	駐車場という施設の特性上、聞き取りにより利用者満足度を調査していたが、来年度よりアンケートを取るよう指導している。
III. サービスの継続性に関する状況	ランク	得点	モニタリング結果(所見)
15.職員(有資格者)配置	C	2.14	仕様書・計画書通りの配置となっている。
16.職員研修・人材育成	C	2.14	計画書通り職員研修を実施し、スキルアップに努めている。
17.事業収支	C	2.14	事業収入の執行率は、109.0%、事業支出の執行率は104.8%であった。
18.経理の方法	C	2.14	仕様書どおり専用通帳で管理されている。必要書類・帳簿類は適正に管理されており、鍵のかかるロッカーに保管されている。その他重要書類・現金等は、金庫に保管している。
19.法人等の経営状況	C	2.14	法人の経営状況はおおむね良好である。
20.意見・苦情への対応	C	2.14	意見苦情があった場合には速やかに責任者に連絡する体制が取られている。
21.地元経済効果	C	2.14	地元の業者への委託等により、地域経済の活性に寄与している。
IV. 自主事業等の実施状況	ランク	得点	モニタリング結果(所見)
22.自主事業等の実施状況	C	3.00	該当なし(計画書通り)
23.事業収支(収納状況)	C	3.00	該当なし(計画書通り)
総合評価	ランク	得点	所管課総合所見
	C	59.95	北陸新幹線金沢開業効果も薄れつつあり、利用料金収入は前年度より減少しているものの、目標値を達成する高い水準を維持している。引き続き経費の削減に取り組み、適正な料金徴収・管理に努めることを期待したい。

平成30年度指定管理者モニタリング評価表

1. 概要

施設名	坂井地域交流センター	所管課名	農業振興課
指定管理者名	株式会社アイビックス	委託料	23,750,000円
住所	福井市下馬二丁目101番地		
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日(5年間)		

2. 利用状況(平成29年度よりいねす市利用者含む)

(単位:人)

年度		26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
利用者数	目標値	32,000	33,000	34,000	186,000	168,000
	実績値	26,069	28,927	23,834	149,035	142,162
増減数		△ 2,314	2,858	△ 5,093	125,201	△ 6,873
前年度比		91.8%	111.0%	82.4%	625.3%	95.4%
目標達成率		81.5%	87.7%	70.1%	80.1%	84.6%

3. 利用料金

(単位:千円)

年度		26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
利用料金	目標値	3,400	3,600	3,800	4,000	3,750
	実績値	3,233	3,641	3,701	3,432	2,917
増減数		△ 570	408	60	△ 269	△ 515
前年度比		85.0%	112.6%	101.6%	92.7%	85.0%
目標達成率		95.1%	101.1%	97.4%	85.8%	77.8%

4. 利用者満足度調査

調査期間		平成31年3月6日～平成31年3月28日						調査人数		274人	
かなり満足		満足		普通		不満		わからない		合計	
人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%
21	7.7	133	48.5	110	40.1	1	0.4	9	3.3	274	100.0
前年度	9.6	前年度	50.1	前年度	34.9	前年度	2.7	前年度	2.7		

5. 利用者から寄せられた苦情・意見・その対応

内容	直売所はここにしかないものがあるから来ている。
対応	
内容	料理教室の回数増や土日の講座を増やしてほしい。
対応	料理教室の講師と回数を増やすことができないか検討中
内容	調理器具等の破損が目立つ、備品、食器類を交換してほしい。
対応	備品や食器類は随時新しいものに交換していている。

6. 修繕内容

・情報ロビー非常灯修繕 ・安定器修繕 ・便器ロータンク修繕 ・監視用液晶モニター修繕 ・かかし展示棟漏電修繕 ・豆腐加工施設設備修繕 等
--

7. 事業評価

(A:かなり良い B:良い C:計画どおり D:一部課題 E:要改善)

I. 公の施設の目標達成状況	ランク	得点	モニタリング結果(所見)
1.設置目的の達成度(管理目標)	C	3.00	農産物直売所の運営や、体験教室を開催し、市内外問わず集客し、地域交流センターとして貢献している。創意工夫により今後更なる集客が可能と感ずる。
2.市の施策への貢献度	C	3.00	体験教室やイベントなどを通じ、他市から坂井市へ集客することができている。また、市アンテナショップへの物品提供に率先して協力を行っている。
3.地域や関係団体との関係	C	3.00	農産加工品として、地元の大豆を使った豆腐やあげ等の製造販売を行ったり、地域学校の職場体験学習や買い物体験等を受け入れる等、地域貢献している。
4.平等利用の確保	C	3.00	各種法令・施行規則を遵守し、平等利用に努めている。予約受付を先着順で実施しており、特定の団体に偏ることなく対応している。
5.個人情報の取扱い	C	3.00	個人情報を取得する場合は、利用目的を明らかにし、適法かつ公正な手段により取得している。
II. サービスの質に関する状況	ランク	得点	モニタリング結果(所見)
6.利用促進業務	C	2.67	体験教室やイベント情報を広報誌同封のチラシにてPRを行っている。未だSNSの活用がなく、今後導入の余地がある。
7.運営業務(接客・利用の受付等)	C	2.67	接遇マナーや言葉遣い、笑顔に気を付けコミュニケーションを図っていた。お客様アンケートでも約88%の人が接客態度について概ね満足と回答している。
8.利用状況	D	1.78	農産物直売所の利用者が減っており、計画値に対しては、15.4ポイントの減となった。4月と1月の利用者数が低いと、なにか集客を図れるイベントを模索している。
9.利用料金(収納状況)	C	2.67	昨年と比べ約500千円の減となっており、計画値に対して22.2ポイントの減となった。貸し部屋等の利用者数は増えているので、利用料の改定による影響と考えられる。
10.管理運営業務の内容	C	2.67	計画書どおり適正に履行されており、業務報告書も遅滞なく提出されている。
11.管理運営経費の節減	C	2.67	委託人員の労働時間を削減したり、消耗品の節約に努めたりし、費用の節減に努めている。
12.安全管理の方法	C	2.67	利用者受付窓口にて、飼養順守事項等の説明を行い、安全な利用を促している。専門技術者の協力を受け、施設の維持管理に努めている。
13.危機管理体制	C	2.67	当該指定管理者は、施設管理のノウハウを十分に発揮し業務にあたり、組織内の連絡体制、役割分担を確認し、有事の際の研修会を開催している。
14.利用者満足度	B	3.56	274名を対象にアンケートを実施し、約89%が「かなり満足」「満足」と回答している。
III. サービスの継続性に関する状況	ランク	得点	モニタリング結果(所見)
15.職員(有資格者)配置	C	2.14	計画書どおりの配置を行っている。
16.職員研修・人材育成	C	2.14	接遇・危機管理・消防訓練の研修及び、先進地視察を行い、職員のレベル向上に努めている。
17.事業収支	C	2.14	事業収入の執行率は91%、事業支出の執行率は105%であった。農産物直売所の収支のマイナスがほぼそのまま事業収支のマイナスとなっている。
18.経理の方法	C	2.14	公益法人会計システムを利用し、月次・年次会計処理に努めている。
19.法人等の経営状況	B	2.86	法人の経常利益は過去3年間黒字状態が続いており、自己資本率においては約41%を確保できているため、経営状況は順調といえる。
20.意見・苦情への対応	C	2.14	特別発生及び日常的、軽微な対応について、迅速に状況等を判断し、対応に努めている。
21.地元経済効果	C	2.14	農産物直売所で地域の食材を提供することで、地産地消を推進し、経済活動を促している。
IV. 自主事業等の実施状況	ランク	得点	モニタリング結果(所見)
22.自主事業等の実施状況	C	3.00	農産物の配送業務を主に行っており、自動販売機収入も得ている。
23.事業収支(収納状況)	C	3.00	自主事業の収入済額は1,098千円であり、目標に対し163千円の赤字である。支出済額は599千円であり、目標に対し160千円の赤字であった。
総合評価	ランク	得点	所管課総合所見
	C	60.73	地域交流センターとしての機能を果たしているが、昨年と比べ農産物直売所の利用者・売上額ともに減少している。施設管理体制については現状のままで問題ないが、施設リニューアルに合わせ、利用・販売促進を図るため、PR方法の更なる充実が必要と考える。

平成30年度指定管理者モニタリング評価表

1. 概要

施設名	ゆりの里公園	所管課名	農業振興課
指定管理者名	長谷川造園株式会社	委託料	31,000,000円
住所	坂井市春江町大針第8号21番地		
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日(5年間)		

2. 利用状況

(単位:人)

年度		26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
利用者数	目標値	97,000	105,000	107,000	87,000	150,000
	実績値	99,318	104,763	112,246	137,634	188,422
増減数		5,072	5,445	7,483	25,388	50,788
前年度比		105.4%	105.5%	107.1%	122.6%	136.9%
目標達成率		102.4%	99.8%	104.9%	158.2%	125.6%

3. 利用料金

(単位:千円)

年度		26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
利用料金	目標値	2,100	2,200	1,700	1,700	1,840
	実績値	2,481	2,261	1,692	1,533	1,863
増減数			△ 220	△ 569	△ 159	330
前年度比			91.1%	74.8%	90.6%	121.5%
目標達成率		118.1%	102.8%	99.5%	90.2%	101.3%

4. 利用者満足度調査

調査期間		平成30年4月1日～平成31年2月28日						調査人数		290人	
かなり満足		満足		普通		不満		わからない		合計	
人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%
60	20.7	123	42.4	104	35.9	0	0.0	3	1.0	290	100.0
前年度	17.9	前年度	43.9	前年度	37.1	前年度	0.0	前年度	1.1		

5. 利用者から寄せられた苦情・意見・その対応

内容	イルミネーションがとてもきれいで近くで見られて嬉しい。インスタスポットが出来て嬉しい。
対応	
内容	園内がきれいで、ユリも満開で素晴らしく毎年来ている。
対応	
内容	公共交通機関を利用したいがバスの便が少なく不便である。
対応	コミュニティバスの便数を増加できないか担当課に要望した。

6. 修繕内容

<ul style="list-style-type: none"> ・管理棟にある冷蔵庫の修繕 ・花卉管理施設のビニール張替、消雪管修繕 ・駐車場ポール修繕 ・照明設備修繕 ・電気設備修繕 ・車両修繕 ・各種備品の修繕 等

7. 事業評価

(A:かなり良い B:良い C:計画どおり D:一部課題 E:要改善)

I. 公の施設の目標達成状況	ランク	得点	モニタリング結果(所見)
1.設置目的の達成度(管理目標)	C	3.00	地域農業の活性化及び地域住民の活動拠点として活用するため様々なイベント・教室等を開催・招致して、施設の利用率や利用者数も増加している。
2.市の施策への貢献度	C	3.00	市の花ゆりを様々な方法で県内外に広くPRしている。また、市が行うイベント等にも積極的に参加してゆりや施設のPRを行っている。
3.地域や関係団体との関係	C	3.00	地域のまち協や小学校等と良好な関係を築いており、意見交換会等も開催している。また、公園内の指定管理者とも定例の協議会を実施している。
4.平等利用の確保	C	3.00	予約や申込の利便性を高めつつも、特定の団体や利用者に集中しないように対応できている。
5.個人情報の取扱い	C	3.00	個人情報の取り扱いについては、市の条例規則に準じており、適切に実施している
II. サービスの質に関する状況	ランク	得点	モニタリング結果(所見)
6.利用促進業務	C	2.67	来園者増につながるゆりフェスタ等のイベントについては、様々な媒体を通じてPRを実施している。今後は施設の利用者向けのPRがより必要である
7.運営業務(接客・利用の受付等)	C	2.67	利用許可申請する前に電話等で仮受付を行ったり、イベント利用の際には打合せを事前に行ったりする等の利用者が利用しやすい接客・受付を行っている。
8.利用状況	B	3.56	入場者数が昨年比べて36.9%増加しただけでなく、施設の利用率も31.2%増加している。
9.利用料金(収納状況)	C	2.67	利用料金の改定があったため、利用料金は昨年より減少すると予想していたが、21.5%増加している。
10.管理運営業務の内容	C	2.67	計画書どおり適正に履行されており、施設のリニューアル後に新たに発生する業務に関しても概ね対応している。
11.管理運営経費の節減	C	2.67	猛暑の影響や施設のリニューアルに伴う業務量の増加により、光熱水費や人件費の支出が増加しているが、電気契約を変更するなど節減にも努めている。
12.安全管理の方法	C	2.67	1日に3回巡回・目視の安全確認を行っており、また危険箇所等においても看板を設置する等、利用者の安全を第一に考えた管理が行われている。
13.危機管理体制	C	2.67	計画書どおり危機管理マニュアルが整備されており、社員ごとに役割を分担して非常時の体制を整えている。
14.利用者満足度	B	3.56	290人に対しアンケートを実施した結果、「かなり満足」「満足」が63%と評価されている。
III. サービスの継続性に関する状況	ランク	得点	モニタリング結果(所見)
15.職員(有資格者)配置	C	2.14	計画書よりも多くの職員を配置しているのに加え、ゆりフェスタ等の繁忙期には人員の増強も行っている。
16.職員研修・人材育成	C	2.14	計画通り職員研修や視察を行っている。
17.事業収支	C	2.14	事業収入の執行率は113.8%だった。また、事業支出の執行率は人件費増等の影響により123.4%だった。
18.経理の方法	D	1.43	一部必要書類が整備されていないものや、専用通帳で管理されてなかったため、業務改善指示を行った。現在は改善されている。
19.法人等の経営状況	C	2.14	自己資本比率が低いが、経常利益は黒字状態が続いており、経営状況は概ね良好である。
20.意見・苦情への対応	C	2.14	意見・苦情があった場合は独自のマニュアルに基き速やかに対応しており、職員間で情報共有し、運営業務改善に活かされている。
21.地元経済効果	C	2.14	地元で生産されている商品を販売している。またゆりフェスタやイルミネーション等で観光客を呼び込むことで、経済効果を図っている。
IV. 自主事業等の実施状況	ランク	得点	モニタリング結果(所見)
22.自主事業等の実施状況	C	3.00	計画どおり各種イベントや体験教室の開催や、球根や苗等の販売を実施している。また、イベント関連では約5千人の集客効果があった。
23.事業収支(収納状況)	C	3.00	事業収入の執行率は物品売上等収入の増等により122.7%だった。また、事業支出の執行率は108.6%だった。
総合評価	ランク	得点	所管課総合所見
	C	61.08	リニューアルに伴い維持管理費が増加しているが、施設の利用率が高まっていることや市の施策への貢献度が高いことは評価できる。今後はコスト削減しつつ、より観光客を満足させる施設運営を期待したい。

平成30年度指定管理者モニタリング評価表

1. 概要

※平成30年度に㈱マイファームオリジンから㈱テトテテに社名変更

施設名	ゆりの里公園交流促進施設	所管課名	農業振興課
指定管理者名	株式会社テトテテ	委託料	0円
住所	坂井市三国町池上48-12-2		
指定期間	平成29年10月1日 ~ 令和5年3月31日(5年6か月間)		

2. 利用状況

(単位:人)

年度		26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
利用者数	目標値				4,200	10,080
	実績値				4,774	11,267
増減数					4,774	6,493
前年度比						236.0%
目標達成率					113.7%	111.8%

3. 利用料金

(単位:千円)

年度		26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
利用料金	目標値					
	実績値					
増減数						
前年度比						
目標達成率						

4. 利用者満足度調査

調査期間	平成31年1月4日～平成31年2月28日						調査人数	52人			
かなり満足	満足		普通		不満		わからない		合計		
人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%
5	9.6	18	34.6	21	40.4	0	0.0	8	15.4	52	100.0
前年度	18.7	前年度	29.3	前年度	32.8	前年度	12.0	前年度	7.2		

5. 利用者から寄せられた苦情・意見・その対応

内容	レストランを土足可にしてほしい。
対応	11月より土足可とした。
内容	ゆりフェスタ期間中等混雑時の料理の提供が遅い。
対応	繁忙期は人員を増加して対応。
内容	外からだレストランと認識しづらい。
対応	イラストを含む大看板を設置した。

6. 修繕内容

・雪の影響で外れた給湯管の修繕

7. 事業評価

(A:かなり良い B:良い C:計画どおり D:一部課題 E:要改善)

I. 公の施設の目標達成状況			ランク	得点	モニタリング結果(所見)
1.設置目的の達成度(管理目標)	C	3.00			地域農業の活性化のため、交流促進施設(農家レストラン)を運営し、市の農家の所得向上及び地域交流の場となった。
2.市の施策への貢献度	D	2.00			仕様書に記載されているように地元の農産物を多く提供できているが、花に拘る部分や、グリーンツーリズム等についてはあまり協力を得られていない。
3.地域や関係団体との関係	C	3.00			公園内の指定管理者(定例の協議会の実施)に加え、観光連盟やまち協とも良い関係を築いている。
4.平等利用の確保	C	3.00			店舗内を改装し、高齢者や車椅子の方も店舗に入りやすいようにしたり、授乳スペースを設ける等を実施している。
5.個人情報の取扱い	C	3.00			個人情報の取り扱いについては、内部規則に則り適切に実施している。
II. サービスの質に関する状況			ランク	得点	モニタリング結果(所見)
6.利用促進業務	B	3.11			チラシ等の配布に加え、SNSを利用した情報発信、メディアに積極的に露出する等、積極的に実施している。
7.運営業務(接客・利用の受付等)	C	2.33			料理の提供に時間がかかることがあるようだが、丁寧な接客を心がけサービスの向上に努めている。
8.利用状況	C	2.33			昼(ランチ)の利用は多いが、夜(ディナー)の利用が少ない。また、冬季においても利用が少ない。
9.利用料金(収納状況)	C	2.33			6月以外は概ね毎月100万円前後の収入があるが、12月や1月、3月といった宴会シーズンに収入が伸びていない。
10.管理運営業務の内容	C	2.33			仕様書どおり適正に履行されており、業務報告書も遅滞なく市に提出されている。
11.管理運営経費の節減	D	1.56			人件費や消耗品費などの経費が高んでいる。一層の経費削減に努めることを期待する。
12.安全管理の方法	C	2.33			安全確認パトロールを実施するなど、利用者の安全を第一に考えた管理が行われている。
13.危機管理体制	C	2.33			仕様書通り危機管理マニュアルが配備されており、社員ごとに役割を分担して非常時の体制を整えている。
14.利用者満足度	C	2.33			52人に対しアンケートを実施した結果、「かなり満足」「満足」が23人に評価されているが、次回はより内容のあるアンケートを実施していただきたいためCランクとする。
III. サービスの継続性に関する状況			ランク	得点	モニタリング結果(所見)
15.職員(有資格者)配置	C	2.57			人員整理の結果、計画よりも配置人員が少なかったが、それまでと同等のサービス水準を保っている。
16.職員研修・人材育成	C	2.57			計画通り職員研修を行っている。
17.事業収支	E	0.86			事業収入の執行率は91.8%だった。また、事業支出の執行率は人件費の増等により151.2%だった。なお、指定管理委託料は支払っていない。
18.経理の方法	C	2.57			必要書類や帳簿類は適正に管理されている。
19.法人等の経営状況	D	1.71			経常利益も資産もマイナスで、流動資産も少なく、経営状況は良くない。今後も親会社からの借入で経営を維持できるようだが、更なる経営努力を期待したい。
20.意見・苦情への対応	C	2.57			意見・苦情があった場合は内部マニュアルに基づき速やかに対応しており、その内容は職員間で情報共有し、運営業務改善に活かされている。
21.地元経済効果	C	2.57			地元で生産されている農産物を多く提供することで、地元農業者の所得向上、地元の活性化に寄与している
IV. 自主事業等の実施状況			ランク	得点	モニタリング結果(所見)
22.自主事業等の実施状況	C	3.00			1~21の評価項目で既に自主事業の実施状況についても評価しているため、この項目では標準値のCとする。
23.事業収支(収納状況)	C	3.00			評価項目17で自主事業も含めた全体の事業収支で評価しているため、この項目では標準値のCとする。
総合評価	ランク	得点	所管課総合所見		
	D	56.40	レストラン事業において、人件費や消耗品費が高んでおり、事業収支が大きくマイナスである。しかし、利用促進策の効果等により、来客者数や売上が伸びてきている部分は評価できるため、コスト削減等の更なる経営努力に期待したい。		

平成30年度指定管理者モニタリング評価表

1. 概要

施設名	ゆりの里公園農産物直売所	所管課名	農業振興課
指定管理者名	株式会社ゆりの里	委託料	20,591,000円
住所	坂井市春江町本堂22-15		
指定期間	平成29年5月1日 ~ 令和3年3月31日(3年11か月間)		

2. 利用状況

(単位:人)

年度		26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
利用者数	目標値				67,000	89,000
	実績値				69,772	97,651
増減数					69,772	27,879
前年度比						140.0%
目標達成率					104.1%	109.7%

3. 利用料金

(単位:千円)

年度		26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
利用料金	目標値					
	実績値					
増減数						
前年度比						
目標達成率						

4. 利用者満足度調査

調査期間		平成30年8月11日～平成30年8月13日						調査人数		195人	
かなり満足		満足		普通		不満		わからない		合計	
人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%
33	16.9	4	2.1	0	0.0	0	0.0	158	81.0	195	100.0
前年度	13.0	前年度	32.1	前年度	45.1	前年度	9.8	前年度	0.0		

5. 利用者から寄せられた苦情・意見・その対応

内容	購入した商品が傷んでいた
対応	謝罪と返金対応、出品者指導
内容	商品の表示が内容と違う
対応	謝罪と商品出品者指導
内容	
対応	

6. 修繕内容

なし

7. 事業評価

(A:かなり良い B:良い C:計画どおり D:一部課題 E:要改善)

I. 公の施設の目標達成状況	ランク	得点	モニタリング結果(所見)
1.設置目的の達成度(管理目標)	C	3.00	地域農業の活性化のため、農産物直売所業務を運営し、市の農家の所得向上及び地域交流の場となった。
2.市の施策への貢献度	D	2.00	計画書に記載されているように花に特色ある施設として、花を多く取り扱っていることは評価できるが、姉妹都市や12天守同盟都市との交流や、グリーンツーリズム等については協力を得られていない。
3.地域や関係団体との関係	C	3.00	公園内の指定管理者(定例の協議会の実施)や農家、JAとの関係は良好であるが、今後はまち協や地元学校等とも良い関係を築いてほしい。
4.平等利用の確保	C	3.00	地元農業者に限定せず出品会員としていたり、出品の際に特定の者が有利になりすぎないように配慮したりしている。
5.個人情報の取扱い	C	3.00	個人情報の取り扱いについては、内部規則に則り適切に実施している。
II. サービスの質に関する状況	ランク	得点	モニタリング結果(所見)
6.利用促進業務	D	1.56	JAと協力のもと新たな出品者を募ったり、チラシを作成して集客を図っているがあまり効果的ではなく、今後は広告媒体、SNS等をより積極的に利用してPRしてもらいたい。
7.運営業務(接客・利用の受付等)	C	2.33	来店者や出品者の意見や、ミーティングを通して接客している者の意見やアイデアを取り入れる体制を作っている。
8.利用状況	C	2.33	全ての月で昨年と比べて出品者も来店者も増えてきている。
9.利用料金(収納状況)	B	3.11	全ての月で収入も増えてきている。
10.管理運営業務の内容	C	2.33	計画書どおり適正に履行されており、業務報告書も遅滞なく市に提出されている。
11.管理運営経費の節減	C	2.33	コスト削減のため広告宣伝費が抑制されているが、施設の周知がまだまだと考えられるのでその他で節減してもらいたい。
12.安全管理の方法	C	2.33	1日に2回巡回・目視の安全確認を行っており、利用者の安全を第一に考えた管理が行われている。
13.危機管理体制	C	2.33	計画書どおり危機管理マニュアルが整備されており、社員ごとに役割を分担して非常時の体制を整えている。
14.利用者満足度	D	1.56	195人に対しアンケートを実施した結果、「かなり満足」「満足」が37人に評価されているが、次回はより内容のあるアンケートを実施していただきたいためDランクとする。
III. サービスの継続性に関する状況	ランク	得点	モニタリング結果(所見)
15.職員(有資格者)配置	C	2.57	計画書どおりの人員の配置を行っている。
16.職員研修・人材育成	C	2.57	毎朝朝礼を行って、職員間の情報共有を図ったり、計画通り職員研修を行っている。
17.事業収支	C	2.57	事業収入及び事業支出も執行率は119.4%であり、事業収支は0円であるが、事業収入はまだ指定管理委託料に依存している。
18.経理の方法	C	2.57	会計担当者を配置し、必要書類や帳簿類は適正に管理されている。
19.法人等の経営状況	C	2.57	自己資本比率や流動比率も高く経常利益も増えてきているが、営業外収益である指定管理者委託料に依存している。
20.意見・苦情への対応	C	2.57	意見・苦情があった場合は速やかに対応しており、その内容は職員間で情報共有し、運営業務改善に活かされている。
21.地元経済効果	C	2.57	地元で生産されている農産物やその加工品を販売する場を提供することで、地元農業者の所得向上、地元の活性化に寄与している。
IV. 自主事業等の実施状況	ランク	得点	モニタリング結果(所見)
22.自主事業等の実施状況	C	3.00	1~21の評価項目で既に自主事業の実施状況についても評価しているため、この項目では標準値のCとする。
23.事業収支(収納状況)	C	3.00	評価項目17で自主事業も含めた全体の事業収支で評価しているため、この項目では標準値のCとする。
総合評価	ランク	得点	所管課総合所見
	D	58.20	農産物直売所事業において、来客数や売上は順調に伸びてきているが、まだ指定管理者委託料に大きく依存しているのが現状である。今後も売上を伸ばしつつも、利用者アンケート等を利用して、特色のある店づくりを行い、施設や事業の周知にも力を入れて欲しい。

平成30年度指定管理者モニタリング評価表

1. 概要

施設名	丸岡城関連施設	所管課名	教育委員会 文化課
指定管理者名	公益財団法人 丸岡文化財団	委託料	4,901,000円
住所	福井県坂井市丸岡町霞町1丁目41番地1		
指定期間	平成31年4月1日 ~ 令和5年3月31日		

2. 利用状況

(単位:人)

年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	
利用者数	目標値	110,000	110,000	150,000	170,000	215,000
	実績値	131,256	153,660	183,375	180,798	179,057
増減数	22,234	22,404	29,715	△ 2,577	△ 1,741	
前年度比	120.4%	117.1%	119.3%	98.6%	99.0%	
目標達成率	119.3%	139.7%	122.3%	106.4%	83.3%	

3. 利用料金

(単位:千円)

年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	
利用料金	目標値	27,000	30,197	36,800	36,900	47,600
	実績値	35,877	41,887	46,079	53,304	54,762
増減数	6,188	6,010	4,192	7,225	1,458	
前年度比	120.8%	116.8%	110.0%	115.7%	102.7%	
目標達成率	132.9%	138.7%	125.2%	144.5%	115.0%	

4. 利用者満足度調査

調査期間	平成30年4月1日～平成31年3月31日						調査人数	100人			
かなり満足	満足		普通		不満		わからない		合計		
人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%
10	10.0	39	39.0	49	49.0	0	0.0	2	2.0	100	100.0
前年度	15.0	前年度	37.0	前年度	45.0	前年度	0.0	前年度	3.0		

5. 利用者から寄せられた苦情・意見・その対応

内容	駐車場が分かりづらい
対応	お電話の問い合わせをいただいた場合には、できるだけわかりやすく説明をするようにしています。また、有料駐車場には無料駐車場についての案内看板を掲示しています。
内容	
対応	
内容	
対応	

6. 修繕内容

<ul style="list-style-type: none"> ・観光トイレ(かわや)の個室ドアの破損を自前で修繕 ・観光トイレ(かわや)の水道水漏れを自前で修繕 ・丸岡歴史民俗資料館の空調機を取り換えた。 ・霞ヶ城西口階段の補修工事をした。 ・丸岡城天守防災ポンプ設備を修理した。 ・手紙の館の駐車場のポールを修理した。
--

7. 事業評価

(A:かなり良い B:良い C:計画どおり D:一部課題 E:要改善)

I. 公の施設の目標達成状況			ランク	得点	モニタリング結果(所見)
1.設置目的の達成度(管理目標)	C	3.60			丸岡城や関連施設の管理をすることで、地域の観光産業の拠点として貢献している。
2.市の施策への貢献度	C	3.60			ボランティアガイド協会の協力を得ながら、来場者数の増加を図り、より多くの人に丸岡城の歴史価値を広めることができています。
3.地域や関係団体との関係	B	4.80			市内外の観光協会や連盟と協力し、丸岡城や城下町のPRを積極的に行った。また、ふくいしあわせ元気国体2018においては、文化プログラムに参加し、丸岡城のPRIに努めた。
4.平等利用の確保	B	4.80			週末などには、駐車場の整理員を配置し、スムーズに駐車できるようにした。冬季には除雪体制の充実を図り、自家用車での来場者へ配慮した。
5.個人情報の取扱い	C	3.60			個人情報保護・情報公開等について指針や要領を定め、適切に実施している。情報漏洩はない。
II. サービスの質に関する状況			ランク	得点	モニタリング結果(所見)
6.利用促進業務	B	2.67			丸岡城の入場券で一筆啓上日本一短い手紙の館にも入館できるように工夫している。また、快適な旅行環境を提供できるよう、インターネット無線LAN(WiFi)を活用した利用者へのサービスを継続している。
7.運営業務(接客・利用の受付等)	C	2.00			入場券売所および管理事務所、民俗資料館の窓口には従業員が常駐し、利用者の受付や案内を行った。また、施設内の見回りや声掛けを徹底し、サービスの向上を図っている。
8.利用状況	C	1.33			桜の開花時期や気象条件の影響によるイベントの中止の影響で、計画値に対し、16.7ポイントの減少となったが、対前年比では0.1ポイントの減少にとどまった。
9.利用料金(収納状況)	B	2.67			共通利用券の購入者数も400名弱増えているが、一般客の割合が上がったことで、計画値に対して15.0ポイントの増となった。対前年比では2.7ポイントの増であった。
10.管理運営業務の内容	C	2.00			必要に応じて駐車場警備などを増やしているが、おおむね計画書どおりに履行されている。
11.管理運営経費の節減	D	1.33			利用料金収入が好調のことから、当初計画にない駐車場警備の増強などを行っている。
12.安全管理の方法	C	2.00			施設の日常的な管理が適切に行われているが、坂井市を代表する文化財が含まれているので、より詳細な安全管理を行っている。
13.危機管理体制	C	2.00			危機管理マニュアルにより体制づくりをしており、事件、事故発生時には素早い対応が可能である。
14.利用者満足度	C	2.00			園内巡回時に利用者の声を聞いたり、利用者へのアンケートから満足度を測り、回答者の5割は満足という評価を得ている。特に接客態度や清掃状況は高評価を得ている。
III. サービスの継続性に関する状況			ランク	得点	モニタリング結果(所見)
15.職員(有資格者)配置	C	2.57			計画書通りの職員配置を行っており、その中には甲種防火管理者、農業管理指導士の資格を持った職員がいる。
16.職員研修・人材育成	C	2.57			福井県観光アカデミーや全国城郭管理者協議会の研修会に参加し、観光客の誘致やさまざまな来場者への対応について意見交換を行い、学習の機会を持っている。
17.事業収支	C	2.57			事業収入の執行率は113.9%、事業支出の執行率は駐車場警備を増強したこともあり、113.9%であった。
18.経理の方法	C	2.57			公益法人会計基準による経理、監査を行っている。また、丸岡文化財団監事により監査を行っている。
19.法人等の経営状況	C	2.57			法人の経営状況はおおむね良好である。
20.意見・苦情への対応	C	2.57			観光トイレの水漏れ、個室ドアの破損など発覚次第、速やかに修繕を行っている等、来場者が快適に使用できるよう努めている。
21.地元経済効果	C	2.57			丸岡城を中心としたイベントや、丸岡観光協会、丸岡町TMO、(有)一筆啓上茶屋等と一体的な協力連携により、地元経済効果を生んでいる。
IV. 自主事業等の実施状況			ランク	得点	モニタリング結果(所見)
22.自主事業等の実施状況	B	4.00			白御朱印の販売を9月から実施しており、好評を得ている。
23.事業収支(収納状況)	B	4.00			事業収入の執行率は166.2%、事業支出の執行率は、123.0%であった。
総合評価	ランク	得点	所管課総合所見		
	B	64.39	今年度は駐車場警備の増強などを行ったために管理運営費の増となったが、利用者の増加にむけて努力を行っており、入場者数の増加も図られている。文化財を含む施設であるが、安全管理にも努め、市の観光事業の推進にも大きく貢献している。今後も引き続き、施設PRIに努め、利用者数の増加に期待する。		

平成30年度指定管理者モニタリング評価表

1. 概要

施設名	丸岡観光情報センター	所管課名	観光産業課
指定管理者名	有限会社 一筆啓上茶屋	委託料	3,368,000円
住所	坂井市丸岡町霞町3-1-3		
指定期間	平成30年4月1日 ~ 令和5年3月31日(5年間)		

2. 利用状況

(単位:人)

年度		26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
利用者数	目標値	110,000	130,000	130,000	130,000	130,000
	実績値	116,933	124,641	128,343	121,753	118,105
増減数		15,935	7,708	3,702	△ 6,590	△ 3,648
前年度比		115.8%	106.6%	103.0%	94.9%	97.0%
目標達成率		106.3%	95.9%	98.7%	93.7%	90.9%

3. 利用料金

(単位:千円)

年度		26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
利用料金	目標値	100	100	100	100	100
	実績値	63	87	66	85	56
増減数		0	24	△ 21	19	△ 29
前年度比		100.0%	138.1%	75.9%	128.8%	65.9%
目標達成率		63.0%	87.0%	66.0%	85.0%	56.0%

4. 利用者満足度調査

調査期間		平成30年4月1日 ~ 平成30年6月30日						調査人数		50	
かなり満足		満足		普通		不満		わからない		合計	
人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%
5	10.0	28	56.0	14	28.0	0	0.0	3	6.0	50	100.0
前年度	10.0	前年度	56.0	前年度	28.0	前年度	0.0	前年度	6.0		

5. 利用者から寄せられた苦情・意見・その対応

内容	手紙資料館がわかりにくかったが、案内してもらえて助かった。
対応	
内容	
対応	
内容	
対応	

6. 修繕内容

<ul style="list-style-type: none"> ・事務所勝手口ドア修繕 ・トイレタンク部品交換 ・エアコン修理 ・玄そば脱皮機修繕 ・石臼修繕

7. 事業評価

(A:かなり良い B:良い C:計画どおり D:一部課題 E:要改善)

I. 公の施設の目標達成状況	ランク	得点	モニタリング結果(所見)
1.設置目的の達成度(管理目標)	C	3.00	丸岡城を訪れる観光客に対し観光PR及び市内の特産物の販売を行い、観光拠点として地域に貢献している。
2.市の施策への貢献度	B	4.00	事業計画にはなかった市の施策「がけっぷちリゾート事業」への参加や、福井しあわせ元気国体でのふるまい協力及び観光PRを行い、十分に観光PRを実施している。
3.地域や関係団体との関係	B	4.00	坂井市観光連盟や、古城まつりの企画運営に協力、丸岡城天守を国宝にする市民の会への事業など様々な事業に参加し、地域の団体と良好な関係を保っている。
4.平等利用の確保	C	3.00	すべてのお客様に対し、差別せず公平平等に対応している。また、外国人などそれぞれの地域で生活している人々の伝統文化生活習慣を尊重している。
5.個人情報の取扱い	C	3.00	個人情報保護・情報公開等について指針を定めており、30年度において情報漏洩はない。
II. サービスの質に関する状況	ランク	得点	モニタリング結果(所見)
6.利用促進業務	B	3.11	事業計画書どおり実施している。また、クレジットカード決済、電子マネー決済をいち早く導入し、販売利用促進に努めている。
7.運営業務(接客・利用の受付等)	C	2.33	繁忙期や閑散期に応じて人員の配置を行っている。
8.利用状況	C	2.33	桜の時期に天候に恵まれず、昨年よりも入場者数は5,473人減少したが、目標値に対しては、91%の結果となった。
9.利用料金(収納状況)	D	1.56	全体利用者数の減少により、昨年よりも29,000円減少し、目標値に対しては、55.8%の結果となった。
10.管理運営業務の内容	C	2.33	事業計画書のとおり、適正に業務が行われている。
11.管理運営経費の節減	C	2.33	清掃業務は従業員で毎日行い、経費の削減に貢献している。
12.安全管理の方法	C	2.33	安全確認シートに基づき毎日点検を実施し、大きな事故等もなかった。
13.危機管理体制	C	2.33	危機管理マニュアルによる体制が取られており、事件、事故発生時には迅速な情報共有・対応が可能である。
14.利用者満足度	B	3.11	50人からアンケートを実施し、総合評価でかなり満足、満足、普通と回答した人が94%と評価されている。
III. サービスの継続性に関する状況	ランク	得点	モニタリング結果(所見)
15.職員(有資格者)配置	C	2.57	事業計画書通り適正な職員配置を行っており、飲食販売に必要な有資格者がいる。
16.職員研修・人材育成	C	2.57	レジ業務のマニュアル化、接客マナーや丸岡城周辺の観光案内の知識を得るための勉強会を実施している。
17.事業収支	C	2.57	事業収入の執行率は、89%、事業支出の執行率は、84.7%であった。
18.経理の方法	C	2.57	事業計画書どおり、法人会計基準による経理監査方法採用している。
19.法人等の経営状況	C	2.57	経営状況はおおむね良好である。
20.意見・苦情への対応	C	2.57	意見や苦情には迅速に対応し、状況によっては市に即座に連絡し協議を行っている。業務報告書により、毎月報告をしている。
21.地元経済効果	C	2.57	特産品、土産物、食材については極力地元業者を通じて仕入れており、地元の経済に貢献している。
IV. 自主事業等の実施状況	ランク	得点	モニタリング結果(所見)
22.自主事業等の実施状況	C	3.00	イベント開催時の天候不良、桜まつりの中止などが影響し、客足が伸びなかった。
23.事業収支(収納状況)	C	3.00	事業収入の執行率は、66.8%、事業支出の執行率は、67.4%であった。
総合評価	ランク	得点	所管課総合所見
	B	62.75	丸岡の観光拠点施設として、地域と協力し観光PRを実施している。しかし、桜の時期の天候に恵まれず、利用者数や利用収入が昨年度を下回った。天候に左右されずに利用者を増加させる工夫が必要である。

平成30年度指定管理者モニタリング評価表

1. 概要

※平成26年～平成27年は「たけくらべ広場」のみ

施設名	坂井市たけだの里施設	所管課名	観光産業課
指定管理者名	一般社団法人 竹田文化共栄会	委託料	39,459,000円
住所	坂井市丸岡町山口第60号8番地		
指定期間	平成28年4月1日 ～ 平成31年3月31日(3年間)		

2. 利用状況

(単位:人)

年度		26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
利用者数	目標値	7,800	11,000	45,800	50,000	75,213
	実績値	7,445	7,936	55,429	66,139	69,312
増減数		△ 3,096	491	47,493	10,710	3,173
前年度比		70.6%	106.6%	698.5%	119.3%	104.8%
目標達成率		95.4%	72.1%	121.0%	132.3%	92.2%

3. 利用料金

(単位:千円)

年度		26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
利用料金	目標値	700	770	8,000	10,100	10,700
	実績値	949	1,385	8,373	12,065	12,299
増減数		206	436	6,988	3,692	234
前年度比		127.7%	145.9%	604.5%	144.1%	101.9%
目標達成率		135.6%	179.9%	104.7%	119.5%	114.9%

4. 利用者満足度調査

調査期間		平成30年4月1日から平成31年3月31日						調査人数		182	
かなり満足		満足		普通		不満		わからない		合計	
人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%
126	69.2	48	26.4	7	3.8	1	0.5	0	0	182	100.0
前年度	60.8	前年度	31.7	前年度	7.5	前年度	0.0	前年度	0.0		

5. 利用者から寄せられた苦情・意見・その対応

内容	お風呂がほしい
対応	たけくらべ温泉を紹介
内容	タオル・歯ブラシがほしい
対応	チェックイン時に説明し、販売する
内容	部屋に冷蔵庫があるといい
対応	洋室に冷蔵庫を設置

6. 修繕内容

大雪のため、桜他折れ枝の剪定を行った。
 厨房の蛍光灯を交換した。
 宿泊部屋のドアが故障したため修理した。

7. 事業評価

(A:かなり良い B:良い C:計画どおり D:一部課題 E:要改善)

I. 公の施設の目標達成状況	ランク	得点	モニタリング結果(所見)
1.設置目的の達成度(管理目標)	C	4.20	観光施設として積極的にイベントプログラム実施し、地域振興の中心、市の情報発信や観光施設として十分に機能している。
2.市の施策への貢献度	C	4.20	様々な事業を通して県内外へ坂井市をPRし、施設の知名度も向上している。また、東尋坊や丸岡城などの坂井市観光地への中継点としての役割も果たしている。
3.地域や関係団体との関係	B	5.60	各種団体と連携しながら祭りや体育大会、敬老会などのイベントを開催したり、地元特産品の販売をしたりと地域との関係は良好である。
4.平等利用の確保	C	4.20	障害者団体や外国人団体においても、一般の団体と変わらず利用できるようにしている。利用者を限定せず、誰もが平等に不公平なく利用できるよう施設全体で取り組んでいる。
5.個人情報の取扱い	C	4.20	個人情報の漏洩や改ざんを防止するために、坂井市個人情報保護条例に則り管理場所を指定し施錠やパスワードによる保護を行っている。
II. サービスの質に関する状況	ランク	得点	モニタリング結果(所見)
6.利用促進業務	B	2.67	どの施設においても、利用者の声を反映させた事業を展開しリピーターの確保に尽力している。工夫を凝らしたホームページや、風の谷プレイパークの新設などの活動も積極的にやっている。
7.運営業務(接客・利用の受付等)	C	2.00	常時管理人を配置し、土日祝日等は二人体制での営業を行うなど迅速丁寧な接客に努め、常時職員が対応できるような配置になっており、利用者の利便性を高めた。
8.利用状況	C	2.00	目標値を7.8ポイント下回り、昨年比4.8ポイント増加し、69,312人となった。
9.利用料金(収納状況)	C	2.00	知名度が向上したことにより、昨年比1.9ポイント増となり、目標値も14.9ポイント上回った。
10.管理運営業務の内容	C	2.00	計画書どおり、適正に履行されている。施設通常維持管理、シルバー人材センターへの事務所管理・清掃・植栽管理委託など。
11.管理運営経費の節減	C	2.00	燃料費、水道光熱費、清掃委託料の節約など節減の努力がみられる反面、備品購入等、予算に計上されていない大きな支出が行われており、計画的な支出や経費節減に取り組んでもらいたい。
12.安全管理の方法	C	2.00	施設従事者及び施設管理責任者が毎日昼夜の施設巡回を行い、異常がないか確認している。また、事故防止のための研修や資格取得もやっている。
13.危機管理体制	C	2.00	危機管理マニュアルを整備し、有事の際の対応を明確にしている。また、職員が上級救命講習を修了するなど緊急時の迅速な対応ができる。
14.利用者満足度	A	3.33	指定管理者による利用者アンケート実施。不満の声や問題点の提起を汲み取り施設運営に反映するなど、満足度向上のために積極的に取り組んでいる。
III. サービスの継続性に関する状況	ランク	得点	モニタリング結果(所見)
15.職員(有資格者)配置	C	2.14	仕様書・計画書どおりの職員配置を行っており、その中には、2種衛生管理や栄養士、甲種防火管理等の資格を持った職員がいる。
16.職員研修・人材育成	C	2.14	施設内での怪我や事故防止や観光地としての問題改善、スキル向上のために勉強会を開いたり観光アカデミー等の研修会に積極的に参加している。
17.事業収支	C	2.14	事業収入の執行率101.1%、事業支出の執行率は96.7%であった。
18.経理の方法	C	2.14	公認会計士と連携した会計処理を行っている。前期と後期の2回、竹田文化共栄会の監査役にて監査を行い、定時総会にて報告し承認を得ている。
19.法人等の経営状況	C	2.14	法人の経営状況は良好である。
20.意見・苦情への対応	C	2.14	施設従業員が対応した意見や苦情はすべて管理者への報告・連絡・相談される体制を整えており、月二回以上のミーティングや各施設合同の会議で議題として検討することで対応している。
21.地元経済効果	B	2.86	経済効果が地域全体に波及するよう、地元住民の雇用や地産地消の食材販売を通じて貢献した。また他施設とも連携し地区全体で来訪者の数を増やした。
IV. 自主事業等の実施状況	ランク	得点	モニタリング結果(所見)
22.自主事業等の実施状況	C	3.00	計画書どおり実施している。イベントでは、8,557名の集客効果があった。閑散期となる冬においてもスノーパークや餅つき大会等のイベントを実施し、年間を通して集客を図っていた。
23.事業収支(収納状況)	C	3.00	事業収入の執行率は、104.8%、事業支出の執行率は105.3%であった。
総合評価	ランク	得点	所管課総合所見
	B	64.10	竹田農山村交流センターが3年目となり、宣伝や営業の努力もあり、利用料金収入は昨年度を若干下回ったものの依然好調な客足となっている。大きな設備投資を行っており、今後のサービス向上と広報への取り組みにより、更なる成果を期待できる運営内容であった。

平成30年度指定管理者モニタリング評価表

1. 概要

施設名	三国温泉ゆあぼ〜と	所管課名	観光産業課
指定管理者名	イワシタ物産株式会社	委託料	39,500,000円
住所	福井市円成寺町1-6		
指定期間	平成28年4月1日 ~ 平成31年3月31日(5年間)		

2. 利用状況

(単位:人)

年度		26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
利用者数	目標値	172,000	170,000	167,000	167,000	165,000
	実績値	161,553	166,793	153,285	151,159	153,573
増減数		△ 6,369	5,240	△ 13,508	△ 2,126	2,414
前年度比		96.2%	103.2%	91.9%	98.6%	101.6%
目標達成率		93.9%	98.1%	91.8%	90.5%	93.1%

3. 利用料金

(単位:千円)

年度		26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
利用料金	目標値	74,213	72,557	76,184	76,940	70,560
	実績値	70,027	71,759	67,303	64,522	65,724
増減数		△ 1,587	1,732	△ 4,456	△ 2,781	1,202
前年度比		97.8%	102.5%	93.8%	95.9%	101.9%
目標達成率		94.4%	98.9%	88.3%	83.9%	93.1%

4. 利用者満足度調査

調査期間		平成31年3月1日～3月20日						調査人数		60	
かなり満足		満足		普通		不満		わからない		合計	
人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%
6	10	28	46.6	25	41.7	0	0.0	1	1.7	60	100.0
前年度	11.7	前年度	23.3	前年度	63.3	前年度	0.0	前年度	1.7		

5. 利用者から寄せられた苦情・意見・その対応

内容	サウナの水風呂がぬるい
対応	修繕できるまで水道水を定期的に給水
内容	ドアが最後まで閉まりにくい
対応	部品交換対応
内容	シャワーホースが固い
対応	長いものを使用しているため、順次短いものに交換

6. 修繕内容

<ul style="list-style-type: none"> ・水冷チラー修繕 ・ヘアキャッチャー修繕 ・水道メーター交換 ・源泉配管部品取替え ・電動バルブ用T型配管部品交換

7. 事業評価

(A:かなり良い B:良い C:計画どおり D:一部課題 E:要改善)

I. 公の施設の目標達成状況	ランク	得点	モニタリング結果(所見)
1.設置目的の達成度(管理目標)	C	3.00	三国を訪れる観光客や地元の方に対し、憩いの場を提供しており地域に貢献している。
2.市の施策への貢献度	B	4.00	三国花火大会においては協賛金や駐車場の提供など全面的な協力を行っており、観光産業課において取り組んでいる周遊滞在型観光においても積極的に参画している。
3.地域や関係団体との関係	C	3.00	観光協会、温泉組合ほか各種団体と連絡を密にし、連携して事業に取り組んでいる。
4.平等利用の確保	C	3.00	平等にお客様が利用できるようスタッフの教育も行っている。
5.個人情報の取扱い	C	3.00	個人情報保護法及び関連するその他の法令、規範を厳守し、個人情報の取り扱いは特定のスタッフに制限している。
II. サービスの質に関する状況	ランク	得点	モニタリング結果(所見)
6.利用促進業務	C	2.67	定期的な娯楽イベントの実施や高品質の源泉の提供、SNSの更新等計8つの取り組みを行っている。
7.運営業務(接客・利用の受付等)	C	2.67	スタッフ全員が接客者として高いレベルの接客ができるよう、指導及び実践を行っている。
8.利用状況	C	2.67	利用者数は、昨年より上回ったものの目標値には届かなかった。GWの天候不順や年間を通しての観光客の減少が大きな原因と考えられる。
9.利用料金(収納状況)	C	2.67	利用料金は目標金額を下回る結果となった。GWの天候不順や年間を通しての観光客の減少が大きな原因と考えられる。
10.管理運営業務の内容	C	2.67	計画書どおり適正に業務が行われている。
11.管理運営経費の節減	C	2.67	水道料がチラーの故障により上昇しているものの、利用客に配慮した上で経費の節減に取り組んでいる。
12.安全管理の方法	C	2.67	高齢者の多い施設であるため、施設の危険箇所を点検し、対策、注意喚起を行っている。
13.危機管理体制	C	2.67	危機管理マニュアルの整備・周知し、体制を整えた。
14.利用者満足度	C	2.67	来場者様に満足度アンケートを実施した。56.6%はかなり満足・満足と回答した。
III. サービスの継続性に関する状況	ランク	得点	モニタリング結果(所見)
15.職員(有資格者)配置	C	2.14	温泉施設の管理に必要な資格を有する職員を配置できている。
16.職員研修・人材育成	C	2.14	入社時に、施設の設置目的をはじめ、施設概要などを説明の他、計画どおり各種研修を受講している。
17.事業収支	C	2.14	事業収入の執行率は、95.6%、事業支出の執行率は95.3%であった。
18.経理の方法	C	2.14	会計ソフトや就業給料ソフト売り上げ管理ソフトなどのソフトウェアを使用しながら管理を正確かつ効果的に行っている。
19.法人等の経営状況	C	2.14	経営状況はおおむね良好である。
20.意見・苦情への対応	C	2.14	意見や苦情には迅速に対応し、状況によっては市に即座に連絡し協議を行っている。業務報告書により、毎月報告をしている。
21.地元経済効果	C	2.14	三国地区へ人を呼び込むための情報発信や雇用・仕入等の観点で効果があった。
IV. 自主事業等の実施状況	ランク	得点	モニタリング結果(所見)
22.自主事業等の実施状況	C	3.00	スタッフ等の見直しを行い、経費削減に努める一方、ほぼ計画通り売り上げている。
23.事業収支(収納状況)	C	3.00	事業収入の執行率は、100.8%、事業支出の執行率は93.5%であった
総合評価	ランク	得点	所管課総合所見
	C	61.01	経年による建物の劣化や、海岸に立地することによる建物の特殊な損耗により、施設の管理に苦慮しているものの、数多くの温浴施設を管理しているノウハウを活かし、修繕費用や閉館時間を最小限に努める姿勢は評価できる。光熱水費を含めた維持管理費の節減に取り組み、更なる利用客の増加を図る取り組みに期待したい。

平成30年度指定管理者モニタリング評価表

1. 概要

施設名	丸岡総合福祉保健センター	所管課名	丸岡支所地域振興課
指定管理者名	株式会社ユーサイキア	委託料	52,450,000円
住所	福井市開発5丁目1207番地		
指定期間	平成28年4月1日～平成31年3月31日(3年間)		

2. 利用状況

(単位:人)

年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	
利用者数	目標値	306,000	290,000	290,000	290,000	295,000
	実績値	262,520	253,155	238,226	244,117	233,777
増減数	760	△ 9,365	△ 14,929	5,891	△ 10,340	
前年度比	100.3%	96.4%	94.1%	102.5%	95.8%	
目標達成率	85.8%	87.3%	82.1%	84.2%	79.2%	

3. 利用料金

(単位:千円)

年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	
利用料金	目標値	114,440	105,000	106,809	107,300	109,150
	実績値	94,786	93,449	88,262	89,696	83,372
増減数	△ 2,994	△ 1,337	△ 5,187	1,434	△ 6,324	
前年度比	96.9%	98.6%	94.4%	101.6%	92.9%	
目標達成率	82.8%	89.0%	82.6%	83.6%	76.4%	

4. 利用者満足度調査

調査期間	平成30年4月1日～平成31年3月31日						調査人数	114			
かなり満足	満足		普通		不満		わからない		合計		
人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%
31	27.2	57	50.0	24	21.1	2	1.8	0	0.0	114	100.0
前年度	18.3	前年度	36.7	前年度	43.3	前年度	1.7	前年度	0.0		

5. 利用者から寄せられた苦情・意見・その対応

内容	一部マナーの悪い人がいる。
対応	マナー向上のPOP表示、巡回スタッフのこまめな声かけの継続。
内容	サウナマット、足拭きマットをもっとこまめに交換してほしい。
対応	定期的な交換だけでなく、巡回スタッフの判断で臨機応変に交換。濡れたままサウナに入ろうとする利用者へ声かけを実施。
内容	ドライヤーの台数を増やしてほしい。
対応	電圧などを調査したところ、電気工事が必要となり、対応できない。

6. 修繕内容

平成30年4月	温泉棟厨房給水配管漏水、立水栓不良及び排水管閉塞修繕
平成30年11月	屋根瓦修繕(台風20号)
平成31年1月	福祉棟正面カーテンウォールガラス取替え修理、福祉棟診療室前廊下トップガラス取替え修理(台風24号)
平成31年3月	車庫シャッター修繕
他	77件

7. 事業評価

(A:かなり良い B:良い C:計画どおり D:一部課題 E:要改善)

I. 公の施設の目標達成状況			モニタリング結果(所見)
ランク	得点		
1.設置目的の達成度(管理目標)	C	3.00	健康で生きがいのある長寿まちづくりの目標に沿い、運動プログラムやカルチャー講座を行い、市民の生きがいづくりと利用促進に努めている。
2.市の施策への貢献度	C	3.00	各種運動プログラムを実施し、「坂井市健康都市宣言」に尽力している。
3.地域や関係団体との関係	B	4.00	温泉棟の物品販売に市の障がい支援団体の商品を積極的に取り扱うことで、地域福祉に貢献している。
4.平等利用の確保	C	3.00	従業員に十分な指導教育を行うことで、対応できている。
5.個人情報の取扱い	C	3.00	就業規則に個人情報保護等を定め、適切に実施している。平成30年度において情報漏洩はない。
II. サービスの質に関する状況			モニタリング結果(所見)
ランク	得点		
6.利用促進業務	B	3.56	空きスペースを有効利用し行った健康増進プログラムは、種類も増え利用促進に繋がっている。
7.運営業務(接客・利用の受付等)	C	2.67	利用客との会話を大切にしながら、システム会社と共同開発したコンピューターシステムにより、サービス向上に努めている。
8.利用状況	C	2.67	利用者数が昨年度より1万人減少した。3月に大規模改修に入り営業日数が短縮された影響がみられる。
9.利用料金(収納状況)	D	1.78	例年の利用者の減少傾向を止められず、3月からの大規模改修により、営業日数が短縮された影響がみられる。
10.管理運営業務の内容	C	2.67	各棟、駐車場、その他外構において、効率かつ適正に維持管理がなされている。また、修繕等についても適切な対応をしている。
11.管理運営経費の節減	C	2.67	本社事業と一括し、スケールメリットを活かして仕入れや燃料費の入札を行うなど、日常経費の節減を徹底している。
12.安全管理の方法	C	2.67	職員による館内巡回や声掛けなどを適切に行うなど、仕様書どおりの安全管理を行っている。
13.危機管理体制	C	2.67	危機管理体制が構築され、年2回の消防避難訓練も実施されている。
14.利用者満足度	B	3.56	114名に対しアンケートを実施した結果「かなり満足」「満足」が77.2%と評価されている。
III. サービスの継続性に関する状況			モニタリング結果(所見)
ランク	得点		
15.職員(有資格者)配置	C	2.14	適切な職員配置が行われている。
16.職員研修・人材育成	C	2.14	年2回スキルアップ講習会を開催し、従業員のコミュニケーション能力向上に努めている。
17.事業収支	C	2.14	例年の利用者の減少傾向を止められず、3月からの改修工事の影響もあり、事業収入の執行率は85.2%、事業支出の執行率は93.2%であった。
18.経理の方法	C	2.14	本社事業と一体化した通帳管理がされていたが、本社経理部門によって適切に処理されている。
19.法人等の経営状況	C	2.14	概ね良好である。
20.意見・苦情への対応	C	2.14	利用者のマナー向上を目指したポップの表示や適切な声掛け、巡回スタッフの判断による臨機応変な対応など、迅速な改善に努めている。
21.地元経済効果	B	2.86	地元企業との取引や地元人材の雇用を積極的に行っている。物販では地場産物を主力商品として販売し、修繕業務は積極的に地元業者に依頼している。
IV. 自主事業等の実施状況			モニタリング結果(所見)
ランク	得点		
22.自主事業等の実施状況	C	3.00	多様なイベントを年間を通して行っている。また、利用者層拡大を図った運動プログラムなどにより利用促進・満足に繋がっている。
23.事業収支(収納状況)	D	2.00	例年の利用者の減少傾向を止められず、3月からの改修工事の影響もあり、自主事業の事業収入の執行率は57.6%、事業支出の執行率は74.8%であった。
総合評価	ランク	得点	所管課総合所見
	D	61.62	施設管理を適正に行い、サービスの向上を図るなど、新たな利用者獲得のための工夫も見られた。しかし、3月より大規模改修工事に入った影響もあり、利用者数・利用料金とも昨年度を下回る結果となった。

平成30年度指定管理者モニタリング評価表

1. 概要

施設名	三国希望園	所管課名	三国支所 地域振興課
指定管理者名	社会福祉法人 坂井市社会福祉協議会	委託料	3,558,000円
住所	坂井市坂井町下新庄第18号3番地1		
指定期間	平成28年4月1日 ~ 平成31年3月31日(3年間)		

2. 利用状況

年度		26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
利用者数	目標値	4,757	5,004	5,299	5,239	7,607
	実績値	5,347	5,773	5,126	4,469	6,239
増減数		453	426	△ 647	△ 657	1,770
前年度比		109.3%	108.0%	88.8%	87.2%	139.6%
目標達成率		112.4%	115.4%	96.7%	85.3%	82.0%

3. 利用料金

年度		26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
利用料金	目標値					
	実績値					
増減数						
前年度比						
目標達成率						

4. 利用者満足度調査

調査期間		平成31年2月1日 ~ 平成31年2月14日						調査人数		23	
かなり満足		満足		普通		不満		わからない		合計	
人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%
3	13.0%	14	60.9%	6	26.1%	0	0.0%	0	0.0%	23	100.0%
前年度	0.0%	前年度	46.7%	前年度	40.0%	前年度	13.3%	前年度	0.0%		

5. 利用者から寄せられた苦情・意見・その他対応

内容	室温管理はうまくいっているのでしょうか。
対応	室温を27℃で保つよう調整しています。体感温度が個々で違うため、衣服の着脱の声掛けを行って調整しています。
内容	災害訓練についてどのように実施しているのか知りたい。保護者も参加してみたい。
対応	実施概要を説明しました。保護者の参加については、今後検討すると説明し了解を得ました。
内容	
対応	

6. 修繕内容

放課後等デイサービス室前廊下の床修繕

7. 事業評価

(A:かなり良い B:良い C:計画どおり D:一部課題 E:要改善)

I. 公の施設の目標達成状況	ランク	得点	モニタリング結果(所見)
1.設置目的の達成度(管理目標)	D	2.80	生活介護や放課後デイサービスの利用状況見込があまく、目標を達成できなかった。事業のPR等工夫改善が必要である。
2.市の施策への貢献度	C	4.20	市が実施する地域力強化推進事業に協力し、事業を実施している。
3.地域や関係団体との関係	C	4.20	各種団体の協力により、利用者の支援を頂いている。また、園児による遊戯披露や中学生による職場体験等で利用者と交流しており、良好な関係を築いている。
4.平等利用の確保	C	4.20	障害者総合支援法に基づいて適正に行っている。
5.個人情報の取扱い	C	4.20	個人情報保護の指針にのっとり、その取り扱いに十分注意し、漏えい、滅失及びき損の防止、その他適切な個人情報の保護に努めている。
II. サービスの質に関する状況	ランク	得点	モニタリング結果(所見)
6.利用促進業務	C	1.67	パンフレットを作成し、各関係機関等に配布し事業所のPRに努めている。また利用相談に際には、作業活動体験等により、利用促進している。
7.運営業務(接客・利用の受付等)	C	1.67	公共の施設であることを念頭に置き、安全・安心・信頼の確保に留意している。
8.利用状況	D	1.11	新規事業により前年より39.6ポイント増加しているが、目標値は18.0ポイント下回った。より一層のPRが必要である。
9.利用料金(収納状況)	C	1.67	計画書とおり(利用料金設定はない)
10.管理運営業務の内容	C	1.67	計画書とおり、適正に履行されている。
11.管理運営経費の節減	C	1.67	光熱水費等経費削減に努めたが、放課後等デイサービス室前廊下の床修繕に経費を要している。
12.安全管理の方法	C	1.67	年2回の避難訓練を実施し、災害時でも対応できる体制となっている。
13.危機管理体制	C	1.67	危機管理体制の整備はしてあり、災害時でも対応できる体制となっている。
14.利用者満足度	B	2.22	総合満足度で、今年度は不満を感じる利用者がいなくなり改善努力は見受けられる。
III. サービスの継続性に関する状況	ランク	得点	モニタリング結果(所見)
15.職員(有資格者)配置	C	2.57	計画書とおり人員配置がされている。
16.職員研修・人材育成	C	2.57	計画どおり各種研修、自立支援協議会事例検討会等に参加している。
17.事業収支	C	2.57	事業収入の執行率は、102.8%、事業支出の執行率は102.8%であった。
18.経理の方法	C	2.57	社会福祉法人であることから、法令に基づいた公的基準で行われている。
19.法人等の経営状況	C	2.57	法人の経営状況はおおむね良好である。
20.意見・苦情への対応	C	2.57	利用者アンケートをとり、苦情等について真摯に受け止め、内部で改善箇所を検討し、適切な運営に努めている。
21.地元経済効果	C	2.57	職員の地元雇用の他、各種支出経費のほとんどを地元で行っている。
IV. 自主事業等の実施状況	ランク	得点	モニタリング結果(所見)
22.自主事業等の実施状況	D	2.00	生活介護や放課後デイサービスの利用状況見込があまく、目標を達成できていない。
23.事業収支(収納状況)	C	3.00	事業収入の執行率は、66.7%、事業支出の執行率は71.3%であった。
総合評価	ランク	得点	所管課総合所見
	D	57.61	協定書で定められた内容を踏まえ、事業計画のとおり適切に遂行されており、利用者、保護者と共に協力し合いながら事業を進め、適切に事業運営されている。しかし、利用者数が見込みに達しなかったことから、事業のPR等工夫改善が必要である。

平成30年度指定管理者モニタリング評価表

1. 概要

施設名	坂井障害者交流センター	所管課名	社会福祉課
指定管理者名	特定非営利活動法人 スマイルネットワークさかい	委託料	4,042,000円
住所	坂井市坂井町東24-22		
指定期間	平成28年4月1日 ~ 平成31年3月31日(3年間)		

2. 利用状況

(単位:人)

年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	
利用者数	目標値	4,644	3,900	4,580	5,000	5,260
	実績値	4,850	4,336	4,788	4,358	4,404
増減数	△ 275	△ 514	452	△ 430	46	
前年度比	94.6%	89.4%	110.4%	91.0%	101.1%	
目標達成率	104.4%	111.2%	104.5%	87.2%	83.7%	

3. 利用料金

(単位:千円)

年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
利用料金	目標値				
	実績値				
増減数					
前年度比					
目標達成率					

4. 利用者満足度調査

調査期間	調査人数	
か	当該施設の利用者満足度調査については、放課後デイサービスガイドラインに基づく利用者アンケートにより実施している。 満足と回答した人の割合は、平成30年度70.3%(37人のアンケートに対し26人の回答)、平成29年度80.5%(41人のアンケートに対し33人の回答)であった。	%
人数		00.0
前年度		

5. 利用者から寄せられた苦情・意見・その対応

内容	以前に比べ、子供が通所を楽しみにしていない。
対応	個別に楽しめる環境づくりや、レクリエーション活動を強化する予定である。
内容	利用者数が増え、受け入れが難しくなっていると聞き心配である。
対応	利用者数の定員も踏まえ、現状を解決する取り組みを実施する予定である。
内容	
対応	

6. 修繕内容

・老朽化による外壁工事を行った。

7. 事業評価

(A:かなり良い B:良い C:計画どおり D:一部課題 E:要改善)

I. 公の施設の目標達成状況			ランク	得点	モニタリング結果(所見)
1.設置目的の達成度(管理目標)	C	4.20			併設の多機能型支援センターの利用を希望する児童の増加により、利用者数は目標値を下回ったものの、利用料は目標を達成している。
2.市の施策への貢献度	C	4.20			障害児から障がい者となった後も支援を実施できるよう、また様々な障害特性に適用できるよう事業展開をし、広く利用者を受け入れている。
3.地域や関係団体との関係	C	4.20			福祉大会や地域の祭りなどに積極的に参加し、地域との交流を図っている。
4.平等利用の確保	C	4.20			利用者の利用希望に沿えるよう調整を行ったり、アルバイトやボランティアの確保に尽力し、安心安全な運営に努めた。
5.個人情報の取扱い	C	4.20			個人情報に係る書類の安全管理を徹底し、広報紙の発行に当たっても保護者の同意を取るなど注意を払った。
II. サービスの質に関する状況			ランク	得点	モニタリング結果(所見)
6.利用促進業務	C	1.67			学校、地域など関係者と連携しながら新規利用者開拓を図った。
7.運営業務(接客・利用の受付等)	C	1.67			職員研修やミーティングなど、積極的に自己研鑽できるような環境を整えた。
8.利用状況	D	1.11			昨年比0.1ポイント上回ったが、計画値に対しては16.3ポイント下回った。多機能型支援センターの利用を希望する児童の増加により目標達成には至らなかった。
9.利用料金(収納状況)	C	1.67			計画書どおり(利用料金設定はない)
10.管理運営業務の内容	C	1.67			設備の保守点検など定期的に行うことで、施設の安全な維持管理に努めた。
11.管理運営経費の節減	C	1.67			経費節減に努めていることで、計画書どおりとなっている。
12.安全管理の方法	C	1.67			設備の保守、備品の管理などに努め、保安警備も適切に行った。
13.危機管理体制	C	1.67			事故、事件、感染症など、マニュアルを作成、担当者を配置し体制を整備している。
14.利用者満足度	B	2.22			サービスガイドラインの評価表により、利用者37人にアンケートを実施し、満足との回答が70%あった。
III. サービスの継続性に関する状況			ランク	得点	モニタリング結果(所見)
15.職員(有資格者)配置	C	2.57			計画書どおり配置されている。
16.職員研修・人材育成	C	2.57			計画書どおり各種研修、総合支援協議会等に参加している。
17.事業収支	C	2.57			事業収入、事業支出とも執行率は100%であった。
18.経理の方法	C	2.57			仕様書どおり専用通帳で管理されている。NPO専用会計ソフトに沿って処理し、適正に実施している。
19.法人等の経営状況	C	2.57			おおむね良好である。
20.意見・苦情への対応	C	2.57			利用者アンケートではおおむね良好な結果を得ている。意見、苦情には、保護者会や個別面談等により丁寧に説明し、理解を得ている。
21.地元経済効果	C	2.57			職員は市内居住者を積極的に採用している。また食材などは地元商店から購入している。
IV. 自主事業等の実施状況			ランク	得点	モニタリング結果(所見)
22.自主事業等の実施状況	C	3.00			放課後デイ、就労支援、生活介護事業を展開し、児から者への継続支援を行っている
23.事業収支(収納状況)	C	3.00			事業収入の執行率は、111.9%、事業支出の執行率は、施設移譲に伴う各種修繕の実施により、113.3%であった。
総合評価	ランク	得点	所管課総合所見		
	C	60.01	地域の障害児、者の受け入れができるような事業を展開したり、利用者開拓をするなど、障害福祉事業に積極的に取り組む工夫が見られた。		

平成30年度指定管理者モニタリング評価表

1. 概要

施設名	赤坂聖苑	所管課名	市民生活課
指定管理者名	株式会社 法美社	委託料	40,900,000円
住所	福井市里別所新町801番地		
指定期間	平成30年4月1日 ~ 令和4年3月31日(5年間)		

2. 利用状況

(単位:人)

年度		26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
利用者数	目標値	20,000	16,500	17,000	17,200	18,000
	実績値	19,839	16,708	18,072	15,627	14,537
増減数		1,318	△ 3,131	1,364	△ 2,445	△ 1,090
前年度比		107.1%	84.2%	108.2%	86.5%	93.0%
目標達成率		99.2%	101.3%	106.3%	90.9%	80.8%

3. 利用料金

(単位:千円)

年度		26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
利用料金	目標値	190	390	506	516	472
	実績値	354	342	484	460	420
増減数		108	△ 12	142	△ 24	△ 40
前年度比		143.9%	96.6%	141.5%	95.0%	91.3%
目標達成率		186.3%	87.7%	95.7%	89.1%	89.0%

4. 利用者満足度調査

調査期間		平成30年4月1日～平成31年3月31日						調査人数		219	
かなり満足		満足		普通		不満		わからない		合計	
人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%
112	51.1%	94	42.9%	13	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	219	100.0
前年度	34.9%	前年度	58.7%	前年度	5.2%	前年度	0.6%	前年度	0.6%		

5. 利用者から寄せられた苦情・意見・その対応

内容	待合室にゴミ箱がない。
対応	ゴミ箱を設置しました。
内容	足が悪い方もいるので待合室は椅子のほうがいい。
対応	来年度より椅子を設置する予定です。
内容	待合室の窓に手垢がついている。
対応	窓ふき・窓の清掃を実施し、待合室の使用前後にチェックするようにしています。

6. 修繕内容

<ul style="list-style-type: none"> ・火葬炉設備修繕工事を実施し、火炉台車耐火物積替(1、2号炉)・主燃炉吸込口及び扉側アーチ部補修(1～3号炉)・再熱炉温度調節計取替(6炉)を行いました。 ・非常用発電機用蓄電池の更新工事を実施しました。

7. 事業評価

(A:かなり良い B:良い C:計画どおり D:一部課題 E:要改善)

I. 公の施設の目標達成状況	ランク	得点	モニタリング結果(所見)
1.設置目的の達成度(管理目標)	C	4.20	事業計画の通り実施されており、市の火葬業務を担う施設として貢献している。
2.市の施策への貢献度	C	4.20	事業計画の通り実施されており、専門性を要する火葬業務の円滑な運営がなされている。
3.地域や関係団体との関係	C	4.20	事業計画の通り実施されており、霞が丘学園児の絵画の展示や坂井市クリーンキャンペーンに参加するなど、地域との良好な関係を保っている。
4.平等利用の確保	C	4.20	事業計画の通り実施されており、特定の者を優遇しない施設利用の予約システムが導入されており、利用者等に対しても平等・公平に対応している。
5.個人情報の取扱い	C	4.20	事業計画の通り実施されており、個人情報保護マニュアルによる教育・訓練を実施し、平成30年度における情報漏洩等はない。
II. サービスの質に関する状況	ランク	得点	モニタリング結果(所見)
6.利用促進業務	C	2.00	事業計画の通り実施されており、待合室利用促進のため、小規模葬儀・法要式場として活用を促すパンフレットやチラシを配布し周知している。
7.運営業務(接客・利用の受付等)	C	2.00	事業計画の通り実施されており、接客マニュアルの作成や接客研修の実施により、来場者の心情を考慮した丁寧な対応を心掛けている。
8.利用状況	C	2.00	火葬件数が見込みより少なかったことにより、昨年より1,090人の減少となった。
9.利用料金(収納状況)	C	2.00	火葬件数の減少などにより、待合室の入場人数は昨年より75人の減少、利用料収入額は40千円の減少となった。
10.管理運営業務の内容	C	2.00	事業計画の通り実施されており、施設の維持管理、特に炉の維持管理は定期的な点検等を実施している。
11.管理運営経費の節減	C	2.00	企業努力により実施しており、サービスを低下させることなく適正かつ効率的な維持管理がなされている。
12.安全管理の方法	C	2.00	事業計画の通り実施されており、安全管理マニュアルにより日常的な点検や職員教育を実施している。
13.危機管理体制	C	2.00	事業計画の通り実施されており、危機管理マニュアルにより、防犯・防災対策、緊急時や大規模災害時の対応等の管理体制がとられている。
14.利用者満足度	A	3.33	「接客態度」、「清掃状況」など10項目のアンケート調査の結果、90%以上の満足度が保たれている。
III. サービスの継続性に関する状況	ランク	得点	モニタリング結果(所見)
15.職員(有資格者)配置	C	2.14	事業計画の通り実施されており、常時4名の職員を配置し、業務に必要な資格を取得するなど、職員のスキルアップに努めている。
16.職員研修・人材育成	C	2.14	事業計画の通り実施されており、接客研修・火葬や機器の取り扱い技術教育・現場研修を実施している。
17.事業収支	C	2.14	事業収入の執行率は、99.9%、事業支出の執行率は94.7%であった。
18.経理の方法	C	2.14	事業計画の通り実施されており、経理は本社専用口座にて一括管理しており、指定管理専用の複式簿記により記帳している。
19.法人等の経営状況	B	2.86	営業利益・経常利益・当期純利益とも黒字であり、流動比率・総資産利益率なども良好である。
20.意見・苦情への対応	C	2.14	「待合室にゴミ箱がない」、「待合室にイスがほしい」などの意見があったため、備品を購入・設置するなど迅速に対応した。
21.地元経済効果	C	2.14	事業計画書の通り実施されており、主要燃料や各種委託業務など地元業者を積極的に利用している。
IV. 自主事業等の実施状況	ランク	得点	モニタリング結果(所見)
22.自主事業等の実施状況	C	3.00	事業計画の通り実施されており、物故者法要・展示会(霞が丘学園)・花壇づくりなどを実施した。
23.事業収支(収納状況)	C	3.00	事業収入の執行率は、90.3%、事業支出の執行率は81.2%であった
総合評価	ランク	得点	所管課総合所見
	B	62.03	光熱水費や燃料費が高騰しランニングコストは増加したが、職員の若年齢化により人件費が削減され、かつサービスを低下させることなく管理運営がなされている。適切な修繕計画により施設の長寿命化も図られており、今後も施設の確実な管理運営に取り組んでいきたい。

平成30年度指定管理者モニタリング評価表

1. 概要

施設名	坂井市体育施設	所管課名	生涯学習スポーツ課
指定管理者名	(公財)坂井市スポーツ協会	委託料	179,829,000円
住所	坂井市坂井町下新庄19-7-1		
指定期間	平成26年4月1日 ~ 平成31年3月31日(5年間)		

2. 利用状況

(単位:人)

年度		26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
利用者数	目標値	588,150	556,620	474,000	658,000	607,600
	実績値	620,082	589,674	487,224	572,296	633,415
増減数		85,302	△ 30,408	△ 102,450	85,072	61,119
前年度比		116.0%	95.1%	82.6%	117.5%	110.7%
目標達成率		105.4%	105.9%	102.8%	87.0%	104.2%

3. 利用料金

(単位:千円)

年度		26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
利用料金	目標値	30,793	30,197	31,555	42,960	42,000
	実績値	34,370	37,503	39,959	42,718	43,813
増減数		7,569	3,133	2,456	2,759	1,095
前年度比		128.2%	109.1%	106.5%	106.9%	102.6%
目標達成率		111.6%	124.2%	126.6%	99.4%	104.3%

4. 利用者満足度調査

調査期間		平成30年9月12日 ~ 平成30年9月29日						調査人数		148	
かなり満足		満足		普通		不満		わからない		合計	
人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%
18	12.2	77	52.0	53	35.8	0	0.0	0	0.0	148	100.0
前年度	15.1	前年度	46.9	前年度	35.2	前年度	1.7	前年度	1.1		

5. 利用者から寄せられた苦情・意見・その対応

内容	丸岡運動公園のテニスコート人工芝が一部めくれ、そこにつまづき擦り傷をした。
対応	職員にて、専用接着剤でめくれを改修した。
内容	駐車場のコンクリート壁の裏側の石を住宅の側溝に投げ入れたりしている。
対応	鉄杭と立入禁止のテープで立ち入らないようにした。
内容	アリーナが大変暑くなりそうですが、空調設備は無いでしょうか。
対応	会議室の貸し出しと、大型扇風機を借用し対応した。

6. 修繕内容

<ul style="list-style-type: none"> ・東十郷中央公園グラウンドナイター設備修繕工事 2,246千円 ・今福体育館洋式トイレ改修工事(男子トイレ・女子トイレ) 1,890千円 ・東十郷公園グラウンド照明設備改修工事 4,099千円 ・坂井体育館屋根パラペット修繕工事 237千円 ・丸岡スポーツランド喫煙所設置工事 572千円 他186件

7. 事業評価

(A:かなり良い B:良い C:計画どおり D:一部課題 E:要改善)

I. 公の施設の目標達成状況	ランク	得点	モニタリング結果(所見)
1.設置目的の達成度(管理目標)	C	3.60	奉仕的事業として、健康体操教室やヨガ教室、無料体験イベントを実施し、地域の体力づくり及び交流の拡充につながる事業の拠点として貢献している。
2.市の施策への貢献度	C	3.60	市が行うイベントに積極的に参加するだけでなく、新しい企画を提案する等、貢献している。
3.地域や関係団体との関係	C	3.60	地域や地域住民との交流や連携を図り、その意見を積極的に取り入れ、事業展開を図った。
4.平等利用の確保	C	3.60	優先予約については坂井市の規定に基づいて実施しており特定の団体や利用者に予約が集中しないよう、ルールを設け、対応できている。
5.個人情報の取扱い	C	3.60	個人情報については施錠できる書庫に保管し、外部への情報漏洩を防ぐ管理体制を敷いており適切に実施している。
II. サービスの質に関する状況	ランク	得点	モニタリング結果(所見)
6.利用促進業務	C	2.33	キャンセルによって発生した予約の空き時間をホームページ上に掲載し利用率向上に努めた。また、昨年に引き続き当日予約制度を実施しており、利用者増に繋がっている。
7.運営業務(接客・利用の受付等)	C	2.33	計画書どおり適正に実施されているが、更なるサービスの向上に努めることを望む。
8.利用状況	C	2.33	福井国体開催に伴い、スポーツへの関心が高まり施設利用者が増加した。また、開催した施設において観客動員数が多く前年度比で、10.7ポイントの増となった。
9.利用料金(収納状況)	C	2.33	個人での利用も増加傾向にあり、利用料金収入は前年度から2.6ポイントの増となった。指定管理期間を通して増収が続いている。
10.管理運営業務の内容	C	2.33	自己資金を用いて計画以上の修繕を実施しており、施設運営での収益を施設に還元している。今後も細部まで行き届いた施設管理を行い、柔軟に対応していくことを望む。
11.管理運営経費の節減	C	2.33	管理運営費は、全体の経費節減に努力したものの、施設修繕がかさみ予算額を上回っている。
12.安全管理の方法	C	2.33	計画書どおり適正に実施されている。
13.危機管理体制	C	2.33	計画書どおり適正に実施されている。
14.利用者満足度	B	3.11	日頃より利用者からのご意見等に迅速な対応を心掛けたことから、目標値を達成することができた。
III. サービスの継続性に関する状況	ランク	得点	モニタリング結果(所見)
15.職員(有資格者)配置	C	2.14	計画書どおり適正に実施されている。
16.職員研修・人材育成	C	2.14	職員の教育や知識取得等に当たっては、内部研修にとどまらず、外部研修の受講や先進地の視察・研修等を実施し、資質・能力の向上を図っている。
17.事業収支	C	2.14	事業収入の執行率は、100.8%、事業支出の執行率は101.8%であった。
18.経理の方法	C	2.14	依然として提出後の訂正はあるものの、着実に改善が見られる。適正な会計処理と正確な報告を望む。
19.法人等の経営状況	C	2.14	経営状況は概ね良好である。公益財団法人であるため、収支相償の原則により、利益は体育施設の修繕等に充てられている。
20.意見・苦情への対応	C	2.14	迅速かつ確に対応しており、概ね良好である。また、土、日曜日及び祝日については、日直制度によって本部及び各支所に常時職員が配置されており、平日と同様のサービス水準の維持に努めている。
21.地元経済効果	C	2.14	地元業者を積極的に活用する等、地元の経済効果に対して貢献していると言える。
IV. 自主事業等の実施状況	ランク	得点	モニタリング結果(所見)
22.自主事業等の実施状況	C	3.00	開催数は前年度実績を7件上回り参加者数も2,522人増加した。ニーズを的確に捉えた事業展開がなされており、今後もさらなる事業拡大に期待したい。
23.事業収支(収納状況)	C	3.00	事業収入の執行率は、100.2%、事業支出の執行率は97.7%であった。
総合評価	ランク	得点	所管課総合所見
	C	60.73	福井国体開催に伴い、スポーツへの関心が高まり施設利用者が増加した。また、暖冬の影響もあり冬季の開館日数が増加したことで目標値を大きく上回った。収入面では三国運動公園において野球場の振替試合が開催されたほか、人工芝グラウンドでの部活動利用が増加し前年度に引き続いて増収となった。

平成30年度指定管理者モニタリング評価表

1. 概要

施設名	坂井市屋内温水プール・フィットネスセンター	所管課名	生涯学習スポーツ課
指定管理者名	アクアスポーツ株式会社	委託料	42,500,000円
住所	坂井市丸岡町長崎6-77		
指定期間	平成28年4月1日～平成31年3月31日(3年間)		

2. 利用状況

(単位:人)

年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	
利用者数	目標値	140,250	139,800	143,770	144,750	147,000
	実績値	142,865	146,651	148,223	141,354	143,455
増減数	4,942	3,786	1,572	△ 6,869	2,101	
前年度比	103.6%	102.7%	101.1%	95.4%	101.5%	
目標達成率	101.9%	104.9%	103.1%	97.7%	97.6%	

3. 利用料金

(単位:千円)

年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	
利用料金	目標値	81,265	80,366	80,382	81,013	81,190
	実績値	79,816	80,403	82,399	80,685	77,009
増減数	3,232	587	1,996	△ 1,714	△ 3,676	
前年度比	104.2%	100.7%	102.5%	97.9%	95.4%	
目標達成率	98.2%	100.0%	102.5%	99.6%	94.9%	

4. 利用者満足度調査

調査期間	平成31年2月20日～3月28日						調査人数	54人			
かなり満足	満足		普通		不満		わからない		合計		
人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%
5	9.3%	32	59.3%	11	20.4%	2	3.7%	4	7.4%	54	100.0%
前年度	13.0%	前年度	54.3%	前年度	21.7%	前年度	4.3%	前年度	6.5%		

5. 利用者から寄せられた苦情・意見・その対応

内容	【丸岡フィットネスセンター】トイレを洋式化してほしい
対応	費用的に指定管理者の自己財源では困難なことを説明し、理解を得る
内容	【丸岡B&G海洋センター】プール内のジャグジーの温度を上げてほしい
対応	プール水温とジャグジー水温との差が大きいと交互に利用した際に体調を崩す恐れが高まることを説明し、理解を得る
内容	【三国運動公園屋内温水プール】プールサイドが寒い
対応	施設の老朽化に伴う(ボイラー・ヒーターの不調)ものであり、理解を得る。代わりにプール水温を高めるなどの対応を取る

6. 修繕内容

【丸岡フィットネスセンター】天井雨漏り修繕 340千円
【三国運動公園屋内温水プール】ろ過ポンプ交換 355千円、温水ポンプ取替 313千円、プールサイドヒーター・水銀灯絶縁不良修繕 190千円 温水配管修繕 162千円
他17件実施

7. 事業評価

(A:かなり良い B:良い C:計画どおり D:一部課題 E:要改善)

I. 公の施設の目標達成状況	ランク	得点	モニタリング結果(所見)
1.設置目的の達成度(管理目標)	C	3.00	施設の老朽化が進む中での営業努力はみられるが、目標に達していない項目が多く見られる。乖離幅を抑えるための工夫や努力が求められる。
2.市の施策への貢献度	B	4.00	福井国体の水泳競技にスクール生から4人を輩出したほか、高齢者の健康増進のための無料開放や園児への水泳指導など、市の高齢者福祉や教育施策に十分貢献している。
3.地域や関係団体との関係	C	3.00	近隣の学校や園への水泳指導や無料開放、B&G財団の事業協力など、地域や関係団体との関係はおおむね良好である。
4.平等利用の確保	C	3.00	アンケートや苦情等でも特に問題は見られず、平等利用を確保できているといえる。
5.個人情報の取扱い	C	3.00	市の個人情報保護条例に則った適切な管理がなされている。
II. サービスの質に関する状況	ランク	得点	モニタリング結果(所見)
6.利用促進業務	C	2.67	無料体験や短期教室、会員限定サービス等の利用者増加策や外部への水泳指導、チラシ配布等で周知を図るなど、利用促進に努めているが、目標値に達していないため更なる努力を望む。
7.運営業務(接客・利用の受付等)	C	2.67	計画書どおり適正に実施されている。
8.利用状況	C	2.67	福井国体の開催やプール缶体塗装工事などが影響し、計画値を2.4ポイント下回った。
9.利用料金(収納状況)	D	1.78	上記の理由により計画値を16.8%下回った。
10.管理運営業務の内容	C	2.67	計画書どおり適正に実施されている。
11.管理運営経費の節減	C	2.67	国体による休館や暖冬により前年度比で減少しているが、施設の老朽化により光熱水費や修繕費に費用を要している。
12.安全管理の方法	C	2.67	計画書どおり適正に実施されているが、国が示す「プールの安全標準指針」に準じ、事故を未然に防ぐため、安全管理のさらなる徹底を望む。
13.危機管理体制	C	2.67	計画書どおり適正に実施されている。
14.利用者満足度	C	2.67	前年度比で下回っているが、施設の老朽化によるところも大きいので、サービス面の強化による満足度向上を期待する。
III. サービスの継続性に関する状況	ランク	得点	モニタリング結果(所見)
15.職員(有資格者)配置	C	2.14	計画書どおり適正に実施されている。
16.職員研修・人材育成	C	2.14	計画書どおり適正に実施されている。
17.事業収支	C	2.14	事業収入の執行率は96.4%、事業支出の執行率は91.4%であり、ほぼ前年度並みの黒字となった。しかし、利用者が減少傾向にあるなど赤字リスクが高まっているので、経営努力による黒字の維持拡大に期待したい。
18.経理の方法	C	2.14	計画書どおり適正に実施されている。
19.法人等の経営状況	C	2.14	確実に経常利益を上げており、順調に経営できているものとして評価できる。経営改善計画の水準には届いていないが、経営状況は改善してきている。
20.意見・苦情への対応	C	2.14	迅速かつ的確に対応しており、おおむね良好である。
21.地元経済効果	C	2.14	地元人材の雇用や、地元業者を積極的に活用するなど、地元経済に対して貢献していると言える。
IV. 自主事業等の実施状況	ランク	得点	モニタリング結果(所見)
22.自主事業等の実施状況	C	3.00	目標には達しなかったが、丸岡B&G海洋センターの利用者数は全国の海洋センター中第2位となるなど、積極的な利用促進の継続により多くの利用を集めており、評価できる。
23.事業収支(収納状況)	C	3.00	事業収入の執行率は95.8%、事業支出の執行率は91.8%であり、事業収支はほぼ横ばいであったが、入会者数の減少傾向がみられるため、より一層の経営努力が求められる。
総合評価	ランク	得点	所管課総合所見
	C	60.12	
<p>施設の老朽化に伴う苦情や管理運営費の増加など、今後の運営に支障をきたす問題が生じている中で、サービス面での向上により満足度を高める努力は評価できる。施設の特性を活かしたサービスの提供を一層強化することで、新たな利用者の確保に期待したい。</p>			

平成30年度指定管理者モニタリング評価表

1. 概要

施設名	坂井市文化施設	所管課名	文化課
指定管理者名	公益財団法人 坂井市文化振興事業団	委託料	66,511,000円
住所	坂井市春江町西太郎丸第15号22番地		
指定期間	平成28年4月1日 ~ 平成31年3月31日(3年間)		

2. 利用状況

(単位:人)

年度		26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
利用者数	目標値	145,600	154,100	125,000	125,050	126,000
	実績値	152,946	178,561	260,170	140,459	114,208
増減数		△ 20,943	25,615	81,609	△ 119,711	△ 26,251
前年度比		88.0%	116.7%	145.7%	54.0%	81.3%
目標達成率		105.0%	115.9%	208.1%	112.3%	90.6%

3. 利用料金

(単位:千円)

年度		26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
利用料金	目標値	14,750	13,200	13,200	12,600	10,600
	実績値	12,639	12,042	12,145	12,425	13,310
増減数		△ 2,241	△ 597	103	280	885
前年度比		84.9%	95.3%	100.9%	102.3%	107.1%
目標達成率		85.7%	91.2%	92.0%	98.6%	125.6%

4. 利用者満足度調査

調査期間		平成30年4月1日～平成31年3月31日						調査人数		81人	
かなり満足		満足		普通		不満		わからない		合計	
人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%
46	56.8	30	37.0	4	4.9	0	0.0	1	1.2	81	100.0
前年度	52.0	前年度	42.0	前年度	4.0	前年度	0.0	前年度	2.0		

5. 利用者から寄せられた苦情・意見・その対応

内容	まだ未来ホールを知らない人が多いので、積極的に広報活動を実施してほしい。
対応	新しい施設をさらに多くの方に利用していただけるように広報の機会をとらえて広く情報を伝えるように工夫します。
内容	若い人たちが集まれるような企画、運営をお願いしたい。
対応	さまざまな年代の方に利用していただくために、いろいろな年代層に向けての企画を開催します。また、今後もアンケートでニーズの調査に努めます。
内容	
対応	

6. 修繕内容

<ul style="list-style-type: none"> ・文化の森・YURI文化情報交流館 大ホール棟1階楽屋空調設備を修繕した。 ・文化の森・YURI文化情報交流館冷温水一次ポンプを修繕した。
--

7. 事業評価

(A:かなり良い B:良い C:計画どおり D:一部課題 E:要改善)

I. 公の施設の目標達成状況	ランク	得点	モニタリング結果(所見)
1.設置目的の達成度(管理目標)	C	3.60	みくに市民センターにおいては、市民の身近なホールとしての利用促進に努めた結果、利用率が向上し、新規利用者が増加し、市民の芸術文化振興に貢献している。
2.市の施策への貢献度	C	3.60	受託事業、自主事業、共催事業をとおり、市民の芸術文化への関心を高め、市民のニーズに応える事業を展開して、市の文化振興施策に貢献している。
3.地域や関係団体との関係	C	3.60	演劇教室では舞台制作について参加者を公募し、一般市民が参加できる機会を創出した。また幅広い年代に音楽を楽しんでもらえるような事業展開を図っている。
4.平等利用の確保	C	3.60	利用申し込みや利用料金の徴収など平等性を確保している。
5.個人情報の取扱い	C	3.60	個人情報保護規定を順守し、職員に徹底させている。漏洩はない。
II. サービスの質に関する状況	ランク	得点	モニタリング結果(所見)
6.利用促進業務	C	2.33	広報誌を年4回発行し、PRIに努めた。また郵便局代引きチケット販売利用者の利便性を図る工夫をしている。
7.運営業務(接客・利用の受付等)	C	2.33	受付業務では意見投書箱やアンケート等利用者の立場になって対応を行うよう努力している。新規利用者やリピーターの増加を目指した事業の開催を行っている。
8.利用状況	C	2.33	ハートピア春江はでんすけ祭りの中止に伴い利用率が下がったが、みくに市民センターは初年度のために比較はできないが、新しい施設ということもあり、順調に利用率を伸ばしている。
9.利用料金(収納状況)	B	3.11	ハートピア春江では、前年度実績とほぼ同額であったが、みくに市民センターでは、周辺施設の集約化の効果があつたため、前年度比7.1ポイントの増となった。
10.管理運営業務の内容	C	2.33	計画書どおり適切な貸館運営を行っている。
11.管理運営経費の節減	C	2.33	デマンドの設置により、電気代の節減に努めている。
12.安全管理の方法	C	2.33	電気設備、防犯、衛生関係などに定期点検や、教育委員会と協議しながら適切な改修、修繕を行い、安全管理に努めている。
13.危機管理体制	C	2.33	緊急連絡網の明示と自衛消防訓練等を実施するとともに、消防署職員の指導も仰いでいる。
14.利用者満足度	A	3.89	81人に対し、アンケートを実施した結果、「大変満足」「満足」が93.8%と評価されている。不満の面では、駐車場が少ない、洋式トイレが少ないとの意見があり、今後の検討課題となっている。
III. サービスの継続性に関する状況	ランク	得点	モニタリング結果(所見)
15.職員(有資格者)配置	C	2.14	ハートピア春江では仕様書・計画書どおりの職員配置を行っている。みくに市民センターでは計画書よりも人員減となっているが、サービスの向上には務めている。
16.職員研修・人材育成	C	2.14	計画書どおり自衛消防訓練、接遇研修を実施した。
17.事業収支	C	2.14	事業収入の目標達成率は、102.7%、事業支出の目標達成率は97.4%であった。
18.経理の方法	C	2.14	公益法人会計(平成20年新会計基準)に準拠し、適切に処理している。
19.法人等の経営状況	C	2.14	法人の経営状況は良好である。平成30年度は黒字決済となっている。
20.意見・苦情への対応	C	2.14	ソフト面での対応は迅速に行っている。ハード面の対応が必要な件については、自前で対応できるものは改善に努めている。
21.地元経済効果	C	2.14	地元企業・業者に発注することで経済効果を図っている。。ハートピア春江については、立地条件から経済効果を図っている。
IV. 自主事業等の実施状況	ランク	得点	モニタリング結果(所見)
22.自主事業等の実施状況	C	3.00	該当なし(計画どおり)
23.事業収支(収納状況)	C	3.00	該当なし(計画どおり)
総合評価	ランク	得点	所管課総合所見
	B	62.29	それぞれの施設で特色のある利用の仕方を提案している。また様々な利用率の向上のために工夫も見られる。利用者からの満足度も高く、今後、継続した利用や利用率の向上への努力を期待する。

平成30年度指定管理者モニタリング評価表

1. 概要

施設名	旧森田銀行本店・旧岸名家・三国湊町家館	所管課名	観光産業課
指定管理者名	一般社団法人 三國會所	委託料	7,420,000円
住所	坂井市三国町北本町四丁目6番55号		
指定期間	平成30年4月1日 ~ 令和5年3月31日(5年間)		

2. 利用状況

(単位:人)

年度		26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
利用者数	目標値	47,500	58,000	60,000	72,500	63,000
	実績値	43,741	57,886	56,350	55,035	50,393
増減数		△10,276	14,145	△ 1,536	△ 1,315	△ 4,642
前年度比		81.0%	132.3%	97.3%	97.7%	91.6%
目標達成率		92.1%	99.8%	93.9%	75.9%	80.0%

3. 利用料金

(単位:千円)

年度		26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
利用料金	目標値	798	760	780	745	700
	実績値	718	731	600	608	757
増減数		△60	13	△ 131	8	149
前年度比		92.3%	101.8%	82.1%	101.3%	124.5%
目標達成率		90.0%	96.2%	76.9%	81.6%	108.1%

4. 利用者満足度調査

調査期間	平成30年4月1日～平成31年3月31日						調査人数	140			
かなり満足	満足		普通		不満		わからない		合計		
人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%
87	62.1	34	24.3	7	5.0	1	0.7	11	7.9	140	100.0
前年度	67.3	前年度	24.5	前年度	4.1	前年度	0.0	前年度	4.1		

5. 利用者から寄せられた苦情・意見・その対応

内容	休館日を設けたことで観光客から不満が出ている。
対応	休館日であっても、事前の予約等があれば開館している。
内容	町家館の休憩所にエアコン等がないため暑い。
対応	冷水や塩飴を用意し、暑さへの対策を行った。
内容	
対応	

6. 修繕内容

故障していた町家館エアコンを修繕した。 事務員が使用するパソコンを修繕した。

7. 事業評価

(A:かなり良い B:良い C:計画どおり D:一部課題 E:要改善)

I. 公の施設の目標達成状況			ランク	得点	モニタリング結果(所見)
1.設置目的の達成度(管理目標)	C	3.60			文化財を保護や市民の文化を活性化させ、地域コミュニティの再生促進とい設置目的は果たしているが、夏の酷暑の影響で利用者数は伸び悩んだ。
2.市の施策への貢献度	C	3.60			三国町中観光の拠点として訪れた利用者に対して積極的に観光情報を発信するだけでなく、利用者のニーズに応じていく運営を行っている。
3.地域や関係団体との関係	B	4.80			町家館の和室だけでなく、旧森田銀行も催しの会場として提供する等各種地域活動や事業への積極的参加が見られた。
4.平等利用の確保	C	3.60			社会的に問題となっている、相手の人権等を侵害するような行為は行われていない。すべての利用者に公平に接し満足度の向上を図っていた。
5.個人情報の取扱い	C	3.60			個人情報を取り扱う上で、情報の収集目的を明確にし、収集された情報はその目的に則り利用され、プライバシーが漏洩することのないよう管理されていた。
II. サービスの質に関する状況			ランク	得点	モニタリング結果(所見)
6.利用促進業務	C	2.00			休館日でも要望があれば施設を閉館するなどの柔軟な対応で観光客に優しい施設であった。
7.運営業務(接客・利用の受付等)	C	2.00			観光利用者のためにガイドボランティアと連携していた。また観光地として向上できるようアンケートや意見箱を取り入れていた。
8.利用状況	C	2.00			猛暑の影響もあり入館者実績値は目標の8割となり、前年度比も減となった。特に観光の起点となる町家館の入込数が少ないことが課題である。
9.利用料金(収納状況)	C	2.00			全体の利用料金収入は昨年に比べ24.47ポイント上昇している。旧森田銀行を演劇やコンサート会場として利用したためであり、今後も工夫が求められる。
10.管理運営業務の内容	C	2.00			維持管理業務として保守管理・清掃業務については年間を通して適切に対応している。また運営業務として市内観光スポットの紹介、三国町の歴史・文化に関する観光案内を実施している。
11.管理運営経費の節減	C	2.00			昨年よりも水道光熱費が2割削減されているなど、経費削減に努めている。
12.安全管理の方法	C	2.00			現場責任者による定期的な施設巡回によって異変の早期発見に努めており、利用者からの指摘等があれば即時対応している。
13.危機管理体制	C	2.00			危機管理マニュアルを作成し、職員が内容を熟知しており、それに基づき防犯・防災対策や訓練を実施している。
14.利用者満足度	A	3.33			140人にアンケート実施した結果、「かなり満足」「満足」が86.4%と評価されている。
III. サービスの継続性に関する状況			ランク	得点	モニタリング結果(所見)
15.職員(有資格者)配置	C	2.57			仕様書・計画書どおりの職員配置を行っており、その中には、防火管理責任者の資格を持った職員がいる。
16.職員研修・人材育成	C	2.57			日頃より利用者第一の考えのもと、サービス意識の向上を目指すとともに、挨拶・接客マナー・施設知識の研修・訓練を実施している。
17.事業収支	C	2.57			事業収入の執行率は、100.8%、事業支出の執行率は97.9%であった。
18.経理の方法	C	2.57			専任の経理担当者が日々現金出納帳に記帳していることや、会計事務所を通して適切な会計処理を行っている。
19.法人等の経営状況	C	2.57			法人の経営状態はおおむね良好である。
20.意見・苦情への対応	C	2.57			意見や苦情について項目ごとに分類して、改善できるものについては速やかに改善・対応し、要望等に添えない場合には事情を説明した。また、その情報の共有を徹底している。
21.地元経済効果	C	2.57			公共交通機関の利用促進や近隣観光地・宿泊施設への誘客が期待できる。
IV. 自主事業等の実施状況			ランク	得点	モニタリング結果(所見)
22.自主事業等の実施状況	D	2.00			計画通り行っているが、売り上げが伴っていない。一部改善が必要である。
23.事業収支(収納状況)	C	3.00			事業収入の執行率は、37.9%、事業支出の執行率は36.8%であった。
総合評価	ランク	得点	所管課総合所見		
	C	61.52	<p>帯のまち流しの三味線や笛の定期講習などの市民文化に関することや、レンタサイクル事業など観光客向けの事業を行っているが、自主事業収入の増加が伸び悩んでいる。一部改善が必要である。</p>		