

令和2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3年9月
財務部 財政課**

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、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。

令和2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駅駐車場施設	P1-1~1-2
	坂井市営三国駅前駐車場及び坂井市営えっせる坂駐車場	P2-1~2-2
	坂井市営東尋坊駐車場	P3-1~3-2
	坂井市坂井地域交流センター	P4-1~4-2
	坂井市ゆりの里公園	P5-1~5-2
	坂井市ゆりの里公園交流促進施設	P6-1~6-2
	坂井市ゆりの里公園農産物直売所	P7-1~7-2
	坂井市丸岡城関連施設	P8-1~8-2
	坂井市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
	坂井市三国温泉ゆあぼ〜と	P11-1~11-2
	坂井市丸岡総合福祉保健センター	P12-1~12-1
	坂井市三国希望園	P13-1~13-2
	坂井市赤坂聖苑	P14-1~14-2
	坂井市体育施設	P15-1~15-2
	坂井市屋内温水プール・フィットネスセンター	P16-1~16-2
	坂井市文化施設	P17-1~17-2
	旧森田銀行本店・旧岸名家・三国湊町家館	P18-1~18-2
	坂井市アーバンデザインセンター坂井	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	坂井市JR駅前駐車場施設	1	JR春江駅前駐車場	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	坂井市営三国駅前駐車場及び坂井市営えっせる坂駐車場	4	三国駅前駐車場	NPO法人三国まちなかエッセル	H31.4.1	R6.3.31	三国支所
		5	えっせる坂駐車場				
3	坂井市営東尋坊駐車場	6	東尋坊駐車場	DMOさかい観光局 (坂井市三国観光協会)	H30.4.1	R5.3.31	観光交流課
4	坂井市坂井地域交流センター	7	坂井市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	坂井市ゆりの里公園	8	坂井市ゆりの里公園	長谷川造園株式会社	H30.4.1	R5.3.31	農業振興課
6	坂井市ゆりの里公園交流促進施設	9	坂井市ゆりの里公園交流促進施設(レストラン)	株式会社テトテラ	H29.10.1	R5.3.31	農業振興課
7	坂井市ゆりの里公園農産物直売所	10	坂井市ゆりの里公園農産物直売所	福井県農業協同組合 (株式会社ゆりの里)	H29.5.1	R3.3.31	農業振興課
8	坂井市丸岡城関連施設	11	丸岡城	公益財団法人 丸岡文化財団	H31.4.1	R6.3.31	文化課
		12	坂井市丸岡歴史民俗資料館				
		13	霞ヶ城公園				
		14	坂井市霞ヶ城公園事務所				
		15	丸岡まちかど公園駐車場				
		16	お天守前駐車場				
17	坂井市一筆啓上日本一短い手紙の館						
9	坂井市丸岡観光情報センター	18	坂井市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	観光交流課
10	坂井市たけだの里施設	19	坂井市たけくらべ広場	一般社団法人 竹田文化共栄会	H31.4.1	R6.3.31	観光交流課
		20	坂井市竹田水車メロディーパーク				
		21	坂井市竹田農山村交流センター(ちくちくぼんぼん)				
11	坂井市三国温泉ゆあぼ〜と	22	坂井市三国温泉ゆあぼ〜と	イワシ物産株式会社	H31.4.1	R6.3.31	観光交流課
12	坂井市丸岡総合福祉保健センター	23	坂井市丸岡総合福祉保健センター(霞の郷)	株式会社イワタグループ	H31.4.1	R6.3.31	丸岡支所
13	坂井市三国希望園	24	坂井市三国希望園	社会福祉法人 坂井市社会福祉協議会	H31.4.1	R6.3.31	社会福祉課
14	坂井市赤坂聖苑	25	坂井市赤坂聖苑	株式会社 法美社	H30.4.1	R5.3.31	市民生活課
15	坂井市体育施設	26	三国運動公園	公益財団法人 坂井市スポーツ協会	H31.4.1	R6.3.31	生涯学習 スポーツ課
		27	三国体育館				
		28	三国グラウンド				
		29	三国艇庫				
		30	江留上公園グラウンド				
		31	春江体育館				
		32	春江B&G海洋センター				
		33	春江北グラウンド				
		34	春江東グラウンド				
		35	春江テニス場				
		36	春江水泳プール				
		37	東十郷中央公園				
		38	坂井体育館				
		39	坂井武道館				
		40	坂井屋内スポーツセンター				
		41	坂井グラウンド				
		42	丸岡運動公園				
		43	丸岡情報団地公園テニス場				
		44	霞ヶ城公園屋内球技練習場				
		45	丸岡体育館				
		46	丸岡今福体育館				
		47	丸岡武道館				
		48	坂井市丸岡スポーツランド				
		49	鳴鹿テニス場				
		50	丸岡ゲートボール場				
		51	今市水泳プール				
16	坂井市屋内温水プール・フィットネスセンター	52	坂井市丸岡フィットネスセンター	アクアスポーツ株式会社	H31.4.1	R6.3.31	生涯学習 スポーツ課
		53	丸岡B&G海洋センター				
		54	三国運動公園屋内温水プール				
17	坂井市文化施設	55	坂井市文化の森・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	H31.4.1	R6.3.31	文化課
		56	坂井市みくに市民センター				
18	旧森田銀行本店・旧岸名家・三国湊町家館	57	旧森田銀行本店	一般社団法人 三國會所	H30.4.1	R5.3.31	観光交流課
		58	旧岸名家				
		59	三国湊町家館				
19	坂井市アーバンデザインセンター坂井	60	アーバンデザインセンター坂井	一般社団法人 アーバンデザインセンター坂井	H31.4.1	R4.3.31	企画政策課

(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
			(令和2年度)	(指定期間全体)	
1	坂井市JR駅駐車場施設 【※1】 【※3】	株式会社アイビックス	-	-	5年
2	坂井市営三国駅前駐車場及び坂井市営えっせる坂駐車場 【※1】 【※4】	NPO法人三国まちなかエッセル	-	-	5年
3	坂井市営東尋坊駐車場 【※1】 【※3】	一般社団法人DMOさかい観光局 (坂井市三国観光協会)	-	-	5年
4	坂井市坂井地域交流センター	株式会社アイビックス	24,253	120,511	5年
5	坂井市ゆりの里公園	長谷川造園株式会社	30,579	153,026	5年
6	坂井市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か月
7	坂井市ゆりの里公園農産物直売所 【※4】	福井県農業協同組合	9,100	72,265	3年11か月
8	坂井市丸岡城関連施設 【※1】 【※4】	公益財団法人 丸岡文化財団	-	-	5年
9	坂井市丸岡観光情報センター	有限会社 一筆啓上茶屋	3,432	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	36,491	182,455	5年
11	坂井市三国温泉ゆあぼ〜と	イワシタ物産株式会社	38,800	193,400	5年
12	坂井市丸岡総合福祉保健センター	株式会社イワタグループ	62,500	308,000	5年
13	坂井市三国希望園 【※4】	社会福祉法人 坂井市社会福祉協議会	1,598	7,986	5年
14	坂井市赤坂聖苑	株式会社 法美社	41,766	207,682	5年
15	坂井市体育施設 【※4】	公益財団法人 坂井市スポーツ協会	140,000	698,350	5年
16	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	40,100	199,400	5年
17	坂井市文化施設 【※4】	公益財団法人 坂井市文化振興事業団	44,800	348,946	5年
18	旧森田銀行本店・旧岸名家・三国湊町家館	一般社団法人 三國會所	7,570	37,625	5年
19	坂井市アーバンデザインセンター坂井 【※4】	一般社団法人 アーバンデザインセンター坂井	7,115	21,717	3年
合計			488,104	2,568,427	

【※1】 区分番号1、2、3、8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171千円、東尋坊駐車場は2,951千円、ゆりの里公園交流促進施設は727千円をそれぞれ納付しています。

【※4】 区分番号2、7、8、10、13、15、17及び19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。このため「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。

令和2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)では全ての区分において管理目標を下回り、利用料収入で1区分においてのみ管理目標の数値を上回る結果となりました。新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、適正な管理目標の設定及び管理目標の達成が困難な状況ではありますが、指定管理者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

令和2年度における利用者数は1,443,915人、利用台数は46,155台となっており、全体で1,490,070人(台)の利用がありました。前年度と比較すると、641,579人(台)、30.1ポイントの減少となりました。利用状況の減少の主な要因は、ハートピア春江の大規模改修に伴う休業や、新型コロナウイルス感染症対策のための利用制限などによるものです。

また、令和2年度の利用料金の収納状況は、前年度と比較して16区分のうち2区分で増加、14区分で減少となりました。利用料金全体の収納状況は234,736千円となり、前年度比121,439千円、34.1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、新型コロナウイルス感染症対策のための施設の休業や集客を見込めるイベントの中止、令和3年1月の大雪の影響などによるものです。

※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。

令和2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65.2%となっており、前年度より1.5ポイント減少、「普通」は27.4%と前年度より2.8ポイント増加しています。一方、「不満」は1.4%となっており、前年度より1.3ポイントの減少となりました。

これらの結果から、コロナ禍ではありますが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ます。なお、「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。

令和2年度において、A評価(かなり良い)は0区分、B評価(良い)は2区分、C評価(計画どおり)は16区分、D評価(一部改善)は1区分、E評価(要改善)は0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、その原因を追及し、改善を行うべく、適正な管理目標の設定およ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	坂井市JR駅駐車場施設	株式会社アイビックス	64.2%	73.3%
2	坂井市営三国駅前駐車場及び坂井市営えっせる坂駐車場	NPO法人三国まちなかエッセル	86.9%	124.5%
3	坂井市営東尋坊駐車場	一般社団法人DMOさかい観光局 (坂井市三国観光協会)	51.7%	52.4%
4	坂井市坂井地域交流センター	株式会社 アイビックス	83.0%	40.6%
5	坂井市ゆりの里公園	長谷川造園株式会社	82.8%	50.9%
6	坂井市ゆりの里公園交流促進施設	株式会社テトテヲ	69.5%	-
7	坂井市ゆりの里公園農産物直売所	福井県農業協同組合	62.9%	-
8	坂井市丸岡城関連施設	公益財団法人 丸岡文化財団	50.1%	51.7%
9	坂井市丸岡観光情報センター	有限会社 一筆啓上茶屋	44.2%	25.0%
10	坂井市たけだの里施設	一般社団法人 竹田文化共栄会	74.3%	51.4%
11	坂井市三国温泉ゆあぼ〜と	イワシタ物産株式会社	73.0%	77.8%
12	坂井市丸岡総合福祉保健センター	株式会社イワタグループ	63.7%	59.0%
13	坂井市三国希望園	社会福祉法人 坂井市社会福祉協議会	78.7%	-
14	坂井市赤坂聖苑	株式会社 法美社	74.0%	63.9%
15	坂井市体育施設	公益財団法人 坂井市スポーツ協会	66.4%	76.1%
16	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	62.3%	66.4%
17	坂井市文化施設	公益財団法人 坂井市文化振興事業団	45.5%	45.4%
18	旧森田銀行本店・旧岸名家・三国湊町家館	一般社団法人 三國會所	42.6%	46.6%
19	坂井市アーバンデザインセンター坂井	一般社団法人 アーバンデザインセンター坂井	40.2%	20.0%

(4-1) 利用状況(利用者)

区分番号	区分	指定管理者名	単位	令和2年度 (A)	令和元年度 (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	坂井市JR駅駐車場施設	株式会社アイビックス	利用台数	22,145	33,521	▲ 11,376	66.1%	新型コロナウイルスの影響及び1月の大雪による利用者減少によるもの
2	坂井市営三国駅前駐車場及び坂井市営えっせる坂駐車場	NPO法人三国まちなかエッセル	利用台数	12,899	14,997	▲ 2,098	86.0%	概ね計画通りである
3	坂井市営東尋坊駐車場	一般社団法人DMOさかい観光局 (坂井市三国観光協会)	利用台数	11,111	23,180	▲ 12,069	47.9%	新型コロナウイルスの影響による東尋坊入込客数の減少によるもの
4	坂井市坂井地域交流センター	株式会社アイビックス	利用者数	139,094	120,178	18,916	115.7%	前年度は大規模改修であったため利用者数は増加したが、目標達成率は47.8%と低調であった。
5	坂井市ゆりの里公園	長谷川造園株式会社	利用者数	148,950	213,101	▲ 64,151	69.9%	新型コロナウイルス感染症対策のための4月、5月の休園、開館時間の短縮、及び最大利用人数の制限の措置によるもの
6	坂井市ゆりの里公園交流促進施設	株式会社テトテフ	利用者数	8,727	12,744	▲ 4,017	68.5%	新型コロナウイルス感染症対策のための4月、5月の休業、ゆりフェスタの中止等、上半期の利用者落ち込みによるもの
7	坂井市ゆりの里公園農産物直売所	福井県農業協同組合	利用者数	93,110	103,853	▲ 10,743	89.7%	新型コロナウイルス感染症対策のための4月、5月の休業、ゆりフェスタの中止等、上半期の利用者落ち込みによるもの
8	坂井市丸岡城関連施設	公益財団法人 丸岡文化財団	利用者数	90,254	193,266	▲ 103,012	46.7%	新型コロナウイルスの影響による県外観光客の大幅な減少によるもの
9	坂井市丸岡観光情報センター	有限会社 一筆啓上茶屋	利用者数	61,936	114,231	▲ 52,295	54.2%	新型コロナウイルス感染症対策のための4月、5月の休館、桜まつりの中止、及び1月の大雪の影響によるもの
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	54,248	79,383	▲ 25,135	68.3%	新型コロナウイルスの影響による学生団体合宿の減少のほか、大雪の影響によるもの
11	坂井市三国温泉ゆあぼ〜と	イワシタ物産株式会社	利用者数	120,454	153,672	▲ 33,218	78.4%	新型コロナウイルス感染症対策のための4月、5月の休館によるもの
12	坂井市丸岡総合福祉保健センター	株式会社イワタグループ	利用者数	178,453	206,368	▲ 27,915	86.5%	新型コロナウイルス感染症対策のための4月、5月の休館によるもの
13	坂井市三国希望園	社会福祉法人 坂井市社会福祉協議会	利用者数	5,607	6,509	▲ 902	86.1%	新型コロナウイルスの影響によるもの
14	坂井市赤坂聖苑	株式会社 法美社	利用者数	11,099	14,768	▲ 3,669	75.2%	新型コロナウイルス感染症対策のため、利用制限を行ったことによるもの
15	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	403,379	554,348	▲ 150,969	72.8%	新型コロナウイルス感染症対策のための4月、5月の休館及び6月以降の利用制限によるもの
16	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	89,397	131,891	▲ 42,494	67.8%	新型コロナウイルス感染症対策のための4月、5月の休館、6月の利用制限及び利用者の活動自粛によるもの
17	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	10,004	95,598	▲ 85,594	10.5%	ハートピア春江の改修工事に伴う休館による。 みくに市民センターの利用者数は新型コロナウイルス感染症対策のための休館及び催事中止により前年度比48%となった。
18	旧森田銀行本店・旧岸名家・三国湊町家館	一般社団法人 三國會所	利用者数	25,988	52,291	▲ 26,303	49.7%	コロナ禍による団体ツアー客の大幅な減少によるもの
19	坂井市アーバンデザインセンター坂井	一般社団法人 アーバンデザインセンター坂井	利用者数	3,215	7,750	▲ 4,535	41.5%	コロナ禍による三国祭の山車巡行中止、大雪等の影響によるもの
合 計				1,490,070	2,131,649	▲ 641,579	69.9%	
(うち利用台数)				46,155	71,698	▲ 25,543	64.4%	
(うち利用者数)				1,443,915	2,059,951	▲ 616,036	70.1%	

(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	令和2年度 (A)	令和元年度 (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	坂井市JR駅駐車場施設	株式会社アイビックス	4,527	6,019	▲ 1,492	75.2%	新型コロナウイルス及び大雪の影響によるもの
2	坂井市営三国駅前駐車場及び坂井市営えっせる坂駐車場	NPO法人三国まちなかエッセル	747	643	104	116.2%	有料の月極駐車場の利用台数が増加したため
3	坂井市営東尋坊駐車場	一般社団法人DMOさかい観光局 (坂井市三国観光協会)	5,634	11,624	▲ 5,990	48.5%	4月、5月の営業休止(無料開放)及び東尋坊入込客数の減少によるもの
4	坂井市坂井地域交流センター	株式会社アイビックス	1,460	1,420	40	102.8%	令和元年度が大規模改修の年であったため前年度比では微増した
5	坂井市ゆりの里公園	長谷川造園株式会社	1,079	2,158	▲ 1,079	50.0%	新型コロナウイルス感染症対策のための4月、5月の休園、開館時間の短縮、及び最大利用人数の制限の措置によるもの
6	坂井市ゆりの里公園交流促進施設	株式会社テトテラ	-	-	-	-	-
7	坂井市ゆりの里公園農産物直売所	福井県農業協同組合	-	-	-	-	-
8	坂井市丸岡城関連施設	公益財団法人 丸岡文化財団	29,814	62,999	▲ 33,185	47.3%	新型コロナウイルスの影響による県外観光客の大幅な減少によるもの
9	坂井市丸岡観光情報センター	有限会社 一筆啓上茶屋	25	45	▲ 20	55.6%	新型コロナウイルス感染症対策のための4月、5月の休館、桜まつりの中止、及び1月の大雪の影響によるもの
10	坂井市たけだの里施設	一般社団法人 竹田文化共栄会	6,319	14,268	▲ 7,949	44.3%	新型コロナウイルスの影響による学生団体合宿の激減によるもの
11	坂井市三国温泉ゆあぼ〜と	イワシタ物産株式会社	29,943	39,902	▲ 9,959	75.0%	新型コロナウイルス感染症対策のための4月、5月の休館によるもの
12	坂井市丸岡総合福祉保健センター	株式会社イワタグループ	61,004	76,020	▲ 15,016	80.2%	新型コロナウイルス感染症対策のための4月、5月の休館によるもの
13	坂井市三国希望園	社会福祉法人 坂井市社会福祉協議会	-	-	-	-	-
14	坂井市赤坂聖苑	株式会社 法美社	364	546	▲ 182	66.7%	新型コロナウイルス感染症対策のため、利用制限を行ったことによるもの
15	坂井市体育施設	公益財団法人 坂井市スポーツ協会	38,319	50,211	▲ 11,892	76.3%	新型コロナウイルス感染症対策のための4月、5月の休館及び6月以降の利用制限によるもの
16	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	53,883	76,933	▲ 23,050	70.0%	新型コロナウイルス感染症対策のための4月、5月の休館、6月の利用制限及び利用者の活動自粛によるもの
17	坂井市文化施設	公益財団法人 坂井市文化振興事業団	1,272	12,703	▲ 11,431	10.0%	ハートピア春江の改修工事に伴う休館による。 みくに市民センターの利用者数は新型コロナウイルス感染症対策のための休館及び催事中止により前年度比43.1%となった。
18	旧森田銀行本店・旧岸名家・三国湊町家館	一般社団法人 三國會所	338	648	▲ 310	52.2%	コロナ禍による団体ツアー客の大幅な減少によるもの
19	坂井市アーバンデザインセンター坂井	一般社団法人 アーバンデザインセンター坂井	8	36	▲ 28	22.2%	コロナ禍による三国祭の山車巡行中止、大雪等の影響によるもの
合 計			234,736	356,175	▲ 121,439	65.9%	

(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	坂井市JR駅駐車場施設	株式会社アイビックス	3	2.9%	32	31.5%	44	43.1%	0	0.0%	23	22.5%	102	100.0%
2	坂井市営三国駅前駐車場及び坂井市営えっせる坂駐車場	NPO法人三国まちなかエッセル	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	坂井市営東尋坊駐車場	一般社団法人DMOさかい観光局 (坂井市三国観光協会)	36	47.4%	29	38.2%	10	13.1%	1	1.3%	0	0.0%	76	100.0%
4	坂井市坂井地域交流センター	株式会社アイビックス	24	13.6%	91	51.4%	57	32.1%	1	0.6%	4	2.3%	177	100.0%
5	坂井市ゆりの里公園	長谷川造園株式会社	28	22.6%	35	28.2%	58	46.8%	0	0.0%	3	2.4%	124	100.0%
6	坂井市ゆりの里公園交流促進施設	株式会社テトテヲ	11	50.0%	10	45.5%	1	4.5%	0	0.0%	0	0.0%	22	100.0%
7	坂井市ゆりの里公園農産物直売所	福井県農業協同組合	18	40.0%	16	35.6%	10	22.2%	1	2.2%	0	0.0%	45	100.0%
8	坂井市丸岡城関連施設	公益財団法人 丸岡文化財団	10	10.0%	28	28.0%	42	42.0%	0	0.0%	20	20.0%	100	100.0%
9	坂井市丸岡観光情報センター	有限会社 一筆啓上茶屋	18	18.0%	45	45.0%	37	37.0%	0	0.0%	0	0.0%	100	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	82	82.8%	17	17.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	99	100.0%
11	坂井市三国温泉ゆあぼ〜と	イワシタ物産株式会社	24	28.6%	55	65.5%	5	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	84	100.0%
12	坂井市丸岡総合福祉保健センター	株式会社イワタグループ	12	20.3%	16	27.1%	18	30.6%	3	5.1%	10	16.9%	59	100.0%
13	坂井市三国希望園	社会福祉法人 坂井市社会福祉協議会	3	14.3%	9	42.9%	7	33.3%	0	0.0%	2	9.5%	21	100.0%
14	坂井市赤坂聖苑	株式会社 法美社	66	46.8%	64	45.4%	11	7.8%	0	0.0%	0	0.0%	141	100.0%
15	坂井市体育施設	公益財団法人 坂井市スポーツ協会	23	12.7%	93	51.4%	61	33.7%	2	1.1%	2	1.1%	181	100.0%
16	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	9	5.8%	55	35.5%	71	45.8%	15	9.7%	5	3.2%	155	100.0%
17	坂井市文化施設	公益財団法人 坂井市文化振興事業団	6	75.0%	2	25.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	100.0%
18	旧森田銀行本店・旧岸名家・三国湊町家館	一般社団法人 三國會所	48	40.7%	32	27.1%	11	9.3%	0	0.0%	27	22.9%	118	100.0%
19	坂井市アーバンデザインセンター坂井	一般社団法人 アーバンデザインセンター坂井	1	20.0%	4	80.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	100.0%
合計			422	26.1%	633	39.1%	443	27.4%	23	1.4%	96	5.9%	1,617	100.0%

(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	坂井市JR駅駐車場施設	株式会社アイビックス	C	60.74
2	坂井市宮三国駅前駐車場及び坂井市宮えっせる坂駐車場	NPO法人三国まちなかエッセル	C	61.61
3	坂井市堂東尋坊駐車場	一般社団法人DMOさかい観光局 (坂井市三国観光協会)	C	59.99
4	坂井市坂井地域交流センター	株式会社アイビックス	C	61.73
5	坂井市ゆりの里公園	長谷川造園株式会社	C	60.90
6	坂井市ゆりの里公園交流促進施設	株式会社テトテテ	D	56.70
7	坂井市ゆりの里公園農産物直売所	福井県農業協同組合	C	60.05
8	坂井市丸岡城関連施設	公益財団法人 丸岡文化財団	C	61.80
9	坂井市丸岡観光情報センター	有限会社 一筆啓上茶屋	C	60.74
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	62.10
11	坂井市三国温泉ゆあぼ〜と	イワシタ物産株式会社	C	60.91
12	坂井市丸岡総合福祉保健センター	株式会社イワタグループ	C	60.01
13	坂井市三国希望園	社会福祉法人 坂井市社会福祉協議会	C	60.02
14	坂井市赤坂聖苑	株式会社 法美社	B	62.77
15	坂井市体育施設	公益財団法人 坂井市スポーツ協会	C	59.95
16	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	61.01
17	坂井市文化施設	公益財団法人 坂井市文化振興事業団	C	61.45
18	旧森田銀行本店・旧岸名家・三国湊町家館	一般社団法人 三國會所	C	59.99
19	坂井市アーバンデザインセンター坂井	一般社団法人 アーバンデザインセンター 坂井	C	59.99

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

(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AまたはB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

※上記合計点にかかわらず、A・B・C評価で、詳細項目にD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

※上記合計点にかかわらず、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、③詳細項目にEが1つでもある場合には、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

令和2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28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用者数	目標値	34,509	35,249	34,884	33,059	34,483
	実績値	34,911	32,535	33,633	33,521	22,145
増減数		1,497	▲ 2,376	1,098	▲ 112	▲ 11,376
前年度比		104.5%	93.2%	103.4%	99.7%	66.1%
目標達成率		101.2%	92.3%	96.4%	101.4%	64.2%

3. 利用料金

(単位:千円)

年度		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用料金	目標値	6,445	6,586	6,536	5,970	6,179
	実績値	6,482	6,222	6,317	6,019	4,527
増減数		194	▲ 260	95	▲ 298	▲ 1,492
前年度比		103.1%	96.0%	101.5%	95.3%	75.2%
目標達成率		100.6%	94.5%	96.6%	100.8%	73.3%

4. 利用者満足度調査

調査期間		令和2年10月1日～令和2年11月30日						調査人数		102	
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	2.9	32	31.5	44	43.1	0	0.0	23	22.5	102	100.0
前年度	6.9	前年度	36.8	前年度	52.9	前年度	0.0	前年度	3.4		

5. 利用者から寄せられた苦情・意見・その対応

内容	回数制利用のお客様が月極の駐車場に駐車している。
対応	張り紙及び看板拡大化による注意勧告を行った。
内容	雑草が多いので、こまめに除草してほしい。
対応	年2回の除草作業を行った。
内容	
対応	

6. 修繕内容

--

7. 事業評価 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			新型コロナウイルス感染症、大雪の影響により激減となったが、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。2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			新型コロナウイルス感染症、大雪の影響により、本年度の目標値34,483人の達成ができなかったが、コロナ禍の影響を考慮して評価した。
9.利用料金(収納状況)	C	2.33			新型コロナウイルス感染症、大雪の影響により、昨年に比べ利用料金収入が約25%減少し、4,527,001円となり、目標を大きく下回ったが、滞納等はなく、収納状況は問題なかった。
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まれていた。
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			102人に対しアンケートを実施した結果、「不満」との意見の方が一人もおらず、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、コロナ、大雪の影響により73%となり、事業支出の執行率は84%であったが、コロナ禍の影響を考慮して評価した。
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			売上が少ない長畑駐車場の自動販売機を撤去した。
23.事業収支(収納状況)	C	3.00			事業収入の執行率は、33%、事業支出の執行率は31%であった。
総合評価	ランク	得点	所管課総合所見		
	C	60.74	新型コロナウイルス感染症や大雪の影響により利用者が大幅に減少したが、管理運営費の削減に努め、最小限の事業収益減に抑えたことは評価できる。今後も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。		

令和2年度指定管理者モニタリング評価表

1. 概要

施設名	坂井市三国駅前駐車場施設	所管課名	三国支所
指定管理者名	NPO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31年4月1日～令和6年3月31日(5年間)		

2. 利用状況

(単位:台)

年度		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用者数	目標値	26,900	14,840	14,840	14,840	14,840
	実績値	15,188	16,474	15,054	14,997	12,899
増減数		▲ 10,943	1,286	▲ 1,420	▲ 57	▲ 2,098
前年度比		58.1%	108.5%	91.4%	99.6%	86.0%
目標達成率		56.5%	111.0%	101.4%	101.1%	86.9%

3. 利用料金

(単位:千円)

年度		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用料金	目標値	1,500	600	600	600	600
	実績値	937	685	635	643	747
増減数		▲ 704	▲ 252	▲ 50	8	104
前年度比		57.1%	73.1%	92.7%	101.3%	116.2%
目標達成率		62.5%	114.2%	105.8%	107.2%	124.5%

4. 利用者満足度調査

調査期間	調査人数
利用者へのアンケート調査実施は難しいが、随時面談により要望・苦情の情報収集に努めている。 今後、アンケートを実施できないか検討を重ねている。	

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

駐車場外灯の修繕

7. 事業評価 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	C	3.00	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	B	3.11	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。今年度は、三国高校生と一緒に線路沿いの草刈り作業を行った。
7.運営業務(接客・利用の受付等)	C	2.33	駐車場の利用者に安全、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	月極駐車場とえっせる坂駐車場の利用数は、計画値より13.1ポイント下回ったが、コロナ禍の影響を考慮して評価した。
9.利用料金(収納状況)	B	3.11	月極駐車場の利用料金は、計画値より24.5ポイント上回った。
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	C	2.33	定期的な巡回により安全体制を図るとともに、緊急連絡体制を確立している。
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	利用者へのアンケートは実施が難しいが、今後、実施できないか検討を重ねている。
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	B	3.43	事業収入の執行率は、124.5%、事業支出の執行率は、124.5%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	健全な経営状況と認められる。
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	61.61	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。三国駅前広場の整備が進められたため、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。

令和2年度指定管理者モニタリング評価表

1. 概要

施設名	坂井市営東尋坊駐車場	所管課名	観光交流課
指定管理者名	一般社団法人DMOさかい観光局(坂井市三国観光協会)	委託料	0円
住所	坂井市坂井町下新庄1-1		
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		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用者数	目標値	10,000	11,000	20,400	21,000	21,500
	実績値	18,198	22,949	22,107	23,180	11,111
増減数		3,815	4,751	▲ 842	1,073	▲ 12,069
前年度比		126.5%	126.1%	96.3%	104.9%	47.9%
目標達成率		182.0%	208.6%	108.4%	110.4%	51.7%

3. 利用料金

(単位:千円)

年度		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用料金	目標値	5,000	5,500	10,200	10,500	10,750
	実績値	9,117	11,497	11,116	11,624	5,634
増減数		1,914	2,380	▲ 381	508	▲ 5,990
前年度比		126.6%	126.1%	96.7%	104.6%	48.5%
目標達成率		182.3%	209.0%	109.0%	110.7%	52.4%

4. 利用者満足度調査

調査期間		令和2年4月1日～令和3年3月31日						調査人数		76	
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	%
36	47.4	29	38.2	10	13.1	1	1.3	0	0.0	76	100.0
前年度	58.3	前年度	12.5	前年度	16.7	前年度	12.5	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	周辺商店からの呼び込みがひどく、市営駐車場の位置がわかりにくかった。
対応	市営駐車場への案内表示をわかりやすくした。

内容	
対応	

内容	
対応	

6. 修繕内容

修繕内容	
------	--

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	県内有数の観光地の駐車場として、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の配布やプロモーション映像の発信など、東尋坊だけでなく坂井市全体の観光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最新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	2.00	東尋坊観光交流センター等と連携し、観光PRや地図、パンフレットの配布等にも取り組んだ。
7.運営業務(接客・利用の受付等)	C	2.00	接客マナーに関する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	2.00	目標値を大きく下回っているが、東尋坊の入込客数と駐車場の利用者の比は、ほぼ例年通りであったため、コロナ禍の影響を考慮して評価した。
9.利用料金(収納状況)	C	2.00	目標値を大きく下回っているが、東尋坊の入込客数と駐車場の利用者の比は、ほぼ例年通りであったため、コロナ禍の影響を考慮して評価した。
10.管理運営業務の内容	C	2.00	事業計画書どおりに適正に履行されている。
11.管理運営経費の節減	C	2.00	経費削減に努めている。管理運営費支出も昨年より減少している。
12.安全管理の方法	C	2.00	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	2.00	計画書どおり適正に履行されている。
14.利用者満足度	C	2.00	利用者満足度は高い数値である。
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・計画書通りの配置となっている。
16.職員研修・人材育成	C	2.57	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	2.57	事業収入の執行率は52.40%事業支出の執行率は52.40%であった。コロナ禍による影響をうけているためC評価とした。
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。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	2.57	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	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	2.57	地元の業者への委託等により、地域経済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	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	59.99	新型コロナウイルスの影響により、利用料収入は半減となった。これまで以上に経費削減及び適正な料金徴収・管理に努めることを期待したい。

令和2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	24,253,000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

(単位:人)

年度		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用者数	目標値	34,000	186,000	168,000	141,000	167,600
	実績値	23,834	149,035	142,162	120,178	139,094
増減数		5,093	125,201	▲ 6,873	▲ 21,984	18,916
前年度比		82.4%	625.3%	95.4%	84.5%	115.7%
目標達成率		70.1%	80.1%	84.6%	85.2%	83.0%

3. 利用料金

(単位:千円)

年度		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用料金	目標値	3,800	4,000	3,750	2,000	3,600
	実績値	3,701	3,432	2,917	1,420	1,460
増減数		60	▲ 269	▲ 515	▲ 1,497	40
前年度比		101.6%	92.7%	85.0%	48.7%	102.8%
目標達成率		97.4%	85.8%	77.8%	71.0%	40.6%

4. 利用者満足度調査

調査期間		令和3年3月5日～令和3年3月28日						調査人数		177	
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	%
24	13.6	91	51.4	57	32.1	1	0.6	4	2.3	177	100.0
前年度	8.5	前年度	51.2	前年度	37.1	前年度	0.5	前年度	2.8		

5. 利用者から寄せられた苦情・意見・その対応

内容	申請書を直接書きに来なければならない点が不満。LINEなどの申込があれば便利かも。
対応	電話、窓口受付にて、先着順に対応している。今後、受付対応を検討。
内容	編み物教室、楽しいので続けてほしい。回数を増やしてほしい。
対応	翌年度以降の教室の内容を検討する際の参考としている。
内容	情報ロビーのテーブル・椅子の消毒を実施してほしい。
対応	従来から毎日消毒作業を実施している。

6. 修繕内容

<ul style="list-style-type: none"> ・情報ロビー空調室内機修繕 ・味噌室空調修繕 ・空調漏電遮断器修繕 ・調理室ガスオープン修繕 ・業務用冷凍冷蔵庫修繕 ・精米機修繕 ・加工室蒸気管修繕 ・豆腐製造機修繕

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	新型コロナウイルス感染症による影響が大きく、施設の利用に関する目標の達成度が低かった。一方で巣ごもり需要をとらえ、陳列や仕入れを工夫し、農産物直売所の売上額を大きく伸ばした点については評価できる。	
2.市の施策への貢献度	B	4.00	生産農業者対象の講習会をきめ細やかに実施している。また、市アンテナショップへの物品要望、高校生との連携や、共同利用の加工機械の運用にも積極的に協力している。また、直売所の売上を大きく伸ばし、農業者の所得向上にも寄与している。	
3.地域や関係団体との関係	C	3.00	各種講習会や品評会等を開催し、地域農業の向上に努めた。また、地域社会福祉施設の加工食品の販売を実施するなどの地域貢献を行った。	
4.平等利用の確保	C	3.00	各種法令・施行規則を遵守し、平等利用に努めた。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た。	
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た。個人情報の管理についても、適切な安全管理措置を講じた。	
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	2.67	冬季、繁忙期など状況に合わせて、利用時間や休館日を変更し、来場者の安全性や利用促進に努めた。併設の道の駅と連携して、PR等を実施し、利用者確保に努めた。	
7.運営業務(接客・利用の受付等)	C	2.67	接客マナーや言葉遣い、気配りや明るい笑顔でコミュニケーションを図りながら、お客様目線の対応を心掛けている。	
8.利用状況	C	2.67	新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受け、4～6月の利用を停止したこと、最大利用人数を制限したことで達成率は47.8%と低調であったが、コロナ禍の影響を考慮して評価した。	
9.利用料金(収納状況)	C	2.67	新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受け、4～6月の利用を停止したこと、最大利用人数を制限したことで達成率は40.6%と低調であったが、コロナ禍の影響を考慮して評価した。	
10.管理運営業務の内容	C	2.67	新型コロナウイルス感染症の影響を受けた業務もあるが、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提出されている。	
11.管理運営経費の節減	C	2.67	仕入れ商品のロス管理を徹底したり、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	専門技術者の協力を受け、施設の維持管理に努めている。組織内での役割分担、連絡体制等を確認すると共に事故や災害時等について研修等を開催し、対応を図った。	
13.危機管理体制	C	2.67	機械システムを運用しながら、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た。	
14.利用者満足度	C	2.67	177名を対象にアンケートを実施し、約65%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	B	2.86	接客・危機管理・消防訓練の研修に加え、今年度から新たに事務所と直売所のスタッフの意思疎通を目的として毎月1回職場内で実績の確認や翌月の販促の方向性を話し合い、職員のレベル向上に努めている。	
17.事業収支	C	2.14	事業収入の目標達成率は、販売にかかる収入が増加したものの、施設利用料が減少したことにより115.3%、事業支出の目標達成率は、販売額の増加に伴う仕入金額の増加の影響もあり115.7%であった。	
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	C	2.14	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42.4%を確保できているため、経営状況は安定している。	
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。また、地域雇用の促進に努めた。	
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	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	直売所の好調を受け、自主事業収入の目標達成率は、120.7%、事業支出の目標達成率は、115.3%であった。	
総合評価	ランク	得点	所管課総合所見	
	C	61.73	農産物直売所のレイアウト変更や新型コロナの巣ごもり需要や、消費喚起政策の取り込みに素早く反応しているだけでなく、スタッフ間でも情報の共有を行い、スタッフが目標を共有し、直売所の運営にあたったことが客単価のアップにつながっていると考えられ、結果として、売り上げが大きく伸び、農家所得の向上にも好影響をもたらしていると考えられる。	

令和2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	30,579,000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		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用者数	目標値	107,000	87,000	150,000	165,000	180,000
	実績値	112,246	137,634	188,422	213,101	148,950
増減数		7,483	25,388	50,788	24,679	▲ 64,151
前年度比		107.7%	122.6%	136.9%	113.1%	69.9%
目標達成率		104.9%	158.2%	125.6%	129.2%	82.8%

3. 利用料金

(単位:千円)

年度		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用料金	目標値	1,700	1,700	1,840	1,980	2,120
	実績値	1,692	1,533	1,863	2,158	1,079
増減数		▲ 569	▲ 159	330	295	▲ 1,079
前年度比		74.8%	90.6%	121.5%	115.8%	50.0%
目標達成率		99.5%	90.2%	101.3%	109.0%	50.9%

4. 利用者満足度調査

調査期間		令和2年4月1日～令和3年2月28日						調査人数		124	
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	%
28	22.6	35	28.2	58	46.8	0	0.0	3	2.4	124	100.0
前年度	20.7	前年度	42.4	前年度	35.9	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	食べ物フェスや屋外ライブをしてほしい。定期的に市をしてほしい。
対応	毎月イベントを季節に応じたテーマで企画、開催した。
内容	バラ園にいろいろなお花があり楽しめる。
対応	
内容	イルミネーションがとてもきれい。近くにドッグランができてよかった。
対応	

6. 修繕内容

<ul style="list-style-type: none"> ・バラ園園路改修 ・バーベキュー施設法面コンクリート保護

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	様々なイベント・教室等を、コロナ禍において可能な範囲で開催・招致し、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ことに努めている。
2.市の施策への貢献度	C	3.00	観光客誘致は依然弱いものの、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、市が行うイベントや行事等にも積極的に協力している。
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	B	3.56	来園者増につながるイベントの開催やPRについては、市等の協力のもと実施している。デイキャンプやドッグランなど施設を活用した独自の事業も実施し利用促進を図っている。
7.運営業務(接客・利用の受付等)	C	2.67	新型コロナウイルス感染症による休園、開館時間の短縮、及び最大利用人数の制限の措置により、施設の利用者数は30.1%、利用率は22.1%減少している。
8.利用状況	C	2.67	新型コロナウイルス感染症による休園、開館時間の短縮、及び最大利用人数の制限の措置により、施設の利用者数は30.1%、利用率は22.1%減少しているが、コロナ禍の影響を考慮して評価した。
9.利用料金(収納状況)	C	2.67	新型コロナウイルス感染症による休園、開館時間の短縮及び最大利用人数の制限の措置により、昨年に比べ50.0%減少し、1,079,175円となったが、コロナ禍の影響を考慮して評価した。
10.管理運営業務の内容	C	2.67	仕様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	2.67	経費削減に取り組んで光熱水費は減少しており、支出額全体でも前年に比べて約6%減少している。
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	仕様書通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	C	2.67	124人に対しアンケートを実施した結果、「かなり満足」「満足」の評価が併せて51%である。特に清掃状況における満足度が高い。
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	2.14	計画書よりも多くの職員を配置しているだけでなく、市の事業への対応のため、園場や植栽の管理に必要な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109.5%で、事業支出の執行率は112.7%だった。
18.経理の方法	C	2.14	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	2.14	自己資本比率が昨年以上に低い。また、経常利益も赤字となったものの、単年度収支は黒字を維持している。
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仕入れて販売したり、委託する場合なども地元の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	新型コロナウイルス感染症の影響でイベントが一部中止になったものの、計画の857万円を超える売上を確保できている。
23.事業収支(収納状況)	C	3.00	事業収入の執行率は110%で、事業支出の執行率は92.2%だった。
総合評価	ランク	得点	所管課総合所見
	C	60.90	新型コロナウイルス感染症の影響でゆりフェスタを中止とするなど集客が落ち込むなか、施設の利用促進や入場者数の確保のため定期的に小規模なイベントを企画に精力的に取り組んでおり、今後も継続することで、入場者の拡大も見込まれる。

令和2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		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用者数	目標値		4,200	10,080	12,480	12,560
	実績値		4,774	11,267	12,744	8,727
増減数			4,774	6,493	1,477	▲ 4,017
前年度比			-	236.0%	113.1%	68.5%
目標達成率			113.7%	111.8%	102.1%	69.5%

3. 利用料金

(単位:千円)

年度		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2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		令和3年1月4日～令和3年2月28日						調査人数		26	
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	%
11	50.0	10	45.5	1	4.5	0	0.0	0	0.0	22	100.0
前年度	41.3	前年度	13.0	前年度	41.3	前年度	4.3	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	笑顔がよかった。おいしかった。
対応	
内容	ずっと窓が開いていて寒かった。
対応	十分な換気をしながらもお客様ができるだけ快適に過ごせるよう、換気の時間やタイミングを配慮した。
内容	
対応	

6. 修繕内容

--

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	地域の農産物を活用した新たなメニューの開発やイベントの開催を積極的に実施しており、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	C	3.00	市主催のイベントや行事等には積極的に協力している。また、地域の農業者と連携し農産物を活用した新たなメニューの開発やイベントの実施を通じ、農家の所得向上に貢献している。
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、まち協や市内農業者とも良い関係を築いている。
4.平等利用の確保	C	3.00	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	C	2.33	SNSを効果的に活用し、若者層の獲得に力を入れるなど、新たな利用者の獲得に努めている。
7.運営業務(接客・利用の受付等)	C	2.33	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	D	1.56	デザートメニューなどを積極的に開発しており、昼食時以外にも利用者が増加してきている。一方で夜は不振により休止しており、改善が求められる。
9.利用料金(収納状況)	C	2.33	新型コロナの影響により4、5月は休業を余儀なくされたが、8月以降の売り上げについては改善もみられる。また、3月に入り地域の農産物と連携したメニュー開発も売り上げに結びついている。
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嵩んでいる。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	C	2.33	26人に対しアンケートを実施した結果、「かなり満足」「満足」が21人に評価されている
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	計画よりも配置人員を少なくしたが、経営の改善や、イベント企画のため社員を増員している。
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	D	1.71	事業収入の執行率は65.28%だった。また、事業支出の執行率は人件費の増等により127.5%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	昨年と同様に経常利益も資産もマイナスで、流動資産はも少なく、経営状況は良くなっていない。今後も親会社からの借入で経営を維持できるようなが、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	56.70	事業収入の確保及び事業支出の抑制は今年度もできていないものの、地域の農産物と連携したイベント企画や新メニューの開発などを積極的に実施している、年度の後半に成果も出てきているため、今後の継続に期待したい。

令和2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	福井県農業協同組合	委託料	9,100,000円
住所	福井市大手3丁目2-18		
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	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用者数	目標値	67,000	89,000	120,000	148,000
	実績値	69,772	97,651	103,853	93,110
増減数		-	27,879	6,202	▲ 10,743
前年度比		-	140.0%	106.4%	89.7%
目標達成率		104.1%	109.7%	86.5%	62.9%

3. 利用料金

(単位:千円)

年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2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	令和2年6月1日～令和3年3月31日						調査人数	49			
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	40.0	16	35.6	10	22.2	1	2.2	0	0.0	45	100.0
前年度	43.0	前年度	31.4	前年度	20.9	前年度	4.7	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	野菜の種類がもう少し欲しい。
対応	JAの担当部署と連携しながら、栽培の呼びかけを行った。
内容	店頭においてある苗が古いものがある。
対応	スタッフで情報を共有し、商品の管理を徹底することを確認し実施した。
内容	料理のアドバイスがもらえる。言葉遣いがよい。
対応	

6. 修繕内容

<ul style="list-style-type: none"> ・冷蔵ショーケースの修繕 ・製氷機の修繕

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	各目標とも達成率は高くないものの、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	C	3.00	花に特色ある施設として、花を多く取り扱っている。また、新規就農を目指す園芸カレッジ生からの出品を受け入れ、所得の確保に貢献している。
3.地域や関係団体との関係	C	3.00	地元の農家やJAとの関係は良好であるが、今後は公園全体や地域の活性化に他施設や団体等との更なる協力を期待したい。
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	地元食材を積極的に使用していた総菜部門を不採算を理由に廃止している。また、セールやイベントを定期的に開催しているが、PRはチラシの配置にとどまっており、SNS等の利用も含め実施方法について再検討を求めたい。
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	出品者は拡大したが、新型コロナウイルス感染症の影響によるゆりの里公園自体の利用者の減少に伴い、来店者は減少している。
9.利用料金(収納状況)	C	2.33	仕入販売額は前年よりも伸びているが、地元農産物の委託販売手数料は減少している。
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	C	2.33	清掃をスタッフで実施するなど管理運営経費の節減に努めている。
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	仕様書通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	C	2.33	49人に対しアンケートを実施した結果、75%にあたる34人が「かなり満足」「満足」と評価しているが、回答数が年々減少している。
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	2.57	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	事業収入の執行率は95.4%、事業支出の執行率は97.6%であった。
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	B	3.43	自己資本比率や流動比率は高く、経常利益も十分である。
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	事業収入の執行率は95.4%、事業支出の執行率は97.6%であった。
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	1～21の評価項目で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
	C	60.05	来客数や売上げの減少については新型コロナウイルス感染症の影響はあるものの、目的を十分に達成しているとは言えない部分もあり、地元の農産物を活用した加工部門の再開や、店舗のPRの方法を検討し、地域農業の活性化を図ってもらいたい。

令和2年度指定管理者モニタリング評価表

1. 概要

施設名	坂井市丸岡城関連施設	所管課名	文化課
指定管理者名	公益財団法人 丸岡文化財団	委託料	0円
住所	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6年3月31日(5年間)		

2. 利用状況

(単位:人)

年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	
利用者数	目標値	150,000	170,000	215,000	175,000	180,000
	実績値	183,375	180,798	179,057	193,266	90,254
増減数	29,715	▲ 2,577	▲ 1,741	14,209	▲ 103,012	
前年度比	119.3%	98.6%	99.0%	107.9%	46.7%	
目標達成率	122.3%	106.4%	83.3%	110.4%	50.1%	

3. 利用料金

(単位:千円)

年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	
利用料金	目標値	36,800	36,900	47,600	56,650	57,700
	実績値	46,079	53,304	54,762	62,999	29,814
増減数	4,192	7,225	1,458	8,237	▲ 33,185	
前年度比	110.0%	115.7%	102.7%	115.0%	47.3%	
目標達成率	125.2%	144.5%	115.0%	111.2%	51.7%	

4. 利用者満足度調査

調査期間	令和2年4月1日～令和3年3月31日						調査人数	100			
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	28	28.0	42	42.0	0	0.0	20	20.0	100	100.0
前年度	2.0	前年度	38.0	前年度	55.0	前年度	0.0	前年度	5.0		

5. 利用者から寄せられた苦情・意見・その対応

内容	石の階段が急だった。職員の細かな心配りがあり感心致しました。
対応	丸岡城天守の出入口にはスタッフを1名置き、お客様の昇り降りの際は足元等への注意喚起を行い、細心の注意を払っています
内容	一筆啓上賞の作品展示が良かった。手紙が面白く、感動した。
対応	
内容	季節限定のご城印が良い。トイレが清潔で良かった。
対応	

6. 修繕内容

<ul style="list-style-type: none"> ・丸岡城落雷煙感知器設備修繕 ・丸岡城消防設備修繕 ・霞ヶ城公園事務所落雷炎感知器修繕 ・坂井市営お天守前駐車場システム修繕 ・坂井市営丸岡まちかど公園駐車場トイレ洋式化工事

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	GOTOトラベル効果で一時的に来場者は盛り返したが、新型コロナウイルス感染症の影響で、来場者が激減した。
2.市の施策への貢献度	C	3.60	事業計画どおり、市が実施する事業に協力した。
3.地域や関係団体との関係	C	3.60	現存12天守同盟や坂井市丸岡観光協会、坂井市DMOと連携・協力し、丸岡城や城下町のPRを行った。
4.平等利用の確保	C	3.60	新型コロナウイルス感染症の影響を考慮しながら、土日祝日や繁忙期には駐車場整理員を配置し、スムーズに駐車できるようにした。冬季は降雪時の除雪を行った。
5.個人情報の取扱い	C	3.60	坂井市個人情報保護条例により、個人情報を取り扱う場合には細心の注意を払い、個人情報の漏洩、改ざん、消失の防止に努めた。
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	新型コロナウイルス感染症対策で、丸岡城と手紙の館に体温測定カメラを設置した。キャッシュレス決済でPayPayを導入したり、トイレを洋式化したりし、観光客への利便性を向上した。
7.運営業務(接客・利用の受付等)	C	2.00	入場券売所や丸岡歴史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。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た。
8.利用状況	C	2.00	丸岡城・歴史民俗資料館は昨年度と比べ52.8ポイント減の69,616名であった。手紙の館は昨年度と比べ62.1ポイント減の17,528名であったが、コロナ禍の影響を考慮して評価した。
9.利用料金(収納状況)	C	2.00	丸岡城・歴史民俗資料館は昨年度と比べ52.4ポイント減の28,563,950円であった。手紙の館は昨年度と比べ61.8ポイント減の895,590円であったが、コロナ禍の影響を考慮して評価した。
10.管理運営業務の内容	C	2.00	施設の通常維持管理、シルバー人材センターへの清掃、植栽剪定・芝刈りなどの管理委託、敷地内の巡回警備の実施
11.管理運営経費の節減	B	2.67	入場料収入が計画通り見込めなかったため、管理運営業務計画を早急に見直し、例年委託している清掃業務等を職員が一部行うなど最大限の経費削減に努めた。
12.安全管理の方法	C	2.00	新型コロナウイルス感染症拡大の防止のため、施設消毒の徹底し、利用者への消毒、検温、マスク着用の徹底に努めた。
13.危機管理体制	C	2.00	計画書どおり危機管理マニュアルが配備され、年1回の防ぎょ訓練を実施している。
14.利用者満足度	C	2.00	100人にアンケートを実施した結果、「大満足」「満足」が38%と評価され、その中でも予約・利用申込みや清掃状況、自主事業は高い評価を得ている。
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	危険物取扱者免状乙種第4壘、甲種防火管理者、農業管理指導士
16.職員研修・人材育成	D	1.71	新型コロナウイルス感染症の影響で、計画書どおり職員研修は実施できなかった。
17.事業収支	C	2.57	事業収入の執行率は66.8%であった。事業支出の執行率は、経費削減の効果もあり66.8%に抑えることができた。
18.経理の方法	C	2.57	公益法人会計基準による経理、監査を行った。 丸岡文化財団監事において監査を行った。
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や破損等に対して、早急に対応して修繕し、利用客のサービス維持を図った。
21.地元経済効果	C	2.57	丸岡観光協会や(有)一筆啓上茶屋等と協力して、地元のイベントに協力し、観光客や市民をもてなした。地元業者に仕入れや修繕等を発注することにより、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	事業計画どおり御城印帳を販売した。
23.事業収支(収納状況)	A	5.00	事業収入の執行率は165.2%、事業支出の執行率は1,298.6%であった。
総合評価	ランク	得点	所管課総合所見
	C	61.80	新型コロナウイルス感染症の影響で計画通りの来場者と収入が見込めなかったが、経費削減に努め、環境美化など来場者の満足度向上を目指した。自主事業では多様な御城印を販売し、収入の増加に努めた。今後は職員研修にも力を入れ、来場者への満足度を上げる取組に期待したい。

令和2年度指定管理者モニタリング評価表

1. 概要

施設名	坂井市丸岡観光情報センター	所管課名	観光交流課
指定管理者名	有限会社 一筆啓上茶屋	委託料	3,432,000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		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用者数	目標値	130,000	130,000	130,000	130,000	140,000
	実績値	128,343	121,753	118,105	114,231	61,936
増減数		3,702	▲ 6,590	▲ 3,648	▲ 3,874	▲ 52,295
前年度比		103.0%	94.9%	97.0%	96.7%	54.2%
目標達成率		98.7%	93.7%	90.9%	87.9%	44.2%

3. 利用料金

(単位:千円)

年度		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用料金	目標値	100	100	100	100	100
	実績値	66	85	56	45	25
増減数		▲ 21	19	▲ 29	▲ 11	▲ 20
前年度比		75.9%	128.8%	65.9%	80.4%	55.6%
目標達成率		66.0%	85.0%	56.0%	45.0%	25.0%

4. 利用者満足度調査

調査期間		令和2年7月1日～令和3年1月31日						調査人数		100	
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	18.0	45	45.0	37	37.0	0	0.0	0	0.0	100	100.0
前年度	22.0	前年度	48.0	前年度	30.0	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	スタッフがこまめに消毒していたのを見て安心できた。
対応	
内容	お土産品が豊富でよかった。
対応	
内容	お蕎麦の香りがよかった。若狭牛というブランド牛を初めて知った。味もよかった。
対応	

6. 修繕内容

<ul style="list-style-type: none"> ・石臼目立て ・売店照明器具交換 ・縦型混合器の修繕
--

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	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。また、地元農家の生産物の販売、和室の貸出を行うことで、地元の利用促進も図っている。	
2.市の施策への貢献度	C	3.00	新型コロナウイルス感染症の影響により、イベント等は中止になったが、ふるさとかかしを丸岡城周辺に設置しており、フォトスポットとして案内することで、周遊促進を図っている。	
3.地域や関係団体との関係	C	3.00	DMOさかい観光局、丸岡町TMO、坂井市商工会、丸岡町商店連盟といった各団体と協力し、観光PRを行っている。また、丸岡城桜まつりの企画運営、丸岡城天守を国宝にする市民の会の様々な事業に参加しており、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、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、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	若狹牛や花らっきょ等地元名物を使ったカレーの提供や大河ドラマ「麒麟がくる」に関連した称念寺グッズを販売し、利用促進を図った。	
7.運營業務(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。また、タクシー会社への直通の電話の設置も行っている。	
8.利用状況	C	2.33	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、また1月の大雪の影響によって、臨時休館せざるを得ない状況となり、利用者数の達成率は44%、昨年よりも52,295人減少したが、コロナ禍の影響を考慮して評価した。	
9.利用料金(収納状況)	C	2.33	新型コロナウイルスの影響により大人数での和室の利用が難しく、達成率は25%となり、昨年よりも19,800円減少した。また、丸岡城桜まつり等のイベントが中止となり、GW期間中も休業せざるを得なかったため、そばや物販の売上も減少したが、コロナ禍の影響を考慮して評価した。	
10.管理運營業務の内容	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	新型コロナウイルス感染拡大防止の呼びかけ、検温器と消毒液の設置、手が触れる部分の消毒の徹底、食事スペースの椅子の数を減らすこと等で、福井県が発行するコロナ感染防止対策店認定を受け、運営している。	
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	100人からアンケートを実施し、総合評価でかなり満足、満足と回答した人が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	2.57	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	観光案内の勉強会や、新商品への説明等、本来であれば職員間のコミュニケーションのため集まってしまうが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、個別で行った。	
17.事業収支	C	2.57	事業収入の執行率は、75.4%、事業支出の執行率は83.1%、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	4月5月の休業、県をまたいだ移動の制限などにより収入が激減した。	
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	大河ドラマ「麒麟がくる」に関連した称念寺のPRをし、称念寺で地元の土産販売を行った。また、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	団体客が減少したにも関わらず、称念寺での売店の売り上げが目標よりも大幅に増加した。また、今年度から始めた地元ブランド牛や花らっきょを使用したカレーは、売り上げもまずまずであり、地元貢献している。	
23.事業収支(収納状況)	C	3.00	事業収入の執行率は、134.2%、事業支出の執行率は、127.5%であった	
総合評価	ランク	得点	所管課総合所見	
	C	60.74	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。新型コロナウイルス感染症の影響は受けたものの、自主事業による売り上げはまずまずであり、称念寺での売店売り上げは目標よりも891,608円多かった。若狹牛や花らっきょを使ったカレーは地元ブランドのPRにもなり、地元貢献している。	

令和2年度指定管理者モニタリング評価表

1. 概要

施設名	坂井市たけだの里施設	所管課名	観光交流課
指定管理者名	一般社団法人 竹田文化共栄会	委託料	36,491,000円
住所	坂井市丸岡町山口第60号8番地		
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日(5年間)		

2. 利用状況

(単位:人)

年度		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用者数	目標値	45,800	50,000	75,213	77,000	73,000
	実績値	55,429	66,139	69,312	79,383	54,248
増減数		47,493	10,710	3,173	10,071	▲ 25,135
前年度比		698.5%	119.3%	104.8%	114.5%	68.3%
目標達成率		121.0%	132.3%	92.2%	103.1%	74.3%

3. 利用料金

(単位:千円)

年度		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用料金	目標値	8,000	10,100	10,400	12,000	12,300
	実績値	8,373	12,065	12,299	14,268	6,319
増減数		6,988	3,692	234	1,969	▲ 7,949
前年度比		604.5%	144.1%	101.9%	116.0%	44.3%
目標達成率		104.7%	119.5%	118.3%	118.9%	51.4%

4. 利用者満足度調査

調査期間		令和2年4月1日～令和3年3月31日						調査人数		99	
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	%
82	82.8	17	17.2	0	0.0	0	0.0	0	0.0	99	100.0
前年度	78.7	前年度	18.3	前年度	3.0	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	タオル・歯ブラシ・コップがほしい。
対応	チェックイン時に説明して販売。
内容	虫よけ対策をしてほしい。
対応	清掃の徹底。
内容	お土産品の販売。
対応	たけだやの案内。

6. 修繕内容

--

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	コロナ禍においても積極的にイベントや体験プログラム等を実施し、誘客に努め、地域振興の拠点となり、市の観光振興に貢献している。
2.市の施策への貢献度	B	5.60	第18回オーライ！ニッポン大賞グランプリを受賞するなど、竹田地区を全国的にPRしており、坂井市の施策に大きく貢献している。
3.地域や関係団体との関係	C	4.20	各種団体と連携協力し、一年を通して様々なイベントを開催している。また、地元特産品や工芸品などを販売しており、地域との繋がりは強い。
4.平等利用の確保	C	4.20	どんな人でも一般客と同様に平等に利用できるよう配慮している。
5.個人情報の取扱い	C	4.20	個人情報を守るために、宿泊者の情報は施錠できる書庫で管理し、PC内のデータはウイルスソフトを最新に保ちデータの外部持ち出しなどを禁じている。
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	2.00	コロナ禍の中でも、積極的に教育旅行や学生合宿誘致の営業を行い、SDGs環境学習を取り入れたプログラムを実施し、利用者獲得を促進していた。
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、繁忙期には人数を増やすなど受付業務や観光案内に支障がないよう配慮している。
8.利用状況	C	2.00	昨年度に比べ31.7%減少の、54,248人となったが、コロナ禍の影響を考慮して評価した。
9.利用料金(収納状況)	C	2.00	昨年度に比べ55.7%減少の、6,319千円となったが、コロナ禍の影響を考慮して評価した。
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。
11.管理運営経費の節減	C	2.00	コロナ禍による消耗品費等の増額が見られるが、水道光熱費などの節減に努められている項目も見受けられる。
12.安全管理の方法	C	2.00	キャンプ利用者の多い期間は夜間パトロールを実施している。施設ごとに巡回や日常点検等を行っている。
13.危機管理体制	C	2.00	日常点検で異常を発見した場合は速やかに報告・点検を行っている。定期的に避難訓練の実施や消防機器点検を行っている。
14.利用者満足度	C	2.00	利用者アンケートの実施により、改善点や問題点を把握し、施設運営に迅速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いる。
16.職員研修・人材育成	C	2.14	勉強会や研修会に積極的に参加しており、職員のスキルアップに励んでいる。
17.事業収支	C	2.14	事業収入の執行率は93.53%、事業支出の執行率は98.30%であった。
18.経理の方法	C	2.14	公認会計士に会計業務を委託している。年2回の監査を行っており、事業内容と監査結果については定時総会において書面決議とした。
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などは即座に管理者への報告・連絡・相談を行っている。月二回の各部署ミーティングなどで改善策を立案している。
21.地元経済効果	B	2.86	地元住民の雇用や地産池沼の食材、工芸品販売を通じて地元の経済効果に貢献している。各施設が相乗的に利益を上げられるよう連携している。
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	イベントや体験プログラムの実施及び特産品の販売を行っている。イベントでは、4,622名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79.52%、事業支出の執行率は75.32%であった。
総合評価	ランク	得点	所管課総合所見
	B	62.10	第18回オーライ！ニッポン大賞において、グランプリである内閣総理大臣賞を受賞するなど、積極的な活動が全国的にも評価され、坂井市の観光施策に貢献している。コロナ禍においても、事業実施体制を充実させ、アフターコロナを見据えた活動を期待したい。

令和2年度指定管理者モニタリング評価表

1. 概要

施設名	坂井市三国温泉ゆあぽ〜と	所管課名	観光交流課
指定管理者名	イワシタ物産株式会社	委託料	38,800,000円
住所	福井市円成寺町1-6		
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日(5年間)		

2. 利用状況

(単位:人)

年度		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用者数	目標値	167,000	170,000	165,000	165,000	165,000
	実績値	153,285	151,159	153,573	153,672	120,454
増減数		▲ 13,508	▲ 2,126	2,414	99	▲ 33,218
前年度比		91.9%	98.6%	101.6%	100.1%	78.4%
目標達成率		91.8%	88.9%	93.1%	93.1%	73.0%

3. 利用料金

(単位:千円)

年度		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用料金	目標値	34,100	34,100	36,000	38,500	38,500
	実績値	34,351	35,805	36,299	39,902	29,943
増減数		▲ 7,480	1,454	494	3,603	▲ 9,959
前年度比		82.1%	104.2%	101.4%	109.9%	75.0%
目標達成率		100.7%	105.0%	100.8%	103.6%	77.8%

4. 利用者満足度調査

調査期間		令和3年2月1日～令和3年3月15日						調査人数		84	
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	%
24	28.6	55	65.5	5	5.9	0	0.0	0	0.0	84	100.0
前年度	29.5	前年度	56.4	前年度	14.1	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	サウナ室のドアが閉まりにくい。
対応	早急に(次年度には)修繕対処いたします。
内容	イベントが毎月いろいろあって、子供も飽きずに楽しめる。
対応	
内容	露天風呂があるとよい。
対応	

6. 修繕内容

<ul style="list-style-type: none"> ・1号井送湯ポンプ用インバータ制御盤取替 ・4号井No.1No.2送湯ポンプ交換 ・4号井送湯ポンプ用インバータ制御盤取替

7. 事業評価 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	本市への観光客はもちろんのこと、地元の方の入浴の場(生活の一部)・憩いの場として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	C	3.00	市民へのサービス提供に、大いに貢献している。今後も市の施策への貢献を期待したい。
3.地域や関係団体との関係	C	3.00	地域の組織や関係団体との連絡を密にし、観光振興を図っている。提携施設団体との連携も強めている。
4.平等利用の確保	C	3.00	お客様に分け隔てなく平等に施設を利用できるように、スタッフへの教育をしている。
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			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	定期的な娯楽イベントの実施やSNSを使った情報発信、安心して来館してもらえるための新型コロナウイルス感染症対策の徹底ぶりの発信といった、多くの利用促進を図る動きが見受けられた。
7.運営業務(接客・利用の受付等)	C	2.67	前年度よりも苦情件数も減り、指導及び教育の結果が見受けられる。新型コロナウイルス感染症の影響によるマスクの着用を今後も徹底してもらいたい。
8.利用状況	C	2.67	利用客数は目標値に届かず、達成率は73%となったが、コロナ禍の影響を考慮して評価した。
9.利用料金(収納状況)	C	2.67	利用料収入は目標金額に届かず、達成率76%となったが、コロナ禍の影響を考慮して評価した。年度末に向かって利用客は増加しているため、次年度は目標金額超を期待したい。
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	水道料の増加が見受けられる。節減に努めてもらいたい。
12.安全管理の方法	C	2.67	高齢者の利用も多いため、ヒートショック等の注意喚起も徹底している。新型コロナウイルス対策も十分にされている。
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、体制は整っている。
14.利用者満足度	C	2.67	来場者の内84人を対象に満足度アンケートを実施した。94%がかなり満足・満足と回答した。目標の90%を上回った。
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	前年度に引き続き、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	本部の運営評価及び指導により、サービス向上や効率的な運営を行うことが出来ている。今後の更なる向上を目指してほしい。
17.事業収支	C	2.14	事業収入の収入率は、89.2%、事業支出の執行率は88.6%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	D	1.43	前年度に引き続き、純利益が赤字となっている。
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	B	2.86	三国地区へ人を呼び込むための情報発信をはじめ、地元民の雇用が多く、食材の仕入等を地元業者を使っている点で効果があった。
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	売り上げは目標額を下回り、厳しい結果となった。新型コロナウイルスの影響は大きいですが、経費削減と利用客を呼び込むための工夫に努めてもらいたい。
23.事業収支(収納状況)	C	3.00	事業収入の収入率は、73.2%、事業支出の執行率は73.2%であった。
総合評価	ランク	得点	所管課総合所見
	C	60.91	新型コロナウイルス感染症拡大の影響が大きく、自主事業収入や温泉利用料金が大きく減少したが、安心して来館してもらえるために、前年度と比べて積極的な情報発信と、ウイルス対策の徹底が見受けられた。次年度は指定管理者が持つノウハウを駆使し、利用者数・利用料等ともに目標値を上回ることを期待したい。

令和2年度指定管理者モニタリング評価表

1. 概要

施設名	坂井市丸岡総合福祉保健センター	所管課名	丸岡支所
指定管理者名	株式会社イワタグループ	委託料	62,500,000円
住所	坂井市丸岡町寅国第3号8番地		
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日(5年間)		

2. 利用状況

(単位:人)

年度		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用者数	目標値	290,000	290,000	295,000	220,000	280,000
	実績値	238,226	244,117	233,777	206,368	178,453
増減数		▲ 14,929	5,891	▲ 10,340	▲ 27,409	▲ 27,915
前年度比		94.1%	102.5%	95.8%	88.3%	86.5%
目標達成率		82.1%	84.2%	79.2%	93.8%	63.7%

3. 利用料金

(単位:千円)

年度		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用料金	目標値	106,809	107,300	109,150	81,696	103,320
	実績値	88,262	89,696	83,372	76,020	61,004
増減数		▲ 5,187	1,434	▲ 6,324	▲ 7,352	▲ 15,016
前年度比		94.4%	101.6%	92.9%	91.2%	80.2%
目標達成率		82.6%	83.6%	76.4%	93.1%	59.0%

4. 利用者満足度調査

調査期間		令和2年4月1日～令和3年3月31日						調査人数		59	
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	%
12	20.3	16	27.1	18	30.6	3	5.1	10	16.9	59	100.0
前年度	26.5	前年度	34.5	前年度	21.9	前年度	5.1	前年度	12.0		

5. 利用者から寄せられた苦情・意見・その対応

内容	パンフレットを作ってほしい。
対応	検討いたしますと伝えました。
内容	お盆・お正月は0:00まで営業してほしいとのこと。
対応	検討いたしますと伝えました。
内容	
対応	

6. 修繕内容

<ul style="list-style-type: none"> ・給水管修繕 ・源泉ポンプ、源泉送湯ポンプ設備改修 ・吸収冷暖房機部品取替修繕、排水ポンプ取替、薬注タンク取替、ろ過タンク取替 ・そば打ち体験道場改修
--

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	健康で生きがいのある長寿まちづくりの目標に沿い、若者から高齢者まで幅広い世代の市民の利用促進に努めている。
2.市の施策への貢献度	C	3.00	コロナ禍で他社が利用中止する中、フィットネスジム・スタジオを継続し、「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	C	3.00	地元のうねの郷づくり協議会と連携したイルミネーション事業や花火イベントを成功させるなど、関係は良好である。
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	個人情報保護・情報公開等について指針を定め、適切に実施している。令和2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	2.67	コロナ禍で閲覧がなくなったが、ホームページ、Instagram等のSNSを頻繁に更新し、積極的なPRを行った。
7.運営業務(接客・利用の受付等)	C	2.67	入退館ゲートシステムによる受付業務を行うことで、鍵の受け渡しをなくし、利用者には遅滞ないサービスの提供に努めている。
8.利用状況	C	2.67	利用人数の目標達成率は63.7%となり目標値には達しなかったが、コロナ禍の影響を考慮して評価した。
9.利用料金(収納状況)	C	2.67	利用料収入の目標達成率は59.0%となり目標値には達しなかったが、コロナ禍の影響を考慮して評価した。
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	昨年と比べ管理運営費が20%増となったが、令和元年度は施設改修のため9カ月間の運営であり、月平均では前年度の89%となっており、経費が節減されている。
12.安全管理の方法	C	2.67	職員による館内巡回や積極的な声掛けなどを行うなど、利用者第一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	C	2.67	59名に対しアンケートを実施した結果「かなり満足」「満足」「普通」が77.9%と評価が上昇している。ただし、アンケートの母数が少ないため、C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	2.14	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	安定運営・感動運営、イクボスなどの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82.3%、事業支出の執行率は80.5%であった。新型コロナウイルス感染症による利用客の減少が大きく影響している。
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。会計事務所を通じて適正に処理されている。
19.法人等の経営状況	C	2.14	赤字が拡大している。修繕費減の努力は見られるが、新型コロナウイルス感染症の影響による温泉利用者・レストラン売り上げ減が大きい。しかしながら、災害時中の経営状況としては、健闘している。
20.意見・苦情への対応	C	2.14	意見・苦情等は迅速に検討・実施し、引継ぎや打ち合わせにおいて共有し、改善に努めている。
21.地元経済効果	C	2.14	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	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	多様なイベントを年間を通して行い、施設利用促進に繋がっている。
23.事業収支(収納状況)	C	3.00	自主事業の事業収入の執行率は57.5%、事業支出の執行率は74.2%であった。新型コロナウイルス感染症の影響による利用客の減少が大きく影響している。
総合評価	ランク	得点	所管課総合所見
	C	60.01	4月から新型コロナウイルス感染症の影響が見られ、利用客が激減した。今後は物販・食堂・フィットネスジムによるサービス向上を図り、新たな利用客獲得に期待したい。

令和2年度指定管理者モニタリング評価表

1. 概要

施設名	坂井市三国希望園	所管課名	社会福祉課
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	1,598,328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31年4月1日～令和6年3月31日(5年間)		

2. 利用状況

(単位:人)

年度		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用者数	目標値	5,299	5,239	7,607	7,010	7,129
	実績値	5,126	4,469	6,239	6,509	5,607
増減数		▲ 647	▲ 657	1,770	270	▲ 902
前年度比		108.0%	87.2%	139.6%	104.3%	86.1%
目標達成率		115.4%	85.3%	82.0%	92.9%	78.7%

3. 利用料金

(単位:千円)

年度		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2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		令和3年2月1日～令和3年2月12日						調査人数		21	
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	14.3	9	42.9	7	33.3	0	0.0	2	9.5	21	100.0
前年度	12.0	前年度	64.0	前年度	24.0	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・その他対応

内容	希望園事業が少なくなり寂しいです
対応	従来通り計画を立てて活動している事をご家族にお伝えした。また、利用者の体調面など考慮した活動時間の調整などにて事業が少なくなったと感じているのでは無いかと分析し、その旨もお伝えした上で、今後も利用者の意見を聞く機会(自治会)にて話を伺いながら事業実施につなげていくことで了解を得た。
内容	避難訓練をもっと実質的な内容で実施して欲しい
対応	災害時含む火災を想定した避難訓練を実施している。その後振り返りも実施している中で、希望する訓練の確認をしながら実施につなげていくことの了解を得た。

6. 修繕内容

--

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	新型コロナウイルス感染症対策のため入場者の制限等をかけながら管理運営した。
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	C	1.67	新型コロナウイルス感染症の影響で利用者は前年より13.9ポイント減少し、目標値も21.3ポイント下回ったが、コロナ禍の影響を考慮して評価した。
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	計画書どおり、適正に履行されている。
11.管理運営経費の節減	C	1.67	人件費と業務委託料のみのためコスト削減は困難。
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	C	1.67	総合満足度で、不満を感じる利用者がいなくなった。 個別事項でも不満を感じる利用者がいなくなるようにより一層の改善努力を求めます。
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、98.3%、事業支出の執行率は98.3%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	C	3.00	コロナ禍の影響で、利用者の休暇の増加や感染予防による入場者を制限したことにより目的値を達成ができなかった。
23.事業収支(収納状況)	C	3.00	事業収入の執行率は、97.5%、事業支出の執行率は90.6%であった。
総合評価	ランク	得点	所管課総合所見
	C	60.02	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。

令和2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	41,766,000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5年3月31日(5年間)		

2. 利用状況

(単位:人)

年度		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用者数	目標値	17,000	17,200	18,000	16,000	15,000
	実績値	18,072	15,627	14,537	14,768	11,099
増減数		1,364	▲ 2,445	▲ 1,090	231	▲ 3,669
前年度比		108.2%	86.5%	93.0%	101.6%	75.2%
目標達成率		106.3%	90.9%	80.8%	92.3%	74.0%

3. 利用料金

(単位:千円)

年度		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用料金	目標値	506	516	472	550	570
	実績値	484	460	420	546	364
増減数		142	▲ 24	▲ 40	126	▲ 182
前年度比		141.5%	95.0%	91.3%	130.0%	66.7%
目標達成率		95.7%	89.1%	89.0%	99.3%	63.9%

4. 利用者満足度調査

調査期間		令和2年4月1日～令和3年3月31日						調査人数		141	
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	%
66	46.8	64	45.4	11	7.8	0	0.0	0	0.0	141	100.0
前年度	45.0	前年度	49.0	前年度	5.4	前年度	0.7	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	待合室にゴミ箱、時計がないので不便。
対応	ゴミ箱、時計を設置した。
内容	
対応	
内容	
対応	

6. 修繕内容

<ul style="list-style-type: none"> ・火葬炉設備修繕工事を実施し、再燃炉後絞りアーチ積替(4号炉)、燃烧設備取替(全6炉)、残灰集塵機配管補修、電動チェーンブロック取替(1～5号炉)、オイルコンパウンドセット部品取替を行いました。 ・非常用発電機冷却器の修繕を行いました。

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	新型コロナウイルス感染症の流行により非常に困難な状況への対応が求められる中、安全面を徹底した運営を行うことで、市の火葬業務を担う施設として大きく貢献している。
2.市の施策への貢献度	B	5.60	新型コロナウイルス感染者の遺体火葬について、同じ坂井地区内の代官山斎苑との連携体制づくりに協力し、円滑な火葬業務の運営に関する市施策に大きく貢献している。
3.地域や関係団体との関係	C	4.20	新型コロナウイルスの感染予防に特段の注意を行った上で、地元の福祉施設の絵画展示や、区の清掃活動に協力し、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、令和2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	火葬の実績について、昨年に比べ27件増加したものの、新型コロナウイルス感染症予防のため利用制限を行い、入場者数は3,669人の減となった。
9.利用料金(収納状況)	C	2.00	待合室利用件数は3件の減。新型コロナウイルス感染症の予防のため利用制限を行い、入場者数は739人の減、利用料金収入は182千円の減となった。
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	B	2.67	141人にアンケートを実施した結果、調査5項目中、「接客態度」など4項目で「かなり満足」「満足」が90%以上と評価されている。
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	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、97.6%、事業支出の執行率は94.6%であった。事
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	待合室にゴミ箱や時計が無いため不便だとの意見・要望を受け、直ちに設置するなど、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	新型コロナウイルス感染症の予防のため物故者法要の実施を取りやめたが、地元福祉施設・地元団体による絵画展示や花壇製作は計画通り実施した。
23.事業収支(収納状況)	C	3.00	新型コロナウイルス感染症のため自主事業の実施を一部制限したことで、事業収入の執行率は55.5%、事業支出の執行率は39.3%であった。
総合評価	ランク	得点	所管課総合所見
	B	62.77	新型コロナウイルス感染症の感染予防を図るため、施設利用の制限や自主事業の一部取りやめを余儀なくされたものの、サービスを低下させることなく、利用者からの評価も非常に高い管理運営がされている。今後も、確実な施設管理に取り組んでいきたい。

令和2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	公益財団法人 坂井市スポーツ協会	委託料	140,000,000円
住所	坂井市坂井町下新庄第19号7番地1		
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日(5年間)		

2. 利用状況

(単位:人)

年度		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用者数	目標値	474,000	658,000	607,600	607,000	607,750
	実績値	487,224	572,296	633,415	554,348	403,379
増減数		▲ 102,450	85,072	61,119	▲ 79,067	▲ 150,969
前年度比		82.6%	117.5%	110.7%	87.5%	72.8%
目標達成率		102.8%	87.0%	104.2%	91.3%	66.4%

3. 利用料金

(単位:千円)

年度		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用料金	目標値	31,555	42,960	42,000	47,150	50,380
	実績値	39,959	42,718	43,813	50,211	38,319
増減数		2,456	2,759	1,095	6,398	▲ 11,892
前年度比		106.5%	106.9%	102.6%	114.6%	76.3%
目標達成率		126.6%	99.4%	104.3%	106.5%	76.1%

4. 利用者満足度調査

調査期間		令和2年9月10日～令和2年9月30日						調査人数		181	
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	%
23	12.7	93	51.4	61	33.7	2	1.1	2	1.1	181	100.0
前年度	8.7	前年度	55.1	前年度	32.3	前年度	3.9	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	テニスネットがバラバラになっていたり、違う場所にあったりする。
対応	利用者へ片づけの際は、必ず元の場所に戻すよう周知徹底した。
内容	テニスネットを引っ掛ける部分が曲がっている。
対応	即日修理対応した。
内容	坂井体育館がたまに滑る。
対応	滑る原因であったモップを全て入替した。

6. 修繕内容

<ul style="list-style-type: none"> ・丸岡体育館3階スタジオ改修工事 ・丸岡運動公園グラウンド及び三国グラウンド内野整備工事 ・古城ドーム男女トイレ洋式改修 ・坂井武道館LED改修工事 ・坂井体育館・坂井グラウンドトイレ洋式化工事 他151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	ヨガ教室やスポーツ教室無料体験会を実施し、幅広い世代のスポーツのきっかけ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	市が行うライトダウンキャンペーン等に積極的に取り組むだけでなく、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	地域交流への支援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	公平な周知を徹底し、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	市広報紙を利用した積極的な広報活動や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、行政と連携し合宿用パンフレット作成するなど新規の定期利用団体の獲得にも繋がっている。
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	4月、5月の新型コロナウイルス感染症対策の全施設閉館及び6月の利用制限に伴い、利用者が前年比で27.2%の減となったが、コロナ禍の影響を考慮して評価した。
9.利用料金(収納状況)	C	2.33	4月、5月の新型コロナウイルス感染症対策の全施設閉館及び6月の利用制限に伴い、利用料金収入は前年度から23.7%の減となったが、コロナ禍の影響を考慮して評価した。
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、施設修繕がかさみ予算額を上回っている。今後の施設管理方法を適切に検討し、費用節減に努めることを望む。
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	C	2.33	受付や鍵の受け渡しに時間が掛かるなどという不満があり、目標値を下回る結果となった。
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	2.14	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、92.8%、事業支出の執行率は93.9%であった。
18.経理の方法	C	2.14	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	迅速かつ的確に対応しており、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	コロナ禍の影響で休講となった教室を教室名を変更し新規教室として開催するなど工夫したことで開催数は前年度実績を7件上回ったが参加者数は3,397人減少した。
23.事業収支(収納状況)	C	3.00	事業収入の執行率は、78.7%、事業支出の執行率は88.8%であった。
総合評価	ランク	得点	所管課総合所見
	C	59.95	新型コロナウイルス感染症の影響で4月、5月の1ヶ月半にも及ぶ全施設閉館、6月の利用制限、大会の中止や規模縮小、合宿利用減により施設収入及び施設利用者は減少し目標値を大きく下回った。

令和2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	40,100,000円
住所	坂井市丸岡町長崎第6号77番地		
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日（5年間）		

2. 利用状況

（単位：人）

年度		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用者数	目標値	143,770	144,750	147,000	147,550	143,500
	実績値	148,223	141,354	143,455	131,891	89,397
増減数		1,572	▲ 6,869	2,101	▲ 11,564	▲ 42,494
前年度比		101.1%	95.4%	101.5%	91.9%	67.8%
目標達成率		103.1%	97.7%	97.6%	89.4%	62.3%

3. 利用料金

（単位：千円）

年度		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用料金	目標値	80,382	81,013	81,190	81,595	81,100
	実績値	82,399	80,685	77,009	76,933	53,883
増減数		1,996	▲ 1,714	▲ 3,676	▲ 76	▲ 23,050
前年度比		102.5%	97.9%	95.4%	99.9%	70.0%
目標達成率		102.5%	99.6%	94.9%	94.3%	66.4%

4. 利用者満足度調査

調査期間		令和3年3月1日～令和3年3月31日						調査人数		155	
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	%
9	5.8	55	35.5	71	45.8	15	9.7	5	3.2	155	100.0
前年度	8.8	前年度	37.5	前年度	40.0	前年度	10.0	前年度	3.8		

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】設備が古いので新しくしてほしい
対応	入替えが必要なものは速やかに対応することを説明し、理解を得る
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	【三国運動公園屋内温水プール】シャワーの出水が弱い
対応	少しの量でも強く出る節水シャワーヘッドを使用

6. 修繕内容

【丸岡フィットネスセンター】 温水ヒーターコントロールパネル交換 【三国運動公園屋内温水プール】給湯ポンプ修繕、機械室シャッター修繕 非常灯交換 他27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)
1.設置目的の達成度(管理目標)	C	3.00	新型コロナウイルス感染拡大防止の対策として臨時休館にしたことで、目標に達していない項目が多く見られる。しかし、自主事業のイベント収入においては、昨年度を上回る収入があり工夫や努力が見受けられる。
2.市の施策への貢献度	B	4.00	コロナ禍においても、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、予約制のレッスンに対しては、整理券を配り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			モニタリング結果(所見)
6.利用促進業務	C	2.67	無料レッスン体験や施設・運動プログラム体験キャンペーン、外部への水泳指導者派遣等を通して施設のPRを実施し、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	新型コロナウイルス感染防止の対策による臨時休館や新型コロナウイルス感染を警戒した利用者の活動自粛などが影響し、目標を42.3%下回ったが、コロナ禍の影響を考慮して評価した。
9.利用料金(収納状況)	C	2.67	上記の理由により目標値を43.2%下回ったが、コロナ禍の影響を考慮して評価した。
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	新型コロナウイルス感染拡大防止による臨時休館やイベント活動等中止により前年度比で減少しているが、施設の老朽化により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	前年度比では上回っているが、利用者目線を第一とし、さらなる満足度の向上を期待する。
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)
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87.0%、事業支出の執行率は84.6%であり、前年度より増加し黒字となった。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継続および黒字幅の拡大に期待したい。
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	経常利益は22,111千円となり、順調に経営しているものとして評価でき、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			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1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、指定管理者の利用促進の成果として評価できる。
23.事業収支(収納状況)	C	3.00	事業収入の執行率は73.5%、事業支出の執行率は85.3%であり、事業収支の減少、入会者数の減少傾向がみられるほか、老朽化による管理運営費の増加も今後見込まれるため、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	61.01	新型コロナウイルス感染症対策に伴う臨時閉館や利用制限での大幅な収入減により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。

令和2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	26,552,804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31年4月1日～令和6年3月31日(5年間)		

2. 利用状況

(単位:人)

年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	
利用者数	目標値	125,000	125,050	126,000	125,900	22,000
	実績値	260,170	140,459	114,208	95,598	10,004
増減数	81,609	▲ 119,711	▲ 26,251	▲ 18,610	▲ 85,594	
前年度比	145.7%	54.0%	81.3%	83.7%	10.5%	
目標達成率	208.1%	112.3%	90.6%	75.9%	45.5%	

3. 利用料金

(単位:千円)

年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	
利用料金	目標値	13,200	12,600	10,600	10,210	2,800
	実績値	12,145	12,425	13,310	12,703	1,272
増減数	103	280	885	▲ 607	▲ 11,431	
前年度比	100.9%	102.3%	107.1%	95.4%	10.0%	
目標達成率	92.0%	98.6%	125.6%	124.4%	45.4%	

4. 利用者満足度調査

調査期間	令和2年4月1日～令和3年3月31日						調査人数	8			
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	75.0	2	25.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	8	100.0
前年度	52.8	前年度	34.7	前年度	8.3	前年度	1.4	前年度	2.8		

5. 利用者から寄せられた苦情・意見・その対応

内容	会館の感染対策が徹底されているので、安心して利用することができた。
対応	
内容	エレクtoonがホールに常設されていると嬉しい。持参するのに負担がかかる。発表会の内容が充実する。
対応	必要物品は常設できるよう対応していきたい旨を伝えるが難しいこともあり、利用者には今後ご協力をお願いした。
内容	録音、録画をお願いできるシステムもあるとうれしい。
対応	既存設備に舞台上を録画できる機器を設置した。

6. 修繕内容

<ul style="list-style-type: none"> ・みくに未来ホール 重量物運搬用ホイストクレーン設置取付 ・文化の森・YURI文化情報交流館 冷温水配管等修繕工事 ・文化の森・YURI文化情報交流館 館内放送機材設置取付 ・文化の森・YURI文化情報交流館 テレビモニター更新 ・文化の森・YURI文化情報交流館 樹木伐採

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	新型コロナウイルス感染症の影響で利用者は減少したが、工夫して市民が文化芸術に触れ合う機会を提供し、文化芸術の拠点として十分に貢献している。
2.市の施策への貢献度	C	3.60	市の受託事業以外にも積極的に自主事業を展開し、コロナ禍でも、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た。
3.地域や関係団体との関係	C	3.60	公募型の無料エントランスライブの実施や施設エントランスでのピアノ開放など、地域住民に文化芸術に触れ合う機会を広く提供した。
4.平等利用の確保	C	3.60	施設の条例及び施行規則を遵守し、利用申し込みや利用料金の徴収、チケット販売、障害者の利用など平等性を確保している。
5.個人情報の取扱い	C	3.60	坂井市個人情報保護条例を遵守し、法人において個人情報保護の規定を定め、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	キャッシュレス決済でPayPayを導入し、購入者の利便性を向上した。新たに「お試し企画！ホールでコンサートピアノを演奏してみよう」事業を実施し、コロナ禍でも利用促進の工夫を行った。
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を通じて、利用者への柔軟な運営を行った。利用者の要望に沿った演出・進行プランの提案を行い、リピーター増に努めた。
8.利用状況	C	2.33	ハートピア春江は改修工事のため休館であった。みくに市民センターは、昨年度と比べ52.0ポイント減の10,004名であったが、コロナ禍の影響を考慮して評価した。
9.利用料金(収納状況)	C	2.33	ハートピア春江は改修工事のため休館であった。みくに市民センターは、昨年度と比べ56.9ポイント減の1,272,440円であったが、コロナ禍の影響を考慮して評価した。
10.管理運営業務の内容	C	2.33	計画書で一部、適切な植栽管理ができていなかったが、早急に改善を行った。今後も適切な管理に努めたい。
11.管理運営経費の節減	C	2.33	新型コロナウイルス感染症の影響で4～5月が休館だったため、光熱水費や清掃委託料が削減された。
12.安全管理の方法	C	2.33	職員による施設巡回を行い、異常箇所を早期発見し、適宜対応した。文化施設の特色である舞台や照明、音響設備等は保安基準表を遵守し、専門職員と業者で安全管理に努めた。
13.危機管理体制	C	2.33	仕様書どおりに危機管理マニュアルが配備され、年2回の防災訓練や通常時の館内の巡回を実施している。
14.利用者満足度	C	2.33	アンケートを実施した結果、「大変満足」「満足」が100%と評価されているが、対象人数が少ない。
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	2.14	計画書の合計人数のとおり職員を配置しており、音響や照明技術等のほか経理や造園関係の資格を持った職員がいる。
16.職員研修・人材育成	B	2.86	計画書どおり、自衛消防訓練や接遇研修を実施し、外部研修に参加した他、職員の技術研修を自主的に行い、コロナ禍での技術向上を図った。
17.事業収支	C	2.14	事業収入の執行率は96.9%、事業支出の執行率は95.9%であった。
18.経理の方法	C	2.14	公益法人会計基準に準拠して適切に処理し、経理や監査を行っている。
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	利用者の意見を把握するためにアンケートを実施し、全職員で共有し、改善を行っている。
21.地元経済効果	C	2.14	施設管理や事業に係る発注をなるべく地元企業・業者に依頼し、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	みくに市民センターのほか、当初計画にはなかったハートピア春江に自動販売機を設置し、清涼飲料水を販売した。
23.事業収支(収納状況)	C	3.00	事業収入の執行率は64.8%であった。ハートピア春江が改修工事で休館だったため、昨年度と比較し75.2ポイント減の414,055円であった。
総合評価	ランク	得点	所管課総合所見
	C	61.45	従来の貸館だけでなく、施設の特徴を活かした事業を展開し、コロナ禍でも工夫して市民が文化芸術に触れる機会を積極的に創出し、利用率向上に努めた。専門職員の技術向上にも計画以上に努めた。今後、継続した利用や利用率の向上への努力を期待する。

令和2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	観光交流課
指定管理者名	一般社団法人 三國會所	委託料	7,570,000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		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用者数	目標値	60,000	72,500	63,000	61,000	61,000
	実績値	56,350	55,035	50,393	52,291	25,988
増減数		▲ 1,536	▲ 1,315	▲ 4,642	1,898	▲ 26,303
前年度比		97.3%	97.7%	91.6%	103.8%	49.7%
目標達成率		93.9%	75.9%	80.0%	85.7%	42.6%

3. 利用料金

(単位:千円)

年度		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用料金	目標値	780	745	700	725	725
	実績値	600	608	757	648	338
増減数		▲ 131	8	149	▲ 109	▲ 310
前年度比		82.1%	101.3%	124.5%	85.6%	52.2%
目標達成率		76.9%	81.6%	108.1%	89.4%	46.6%

4. 利用者満足度調査

調査期間		令和2年4月1日～令和3年3月31日						調査人数		118	
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	%
48	40.7	32	27.1	11	9.3	0	0.0	27	22.9	118	100.0
前年度	64.0	前年度	15.9	前年度	7.4	前年度	0.0	前年度	12.7		

5. 利用者から寄せられた苦情・意見・その対応

内容	休日や時間外等も対応してほしい。
対応	事前の相談や予約があれば、休日および時間外であっても対応した。
内容	
対応	
内容	
対応	

6. 修繕内容

・町家館 雨漏り修繕

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	文化財の保護だけでなく、適切な維持管理や市民文化の醸成、地域コミュニティの強化に寄与している。
2.市の施策への貢献度	C	3.60	三国まちなかの観光拠点として、観光情報の発信に取り組んでいる。また、利用者のニーズに柔軟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	C	3.60	コロナ禍により制限がある中で、施設の提供を通し各種地域活動へ貢献していた。
4.平等利用の確保	C	3.60	すべての利用者に対して公平・平等に接し、職員間でも互いの人権を尊重している。
5.個人情報の取扱い	C	3.60	個人情報の収集にあたっては、その目的を明示し、厳正な管理において、漏洩や改ざん等の防止を行っている。
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	C	2.00	観光客が施設を安全安心に利用できるよう感染症対策を徹底し、開館時間などを利用者の要望により柔軟に対応し、利用促進に取り組んでいる。
7.運営業務(接客・利用の受付等)	C	2.00	各施設に常時1名以上の職員を常駐させ、接客対応を実施し、アンケートや意見箱による課題の調査と解決に努めている。
8.利用状況	C	2.00	昨年度より49.7%減少し、25,988人となった。大幅な減少となったが、コロナ禍の影響を考慮して評価した。
9.利用料金(収納状況)	C	2.00	昨年度より52.2%減少し、338千円となった。大幅な減少となったが、コロナ禍の影響を考慮して評価した。
10.管理運営業務の内容	C	2.00	施設の保守管理・清掃業務については適切に対応している。管理運営業務の観光案内についても積極的に取り組んでいる。
11.管理運営経費の節減	C	2.00	燃料費や印刷費等の経費削減に取り組んでいる。
12.安全管理の方法	C	2.00	施設巡回を定期的に行い、異変等の早期発見に努めており、利用者からの指摘等があったときは即対応している。
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	C	2.00	118人へのアンケートの内、「かなり満足」「満足」の割合は接客態度で67.8%、備品設備の管理状況は、86.5%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いる。
16.職員研修・人材育成	C	2.57	接遇マナー研修・訓練を通じて、サービス向上が図られている。
17.事業収支	C	2.57	事業収入の執行率は、95.33%、事業支出の執行率は91.57%であった。
18.経理の方法	C	2.57	会計事務所を通して適切な会計処理を行っている。現金出納帳への記帳も毎日行っている。
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・苦情を項目ごとに分類することで、問題点を明確にし、速やかに改善できるものは、迅速に対応し、今後改善していくべきところは、職員間で共有した。
21.地元経済効果	C	2.57	各関係団体と連携を生かし、近隣観光地や宿泊施設への誘客や公共交通機関の利用促進が期待できる。
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	C	3.00	コロナ禍により、レンタサイクルのみの事業実施となった。
23.事業収支(収納状況)	C	3.00	事業収入の執行率は53.14%、事業支出の執行率は55.6%であった。
総合評価	ランク	得点	所管課総合所見
	C	59.99	コロナ禍により利用客等の減少が顕著となっているが、帯のまち流しのプロモーション動画の作成等伝統芸能の保存振興に寄与している。アフターコロナを見据えた事業の改善が求められる。

令和2年度指定管理者モニタリング評価表

1. 概要

施設名	アーバンデザインセンター坂井	所管課名	企画政策課
指定管理者名	一般社団法人 アーバンデザインセンター坂井	委託料	7,115,241円
住所	坂井市三国町南本町3丁目6番11号		
指定期間	平成31年4月1日～令和4年3月31日(3年間)		

2. 利用状況

(単位:人)

年度		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用者数	目標値				400	8,000
	実績値				7,750	3,215
増減数					7,750	▲ 4,535
前年度比					-	41.5%
目標達成率					1937.5%	40.2%

3. 利用料金

(単位:千円)

年度		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用料金	目標値				30	40
	実績値				36	8
増減数					36	▲ 28
前年度比					-	22.2%
目標達成率					120.0%	20.0%

4. 利用者満足度調査

調査期間		令和2年4月1日～令和3年3月31日						調査人数		22	
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	20.0	4	80.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5	100.0
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	情報発信が不足している。
対応	ホームページやSNSの定期的な情報の更新やメディアを活用した活動PRに取り組んだ。
内容	建物のある場所が外から分かりにくい。(特に裏側)
対応	利用者の視認性向上のため、正面および裏側駐車場出入口に看板を設置した。
内容	
対応	

6. 修繕内容

<ul style="list-style-type: none"> 裏側出入口のキーボックスが老朽化で不具合が生じたため、取り替えを実施した。 前庭側勝手口の鍵に不具合が生じたため、取り替えと持ち手の設置を実施した。

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	新型コロナウイルス感染症拡大による三国祭の山車巡行の中止、大雪の影響等により、施設利用は大幅減となったが、コロナ禍の影響を考慮して評価した。
2.市の施策への貢献度	C	3.60	自主事業による普及効果により、市内のみならず各地団体から視察や問い合わせがあり、市の施策のPRに貢献した。
3.地域や関係団体との関係	C	3.60	地元地域やまちづくり団体等の交流拠点となり、地元の会合等での利用が多く見られ、住民や地域の関係団体との協働活動を通じて、良好な関係を築くことができています。
4.平等利用の確保	C	3.60	利用者の個人差に関わらず、平等な接客対応に心がけ、利用者が不公平にならないよう適正な利用許可に努めた。
5.個人情報の取扱い	C	3.60	個人情報保護法等に則り、個人情報の取り扱いには細心の注意を払い適切に処理されており、機密漏洩事案等もなかった。
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	2.00	SNSやホームページにて、定期的にイベント等についてPRしてきた。また、ホームページでの予約フォームにより、利用者の利便性の向上を図っている。
7.運営業務(接客・利用の受付等)	C	2.00	利用者に不快感や不平等感を感じさせない接客に取り組んだ。新型コロナウイルス感染症対策として、消毒液等の整備や利用者へのマスク着用等に徹底して取り組んだ。
8.利用状況	C	2.00	新型コロナウイルス感染症拡大による三国祭の山車巡行の中止、大雪の影響等により、施設利用は大幅減となったが、コロナ禍の影響を考慮して評価した。
9.利用料金(収納状況)	C	2.00	コロナ感染症、三国祭の山車巡行の中止、大雪の影響等により、施設利用は大幅減となったが、コロナ禍の影響を考慮して評価した。
10.管理運営業務の内容	C	2.00	事業計画書に記載されている清掃業務、警備業務、維持管理業務が十分に実施されている。
11.管理運営経費の節減	C	2.00	清掃業務、保安警備業務、樹木管理業務、保守点検業務、修繕業務等の維持管理業務をできる限り職員で実施することで、経費削減に努めている。
12.安全管理の方法	C	2.00	緊急時の対応について、全職員に周知徹底し、それを遵守することで、事故等の発生は何もなかった。
13.危機管理体制	C	2.00	日常点検を徹底し、消防計画に基づいた訓練等を実施。また、緊急時に備えて、近隣居住者との連絡体制を整えた。
14.利用者満足度	C	2.00	新型コロナウイルス感染症拡大により施設利用者数が大幅減となったことからアンケート件数も少なくなっているが、良好な意見が多い。
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	施設を運営するうえで、適切な職員配置がなされており、計画書どおりの配置となっている。
16.職員研修・人材育成	C	2.57	全国のUDC職員と情報交換しながら、各地の先進事例も学べるUDC会議に参加した。コロナ感染症拡大によりオンラインでの開催となった。
17.事業収支	C	2.57	事業収入の執行率は、99%、事業支出の執行率は94%であった
18.経理の方法	C	2.57	経理担当職員を配置し、適切に処理するよう心掛けている。また、税理士に会計情報を定期的に確認してもらっている。
19.法人等の経営状況	C	2.57	新型コロナウイルス感染症の影響により、当期純利益は前年度に比べて下がっているものの、一定の経常利益を得ている。
20.意見・苦情への対応	C	2.57	運営にかかる意見等はその都度業務に反映するよう心掛けている。大きな苦情といえるものは特になかった。
21.地元経済効果	C	2.57	空き家を店舗やゲストハウスとして活用する案件に携わり、地域の賑わい創出に貢献している。
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	コロナ禍において、感染症対策を工夫しながら、和楽の日やさかい農業女史講習会など、地域の賑わい創出に繋がる事業を展開した。
23.事業収支(収納状況)	C	3.00	事業収入の執行率は、72%、事業支出の執行率は63%であった。
総合評価	ランク	得点	所管課総合所見
	C	59.99	新型コロナウイルス感染症の拡大による影響から、入場者数・利用料収入ともに昨年度を下回る実績となったが、そのような中でも工夫して、地域活性化や地域の賑わい創出、次世代のまちづくり担い手育成等に精力的に取り組む、事業を展開してきた。今後の取組にも期待したい。