

令和3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4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、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。

令和3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
	坂井市丸岡バスターミナル交流センター	P20-1～20-2

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駅駐車場施設	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	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)	株式会社テトテフ	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	R3.4.1	R6.3.31	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	H31.4.7	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				
9	坂井市丸岡観光情報センター	17	坂井市一筆啓上日本一短い手紙の館	有限会社 一筆啓上茶屋	H30.4.1	R5.3.31	観光交流課
		18	坂井市丸岡観光情報センター(一筆啓上茶屋)				
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	H31.4.3	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ぽ〜と	22	坂井市三国温泉ゆあぽ〜と	イワシタ物産株式会社	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
20	坂井市丸岡バスターミナル交流センター	61	丸岡バスターミナル交流センター	一般社団法人 丸岡城天守を国宝にする市民の会	R3.4.1	R6.3.31	丸岡支所

(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3年度)	(指定期間全体)	
1	坂井市JR駅前駐車場施設 【※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】	株式会社テトテヲ	-	-	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	6,600	19,800	3年
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	1,498	7,878	5年
14	坂井市赤坂聖苑	株式会社 法美社	41,816	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	72,416	344,362	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	7,495	22,746	3年
20	坂井市丸岡バスターミナル交流センター 【※4】	一般社団法人 丸岡城天守を国宝にする市民の会	17,189	53,189	3年
合計			530,739	2,565,488	

【※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1,029千円、東尋坊駐車場は1,866千円、ゆりの里公園交流促進施設は769千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、19及び20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。

令和3年度の管理目標の達成状況は、20区分のうち利用人数(台数)では5区分において管理目標を上回り、利用料収入で7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。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3年度における利用者数は1,989,989人、利用台数は49,168台となっており、全体で2,038,157人(台)の利用がありました。前年度と比較すると、548,087人(台)、35.8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、ハートピア春江の大規模改修完了に伴う再開や、新型コロナウイルス感染症のワクチン接種会場利用によるものです。

また、令和3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13区分で増加、3区分で減少となりました。利用料金全体の収納状況は286,329千円となり、前年度比51,593千円、21.0ポイントの増加となりました。利用料金の増加の主な要因は、ハートピア春江の大規模改修完了に伴う再開や新型コロナウイルス感染症からの回復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3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63.3%となっており、前年度より1.9ポイント減少、「普通」は28.2%と前年度より0.8ポイント増加しています。一方、「不満」は3.0%となっており、前年度より1.6ポイントの増加となりました。

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3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17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	88.6%	93.8%
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	90.4%	119.8%
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)	89.4%	91.1%
4	坂井市坂井地域交流センター	株式会社 アイビックス	114.2%	86.2%
5	坂井市ゆりの里公園	長谷川造園株式会社	155.5%	152.7%
6	坂井市ゆりの里公園交流促進施設	株式会社テトテフ	93.2%	-
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	82.3%	-
8	坂井市丸岡城関連施設	公益財団法人 丸岡文化財団	50.4%	51.1%
9	坂井市丸岡観光情報センター	有限会社 一筆啓上茶屋	56.3%	52.0%
10	坂井市たけだの里施設	一般社団法人 竹田文化共栄会	87.3%	92.1%
11	坂井市三国温泉ゆあぽ〜と	イワシタ物産株式会社	115.3%	122.6%
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	111.3%	110.0%
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	88.5%	-
14	坂井市赤坂聖苑	株式会社 法美社	83.9%	69.5%
15	坂井市体育施設	公益財団法人 坂井市スポーツ協会	113.8%	107.6%
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	81.4%	79.0%
17	坂井市文化施設	公益財団法人 坂井市文化振興事業団	67.0%	112.5%
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	97.1%	155.0%
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	62.5%	37.5%
20	坂井市丸岡バスターミナル交流センター	一般社団法人 丸岡城天守を国宝にする 市民の会	81.1%	231.2%

(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3年度 (A)	令和2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	26,368	22,145	4,223	119.1%	新型コロナウイルスの影響から回復途上によるもの
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	13,411	12,899	512	104.0%	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	9,389	11,111	▲ 1,722	84.5%	新型コロナウイルス感染症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	204,285	139,094	65,191	146.9%	新型コロナウイルスワクチン接種会場による利用によるもの。
5	坂井市ゆりの里公園	長谷川造園株式会社	利用者数	225,442	148,950	76,492	151.4%	新設の遊具、イルミネーション等による来場客の増加
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	16,956	8,727	8,229	194.3%	新型コロナウイルスの影響から回復途上によるもの
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	83,135	93,110	▲ 9,975	89.3%	新型コロナウイルス感染症の影響による来店者の減少によるもの
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	87,910	90,254	▲ 2,344	97.4%	新型コロナウイルス感染症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	67,550	61,936	5,614	109.1%	新型コロナウイルス感染症からの回復途上によるもの
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	60,228	54,248	5,980	111.0%	新型コロナウイルス感染症からの回復途上によるもの
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	122,753	120,454	2,299	101.9%	新型コロナウイルス感染症からの回復途上によるもの
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	233,683	178,453	55,230	130.9%	新型コロナウイルス感染症からの回復途上によるもの
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	6,114	5,607	507	109.0%	新型コロナウイルス感染症からの回復途上によるもの
14	坂井市赤坂聖苑	株式会社 法美社	利用者数	12,588	11,099	1,489	113.4%	新型コロナウイルス感染症防止のための利用制限によるもの
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	646,645	403,379	243,266	160.3%	全国高校総体サッカー競技開催等によるもの
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	107,393	89,397	17,996	120.1%	新型コロナウイルス感染症からの回復途上によるもの
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	64,435	10,004	54,431	644.1%	ハートピア春江の改修工事完了による施設再開によるもの。 みくに市民センターの利用者数の増は新型コロナウイルスワクチン接種会場による利用によるもの。
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	28,650	25,988	2,662	110.2%	新型コロナウイルス感染症からの回復途上によるもの
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	5,000	3,215	1,785	155.5%	新型コロナウイルス感染症からの回復途上によるもの
20	坂井市丸岡バスターミナル交流センター	一般社団法人 丸岡城天守を国宝にする市民の会	利用者数	16,222	-	-	-	令和3年度から指定管理開始
合 計				2,038,157	1,490,070	548,087	136.8%	
(うち利用台数)				49,168	46,155	3,013	106.5%	
(うち利用者数)				1,988,989	1,443,915	545,074	137.7%	

(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3年度 (A)	令和2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	5,205	4,527	678	115.0%	新型コロナウイルス感染症からの回復途上によるもの
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	719	747	▲ 28	96.3%	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)	4,785	5,634	▲ 849	84.9%	新型コロナウイルス感染症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	3,360	1,460	1,900	230.1%	新型コロナウイルスワクチン接種会場による利用によるもの。
5	坂井市ゆりの里公園	長谷川造園株式会社	1,634	1,079	555	151.4%	新型コロナウイルス感染症からの回復途上によるもの
6	坂井市ゆりの里公園交流促進施設	株式会社テトテテ	-	-	-	-	-
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	28,203	29,814	▲ 1,611	94.6%	新型コロナウイルスの影響による県外観光客の減少によるもの
9	坂井市丸岡観光情報センター	有限会社 一筆啓上茶屋	26	25	1	104.0%	新型コロナウイルス感染症からの回復途上によるもの
10	坂井市たけだの里施設	一般社団法人 竹田文化共栄会	10,682	6,319	4,363	169.0%	新型コロナウイルス感染症からの回復途上によるもの
11	坂井市三国温泉ゆあぼ〜と	イワシタ物産株式会社	31,857	29,943	1,914	106.4%	新型コロナウイルス感染症からの回復途上によるもの
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	78,971	61,004	17,967	129.5%	新型コロナウイルス感染症からの回復途上によるもの
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	396	364	32	108.8%	新型コロナウイルス感染症からの回復途上によるもの
15	坂井市体育施設	公益財団法人 坂井市スポーツ協会	45,763	38,319	7,444	119.4%	高校総体開催時の参加校の事前練習等による利用によるもの
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	62,050	53,883	8,167	115.2%	新型コロナウイルス感染症からの回復途上によるもの
17	坂井市文化施設	公益財団法人 坂井市文化振興事業団	11,841	1,272	10,569	930.9%	ハートピア春江の改修工事完了による施設再開によるもの。 みくに市民センターの利用者数の増は新型コロナウイルスワクチン接種会場による利用によるもの。
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	496	338	158	146.7%	新型コロナウイルス感染症からの回復途上によるもの
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	15	8	7	187.5%	新型コロナウイルス感染症からの回復途上によるもの
20	坂井市丸岡パスターミナル交流センター	一般社団法人 丸岡城天守を国宝にする市民の会	326	-	-	-	令和3年度から指定管理開始
合 計			286,329	234,736	51,593	122.0%	

(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	4	3.3%	30	25.0%	56	46.7%	0	0.0%	30	25.0%	120	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)	162	84.8%	0	0.0%	0	0.0%	29	15.2%	0	0.0%	191	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	13	6.2%	85	40.5%	111	52.8%	0	0.0%	1	0.5%	210	100.0%
5	坂井市ゆりの里公園	長谷川造園株式会社	29	21.3%	39	28.7%	65	47.8%	0	0.0%	3	2.2%	136	100.0%
6	坂井市ゆりの里公園交流促 進施設	株式会社テトテラ	8	29.6%	19	70.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	27	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	1	7.1%	4	28.6%	3	21.5%	1	7.1%	5	35.7%	14	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	29	29.0%	19	19.0%	42	42.0%	0	0.0%	10	10.0%	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	28	28.0%	54	54.0%	17	17.0%	0	0.0%	1	1.0%	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	12	21.4%	23	41.1%	18	32.1%	3	5.4%	0	0.0%	56	100.0%
11	坂井市三国温泉ゆあぼ〜と	イワシタ物産株式会社	16	20.0%	45	56.3%	19	23.7%	0	0.0%	0	0.0%	80	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	10	21.7%	15	32.6%	8	17.4%	3	6.5%	10	21.7%	46	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	5	18.5%	11	40.8%	9	33.3%	0	0.0%	2	7.4%	27	100.0%
14	坂井市赤坂聖苑	株式会社 法美社	64	45.4%	72	51.1%	5	3.5%	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	16.3%	79	56.0%	37	26.3%	0	0.0%	2	1.4%	141	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	10	6.3%	58	36.7%	71	45.0%	13	8.2%	6	3.8%	158	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	5	41.7%	6	50.0%	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	12	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	42	47.2%	20	22.5%	5	5.6%	1	1.1%	21	23.6%	89	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	7	87.5%	1	12.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	100.0%
20	坂井市丸岡バスターミナル交 流センター	一般社団法人 丸岡城天 守を国宝にする市民の会	0	0.0%	94	94.0%	0	0.0%	2	2.0%	4	4.0%	100	100.0%
合計			468	28.3%	580	35.0%	467	28.2%	50	3.0%	91	5.5%	1,656	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	C	61.61
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)	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	株式会社テトテラ	D	58.25
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	61.13
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	62.38
11	坂井市三国温泉ゆあぼ〜と	イワシタ物産株式会社	C	61.80
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	60.30
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	60.30
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	61.15
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	61.19
20	坂井市丸岡バスターミナル交流センター	一般社団法人 丸岡城天守を国宝にする市民の会	C	61.73

※「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、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、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3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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用者数	目標値	35,249	34,884	33,059	34,483	29,760
	実績値	32,535	33,633	33,521	22,145	26,368
増減数		▲ 2,376	1,098	▲ 112	▲ 11,376	4,223
前年度比		93.2%	103.4%	99.7%	66.1%	119.1%
目標達成率		92.3%	96.4%	101.4%	64.2%	88.6%

3. 利用料金

(単位:千円)

年度		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用料金	目標値	6,586	6,536	5,970	6,179	5,547
	実績値	6,222	6,317	6,019	4,527	5,205
増減数		▲ 260	95	▲ 298	▲ 1,492	678
前年度比		96.0%	101.5%	95.3%	75.2%	115.0%
目標達成率		94.5%	96.6%	100.8%	73.3%	93.8%

4. 利用者満足度調査

調査期間		令和3年10月1日～令和3年10月31日						調査人数		120	
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	3.3	30	25.0	56	46.7	0	0.0	30	25.0	120	100.0
前年度	2.9	前年度	31.5	前年度	43.1	前年度	0.0	前年度	22.5		

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

(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	コロナ収束が今だ見通せない状況だが、前年比増加傾向にあり、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紙を活用し、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。令和3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に努めている。
8.利用状況	C	2.33	コロナ収束が未だ見通せない状況で、目標値を達成できなかったが、前年と比較して増加傾向にあり、利用状況向上への努力がうかがえる
9.利用料金(収納状況)	C	2.33	コロナ収束が未だ見通せない状況の中、前年に比べ、利用料金収入が、約678,000円増加しており、ほぼ目標値を達成している
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	120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おられず、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、民間駐車場の影響もあり93.9%、事業支出の執行率は除雪の影響等もあり91.3%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	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
	C	60.74	
<p>新型コロナウイルス感染症の収束が未だ見通せない状況の中、前年と比較して利用人数や利用料収入が増加していることについては評価できる。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。</p>			

令和3年度指定管理者モニタリング評価表

1. 概要

施設名	坂井市営三国駅前駐車場及び坂井市営えっせる坂駐車場	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:人)

年度		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用者数	目標値	14,840	14,840	14,840	14,840	14,840
	実績値	16,474	15,054	14,997	12,899	13,411
増減数		1,286	▲ 1,420	▲ 57	▲ 2,098	512
前年度比		108.5%	91.4%	99.6%	86.0%	104.0%
目標達成率		111.0%	101.4%	101.1%	86.9%	90.4%

3. 利用料金

(単位:千円)

年度		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用料金	目標値	600	600	600	600	600
	実績値	685	635	643	747	719
増減数		▲ 252	▲ 50	8	104	▲ 28
前年度比		73.1%	92.7%	101.3%	116.2%	96.3%
目標達成率		114.2%	105.8%	107.2%	124.5%	119.8%

4. 利用者満足度調査

調査期間		調査人数	
<p>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。</p>			

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

--

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	C	3.00	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。	
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	月極駐車場の利用数は、計画値より12.9ポイント上回った。えっせる坂駐車場の利用数は、計画値より10.0ポイント下回った。	
9.利用料金(収納状況)	B	3.11	月極駐車場の利用料は、計画値より19.9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、119.9%、事業支出の執行率は、119.9%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	指定管理委託料はなく、月極駐車料金の収入で駐車場の維持管理に努めている。三国駅前広場の整備が終了したことにより、駐車場や駅周辺の環境美化に努めており、三国町の地域振興につながっている。	

令和3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	坂井市三国町安島64-1-166		
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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用者数	目標値	11,000	20,400	21,000	21,500	10,500
	実績値	22,949	22,107	23,180	11,111	9,389
増減数		4,751	▲ 842	1,073	▲ 12,069	▲ 1,722
前年度比		126.1%	96.3%	104.9%	47.9%	84.5%
目標達成率		208.6%	108.4%	110.4%	51.7%	89.4%

3. 利用料金

(単位:千円)

年度		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用料金	目標値	5,500	10,200	10,500	10,750	5,250
	実績値	11,497	11,116	11,624	5,634	4,785
増減数		2,380	▲ 381	508	▲ 5,990	▲ 849
前年度比		126.1%	96.7%	104.6%	48.5%	84.9%
目標達成率		209.0%	109.0%	110.7%	52.4%	91.1%

4. 利用者満足度調査

調査期間		令和3年4月1日～令和4年3月31日						調査人数		191	
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	%
162	84.8	0	0.0	0	0.0	29	15.2	0	0.0	191	100.0
前年度	47.4	前年度	38.2	前年度	13.1	前年度	1.3	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	
対応	
内容	
対応	
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	3.60	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	観光客が安全に利用できるよう東尋坊交流センターと連携し案内した他、観光パンフレットの配布により、坂井市の観光PRも行った。	
7.運営業務(接客・利用の受付等)	C	2.00	県内随一の観光地駐車場であることを自覚し、サービス向上や良好な接客に努めている。	
8.利用状況	C	2.00	コロナ禍であった他、GOTOキャンペーンなども実施されず、目標値を若干下回っている。	
9.利用料金(収納状況)	C	2.00	コロナ禍であった他、GOTOキャンペーンなども実施されず、目標値を若干下回っている。	
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い、事故等の監視に努めている。	
13.危機管理体制	C	2.00	坂井市営東尋坊駐車場危機管理体制及び対応マニュアルを遵守している。	
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	計画書通り接客マナーの研修を実施している。	
17.事業収支	C	2.57	事業収入の執行率は91.1%、事業支出の執行率は91.1%であった。	
18.経理の方法	C	2.57	計画書のとおり、管理表と金額の確認を照合している。会計ソフトにて処理を行い、不突合があれば速やかに処理している。監査体制についても監事2名を配置し、適切に運用している。	
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	利用者からの意見には親切・丁寧な態度と明瞭な言語で対応し、相手の主張を十分に聞いたうえで誤解のないよう対応している。	
21.地元経済効果	C	2.57	周辺商業施設や観光協会等と連携イベント等に積極的に協力している。	
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	コロナ禍により、昨年度に比べ収入が減少している。今後新型コロナウイルス感染症の収束後を見据え、積極的に周辺業者や団体と協力して相互の利益につながるよう取り組むことに期待したい。	

令和3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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用者数	目標値	186,000	168,000	141,000	167,600	178,900
	実績値	149,035	142,162	120,178	139,094	204,285
増減数		125,201	▲ 6,873	▲ 21,984	18,916	65,191
前年度比		625.3%	95.4%	84.5%	115.7%	146.9%
目標達成率		80.1%	84.6%	85.2%	83.0%	114.2%

3. 利用料金

(単位:千円)

年度		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用料金	目標値	4,000	3,750	2,000	3,600	3,900
	実績値	3,432	2,917	1,420	1,460	3,360
増減数		▲ 269	▲ 515	▲ 1,497	40	1,900
前年度比		92.7%	85.0%	48.7%	102.8%	230.1%
目標達成率		85.8%	77.8%	71.0%	40.6%	86.2%

4. 利用者満足度調査

調査期間		令和4年3月1日～令和4年3月27日						調査人数		210	
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	%
13	6.2	85	40.5	111	52.8	0	0.0	1	0.5	210	100.0
前年度	13.6	前年度	51.4	前年度	32.1	前年度	0.6	前年度	2.3		

5. 利用者から寄せられた苦情・意見・その対応

内容	消毒液の設置場所を増やしてほしい
対応	現在の設置状況を再確認し、館内に2箇所新たに消毒液を設置した。
内容	休館日に電話しても休館のガイダンスが流れない
対応	内容を市に速やかに報告、電話機の交換について、対応を協議中
内容	
対応	

6. 修繕内容

加工場
・軟水器更新 ・ボイラー ・床補修 ・仕切弁、蒸気管 ・豆乳絞り機 ・豆すり機 ・圧力釜上記減圧弁
農産物直売所
・エアコン ・換気扇取付 ・管理システム ・真空パック機 ・防災カーテン取替 ・火災報知器増設
上記以外の施設
・倉庫扉カギ ・レストランエアコン ・ロールスクリーン ・交流ホール空調漏電遮断器

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	市アンテナショップからの物品要望に応え農産物を出品、健康増進、食育部門の実施する事業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	坂井市内の農産物直売所として唯一、県の農遊コンシェルジュ研修を受講し、地域の農業者と積極的に連携している。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	新型コロナウイルス感染症のワクチン接種会場として、1年を通して一般の貸し館業務を停止した。	
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、気配りと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ワクチン接種会場として利用したため、利用者数は大きく伸びた一方で、一般の貸し館業務による利用者はいなかった。	
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ワクチン接種会場として、協議のうえ決定した利用料を収入した。	
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、業務報告書も滞り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	ワクチン接種会場として利用していたため、直売所の利用者を対象に210名アンケートを実施し210名のうち約46.6%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	アフターコロナを見据え、好調な直売所のさらなる活性化を図るため、積極的に職員の配置を拡大した。	
16.職員研修・人材育成	B	2.86	接客・危機管理の研修に加え、昨年度から引き続き、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111.9%、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115.6%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40.9%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、89.8%、事業支出の目標達成率は、71.9%であった。	
総合評価	ランク	得点	所管課総合所見	
	C	61.73	新型コロナウイルス感染症のワクチン接種会場として1年間一般の利用者の利用が制限される変動的な状況下においても、施設の管理運営への対応は十分できている。直売所の運営に関しては昨年に引き続き、スタッフ間で情報、目標を共有し、運営にあたっていることで前年度以上の売上を上げることができ、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3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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用者数	目標値	87,000	150,000	165,000	180,000	145,000
	実績値	137,634	188,422	213,101	148,950	225,442
増減数		25,388	50,788	24,679	▲ 64,151	76,492
前年度比		122.6%	136.9%	113.1%	69.9%	151.4%
目標達成率		158.2%	125.6%	129.2%	82.8%	155.5%

3. 利用料金

(単位:千円)

年度		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用料金	目標値	1,700	1,840	1,980	2,120	1,070
	実績値	1,533	1,863	2,158	1,079	1,634
増減数		▲ 159	330	295	▲ 1,079	555
前年度比		90.6%	121.5%	115.8%	50.0%	151.4%
目標達成率		90.2%	101.3%	109.0%	50.9%	152.7%

4. 利用者満足度調査

調査期間		令和3年4月1日～令和4年3月31日						調査人数		136	
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	%
29	21.3	39	28.7	65	47.8	0	0.0	3	2.2	136	100.0
前年度	22.6	前年度	28.2	前年度	46.8	前年度	0.0	前年度	2.4		

5. 利用者から寄せられた苦情・意見・その対応

内容	福井県の人にもっとゆりの里のことをわかってもらえるといい
対応	
内容	イルミネーションを初めて楽しめました
対応	
内容	もっといろんなイベントをしてほしい
対応	コロナ禍で中止となることも多かったが、毎月イベントを季節に応じたテーマで企画した。

6. 修繕内容

・草刈機 ・芝刈機 ・ヘッジトリマー ・ブローワー ・トイレ排水 ・事務所電話機 ・車止めポール ・フォークリフト ・動力噴霧器 ・誘導灯 ・エアフィルター

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意見交換を適宜実施し、良好な関係を築いている。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	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	C	2.67	利用者数は51.4%増加しているものの、新型コロナウイルス感染症の影響もあり、施設の利用率は18.7%減少している。目標値をコロナ禍を見込んだ数値としており、C評価とした。
9.利用料金(収納状況)	C	2.67	昨年に比べ51.5%増加し、1,634,660円となったが、交流ホールやバーベキュー施設など新型コロナの影響を受けた設備の利用は減少している。目標値をコロナ禍を見込んだ数値としており、C評価とした。
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は受託事業と併せて履行できている。
11.管理運営経費の節減	C	2.67	事業者の廃業により電気契約を見直す必要が生じたことにより、光熱水費が増加するなどしたため、全体の支出額は前年に比べて約3%増加している。
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	136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50%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	2.14	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、圃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113.7%で、事業支出の執行率は116.6%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と同様だが、単年度収支や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	自主授業については、デイキャンプやドッグラン等の運営が好調で、1,144万円の売上を確保し、目標額を上回った。
23.事業収支(収納状況)	C	3.00	今年度は受託事業があった影響で、事業収入の執行率は129.2%で、事業支出の執行率は133.8%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はじめとした一部のイベントが中止となったが、イベントの企画を継続したこと、新設されたライトアップ設備を効果的にPRしたことで集客を大きく伸ばした点は評価できる。

令和3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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用者数	目標値	4,200	10,080	12,480	12,560	18,200
	実績値	4,774	11,267	12,744	8,727	16,956
増減数		—	6,493	1,477	▲ 4,017	8,229
前年度比		—	236.0%	113.1%	68.5%	194.3%
目標達成率		113.7%	111.8%	102.1%	69.5%	93.2%

3. 利用料金

(単位:千円)

年度		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3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4年3月1日～3月31日						調査人数		27	
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	%
8	29.6	19	70.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0	27	100.0
前年度	50.0	前年度	45.5	前年度	4.5	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	接客態度がよい店員さんのおかげで美味しく食べられました。
対応	
内容	スープの味がちょっと濃い気がした。
対応	
内容	イチゴプレートまた来年もお願いします。
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	C	2.33	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	地域の農業者と連携した新メニューや期間限定メニューを切れ目なく投入したことが、売り上げの増に結びついている。
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	3.11	27人に対しアンケートを実施した結果、全員が「かなり満足」「満足」と評価している
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	計画よりも配置人員が多くなっているが、経費の50%以上を人件費が占めている状況の妥当性は検証する必要がある。
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97.4%だった。また、事業支出の執行率は人件費の増等により145.2%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	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	58.25	事業収入については目標としている金額をほぼ確保できているものの、事業支出が大きく赤字を脱却できていない。今年度末よりアドバイザーの協力を得て、支出抑制のための、経営分析及び改善に着手しているため今後の改善に期待したい。

令和3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	6,600,000円
住所	福井市大手3丁目2-18		
指定期間	令和3年4月1日～令和6年3月31日(3年)		

2. 利用状況

(単位:人)

年度		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用者数	目標値	67,000	89,000	120,000	148,000	101,000
	実績値	69,772	97,651	103,853	93,110	83,135
増減数		—	27,879	6,202	▲ 10,743	▲ 9,975
前年度比		—	140.0%	106.4%	89.7%	89.3%
目標達成率		104.1%	109.7%	86.5%	62.9%	82.3%

3. 利用料金

(単位:千円)

年度		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3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4月1日 ~ 令和4年3月31日						調査人数		14	
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	7.1	4	28.6	3	21.5	1	7.1	5	35.7	14	100.0
前年度	40.0	前年度	35.6	前年度	22.2	前年度	2.2	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	平日19時まで営業してほしい。営業時間が短い。
対応	現在の人員体制のなかで延長についての可否を協議した。
内容	時々袋物の中で腐っているものが混じっているのでよく検品して
対応	出品者には、出品時の品質確認の徹底、従業員には、陳列後の品質劣化のチェックの徹底を改めて指導した。
内容	イベント、セールが少ない
対応	コロナ禍において、人が多く集うイベント等は自粛している。

6. 修繕内容

<ul style="list-style-type: none"> ・ロールカーテン ・トイレ上蓋 ・製氷機 ・レジ無停電電源装置
--

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	出品者数については、活動実体のない会員の整理を行い、目標数値の測定方法の見直しを実施したため増減率は大きく減少しているが、従来通りの人数を確保している。一方で来店者は減少の一途をたどっている。
9.利用料金(収納状況)	C	2.33	仕入販売額・委託販売額とも前年を下回っている。
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	14人に対しアンケートを実施した結果、「かなり満足」「満足」と評価した利用者は35%で、母数、結果ともに十分かどうか検証の必要はあるが、高い数字とは言えない。
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	2.57	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94.8%、事業支出の執行率は110.5%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	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、園芸振興に寄与している。
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
	C	60.05	来客数や売り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3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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用者数	目標値	170,000	215,000	175,000	180,000	174,500
	実績値	180,798	179,057	199,266	90,254	87,910
増減数		▲ 2,577	▲ 1,741	20,209	▲ 109,012	▲ 2,344
前年度比		98.6%	99.0%	111.3%	45.3%	97.4%
目標達成率		106.4%	83.3%	113.9%	50.1%	50.4%

3. 利用料金

(単位:千円)

年度		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用料金	目標値	36,900	47,600	56,650	57,700	55,235
	実績値	53,304	54,762	62,999	29,814	28,203
増減数		7,225	1,458	8,237	▲ 33,185	▲ 1,611
前年度比		115.7%	102.7%	115.0%	47.3%	94.6%
目標達成率		144.5%	115.0%	111.2%	51.7%	51.1%

4. 利用者満足度調査

調査期間		令和3年4月1日～令和4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	%
29	29.0	19	19.0	42	42.0	0	0.0	10	10.0	100	100.0
前年度	10.0	前年度	28.0	前年度	42.0	前年度	0.0	前年度	20.0		

5. 利用者から寄せられた苦情・意見・その対応

内容	城の階段が怖かった。職員の細かな心配りがあり感心した。
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る。
内容	公園の雪吊り作業が見事だった。
対応	
内容	流れる滝の映像が良かった。短い手紙が面白く、感動した。
対応	

6. 修繕内容

<ul style="list-style-type: none"> ・丸岡城駐車場ライン引き工事 ・手紙の館自動火災報知設備基盤交換等 ・まちかど公園駐車場設備修繕
--

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	新型コロナウイルス感染症の感染拡大が続いたため、来場者が減少した。しかしながら、コロナ禍の影響を考慮してC評価とした。
2.市の施策への貢献度	C	3.60	受託事業や自主事業を通し、丸岡城関連施設の整備やPRIに努めた。
3.地域や関係団体との関係	C	3.60	丸岡城桜まつり振興会が実施する桜まつりへの協力や、坂井市DMOと連携した城下町PRに努めた。
4.平等利用の確保	C	3.60	車で来場者される方のトラブルを避けるため、土日祝日等には駐車場整理員を配置し、冬季には除雪体制の充実を図るなどの対応を行った。
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	DMOさかい観光局や観光情報センターとの連携によるイベント開催時には会場を提供し、観光客誘致策を図った。滞在時間が長くなるよう、発券時に丸岡城入場券で資料館、手紙の館も入場できることをPR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6.1%減の65,394名であった。手紙の館は昨年度と比べ10.4%増の19,348名で、回復傾向にある。利用実績及びコロナ禍の影響を考慮してC評価とした。
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6.4%減の26,734,551円であった。一方で、手紙の館は昨年度と比べ24.0%増の1,110,895円であった。収入実績及びコロナ禍の影響を考慮してC評価とした。
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	C	2.00	入場料収入が計画通り見込めなかったため、管理運営業務を見直し、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	施設内には文化財が存在しており、事故や毀損のないように巡回等に努めた。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	危機管理マニュアルにより体制を整え、事件や事故発生時には素早い対応が可能である。AED設置や監視カメラを更新するなど、防犯体制の強化に努めた。
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、「かなり満足」「満足」が48%と評価され、満足度は上昇している。その中でも接客態度や予約・利用申込み、清掃状況、自主事業の内容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類、甲種防火管理者、農業管理指導士
16.職員研修・人材育成	C	2.57	全国城郭管理者協議会はオンラインでの開催となり、コロナ対策や施設管理について学んだ。職員(おもてなし等)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基金の取り崩し等により88.3%となった。事業支出の執行率は74.0%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	D	1.71	昨年度に続き当期純利益は赤字だったが、内部留保は確保されており健全な経営状況である。
20.意見・苦情への対応	C	2.57	まちかど公園トイレの破損等に対して、早急に修繕対応し、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	B	4.00	御城印帳を販売し、令和2年度と比べ8.9%減の3,839,400円の収入があり、目標値の3,000千円を上回った。
23.事業収支(収納状況)	B	4.00	事業収入の執行率は128.0%、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	61.13	コロナ禍で計画通りの来場者と収入が見込めなかったが、丸岡城関連施設の環境整備やPRIに努めたことにより、来場者の満足度も高い評価を得ることができた。自主事業では多様な御城印を販売したことで、目標値を上回る収入実績となった。今後も引き続き、来場者の満足度を高める取組み・工夫を期待する。

令和3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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用者数	目標値	130,000	130,000	130,000	140,000	120,000
	実績値	121,753	118,105	114,231	61,936	67,550
増減数		▲ 6,590	▲ 3,648	▲ 3,874	▲ 52,295	5,614
前年度比		94.9%	97.0%	96.7%	54.2%	109.1%
目標達成率		93.7%	90.9%	87.9%	44.2%	56.3%

3. 利用料金

(単位:千円)

年度		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用料金	目標値	100	100	100	100	50
	実績値	85	56	45	25	26
増減数		19	▲ 29	▲ 11	▲ 20	1
前年度比		128.8%	65.9%	80.4%	55.6%	104.0%
目標達成率		85.0%	56.0%	45.0%	25.0%	52.0%

4. 利用者満足度調査

調査期間		令和3年5月1日 ~ 令和3年6月30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	%
28	28.0	54	54.0	17	17.0	0	0.0	1	1.0	100	100.0
前年度	18.0	前年度	45.0	前年度	37.0	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	福井のお土産が見れてよかった。
対応	
内容	コシヒカリがお土産サイズで売っていてよかった。
対応	
内容	丸岡城の瓦と同じ素材の器が面白い。
対応	

6. 修繕内容

・トイレ下水設備修繕

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	C	3.00	丸岡観光情報センター移転の会議参加や、ふるさと納税に返礼品として出品するなど市への施策へ貢献している。
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、従業員間でも、お互いの人権と尊厳を尊重している。
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	桜まつりの時期には、SNSを利用し情報発信を行った。また、現金以外の決済方法を導入しており、利用促進を図っている。
7.運営業務(接客・利用の受付等)	C	2.33	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	入場者数は、94,112人である。昨年よりも1,211人増加したものの、目標には届かなかったが、コロナ禍を考慮して評価した。
9.利用料金(収納状況)	C	2.33	利用料金収入の目標達成率は52%で26,000円、物品売上収入の目標達成率は81%で8,873,600円であった。依然として、新型コロナウイルス感染症の影響があり、コロナ禍を考慮して評価した。
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	コロナ禍で収入が激変する中、支出をさらに削減するための工夫が必要である。
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、満足を評価している人が82%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	観光案内業務や新商品の勉強会は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため個別に行った。
17.事業収支	C	2.57	事業収入の執行率は、64.2%、事業支出の執行率は、83.0%であった。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	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	緊急事態宣言が複数回発令され、県外への行動が制限されたことにより、収入が減少した。
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	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	若狭牛を使用したカレーで坂井市のPRを行ってはいるが、新型コロナウイルス感染症の影響と冬季の利用者減少から、2月中旬から3月いっぱいまでカレー店を休業した。
23.事業収支(収納状況)	C	3.00	事業収入の執行率は、61.4%、事業支出の執行率は、109.8%であった。コロナ禍の影響を考慮して評価した。
総合評価	ランク	得点	所管課総合所見
	C	60.74	緊急事態宣言が複数回発令されたことにより、県をまたぐ広域的な移動が制限され、観光客は依然として回復していない。団体旅行から個人旅行へ変化する等、著しく社会情勢が変化している中、収入を増やすための創意工夫やさらなる支出の削減が必要である。今後の運営に期待する。

令和3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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用者数	目標値	50,000	75,213	77,000	73,000	69,000
	実績値	66,139	69,312	79,383	54,248	60,228
増減数		10,710	3,173	10,071	▲ 25,135	5,980
前年度比		119.3%	104.8%	114.5%	68.3%	111.0%
目標達成率		132.3%	92.2%	103.1%	74.3%	87.3%

3. 利用料金

(単位:千円)

年度		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用料金	目標値	10,100	10,400	12,000	12,300	11,600
	実績値	12,065	12,299	14,268	6,319	10,682
増減数		3,692	234	1,969	▲ 7,949	4,363
前年度比		144.1%	101.9%	116.0%	44.3%	169.0%
目標達成率		119.5%	118.3%	118.9%	51.4%	92.1%

4. 利用者満足度調査

調査期間		令和3年9月1日～令和3年9月30日						調査人数		56	
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	21.4	23	41.1	18	32.1	3	5.4	0	0	56	100.0
前年度	82.8	前年度	17.2	前年度	0.0	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	トイレが汚い。(たけくらべ広場)
対応	更なる清掃の徹底。
内容	季節の野菜をもっと置いて欲しい。
対応	たけだやでの販売にて対応。
内容	水車が回っていない。
対応	修繕で対応。

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	4.20	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	令和3年度ふるさとづくり大賞において総務大臣賞を受賞するなど、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	お客様に分け隔てなく平等に利用出来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	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(体験等)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11%増加の、60,228人となった。
9.利用料金(収納状況)	C	2.00	昨年度に比べ69%増加の、10,682千円となった。
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。
11.管理運営経費の節減	C	2.00	燃料費や印刷費、備品購入費は節減に努めている。水道光熱費等も節減に努めてもらいたい。
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	勉強会や研修会に参加しており、職員のスキルアップに積極的に励んでいる。
17.事業収支	C	2.14	事業収入の執行率は100.3%、事業支出の執行率は110.1%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	C	2.14	地元住民の雇用や地産地消の食材、工芸品販売を通じて地元の経済効果に貢献している。
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	体験プログラムの実施及び特産品の販売を行っている。イベント開催が見送られたため、次年度は多くの開催を期待したい。
23.事業収支(収納状況)	B	4.00	事業収入の執行率は115.3%、事業支出の執行率は82.0%であった。
総合評価	ランク	得点	所管課総合所見
	B	62.38	令和3年度ふるさとづくり大賞において総務大臣賞を受賞した功績も有り、坂井市の施策に貢献している。近年コロナ禍による屋外アクティビティ、特にキャンプが流行しているため、これに沿った事業の展開、そして収入増に期待したい。

令和3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ぼ〜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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用者数	目標値	170,000	165,000	165,000	165,000	106,500
	実績値	151,159	153,573	153,672	120,454	122,753
増減数		▲ 2,126	2,414	99	▲ 33,218	2,299
前年度比		98.6%	101.6%	100.1%	78.4%	101.9%
目標達成率		88.9%	93.1%	93.1%	73.0%	115.3%

3. 利用料金

(単位:千円)

年度		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用料金	目標値	34,100	36,000	38,500	38,500	25,981
	実績値	35,805	36,299	39,902	29,943	31,857
増減数		1,454	494	3,603	▲ 9,959	1,914
前年度比		104.2%	101.4%	109.9%	75.0%	106.4%
目標達成率		105.0%	100.8%	103.6%	77.8%	122.6%

4. 利用者満足度調査

調査期間		令和4年2月1日～令和4年3月31日						調査人数		80	
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	%
16	20.0	45	56.3	19	23.7	0	0	0	0	80	100.0
前年度	28.6	前年度	65.5	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	サウナのドアの閉まりが悪い。
対応	修繕により対応。
内容	脱衣場が砂でざらついている。
対応	シャワー室で水着を脱いでシャワーを浴びてから脱衣場への移動をフロントで周知し、掃除を徹底した。
内容	有線放送をヒット曲チャンネル以外にもかけて欲しい。
対応	出来れば季節に応じた色々なチャンネルをローテーションで流すと対応。

6. 修繕内容

<ul style="list-style-type: none"> ・浴槽修繕 ・1号井源泉予備ポンプ修繕 ・新井戸掘削 ・1号井送湯ポンプ修繕 ・サウナ室扉修繕

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	観光客を含め、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。今後もサービスの質の向上を図ってほしい。
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おり、協力等も積極的である。
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	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	定期的な娯楽イベントの実施やSNSを使った情報発信、新しい自主イベントの実施と、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	月別業務報告書から、苦情件数が減っていることが見受けられ、指導及び教育の結果が見られる。
8.利用状況	C	2.67	昨年に比べ2%上昇し、122,753人となった。
9.利用料金(収納状況)	C	2.67	昨年に比べ6%上昇し、49,120,960円となった。
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	B	3.56	燃料費が高騰する中、電気量・水道料等を削減し、できる限りの節減に努めている。
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。
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80人を対象に満足度アンケートを実施した。76.3%がかなり満足・満足と回答した。目標の95%を下回ったものの、利用者の一定の評価を得られている。次年度は目標達成を目指し努めてほしい。
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	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、112.5%、事業支出の執行率は108.9%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が、徐々に持ち返している。
20.意見・苦情への対応	C	2.14	意見・苦情を指定管理者へのアドバイスとしてコスト削減等に繋げている。
21.地元経済効果	B	2.86	三国地区の魅力を独自で発信し、旅行客の呼び込むための努力が見受けられる。雇用と食材の使用も、積極的に地元から取り入れている。
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	経費削減に努め、集客するための様々な工夫を施し、売上は目標値を上回っている。
23.事業収支(収納状況)	C	3.00	事業収入の収入率は、114.5%、事業支出の執行率は106.5%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が完全に収束はしていない中、前年度に比べ管理事業・自主事業共に収入を伸ばしている。それに加えて、自主事業での新しい催し・全体の経費削減に積極的に取り組んでいる。次年度の更なる収入増に期待したい。

令和3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3-8		
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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用者数	目標値	290,000	295,000	220,000	280,000	210,000
	実績値	244,117	233,777	206,368	178,453	233,683
増減数		5,891	▲ 10,340	▲ 27,409	▲ 27,915	55,230
前年度比		102.5%	95.8%	88.3%	86.5%	130.9%
目標達成率		84.2%	79.2%	93.8%	63.7%	111.3%

3. 利用料金

(単位:千円)

年度		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用料金	目標値	107,300	109,150	81,696	103,320	71,820
	実績値	89,696	83,372	76,020	61,004	78,971
増減数		1,434	▲ 6,324	▲ 7,352	▲ 15,016	17,967
前年度比		101.6%	92.9%	91.2%	80.2%	129.5%
目標達成率		83.6%	76.4%	93.1%	59.0%	110.0%

4. 利用者満足度調査

調査期間		令和3年4月1日～令和4年3月31日						調査人数		46	
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	21.7	15	32.6	8	17.4	3	6.5	10	21.7	46	100.0
前年度	20.3	前年度	27.1	前年度	30.6	前年度	5.1	前年度	16.9		

5. 利用者から寄せられた苦情・意見・その対応

内容	洗い場の場所取りがあり、なかなか使用できず困った。
対応	発見次第、随時注意喚起する。場所取りの禁止ポスターを貼った。
内容	障がい者用の駐車場が健常者に止められていた。
対応	障がい者駐車場であることが、はっきりわかるようにした。
内容	広い館内と浴場があり、福井県で一番リラックスできる温泉だと思います。
対応	

6. 修繕内容

<ul style="list-style-type: none"> ・露天風呂竹垣修繕 ・給水管修繕 ・ろ過ポンプ、冷温水発生器、2階空調改修 ・駐車場白線修繕 ・トップライトガラス修繕 ・防犯カメラ修繕

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	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	B	4.00	地元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、スケートボード協会、丸岡ラックとの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3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	コロナ禍で回覧がなくなったが、ホームページ、インスタグラム等の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、利用者には滞りないサービスの提供に努めている。	
8.利用状況	C	2.67	目標は達成した。令和元年度比(12か月換算)で85%、令和2年度比131%だった。コロナ影響前までは回復していないが、増加傾向にある。	
9.利用料金(収納状況)	C	2.67	目標は達成した。令和元年度比(12か月換算)で78%、令和2年度比129%だった。コロナ影響前までは回復していないが、増加傾向にある。	
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	令和2年度比で管理運営支出が106%となり、燃料費高騰の影響が大きい。前年度比で人件費を95%、広告宣伝費を37%とした努力は見られるが、より一層の削減を求める。	
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	46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71.7%と評価されている。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106.3%、事業支出の執行率は105.8%であった。利用料収入は増加したが、燃料費高騰による支出も増加した。	
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。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	D	1.43	当期純利益は赤字であり、主力である外食産業が、コロナ前まで回復しておらず、大変厳しい経営状況である。	
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91.0%、事業支出の執行率は102.7%であった。コロナによる食堂利用客の減少及び、原材料費高騰による支出が増加した。	
総合評価	ランク	得点	所管課総合所見	
	C	60.30	令和2年度に比べると回復傾向にあるものの、令和元年度(12か月換算)と比べると、新型コロナウイルスの影響が見られ、温泉利用料収入が78%、食堂利用収入が60%と回復していない。今後は伸びが大きい、物販等に力を入れるなど、さらなるサービスの向上を図り、新たな利用客獲得に期待したい。	

令和3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	1,498,328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

年度		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用者数	目標値	5,239	7,607	7,010	7,129	6,909
	実績値	4,469	6,239	6,509	5,607	6,114
増減数		▲ 657	1,770	270	▲ 902	507
前年度比		87.2%	139.6%	104.3%	86.1%	109.0%
目標達成率		85.3%	82.0%	92.9%	78.7%	88.5%

3. 利用料金

年度		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3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8月19日 ~ 令和3年8月28日						調査人数		27	
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	18.5	11	40.8	9	33.3	0	0.0	2	7.4	27	100.0
前年度	14.3	前年度	42.9	前年度	33.3	前年度	0.0	前年度	9.5		

5. 利用者から寄せられた苦情・意見・その他対応

内容	朝の送迎バスの乗車時、電子体温計で検温してほしい。
対応	感染症対策にて、直接肌に触れる体温計を避け、非接触型での協力を求めることとする。但し、利用者の身体状況によっては電子体温計での検温を実施する。
内容	昔から利用している施設としての安心感があるが、建物も古くなっているようで、昔のように安心して利用できるように配慮してほしい
対応	老朽等に伴い施設内の不備や危険な個所等は早急な対応を心掛けたい。必要であれば修繕・整備等を検討していく。

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、利用者の支援をしている。また、利用者は、園(児)や介護施設(高齢者)への手作りプレゼントや園児からのビデオレター等の交流をとおして、地域と良好な関係が築けている。
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	各関係機関等に取り組みを紹介し事業所のPRに努めている。また利用相談に際しては、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	県のコロナ感染警戒レベルが一時期緩和したこともあり、利用者は前年より9ポイント増加したが、目標値としては11.5ポイント下回った。コロナ対策を講じつつ利用者確保に向けた工夫が必要である。
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	おおむね利用者の希望にあった運営ができています。 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、93.3%、事業支出の執行率は93.3%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、利用者の体調不良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することができなかった。
23.事業収支(収納状況)	C	3.00	事業収入の執行率は、92.2%、事業支出の執行率は88.9%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3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	41,816,000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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用者数	目標値	17,200	18,000	16,000	15,000	15,000
	実績値	15,627	14,537	14,768	11,099	12,588
増減数		▲ 2,445	▲ 1,090	231	▲ 3,669	1,489
前年度比		86.5%	93.0%	101.6%	75.2%	113.4%
目標達成率		90.9%	80.8%	92.3%	74.0%	83.9%

3. 利用料金

(単位:千円)

年度		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用料金	目標値	516	472	550	570	570
	実績値	460	420	546	364	396
増減数		▲ 24	▲ 40	126	▲ 182	32
前年度比		95.0%	91.3%	130.0%	66.7%	108.8%
目標達成率		89.1%	89.0%	99.3%	63.9%	69.5%

4. 利用者満足度調査

調査期間		令和3年4月1日～令和4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	%
64	45.4	72	51.1	5	3.5	0	0.0	0	0.0	141	100.0
前年度	46.8	前年度	45.4	前年度	7.8	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	食後に庭先を散策することを快諾いただいてありがたかった。
対応	
内容	骨の色の質問に答えて頂いて助かった。
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、火炉台車耐火物積替(4・5号炉、汚物炉)、主燃炉吸込口及びアーチ部補修(1・3号炉)、再燃炉後絞リアーチ積替(5号炉)、共通煙道清掃、燃焼機器交換(1号炉)、残灰機器修繕を行いました。 ・空調設備の改修・入替を行いました。

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が継続する困難な状況の中、利用者の安心・安全に徹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代官山斎苑との連携した体制を維持するとともに、事業計画の通り円滑な火葬業務の運営がなされている。
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59件の増加、1,489人の入場者増となった。
9.利用料金(収納状況)	C	2.00	待合室利用件数は14件の減、入場者数は167人の減、利用料金収入は32千円の増となった。
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、97.9%、事業支出の執行率は94.9%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	利用者からの意見・要望を受け、直ちに改善に繋げるなど、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流行が継続する中で物故者法要の実施を取りやめたが、地元の福祉施設・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61.9%、事業支出の執行率は42.8%であったが、コロナ禍の影響を考慮して評価した。
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流行が継続する中で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3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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用者数	目標値	658,000	607,600	607,000	607,750	568,450
	実績値	572,296	633,415	554,348	403,379	646,645
増減数		85,072	61,119	▲ 79,067	▲ 150,969	243,266
前年度比		117.5%	110.7%	87.5%	72.8%	160.3%
目標達成率		87.0%	104.2%	91.3%	66.4%	113.8%

3. 利用料金

(単位:千円)

年度		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用料金	目標値	42,960	42,000	47,150	50,380	42,550
	実績値	42,718	43,813	50,211	38,319	45,763
増減数		2759	1095	6398	▲ 11892	7444
前年度比		106.9%	102.6%	114.6%	76.3%	119.4%
目標達成率		99.4%	104.3%	106.5%	76.1%	107.6%

4. 利用者満足度調査

調査期間		令和3年9月9日 ~ 令和3年9月30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	%
23	16.3	79	56.0	37	26.3	0	0.0	2	1.4	141	100.0
前年度	12.7	前年度	51.4	前年度	33.7	前年度	1.1	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	子どもの行事があると、園内にゴミが散乱している時がある。
対応	行事がある土日にはシルバーに清掃してもらうように対応した。
内容	三国運動公園人工芝管理棟がゴムチップだらけの時がある。
対応	利用者の管理棟を使用した後の清掃を徹底し、集めたゴムチップはグラウンドに戻すようにした。
内容	テニスネットのロープが切れている時があるので、時々点検してほしい。
対応	定期的に点検し適宜破損しているものは交換した。

6. 修繕内容

<ul style="list-style-type: none"> ・春江B&G海洋センター第2競技場空調設備工事 ・丸岡スポーツランド合宿所洋室化改修工事 ・丸岡体育館3階スタジオエアコン改修工事 ・坂井グラウンドグラウンド整備工事 ・三国運動公園子ども広場遊具修繕工事 <li style="text-align: right;">他160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	健康体操教室、ヨガ教室、無料体験イベントを実施し、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	市が行うイベント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。当協会独自の予約システムを導入し利用者の利便性の向上に努めた。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	新型コロナウイルス感染症の影響を考慮した目標設定したが、10月から1月までの感染状況の落ち着いた時期に有観客での大会開催や、全国高校総体サッカー競技が開催されたことで前年度から60.3%の増となった。
9.利用料金(収納状況)	C	2.33	各町体育館で土日に予定されていた大会等が中止となったところに一般利用者の利用が入ったことや高校総体開催時に参加校が事前練習で利用があったこと、皇后杯(全国大会規模)の開催により19.4%の増となった。
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	テニスロープ等の備品が壊れていたという不満があり、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あたっては、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、102.5%、事業支出の執行率は103.7%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	減少傾向にある教室のリニューアルや既存教室の拡充を図るなどし開催数は前年度実績を2件上回り、参加者数は1,562人増加した。
23.事業収支(収納状況)	C	3.00	事業収入の執行率は90.0%、事業支出の執行率は69.3%であった。
総合評価	ランク	得点	所管課総合所見
	C	59.95	全国高校総体サッカー競技の開催や新型コロナウイルス感染症が落ち着いた時期に観客を入れて大会を開催できたことにより、利用者数は目標値を上回った。収入面では高校総体開催時の参加校の利用や皇后杯の開催により目標値を上回った。

令和3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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用者数	目標値	144,750	147,000	147,550	143,500	131,900
	実績値	141,354	143,455	131,891	89,397	107,393
増減数		▲ 6,869	2,101	▲ 11,564	▲ 42,494	17,996
前年度比		95.4%	101.5%	91.9%	67.8%	120.1%
目標達成率		97.7%	97.6%	89.4%	62.3%	81.4%

3. 利用料金

(単位:千円)

年度		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用料金	目標値	81,013	81,190	81,595	81,100	78,500
	実績値	80,685	77,009	76,933	53,883	62,050
増減数		▲ 1,714	▲ 3,676	▲ 76	▲ 23,050	8,167
前年度比		97.9%	95.4%	99.9%	70.0%	115.2%
目標達成率		99.6%	94.9%	94.3%	66.4%	79.0%

4. 利用者満足度調査

調査期間		令和4年3月1日～令和4年3月31日						調査人数		158	
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	6.3	58	36.7	71	45.0	13	8.2	6	3.8	158	100.0
前年度	5.8	前年度	35.5	前年度	45.8	前年度	9.7	前年度	3.2		

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	【三国運動公園屋内温水プール】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	【三国運動公園屋内温水プール】スタジオに暑いので冷房を入れてほしい
対応	館内空調の切替え時期について説明し、理解を得る

6. 修繕内容

【丸岡フィットネスセンター】 スクールバス座面シート張り替え、給湯ポンプ取替え
【三国運動公園屋内温水プール】プール廊下防火シャッター修繕、機械室給湯ポンプ交換、事務所階段非常灯交換
他20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	3.00	新型コロナウイルス感染症の影響により利用自肅や近隣小学校の学級閉鎖・休校が続く、目標値に達していない項目が多く見られる。利用者数は昨年を上回っているが、自主事業の内容は例年と変わりなく、工夫や努力が求められる。	
2.市の施策への貢献度	B	4.00	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		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	無料レッスン体験や施設・運動プログラム体験キャンペーン、短期教室、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症の影響により利用自肅や近隣小学校の学級閉鎖・休校が影響し、目標値を18.6%下回った。	
9.利用料金(収納状況)	C	2.67	上記の理由により目標値を21.0%下回ったが、コロナ禍の影響を考慮してC評価とした。	
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	施設の老朽化により修繕費や燃料費を要しており前年度から増加した。支出の管理を徹底し、経費節減に努めることを期待する。	
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		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97.4%、事業支出の執行率は105.4%であり、水道光熱費・燃料費が前年度を上回り赤字となった。コストを再考しさらなる経費の節減に努めることに期待したい。	
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	D	1.43	経常利益は△11,198千円の赤字となった。適切な法人経営に向けた努力が必要である。	
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。	
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、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86.0%、事業支出の執行率は96.6%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	60.30	新型コロナウイルス感染症の影響により利用自肅や近隣小学校の学級閉鎖・休校が続いたことでの収入減や、施設の老朽化に伴う管理運営費の増加など、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3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	72,416,000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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用者数	目標値	125,050	126,000	125,900	22,000	96,100
	実績値	140,459	114,208	95,598	10,004	64,435
増減数		▲ 119,711	▲ 26,251	▲ 18,610	▲ 85,594	54,431
前年度比		54.0%	81.3%	83.7%	10.5%	644.1%
目標達成率		112.3%	90.6%	75.9%	45.5%	67.0%

3. 利用料金

(単位:千円)

年度		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用料金	目標値	12,600	10,600	10,210	2,800	10,521
	実績値	12,425	13,310	12,703	1,272	11,841
増減数		280	885	▲ 607	▲ 11,431	10,569
前年度比		102.3%	107.1%	95.4%	10.0%	930.9%
目標達成率		98.6%	125.6%	124.4%	45.4%	112.5%

4. 利用者満足度調査

調査期間	令和3年4月1日～令和4年3月31日						調査人数	12			
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	41.7	6	50.0	1	8.3	0	0	0	0	12	100.0
前年度	75.0	前年度	25.0	前年度	0.0	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	緊急事態宣言の中、職員の方々の温かい対応に、初めての会場でも安心して利用することができた。
対応	
内容	ホール、楽屋などきれいで快適だった。大きさもちょうどよく、何もかもがちょうどよかった。
対応	
内容	エレクtoonがホールに常設されているとうれしい。発表会の内容が充実するし、毎回持参するのに負担がかかる。
対応	令和4年度でエレクtoon設置を行う予定。

6. 修繕内容

<ul style="list-style-type: none"> ・みくに市民センター 網戸取付工事 ・文化の森・YURI文化情報交流館 外灯修繕 ・文化の森・YURI文化情報交流館 エアハンモーターダンパー取替工事

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	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、安心、安全に事業を実施し、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た。
2.市の施策への貢献度	C	3.60	受託事業や自主事業、共催事業を通じ、質の高い舞台芸術の推進を図り、市民の芸術文化への関心を高め、市民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	B	4.80	若い演奏家が活躍する場づくりを図った。また、中高生を対象に演劇ワークショップを開催し、地元住民に演劇を体験する機会を提供した。
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、障がい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	C	2.33	チケット販売は、来館での購買や代引き制度、ネット販売、キャッシュレス決済PayPayにより、購入者の利便性を向上した。市民参加型の「ホール練習パック」を提供しホールの利用促進を図った。
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して、利用者への柔軟な運営を行った。接客研修を実施するなど職員やホールボランティアが丁寧な接客対応に努めた。
8.利用状況	C	2.33	ハートピア春江は、達成率は55.3%の44,252名であった。みくに市民センターはワクチン接種の利用も含め昨年度と比べ101.7%増の20,183名であった。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	ハートピア春江は達成率96.1%の8,378,076円であった。みくに市民センターはワクチン接種会場利用料も含め昨年度と比べ172.2%増の3,463,090円であった。
10.管理運営業務の内容	C	2.33	計画書どおり施設維持管理を適正に行っている。
11.管理運営経費の節減	C	2.33	ハートピア春江は改修工事により大幅に電気料が減少した。貸館利用時に委託する技術職員委託料は、なるべく財団職員で対応し経費の抑制を図った。
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。文化施設の特徴である舞台や照明、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AED研修、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」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	ハートピア春江は仕様書・計画書よりも人員減となっているが、みくに市民センターは計画書の人数のとおり職員の配置をしている。
16.職員研修・人材育成	C	2.14	計画書どおり、自衛消防訓練や感染症対応の接客研修を実施し、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101.5%、事業支出の執行率は93.1%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は極力、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	コロナ禍の中、安心安全に利用できる文化施設を目指し、事業を実施した。
23.事業収支(収納状況)	C	3.00	事業収入の執行率は53.4%、事業支出の執行率は14.8%であった。ハートピア春江のリニューアルにより自動販売機手数料収入は360,000円の増であった。
総合評価	ランク	得点	所管課総合所見
	C	61.15	新型コロナウイルス感染症の影響により事業の中止(延期)など利用者数が落ち込む中、コロナ対策を講じ、様々な工夫を行い、市民が文化芸術に触れる機会を積極的に創出し、利用率の向上に努めた。今後も継続した利用や利用率の向上への努力を期待したい。

令和3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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用者数	目標値	72,500	63,000	61,000	61,000	29,500
	実績値	55,035	50,393	52,291	25,988	28,650
増減数		▲ 1,315	▲ 4,642	1,898	▲ 26,303	2,662
前年度比		97.7%	91.6%	103.8%	49.7%	110.2%
目標達成率		75.9%	80.0%	85.7%	42.6%	97.1%

3. 利用料金

(単位:千円)

年度		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用料金	目標値	745	700	725	725	320
	実績値	608	757	648	338	496
増減数		8	149	▲ 109	▲ 310	158
前年度比		101.3%	124.5%	85.6%	52.2%	146.7%
目標達成率		81.6%	108.1%	89.4%	46.6%	155.0%

4. 利用者満足度調査

調査期間		令和3年4月1日～令和4年3月31日						調査人数		89	
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	%
42	47.2	20	22.5	5	5.6	1	1.1	21	23.6	89	100.0
前年度	40.7	前年度	27.1	前年度	9.3	前年度	0.0	前年度	22.9		

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

<ul style="list-style-type: none"> ・旧森田銀行本店シロアリ駆除 ・旧岸名家雨樋修理 ・旧岸名家障子張り替え
--

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	3施設それぞれで目標値に近い、または目標値を超えた利用者数を達成することができており、文化財の活用及び観光誘客に貢献することができている。
2.市の施策への貢献度	C	3.60	三國湊の観光拠点であり、地域の人々と観光客の交流の場を提供しつつ、利用者のニーズを取り入れながら効果的、効率的な管理運用に努めている。
3.地域や関係団体との関係	C	3.60	各種団体のイベントで活用する等、地域活性化につなげた。
4.平等利用の確保	C	3.60	すべての利用者に対し、公平・平等に接し、差別しないよう心がけるとともに、職員間でもお互いの人権を尊重している。
5.個人情報の取扱い	C	3.60	情報収集する際は利用者本人の意思による情報の提供を原則として、個人情報の収集にあたっては、その収集目的を明示し、目的達成するために必要な範囲内で行っている。
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	公平な利用許可を行い、清掃の徹底や展示の見直し、グッズの制作および販売、イベントに合わせた臨時開館等を実施し、利用促進に取り組んだ。
7.運営業務(接客・利用の受付等)	C	2.00	各施設に1名が常駐し、接客等の対応を実施した他、リーフレットや観光パンフレットの設置を行い、利便性の向上を図っている。
8.利用状況	C	2.00	コロナ禍の影響もあったが、ほぼ目標値と同数の利用者となった。
9.利用料金(収納状況)	C	2.00	旅行商品としての販売等で旧岸名家の利用料増により、目標値は上回ったが、コロナ禍前の利用料金収入まで回復していない。
10.管理運営業務の内容	C	2.00	施設の清掃を実施するほか、定期的な検査も実施し、施設の管理を適切に行っている。また、観光客に対しガイド団体と連携しながら案内業務を実施している。
11.管理運営経費の節減	C	2.00	前年度と同水準で経費削減に取り組んでいる。
12.安全管理の方法	C	2.00	定期的な巡回を実施した他、利用者からの指摘等で即時対応できる修繕等については直ちに処理を実施した。年2回以上防災訓練を実施し、避難誘導路の確保に努めた。
13.危機管理体制	C	2.00	防火管理有資格者を配置し、危機管理マニュアルの周知徹底等、危機管理体制の構築を行っている。
14.利用者満足度	C	2.00	113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69%、備品設備の管理状況は、95%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	利用者が一番に考え、日頃から挨拶・接客マナー・施設知識の研修と訓練を実施し、好感を持ってもらえるよう努力している。
17.事業収支	C	2.57	事業収入の執行率は、102.3%、事業支出の執行率は102.6%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他、3名の監事による監査を受け結果を役員会で報告している。
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・苦情等を項目ごとに分類し、改善できるものは速やかに対応し、要望に沿えないものは添えない事情を説明している。管理運営委員会にて利用者からの要望等の内容と意向等を確認し、解決している。
21.地元経済効果	C	2.57	宿泊・土産物等を紹介するパンフレット・チラシを配架し、各店舗の案内を実施している。サンセットクルーズ等のイベントに地元店舗の参画を促し、活性化を図っている。
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	コロナ禍の影響もあり、前年度と同水準の結果となり、目標値を下回った。
23.事業収支(収納状況)	C	3.00	事業収入の執行率は74.9%、事業支出の執行率は99.2%であったが、コロナ禍の影響を考慮してC評価とした。
総合評価	ランク	得点	所管課総合所見
	C	59.99	コロナ禍の影響もあり、目標値に届いていない項目もあるが、まち歩きなどの観光客が増加傾向にあり、利用者数等はほぼ目標値と同水準となっている。修学旅行での利用なども見据え、幅広い層に向けたサービス展開等、一部事業の改善が求められる。

令和3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	7,494,963円
住所	坂井市三国町南本町3丁目6-51		
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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用者数	目標値			400	8,000	8,000
	実績値			7,750	3,215	5,000
増減数				—	▲ 4,535	1,785
前年度比				—	41.5%	155.5%
目標達成率				1937.5%	40.2%	62.5%

3. 利用料金

(単位:千円)

年度		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用料金	目標値			30	40	40
	実績値			36	8	15
増減数				—	▲ 28	7
前年度比				—	22.2%	187.5%
目標達成率				120.0%	20.0%	37.5%

4. 利用者満足度調査

調査期間		令和3年4月1日～令和4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	%
7	87.5	1	12.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0	8	100.0
前年度	20.0	前年度	80.0	前年度	0.0	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	イベントでの利用を是非検討したい。
対応	
内容	居心地が良く、スタッフも親切でまた是非訪れたいと思います。
対応	
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	3.60	新型コロナウイルス感染症の影響により2年続けて目標値を下回ったが、前年度と比べると大きく増加したこと、またコロナ禍の影響を考慮してC評価とした。
2.市の施策への貢献度	B	4.80	シンクタンクとしての機能を十分に生かし、九頭竜川クルーズや文化財保存活用地域計画などの受託事業を中心に、多方面で貢献した。
3.地域や関係団体との関係	C	3.60	地域住民や団体等の会合で多く利用されるとともに、地域住民が気軽に参加できるイベントを実施することで、地域に根差した施設とし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	特定の個人、団体を優遇することなく、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	ホームページの予約フォームにより、利用者の利便性の向上を図るとともに、SNSを活用したりリアルタイムでのイベント情報発信により、より効果的なPRに努めた。
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公平感を感じさせない接客に取り組んだ。消毒や換気、利用者へのマスク着用などの感染症対策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の影響により目標値を下回ったが、前年度と比べて大きく増加しており、コロナ禍の影響を考慮してC評価とした。
9.利用料金(収納状況)	C	2.00	新型コロナウイルス感染症の影響により目標値を下回ったが、前年度と比べて大きく増加しており、コロナ禍の影響を考慮してC評価とした。
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	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た。利用者により事故が発生した際も、適切に処理を行った。
13.危機管理体制	C	2.00	日常点検を徹底するとともに、緊急時に備える体制づくりを行った。また、近隣居住者との連絡体制も整えた。
14.利用者満足度	C	2.00	新型コロナウイルス感染症により施設利用が減少していることから、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いる。
16.職員研修・人材育成	C	2.57	スタッフミーティングなどを通じて、職員同士研鑽を積んだほか、全国UDC会議に出席し、全国から幅広い知識を吸収した。
17.事業収支	C	2.57	事業収入の執行率は、98.0%、事業支出の執行率は98.0%であった
18.経理の方法	C	2.57	経理担当職員の配置および税理士への定期確認により、適切に処理するよう心掛けている。また、会計ソフトの導入により、適正かつ効率的な経理体制づくりを図った。
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、やむを得ない状況であったと考えられるためC評価とした。
20.意見・苦情への対応	C	2.57	運営にかかる意見等は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	空き家活用に関する案件に携わるほか、移住希望者への情報提供など、地域の賑わい創出に貢献している。また、経済効果の発現につなげることができる事業提案を行った。
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	感染症対策を徹底しながら、和楽の日を定期的で開催するとともに、三国筆筒・船筆筒をテーマとした三国湊夜咄会を開催し、地域の賑わい創出につな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、93.2%、事業支出の執行率は26.8%であった
総合評価	ランク	得点	所管課総合所見
	C	61.19	新型コロナウイルス感染症の影響により、入場者数・利用料収入ともに目標を下回る実績とはなったが、前年度比は増加しており、管理者の創意工夫がうかがえる。また、地域の特性を生かした事業展開に積極的に取り組んだ。3年間の指定管理で培ったコミュニティと知見を生かし、地域のさらなる賑わい創出につながる事業展開に期待したい。

令和3年度指定管理者モニタリング評価表

1. 概要

施設名	丸岡バスターミナル交流センター	所管課名	丸岡支所
指定管理者名	一般社団法人 丸岡城天守を国宝にする市民の会	委託料	17,189,000円
住所	坂井市丸岡町西里丸岡12-9-3		
指定期間	令和3年4月1日～令和6年3月31日(3年間)		

2. 利用状況

(単位:人)

年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用者数	目標値				20,000
	実績値				16,222
増減数					—
前年度比					—
目標達成率					81.1%

3. 利用料金

(単位:千円)

年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用料金	目標値				141
	実績値				326
増減数					—
前年度比					—
目標達成率					231.2%

4. 利用者満足度調査

調査期間	令和3年11月20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	%
0	0.0	94	94.0	0	0.0	2	2.0	4	4.0	100	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	管理事務所の入口が分からない。
対応	入口看板の作成、および施設内にドアホンを増設。
内容	賑わい広場でのスケートボードが危ないので禁止にしてほしい。
対応	広場内のスケートボードを禁止とし、看板の作成・設置。
内容	雪の影響により、通行人が回廊で転倒し骨折した。
対応	滑らないよう蓆を敷き、注意喚起の貼紙の作成・設置。

6. 修繕内容

<ul style="list-style-type: none"> ・テラス市役所駐車場側防犯カメラの焦点調整修理 ・1階エレベーター前ドアホン増設工事 ・除雪機のバッテリー修理 ・多目的トイレの水漏れ・詰まり修繕
--

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	市民の憩いの場としてイベント等を開催し賑わいを創出した。目標利用者数に届かなかったが、コロナ禍の影響を踏まえ〇評価とした。
2.市の施策への貢献度	C	3.60	イベントの開催により、多くの市民の憩いの場としてにぎわいが生まれ、経済効果において十分に貢献している。
3.地域や関係団体との関係	C	3.60	地元商店等や地元学生と連携・協力してイベントを開催しているなど、関係は良好である。
4.平等利用の確保	C	3.60	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	3.60	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。
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	施設利用増加に向け体験講座等を開催したり、イベントについてはチラシやSNSを利用し情報発信を行っている。
7.運営業務(接客・利用の受付等)	C	2.33	コミュニティセンターの利用ガイドラインに準じ、新型コロナウイルス対策を講じながら対応を行っている。
8.利用状況	C	2.33	新型コロナウイルス感染症の影響により目標値を下回ったが、コロナ禍の影響を考慮して〇評価とした。
9.利用料金(収納状況)	B	3.11	企業の利用が多かったことと、イベント会場として周知されたことで、目標に達することができた。
10.管理運営業務の内容	C	2.33	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	2.33	不要なコピー用紙の裏紙を使用したり、効率的に経費節減に努めている。
12.安全管理の方法	C	2.33	職員による館内巡回やテナント等と連携し迅速な対応を取るなど、利用者第一の安全管理を行っている。
13.危機管理体制	C	2.33	職員だけでなくテナント等とも危機管理の役割や連絡体制が構築されている。
14.利用者満足度	C	2.33	イベント時に100名に対しアンケートを実施し、94%が「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	計画書より多くの職員を配置し、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	イベントの幅を広げるため、職員に資格を取得させている。
17.事業収支	C	2.14	事業収入の執行率は93.9%、事業支出の執行率は93.9%であった。コロナウイルスによる利用客の減少が影響している。
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	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・苦情等は迅速に検討・実施し、職員間で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	イベント開催により、地元商店や生産者に対して経済効果があった。
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	年間を通して各種体験講座やイベントを実施し、施設利用促進が図られている。
23.事業収支(収納状況)	B	4.00	多様な自主イベントが開催され、自主事業の事業収入の執行率は530.2%、事業支出の執行率は138.7%であった。
総合評価	ランク	得点	所管課総合所見
	C	61.73	新型コロナウイルス感染症の影響からイベントの中止や規模縮小が見られ、利用客が想定より少なかった。今後は感染対策を講じながらイベント開催等を通じて、施設が市民の交流の場となることを期待したい。