令和5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6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5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
坂井市坂井地域交流センター	P3-1～3-2
坂井市ゆりの里公園	P4-1～4-2
坂井市ゆりの里公園交流促進施設	P5-1～5-2
坂井市ゆりの里公園農産物直売所	P6-1～6-2
坂井市丸岡城関連施設	P7-1～7-2
坂井市丸岡観光情報センター	P8-1～8-2
坂井市たけだの里施設	P9-1～9-2
坂井市三国温泉ゆあぽ～と	P10-1～10-2
坂井市丸岡総合福祉保健センター	P11-1～11-2
坂井市三国希望園	P12-1～12-1
坂井市赤坂聖苑	P13-1～13-2
坂井市体育施設	P14-1～14-2
坂井市屋内温水プール・フィットネスセンター	P15-1～15-2
坂井市文化施設	P16-1～16-2
旧森田銀行本店・旧岸名家・三国湊町家館	P17-1～17-2
坂井市アーバンデザインセンター坂井	P18-1～18-2
坂井市丸岡バスターミナル交流センター	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駅駐車場施設	1	JR春江駅駐車場	株式会社アイビックス	R5.4.1	R10.3.31	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	坂井市坂井地域交流センター	6	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	R5.4.1	R10.3.31	農業振興課
4	坂井市ゆりの里公園	7	坂井市ゆりの里公園	株式会社 グリーンシェルター	R5.4.1	R10.3.31	農業振興課
5	坂井市ゆりの里公園交流促進施設	8	坂井市ゆりの里公園交流促進施設（レストラン）	株式会社 グリーンシェルター	R5.4.1	R10.3.31	農業振興課
6	坂井市ゆりの里公園農産物直売所	9	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
7	坂井市丸岡城関連施設	10	丸岡城	公益財団法人　丸岡文化財団	H31.4.1	R6.3.31	文化課
		11	坂井市丸岡歴史民俗資料館				
		12	霞ヶ城公園				
		13	坂井市霞ヶ城公園事務所				
		14	丸岡まちかど公園駐車場				
		15	お天守前駐車場				
		16	坂井市一筆啓上日本一短い手紙の館				
8	坂井市丸岡観光情報センター	17	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	R6.3.31	観光交流課
9	坂井市たけだの里施設	18	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
		19	坂井市竹田水車メロディーパーク				
		20	坂井市竹田農山村交流センター（ちくちくぼんぼん）				
10	坂井市三国温泉ゆあぽ～と	21	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
11	坂井市丸岡総合福祉保健センター	22	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	社会福祉課
12	坂井市三国希望園	23	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
13	坂井市赤坂聖苑	24	坂井市赤坂聖苑	株式会社　法美社	R5.4.1	R10.3.31	市民生活課
14	坂井市体育施設	25	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
		26	三国体育館				
		27	三国グラウンド				
		28	三国艇庫				
		29	江留上公園グラウンド				
		30	春江体育館				
		31	春江Ｂ＆Ｇ海洋センター				
		32	春江北グラウンド				
		33	春江東グラウンド				
		34	春江テニス場				
		35	東十郷中央公園				
		36	坂井体育館				
		37	坂井武道館				
		38	坂井屋内スポーツセンター				
		39	坂井グラウンド				
		40	丸岡運動公園				
		41	丸岡情報団地公園テニス場				
		42	霞ヶ城公園屋内球技練習場				
		43	丸岡体育館				
		44	丸岡今福体育館				
		45	丸岡武道館				
		46	坂井市丸岡スポーツランド				
		47	鳴鹿テニス場				
		48	丸岡ゲートボール場				
15	坂井市屋内温水プール・フィットネスセンター	49	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
		50	丸岡Ｂ＆Ｇ海洋センター				
		51	三国運動公園屋内温水プール				
16	坂井市文化施設	52	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
		53	坂井市みくに市民センター				
17	旧森田銀行本店・旧岸名家・三国湊町家館	54	旧森田銀行本店	一般社団法人　三國會所	R5.4.1	R10.3.31	観光交流課
		55	旧岸名家				
		56	三国湊町家館				
18	坂井市アーバンデザインセンター坂井	57	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	R4.4.1	R7.3.31	企画政策課
19	坂井市丸岡バスターミナル交流センター	58	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	公共交通対策課

（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5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	坂井市坂井地域交流センター	株式会社 アイビックス	28,000	140,000	5年
4	坂井市ゆりの里公園	株式会社 グリーンシェルター	32,000	166,530	5年
5	坂井市ゆりの里公園交流促進施設 【※２】【※３】	株式会社 グリーンシェルター	－	－	5年
6	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
7	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
8	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	20,496	6年
9	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
10	坂井市三国温泉ゆあぽ～と	イワシタ物産株式会社	38,500	193,400	5年
11	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
12	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	1,480	7,568	5年
13	坂井市赤坂聖苑	株式会社 法美社	43,200	216,000	5年
14	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
15	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
16	坂井市文化施設【※４】	公益財団法人 坂井市文化振興事業団	75,500	340,401	5年
17	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	7,800	39,000	5年
18	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	7,656	22,968	3年
19	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	18,000	53,189	3年
合計			541,259	2,607,557	

【※1】　区分番号1、2、7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5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、5の施設は、協定に基づき、市に収益の一部を納付することになっています。JR駅前駐車場は1，021千円を納付しています。

【※4】　区分番号2、6、7、9、12、14、16、18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。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5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5区分において管理目標を上回り、利用料収入で11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や物価高騰等の影響が続く中、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5年度における利用者数は2，396，591人、利用台数は48，274台となっており、全体で2，444，865人（台）の利用がありました。前年度と比較すると、206，058人（台）、8．2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、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。

また、令和5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11区分で増加、1区分が増減なし、4区分で減少となりました。利用料金全体の収納状況は339，095千円となり、前年度比21，337千円、5．7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、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5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76．0%となっており、前年度より7．9ポイント増加、「普通」は20．1%と前年度より5．6ポイント減少しています。一方、「不満」は0．6%となっており、前年度より1．1ポイントの減少となりました。

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

※各区分ごとの利用者満足度は、（5）表のとおりとなっています。

④総合評価の状況

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

令和5年度において、A評価（かなり良い）は0区分、B評価（良い）は3区分、C評価（計画どおり）は13区分、D評価（一部改善）は3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	101.4%	103.1%
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	NPO法人 三国まちなかエッセル	104.9%	128.5%
3	坂井市坂井地域交流センター	株式会社　アイビックス	93.2%	60.7%
4	坂井市ゆりの里公園	株式会社 グリーンシェルター	177.8%	151.5%
5	坂井市ゆりの里公園交流促進施設	株式会社 グリーンシェルター	26.9%	－
6	坂井市ゆりの里公園農産物直売所	福井県農業協同組合	79.2%	－
7	坂井市丸岡城関連施設	公益財団法人　丸岡文化財団	113.8%	107.2%
8	坂井市丸岡観光情報センター	有限会社　一筆啓上茶屋	62.2%	76.7%
9	坂井市たけだの里施設	一般社団法人　竹田文化共栄会	96.8%	116.6%
10	坂井市三国温泉ゆあぽ～と	イワシタ物産株式会社	97.0%	103.9%
11	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	97.9%	103.5%
12	坂井市三国希望園	社会福祉法人　坂井市社会福祉協議会	93.8%	－
13	坂井市赤坂聖苑	株式会社　法美社	88.4%	85.2%
14	坂井市体育施設	公益財団法人　坂井市スポーツ協会	113.2%	104.0%
15	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	74.8%	62.2%
16	坂井市文化施設	公益財団法人　坂井市文化振興事業団	72.9%	109.7%
17	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	98.6%	103.2%
18	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	85.7%	90.0%
19	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	62.6%	145.0%

（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5年度 (A)	令和4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	30,194	26,934	3,260	112.1%	新型コロナウイルスの影響からの回復に加え、利用促進・安全管理等に努めているため
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	18,080	17,730	350	102.0%	新型コロナウイルスの影響からの回復によるもの
3	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	153,792	163,377	▲ 9,585	94.1%	前年度までワクチン接種会場として使用していた関係で、情報発信に努めたものの、一般利用の回復は8月以降となったため
4	坂井市ゆりの里公園	株式会社 グリーンシェルター	利用者数	346,737	270,182	76,555	128.3%	1年を通し様々なイベントを実施し、大幅な利用者増となったため
5	坂井市ゆりの里公園交流促進施設	株式会社 グリーンシェルター	利用者数	10,493	14,941	▲ 4,448	70.2%	4月から10月20日までの約7か月間、店内リニューアル工事により利用ができなかったため
6	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	88,005	89,171	▲ 1,166	98.7%	前年度と比較し、出品者数、来店客数がともに減少しているため
7	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	153,826	142,801	11,025	107.7%	新型コロナウイルスの影響からの回復によるもの
8	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	80,812	88,043	▲ 7,231	91.8%	センター内で営業していた飲食店舗が11月末で閉店となったため
9	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	77,443	74,940	2,503	103.3%	新型コロナウイルス感染症からの回復によるもの
10	坂井市三国温泉ゆあぽ～と	イワシタ物産株式会社	利用者数	155,137	136,164	18,973	113.9%	様々なイベント、食の提供、情報発信等を継続的に実施し、利用者満足度の向上に取り組んでいるため
11	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	264,292	248,962	15,330	106.2%	新型コロナウイルス感染症からの回復に加え、積極的な情報発信に努めたため
12	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	7,258	6,429	829	112.9%	関係機関等へのPRに努めるとともに、地域の方の受け入れやボランティア受け入れの声掛けにより利用促進を図ったため
13	坂井市赤坂聖苑	株式会社 法美社	利用者数	14,584	13,910	674	104.8%	新型コロナウイルス感染症からの回復に加え、火葬件数が微増しているため
14	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	803,733	704,057	99,676	114.2%	新型コロナウイルス感染症の5類移行による有観客での大会開催や、北信越高校野球・ドリームベースボール等の大会が開催されたため
15	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	103,866	106,365	▲ 2,499	97.7%	新型コロナウイルス感染症の影響等により会員数が伸び悩んでいるため
16	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	74,532	68,758	5,774	108.4%	新型コロナウイルス感染症からの回復によるもの
17	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	39,430	35,437	3,993	111.3%	新型コロナウイルス感染症からの回復に加え、インバウンドをターゲットにした民間施設が開業したため
18	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	5,568	3,736	1,832	149.0%	イベント開催のほか、普段から住民が立ち寄るなどの利用が増加したため
19	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	17,083	26,870	▲ 9,787	63.6%	悪天候によるイベントの中止により、入場者数が前年度より減少したため
合　計				2,444,865	2,238,807	206,058	109.2%	
（うち利用台数）				48,274	44,664	3,610	108.1%	
（うち利用者数）				2,396,591	2,194,143	202,448	109.2%	

（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５年度（A）	令和４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	5,949	5,472	477	108.7%	新型コロナウイルスの影響からの回復に加え、利用促進・安全管理等に努めているため
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	1,234	1,320	▲ 86	93.5%	件数は増加しているものの、短時間の利用が増加しているため
3	坂井市坂井地域交流センター	株式会社アイビックス	2,275	1,830	445	124.3%	新型コロナウイルスの影響からの回復によるもの
4	坂井市ゆりの里公園	株式会社 グリーンシェルター	3,029	2,609	420	116.1%	様々なイベント・教室等を開催・招致により、施設の利用率が増加したため
5	坂井市ゆりの里公園交流促進施設	株式会社 グリーンシェルター	－	－	－	－	－
6	坂井市ゆりの里公園農産物直売所	福井県農業協同組合	－	－	－	－	－
7	坂井市丸岡城関連施設	公益財団法人 丸岡文化財団	48,808	46,329	2,479	105.4%	新型コロナウイルス感染症からの回復によるもの
8	坂井市丸岡観光情報センター	有限会社 一筆啓上茶屋	46	42	4	109.5%	新型コロナウイルス感染症からの回復によるもの
9	坂井市たけだの里施設	一般社団法人 竹田文化共栄会	15,746	11,887	3,859	132.5%	竹田農山村交流センターへの教育旅行や学生合宿の誘致に努め、施設の利用促進を図ったため
10	坂井市三国温泉ゆあぽ～と	イワシタ物産株式会社	41,551	36,021	5,530	115.4%	様々なイベント、食の提供、情報発信等を継続的に実施し、利用者満足度の向上に取り組んでいるため
11	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	95,602	86,377	9,225	110.7%	新型コロナウイルス感染症からの回復に加え、積極的な情報発信に努めたため
12	坂井市三国希望園	社会福祉法人 坂井市社会福祉協議会	－	－	－	－	－
13	坂井市赤坂聖苑	株式会社 法美社	460	512	▲ 52	89.8%	通夜利用の減、管外利用者の減により利用料金収入は減となった
14	坂井市体育施設	公益財団法人 坂井市スポーツ協会	54,463	53,569	894	101.7%	大規模大会開催や福井ユナイテッドのクラブハウス利用が増加したため
15	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	56,732	58,675	▲ 1,943	96.7%	新型コロナウイルス感染症の影響等により会員数が伸び悩んでいるため
16	坂井市文化施設	公益財団法人 坂井市文化振興事業団	12,181	12,201	▲ 20	99.8%	－
17	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	547	505	42	108.3%	新型コロナウイルス感染症からの回復に加え、インバウンドをターゲットにした民間施設が開業したため
18	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	18	18	0	100.0%	－
19	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	454	391	63	116.1%	企業利用が増加し、イベント会場として認知されてきたため
合　計			339,095	317,758	21,337	106.7%	

（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	26	24.5%	30	28.3%	24	22.6%	0	0.0%	26	24.5%	106	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	坂井市坂井地域交流センター	株式会社アイビックス	8	3.2%	106	42.7%	132	53.2%	1	0.4%	1	0.4%	248	100.0%
4	坂井市ゆりの里公園	株式会社 グリーンシェルター	28	16.7%	31	18.5%	84	50.0%	0	0.0%	25	14.9%	168	100.0%
5	坂井市ゆりの里公園交流促進施設	株式会社 グリーンシェルター	3	20.0%	5	33.3%	7	46.7%	0	0.0%	0	0.0%	15	100.0%
6	坂井市ゆりの里公園農産物直売所	福井県農業協同組合	0	0.0%	2	40.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	60.0%	5	100.0%
7	坂井市丸岡城関連施設	公益財団法人 丸岡文化財団	46	46.0%	12	12.0%	41	41.0%	0	0.0%	1	1.0%	100	100.0%
8	坂井市丸岡観光情報センター	有限会社 一筆啓上茶屋	22	27.5%	42	52.5%	13	16.3%	0	0.0%	3	3.8%	80	100.0%
9	坂井市たけだの里施設	一般社団法人 竹田文化共栄会	109	36.9%	151	51.2%	28	9.5%	4	1.4%	3	1.0%	295	100.0%
10	坂井市三国温泉ゆあぽ～と	イワシタ物産株式会社	23	28.4%	45	55.6%	13	16.0%	0	0.0%	0	0.0%	81	100.0%
11	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	60	36.8%	69	42.3%	31	19.0%	3	1.8%	0	0.0%	163	100.0%
12	坂井市三国希望園	社会福祉法人　坂井市社会福祉協議会	0	0.0%	25	0.9%	2	0.1%	1	4.3%	1	0.0%	29	100.0%
13	坂井市赤坂聖苑	株式会社 法美社	327	57.1%	237	41.4%	9	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	573	100.0%
14	坂井市体育施設	公益財団法人 坂井市スポーツ協会	27	16.0%	78	46.2%	55	32.5%	2	1.2%	7	4.1%	169	100.0%
15	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	11.0%	21	25.6%	40	48.8%	5	6.1%	7	8.5%	82	100.0%
16	坂井市文化施設	公益財団法人 坂井市文化振興事業団	63	79.7%	15	19.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.3%	79	100.0%
17	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	25	59.5%	10	23.8%	4	9.5%	0	0.0%	3	7.1%	42	100.0%
18	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	53.3%	35	46.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	75	100.0%
19	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	82	46.1%	78	43.8%	16	9.0%	0	0.0%	2	1.1%	178	100.0%
合計			898	36.1%	992	39.9%	499	20.1%	16	0.6%	83	3.3%	2,488	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	坂井市坂井地域交流センター	株式会社アイビックス	C	60.73
4	坂井市ゆりの里公園	株式会社 グリーンシェルター	B	68.45
5	坂井市ゆりの里公園交流促進施設	株式会社 グリーンシェルター	D	59.28
6	坂井市ゆりの里公園農産物直売所	福井県農業協同組合	D	56.74
7	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
8	坂井市丸岡観光情報センター	有限会社　一筆啓上茶屋	D	53.16
9	坂井市たけだの里施設	一般社団法人　竹田文化共栄会	C	59.98
10	坂井市三国温泉ゆあぽ～と	イワシタ物産株式会社	C	61.62
11	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	62.62
12	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	61.42
13	坂井市赤坂聖苑	株式会社　法美社	B	63.43
14	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
15	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
16	坂井市文化施設	公益財団法人　坂井市文化振興事業団	C	62.65
17	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
18	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	62.86
19	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	B	62.51

※「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事業計画書等に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5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	施設分類	Ⅲ－①
指定期間	令和5年4月1日～令和10年3月31日（5年間）		

2．利用状況　（単位：台）

年度		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用者数	目標値	33,059	34,483	29,760	29,750	29,782
	実績値	33,521	22,145	26,368	26,934	30,194
増減数		▲ 112	▲ 11376	4223	566	3260
前年度比		99.7%	66.1%	119.1%	102.1%	112.1%
目標達成率		101.4%	64.2%	88.6%	90.5%	101.4%

3．利用料金　（単位：千円）

年度		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用料金	目標値	5,970	6,179	5,547	5,527	5,772
	実績値	6,019	4,527	5,205	5,472	5,949
増減数		▲ 298	▲ 1,492	678	267	477
前年度比		95.3%	75.2%	115.0%	105.1%	108.7%
目標達成率		100.8%	73.3%	93.8%	99.0%	103.1%

4．利用者満足度調査

調査期間		令和5年9月1日～令和5年9月30日						調査人数		106	
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	%
26	24.5	30	28.3	24	22.6	0	0.0	26	24.5	106	100.0
前年度	10.7	前年度	22.3	前年度	50.9	前年度	0.0	前年度	16.1		

5．利用者から寄せられた苦情・意見・その対応

内容	月極の駐車枠に、回数制の利用者が誤って駐車しないよう対策をしてほしい。
対応	張り紙及び看板拡大化による注意勧告を行っている。

内容	降雪時の除雪の対応が良い。
対応	利用者の妨げにならないよう除雪を迅速に行っている。

内容	監視カメラは、24時間作動しているのでしょうか。
対応	監視カメラにより場内を監視するとともに、定期的な巡回を実施している。

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	コロナの終息により、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応対に努めている。
8.利用状況	C	2.33	コロナの終息により、目標値を1.4%上回る結果となり、前年と比較しても大幅な増加傾向にあり、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	コロナの終息により、前年に比べ、利用料金収入が、約477,000円増加しており、目標値を3.1%上回っている
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、職員研修も実施されている。
14.利用者満足度	B	3.11	106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、コロナ終息により収入状況が改善され103%、事業支出の執行率はほぼ予算どおりの101%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）
	ランク	得点	所管課総合所見
総 合 評 価	**C**	**60.74**	**新型コロナウィルスの影響が終息し、前年と比較して利用人数や利用料収入が引き続き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。**

令和5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	施設分類	Ⅲ－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		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用者数	目標値	14,840	14,840	14,840	18,440	17,240
	実績値	14,997	12,899	13,411	17,730	18,080
増減数		▲57	▲ 2,098	512	4,319	350
前年度比		99.6%	86.0%	104.0%	132.2%	102.0%
目標達成率		101.1%	86.9%	90.4%	96.1%	104.9%

3．利用料金　（単位：千円）

年度		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用料金	目標値	600	600	600	1,140	960
	実績値	643	747	719	1,320	1,234
増減数		8	104	▲ 28	601	▲ 86
前年度比		101.3%	116.2%	96.3%	183.6%	93.5%
目標達成率		107.2%	124.5%	119.8%	115.8%	128.5%

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

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	えちぜん鉄道三国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	駐車場の利用数は、計画値より4.9ポイント上回った。
9.利用料金（収納状況）	B	3.11	利用料は、計画値より28.6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	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。自動発券機による有料駐車場の収入が増加した。
12.安全管理の方法	B	3.11	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、128.6%、事業支出の執行率は、128.6%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）
	ランク	得点	所管課総合所見
総 合 評 価	**C**	**61.61**	**指定管理委託料はなく、駐車料金の収入のみで駐車場の維持管理に努めている。昨年度から始まった自動発券機による有料駐車場の管理についても適正に行われており、三国駅周辺の環境美化にも務め、三国町の地域振興に繋がっている。**

令和5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	28,000,000円
住所	福井市下馬二丁目101番地	施設分類	Ⅵ－②
指定期間	令和5年4月1日～令和10年3月31日（5年間）		

2．利用状況　（単位：人）

年度		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用者数	目標値	141,000	167,600	178,900	190,342	165,000
	実績値	120,178	139,094	204,285	163,377	153,792
増減数		▲ 21,984	18,916	65,191	▲ 40,908	▲ 9,585
前年度比		84.5%	115.7%	146.9%	80.0%	94.1%
目標達成率		85.2%	83.0%	114.2%	85.8%	93.2%

3．利用料金　（単位：千円）

年度		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用料金	目標値	2,000	3,600	3,900	3,323	3,750
	実績値	1,420	1,460	3,360	1,830	2,275
増減数		▲ 1,497	40	1,900	▲ 1,530	445
前年度比		48.7%	102.8%	230.1%	54.5%	124.3%
目標達成率		71.0%	40.6%	86.2%	55.1%	60.7%

4．利用者満足度調査

調査期間		令和6年3月1日～3月31日						調査人数		248	
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	3.2	106	42.7	132	53.2	1	0.4	1	0.4	248	100.0
前年度	15.8	前年度	52.1	前年度	29.3	前年度	0.5	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	ホームページのリンク切れが多くみられた。
対応	ページ構成変更を機にSNSと関連づけ、情報発信を強化することで改善できた。

内容	もっと体験教室があったらいいと思います。
対応	催事開催チラシ裏面を利用し各種教室を周知。SNSを活用した告知も同時に行った。

内容	展示用のパネルが破損している。
対応	応急補修の実施と、可能な範囲で職員が利用者と共に備品の設営・撤去の作業を行っている。

6．修繕内容

・空調設備　・ボイラー　・加工室蒸気管　・トイレ

7. 事業評価　（A:かなり良い　B:良い　C:計画どおり　D:一部課題　E:要改善）

Ⅰ. 公の施設の目標達成状況	ランク	得点	モニタリング結果（所見）
1.設置目的の達成度（管理目標）	C	3.00	施設の利用に関する目標の達成度が低かった一方で、季節ごとに変わる出荷農産物の品目に対応するために、陳列や仕入れを工夫した点については評価できる。
2.市の施策への貢献度	C	3.00	市アンテナショップの再開に伴い、地場産農産物の供給を通年行うことで地元農産物のPR活動を積極的に行っている。
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で唯一、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	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	接遇マナーや言葉遣い、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、お客様目線の応対を心掛けている。
8.利用状況	C	2.67	新型コロナウイルス感染症5類引き下げに伴い行動規制がなくなったものの実質の稼働は8月以降となったため、達成率は80.4%となった。
9.利用料金（収納状況）	C	2.67	新型コロナウイルス感染症5類引き下げに伴い行動制限がなくなったものの実質の稼働は8月以降となったため、達成率は60.1%となった。
10.管理運営業務の内容	C	2.67	工事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ると共に、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	248名を対象にアンケートを実施し、約46%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	接遇・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減少したものの、施設利用料が増加したことにより101.2%、事業支出の目標達成率は、販売額の減少に伴う仕入金額の減少の影響もあり99.9%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、自己資本比率においては約20.6%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、101.1%、事業支出の目標達成率は、92.0%であった。
	ランク	得点	所管課総合所見
総 合 評 価	**C**	**60.73**	**新型コロナウイルス感染症の影響により、一般利用者の利用制限があったものの、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、目標値を下回りこそしたが前年並みの売上を維持できており、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5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	株式会社グリーンシェルター	委託料	32,000,000円
住所	坂井市丸岡町小黒70号6番地1	施設分類	Ⅵ－②
指定期間	令和5年4月1日～令和10年3月31日（5年間）		

2．利用状況　（単位：人）

年度		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用者数	目標値	165,000	180,000	145,000	200,000	195,000
	実績値	213,101	148,950	225,442	270,182	346,737
増減数		24,679	▲ 64,151	76,492	44,740	76,555
前年度比		113.1%	69.9%	151.4%	119.8%	128.3%
目標達成率		129.2%	82.8%	155.5%	135.1%	177.8%

3．利用料金　（単位：千円）

年度		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用料金	目標値	1,980	2,120	1,070	2,400	2,000
	実績値	2,158	1,079	1,634	2,609	3,029
増減数		295	▲ 1079	555	975	420
前年度比		115.8%	50.0%	151.4%	159.7%	116.1%
目標達成率		109.0%	50.9%	152.7%	108.7%	151.5%

4．利用者満足度調査

調査期間		令和5年4月～令和6年2月						調査人数		168	
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	16.6667	31	18.4524	84	50	0	0	25	14.881	168	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	新たなドッグラン施設ができてうれしいが、日影があるとゆっくりできる。
対応	日影を作ることが難しいため、パラソルのような大きめの日傘を無料で貸し出すサービスを開始した。

内容	芝生広場に対象年齢を上げた遊具があるといい。
対応	

内容	公園内の清掃や管理が行き届いている。
対応	

6．修繕内容

深井戸水中ポンプ及び制御盤更新工事
融雪パイプ修理・キャップ止め
南ゲート修理
高圧洗浄機修理
流し台背面及び上部目隠しボード
スピーカー

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）	B	4.00	地域農業の活性化及び地域住民の活動拠点として活用するため様々なイベント・教室等を開催・招致して、施設の利用率や利用者数も増加している。
2.市の施策への貢献度	B	4.00	市の花ゆりを様々な方法で県内外に広くPRしている。また、市が行うイベント等にも積極的に参加してゆりや施設のPRを行っている。子育て支援策の一環としてハイハイレースや子供向けイベントも実施した。
3.地域や関係団体との関係	C	3.00	地域のまち協や市内中学校等と交流を図った。また、農産物直売所と連携し、相互間協力に努めた。
4.平等利用の確保	C	3.00	来館申請以外にメールやFAXにて受付し、利用者の利便性向上を図った。
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	花の駅として、1年中花が楽しめるよう圃場管理が行われた。また、ユリーム内に無料Wi-Fiを整備し、貸館利用者の利便性の向上を図った。1年を通し、様々なイベントを実施した結果、大幅な利用者増となった。
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	A	4.44	入場者数が、目標値に比べて77.8%増加した。前指定管理者の実績と比較しても、大きく上回っている。
9.利用料金（収納状況）	A	4.44	利用料金収入が、目標値に比べて51.5%増加した。前指定管理者の前年比の実績と比較しても、16%以上上回っている。
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、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	2.67	人件費は、利用者が大きく増えるよう努力した結果、予算額を上回った。管理運営経費は、指定管理者の強みを生かし、管理者で行える部分は、自社で実施し、経費削減に努めている。猛暑の影響もあり、電気料が大きく増加した。
12.安全管理の方法	C	2.67	1日に3回巡回し、安全確認を行っており、職員間で情報共有を行っている。
13.危機管理体制	C	2.67	能登半島地震を受けて、改めてマニュアルを再検証し、講習を行った。なお、仕様書どお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	2.67	168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35.2%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	2.14	毎朝朝礼を行い、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	2.14	事業収入の執行率は121.8%、事業支出の執行率は、人件費増と電気料増の影響により125.4%だった。
18.経理の方法	C	2.14	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	2.86	法人の当期純利益は、過去3年間黒字であり、自己資本比率においては約62.3%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	D	1.43	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ているようであるが、市役所へ来る苦情が少し増えている。
21.地元経済効果	C	2.14	地元企業や団体と協力しイベントを実施した。イベントの来場者数からも、地元に対する経済効果が図れた。
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	B	4.00	計画どおり各種イベントや体験教室の開催、ドッグラン等の通年事業を行い、8千人以上の集客効果があった。
23.事業収支（収納状況）	B	4.00	事業収入の執行率は144.4%、事業支出の執行率は130.4%であり、400万円以上の利益があった。
	ランク	得点	所管課総合所見
総　合　評　価	**B**	**68.45**	**今回、新たな指定管理者に変わり、利用者数・利用料金ともに前指定管理者の実績および自身の目標値を大きく上回った。施設の清掃に力を入れており、利用者の満足度も高い。 その反面、高い施設管理への意識を持っているため、一部利用者から苦情が聞かれた。接遇の向上を図ることにより、利用者の満足度が上がるよう、今後期待したい。**

令和5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	株式会社グリーンシェルター	委託料	0円
住所	坂井市丸岡町小黒70号6番地1	施設分類	Ⅵ－①
指定期間	令和5年4月1日～令和10年3月31日（5年間）		

2．利用状況　（単位：人）

年度		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用者数	目標値	12,480	12,560	18,200	21,600	39,000
	実績値	12,744	8,727	16,956	14,941	10,493
増減数		1,477	▲ 4,017	8,229	▲ 2,015	▲ 4,448
前年度比		113.1%	68.5%	194.3%	88.1%	70.2%
目標達成率		102.1%	69.5%	93.2%	69.2%	26.9%

3．利用料金　（単位：千円）

年度		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5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5年11月1日～令和5年11月30日						調査人数		15	
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	20	5	33.3333	7	46.6667	0	0	0	0	15	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	ゆりの里公園オリジナルの商品があるのは、良いと思う。
対応	

内容	入口が分かりにくい。
対応	看板やのぼり旗を立てて入口の場所を目立たたせた。

内容	直売所、ユリーム、カフェの建物がつながっていないので、一体感がない。
対応	

6．修繕内容

ゆりの里公園交流促進施設厨房改修工事

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	3.00	利用者数は、目標値に対し大きく下回ったが、厨房利用事業者数、飲食利用者数は、目標値を達成した。
2.市の施策への貢献度	C	3.00	北陸新幹線開業を見据え、SNSを活用し、施設への誘客を図った。
3.地域や関係団体との関係	C	3.00	地産地消の取り組みとして、ICHIGOOJIとのコラボ商品の開発を検討したが、商品化には至らなかった。引き続き農業振興の取り組みとして、地元農家と協力し、商品の開発に期待したい。
4.平等利用の確保	C	3.00	子どもから年配者まで、また車椅子の方がくつろげるようスペースの配置を工夫した。
5.個人情報の取扱い	C	3.00	個人情報の取り扱いについては、市の条例規則に準じており、適切に実施している。
Ⅱ. サービスの質に関する状況	ランク	得点	モニタリング結果（所見）
6.利用促進業務	C	2.33	オフシーズンに向かう、10月からの運営開始であったが、各種メディアへ投げ込みをし、取り上げられることで利用促進を図った。
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	ゆりの里公園でさまざまなイベント等を開催しているが、1日に千人を超えるイベントであっても、交流促進施設への流入はなかった。
9.利用料金（収納状況）	C	2.33	利用料金の設定なし。
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	総支出について、予算額よりも71.1%に抑えられており、企業努力のあとが見られた。
12.安全管理の方法	C	2.33	毎朝、朝礼前に施設全体の見回りを実施し、安全確認を行っており、朝礼時に異常の有無を職員間で情報共有を行っている。
13.危機管理体制	C	2.33	仕様書どお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	D	1.56	アンケート結果から、ゆりの里オリジナル商品があることは良いなどの意見がある一方で、入口が分かりにくい、直売所・ユリーム・カフェに一体感がないなどの意見があった。調査人数が少なく、満足度を分析するには、不十分。
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	接遇研修や類似施設への視察を行うなど計画どお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54.9%、事業支出の執行率71.1%であった。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	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	法人の当期純利益は、過去3年間黒字であり、自己資本比率においては約62.3%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	2.57	意見・苦情があった場合は、統括責任者に報告し速やかに対応しており、その内容は全職員で情報共有し、運営業務改善に活かされている。
21.地元経済効果	C	2.57	今年度は、地元農産物を使った商品の開発に向けて協議をしてきたが、商品化には至らなかった。引き続き地元農家等と協力し、商品の開発に期待したい。
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	事業収入の執行率は54.9%、事業支出の執行率71.1%であった。なお、指定管理委託料は支払っていない。
	ランク	得点	所管課総合所見
総　合　評　価	**D**	**59.28**	**さまざまなイベントをゆりの里公園で実施し、集客をしているが、交流促進施設へ来場者を誘導できていない状況である。今後テナント事業者や地元農家と協力しながら、新たな商品開発をはじめ、自主事業の増収に期待したい。**

令和5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	施設分類	Ⅵ－①
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		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用者数	目標値	120,000	148,000	101,000	110,000	111,100
	実績値	103,853	93,110	83,135	89,171	88,005
増減数		6,202	▲ 10,743	▲ 9,975	6,036	▲ 1,166
前年度比		106.4%	89.7%	89.3%	107.3%	98.7%
目標達成率		86.5%	62.9%	82.3%	81.1%	79.2%

3．利用料金　（単位：千円）

年度		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5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5年4月1日～令和6年3月31日						調査人数		5	
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	2	40	0	0	0	0	3	60	5	100.0
前年度	30.4	前年度	21.7	前年度	17.4	前年度	4.4	前年度	26.1		

5．利用者から寄せられた苦情・意見・その対応

内容	レジが混んでいるのにスタッフが無視してレジの横で仕事をしていた。
対応	朝礼等で職員に周知し、改善にあたった。

内容	
対応	

内容	
対応	

6．修繕内容

ショーケース

7. 事業評価　　（A:かなり良い　B:良い　C:計画どおり　D:一部課題　E:要改善）

Ⅰ. 公の施設の目標達成状況	ランク	得点	モニタリング結果（所見）
1.設置目的の達成度（管理目標）	D	2.00	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	総菜部門の再開の目途が立っていない。また、傘下の直売所と連携したセールを実施しているが、直売所単独での積極的なPRも期待したい。
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ィアを取り入れる体制を作っている。
8.利用状況	D	1.56	前年度と比較し、出品者数、来店客数がともに減少している。来店者数においては、コロナ禍の影響を受けた令和2年度より減少している。
9.利用料金（収納状況）	D	1.56	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	D	1.56	アンケート調査が5人からしか、回答が得られていない。アンケート調査として、成り立っておらず、利用者満足度の検証の余地がない。
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100.0%、事業支出の執行率は100.2%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	事業収入の執行率は88.5%、事業支出の執行率は98.1%であった。
	ランク	得点	所管課総合所見
総　合　評　価	**D**	**56.74**	**物価高騰による影響を受け、来客数や売り上げが前年より減少している。目的を十分に達成しているとは言えない部分もあるが、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5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	施設分類	Ⅱ－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		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用者数	目標値	175,000	180,000	174,500	174,500	135,200
	実績値	199,266	90,254	87,910	142,801	153,826
増減数		20,209	▲ 109,012	▲ 2,344	54,891	11,025
前年度比		111.3%	45.3%	97.4%	162.4%	107.7%
目標達成率		113.9%	50.1%	50.4%	81.8%	113.8%

3．利用料金　（単位：千円）

年度		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用料金	目標値	56,650	57,700	55,235	55,235	45,540
	実績値	62,999	29,814	28,203	46,329	48,808
増減数		8,237	▲ 33,185	▲ 1,611	18,126	2,479
前年度比		115.0%	47.3%	94.6%	164.3%	105.4%
目標達成率		111.2%	51.7%	51.1%	83.9%	107.2%

4．利用者満足度調査

調査期間		令和5年4月1日～令和6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	%
46	46	12	12	41	41	0	0	1	1	100	100.0
前年度	34.0	前年度	15.0	前年度	39.0	前年度	0.0	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	公園やトイレが綺麗でした。
対応	

内容	手紙の館の展示で、鉄道模型が走っていて楽しかった。
対応	

内容	城の坂道にある一筆啓上賞の行燈が良かった。
対応	

6．修繕内容

・お天守前広場・周り　敷砂利修繕工事
・丸岡まちかど公園駐車場設備修繕
・霞ケ城公園管理事務所　監視用カメラシステム修繕　他

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の影響が落ち着いたことで、利用者実績は前年度を上回り、今年度目標値も達成することができた。
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PRに努めた。また、スタンプラリーやガイド冊子の販売を引き続き行い、観光客の増加や利用促進を図った。
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。また、重ね押し御城印スタンプラリーを引き続き実施し、周辺施設との連携を深めた。
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	個人情報の保護に関する法律等により、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さかい観光局等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。また、滞在時間が長くなるよう共通入場券のPRに努めた。
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5.3%増の114,600名であった。手紙の館は昨年度と比べ17.0%増の34,516名で、前年度実績および今年度目標値を上回った。
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4.4%増の46,125,296円であった。手紙の館は昨年度と比べ26.9%増の2,139,085円で、前年度実績および今年度目標値を上回った。
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	経費節減を意識しつつ、コロナ禍に実施できていなかった修繕関係や樹木管理などを実施して施設の維持管理に努めた。
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。 令和6年1月の地震発生時には、来場者の避難誘導を速やか行ったことで負傷者は発生しなかった。
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。また、AED利用方法の確認や点検を行い、不測の事態への対応強化を図った。
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58%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、農薬管理指導士
16.職員研修・人材育成	C	2.57	全国城郭管理者協議会に参加し、観光客を誘致するための意見交換を行った。また、職員間でのミーティングや、賞与・昇格等の処遇の参考とするための人事評価を実施した。
17.事業収支	C	2.57	入場者数が回復傾向にあり、事業収入の執行率は122.2%となった。事業支出の執行率は99.1%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	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	不良箇所の修繕や危険樹木の処理を迅速に行うなど、来場者が快適に利用できるよう努めた。
21.地元経済効果	C	2.57	丸岡城桜まつり振興会等が運営するイベントに協力し、観光客や市民をもてなした。また、プロジェクションマッピング関連のイベントが増加し、夜間の公園使用にも協力した。
Ⅳ. 自主事業等の実施状況	ランク	得点	モニタリング結果（所見）
22.自主事業等の実施状況	B	4.00	昨年度に引き続き御城印帳を販売し、昨年度と比べ4.5%増の5,693,800円の収入があり、好評を得た。
23.事業収支（収納状況）	B	4.00	事業収入の執行率は189.8%、事業支出の執行率は45.1%であった。
	ランク	得点	所管課総合所見
総 合 評 価	**C**	**61.13**	**コロナの影響が落ち着いたことや様々な丸岡城関連事業が実施されたことで、利用人数・利用料収入が前年度実績および今年度目標値を上回った。また、丸岡城関連施設の環境整備やPRに努めたことにより、来場者の満足度は前年度よりも高い評価を得ることができた。自主事業の御城印も高い評価を得ており、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5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	施設分類	Ⅵ－①
指定期間	平成30年4月1日～令和6年3月31日（6年間）		

2．利用状況　（単位：人）

年度		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用者数	目標値	130,000	140,000	120,000	120,000	130,000
	実績値	114,231	61,936	67,550	88,043	80,812
増減数		▲ 3,874	▲ 52,295	5,614	20,493	▲ 7,231
前年度比		96.7%	54.2%	109.1%	130.3%	91.8%
目標達成率		87.9%	44.2%	56.3%	73.4%	62.2%

3．利用料金　（単位：千円）

年度		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用料金	目標値	100	100	50	50	60
	実績値	45	25	26	42	46
増減数		▲ 11	▲ 20	1	16	4
前年度比		80.4%	55.6%	104.0%	161.5%	109.5%
目標達成率		45.0%	25.0%	52.0%	84.0%	76.7%

4．利用者満足度調査

調査期間		令和5年8月21日　～　令和5年10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	%
22	27.5	42	52.5	13	16.3	0	0.0	3	3.8	80	100.0
前年度	28.7	前年度	48.7	前年度	20.0	前年度	0.0	前年度	2.6		

5．利用者から寄せられた苦情・意見・その対応

内容	バス利用で来たため荷物があったが、預かってもらえて助かった。
対応	

内容	そばもつゆもおいしい。カツ丼のソースもおいしい。
対応	

内容	お城に近い場所にあり便利である。
対応	

6．修繕内容

・水道栓レバー修繕
・コンセント取替
・照明器具修繕

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及びそば等の市内の特産物の販売を行っており、丸岡の観光拠点施設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	センター移転に伴う指定管理期間の延長にも協力し、きゃっチャリ事業の利用促進、ふるさと納税への参加など、市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さかい観光局が実施し重ね捺しスタンプ、商工会が行う「うららの極味膳」、坂井市商工会が行うPayPayカイモン祭りへの参加など、様々な関係団体と協力しながら事業に参加しており、地域と良好な関係を保っている。
4.平等利用の確保	C	3.00	すべてのお客様に公平、平等に接している。また、取引先へも公正で対等な取引を行い、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	各種書類、資料の保管方法等、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	D	1.56	顧客満足度向上のためのアンケートの集計数が前年度の150から80に減ったほか、カレー店の閉業、広告掲載実績なしなど、利用促進を十分に図ったとは言い難い。
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。なお、従業員1名は必ず店内に常駐し、観光案内や交通機関案内に対応している。
8.利用状況	D	1.56	新型コロナウイルスが五類へと移行したが入場者数は121,215人（利用者数80,812人）と減少し、利用者数の目標達成率も64%と低く、天候等特段考慮すべき事由もない。
9.利用料金（収納状況）	D	1.56	団体利用が回復しておらず、和室の利用料収入は達成率77%と目標を下回った。また、物品売上収入についても目標達成率70%と低く、天候等特段考慮すべき事由もない。
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	D	1.56	経費削減の努力は見られるが、昨年度より管理運営費の収支差額のマイナス幅が広がっている。
12.安全管理の方法	C	2.33	災害・事故の防止策や緊急時の対応などを全従業員に周知徹底している。
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	C	2.33	アンケート上の評価は高いが、過去にアンケート母数の低さを監査で指摘されたのにも関わらずアンケート数が昨年度150から80へと大幅に減少しているため、昨年度評価BからCへと評価を落とした。
Ⅲ. サービスの継続性に関する状況	ランク	得点	モニタリング結果（所見）
15.職員（有資格者）配置	C	2.57	事業計画書どお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	計画どおり実施し、職員の資質向上や自己研鑽等に努めている。
17.事業収支	D	1.71	事業収入の執行率は、72.4%、事業支出の執行率は、75.0%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	D	1.71	前期の赤字に加え、さらに経費が収入を上回ったことにより赤字幅が増加。財務状況も芳しくない。
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	市や地元団体と連携した企画を実行している。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	D	2.00	赤字であったカレー店を11月末で閉店したが、新たな試み等の努力はみられない。
23.事業収支（収納状況）	D	2.00	事業収入の執行率は、108.3%、事業支出の執行率は、117.3%であった。
	ランク	得点	所管課総合所見
総　合　評　価	**D**	**53.16**	**丸岡の観光拠点施設として、地域と協力し観光PRを実施していることで施設の設置目的は果たしているが、管理運営事業・自主事業ともに赤字となり、適切な経営ができているとは言い難い。**

令和5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	施設分類	Ⅳ－②
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		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用者数	目標値	77,000	73,000	69,000	71,000	80,000
	実績値	79,383	54,248	60,228	74,940	77,443
増減数		10,071	▲ 25,135	5,980	14,712	2,503
前年度比		114.5%	68.3%	111.0%	124.4%	103.3%
目標達成率		103.1%	74.3%	87.3%	105.5%	96.8%

3．利用料金　（単位：千円）

年度		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用料金	目標値	12,000	12,300	11,600	12,300	13,500
	実績値	14,268	6,319	10,682	11,887	15,746
増減数		1,969	▲ 7,949	4,363	1,205	3,859
前年度比		116.0%	44.3%	169.0%	111.3%	132.5%
目標達成率		118.9%	51.4%	92.1%	96.6%	116.6%

4．利用者満足度調査

調査期間		令和5年4月1日～令和6年3月31日						調査人数		295	
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	%
109	36.9	151	51.2	28	9.5	4	1.4	3	1.0	295	100.0
前年度	21.4	前年度	41.1	前年度	32.1	前年度	5.4	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	予約したのに予約になってなかった。（竹田農山村交流センター）
対応	予約の反映にかかる確認体制を職員間で再確認し徹底した。

内容	トイレを綺麗にしてほしい。（たけくらべ広場・竹田水車メロディパーク）
対応	日々の点検及び、清掃を強化。

内容	夜間マナーが悪い客がいる。（たけくらべ広場）
対応	管理事務所に緊急連絡先を掲示。連絡があれば指導する体制を構築。

6．修繕内容

竹田農山村交流センター
・消防設備　・畳取替　・客室壁、ドア　・冷蔵庫　・デッキ床　・シャワー室等照明器具
たけくらべ広場
・ポータブル動噴　・チップソー　・洗面台、ベビーベッド　・乗用芝刈り機
竹田水車メロディーパーク
・屋根雪止め　・レストラングレーチング取替　・給排水管

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	地域振興の拠点となるよう、通年で様々な種類の体験プログラム等を実施し、市の観光振興に貢献している。
2.市の施策への貢献度	C	4.20	廃校を活用した里山まちづくりの拠点として、坂井市を全国的にPRしており、坂井市の観光施策に貢献している。
3.地域や関係団体との関係	C	4.20	地域の各種団体と協力し、イベント開催や特産品の販売を行うなど、地域と連携して施設の運営を行っていく体制が構築されている。
4.平等利用の確保	C	4.20	どんな人でも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	旅行会社等への営業活動を積極的に行い、教育旅行や学生合宿の誘致に努めることで、施設の利用促進を図っている。また、インバウンド向けの営業活動にも力を入れている。
7.運営業務（接客・利用の受付等）	C	2.00	常時管理人を配置し、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	昨年度にくらべ、3.3%増加し、77,443人となった。
9.利用料金（収納状況）	C	2.00	昨年度にくらべ、32.5%増加の、15,746千円となった。
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	人件費など予算を超える項目もみられるため、削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	研修会や関係者会議を行い、職員のスキルアップに取り組んでいる。
17.事業収支	C	2.14	事業収入の執行率は107.66%、事業支出の執行率は105.19%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3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。地元食材を使用した食堂の運営、特産品の販売等様々な事業を行っている。
23.事業収支（収納状況）	C	3.00	事業収入の執行率は96.72%、事業支出の執行率は95.23%であった。
	ランク	得点	所管課総合所見
総　合　評　価	**C**	**59.98**	**施設の管理・運営を通し、雇用の拡大や、地域コミュニティの維持が図られており、観光分野だけでなく坂井市の様々な施策に貢献している。また、県内外への積極的な営業活動が利用者数及び利用料金の増につながっており、継続した取組を期待する。**

令和5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	38,500,000
住所	福井市円成寺町１－６	施設分類	Ⅵ－②
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		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用者数	目標値	165,000	165,000	106,500	150,000	160,000
	実績値	153,672	120,454	122,753	136,164	155,137
増減数		99	▲ 33,218	2,299	13,411	18,973
前年度比		100.1%	78.4%	101.9%	110.9%	113.9%
目標達成率		93.1%	73.0%	115.3%	90.8%	97.0%

3．利用料金　（単位：千円）

年度		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用料金	目標値	38,500	38,500	25,981	37,500	40,000
	実績値	39,902	29,943	31,857	36,021	41,551
増減数		3,603	▲ 9,959	1,914	4,164	5,530
前年度比		109.9%	75.0%	106.4%	113.1%	115.4%
目標達成率		103.6%	77.8%	122.6%	96.1%	103.9%

4．利用者満足度調査

調査期間		令和6年2月1日～令和6年3月31日						調査人数		81	
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	28.4	45	55.6	13	16.0	0	0	0	0	81	100.0
前年度	20.0	前年度	60.0	前年度	20.0	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	サウナに時計やテレビがあるとよい。
対応	12分時計の設置を検討中です。

内容	サウナで大きな声で話す客がいて落ち着かない。
対応	該当するお客様に、他のお客様への配慮を依頼。

内容	イベントが毎月いろいろあって子供も飽きずに一緒に楽しめます。
対応	

6．修繕内容

・サウナ室ドアチェック交換
・自動券売機修理
・給水配管
・ドロワー型冷蔵庫
・天井換気口
・浴槽昇温系統配管
・給湯用ボイラー部品取替
・空調ドレン配管
・ろ過材入替
・ろ過器用コンプレッサー取替
・ろ過器熱交換器配管取替
・1号井源泉ボアールポンプ

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	観光客及び地域の方に対し地域の温泉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	3.00	市の施策を理解し、三国花火大会をはじめとした各種イベントに協賛・協力している。
3.地域や関係団体との関係	C	3.00	サンセットビーチ振興会の事務局を担うほか、三国港市場やDMOさかい観光局などの関係団体との連携も積極的に行っている。
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	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	趣向を凝らした様々なイベントの実施、食の提供を継続しており、来場者を飽きさせない工夫と利用者満足度の向上に取り組んでいる。また、SNSなどで情報発信を積極的に行っている。
7.運営業務（接客・利用の受付等）	C	2.67	接遇において接客ルールが徹底されており、実践されている。また、年間を通して目立った苦情はなかった。
8.利用状況	C	2.67	昨年に比べ約13.9%上昇し、155,137人となった。
9.利用料金（収納状況）	C	2.67	昨年に比べ15.9%上昇し、63,937,500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	C	2.67	電気・水道の使用量の節減に努め、燃料費等高騰に対応している。
12.安全管理の方法	C	2.67	職員による巡回で施設の危険個所のチェックと安全対策を行っている。また、来場者の体調不良による事故の防止のため掲示物や救護ロッカーを設置している。
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	81人に対し、アンケートを実施した結果、「かなり満足」「満足」が84%と評価されている。
Ⅲ. サービスの継続性に関する状況	ランク	得点	モニタリング結果（所見）
15.職員（有資格者）配置	C	2.14	計画書よりも人員を増強している。また、施設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	必要な研修を実施している。
17.事業収支	C	2.14	事業収入の収入率は、109.6%、事業支出の執行率は100.5%であった。
18.経理の方法	C	2.14	会計ソフトや就業給料ソフト売り上げ管理ソフトなどのソフトウェアを使用しながら管理を正確かつ効果的に行っている。
19.法人等の経営状況	C	2.14	昨年と比べ純利益は拡大、営業損失は縮小している。
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	飲食事業を中心に各種行政クーポンの取り扱いを行うなど、売上向上に取り組んでいる。
23.事業収支（収納状況）	C	3.00	事業収入の収入率は、105.1%、事業支出の執行率は116.4%であった。
	ランク	得点	所管課総合所見
総　合　評　価	**C**	**61.62**	**新型コロナ5類移行後、サービスの維持・向上に努めながら、自主事業を積極的に展開し、コロナ前の令和元年度以上の利用者及び、指定管理期間中最高の収益を確保したことは評価でき、次期指定管理期間の運営にも期待が持てる。**

令和5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	社会福祉課
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	施設分類	Ⅵ－②
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		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用者数	目標値	220,000	280,000	210,000	252,000	270,000
	実績値	206,368	178,453	233,683	248,962	264,292
増減数		▲ 27,409	▲ 27,915	55,230	15,279	15,330
前年度比		88.3%	86.5%	130.9%	106.5%	106.2%
目標達成率		93.8%	63.7%	111.3%	98.8%	97.9%

3．利用料金　（単位：千円）

年度		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用料金	目標値	81,696	103,320	71,820	86,184	92,340
	実績値	76,020	61,004	78,971	86,377	95,602
増減数		▲ 7,352	▲ 15,016	17,967	7,406	9,225
前年度比		91.2%	80.2%	129.5%	109.4%	110.7%
目標達成率		93.1%	59.0%	110.0%	100.2%	103.5%

4．利用者満足度調査

調査期間		令和5年4月1日　～　令和6年3月31日						調査人数		163	
かなり満足		満足		普通		不満		わからない		合計	
人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%
60	36.8	69	42.3	31	19.0	3	1.8	0	0	163	100.0
前年度	24.1	前年度	44.4	前年度	22.2	前年度	0	前年度	9.3		

5．利用者から寄せられた苦情・意見・その対応

内容	音楽イベントをたくさんしてほしい。
対応	カラオケなどの音楽のイベントを充実をさせた。

内容	高齢者の湯あたりが多く、指導をしてほしい。
対応	発見次第、随時注意喚起を行った。

内容	お風呂、サウナのマナーが悪い人がいる。。
対応	ポスター等で注意喚起を行った。

6．修繕内容

・脱衣室カギ、シリンダー交換　・給水加圧装置入替　・露天風呂床面修繕　・冷温水発生機修繕
・多目的ホール前男子トイレ修繕　・中央制御監視系統復旧　・ろ過ポンプメカニカルシール交換
・駐車場路面モルタル修繕　・地下機械室給気ファンベルト交換　・クーリングタワーボールタップ交換
・洗い場シャワーフック取付部アンカー修繕　・受水槽更新工事　・大浴場風呂タイル補修
・地下室漏水修理

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	コロナ禍であっても、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	地元のうねの郷づくり協議会と連携したイルミネーション及び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4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	回覧を2カ月ごとに発行し、ホームページやSNSを随時更新し、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	令和元年度比（12か月換算）で90%、令和2年度比140%。令和3年度比107%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	令和元年度比（12か月換算）で85%、令和2年度比142%、令和3年度比109%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4年度比102%だった。水道光熱費103%が大きい。人件費を103%、広告宣伝費を65%とした努力は見られる。
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	危機管理の体制が構築され、年2回の消防避難訓練も実施されている。
14.利用者満足度	B	3.56	163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98.1%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	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102%、事業支出の執行率は98%であった。利用料収入は増加した。
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	C	2.14	継続的に経営の改善を進めており、コロナ前まで回復している。
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	B	2.86	地元企業との取引や地元人材の雇用を積極的に行っている。物販では地場産物を主力商品として販売し,修繕業務は積極的に地元業者に依頼している。
Ⅳ. 自主事業等の実施状況	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94%、事業支出の執行率は104%であった。施設老朽化に伴う修繕料、原材料費高騰による支出が増加した。
	ランク	得点	所管課総合所見
総 合 評 価	**C**	**62.62**	**令和元年度(12ヵ月換算)と比べると温泉利用料収入が94%に回復している。食堂利用収入が60%と伸びていない。物販によるサービスは令和元年度比486%、令和4年度比122%と伸びが大きい。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5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	1,479,660円
住所	坂井市坂井町下新庄第18号3番地1	施設分類	Ⅰ－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		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用者数	目標値	7,010	7,129	6,909	7,533	7,737
	実績値	6,509	5,607	6,114	6,429	7,258
増減数		974	▲ 902	507	315	829
前年度比		117.6%	86.1%	109.0%	105.2%	112.9%
目標達成率		92.9%	78.7%	88.5%	85.3%	93.8%

3．利用料金

年度		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5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6年2月5日　～　令和6年2月9日						調査人数		29	
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%	25	86.2%	2	6.9%	1	3.4%	1	3.4%	29	100.0
前年度	0.0%	前年度	87.0%	前年度	8.7%	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	新保地区の仲間同士で作業ボランティアに参加しているが、地域で集まって話す場所が少ないため希望園にいくのが楽しみ。利用者の方とふれあい、会話できる機会もたまにつくってほしい（新保地区住民、地域の個人・団体ボランティア）
対応	常時受け入れている作業ボランティアに加えて、季節行事（クリスマス会等）の受入れも積極的に行い、居場所や地域共生の観点も踏まえて強化を図る（課題：高齢者のため移動手段）

内容	月々お給料がせめて一万円位あるとありがたい。
対応	給料は、月の収入、個々利用者の作業評価であり、4,000～25,000/月　R5年度平均工賃月額：16,630円。

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	利用者の入院や入所などで利用が減り、地域の方々のボランティアにて作業体験を通した障がい理解や交流に取り組んだが、全般的に事業ごとの利用者に関しては、目標値にとどかなかった。
2.市の施策への貢献度	B	5.60	地域共生社会を目指すことにて障がい者の理解のため、地域の方々に施設でのボランティアや交流を実施し、障がい者サービスを進めた。また、ひきこもり支援に取り組んだ。
3.地域や関係団体との関係	C	4.20	地域のボランティア等受入れができるようになり、コロナ前の賑やかさを取り戻すことで地域や関係団体とのつながりを取り戻すことができた。
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。地域の方の受け入れやボランティア受け入れの声掛けにて利用促進を図った。
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	利用者は前年より5.2ポイント増加したが、目標値としては14.6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	避難訓練と不審者対応訓練をを実施した。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る。 個別事項でも不満に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	計画書とおり人員配置がされている。
16.職員研修・人材育成	C	2.57	計画どおり各種研修、自立支援協議会事例検討会等に参加している。
17.事業収支	C	2.57	事業収入の執行率は、100.0%、事業支出の執行率は96.1%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、内部で改善個所を検討し、適切な運営に努めている。
21.地元経済効果	C	2.57	市内業者の受託作業を請け負うことで一躍を担い、また自主商品に関しても、地元業者や店舗から商品を買い付けし販売した。
Ⅳ. 自主事業等の実施状況	ランク	得点	モニタリング結果（所見）
22.自主事業等の実施状況	C	3.00	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、100.0%、事業支出の執行率は96.2%であった。
	ランク	得点	所管課総合所見
総 合 評 価	**C**	**61.42**	**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5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	43,200,000
住所	福井市里別所新町801番地	施設分類	Ⅰ－②
指定期間	令和5年4月1日～令和10年3月31日（5年間）		

2．利用状況　（単位：人）

年度		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用者数	目標値	16,000	15,000	15,000	16,000	16,500
	実績値	14,768	11,099	12,588	13,910	14,584
増減数		231	▲ 3,669	1,489	1,322	674
前年度比		101.6%	75.2%	113.4%	110.5%	104.8%
目標達成率		92.3%	74.0%	83.9%	86.9%	88.4%

3．利用料金　（単位：千円）

年度		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用料金	目標値	550	570	570	500	540
	実績値	546	364	396	512	460
増減数		126	▲ 182	32	116	▲ 52
前年度比		130.0%	66.7%	108.8%	129.3%	89.8%
目標達成率		99.3%	63.9%	69.5%	102.4%	85.2%

4．利用者満足度調査

調査期間		令和5年4月1日～令和6年3月31日						調査人数		573	
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	%
327	57.1	237	41.4	9	1.6	0	0	0	0	573	100.0
前年度	41.9	前年度	54.7	前年度	3.4	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	スタッフの方のお骨の説明がとても分かりやすかった。
対応	利用者の気持ちに寄り添い、より丁寧な対応に努めます。

内容	すごくきれいでした。説明も丁寧で助かりました。
対応	利用者が快適に施設を利用できるよう、清掃などより一層の配慮を行います。

内容	待合室の縁側にザラツキがあるのでストッキングが破れるのでは。
対応	速やかに床表面の修繕を実施しザラツキをなくしました。

6．修繕内容

主燃炉側壁部修繕（1・2・4号炉）、主燃炉排煙吸込口部修繕（4・5号炉）、主燃炉入口アーチ部修繕（2・3・4号炉）、燃焼機器部品交換（1～5号炉、汚物炉）、炉圧制御装置部品交換（1・2系列）、駆動装置部品交換（1～5号炉）
棺台車駆動部修繕工事（1台）、棺台車操舵部修繕工事（2台）

7. 事業評価　　（A:かなり良い　B:良い　C:計画どおり　D:一部課題　E:要改善）

Ⅰ. 公の施設の目標達成状況	ランク	得点	モニタリング結果（所見）
1.設置目的の達成度（管理目標）	C	4.20	事業計画の通り実施されており、市の火葬業務を担う施設として貢献している。
2.市の施策への貢献度	B	5.60	事業計画の通り実施されており、専門性を要する火葬業務の円滑な運営がなされている。
3.地域や関係団体との関係	C	4.20	事業計画の通り実施されており、霞が丘学園児の絵画の展示や坂井市クリーンキャンペーンに参加するなど、地域との良好な関係を保っている。
4.平等利用の確保	C	4.20	事業計画の通り実施されており、特定の者を優遇しない施設利用の予約システムが導入されており、利用者等に対しても平等・公平に対応している。
5.個人情報の取扱い	C	4.20	事業計画の通り実施されており、個人情報保護マニュアルによる教育・訓練を実施し、令和5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応対を心掛けている。
8.利用状況	C	2.00	火葬の実績について、昨年に比べ10件の増加、674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12件の増、入場者数は351人の増となったが、利用料金収入は52千円の減となった。
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	A	3.33	573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、接遇研修・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、102.1%、事業支出の執行率は110.1%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	事業計画の通り実施されており、物故者法要・地元の福祉施設等による絵画展示・花壇づくりなどを実施した。
23.事業収支（収納状況）	C	3.00	事業収入の執行率は118.1.7%、事業支出の執行率は103.0%であった。
	ランク	得点	所管課総合所見
総　合　評　価	**B**	**63.43**	**施設の経年劣化による補修等も多くなっているが、適切な修繕計画により施設の長寿命化が図られている。サービスを低下させることなく管理運営がなされており、今後も確実な施設管理に取り組んでいきたい。**

令和5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	施設分類	Ｖ－②
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		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用者数	目標値	607,000	607,750	568,450	630,000	710,000
	実績値	554,348	403,379	646,645	704,057	803,733
増減数		▲ 79,067	▲ 150,969	243,266	57,412	99,676
前年度比		87.5%	72.8%	160.3%	108.9%	114.2%
目標達成率		91.3%	66.4%	113.8%	111.8%	113.2%

3．利用料金　（単位：千円）

年度		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用料金	目標値	47,150	50,380	42,550	50,300	52,350
	実績値	50,211	38,319	45,763	53,569	54,463
増減数		6,398	▲ 11,892	7,444	7,806	894
前年度比		114.6%	76.3%	119.4%	117.1%	101.7%
目標達成率		106.5%	76.1%	107.6%	106.5%	104.0%

4．利用者満足度調査

調査期間		令和 5年 9月12日 ～ 令和 5年 9月30日						調査人数		169	
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	%
27	16.0	78	46.2	55	32.5	2	1.2	7	4.1	169	100.0
前年度	15.8	前年度	50.3	前年度	29.1	前年度	1.2	前年度	3.6		

5．利用者から寄せられた苦情・意見・その対応

内容	【施設全体】 予約開始の受付何時からか？　施設によって違う模様
対応	午前8時30分から受付窓口を開始するよう、全施設で統一した

内容	【坂井体育館】 直前の利用団体が終了時間を守らず、予約より数十分遅れての利用となった
対応	対象団体への注意のほか、他の利用団体にも申請時間内で準備～後始末をするよう周知した

内容	【丸岡運動公園】 ランニングコース内へ飼い犬を連れ入る、施設内喫煙など利用者のマナーが悪い
対応	利用団体にコース内のペット同伴不可や、喫煙所のみでの喫煙など注意・指導を行った

6．修繕内容

【丸岡体育館】 床研磨工事、スタジオ照明器具交換　、【今福体育館】 内壁工事　、
【丸岡スポーツランド】 外部トイレ修繕、クラブハウスシェルター再塗装　、
【三国運動公園】 子ども広場遊具修繕、野球場内野　、【三国グラウンド】 防球ネット補修　等
　合計　160件の修繕を実施

7. 事業評価　　（A:かなり良い　B:良い　C:計画どおり　D:一部課題　E:要改善）

Ⅰ. 公の施設の目標達成状況	ランク	得点	モニタリング結果（所見）
1.設置目的の達成度（管理目標）	C	3.60	ナイトピラティス、ヨガ教室、キッズダンス教室、無料体験イベント等を実施し、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リアルタイムの利用状況を等協会独自の予約システムの「さかスポナビ」で公開し利用率及び利便性の向上に努めた。行政と連携し合宿用施設パンフレットをリニューアルし旅行会社等に配布するなど周知を図り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5類移行による有観客での大会開催や、北信越高校野球・ドリームベースボールなどの大会が開催されたことの影響もあり、前年度から14.2%の増となった。
9.利用料金（収納状況）	C	2.33	丸岡スポーツランドでの大規模大会開催や福井ユナイテッドのクラブハウス利用の増加などもあり、前年度より1.7%の微増となった。
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	目標値を下回る結果となったが、施設や備品の老朽化による面も大きいため、サービス面の強化など外の面から満足度の向上を望む。
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、104.9%、事業支出の執行率は105.5%であった。前年度と比較し収入も支出も増加しているため、支出削減など経営努力を望む。
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	ナイトヨガなどの新規事業や、既存教室の拡充・会場変更を図るなど前年度同様 61事業を実施し、参加者数も前年度実績より 1,949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、100.7%、事業支出の執行率は 99.6%であった。事業収入・支出共に増加しているが、結果黒字となっており、以後も経営努力による黒字継続を望む。
	ランク	得点	所管課総合所見
総 合 評 価	**C**	**59.95**	**施設によっては利用者・収入とも減少している施設もあり、僅かではあるが満足度も前年度を下回ってしまったが、新型コロナウイルス感染症の5類移行に伴う有観客での大会開催や、ナイトピラティスなど新規事業の実施などの効果もあり、総合的には利用者数・収入面で目標値を上回ったことは評価できる。**

令和5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	施設分類	Ⅵ－②
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		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用者数	目標値	147,550	143,500	131,900	137,650	138,950
	実績値	131,891	89,397	107,393	106,365	103,866
増減数		▲ 11,564	▲ 42,494	17,996	▲ 1,028	▲ 2,499
前年度比		91.9%	67.8%	120.1%	99.0%	97.7%
目標達成率		89.4%	62.3%	81.4%	77.3%	74.8%

3．利用料金　（単位：千円）

年度		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用料金	目標値	81,595	81,100	78,500	82,640	91,270
	実績値	76,933	53,883	62,050	58,675	56,732
増減数		▲ 76	▲ 23,050	8,167	▲ 3,375	▲ 1,943
前年度比		99.9%	70.0%	115.2%	94.6%	96.7%
目標達成率		94.3%	66.4%	79.0%	71.0%	62.2%

4．利用者満足度調査

調査期間		令和 6年 2月15日 ～ 令和 6年 3月23日						調査人数		82	
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	11.0	21	25.6	40	48.8	5	6.1	7	8.5	82	100.0
前年度	5.6	前年度	35.0	前年度	46.9	前年度	8.1	前年度	4.4		

5．利用者から寄せられた苦情・意見・その対応

内容	【三国温水プール】 天井よりコンクリート片が落下。危ないので修繕して欲しい
対応	該当箇所周辺を立入・使用禁止にし、市の方で修繕を行った

内容	【三国温水プール】プール天井からの雨漏りでレッスンに集中できない
対応	該当箇所の修繕を行った

内容	【三国温水プール】地震の被害はなかったのか？　建て直しなど考えてもらえないか？
対応	建物・危機を確認し問題ないこと、建て直しの予定はないとことを伝え、納得してもらった

6．修繕内容

【丸岡フィットネスセンター】 男子サウナ室改修、消防設備修繕　等
【丸岡Ｂ＆Ｇ海洋センター】 ジャグジー配管取替工事、水中クリーナー修繕　等
【三国運動公園温水プール】 2階ギャラリー床張り替え工事、プールサイド換気扇交換　等
　合計　27件の修繕を実施

7. 事業評価　　（A:かなり良い　B:良い　C:計画どおり　D:一部課題　E:要改善）

Ⅰ. 公の施設の目標達成状況	ランク	得点	モニタリング結果（所見）
1.設置目的の達成度（管理目標）	C	3.00	新型コロナウイルス感染5類引き下げで休会していた会員が戻ってきているが、物価高騰の影響を受け新規会員の増が少なかったことや、大多数を占める大人会員が高齢化による休会の増や利用減少となり、目標値に達していない項目が多く見られる。水中撮影会など自主事業の内容に工夫や努力が認められるが、会員増に向けた工夫などが求められる。
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、小学校水泳授業の受託など、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	個人情報の保護に関する法律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5類引き下げで休会中の会員の戻りなどもあり、運営事業については目標値を0.7%上回った。
9.利用料金（収納状況）	C	2.67	上記の理由により、運営事業については目標値を0.7%上回った。
10.管理運営業務の内容	C	2.67	計画書どおり適正に実施されている。
11.管理運営経費の節減	C	2.67	施設の老朽化により修繕費や燃料費、水道光熱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	前年度比で下回っているるが、施設の老朽化によるところも大きいため、サービス面の強化による満足度向上を期待する。
Ⅲ. サービスの継続性に関する状況	ランク	得点	モニタリング結果（所見）
15.職員（有資格者）配置	C	2.14	計画書どおり適正に実施されている。
16.職員研修・人材育成	C	2.14	計画書どおり適正に実施されている。
17.事業収支	C	2.14	事業収入の執行率は112.4%、事業支出の執行率は91.9%であり、前年度より増加し黒字となった。利用者の減少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が、提出後に訂正が見受けられるため、今後の正確な報告を望む。
19.法人等の経営状況	D	1.43	経常利益は△14,889千円となり、経常利益が赤字となった。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と言える。
Ⅳ. 自主事業等の実施状況	ランク	得点	モニタリング結果（所見）
22.自主事業等の実施状況	C	3.00	目標には達しなかったが、丸岡B＆G海洋センターの利用者数は全国の海洋センター中第2位となるなど、積極的な利用促進の継続により多くの利用を集めており、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68.9%、事業支出の執行率は98.0%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。が、コロナ禍や物価高騰の影響を考慮してC評価とした。
	ランク	得点	所管課総合所見
総 合 評 価	**C**	**60.30**	**新型コロナウイルス感染症の5類移行はあったものの、会員数がコロナ前に戻った訳でなく、物価高騰の影響など新規会員の増加に繋がらなかった事や、会員の高齢化による休会の増などの影響により収入減や、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5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	75,500,000円
住所	坂井市春江町西太郎丸第15号22番地	施設分類	Ｖ－②
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		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用者数	目標値	125,900	22,000	96,100	96,300	102,300
	実績値	95,598	10,004	64,435	68,758	74,532
増減数		▲ 18,610	▲ 85,594	54,431	4,323	5,774
前年度比		83.7%	10.5%	644.1%	106.7%	108.4%
目標達成率		75.9%	45.5%	67.0%	71.4%	72.9%

3．利用料金　（単位：千円）

年度		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用料金	目標値	10,210	2,800	10,521	10,800	11,100
	実績値	12,703	1,272	11,841	12,201	12,181
増減数		▲ 607	▲ 11,431	10,569	360	▲ 20
前年度比		95.4%	10.0%	930.9%	103.0%	99.8%
目標達成率		124.4%	45.4%	112.5%	113.0%	109.7%

4．利用者満足度調査

調査期間		令和5年4月1日～令和6年3月31日						調査人数		79	
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	%
63	79.7	15	19.0	0	0	0	0	1	1.3	79	100.0
前年度	52.5	前年度	42.6	前年度	3.3	前年度	1.6	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	様々な面で丁寧な対応、配慮に感謝。
対応	

内容	
対応	

内容	
対応	

6．修繕内容

【文化の森・YURI文化情報交流館】
・非常用発電機修繕、大ホール引割幕修繕、電話交換機バッテリー交換修繕、
第1駐車場アスファルト塗装修繕、大ホール楽屋南側階段手摺設置修繕
【みくに市民センター】
・サージプロテクタ設置修繕、マトリクススイッチャー及びコンバーター修繕、火災報知器設置不良修繕、
エントランス男子トイレ修繕

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は緩和したが、利用人数が目標値を達成するまでの回復には至っていない。だが、安全な事業の実施や、市民が文化芸術に触れ合う機会を提供するなど、芸術文化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	受託事業や自主事業、共催事業を通し、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	ハートピア春江では若い演奏家が活躍する場づくりを図った。みくに市民センターでは、中高生を対象に演劇ワークショップを開催し、地域住民に演劇を体験する機会を提供した。また、市内小中学校でスクールコンサートを開催し、子どもたちに文化芸術に触れる機会を提供した。
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	個人情報の保護に関する条例等を遵守し、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、代引制度、ネット販売、キャッシュレス決済0.PayPayにより、購入者の利便性の向上を図った。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、利用者の柔軟な運営を行った。利用者の立場に立って丁寧な案内・説明対応に努めた。
8.利用状況	C	2.33	ハートピア春江の達成率は72.8%増の62,445名であった。みくに市民センターは、昨年度と比べ5.1%減の12,087名であった。
9.利用料金（収納状況）	B	3.11	ハートピア春江の達成率は114.0%の10,377,349円であった。みくに市民センターは昨年度と比べ9.7%増の1,804,190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	年間を通して節電に努めたが燃料費高騰により電気量が増加した。
12.安全管理の方法	C	2.33	職員による施設巡回を行い、異常個所を早期発見し、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」がハートピア春江は100%、みくに市民センターは97.6%と評価されている。
Ⅲ. サービスの継続性に関する状況	ランク	得点	モニタリング結果（所見）
15.職員（有資格者）配置	C	2.14	計画書の合計人数のとおりに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	定期的な自衛消防訓練を実施し、緊急時の避難誘導訓練を実施した。技術職員については各種技術研修会に参加し、最新の知識の習得及び、技能の向上に努めた。
17.事業収支	C	2.14	事業収入の執行率は111.0%、事業支出の執行率は106.8%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	法人の経営状況はおおむね良好である。
21.地元経済効果	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。
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113.2%、事業支出の執行率は106.8%であった。自動販売機手数料収入は58,295円の増であった。
	ランク	得点	所管課総合所見
総 合 評 価	**C**	**62.65**	**新型コロナウイルスの緩和により、事業や催し物が回復傾向となったことで、これまで縮小されてきた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、継続した利用や利用率の向上への努力を期待する。**

令和5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	7,800,000
住所	坂井市三国町北本町四丁目6番55号	施設分類	Ⅱ－①
指定期間	令和5年4月1日～令和10年3月31日（5年間）		

2．利用状況　（単位：人）

年度		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用者数	目標値	61,000	61,000	29,500	32,450	40,000
	実績値	52,291	25,988	28,650	35,437	39,430
増減数		1,898	▲ 26,303	2,662	6,787	3,993
前年度比		103.8%	49.7%	110.2%	123.7%	111.3%
目標達成率		85.7%	42.6%	97.1%	109.2%	98.6%

3．利用料金　（単位：千円）

年度		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用料金	目標値	725	725	320	462	530
	実績値	648	338	496	505	547
増減数		▲ 109	▲ 310	158	9	42
前年度比		85.6%	52.2%	146.7%	101.8%	108.3%
目標達成率		89.4%	46.6%	155.0%	109.3%	103.2%

4．利用者満足度調査

調査期間		令和5年4月1日～令和6年3月31日						調査人数		42	
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	%
25	59.5	10	23.8	4	9.5	0	0.0	3	7.1	42	100.0
前年度	36.5	前年度	28.9	前年度	5.6	前年度	0.0	前年度	25.0		

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

WC床ひび割れ修繕（旧森田銀行）、天井雨漏り修繕（三国湊町家館）、土壁、ガラス扉、雨戸、畳、倉庫の鍵の修繕（旧岸名家）

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施設それぞれに目標値に近い、または目標値を超えた達成度となっており、文化資源の活用及び地域活性化に寄与している。
2.市の施策への貢献度	C	3.60	三国湊の観光拠点として利用者に適切なサービスを提供しており、地域に根付いた文化の発信等も積極的に行っている。
3.地域や関係団体との関係	C	3.60	関係団体のイベントと連携した施設の活用など地域の賑わいづくりに貢献した。
4.平等利用の確保	C	3.60	全ての利用者に対し、公平・平等に接し、差別しないよう心がけるとともに、従業員間でもお互いの人権と尊厳を尊重した。
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	NPOガイドと協力した施設の周遊促進、イベント時の開館など、利用者の利便性及び満足度向上に取り組み観光施設の価値上昇に努めている。
7.運営業務（接客・利用の受付等）	C	2.00	各施設に常駐したスタッフによる接客対応、リーフレットの設置、アンケート調査の実施など利用者サービスの向上に努めている。
8.利用状況	C	2.00	各施設の利用客については目標値に近い、または目標値を超えた数値となっている。
9.利用料金（収納状況）	C	2.00	各施設の利用料金については2施設で目標値の2倍以上の数値となり、残り1施設でも目標値に近い数値となっている。
10.管理運営業務の内容	C	2.00	防犯防災対策、消防点検、清掃対応など適切な維持管理がなされ、安全安心に施設が利用できるよう適正な運営が行われている。
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	現場責任者による定期的な巡回を実施し、危険な箇所の早期発見に努めている。
13.危機管理体制	C	2.00	危機管理マニュアルが配備され、年2回の防災訓練を行い、対応の確認を行っている。
14.利用者満足度	C	2.00	45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84%、備品設備の管理状況は、100%の評価となっている。
Ⅲ. サービスの継続性に関する状況	ランク	得点	モニタリング結果（所見）
15.職員（有資格者）配置	C	2.57	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	接遇マナー研修、施設知識の研修を通じて、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98.2%、事業支出の執行率は99.6%であった。
18.経理の方法	C	2.57	専任の経理担当者が毎日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市に相談するなど、適切な対応に努めている。
21.地元経済効果	C	2.57	北前ストリームをはじめ三国湊開催のイベントと協力し集客率の向上に努めている。また、新たに開業した宿泊施設と連携を図り、更なる地域の活性化につながるよう寄与している。
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	計画書どおり、帯のまち流しの定期講習、レンタサイクル事業、グッズ販売等を行っている。三国節の定期講習と実演会は目標を上回る入場者数となったものの、その他の事業は目標値を下回った。
23.事業収支（収納状況）	C	3.00	前年とほぼ同様の決算額だが、計画書の予算額に対する事業収入の執行率は38.5%、事業支出の執行率は38.3%であった。
	ランク	得点	所管課総合所見
総　合　評　価	**C**	**59.99**	**自主事業については目標値に届かなかったが、施設全体での利用者数や利用料収入は目標値に近いか上回っており、地域活性化への貢献がみられる。インバウンドをターゲットにした宿泊施設が湊町に開業したことから、民間での連携を強め、エリア全体で地域消費拡大につながるよう求めていく。**

令和5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	7,656,000円
住所	坂井市三国町南本町3丁目6－51	施設分類	Ⅱ－①
指定期間	令和4年4月1日～令和7年3月31日（3年間）		

2．利用状況　（単位：人）

年度		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用者数	目標値	400	8,000	5,000	6,000	6,500
	実績値	7,750	3,215	3,168	3,736	5,568
増減数		－	▲ 4,535	▲ 47	568	1,832
前年度比		－	41.5%	98.5%	117.9%	149.0%
目標達成率		1937.5%	40.2%	63.4%	62.3%	85.7%

3．利用料金　（単位：千円）

年度		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用料金	目標値	30	40	15	28	20
	実績値	36	8	27	18	18
増減数		－	▲ 28	19	▲ 9	0
前年度比		－	22.2%	337.5%	66.7%	100.0%
目標達成率		120.0%	20.0%	180.0%	64.3%	90.0%

4．利用者満足度調査

調査期間		令和5年4月1日～令和6年3月31日						調査人数		75	
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	%
40	53.3	35	46.7	0	0	0	0	0	0	75	100.0
前年度	コロナ禍により満足度調査未実施										

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	夏季の利用低迷により目標値を下回ったが、三国祭に合わせた企画の開催や学術機関の利用を増やすなど、目標達成に向けて創意工夫が見られた。
2.市の施策への貢献度	B	4.80	高校の学習機会の創出や歴史的風致維持向上計画、空家等対策計画など市計画の策定に携わり、公民学連携のプラットフォーム及び地域のシンクタンク機能を十分に発揮した。
3.地域や関係団体との関係	C	3.60	地域や関係団体の会合等で定期的に利用され、地元住民が気軽に立ち寄ることも増えてきていることから、地域に根差した施設運営ができている。
4.平等利用の確保	C	3.60	利用者の個人差に関わらず、平等な接客対応ができていた。利用者が不公平にならないように努め、ミライロIDを導入して障害者の利用にも配慮した。
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	視察等の予約もホームページででき、利便性が高くなっている。SNSを効果的に活用してイベント情報を発信することで利用者の参加を促していた。
7.運営業務（接客・利用の受付等）	C	2.00	ミーティングなどで基本的な接客方法を共有して不快感を与えない接客ができていた。感染症予防や清掃なども行い、清潔に保たれていた。
8.利用状況	C	2.00	目標値は下回ったが、イベント開催のほか普段から住民が立ち寄るなどの利用があり、前年度と比べて1800人程度増加した。
9.利用料金（収納状況）	C	2.00	目標値は概ね達成できた。
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各種業務が適正に履行されていた。
11.管理運営経費の節減	C	2.00	清掃や施設点検などの維持管理業務を可能な範囲で職員が行い、経費削減に努めていた。
12.安全管理の方法	C	2.00	緊急時の対応について全職員で共有できていた。日常の見回りや点検を適切に行い、安全管理の徹底を図った。
13.危機管理体制	C	2.00	日常点検を徹底し、防火・防災に備える体制づくりを行った。また、近隣居住者との緊急時連絡体制を整え、危機管理に対する連携を図った。
14.利用者満足度	B	2.67	75人に対しアンケートを実施した結果、「かなり満足」「満足」が100%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	防火管理者が不在になったことから速やかに講習を受けて取得するなど、適切な職員配置を行った。簿記実務検定1級や福井県観光ガイドなどの資格を持った職員がいる。
16.職員研修・人材育成	C	2.57	スタッフミーティング等により常時情報共有し職員同士研鑽を積んだほか、全国UDC会議に参加し幅広い情報・知識の収集やネットワーク構築に努めた。
17.事業収支	C	2.57	事業収入の執行率は100.2%、事業支出の執行率は110.4%であった。
18.経理の方法	C	2.57	経理担当職員の配置及び会計ソフトの利用により、適切な処理を心掛けている。また、税理士への定期確認も行っている。
19.法人等の経営状況	C	2.57	シンクタンクとしての機能を十分に生かした委託業務の受託により。安定した経営状況となっている。
20.意見・苦情への対応	C	2.57	運営にかかる意見等は都度業務に反映するよう情報共有できていた。大きな苦情はなかった。
21.地元経済効果	C	2.57	大学のフィールドワークや視察の受け入れなど、地域特性を生かした取り組みにより賑わい創出と交流人口増加に貢献している。
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	事業計画どおり行われた。計画外では、地元企業と共催で「湊ノ芸術祭」を行うなど、地域資源の発掘と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）	B	4.00	自主事業及び受託事業の事業収入の執行率は92.7%、事業支出執行率は89.1%、事業収支は2,212千円の黒字であった。
	ランク	得点	所管課総合所見
総　合　評　価	**C**	**62.86**	**新型コロナウイルス感染症の影響も落ち着きを見せ、目標値には届かなかったが入場者数は増加傾向にある。利用者の満足度を維持しつつ、入場者数増加の工夫に努めてほしい。令和5年度は市全域の各種計画策定に携わるなど、シンクタンクとしての役割も果たしている。今後もUDCSの認知向上とともに、さらなる関わりや事業展開を期待している。**

令和5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	公共交通対策課
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	18,000,000円
住所	坂井市丸岡町西里丸岡12-9-3	施設分類	Ｖ－②
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		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用者数	目標値			20,000	21,000	27,300
	実績値			16,222	26,870	17,083
増減数				－	10,648	▲ 9,787
前年度比				－	165.6%	63.6%
目標達成率				81.1%	128.0%	62.6%

3．利用料金　（単位：千円）

年度		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用料金	目標値			141	301	313
	実績値			326	391	454
増減数				－	65	63
前年度比				－	119.9%	116.1%
目標達成率				231.2%	129.9%	145.0%

4．利用者満足度調査

調査期間		令和5年4月1日～令和6年3月31日						調査人数		178	
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	46.1	78	43.8	16	9.0	0	0	2	1.1	178	100.0
前年度	30.6	前年度	49.9	前年度	13.4	前年度	0.1	前年度	6.0		

5．利用者から寄せられた苦情・意見・その対応

内容	広場内でカラスに餌付けをしている。（多分、高校生）
対応	広場内のベンチやテーブルに注意書きを貼り付け対応した。

内容	
対応	

内容	
対応	

6．修繕内容

・にぎわい広場ステージ部分天井　防鳥ネット設置
・にぎわい交流施設2階カウンターテーブル下壁張替

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。コロナ感染症が第5類まで引下がったが思うように伸びずC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ｶﾞｲﾄﾞﾗｲﾝに準じ、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	B	3.11	悪天候によるイベントの中止により、入場者数は前年度に比べ減っているが、定期的な施設利用に加えコロナ5類への引下げにより活動が増えたことにより昨年に比べ利用件数が57件増加し、691件の利用があった。
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178名に対しアンケートを実施し、90%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	利用者の安瀬rン確保のため不審者への対応を学ぶ危機管理研修を実施した。
17.事業収支	C	2.14	事業収入の執行率は116.0%、事業支出の執行率は113.5%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194.3%、事業支出の執行率は114.4%であった。
	ランク	得点	所管課総合所見
総　合　評　価	**B**	**62.51**	**コロナ感染症が第5類まで引き下げられ、徐々に人流も戻り施設の利用者も増えてきた。今年度は夜間のイベントも実施し日中だけでなく夜間のにぎわ作りもできた。今後も、指定管理者と意見を交わし施設の有効活用を通じて、施設が市民の交流の場となることを期待したい。**