

# 令和元年度 モニタリング状況報告書 一覧

01 アルカスSASEBO	P3
02 アルファ駐車場	P4
03 三川内焼伝統産業会館	P6
04 労働福祉センター	P7
05 九十九島パールシーリゾート	P8
06 世知原温浴・宿泊施設（山暖簾）	P9
07 吉井活性化センター（ソレイユ吉井）	P10
08 世知原活性化施設（国見の郷）	P11
09 冷水岳ふるさと物産館	P12
10 漁民総合センター	P13
11 と畜場	P14
12 烏帽子岳高原リゾートスポーツの里	P15
13 宇久高齢者生活福祉センター	P16
14 浅子保育所	P17
15 高島保育所	P18
16 稲荷児童センター	P19
17 大野児童センター	P20
18 黒髪児童センター	P21
19 相浦児童センター	P22
20 早岐児童センター	P24
21 春日児童センター	P26
22 広田児童センター	P28
23 山澄児童センター	P29
24 宇久児童センター	P30
25 児童交流センターことひら	P32
26 あすなろ作業所	P33
27 おおぞら作業所	P34
28 サン・アビリティーズ佐世保	P35
29 いでゆ荘	P36
30 東部クリーンセンター余熱利用施設エコスパ佐世保	P37

31 市民文化ホール	P38
32 体育文化館	P39
33 総合グラウンド	P41
34 東部スポーツ広場	P42
35 北部ふれあいスポーツ広場	P43
36 温水プール	P44
37~43 小佐々地区体育施設（7施設）	P45
（37小佐々スポーツセンター、38小佐々海洋センター体育館、 39小佐々海洋センタープール、40小佐々海洋スポーツ基地、 41小佐々中央運動広場、42大悲観グラウンド、 43大悲観テニスコート）	
44 宇久ターミナルビル	P46
45 佐世保市鹿町温泉施設	P47
46 しかまち活性化施設	P48
47~51 鹿町体育施設（5施設）	P49
（47 鹿町運動場、48 千鳥越野球場、49 鹿町体育館、 50 鹿町テニスコート、51鹿町海洋スポーツ基地）	
52 長串山公園	P50
53 白岳自然公園	P51
54 江迎特別養護老人ホーム老福荘	P52
55 江迎高齢者生活福祉センター	P53
56 佐世保市営住宅等	P54
57 福祉活動プラザ	P55
58 西海国立公園九十九島動植物園	P56
59~60 青果市場、花き市場	P57
61 水産市場	P58
62 食肉市場	P59
63 島瀬駐車場	P60

# 令和元年度 佐世保市アルカスSASEBOにおけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	公益財団法人 佐世保地域文化事業財団	所管課名	企画部 文化振興課
--------	--------------------	------	-----------

## 1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施(要望)年月日	意見の内容	対応
4/20、9/8、 9/19、9/21、 10/24	利用者が転倒等で救急車の要請あり。	4件とも救急車の要請を行うなど、必要な措置を実施。
11月4日	イベントホールで主催者から「搬入口より関係者でない人たちが、通り抜けして迷惑である」と苦情あり。	主催者側に謝罪の上、搬入口にパーテーションポールを立て「関係者以外立入禁止」を掲示(今後も同様の対策を検討)

## 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
3/26	当該施設において、人員配置や法定点検の実施、消防訓練の実施状況、施設改修の状況等について、書類及び現場確認を行った。	設備等の老朽化への修繕・改修は、優先順位を踏まえ計画的な実施が必要であり、市・県・指定管理者との協議・調整を行っている。館と事業のPRによって利用者の増を図っていくことも必要である。

## 3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
自主事業開催日	自主事業開催時にアンケートを実施した。	自主事業の満足度や希望公演などの意見を集め、今後の事業展開に活用
11/1～12/28	各事業を観覧した利用者に対してアンケートを実施。	性別や年齢、公演内容の満足度や鑑賞目的、利用頻度等について調査しており、利用者獲得のための事業展開や営業等へ活用できるものと思われる。

## 4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況(自主事業ほか)

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
通年	中ホールの稼働率向上のため実施している「練習プラン」の継続実施	本プラン導入以降、年間稼働率は50%以上に保たれ、利用者にも好評であり施設利用と利用者増に一定の効果を上げている。
適宜	施設設備の点検に基づく老朽箇所等の小規模修理の実施	利用者の安全と快適な施設利用のために、施設設備に注視していることは評価できる。

## ○ 施設利用者の状況

	単位												計
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
30年度①	30,430	36,300	45,759	47,448	70,165	29,940	46,562	65,080	26,434	18,167	31,909	44,924	493,118
R1年度②	30,408	23,533	33,869	44,533	44,536	43,043	47,957	64,181	25,091	33,596	13,491	7,234	411,472
②-①	-22	-12,767	-11,890	-2,915	-25,629	13,103	1,395	-899	-1,343	15,429	-18,418	-37,690	-81,646

<p>総括コメント ※指定管理者に対する市の評価等</p>	<p>指定管理者として、施設・設備について適正に管理運営がなされ、利用者からの意見に対しても真摯に対応や検討が行われている。 開館19年目を迎え、建物・設備の修繕等の費用増加は避けられないが、LED照明の導入や機器買替えに際しても費用縮減の意識を持っており、引き続き利用者や来館者に安心と満足を提供していくことが必要である。 アルカスSASEBOが令和元年度に(一財)地域創造より「地域創造大賞(総務大臣賞)」を受賞し、指定管理者の今までの取組みが評価された結果だと思われる。</p>
-----------------------------------	--

## 令和元年度 佐世保市営アルファ駐車場におけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	させぼバス株式会社	所管課名	資産経営課
--------	-----------	------	-------

### 1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施(要望)年月日	意見の内容	対応
梅雨時期ほか	雨天の際に、車室に雨水が溜まり、乗り降りに支障があるので、対応をお願いしたい。(複数の要望や苦情あり。)	管理員において、機会を捉え、水切り作業を実施。
R1.6.27	お客さん」より「場内にスピード表示をしてください。」という指摘あり。	表示設置を行いたい。
R1.10.1	5Fの蛍光灯が暗い。明るくしてほしい。	管理員により、蛍光灯2本取替。
R1.10.16	利用者アンケートのなかで、「施設への不満や要望(特に、駐車場が暗いという意見や要望)」が7件寄せられた。(11月3日まで)	修繕の実施等させぼバス(株)(指定管理受託者)において、対応可能なものは、できる限り実施した。施設の基本的な要望については、佐世保市へ要望をお伝えしている。
R1.10.16	利用者アンケートのなかで、「料金に関すること(料金が高い等)」が3件寄せられた。(11月10日まで)	駐車料金の設定は、「理解を求めていく。」ことを第一義として捉え、説明に努めたい。
R1.10.16	利用者アンケートのなかで、「施設の使いやすさ等について」が3件寄せられた。(11月10日まで)	させぼバス(株)(指定管理受託者)において、対応可能なものは、できる限り実施するとともに、施設の設定主体に関わるものは、佐世保市へ要望としてお伝えしている。

### 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
R1.5.19	バイク駐車区画線の現況確認調査	5月23日管理員による区画線パイント塗り実施。
R1.6.10	照明灯点検調査	※器具本体の異常が大半、佐世保市へ報告要望
R1.6.13	消防訓練実施	8人参加
R1.7.12	照明灯の不具合状況調査	照明灯の不具合状況について佐世保市へ報告相談
R1.8.3	花火大会開催に伴う見物客の危険行為の有無の確認等	
R1.9.24	防災センターとの協議(7階土嚢袋の老朽化の件)	9月29日管理員にて土嚢修復作業
R1.11.20	緊急時マニュアルを防災センターに内容チェック依頼	後日、一部修正の指摘あり
R1.11.22	トイレスイッチ不具合調査	11月25日スイッチ修繕実施。
R1.12.9	南エレベータ前の2階非常階段出口のドアノブの不具合調査	ドアノブの動きをスムーズにするためスプレー剤を購入し噴霧
R2.2.8	3, 4階の照明灯調査	※器具本体の異常が大半、佐世保市へ報告要望

## 令和元年度 佐世保市営アルファ駐車場におけるモニタリング状況報告書

### 3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内 容	特記事項
H31.4.18	アルファ管理組合決算前総会出席	
R1.7.11	佐世保市商工物産課より通行量調査報告書を受領	駐車場事業の調査分析に活用するため
R1.10.15	yosakoiさせぼ祭り実行委員会から協力依頼を受ける。	
R1.10.16	駐車場の運営状況の情報提供	(相手方)㈱アイ・エム・ジェイ駐車場データ制作チーム
R1.10.21	利用者アンケート開始	
R1.11.10	利用者アンケート終了	

### 4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況(自主事業ほか)

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
R1.7.20	長崎県吹奏楽連盟のコンクール開催に伴う駐車場金の後払制を講じた。	7月21・28日、8月31日、9月1日も実施。
R1.8.3	シーサイドフェスティバル対応(場内巡回し空車位置の確認、出口での出庫誘導等。)	
R1.10.19	よさこいさせぼ祭りに伴う場内整理実施。	令和1年10月20日も実施。

### ○施設利用者の状況

	単位												計
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
30年度①	13,565	10,789	11,514	11,683	11,974	10,911	10,759	10,907	12,366	9,886	9,581	9,998	133,933
1年度②	12,587	9,768	10,549	11,092	11,544	10,885	10,713	11,027	12,385	10,875	9,178	7,474	128,077
②-①	-978	-1,021	-965	-591	-430	-26	-46	120	19	989	-403	-2,524	-5,856

総括コメント ※指定管理者に対する市の評価等	指定管理者として初年度であるが、元市交通局の職員【管理員】を、させぼバスが所属の変更により雇用したため、業務内容については一定の理解があり、機械操作及び接客接遇等概ね適切に管理運営がされている。
---------------------------	---

# 令和元年度 佐世保市三川内焼伝統産業会館におけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	三川内陶磁器工業協同組合	所管課名	ふるさと物産振興課
--------	--------------	------	-----------

## 1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施(要望)年月日	意見の内容	対応
4月	点字ブロック(マット)の向きがおかしい	マットの向きを調整
随時	案内看板がわかりにくい	三川内IC降り口の看板を整備

## 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
随時	施設の危険箇所について	利用者が近づかないよう応急処置
6月	指定管理業務と組合事業の経理区分	経理区分が明確になり改善された

## 3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
4月	電気契約の見直し	結果として電力料の削減(-30%)につながった
7月	展示場LED電球への切り替え	電力料の削減並びに展示場が明るくなった

## 4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況(自主事業ほか)

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
随時	市内外の旅行代理店との調整	団体客の誘致につながっている(77団体、3058人)

## ○ 施設利用者の状況

単位	人
----	---

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
H30年度①	827	1,102	686	1,331	623	863	5,997	1,252	984	1,760	587	863	16,875
R1年度②	777	1,343	1,273	816	1,023	690	4,940	1,043	1,052	2,004	647	758	16,366
②-①	-50	241	587	-515	400	-173	-1,057	-209	68	244	60	-105	-509

総括コメント ※指定管理者に対する市の評価等	老朽化が著しい施設であるため、雨漏りやタイルの落下など利用者にとって危ない部分については、立ち入り禁止の応急処置を行うなど迅速な対応が行われている。 電気使用料に関しては電気契約の見直しやLEDへの切り替えを、管理者の発案で行い、結果として大幅な経費削減につながったことは非常に評価できる。 他の業務についても仕様書に基づき、適正な管理が図られている。
---------------------------	--

# 令和元年度 佐世保市労働福祉センターにおけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	佐世保市中小企業 勤労者福祉サービスセンター	所管課名	商工労働課
--------	---------------------------	------	-------

## 1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施(要望)年月日	意見の内容	対応
令和元年10月 (平成31年1月)	二か月前からしか予約できないので、行事の予定が立てにくい。 予約できる期間をもっと伸ばしてほしい。 キャンセルができない。	大会議室については原則として利用日の12カ月前から、それ以外は6か月前から予約ができるように変更しました。 また、利用日の14日前まではネットでもキャンセルが出来ます。
(令和2年2月)	駐車場が狭い。駐車できる台数が少ない。 駐車場が満車の場合、来てみないとわからない時が不便。満車の表示が遠くからわかると助かる。	駐車場に関しては、敷地の問題で拡張は不可能であると思われます。満車の表示に関しては、工夫はしておりますが、更に改善できるように努力したいと思います。
(令和2年2月)	タバコの臭いがする時がある。	当館には、2階と3階に喫煙室が設置されています。 たまたま、入り口の扉が完全に閉まってなかったため臭いが漏れたものと思います。また、一部の利用者が駐車場で喫煙されている場合も散見されます。 このことから、利用者に対してマナーの向上を促したいと思います。

## 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
	特になし	協議事項が発生した場合は速やかに現地対応を行うなど、緊密な連携体制を取っている。

## 3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
	特になし	

## 4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況(自主事業ほか)

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
	特になし	

## ○ 施設利用者の状況

	単位												計
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
30年度①	305	327	348	401	361	368	381	379	292	265	341	342	4,111
元年度②	317	348	373	431	315	373	421	393	264	313	339	247	4,134
②-①	12	21	25	30	-46	5	40	14	-28	48	-2	-95	23

<b>総括コメント</b> ※指定管理者に対する市の評価等	年間を通じて、管理者のもと適正な運営管理が行われております。また、事案が発生した際も適宜報告と適正な対応がなされており評価できます。 また、アンケート調査においても、多くの項目で高い評価を得ており、利用者からの声に随時迅速に対応されており評価できます。
----------------------------------	---

## 令和元年度 佐世保市九十九島水族館におけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	させぼパール・シー株式会社	所管課名	観光課
--------	---------------	------	-----

### 1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施(要望)年月日	意見の内容	対 応
2019年9月	大芝生広場の多目的トイレの便座が使用しづらい	便座の位置を変更、使い勝手の良い便座に交換し、新たな手摺を取り付けた

### 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内 容	特記事項
	随時実施	協議事項が発生した場合は速やかに現地対応を行うなど、緊密な連携体制を取っている。

### 3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内 容	特記事項
	年2回開催する水族館特別展来場者に対する独自アンケート。	特別展の内容充実に寄与している。
	水族館出口にアンケートを常時設置。	水族館の展示、接客の改善に寄与している。
毎月第1・3月曜日	各部署の責任者の会議で、毎月案件を協議。	

### 4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況(自主事業ほか)

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
2019/4/20	人工授精から出産成功までの経緯をイルカファンミーティングと題し報告会を行った。	市民への報告会を開催し情報公開することで水族館の存在意義の一部を示すことが出来た。
2019 9/14~10/14	九十九島のしみマンスと題し海きらら10周年記念イベント、ヨガきらら、、世界で最も美しい湾クラブ加盟認定記念モニュメント除幕式、観月会等リゾート内でイベントを開催した。	毎週のようにイベントを開催し、お客様にも大変好評でリゾート利用者増へ大いに寄与した。

### ○ 施設利用者の状況

単位	
----	--

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
2018年度①	30,526	39,195	23,326	42,996	72,868	36,941	33,801	24,935	25,152	23,358	23,226	36,234	412,558
2019年度②	32,217	42,399	23,896	36,920	68,969	33,944	32,395	23,765	22,966	23,307	16,585	14,165	371,528
②-①	1,691	3,204	570	-6,076	-3,899	-2,997	-1,406	-1,170	-2,186	-51	-6,641	-22,069	-41,030

<b>総括コメント</b> ※指定管理者に対する市の評価等	概ね適正な管理運営がなされている。 新型コロナウイルスの影響から、前年度比で施設利用者が減少している中において、イルカのプログラムや特別展など様々イベントに意欲的に取り組まれている。また、新型コロナウイルスによる影響を受ける中で、様々な制限が予想されるが、他の成功事例を調査研究したり、公式SNSやプレスリリース等についての工夫など、積極的な情報発信を行うことで、更なる集客に取り組んでいただきたい。
----------------------------------	---



令和元年度 佐世保市世知原温泉・宿泊施設(山暖簾)におけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	世知原温泉株式会社	所管課名	観光商工部 観光課
--------	-----------	------	-----------

1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施(要望)年月日	意見の内容	対応
令和2年1月	宿泊者と日帰り客の温泉利用時の混雑。	繁忙期に、日帰り客の利用時間を短縮し混雑解消に取り組みました。
令和2年2月	公共機関へのアクセス廃止への意見。	令和元年11月よりシャトルバスを運行開始しました。

2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
随時	指定管理者と意見交換を実施し、施設の運営内容について適宜協議しています。	
随時	施設の運営状況、修繕箇所、備品の確認など現地調査により確認し、適切な施設運営に努めています。	

3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
随時	指定管理者と意見交換を実施し、施設の運営内容について適宜協議しています。	
随時	施設の運営状況、修繕箇所、備品の確認など現地調査により確認し、適切な施設運営に努めています。	

4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況(自主事業ほか)

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
通年	エコプラン(地元世知原の自然体感できるガイド付き散策)	利用者数は多くはないが、利用者からの満足度は高い。
6月頃	世知原赤木場集落の蛍鑑賞ツアー	利用者も多く、期間限定商品として人気も高い。

○ 施設利用者の状況

	単位												計
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
平成30年度①	10,710	10,602	9,460	7,206	10,288	10,492	9,030	10,295	12,013	13,241	10,820	12,127	126,284
令和元年度②	9,743	9,824	9,023	8,237	8,880	8,894	9,133	9,843	10,409	11,564	9,672	9,041	114,263
②-①	-967	-778	-437	1,031	-1,408	-1,598	103	-452	-1,604	-1,677	-1,148	-3,086	-12,021

<p>総括コメント ※指定管理者に対する市の評価等</p>	<p>職員の資質向上に取り組まれ、職員一人一人の接客力向上、利用者満足度向上に取り組まれている。加えて、地域の特性を活かした自主事業なども展開されるなど、アンケート結果で92.9%が満足いただくなど魅力的な施設運営にご尽力いただいた。</p> <p>しかし、今期は8・9月の台風、大雨等天候の影響を受けたことや年度末からの新型コロナウイルス感染拡大の影響などにより、結果的に施設利用者数は減少した。</p> <p>次年度以降は、利用者の更なるデータ分析と集客対策、適切な施設の維持管理、職員の資質向上などの取り組みなどによる利用者の満足度向上に向けた取り組みをお願いしたい。</p>
-----------------------------------	---

# 令和元年度 佐世保市吉井活性化センターにおけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	吉井活性化センター生産者協議会	所管課名	農業畜産課
--------	-----------------	------	-------

## 1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施(要望)年月日	意見の内容	対応
	特になし	

## 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
R1.8.20	施設状況把握	施設の不具合や管理上不明な点が発生した場合は、速やかに現地確認を行うなど、緊密な連携体制を取っている。 また、管理運営が適切になされているか現地で調査を随時で行っている。
R1.8.23	施設状況把握	
R1.9.24	9/22台風被害状況確認	
R2.1.16	施設状況把握	

## 3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
R1.6.20	総会に出席	昨年度及び当年度の事業内容について確認
R1.12.1~R2.3.31	利用者アンケートの実施	対応等について、概ね良い評価を得ている。自主事業の満足度や施設利用者の性別・年齢・住所などを調査し、利用者増加に向けた事業展開等に活用されている。

## 4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況(自主事業ほか)

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
R1.5.17~18	佐世保どろんこ収穫祭(自主事業)	農業振興、利用者増加、サービス向上、施設認知度向上への取組みとして、大変評価できる。
R1.10.14~15	佐世保どろんこ収穫祭(自主事業)	
R1.11.16~17	秋の収穫祭(自主事業)北部商工会と合同開催	
毎月第3土曜日	お客様感謝デー開催(自主事業)	利用者増加への取組みとして評価できる

## ○ 施設利用者の状況

	単位												人
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
H30年度①	6,553	7,072	6,606	5,805	6,229	5,974	6,167	6,604	7,216	4,844	5,911	6,844	75,825
R01年度②	7,005	7,360	6,662	5,733	5,841	6,102	6,017	6,822	7,490	4,731	5,802	6,782	76,347
②-①	452	288	56	-72	-388	128	-150	218	274	-113	-109	-62	522

<p>総括コメント ※指定管理者に対する市の評価等</p>	<p>仕様書に基づき、施設・設備の管理等おおむね適正に管理運営がなされている。 施設の利用者は微増であるものの、農産物の直売イベント開催や商品の郵送サービスなど利用者満足度向上に向けた努力がなされており、農業振興、売上増を図る為の取り組みを積極的に行っている点は高く評価できる。 施設の不具合や管理上不明な点が生じた際には、市に速やかに報告・相談し、適正な管理が図られている。今後、施設の老朽化が進むにつれ修繕等の費用増加は避けられないが、できる限りの経費縮減を図りながら、利用者増・農業振興の実現を期待する。</p>
-----------------------------------	---

# 令和元年度 佐世保市世知原活性化施設におけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	世知原活性化施設利用者協議会	所管課名	農業畜産課
--------	----------------	------	-------

## 1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施(要望)年月日	意見の内容	対応
	特になし	

## 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
R1.7.29	施設状況把握	施設の不具合や管理上不明な点が発生した場合は、速やかに現地確認を行うなど、緊密な連携体制を取っている。 また、管理運営が適切になされているか現地で調査を随時で行っている。
R1.8.20	事務室エアコン修繕対応	
R1.9.24	9/22台風被害状況確認	
R1.11.8	施設状況把握	

## 3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
R1.6.10	総会に出席	昨年度及び当年度の事業内容について確認
R1.9.3~R1.9.22	利用者アンケートの実施	対応等について、概ね良い評価を得ている。自主事業の満足度や施設利用者の性別・年齢・住所などを調査し、利用者増加に向けた事業展開等に活用されている。

## 4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況(自主事業ほか)

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
R1.5.25~26	世知原じげもん市	農業振興、利用者増加、サービス向上、施設認知度向上への取組みとして、大変評価できる。
R1.11.4	秋の大収穫祭(トンネル祭り)	
R1.11.16~17	世知原寒蘭展示会	

## ○ 施設利用者の状況

単位	人
----	---

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
H30年度①	1,766	2,436	1,763	1,091	1,275	1,352	1,644	2,243	1,671	1,279	1,314	1,761	19,595
R01年度②	1,771	2,605	1,808	1,276	1,514	1,536	1,770	2,288	1,819	1,224	1,582	1,959	21,152
②-①	5	169	45	185	239	184	126	45	148	-55	268	198	1,557

<p>総括コメント ※指定管理者に対する市の評価等</p>	<p>仕様書に基づき、施設・設備の管理等おおむね適正に管理運営がなされている。また、世知原じげもん市や秋の大収穫祭など地元との連携による地道な取り組みを継続してきた結果、昨年度を上回る利用者数となった。 施設の不具合や管理上不明な点が生じた際には、市に速やかに報告・相談し、適正な管理が図られている。今後、施設の老朽化が進むにつれ修繕等の費用増加は避けられないが、できる限りの経費縮減を図りながら、さらなる利用者増・農業振興の実現を期待する。</p>
-----------------------------------	---

# 令和元年度 佐世保市冷水岳ふるさと物産館におけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	あざみ生活改善グループ	所管課名	農業畜産課
--------	-------------	------	-------

## 1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施(要望)年月日	意見の内容	対応
R2.2月	トイレを新しくしてほしい	施設の在り方を踏まえ検討中

## 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
R1.7.8	施設状況把握	施設の不具合や管理上不明な点が発生した場合は、速やかに現地確認を行うなど、緊密な連携体制を取っている。 また、管理運営が適切になされているか現地で調査を随時で行っている。
R1.8.5	企業経済委員会現地視察 (使用料金改定議案審議のため)	
R1.8.30	館練り器修繕対応	
R1.9.30	施設状況把握	

## 3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
R2.2.1～R.2.2.29	利用者アンケートの実施	対応等について、概ね良い評価を得ている。自主事業の満足度や施設利用者の性別・年齢・住所などを調査し、利用者増加に向けた事業展開等に活用されている。

## 4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況(自主事業ほか)

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
R1.5.3	冷水岳春祭り事業への協賛	農業振興、利用者増加、サービス向上、施設認知度向上への取組みとして、大変評価できる。
随時	いりこみその販売	地元の産物で製造された商品の販売であり、農業振興、利用者増加に向けた取組みとして、評価できる。

## ○ 施設利用者の状況

	単位												人
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
H30年度①	378	3,227	275	158	194	159	189	242	184	142	104	265	5,517
R01年度②	342	3,262	221	142	149	183	191	175	148	87	185	308	5,393
②-①	-36	35	-54	-16	-45	24	2	-67	-36	-55	81	43	-124

<b>総括コメント</b> ※指定管理者に対する市の評価等	仕様書に基づき、施設・設備の管理等おおむね適正に管理運営がなされている。 5月の冷水岳春祭りが利用者数の大半を占めている状況。春祭りを除くと利用者数は減少傾向にある。いりこみそ等の地元産物で製造される商品の販売を継続するとともに、実施可能なイベントの実施やPR活動等により、集客増に向けた取組みを行っていただきたい。
----------------------------------	---

## 令和元年度 佐世保市漁民総合センターにおけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	佐世保市漁業協同組合	所管課名	水産課
--------	------------	------	-----

### 1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施(要望)年月日	意見の内容	対応

### 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
平成31年4月27日	施設で指定管理者担当と協議	運用状況確認 環境マネジメント研修内容等の伝達周知
令和元年5月25日	施設で利用者満足度調査の実施について担当者協議	
令和元年9月13日	施設の現地調査実施	2年度運営計画についても協議
令和2年3月30日	施設で、新型コロナウイルス感染症対策等について担当者協議	施設の対応状況等確認

### 3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項

### 4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況(自主事業ほか)

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価

### ○ 施設利用者の状況

	単位												人
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
30年度①	31	19	114	11	0	32	11	0	9	0	32	33	292
元年度②	16	34	100	11	0	28	20	6	8	29	8	46	306
②-①	-15	15	-14	0	0	-4	9	6	-1	29	-24	13	14

<b>総括コメント</b> ※指定管理者に対する市の評価等	利用者の満足度調査による評価は、「大いに満足」または「満足」と回答された件数が多く、高い評価となっており、指定管理者として適正に維持管理等実施されている。 施設の利用環境においても、利用者の状況等に応じた施設環境となるような配慮がされている。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための対応として、消毒液等の設置等可能な範囲での対応を十分にされていた。
----------------------------------	--

# 令和元年度 佐世保市地方卸売市場と畜場におけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	佐世保食肉センター(株)	所管課名	卸売市場管理事務所
--------	--------------	------	-----------

## 1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施(要望)年月日	意見の内容	対応
随時	施設の老朽化が目立つ。	施設の保全計画を基に対応を行った。

## 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
令和元年12月25日	実地調査を実施	施設の運営管理については適切に行われていた。

## 3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
令和2年2月17日	利用者アンケート結果の報告を受けました。	9割以上の利用者から満足以上の評価を受けている。

## 4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況(自主事業ほか)

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
通年	個人出荷者への出荷要請	定期的に訪問を行い、出荷頭数の維持・増頭に取り組んでおり評価できる。

## ○ 施設利用者の状況

	単位												計
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
H30年度①	330	300	300	380	450	270	340	360	545	320	310	350	4,255
R1年度②	320	300	310	370	450	280	340	350	500	300	300	340	4,160
②-①	-10	0	10	-10	0	10	0	-10	-45	-20	-10	-10	-95

総括コメント ※指定管理者に対する市の評価等	施設の管理運営については、協定書・仕様書を厳守し、水準に沿って適切に管理運営が行われていた。
---------------------------	--



令和元年度 佐世保市「烏帽子岳高原リゾートスポーツの里」におけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	ビオトピアえぼし有限責任事業組合	所管課名	公園緑地課
--------	------------------	------	-------

1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施(要望)年月日	意見の内容	対応
平成31年4月1日～令和元年3月31日	ソリ場、冒険広場が汚い。	ソリ場については、改修工事中。冒険広場については、対応検討中。

2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
隔月1回以上	指定管理者との定例会議を現地にて実施。	定例会議以外にも、協議事項が発生した場合は速やかに現地対応を行うなど、緊密な連携体制を取っている。

3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
平成31年4月1日～令和元年3月31日	利用者アンケート結果に対するヒアリングを実施。	アンケート結果に基づく施設改修や対応策についての協議。
平成31年4月1日～令和元年3月31日	指定管理者と密に連携をとり、遊具の点検や、異常などを確認しあっている。	えぼしスポーツの里魅力向上事業、長寿命化計画に基づく遊具の改修について、内容や整備予定について確認。

4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況(自主事業ほか)

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
桜(春)、夏、秋、冬	イベント(〇〇まつり)【HP、広告、広報、チラシ】 ・インラインスケート教室 ・キャラクターショー(それいけ!アンパンマンショー)	毎年恒例のイベントとなっており、その内容については、様々な発想や工夫で来場者を楽しませている。
令和元年5月3日～5月6日	ゴールデンえぼしまつり【HP、広告、広報、チラシ】 ・バルーンパフォーマンスショー ・スタンプラリー	この期間は、比較的天候にも恵まれ、入場者数10,573人と、大好評であった。
令和元年6月16日～6月23日	あじさいまつり【HP、広告、広報、チラシ】 ・フォトコンテスト ・あじさい挿し木教室 ・ボールプールでドラゴンボールを探せ	美しいあじさいに幅広い年齢層の方が楽しまれた。

○ 施設利用者の状況(入園者数を計上している)

	単位												人
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
30年度①	22,768	19,587	13,110	8,234	9,321	11,921	17,496	14,545	7,995	12,001	8,912	15,832	161,722
31年度②	17,708	23,207	13,668	12,294	10,717	10,596	19,463	17,473	9,083	11,088	12,008	16,864	174,169
②-①	-5,060	3,620	558	4,060	1,396	-1,325	1,967	2,928	1,088	-913	3,096	1,032	12,447

<p>総括コメント ※指定管理者に対する市の評価等</p>	<p>施設内の花壇には季節の花々が絶えることなく咲き、草刈も適時適切に行われ、快適な時間を過ごすことができるようこまめに管理されている。また、来園者への挨拶や声かけなども積極的に行われており、明るい雰囲気づくりができています。</p> <p>今年は、パークゴルフ場のリニューアルに伴い、協会公認コースに認定されたことを機に、佐世保パークゴルフ協会と協力し、パークゴルフ教室や大会の開催を行うなど、利用者の増加に大きく貢献した。施設利用料については、昨年を大きく上回る結果となり、季節に応じたイベントや、体験型のイベントを行い、内容も新たなことを取り入れるなどして工夫していることが、リピーター増加につながっていると思われる。</p> <p>あらゆる観点から見ても非常に評価できる。</p> <p>※イベント時には、地元の方と協力して豚汁の無料提供や、社会貢献活動の場として、学校の研修等で施設清掃等のボランティア活動、インターンシップ実習の受け入れなど、地域に密着した施設となり指定管理者の活動は評価できる。</p> <p>※有料施設の利用料は、20,122,910円と過去最高を計上した。昨年度の実績と比較しても飛躍的に伸び、指定管理者の経営努力は、非常に評価できる。(昨年度利用料実績 17,604,500円)</p>
-----------------------------------	---

令和元年度 佐世保市宇久高齢者生活福祉センターにおけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	佐世保市社会福祉協議会	所管課名	長寿社会課
--------	-------------	------	-------

1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施(要望)年月日	意見の内容	対応
令和元年5月24日	収入申告書の提出方法・期限について	市担当者から説明を行った。

2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
随時	入居者の状況について情報共有	市担当者とは電話連絡にて情報共有を図っている。
令和2年5月15日	電話、資料等による施設調査	施設運営は概ね適正に行われていた。

3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
令和元年12月	利用者アンケートの実施	特段なし
令和2年2月	施設の老朽化による器具の修繕	エアコン、トイレ、温水器を修繕。

4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況(自主事業ほか)

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
ミーティング(月1回)	居住者の状況把握と対応等について情報を共有した。	入居者の状況の共有を図っている。
定期行事	季節毎の行事等を行った。	入居者・家族・地域住民相互の親睦が図れた。
令和元年6月24日 令和2年1月31日	運営推進会議の開催(年2回)	施設の取り組みの公表と地域との繋がりが図れた。

○ 施設利用者の状況

	単位												計
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
30年度①	14	13	12	12	12	12	12	13	13	13	13	13	152
元年度②	13	14	14	14	14	14	14	13	12	12	11	11	156
②-①	-1	1	2	2	2	2	2	0	-1	-1	-2	-2	4

総括コメント ※指定管理者に対する市の評価等	・概ね適正に運営管理されていた。 ・施設の器材等の老朽化については、その都度予算内で修繕が行われており、住環境の一定水準を維持している。 ・従来の内外の交流促進のための取り組みは継続しつつ、本年度より健康維持のため「いきいき百歳体操」を開始したことから当該団体の積極性を評価したい。
---------------------------	---



## 令和元年度 佐世保市立浅子保育所におけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	浅子町公民館	所管課名	子ども育成課
--------	--------	------	--------

### 1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施(要望)年月日	意見の内容	対応
平成31年4月8日	こいのぼりの破損・老朽化が進んでいる。	新規に取得した。
令和2年2月3日	トイレが古く、臭いが気になる。	次年度に対応策の検討を行う。
令和2年2月3日	侵入者、不審者などへの対応	防犯カメラの設置を検討中

### 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
令和元年8月21日	園児散歩道の危険箇所調査を実施	市へカーブミラーの設置を要望した。
令和元年10月1日	現地確認及び運営状況の確認が行われた。	

### 3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
3ヶ月に1回	運営委員会を開催	
随時	地元小中学校の子ども達と砂の造形等を実施	二本松海岸の砂浜
令和元年7月17日	白岳学園(知的障害者施設)との交流会	

### 4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況(自主事業ほか)

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
随時	一時預かり事業の周知・推進	延べ日数約90日の利用実績

### ○ 施設利用者の状況

													単位
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
30年度①	10	10	10	10	10	12	12	12	12	14	14	14	140
元年度②	11	11	11	12	12	11	12	12	12	12	12	13	141
②-①	1	1	1	2	2	-1	0	0	0	-2	-2	-1	1

<b>総括コメント</b> ※指定管理者に対する市の評価等	指定管理者である浅子町公民館におきましては、保育所運営に協力的な地域において「地域で子どもを育てる」という考えのもと、子ども達が健やかに育つよう配慮されています。小規模保育事業所として適当な保育環境の整備に努めていただけたものと思います。
----------------------------------	---

## 令和元年度 佐世保市立高島保育所におけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	高島町町内会	所管課名	子ども育成課
--------	--------	------	--------

### 1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施(要望)年月日	意見の内容	対応
令和元年8月8日	お迎えの際、炎天下や寒空の中で園児を外で待たせなくて良いのでは？	保護者会で意見を伺い、お迎えは玄関に変更しました(それまでは門の所で待っていました)

### 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
令和元年10月	市子ども政策課より監査	遊具のサビ取りは実施

### 3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
令和2年3月23日	利用者アンケートを実施	

### 4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況(自主事業ほか)

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
5回/年	分校児童と花植え分校行事参加	分校児童と良い交流が出来たと思います。
2回/年	年長児分校体験	

### ○ 施設利用者の状況

	単位												人
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
30年度①	7	7	7	7	7	7	8	9	9	9	9	9	95
元年度②	9	9	9	9	9	10	10	10	10	10	10	10	115
②-①	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	20

<b>総括コメント</b> ※指定管理者に対する市の評価等	指定管理者である高島町町内会におかれては、離島であるため入所児童が少ないながらも、保育所と保護者が連携し地域の行事に参加するなど、保育所運営に協力的な地域であり、子ども達が健やかに育つよう配慮されています。今後も適当な保育環境の整備に努めていただけるものと思います。
----------------------------------	---

## 令和元年度 佐世保市立稲荷児童センターにおけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	佐世保市社会福祉協議会	所管課名	子ども育成課
--------	-------------	------	--------

### 1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施(要望)年月日	意見の内容	対応

### 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
R2.3.26	現地確認及び運営状況の確認が行われた	

### 3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
R元.7～	アンケート調査結果の前年度比較及び分析、評価を行った。	実施時期が夏休み期間という事もあり、児童の回収率は高かったが、今年度は特に新規児童登録者、それに伴う利用児童も多く、アンケート説明の時間が多く取れなかったのが心残り。

### 4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況(自主事業ほか)

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
H31.4～	地域での青空児童館実施(全体事業)	児童センターの活動周知や、地域と交流出来るいいきっかけとなった。
R元.9.29	ドッジボール大会を実施(全体事業)	ドッジボールを通じて、参加者間の交流が図れた。
R元.11.17	羽ばたけ児童センターまつり(全体事業)	毎年このまつりを楽しみにしてる多くの親子で終始賑わいをみせた。
R元.11.9	南地区公民館まつりへの参加(単館事業)	午前中はダンス披露、午後からはキッズカフェをオープンし、地域の方々と交流を図った。
R元.5.6	させぼわんぱくひろば	ゴールデンウィーク最終日に毎年開催。どのブースも終日大きな賑わいをみせていた。

### ○ 施設利用者の状況

	単位												人
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
30年度①	1,030	544	790	1,208	1,836	827	913	655	929	758	587	1,156	11,233
元年度②	1,001	650	776	1,415	1,691	673	689	684	609	571	564	68	9,391
②-①	-29	106	-14	207	-145	-154	-224	29	-320	-187	-23	-1,088	-1,842

<b>総括コメント</b> ※指定管理者に対する市の評価等	指定管理者である佐世保市社会福祉協議会においては、ドッジボール大会や児童センター祭り等、各児童センター協同による行事への取り組みや地域に根差した事業の実施を、協定書・仕様書を遵守しながら適正に管理運営されていると評価しております。 稲荷児童センターについては、利用者数が16.4%減少していますが、新型コロナに伴う閉館が影響と思われます。今後も、影響が残り利用者数の伸び悩みが続くかもしれませんが、放課後子ども教室や放課後児童クラブとの連携を図りながら、児童の健全育成に貢献していただきたいと思っております。
----------------------------------	---

# 令和元年度 佐世保市立大野児童センターにおけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	佐世保市社会福祉協議会	所管課名	子ども育成課
--------	-------------	------	--------

## 1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施(要望)年月日	意見の内容	対応
R元.4～	駐車場拡張の要望	駐車スペースを増やす為、現駐車場フェンスの一部撤去を要望している。

## 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
R元.4.12	市子ども育成課 児童センター担当者による実地調査	児童の様子や館内の見学、修繕箇所の確認

## 3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項

## 4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況(自主事業ほか)

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
H31.4～	利用促進のための広報活動	・児童センターだよりを小学校や地域関係機関に配布 ・HPを随時更新している。
H31.4～R元.2 (28回)	青空児童館(全体事業)	市内全域の児童に健全育成活動を行った。大野地区からも新たに要請があり地域への広まりを感じた。
R元.9.29	ドッジボール大会(全体事業)	異年齢集団でチームを編成し、ドッジボール遊びを楽しんだ。児童にとって魅力ある行事であるため来館者数が増加した。
R元.11.17	児童センターまつり(全体事業)	各センターによる王国や各種コーナーなどを、外部団体やボランティアの協力を得ながら実施した。
H31.4～R元.3	ほっこりスペース	乳幼児の遊び場、保護者同士の交流の場として親しまれている。ランチタイムは好評で、寛ぎの場となっている。
R元.11.12	大野自治協まつり	児童による一輪車ダンスの披露、職員のスタッフ協力などを行い、地域行事に参加協力をした。
R元.5.6	させぼわんぱくひろば	わんぱくひろば実行委員会事務局として、子育て支援団体と協力し、子ども達が楽しめる遊びを提供した。

## ○ 施設利用者の状況

	単位												人
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
30年度①	788	777	895	903	1,074	767	1,118	783	661	617	634	1,353	10,370
元年度②	1,201	993	1,120	1,354	913	714	1,082	538	669	543	626	46	9,799
②-①	413	216	225	451	-161	-53	-36	-245	8	-74	-8	-1,307	-571

<p>総括コメント ※指定管理者に対する市の評価等</p>	<p>指定管理者である佐世保市社会福祉協議会においては、ドッジボール大会や児童センター祭り等、各児童センター協同による行事への取り組みや地域に根差した事業の実施を、協定書・仕様書を遵守しながら適正に管理運営されていると評価しております。大野児童センターについては、利用者数が5.5%減少していますが、新型コロナウイルスに伴う閉館が影響と思われ、一方、一日平均の利用者は増加しており、今までの取り組みの成果であると思われ。今後とも、放課後子ども教室や放課後児童クラブとの連携を図りながら、児童の健全育成に貢献していただきたいと思っております。</p>
-----------------------------------	--

## 令和元年度 佐世保市黒髪児童センターにおけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	佐世保市社会福祉協議会	所管課名	子ども育成課
--------	-------------	------	--------

### 1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施(要望)年月日	意見の内容	対応

### 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
R2.3.24	現地確認及び運営状況の確認が行われた	

### 3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
R1. 7～R1. 9	アンケート調査結果の全エンド比較及び分析・評価を実施	利用者の声を聞き、職員の自覚と改善意欲の促進へつなげた。更なる質の向上のため、今後の取り組みへの目安としたい。

### 4 サービスの向上や利用者増加への取り組み状況(自主事業ほか)

実施年月日	取り組み内容	取り組みへの評価
R1.9.29	<b>ドッジボール大会の実施(全体事業)</b> …児童に人気のあるドッジボールを通して、異年齢、他児童センターの児童との交流を図った。	児童の間で特に関心の高いドッジボール大会の実施は、従来の利用登録児童に加え、ドッジボールをしたい児童の利用登録増や練習のための来館増に、また、大会への来場者増にも大いにつながった。
R1. 5～	<b>ファミリーランチタイム</b> …特別開館を来館する在宅子育て幼児親子を中心に、通常開館時間中の利用を促進するため、所定の場所で昼食をとることを認めた。	飲食後の通常開館時間への利用がみられ始めた。また土曜日など比較的小学生の利用が少ない時間の来館も増えた。家族で遊べる“三間(時間・空間・仲間)”を提供していきたい。
R1. 7～R1. 12	<b>地域交流(ポカポカハートプロジェクト・高校へ行ってみよう・日宇地区文化祭)</b> …近隣の高齢者福祉施設へ継続的に訪問し高齢者とふれあった。近隣高校では、楽器の演奏と鑑賞で高校生とふれあい、公民館祭では、ダンスを披露して利用者間の交流を深め、ステージを盛り上げた。	毎年心待ちにして下さる高齢者の様子もうかがえ、また児童も次年も訪問したいとの声をあげている。優しい気持ちや相手を思いやる心を育てる事業として、今後も継続していきたい。高校生たちも、大いに歓迎してくれ、レクリエーションを準備してくれたり、貴重な経験をすることが出来た。公民館でのダンス披露は、準備の段階で強い絆が生まれた。

### ○ 施設利用者の状況

	単位												計
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
30年度①	1,638	1,378	1,566	1,759	1,336	1,313	1,490	1,252	1,190	1,150	1,274	1,478	16,824
元年度②	1,882	1,564	1,654	2,178	1,680	1,523	1,505	1,198	1,496	1,301	1,499	87	17,567
②-①	244	186	88	419	344	210	15	-54	306	151	225	-1,391	743

<b>総括コメント</b> ※指定管理者に対する市の評価等	指定管理者である佐世保市社会福祉協議会においては、ドッジボール大会や児童センター祭り等、各児童センター協同による行事への取り組みや地域に根差した事業の実施を、協定書・仕様書を遵守しながら適正に管理運営されていると評価しております。黒髪児童センターについては、利用者数が4.4%増加しており、今までの取り組みの成果であると思われます。今後とも、放課後子ども教室や放課後児童クラブとの連携を図りながら、児童の健全育成に貢献していただきたいと思います。
----------------------------------	---

# 令和元年度 佐世保市立相浦児童センターにおけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	佐世保市社会福祉協議会	所管課名	子ども育成課
--------	-------------	------	--------

## 1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施(要望)年月日	意見の内容	対応
常時	遊戯室の湿気がひどく、雨期には一面結露が発生し、壁・床面に触れると衣類が濡れる	施設管理者である市に状況説明をしている
常時	施設周辺の樹木・竹が大きくなり日当たりが悪く、蚊や害虫が出て不快である	随時、状況を見て環境整備に努めている

## 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
令和2年3月26日	現地確認及び運営状況の確認が行われた	

## 3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項

## 4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況(自主事業ほか)

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
平成31年4月～ 令和2年3月	青空児童館(全体事業)	PR活動を行うとともに、遊びのプログラムを通し、児童センターを利用しづらい地域の児童等にも健全育成活動を行うことができた
令和1年5月6日	させぼわんぱくひろば	「わんぱくひろば」実行委員会事務局として、子育て支援団体と協力し、親子のふれあいの場や子ども達が楽しめる遊びを提供することができた
令和1年5月、12月	地域行事参加「鯉のぼり掲揚」「もちつき大会」(自主事業)	相浦の地域で開催される行事へ参加し、地域の方々と交流を図ることができた
令和1年9月29日	ドッジボール大会(全体事業)	児童センターの特色でもある室内遊びで、特に児童の関心の高いドッジボール遊びを楽しみ、異年齢集団で遊び得る心身の発達を促した
令和1年11月9.10日	あいあいプラザまつり(自主事業)	子ども達の作品展示および児童センターPRパネルの設置などを行い、児童センターのPRができた
令和1年11月17日	羽ばたけ児童センターまつり(全体事業)	児童がスタッフを務めることでコーナーのお手伝いをする楽しさを味わい、ボランティア高校生にも協力を得、児童との交流を行うことができた
令和1年12月14日	お兄さんお姉さんと遊ぼう 「ウォークラリー&つくってあそぼう」 (自主事業)	長崎短期大学保育学科の学生、教職員等とともに相浦にまつわる昔話や昔遊びを盛り込んだ「ウォークラリー大会」と「工作体験」を通して相浦の自然や歴史・文化を再発見し、異年齢交流を図り、地域団体との協働事業の促進も図ることができた

## ○ 施設利用者の状況

	単位												人
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
30年度①	564	295	393	738	899	321	295	274	485	448	321	585	5,618
元年度②	630	361	530	866	836	397	525	453	623	471	587	49	6,328
②-①	66	66	137	128	-63	76	230	179	138	23	266	-536	710

## 令和元年度 佐世保市立相浦児童センターにおけるモニタリング状況報告書

<p>総括コメント ※指定管理者に対する市の評価等</p>	<p>指定管理者である佐世保市社会福祉協議会においては、ドッチボール大会や児童センター祭り等、各児童センター協同による行事への取り組みや地域に根差した事業の実施を、協定書・仕様書を遵守しながら適正に管理運営されていると評価しております。相浦児童センターについては、利用者数が12.6%増加しており、今までの取り組みの成果であると思われます。今後とも、放課後子ども教室や放課後児童クラブとの連携を図りながら、児童の健全育成に貢献していただきたいと思ひます。</p>
-----------------------------------	---



## 令和元年度 佐世保市立早岐児童センターにおけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	佐世保市社会福祉協議会	所管課名	子ども育成課
--------	-------------	------	--------

### 1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施(要望)年月日	意見の内容	対応

### 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項

### 3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項

### 4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況(自主事業ほか)

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
H31.4～	利用促進のための広報活動	・児童センターだよりを小学校や地域関係機関に配布し、又、HPを随時更新した。 ・PTA会合でチラシを配布し広報した。
R元.5～R2.2	利用者の少ない時間帯にバドミントン教室を開催した。	利用者のサービス向上、利用者増が図られた。
H.31.4～R2.2	利用者の少ない時間帯に音楽の日を設けた。	利用者のサービス向上、利用者増が図られた。
R2.1.25	冬のお楽しみ会を実施した。	利用者のサービス向上、利用者増が図られた。
R元.5.6	させぼわんぱくひろば	子育て支援団体と協力して、子ども達が楽しめる遊びを提供し親子のふれあいの場を設けられた。
H31.4～R2.2 (計28回)	青空児童館(全体事業)	児童センター所在地内外の校区より沢山の要請があり、市内全域の児童に健全育成活動ができた。毎年継続的に利用をする団体もある。
R元.9.29	ドッジボール大会実施(全体事業)	大会を目標に練習に励むことで、自主性及び協調性を高めることができ、また特技を身につけることができた。 結果、利用者のサービス向上、利用者増が図られた。
R元.11.17	羽ばたけ児童センターまつり実施(全体事業)	子ども達はスタッフとして遊びを提供する側を経験したことで、責任感、満足感を味わい参加者とのふれあいもできた。

### ○ 施設利用者の状況

													単位
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
30年度①	938	709	788	1,009	1,477	875	610	568	767	594	589	955	9,879
元年度②	913	580	773	1,077	1,061	771	679	695	786	722	627	27	8,711
②-①	-25	-129	-15	68	-416	-104	69	127	19	128	38	-928	-1,168

指定管理者である佐世保市社会福祉協議会においては、ドッジボール大会や児童センター祭り等、各児童センター協同による行事への取組みや施設に相違した事業の実施



## 令和元年度 佐世保市立早岐児童センターにおけるモニタリング状況報告書

<p>総括コメント ※指定管理者に対する市の評価等</p>	<p>ア、ホク等、日北里センター 協同による行事への取組や地域に根ざした事業の実施を、協定書・仕様書を遵守しながら適正に管理運営されていると評価しております。 早岐児童センターについては、利用者数が11.8%減少していますが、新型コロナに伴う閉館が影響が大きいと思われます。今後も、影響が残り利用者数の伸び悩みが続くかもしれませんが、放課後子ども教室や放課後児童クラブとの連携を図りながら、児童の健全育成に貢献していただきたいと思ひます。</p>
-----------------------------------	---

## 令和元年度 佐世保市立春日児童センターにおけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	佐世保市社会福祉協議会	所管課名	子ども育成課
--------	-------------	------	--------

### 1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施(要望)年月日	意見の内容	対応

### 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
R2. 3. 23	指定管理者と現地にて実施した。	協議事項が発生した場合は速やかに現地対応を行うなど、緊密な連携体制を取っている。

### 3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項

### 4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況(自主事業ほか)

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
R元. 5. 6	わんぱくひろば	大会に実施することにより市内の多くの子ども達と交流を持つことができた。
R元. 6~	地域で青空児童館実施(全体事業)	放課後子ども教室やPTAなどからの要請が増加しており、市内での児童健全育成に尽力できた。
R元. 9. 29	ドッジボール大会	大会を実施することにより、目標を持って取組む経験や達成感を味わう場の提供できた。
R元. 11. 17	羽ばたけ児童センターまつり(全体事業)	地域協力団体と提携のもとさまざまな遊びで体験コーナーを提供し、来場者より好評を得た。
R元. 7. 27	夏のおたのしみ会	利用者増やリピーター定着への取組として事業をおこなった。コーナー遊びや工作を通して異年齢交流を楽しみ、新規来館者もわずかながら増加した。
R元. 12. 26	冬のおたのしみ会	
R元. 7. 30	らんらんランチクッキング	食生活改善推進員の指導のもと、調理体験を通して食についての知識を身につけた。
随時	かすがファーム	児童センター利用の児童、保護者、地域の方々と共に花や野菜を植え、植物の成長過程を学んだ。

### ○ 施設利用者の状況

	単位	人
--	----	---

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
30年度①	513	294	364	550	800	349	414	252	343	301	326	592	5,098
元年度②	642	430	400	706	776	383	410	288	356	230	273	4	4,898
②-①	129	136	36	156	-24	34	-4	36	13	-71	-53	-588	-200

## 令和元年度 佐世保市立春日児童センターにおけるモニタリング状況報告書

<p>総括コメント ※指定管理者に対する市の評価等</p>	<p>指定管理者である佐世保市社会福祉協議会においては、ドッチボール大会や児童センター祭り等、各児童センター協同による行事への取り組みや地域に根差した事業の実施を、協定書・仕様書を遵守しながら適正に管理運営されていると評価しております。</p> <p>春日児童センターについては、利用者数が3.9%減少していますが、新型コロナに伴う閉館が影響と思われ、一方、一日平均の利用者は増加しており、今までの取り組みの成果であると思われます。今後とも、放課後子ども教室や放課後児童クラブとの連携を図りながら、児童の健全育成に貢献していただきたいと思ひます。</p>
-----------------------------------	---

# 令和元年度 佐世保市立広田児童センターにおけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	佐世保市社会福祉協議会	所管課名	子ども育成課
--------	-------------	------	--------

## 1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施(要望)年月日	意見の内容	対応
令和元年10月24日	児童遊園の木々、草が伸びている	児童センター男性館長にお手伝い頂き、木の剪定や草刈りを行った
令和2年3月27日	体育室の網戸がはずれている	取り付けられる範囲を職員で行った

## 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
令和2年3月25日	実施調査表に沿ったモニタリングを実施した	モニタリングの調査内容の確認と情報交換を行った

## 3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項

## 4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況(自主事業ほか)

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
令和元年4月～2月	地域で青空児童館実施(全体事業)	子ども会等の団体からの要望に対し遊びのプログラムを提供する事で児童センターの周知に繋がった
令和元年9月29日	ドッジボール大会実施(全体事業)	異年齢集団でチームを構成し大会を目標に練習に励み、協調性を高め他館との交流を深める事ができた
令和元年11月17日	羽ばたけ児童センターまつり実施(全体事業)	子ども達はスタッフを経験する事で責任感、満足感を味わいボランティアスタッフや来場者との触れ合いも体験できた
令和元年7月6日	七夕会	広田自治協議会との連携行事。地域団体との協力体制もでき多くの参加者で賑わい、センター周知もできた
令和元年8月24日	夏まつり	異年齢交流の場として、子ども達の体験の場として今回も学生ボランティアの協力を得て実施。多くの子ども達の参加があり祭りを楽しんだ
令和元年11月3日	公民館まつり参加	一輪車演技披露や館内の開放、バルーン風船の体験コーナーを設け、来場者へのセンター周知に努めた
令和元年5月6日	わんぱくひろば	「わんぱくひろば」実行委員会事務局として、子育て支援団体と協力して子ども達が楽しめる遊びを提供した

## ○ 施設利用者の状況

単位	
----	--

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
30年度①	635	598	733	947	1,282	641	718	554	523	348	403	579	7,961
元年度②	706	535	579	999	1,007	614	679	488	457	452	452	20	6,988
②-①	71	-63	-154	52	-275	-27	-39	-66	-66	104	49	-559	-973

<p>総括コメント ※指定管理者に対する市の評価等</p>	<p>指定管理者である佐世保市社会福祉協議会においては、ドッジボール大会や児童センター祭り等、各児童センター協同による行事への取り組みや地域に根差した事業の実施を、協定書・仕様書を遵守しながら適正に管理運営されていると評価しております。広田児童センターについては、利用者数が12.2%減少していますが、新型コロナウイルスに伴う閉館が影響と思われます。今後も、影響が残り利用者数の伸び悩みが続くかもしれませんが、放課後子ども教室や放課後児童クラブとの連携を図りながら、児童の健全育成に貢献していただきたいと思います。</p>
-----------------------------------	---

# 令和元年度 佐世保市立山澄児童センターにおけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	佐世保市社会福祉協議会	所管課名	子ども育成課
--------	-------------	------	--------

## 1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施(要望)年月日	意見の内容	対応

## 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
令和2年3月24日	指定管理者制度に係る子ども育成課による現地調査	

## 3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
令和元年7月22日 ～ 9月14日	利用者アンケート(児童・保護者)を実施	調査結果を基に利用しやすくなるよう改善に努める。

## 4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況(自主事業ほか)

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
平成31年4月～ 令和2年2月	地域で青空児童館実施(全体事業)	児童センター所在地内外の校区から遊びのプログラムや遊具の貸出し等の要請があり、児童の健全育成活動を提供できた。
令和元年9月29日	ドッジボール大会の実施(全体事業)	昨年度までの一輪車競技に変わってドッジボール大会と一輪車演技披露が行われた。選手も保護者もとても楽しめた。他の児童センターチームへの補充選手として出場したり交流を深めることができた。
令和元年11月17日	羽ばたけ児童センターまつり(全体事業)	協力団体と連携して日頃の児童センター活動を大国をテーマに様々なコーナーを提供し、子どもスタッフとして参加した子は各コーナーでお手伝いをして活躍した。今年度は会場を南部地域変更したことで新たな来場者が楽しむことができた。
平成31年4月～	利用促進のための広報活動	児童センターだよりを小学校や地域関係機関へ配付した。また、HPの随時更新している。
令和元年7月27日	やまずみ児童センター夏まつり	小学校入学説明会に出向き、児童センター利用の説明、チラシ配付を行い利用促進に努めた。
令和元年8月9日	遊んで学ぼう！わくわくランド	運営委員や民生委員の方や中・高校生ボランティアの参加もありコーナー遊びのお手伝いをいただいた。幼児親子もあり地域の方と子ども達との交流の場となった。山澄児童センターで一番人気の行事でもある。
令和元年5月6日	させぼわんぱくひろば	させぼエコプラザによる「積み木ワークショップ」を提供してもらった。幅広い年齢で遊ぶことができ、子ども達の創造力が発揮された。
		「させぼわんぱくひろば」実行委員会事務局として子育て支援団体と協力し、子ども達が楽しめる遊びを提供した。

## ○ 施設利用者の状況

	単位												人
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
30年度①	465	305	340	636	752	252	211	215	363	231	312	543	4,625
元年度②	686	512	380	788	753	372	436	407	399	317	310	11	5,371
②-①	221	207	40	152	1	120	225	192	36	86	-2	-532	746

総括コメント ※指定管理者に対する市の評価等	指定管理者である佐世保市社会福祉協議会においては、ドッジボール大会や児童センター祭り等、各児童センター協同による行事への取り組みや地域に根差した事業の実施を、協定書・仕様書を遵守しながら適正に管理運営されていると評価しております。山澄児童センターについては、利用者数が16.1%増加しており、施設として児童の健全育成に取り組まれた成果であると評価します。今後とも、放課後子ども教室や放課後児童クラブとの連携を図りながら、児童の健全育成に貢献していただきたいと思います。
---------------------------	--

## 令和元年度 佐世保市立宇久児童センターにおけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	佐世保市社会福祉協議会	所管課名	子ども育成課
--------	-------------	------	--------

### 1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施(要望)年月日	意見の内容	対応
H30. 1	館内全てのエアコンが故障	本所と市役所が確認後、必要順にエアコンを設置。最後に3月末職員室に設置
H30. 1	床板がへこんでいる	本所と市役所が確認後、対応中
R1. 5	児童用男子トイレの水が流れない	所長が確認後、修理し解決
R1. 6	階段の手すりや二階踊り場の手すりがぐらつく	本所と市役所が確認後、対応中

### 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項

### 3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
R1. 6, R2. 2	宇久児童センター運営委員会を2回実施	保護者、地域の方から貴重なご意見を頂いた。これからの活動に活かしていきたい。
R1. 7. 22 ～R1. 9. 14	保護者と児童を対象にアンケートを行い、前年度と比較及び分析、評価を行った	保護者・児童共に高評価をいただいたが、それに甘んじることなく、利用者の満足度を高めるように努める。

### 4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況(自主事業ほか)

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
R1・5・6	させぼわんぱくひろば(協賛事業)	「わんぱくひろば」実行委員会事務局として、子育て支援団体と協力し、子ども達が楽しめる遊びを提供した。
R1・5、R1・6	民生児童委員さんと遊ぼう	茶道や将棋など民生児童委員さんから教えていただいた。参加して下さった委員さんが別の行事への協力姿勢を示して下さいました。
R1・7～8	夏休み子どもプラン(夏限定)	地域の方や民生児童委員さんの協力を得て、休みならではの時間を十分に使った行事を展開することができた。新プランでは、運営委員さん自ら指導された。
R1・6～R2・3	モデル事業を5回実施	高齢者や宇久幼稚園児を対象に事業を展開し、幅広い層の来館を目標にした。高齢者は殆どが初めての来館だったので児童センターをアピールできた。
R1・8、R1・10	おばけの絵本の読み聞かせ会	宇久地区自治協議会からの依頼で、遊びや読み聞かせ等を実施。保護者や児童センターを利用したことがない親子の参加がありセンターの周知に繋がったと思う。
R1・8・8	宇久小里帰り交流会	宇久小学校からの依頼で、宇久小児童と帰省した島外の児童との交流会に参加協力した。児童センターをアピールしたポスターやチラシを配布したことで宣伝効果があったと思う。
R1・8・23	ナイトコンサート	児童が練習を重ねて合奏を披露したことにより、保護者や祖父母の参加者が昨年度より増えた。
R1・9・29	ドッジボール大会(全体事業)	本年度初めての大会だったが、男子児童の参加が多かった。
R1・11・17	羽ばたけ児童センターまつり(全体事業)	参加児童がスタッフとこえかけをしたり、制作物の作り方の指導をしたことにより、責任感や満足感を味わうことができた。
R1・11・30	秋まつり	保護者、幼児親子など沢山の参加があり、民生児童委員さんやボランティア学生がスタッフとして協力してくれて、幅広い交流ができた。
R2・1・18	親子体験ひろば	ドローン飛行体験や作業車試乗体験、測量体験イベント(親子参加型)に出向き、児童センターを利用したことのない親子にPRできたと思う。

## 令和元年度 佐世保市立宇久児童センターにおけるモニタリング状況報告書

○ 施設利用者の状況	単位	人
------------	----	---

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
30年度①	852	774	768	877	1,445	594	661	668	599	406	487	1,024	9,155
元年度②	916	617	755	1,098	1,687	869	839	904	816	773	762	75	10,111
②-①	64	-157	-13	221	242	275	178	236	217	367	275	-949	956

<p style="text-align: center;">総括コメント</p> <p>※指定管理者に対する市の評価等</p>	<p>指定管理者である佐世保市社会福祉協議会においては、ドッチボール大会や児童センター祭り等、各児童センター協同による行事への取り組みや地域に根差した事業の実施を、協定書・仕様書を遵守しながら適正に管理運営されていると評価しております。</p> <p>宇久児童センターについては、利用者数が10.4%増加しており、施設として児童の健全育成に取り組まれた成果であると評価しています。今後とも、放課後子ども教室や放課後児童クラブとの連携を図りながら、児童の健全育成に貢献していただきたいと思ひます。</p>
--	---

# 令和元年度 佐世保市立児童交流センターことひらにおけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	児童交流センターことひら運営委員会	所管課名	子ども育成課
--------	-------------------	------	--------

## 1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施(要望)年月日	意見の内容	対応
	特にナシ	

## 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項

## 3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項

## 4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況(自主事業ほか)

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
月1回	ことひら便りを発行	毎月「ことひら便り」を、小学校全生徒、各町内に配布し、センターの行事・利用等について理解を深めてもらっている。

## ○ 施設利用者の状況

	単位												計
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
30年度①	1,035	1,025	1,095	1,095	988	915	943	939	920	781	847	1,095	11,678
元年度②	1,255	1,007	1,250	1,381	1,227	1,053	1,066	897	1,020	794	873	548	12,371
②-①	220	-18	155	286	239	138	123	-42	100	13	26	-547	693

総括コメント ※指定管理者に対する市の評価等	児童交流センターことひら運営委員会は、地元住民の方々で組織されており、平成14年の開設から地域に根付いた事業を実施していただいております。前回に比べて利用者が前年度比105.9%と増加しており、小学校区である金比良小学校の児童等を1万人を超える利用状況を維持されています。ことひら児童クラブを併設されていることから、放課後児童対策における施設としてもより一層寄与していただきたいと思います。
---------------------------	---



## 令和元年度 佐世保市あすなろ作業所におけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	社会福祉法人むすび会	所管課名	障がい福祉課
--------	------------	------	--------

### 1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施(要望)年月日	意見の内容	対応
2020/3/19	作業内容を確実に理解していないのにも関わらず、自分の意見を尊重しようとしている言動や態度に不満を感じることもある。	作業内容については、以前のやり方から効率化を図るため改善した部分もある。今後も丁寧に伝えていく。
2020/3/19	小さいほうきがほしい。	掃除道具については必要な個数を整備するようすすめる。
2020/3/19	2階と3階職員のコミュニケーションがなっていないと思う時がある。	あすなろ作業所とおおぞら作業所では、職員間の情報交換も行っており、今後も緊密に行っていく。

### 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
適宜	指定管理者との現地協議及び調査	協議事項が発生した場合は速やかに現地対応を行うなど、緊密な連携体制を取っている。
H31.4	便器修繕箇所調査	
R2.1	排水管漏水箇所調査	

### 3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
R2.3	施設利用者アンケートの実施	

### 4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況(自主事業ほか)

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
月1回	佐世保地区障がい者就労支援協議会例会	社会参加ができるよう、他の障がい者支援事業所と協働して、研修や就労支援活動に努めた。
通年	職員研修及び作業内容の精査	適切な支援が実施できるように職員研修会を定期定期に開催した。また、工賃向上が実現できるよう作業受注先の開拓を行った。

### ○ 施設利用者の状況

	単位												人
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
30年度①	584	609	640	614	586	619	705	655	623	599	604	678	7,516
元年度②	658	620	670	725	566	625	651	658	661	598	589	644	7,665
②-①	74	11	30	111	-20	6	-54	3	38	-1	-15	-34	149

<b>総括コメント</b> ※指定管理者に対する市の評価等	協定書等に基づき適切な管理運営がなされている。また、感染症対策も適切に行われている。 施設利用者数も増加傾向にあり、作業受注先の開拓等の自主的な取り組みが行われている。 アンケート結果も昨年度から「不満」と感じている方は減少しているが、上記のとおり様々な意見が見受けられることから、今後もさらなる真摯な対応の継続が必要と考える。 建物の老朽化が進んでいるため、規模に応じ市が実施した工事もあるが、今後も利用者の安全を図る取り組みを継続する必要がある。
----------------------------------	--

## 令和元年度 佐世保市おおぞら作業所におけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	社会福祉法人むすび会	所管課名	障がい福祉課
--------	------------	------	--------

### 1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施(要望)年月日	意見の内容	対応
2020/3/19	もう少しきれいにしてほしい。(職員による助言の復唱) 訓練手当をあげてほしい。	生活面や衛生面でも支援を継続して行う。 訓練手当については、作業での売上に比例して上昇するため利用者と協力しながら売上向上を目指す。
2020/3/19	大雨の時雨漏りする。	建物の老朽化による雨漏りが時折あり、協議を行い修理を計画的に行う。

### 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
適宜	指定管理者との現地協議及び調査	協議事項が発生した場合は速やかに現地対応を行うなど、緊密な連携体制を取っている。
R2.1	排水管漏水箇所調査	

### 3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
R2.3	施設利用者アンケートの実施	

### 4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況(自主事業ほか)

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
月1回	佐世保地区障がい者就労支援協議会例会	社会参加ができるよう、他の障がい者支援事業所と協働して、研修や就労支援活動に努めた。
通年	職員研修及び作業内容の精査	適切な支援が実施できるように職員研修会を定期定期に開催した。また、工賃向上が実現できるよう作業受注先の開拓を行った。

### ○ 施設利用者の状況

	単位												人
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
30年度①	698	717	782	731	695	710	786	701	682	667	598	721	8,488
元年度②	697	662	739	772	610	673	749	698	711	692	720	761	8,484
②-①	-1	-55	-43	41	-85	-37	-37	-3	29	25	122	40	-4

<b>総括コメント</b> ※指定管理者に対する市の評価等	協定書等に基づき適切な管理運営がなされている。また、感染症対策も適切に行われている。 また、作業受注先の開拓等の自主的な取り組みが行われている。 一方でアンケート結果で「不満」と感じている方が見受けられることから、今後もさらなる真摯な対応の継続が必要と考える。 建物の老朽化が進んでいるため、規模に応じ市が実施した工事もあるが、今後も利用者の安全を図る取り組みを継続する必要がある。
----------------------------------	--

## 令和元年度 サン・アビリティーズ佐世保におけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	社会福祉法人むすび会	所管課名	障がい福祉課
--------	------------	------	--------

### 1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施(要望)年月日	意見の内容	対応
R1.10	調理室の使用後、汚れていないか点検してほしい	利用後の点検と、清掃に努めた。
R1.10	更衣室のシャワーを2つにしてほしい	障がいを持った方も利用できるようにスペースが広がっている。現状ではスペース不足で2つにすることは困難と広報した。
R1.10	体育室の雨漏りを改善してほしい	屋根の一部を工事後も、雨漏りが継続。雨漏りが解消するまで利用者の安全のため注意喚起を行った。

### 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
適宜	指定管理者との現地協議及び調査	協議事項が発生した場合は速やかに現地対応を行うなど、緊密な連携体制を取っている。
R1.6~7	雨漏り等原因調査	

### 3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
R1.9~10	施設利用者アンケートの実施	

### 4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況(自主事業ほか)

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
月1回程度	障がい者スポーツ大会の開催	元年度は9回開催し、年間51チーム・543名の参加があった。
月2回程度適宜	卓球教室の開催	佐世保特別支援学校、及び支援者との共催で、年間23回開催
R1.9より	カラオケの無料貸し出し	文化交流事業として「カラオケ倶楽部」を開催し利用促進を図った。
体育室利用時	スポーツ用具の無料貸し出し	施設利用者へ、卓球・バドミントン・ボッチャの無料貸し出しによる利用促進を図った。

### ○ 施設利用者の状況

	単位												人
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
30年度①	2,901	2,979	3,366	3,167	2,320	3,140	3,433	3,109	2,393	2,305	2,521	3,200	34,834
元年度②	2,718	2,863	3,375	2,938	2,252	2,816	3,913	3,415	2,782	2,559	2,847	2,434	34,912
②-①	-183	-116	9	-229	-68	-324	480	306	389	254	326	-766	78

<b>総括コメント</b> ※指定管理者に対する市の評価等	協定書等に基づく適切な管理運営がなされている。また、感染症対策も適切に行われている。 施設利用者は微増(3月は感染症によるキャンセルが影響)しており、昨年に続き障がい者の方のための施設であることを念頭に、限りある資源の中で、スポーツ用具の新規無料貸出など、障がい者の利用拡大のための工夫が随所にみられる。アンケート結果についても満足度が高いものの、施設老朽化に対する「不満」が多い。 施設の老朽化により補修箇所が増えており、今後も利用者の安全確保を第一に、便宜補修(負担区分により市が行う工事もある)を続けていくことが必要。
----------------------------------	--

## 令和元年度 佐世保市老人・身体障害者憩いの家いでゆ荘における モニタリング状況報告書

指定管理者名	株式会社サンエル	所管課名	健康づくり課
--------	----------	------	--------

### 1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施(要望)年月日	意見の内容	対応
平成31年4月15日	浴場前の冷水器故障について、早期に修理してほしい。	故障ではなく、利用者の使用方法に問題があり、一時使用中止としていたため、マナー遵守の周知を徹底し、使用を再開した。
令和1年9月12日	カラオケの際、マラカスやメガホンで机をたたく等騒ぐ人がいるので、楽器使用や騒ぐ行為をやめさせてほしい。	利用方法について検討し、楽器は使用可とするが、机をたたく等の他利用者が嫌がる行為は禁止することとした。利用者双方と話し、円滑な施設運営に努めた。

### 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
随時	指定管理者との協議を健康づくり課にて実施した。	協議事項が発生した場合は速やかに現地対応を行うなど、連携体制を取っている。
随時	施設運営や修繕に係る協議をいでゆ荘にて実施した。	現地等にて、施設長やスタッフとの協議調整を行い、適切な運営に努めた。

### 3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
R1.10	指定管理者による利用者アンケートの実施	アンケート回答者数48人

### 4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況(自主事業ほか)

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価

### ○ 施設利用者の状況

	単位												人
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
30年度①	2,290	2,298	1,966	2,049	1,986	1,985	2,235	2,560	2,400	2,597	2,568	2,751	27,685
元年度②	2,534	2,450	2,153	2,110	1,942	1,928	2,055	2,246	2,207	2,442	1,918	202	24,187
②-①	244	152	187	61	-44	-57	-180	-314	-193	-155	-650	-2,549	-3,498

<b>総括コメント</b> ※指定管理者に対する市の評価等	おおむね適正に管理運営がなされている。 元年度は、前年度に比べ、利用者が減少傾向にあり、新型コロナウイルス感染拡大防止に伴い、臨時休館(3/3~3/31)したため、利用者が大幅に減少している。 今後は、新型コロナウイルス感染防止対策を徹底するなど、利用者の安全面に考慮しつつ適正な運営に努めるとともに、多くの高齢者に利用していただけるよう、サービスの向上や広報活動等により、利用者増加に向けた取り組みを図っていただきたい。
----------------------------------	---

# 令和元年度 佐世保市東部クリーンセンター余熱利用施設エコスパ佐世保における モニタリング状況報告書

指定管理者名	株式会社 協栄	所管課名	環境部施設課東部クリーンセンター
--------	---------	------	------------------

## 1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施(要望)年月日	意見の内容	対応
アンケート結果による要望	ドライヤーが少ない。	ドライヤーの増設
アンケート結果による要望	マット類の濡れ・汚れている。	マット類の更新

## 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
令和1年10月15日	定期実地調査(1回目)	定期調査以外にも、協議事項が発生した場合は速やかに連絡を取り合うなど、緊密な連携体制をとっている
令和2年5月11日	定期実地調査(総括評価)	

## 3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
毎月10日まで	指定管理者との定例会議を実施	月例報告
令和2年2月22日	来館者アンケート実施	7日間(267人回答)

## 4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況(自主事業ほか)

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
令和1年10月16日	靴箱付近のバリアフリー化	サービス向上の取組みとして評価できる
令和1年10月23日	大塔小学校6年生職場体験実施	地域貢献活動として評価できる
令和1年11月18日	健康寿命延伸協議会との共催の健康イベント	健康づくりの普及・啓発に貢献した
令和2年3月1日	感染拡大防止に伴う予防措置実施	感染予防・防止への協力として評価できる

## ○ 施設利用者の状況

	単位												人
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
30年度①	8,014	8,335	9,390	10,422	10,993	9,631	7,722	8,576	8,219	9,014	8,205	9,678	108,199
元年度②	8,454	8,660	9,377	10,922	10,079	8,924	7,264	8,040	7,369	8,844	8,210	7,058	103,201
②-①	440	325	-13	500	-914	-707	-458	-536	-850	-170	5	-2,620	-4,998

<b>総括コメント</b> ※指定管理者に対する市の評価等	・指定管理3期目5年間のうちの5年目であり運営管理業務等について、仕様書・協定書に基づき適正に行われている。 ・利用状況については夏季の天候不良及びコロナウイルス感染症の影響により利用者数の大幅な減少となった。 ・アンケート結果については、概ね良好な回答をいただいている。 ・今後も指定管理者が持つノウハウによる利用者の増加を期待したい。今後も利用者が安心し、安全に利用できる運営維持管理を継続していただきたい。
----------------------------------	---





## 令和元年度 佐世保市体育文化館におけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	公益財団法人佐世保市体育協会	所管課名	スポーツ振興課
--------	----------------	------	---------

### 1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施(要望)年月日	意見の内容	対応
令和元年8月4日	バドミントンルールが変更されたので、そのルールに合う支柱を用意してほしい。	施設職員で対応できる内容であったため、早急に処置した。
令和元年8月4日	シャワー室の利用マナーが悪い。	シャワー個室内に、マナーアップに関する案内を掲示した。
令和元年9月4日	ホームページにキャンセルに関する案内が載っていない。	公共施設予約システムの利用者画面で、利用当日のキャンセルに関する案内を掲載した。

### 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
令和元年10月8日	現況確認、次年度予算ヒアリング	次年度の予算について、当年度の状況を踏まえながら聞き取りを行った。
令和2年2月18日	モニタリング指針に基づく実地調査	管理運営が適切になされているか現地で調査を行った。
随時	事務連絡、管理運営状況の確認	問題等が発生した場合に、必要に応じて現地確認を行った。

### 3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
通年	利用者アンケートを実施	7月、8月をアンケート実施強化月間として利用者に手渡しでアンケート用紙を配布した。

### 4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況(自主事業ほか)

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
令和元年5月～6月	ロビーに設置しているショーケースの内容物の配置や掲示板のレイアウトを整理した。	利用者が目にする情報が分かりやすくまとめられており、情報が見つけやすく理解しやすいものになったと評価している。
令和元年6月1日	Instagramでの広報(投稿)を開始した。また、各種大会の写真を市民向けに投稿することにより、スポーツを見て楽しむ「見るスポーツ」の拡大に努めた。	SNSの特長である即時性を生かした情報の発信に努められている。今後、その閲覧者数がより増えるような取組に期待したい。
令和元年9月	各団体の会議等に直接出向いて、自主事業等に関する広報を行った。	前年度の参加者数を上回る自主事業が出たり、新たに設けた自主事業が定員を上回るなど、一定の効果があつたと評価できる。

### ○ 施設利用者の状況

	単位												計
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
30年度①	8,986	17,680	19,335	13,110	12,160	16,881	20,233	16,494	13,767	9,974	10,210	11,149	169,979
元年度②	8,028	17,424	23,210	17,077	8,972	12,516	19,923	19,444	12,998	9,267	11,762	5,701	166,322
②-①	-958	-256	3,875	3,967	-3,188	-4,365	-310	2,950	-769	-707	1,552	-5,448	-3,657

## 令和元年度 佐世保市体育文化館におけるモニタリング状況報告書

<p>総括コメント ※指定管理者に対する市の評価等</p>	<p>概ね適切な管理運営であった。 特に、自主事業として新たに開催した親子(ベビー&amp;キッズ)体操教室が定員に達する人気ぶりであり、ターゲティングや広報活動が的確であったと評価している。 その一方で、参加者が前年度から大きな割合で減ったものも見受けられたことから、成功事例と要改善事例の両方を丁寧に分析し、次年度におけるより効果的な事業展開につなげられたい。</p>
-----------------------------------	--



## 令和元年度 佐世保市総合グラウンドにおけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	公益財団法人佐世保市体育協会	所管課名	スポーツ振興課
--------	----------------	------	---------

### 1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施(要望)年月日	意見の内容	対応
令和元年7月6日	陸上競技場内のトイレの老朽化が目立つ。	南側男子トイレを洋式に入れ替えた。
令和元年7月22日	プールに車いす利用の方への案内がほしい。	入場口等へ車いすご利用の方への案内を掲示した。
令和元年9月3日	野球場外野の芝生の生育状態が良くない。(継続要望)	オーバーシーディング作業を行い、ベースの芝生を冬芝で保護し、外野定位置の擦り切れ防止策を施した。一定改善が見られ、経過観察中。

### 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
令和元年10月18日	現況確認、次年度予算ヒアリング	次年度の予算について、当年度の状況を踏まえながら聞き取りを行った。
令和2年2月26日	モニタリング指針に基づく実地調査	管理運営が適切になされているか現地で調査を行った。
随時	事務連絡、管理運営状況の確認	問題等が発生した場合に、必要に応じて現地確認を行った。

### 3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
通年	利用者アンケートを実施	7月、8月をアンケート実施強化月間として利用者に手渡しでアンケート用紙を配布した。

### 4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況(自主事業ほか)

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
令和元年6月～9月	プールにおいてラッシュガードの無料貸し出しや浮き輪等の空気入れなどを行った。	利用者の利便性が向上する良い取組であった。
令和元年6月～7月	園児及び特別支援学校児童等へのプール無料開放を実施した。	水泳に触れるきっかけづくりや利用者の増加につながる良い取組であった。
令和元年12月～令和2年3月	消えかけていた総合グラウンド駐車場の白線を自前で復元した。	駐車時のストレスを軽減する取組であり、負担の大きい作業を完了されたことを高く評価している。

### ○ 施設利用者の状況

	単位												人
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
30年度①	23,130	25,840	44,072	48,779	48,947	27,405	33,365	19,888	20,841	20,085	10,072	25,492	347,916
元年度②	23,827	27,559	23,014	48,150	46,875	24,543	38,408	19,706	18,029	17,369	10,562	16,671	314,713
②-①	697	1,719	-21,058	-629	-2,072	-2,862	5,043	-182	-2,812	-2,716	490	-8,821	-33,203

<b>総括コメント</b> ※指定管理者に対する市の評価等	概ね適切な管理運営であった。 特に、前年度からの要望事項である野球場の芝生の適切な管理について、経過観察が必要と思われるものの、一定の改善が図られており、評価している。今後、必要に応じて施設利用ルール等の改善を行うなどして、芝生の状況を維持していただきたい。 一方で、すでに改善されているが、体育館のベンチシートが老朽化しており、転倒の恐れがあった。利用者の怪我につながりかねないものなので、細部までしっかり確認するよう、強く意識していただきたい。
----------------------------------	--

## 令和元年度 佐世保市東部スポーツ広場におけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	特定非営利活動法人WillDo	所管課名	スポーツ振興課
--------	-----------------	------	---------

### 1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施(要望)年月日	意見の内容	対応
令和元年4月20日	県外から来ており、土産物を購入したいのだが、近隣にお店がない。	県外から来訪される大会に限り、館内で県特産品の販売を実施した。(18回出店)
令和元年5月16日	キャッシュレス決済を使えるようにしてほしい	左記年月日からキャッシュレス決済を開始した。(カード・電子マネー・アプリ可能)
令和元年9月～11月	1人でもスポーツができないか。	講師を招いてコサル(個人参加型フットサル)を実施した。

### 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
令和元年10月25日	現況確認、次年度予算ヒアリング	次年度の予算について、当年度の状況を踏まえながら聞き取りを行った。
令和2年2月19日	モニタリング指針に基づく実地調査	管理運営が適切になされているか現地で調査を行なった。
随時	事務連絡、管理運営状況の確認	問題等が発生した場合に、必要に応じて現地確認を行なった。

### 3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
令和元年8月～令和2年2月	令和元年度利用者アンケートを実施	

### 4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況(自主事業ほか)

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
令和元年5月16日	キャッシュレス決済を導入した。	利用者の利便性の向上に大きく寄与する先進的な取組であった。
令和元年4月7日 令和元年6月16日	オリンピックによるかけっこ教室を開催した。	短距離走に対する子どもたちの意識向上が図られた貴重な事業であった。
令和元年8月～	スポーツ大会時に限り、アイス販売(熱中症対策)を実施した。	利用者の利便性の向上に寄与する良い取組であった。

### ○ 施設利用者の状況

	単位												人
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
30年度①	10,967	13,917	11,315	10,611	8,537	10,807	10,869	10,519	7,794	7,387	8,655	9,110	120,488
元年度②	10,790	16,040	10,987	9,834	9,130	9,036	10,028	9,836	5,903	6,419	9,008	7,546	114,557
②-①	-177	2,123	-328	-777	593	-1,771	-841	-683	-1,891	-968	353	-1,564	-5,931

<b>総括コメント</b> ※指定管理者に対する市の評価等	概ね適切な管理運営であった。 特に、キャッシュレス決済の導入について、利用者の利便性の向上に大きく寄与したことはもちろん、計画から導入までのスピード感もあり、指定管理者制度の狙いがうまく現れたと評価している。 一方で、平成30年度に比べて利用者数が大きく減少しているため、早急な対策が望まれる。 指定管理最終年度となる令和2年度には、本指定管理者の集大成とも言える良い取組が多く行われることを期待したい。
----------------------------------	---

# 令和元年度 佐世保市北部ふれあいスポーツ広場におけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	公益財団法人佐世保市体育協会	所管課名	スポーツ振興課
--------	----------------	------	---------

## 1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施(要望)年月日	意見の内容	対応
令和元年11月1日	テニスコートへの入口を1箇所、増やしてほしい。	第2コート側に入出口を増設した。
令和2年3月17日	公園側トイレにも洋式トイレがほしい。	女子トイレ1箇所を洋式にした。
令和2年3月23日	テニスコート人工芝の一部が劣化しており、剥がれている。	人工芝の部分張替えを行った。

## 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
令和元年10月9日	現況確認、次年度予算ヒアリング	次年度の予算について、当年度の状況を踏まえながら聞き取りを行った。
令和2年2月7日	モニタリング指針に基づく実地調査	管理運営が適切になされているか現地で調査を行った。
随時	事務連絡、管理運営状況の確認	問題等が発生した場合に、必要に応じて現地確認を行った。

## 3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
通年	利用者アンケートを実施	7月、8月をアンケート実施強化月間として利用者に手渡しでアンケート用紙を配布した。

## 4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況(自主事業ほか)

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
令和元年8月19日	SNSで施設やイベント等の情報発信を開始した。	SNSの特長である即時性を生かした情報の発信に努められている。今後、その閲覧者数がより増えるような取組に期待したい。
令和元年9月24日	第3回北部グラウンドゴルフ大会を開催した。	グラウンド・ゴルフの普及や利用者間の交流が図られた有意義な取組であった。
令和2年3月23日	テニスコート人工芝の部分張替えを行った。	快適な利用環境につながる良い取組であった。

## ○ 施設利用者の状況

	単位												人
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
30年度①	6,545	4,867	6,526	5,907	5,811	7,318	6,254	7,445	6,485	6,611	5,452	5,818	75,039
元年度②	6,492	6,215	6,590	4,153	4,428	5,074	5,278	4,468	4,395	3,732	5,116	2,535	58,476
②-①	-53	1,348	64	-1,754	-1,383	-2,244	-976	-2,977	-2,090	-2,879	-336	-3,283	-16,563

総括コメント ※指定管理者に対する市の評価等	概ね適切な管理運営であった。 本年度は特にテニスコートの改善に取り組まれており、人工芝の張替や出入り口の増設など、利用者の声に耳を傾け、快適な利用環境を実現した点が高く評価できる。引き続き、利用者が安心してスポーツを楽しめる環境づくりに努めていただきたい。 一方で、一部工事の施工写真が保存されていなかったため、当該資料が今後の工事の参考となることを再認識されたうえで、確実に保存されたい。
---------------------------	---

## 令和元年度 佐世保市温水プールにおけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	西部ガスグループ共同事業体	所管課名	スポーツ振興課
--------	---------------	------	---------

### 1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施(要望)年月日	意見の内容	対応
令和元年7月	故障している冷水器を使用できるようにしてほしい。	所管課へ連絡し、冷水器を新調した。
令和元年9月14日	水温が普段より高い。	水温が実際に高いことを確認したうえで、早急に対応した。
令和元年10月17日	採暖室のすのこが破損している。	早急に修繕を完了した。

### 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
令和元年10月18日	現況確認、次年度予算ヒアリング	次年度の予算について、当年度の状況を踏まえながら聞き取りを行った。
令和2年2月14日	モニタリング指針に基づく実地調査	管理運営が適切になされているか現地で調査を行った。
随時	事務連絡、管理運営状況の確認	問題等が発生した場合に、必要に応じて現地確認を行った。

### 3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
/	令和元年度利用者アンケート	3月に実施する予定としていたが、新型コロナウイルス感染症予防のため、実施を見合わせた

### 4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況(自主事業ほか)

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
通年	水泳教室開催	参加者の水泳技術の向上が図られた有意義な取組であった。
令和元年10月14日	親睦バーベキュー大会の開催	水泳以外で憩いの場を提供し、親しみやすい施設づくりに貢献した良い取組であった。
令和元年11月～令和2年1月	佐世保市小中学生にペア招待チケットを配布	本施設の認知度向上や水泳競技に親しみきっかけづくりに貢献した。

### ○ 施設利用者の状況

													単位	人
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	
30年度①	4,450	4,490	4,788	3,633	0	0	0	0	0	3,326	3,570	3,851	28,108	
元年度②	4,055	4,333	4,666	4,990	4,627	4,511	4,688	4,355	3,799	4,036	3,419	2,332	49,811	
②-①	-395	-157	-122	1,357	4,627	4,511	4,688	4,355	3,799	710	-151	-1,519	21,703	

<b>総括コメント</b> ※指定管理者に対する市の評価等	概ね適切な管理運営であった。 特に、水泳教室などの継続的な自主事業に加え、バーベキュー大会等の、施設を利用しない催事で利用者の満足度を向上させる仕掛けが好評であったと聞き及んでいる。 一方で、平成30年度に実施した改修工事に伴う約5か月間の休館が原因で利用者数が減少しているが、この回復に苦慮されていることが伺える。本指定管理者の強みである自主事業の豊富さなどを生かし、指定管理最終年度となる令和2年度での利用者数の増加に期待したい。
----------------------------------	---

## 令和元年度 佐世保市小佐々体育施設におけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	公益財団法人佐世保市体育協会	所管課名	スポーツ振興課
--------	----------------	------	---------

### 1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施(要望)年月日	意見の内容	対応
令和元年8月30日	シャワールームの利用手順がわかりにくい。	料金投入口に利用手順案内を掲示した。
令和元年12月23日	男子トイレ内が鏡で反射して廊下から見えてしまう。	男子トイレ入口に目隠し用ののれんを設置した。
令和元年12月28日	貸出し用のバレーボール(中学生用4号)がほしい	新たに購入した。

### 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
令和元年10月11日	現況確認、次年度予算ヒアリング	次年度の予算について、当年度の状況を踏まえながら聞き取りを行った。
令和2年2月6日	モニタリング指針に基づく実地調査	管理運営が適切になされているか現地で調査を行った。
随時	事務連絡、管理運営状況の確認	問題等が発生した場合に、必要に応じて現地確認を行った。

### 3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
通年	利用者アンケートを実施	7月、8月をアンケート実施強化月間として利用者に手渡しでアンケート用紙を配布した。

### 4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況(自主事業ほか)

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
令和元年6月	民間事業者と連携し、チラシを相互に配置した。	新規利用者の開拓につながり得る良い取組であった。
令和元年6月～9月	海洋スポーツ体験会をSNSやB&G財団HPへアップするとともに、参加者へ海洋センター施設の利用促進案内を行った。	SNSの特長である即時性を生かした情報の発信に努められている。今後、その閲覧者数がより増えるような取組に期待したい。
通年	利用者が見て楽しめる受付の飾り付けを毎月行った。	利用者を飽きさせないような工夫がなされていると評価している。

### ○ 施設利用者の状況

	単位												人
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
30年度①	12,670	9,823	17,357	18,550	19,964	12,540	11,631	13,694	12,532	8,677	10,483	11,042	158,963
元年度②	9,362	11,550	13,837	14,955	16,881	12,160	12,005	11,399	15,075	9,231	11,809	6,739	145,003
②-①	-3,308	1,727	-3,520	-3,595	-3,083	-380	374	-2,295	2,543	554	1,326	-4,303	-13,960

総括コメント ※指定管理者に対する市の評価等	概ね適切な管理運営であった。 特に、利用者からの意見に応じて新たに設けた事例が多くみられたことが好印象であった。引き続き、利用者の声を吸い上げ、より良い施設になるよう努めていただきたい。 一方で、複数の施設で緊急連絡網が更新されていなかったため、日頃から万が一の事態を想定した管理運営を心がけていただきたい。
---------------------------	--



## 令和元年度 佐世保市宇久ターミナルビルにおけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	株式会社 零	所管課名	宇久行政センター住民課
--------	--------	------	-------------

### 1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施(要望)年月日	意見の内容	対応
令和元年9月10日	トイレから悪臭がする。	清掃については、指定管理者のほうで適切になされている。業者に修繕を依頼し、悪臭については改善された。
令和元年9月10日	ロビー内がうす暗い。	指定管理者と協議しながら。施設の改善に努めていきたい。

### 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
令和元年8月6日	外階段入口ドア修繕	修繕完了
令和元年8月12日	玄関ドア(トイレ側)の不具合修繕	修繕完了
令和2年3月30日	ターミナル屋外通路天井修繕	修繕完了

### 3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
令和元年8月11日～9月10日	令和元年度分アンケート結果の確認	アンケート結果を踏まえて改善点を協議し、改善に努める。

### 4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況(自主事業ほか)

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
令和元年5月23日	掲示板を活用して、学校行事等をよりわかりやすく掲示した。	待合所のサービス向上につながっている。
令和元年8月5日	営業日数が少ない店舗と協議し、営業日数を増やすよう協議した。	利用者の利便性向上につながっている。

<p>総括コメント ※指定管理者に対する市の評価等</p>	<p>4月から指定管理者が変わり、管理状況について注視しているが、指定管理業務についておおむね適正に管理運営がなされている。今後も、利用者に利便性向上に努めていただきたい。</p>
-----------------------------------	--

## 令和元年度 佐世保市鹿町温泉施設におけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	株式会社 サンエル	所管課名	健康づくり課
--------	-----------	------	--------

### 1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施(要望)年月日	意見の内容	対応
令和2年1月23日	脱衣室のロッカーがさびている。	段階的にロッカーを取り替える。

### 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
随時	現地調査の実施	協議事項が発生した場合は、速やかに現地対応を行うなど、緊密な連携体制を取っている。

### 3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
令和2年1月7日	令和元年11月8日から令和元年12月9日まで実施した利用者アンケートの結果について報告を受けた。	アンケート回答者171人 結果を施設内に掲示し、周知を図った。

### 4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況(自主事業ほか)

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
令和元年5月3日～ 令和元年5月5日	こどもの日キャンペーン(キャンディの無料配布)の実施	利用者のサービス向上が図れた。
令和元年9月16日	敬老の日キャンペーン(入浴料の割引及びポイントサービス)の実施	利用者のサービス向上が図れた。
令和元年6月3日 令和元年12月2日	新聞折り込み広告の実施	施設の周知向上が図れた。
令和5月17日、 9月20日、11月15日、 令和2年2月21日	温泉施設主催のグラウンドゴルフ大会を開催	利用者増及び周知向上が図れた。

### ○ 施設利用者の状況

	単位												人
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
30年度①	6,159	6,307	4,955	5,257	5,853	5,642	5,531	5,378	6,843	6,452	5,089	5,560	69,026
元年度②	5,719	5,281	4,403	4,681	6,097	4,935	5,055	5,229	5,973	6,910	5,767	368	60,418
②-①	-440	-1,026	-552	-576	244	-707	-476	-149	-870	458	678	-5,192	-8,608

<b>総括コメント</b> ※指定管理者に対する市の評価等	おおむね適正に管理運営がなされています。 施設の老朽化が進んでいる中、利用者の視点に立った保守管理に努めています。 利用者増につながる事業を実施した点については一定評価できるが、利用者数は減少傾向にあることから、更なる取組みが必要と考えます。
----------------------------------	---



# 令和元年度 佐世保市しかまち活性化施設におけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	株式会社 サンエル	所管課名	農業畜産課
--------	-----------	------	-------

## 1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施(要望)年月日	意見の内容	対応
	特になし	

## 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
R1.10.1	施設状況把握	施設の不具合や管理上不明な点が発生した場合は、速やかに現地確認を行うなど、緊密な連携体制を取っている。 また、管理運営が適切になされているか現地で調査を随時で行っている。
R1.11.13	玄関屋根要修繕箇所確認	
R2.2.10	施設状況把握(部長同行)	
R2.2.18	施設状況把握(新旧指定管理者引継)	

## 3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
R1.11.8~R1.12.9	利用者アンケートの実施	対応等について、概ね良い評価を得ている。自主事業の満足度や施設利用者の性別・年齢・住所などを調査し、利用者増加に向けた事業展開等に活用されている。

## 4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況(自主事業ほか)

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
R1年度	併設する温泉施設と連動した各種キャンペーン	農業振興、利用者増加、サービス向上、施設認知度向上への取組みとして、大変評価できる。
R 1. 7. 2 R 1.12. 3	長崎新聞折り込み広告配布	
R1.12.3~R2.1.12	イルミネーション装飾	
R1.12.29	農産物年末直売会の開催	

## ○ 施設利用者の状況

	単位												人
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
H30年度①	3,968	4,182	3,526	4,153	4,891	4,072	3,819	3,502	4,210	4,006	3,478	3,967	47,774
R01年度②	3,888	3,436	3,639	3,603	4,859	3,687	3,476	3,378	3,686	3,848	3,310	207	41,017
②-①	-80	-746	113	-550	-32	-385	-343	-124	-524	-158	-168	-3,760	-6,757

<p>総括コメント ※指定管理者に対する市の評価等</p>	<p>仕様書に基づき、施設・設備の管理等おおむね適正に管理運営がなされている。 温泉施設と併設された施設である為、その利点を生かしながら、地域活性化の拠点となるような施設運用は評価できる。次年度からは、新指定管理者による自主事業の充実や地域イベントへの参加などにより、さらなる利用者の増加につながる取組みを行っていただきたい。 新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため令和2年3月3日より3月31日まで休館したことから、3月の利用状況が極端に低くなっている。</p>
-----------------------------------	---

## 令和元年度 佐世保市鹿町地区体育施設におけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	株式会社 濱野屋	所管課名	スポーツ振興課
--------	----------	------	---------

### 1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施(要望)年月日	意見の内容	対応
令和元年7月6日	テニスコート用の散水ホースの一部が破れているので交換してほしい。	要望どおり交換した。
令和元年7月18日	湿気対策と暑さ対策のため、扇風機を増設してほしい。	大型扇風機を5台新設した。
令和元年8月31日	体育館排気扇排気口から大量の雨漏りがある。	所管課へ連絡し、修繕が完了した。

### 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
令和2年3月10日	モニタリング指針に基づく実地調査	管理運営が適切になされているか現地で調査を行った。
随時	事務連絡、管理運営状況の確認	問題等が発生した場合に、必要に応じて現地確認を行った。

### 3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
令和元年8月1日 ～12月15日	令和元年度利用者アンケートを実施	

### 4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況(自主事業ほか)

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
通年	トレーニングルームの器具を充実し、利用者増につなげた。	利用者の満足度を向上させる良い取組みであった。
通年	総合型地域スポーツクラブさわやか鹿町の運営を担い、地域スポーツの振興に寄与するとともに、施設利用者の増加に寄与した。	さまざまなスポーツの開催により、気軽にスポーツに親しめる環境づくりが行なわれており、参加者の健康増進に寄与していることが認められる。
通年	体験型修学旅行の受入れに寄与した。	シーカヤックに触れる数少ない貴重な機会を提供するものであり、有意義な事業であった。

### ○ 施設利用者の状況

													単位	人
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	
30年度①	2,667	3,085	3,445	3,946	4,317	3,051	3,862	3,729	5,789	1,797	2,183	3,316	41,187	
元年度②	2,690	3,543	3,915	3,579	4,680	3,653	2,997	3,849	1,928	1,630	2,461	2,929	37,854	
②-①	23	458	470	-367	363	602	-865	120	-3,861	-167	278	-387	-3,333	

<b>総括コメント</b> ※指定管理者に対する市の評価等	概ね適切に管理運営がなされている。 令和元年度は指定期間の最終年度であったが、5年間の良い取組みが随所に見受けられるものであった。特に、利用者数について、最終年度は鹿町パールマラソンの終了に伴い利用者数が減少しているものの、この要因を除けば、指定期間初年度からほぼ右肩上がり増加しており、本施設における指定管理者制度導入の狙いが一定達成されたと評価している。 令和2年度以降は指定管理者が代わるが、市としては、本指定管理者が行った良い取組みを今後も継続できるよう、新指定管理者と連携していきたいと考えている。
----------------------------------	--

## 令和元年度 長串山公園におけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	合同会社 西海観光企画	所管課名	公園緑地課
--------	-------------	------	-------

### 1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施(要望)年月日	意見の内容	対応
平成31年4月	ツツジの開花状況に関する問い合わせが多い。	ホームページ上で写真をアップし、頻繁に更新した。

### 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
平成31年4月 ～令和2年3月	定期的に定例会を実施した。	相互で情報を共有することができた。

### 3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
平成31年4月13日 ～令和元年5月3日	来園回数。きっかけ。性別・年齢。誰と。どこから。交通機関。管理運営についてのアンケート	今後の集客に向けての参考にすることができた。

### 4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況(自主事業ほか)

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
令和元年9月15日、16日	バイクイベントを開催した。	花期以外での利用者誘致ができた。

### ○ 施設利用者の状況

	単位												計	
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
H30年度①	35,970	2,670				105							44	38,789
R1年度②	28,467	5,503				95						41		34,106
②-①	-7,503	2,833	0	0	0	-10	0	0	0	0	0	41	-44	-4,683

<p>総括コメント ※指定管理者に対する市の評価等</p>	<p>おおむね適正に管理運営がなされている。ツツジの花期以外も、頻繁に植物管理作業を実施し、常に良好な景観を保っている。 例年つつじまつり以外での利用者が少ないことが課題となっているが、9月のイベントによる利用者誘致が実施できた。今後も、積極的にイベントを実施し、利用者を定着させていきたい。</p>
-----------------------------------	--

## 令和元年度 佐世保市白岳自然公園におけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	長崎県北活性化研究会 波動	所管課名	公園緑地課
--------	---------------	------	-------

### 1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施(要望)年月日	意見の内容	対応
令和元年5月以降	キャンパーより、これまで通り、管理人は24時間常時対応して欲しいという旨の要望。	24時間対応することで、キャンパーの怪我で救急車の手配など迅速な対応ができた。
令和元年11月	公園入口周辺に、施設の案内看板を設置して欲しいと要望。	「案内看板」を公園入口に設置しました。
令和元年4月以降	公園の桜開花情報、広場で咲く草花の状況を知らせて欲しいという旨の要望。	案内看板、HPなどでお知らせ対応しました。

### 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
令和元年12月	指定管理者との定例会議を現地にて実施した。	定例会議以外にも、協議事項が発生した場合は速やかに現地対応を行うなど、緊密な連携体制をとっている。

### 3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
平成31年4月1日～令和2年3月31日	利用者アンケート結果に対するヒアリングを実施した。	日帰り利用者の意見を取り入れ、炊事場の利便性の改善を行った。

### 4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況(自主事業ほか)

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
令和元年7月 令和2年2月	手づくり装飾品(レジン)教室の開催。森の時計づくり開催。など、市内の子供を対象に実施した。	自然を生かしたイベントで、公園の魅力向上に寄与するものである。
令和元年9月以降	(キャンパーの子供の安全運動)防犯ブザーの貸出	広聴システムにも、利用者から好評の意見を頂いている。
令和2年3月以降	センター出入口、トイレ、レストランにコロナウイルス対策として、手洗い・消毒資材の設置を行った。	市からの依頼前に社会情勢を踏まえて迅速に対応していただいた。

### ○ 施設利用者の状況

	単位												人
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
30年度①	2,922	2,141	1,521	1,872	2,176	1,887	2,023	1,791	1,450	1,450	1,489	2,211	22,933
元年度②	2,866	2,532	1,531	1,389	1,520	1,520	1,586	2,240	1,877	1,466	1,100	1,522	21,149
②-①	-56	391	10	-483	-656	-367	-437	449	427	16	-389	-689	-1,784

<b>総括コメント</b> ※指定管理者に対する市の評価等	管理運営は概ね適正になされている。 施設利用者全体としては、利用者数が減少しているが、有料施設のキャンプ場に関しては年間利用者数1,808人(30年度)から2,347人(元年度)と30%増となっている。大きな要因としては、リピーターの方が増えたことによるものである。指定管理者の接客が好評であることから、リピーター増につながり、利用者の増に繋がったのだと評価できる。キャンプ場だけでなく、公園全体の草刈りや樹木の手入れなど日常的な維持管理にも努めて、公園利用者の増に繋げてほしい。
----------------------------------	---

令和元年度 佐世保市江迎特別養護老人ホーム老福荘におけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	特別養護老人ホーム老福荘	所管課名	長寿社会課
--------	--------------	------	-------

1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施(要望)年月日	意見の内容	対応
令和1年9月3日	職員の言葉に真心がこもっていない	苦情委員会を開催し職員への指導を行った

2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
令和2年5月19日	指定管理者立会いで現地調査を実施した。	関係資料の確認及び提供を行った

3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項

4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況(自主事業ほか)

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
3か月毎	入居者及び地域満足度向上への取組み	外部委員(3名)を含む苦情委員会での意見交換を実施している
毎月	虐待防止の強化	身体拘束虐待委員会の毎月開催で事例検討を行った
随時	広報活動の強化	ホームページをリニューアルし、ブログでのタイムリーな情報公開を行った

○ 施設利用者の状況

	単位												人	
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		計
30年度①	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	960
元年度②	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	960
②-①	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

総括コメント ※指定管理者に対する市の評価等	定期的に苦情委員会を開催し、利用者からの意見に対応するなど、適切な運営が行われている。
---------------------------	---

令和元年度 佐世保市江迎高齢者生活福祉センターにおけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	社会福祉法人佐世保市社会福祉協議会	所管課名	長寿社会課
--------	-------------------	------	-------

1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施(要望)年月日	意見の内容	対応
随時	要介護認定を受けられた方、医療依存度の高い方(病院より直入居)、家族の関りが少ない方への対応	関係機関への連携強化等や相談に随時対応
随時	入居者の安心、安全、輪を大切にされた支援に努めている	定期的に市への報告は行われている。

2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
令和2年5月8日	電話、資料等による施設調査	随時、市への報告は行われている。

3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
随時	入居者からの要望に対する状況把握と対応	今回は特になし。必要時、市と連携して改善を図る。

4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況(自主事業ほか)

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
年2回(7月・3月)	運営推進会議開催	入居者・家族・地域住民との意見交換の場となっている
随時	医療・介護事業所等からの相談に対応	地域福祉機関との連携の場となっている。
随時	小中学校・地区民生委員等の見学に対応	地域住民との関係性強化に繋がっている。
随時	社会福祉協議会支所との連携	関係事業所との連携強化に繋がっている。

○ 施設利用者の状況

	単位												計
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
平成30年度①	7	7	7	7	7	8	7	6	6	5	5	4	76
令和元年度②	4	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	61
②-①	-3	-2	-2	-2	-2	-3	-2	0	0	0	0	1	-15

<p>総括コメント ※指定管理者に対する市の評価等</p>	<p>・おおむね適正に管理運営されている。 ・施設内の関係強化だけでなく、地域住民、福祉機関等の外部との連携強化を意図した取り組みに進展があり、輪を大切にされた安全・安心な環境づくりに繋がっているものと評価したい。</p>
-----------------------------------	---



## 令和元年度 佐世保市営住宅におけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	株式会社 第百不動産	所管課名	都市整備部 住宅課
--------	------------	------	-----------

### 1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施(要望)年月日	意見の内容	対応
随時	雑木等の伐採、除草	現地を確認し、撤去、伐採等を行った。
随時	入居者の騒音等	該当者から聴取し、直接指導した。
随時	入居者の放置物	該当者に指導し、誓約書を徴した。

### 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
令和元年12月5日	業務実施状況中間検査を実施	指定管理協定書に基づき業務が適正に行われているか検査した。
令和2年5月14日	業務実施状況年度終了検査を実施	中間検査では実施時期未到来で確認ができなかった業務等の検査を実施した。

### 3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
各定期募集申込期間	お客様の声アンケートを実施	市営住宅定期募集(第1～第4期)の申込者のべ481名を対象に実施した。
令和元年11月28日～12月25日	ご入居者様の満足度アンケート調査を実施	住宅管理人(150名)を対象に実施

### 4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況(自主事業ほか)

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
令和元年度第1期入居者募集から	市営・県営住宅と同日、同場所の受付	同日、同場所で受け付けできる点について、高評価である。

### ○ 施設利用者の状況

	単位												戸
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
H30年度①	4,579	4,573	4,561	4,555	4,552	4,543	4,495	4,554	4,544	4,480	4,544	4,515	54,495
R元年度②	4,527	4,516	4,501	4,503	4,505	4,498	4,507	4,509	4,496	4,489	4,461	4,440	53,952
②-①	-52	-57	-60	-52	-47	-45	12	-45	-48	9	-83	-75	-543

<b>総括コメント</b> ※指定管理者に対する市の評価等	業務全般にわたり、概ね適正な管理運営がなされ、市の要求水準を満たしていると評価する。 入居者からの苦情・要望等もあるが、迅速かつ適切な対応に努めている。
----------------------------------	---



# 令和元年度 佐世保市佐世保市福祉活動プラザにおけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	社会福祉法人 むすび会	所管課名	保健福祉政策課
--------	-------------	------	---------

## 1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施(要望)年月日	意見の内容	対応
令和2年2月19日	場所が分かりにくい。	入口にプラザののぼりを設置しているが、のぼりの置き場を少し歩行者の見える所に変えるなど対策を講じた。

## 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
令和2年3月16日	実地調査	実地調査票のとおり

## 3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
随時	必要に応じて、指定管理者や入居団体との協議、調整を行っている。	

## 4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況(自主事業ほか)

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
年6回(奇数月)	広報誌の発刊	施設の広報に寄与している。
随時	デジタルサイネージやHPを用いた情報発信	市民へ、福祉活動の様子などの情報発信して寄与している。

## ○ 施設利用者の状況

	単位												人
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
30年度①	939	970	1,124	1,044	830	1,093	1,097	1,051	834	973	1,116	991	12,062
元年度②	900	1,093	1,216	1,187	870	1,035	979	1,019	850	909	1,229	456	11,743
②-①	-39	123	92	143	40	-58	-118	-32	16	-64	113	-535	-319

<p>総括コメント ※指定管理者に対する市の評価等</p>	<p>事業計画に基づき、概ね良好に事業を実施されている。団体事務室入居団体の自立に向けた活動支援については、令和元年度から、三ヶ町商店街で毎月開催される「十日市」で入居団体のPR活動を実施され、各団体が主体的に活動する意識・意欲が向上してきている。引き続き積極的な支援に取り組まれることを期待する。 施設利用者数は前年度を上回るペースであったが、新型コロナウイルス感染拡大の影響により3月の利用者数が大幅に減少したことで昨年度より減となった。今後も、施設の広報・周知を図り、さらなる利用促進に努めていただきたい。</p>
-----------------------------------	--

## 令和元年度 佐世保市九十九島動植物園におけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	させぼパール・シー株式会社	所管課名	観光商工部観光課
--------	---------------	------	----------

### 1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施(要望)年月日	意見の内容	対応
7月4日	今から暑くなるので長く滞在できるようにしてほしい。	日陰休憩スペース設置

### 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
適宜	佐世保市担当者と打ち合わせ	

### 3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
随時	お客様アンケート実施	

### 4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況(自主事業ほか)

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
随時	看板の設置、リニューアル	興味をもって見ていただけるようになった
随時	公式SNSによる情報の発信	来園のきっかけとなった
適宜	園内ガイドツアー	満足度向上につながった

### ○ 施設利用者の状況

	単位												人
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
30年度①	24,151	28,376	9,446	8,559	18,032	15,478	20,254	15,084	8,242	10,918	10,674	23,224	192,438
2年度②	20,672	36,601	9,243	8,713	15,172	12,055	22,860	14,988	7,241	10,265	11,270	13,487	182,567
②-①	-3,479	8,225	-203	154	-2,860	-3,423	2,606	-96	-1,001	-653	596	-9,737	-9,871

<b>総括コメント</b> ※指定管理者に対する市の評価等	概ね適正な管理運営がなされている。 施設利用者は新型コロナウイルスの影響が大きかったことで、前年度比で減少している。しかし、動物本来の能力を魅せるイベントや園内ガイドツアーを新規に実施したほか、施設内看板のリニューアル行ったことで、施設に対する入園者の満足度は前年度比で増加している。またこれらの取り組みを公式SNSやプレスリリース等による情報発信を積極的に行っていることから、入園者数の増加に向けた取り組みは評価できる。今後も指定管理者と共同して、取組みをより一層推進したい。
----------------------------------	--

令和元年度 佐世保市地方卸売市場青果市場、花き市場におけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	(一社)佐世保青果花き卸売市場協会	所管課名	卸売市場管理事務所
--------	-------------------	------	-----------

1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施(要望)年月日	意見の内容	対応

2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
令和元年12月19日	実地調査を実施	施設の運営管理については適切に行われていた。

3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
令和2年2月28日	利用者アンケート結果の報告を受けました。	8割以上の利用者から満足以上の評価を受けている。

4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況(自主事業ほか)

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
随時	小学校等の市場見学の受入	青果物の消費拡大や市場機能アピールに有意義な取組である。

○ 施設利用者の状況

	単位												事業者	
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		計
H30年度①	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	1,476
R1年度②	122	122	122	122	122	122	122	122	122	122	122	122	122	1,464
②-①	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-12

総括コメント ※指定管理者に対する市の評価等	施設の管理運営については、協定書・仕様書を厳守し、水準に沿って適切に管理運営が行われていた。
---------------------------	--

# 令和元年度 佐世保市地方卸売市場水産市場におけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	(一社)佐世保魚市場協会	所管課名	卸売市場管理事務所
--------	--------------	------	-----------

## 1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施(要望)年月日	意見の内容	対応
随時	老朽化の補修	予算の範囲内で実施時期を調整して実施。

## 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
令和元年12月20日	実地調査を実施	施設の運営管理については適切に行われていた。

## 3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
令和2年2月19日	利用者アンケート結果の報告を受けました。	9割以上の利用者から満足以上の評価を受けている。

## 4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況(自主事業ほか)

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
令和2年10月20日	「お魚まつり」開催	水産物の消費拡大や市場機能アピールに有意義な取組である。

## ○ 施設利用者の状況

	単位												事業者	
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		計
H30年度①	155	155	155	155	155	155	155	155	155	155	155	155	155	1,860
R1年度②	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	154	1,848
②-①	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-12

総括コメント ※指定管理者に対する市の評価等	施設の管理運営については、協定書・仕様書を厳守し、水準に沿って適切に管理運営が行われていた。
---------------------------	--

# 令和元年度 佐世保市地方卸売市場食肉市場におけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	佐世保食肉センター(株)	所管課名	卸売市場管理事務所
--------	--------------	------	-----------

## 1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施(要望)年月日	意見の内容	対応

## 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
令和元年12月25日	実地調査を実施	施設の運営管理については適切に行われていた。

## 3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
令和2年2月17日	利用者アンケート結果の報告を受けました。	9割以上の利用者から満足以上の評価を受けている。

## 4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況(自主事業ほか)

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
通年	個人出荷者への出荷要請	定期的に訪問を行い、出荷頭数の維持・増頭に取り組んでおり評価できる。

## ○ 施設利用者の状況

	単位												計	
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
H30年度①	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	876
R1年度②	71	71	71	71	71	71	71	71	71	71	71	71	71	852
②-①	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-24

総括コメント ※指定管理者に対する市の評価等	施設の管理運営については、協定書・仕様書を厳守し、水準に沿って適切に管理運営が行われていた。
---------------------------	--

## 令和元年度 佐世保市営島瀬駐車場におけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	させぼバス株式会社	所管課名	資産経営課
--------	-----------	------	-------

### 1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施(要望)年月日	意見の内容	対応
R1.10.16	利用者アンケートのなかで、「料金に関する こと(料金が高等)」が8件寄せられた。(11 月3日まで)	駐車料金の設定は、「理解を求めていく。」こ とを第一義として捉え、説明に努めたい。
R1.10.16	利用者アンケートのなかで、「施設への不満 や要望」が7件寄せられた。(11月3日まで)	修繕の実施等させぼバス(株)(指定管理受託 者)において、対応可能なものは、できる限 り実施した。施設の基本的な要望につい ては、佐世保市へ要望をお伝えしている。
R1.10.16	利用者アンケートのなかで、「定期駐車に関 する意見(立体駐車場への操車への要望 等)」が4件寄せられた。(11月3日まで)	管理員へ要望内容を伝え、対処可能なもの は改善すすよう指導した。
R1.12.15	A地区アーケード側駐車禁止区域にバイク の駐車有りとの連絡あり。	バイクの駐車禁止の表示を設置。

### 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
R1.6.22	C地区照明灯点検調査	事務所入口照明灯交換(管理員)
R1.7.12	市公園緑地課 島瀬児童公園植栽状況現地確認	年度当初に現地確認と伐採、伐枝を要望していたもの。
R1.7.16	B地区車止めの老朽化状況調査	B地区車止め改修工事の実施
R1.7.17	C地区立体駐車場火災報知器誤作動確認(20・21日も)	煙感知器の取替購入(2箇所)
R1.8.9	AB地区照明灯点検調査	業者発注により照明器具取替実施(2基)
R1.9.24	台風被害調査(強風によるテント破損)	B地区上屋テント破損補修工事実施
R1.10.27	C地区立体駐車場地下排水ポンプの異常ランプ確認(排水ポンプの不具合)	C地区地下排水水中ポンプ修理工事実施
R2.1.24	A地区照明灯点検調査	A地区精算機上照明灯交換2箇所(管理員)
R2.2.24	C地区中央部管理員控室のドア等の破損確認	C地区中央部管理員控室修繕工事の実施
R2.3.19	市資産経営課係長と総括評価についての協議	総括評価について、相互に意見交換、協議を実施
R2.3.22	C地区照明灯点検調査	C地区パズル照明灯交換2箇所(管理員)

## 令和元年度 佐世保市営島瀬駐車場におけるモニタリング状況報告書

### 3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内 容	特記事項
R1.7.11	佐世保市商工物産課より通行量調査報告書を受領	駐車場事業の調査分析に活用するため
R1.10.15	yosakoiさせぼ祭り実行委員会から協力依頼を受ける。	
R1.10.16	駐車場の運営状況の情報提供	(相手方)㈱アイ・エム・ジェイ駐車場データ制作チーム
R1.10.21	利用者アンケート開始	
R1.10.29	四ヶ町商店街(協)との事務協議(GC1グランプリ開催の有無)	
R1.11.3	利用者アンケート終了	

### 4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況(自主事業ほか)

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
R1.8.8	B地区車止め改修工事の実施(全面的に取替工事の実施による利便の向上)	
R1.10.19	よさこいさせぼ祭りに伴う場内整理実施。	令和1年10月20日も実施。

### ○施設利用者の状況

	単位												計
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
30年度①	18,621	19,486	20,450	20,353	21,949	19,452	19,782	20,568	24,102	19,579	18,002	20,279	242,623
1年度②	17,691	18,065	19,838	20,450	20,891	18,988	18,148	19,258	22,842	18,602	17,868	18,611	231,252
②-①	-930	-1,421	-612	97	-1,058	-464	-1,634	-1,310	-1,260	-977	-134	-1,668	-11,371

総括コメント ※指定管理者に対する市の評価等	指定管理者として初年度であるが、元市交通局の職員【管理員】を、させぼバスが所属の変更により雇用したため、業務内容については一定の理解があり、機械操作及び接客接客等概ね適切に管理運営がされている。
---------------------------	---