

### 【指定管理者制度の目的】

指定管理者制度は、「民間にできることは民間に」という考えのもと、住民の福祉を増進する目的をもってその利用に供するための施設である「公の施設」について、民間事業者等が有するノウハウを活用することにより、住民サービスの質の向上を図ることで、施設の設置目的を効果的に達成するため、平成15年の地方自治法（以下、「法」という。）改正により創設された制度です。なお、指定管理者制度は、「PPP（官民連携 Public Private Partnership）」の一つの形態となります。

### 【モニタリングとは】

指定管理者の選定にあたっては、申請団体が示した事業計画が、市が求める管理運営の水準を満たしているか、管理運営の内容やコストの効率化が図られているか、施設ごとの設置目的に合った利用者サービスの向上が図られているかなどの観点から、ふさわしい団体を選定することとしています。

指定管理者制度では、複数年度にわたり施設の管理を民間事業者等に委ねることから、指定管理期間中の適正な管理を確保するために、法に基づき、毎年度終了後に事業報告書を提出させるほか、管理の業務または経理の状況に関して報告を求め、実地について調査し、又は必要な指示を行い、指示の取消し等を行うことができるようになっていきます。

そこで、佐世保市では平成22年度から指定管理者が提供するサービスを評価するために「佐世保市指定管理者制度導入施設に係るモニタリング指針」を策定し、より良いサービスの提供に繋がるよう毎年一定の基準に基づいた評価（モニタリング）を行うとともに、その内容について公表することとしています。

モニタリングの方法としては、指定管理者が自ら行うものと施設の設置者である市（施設所管部署）が行うものがあります。指定管理者が行うものとして、「事業報告書の提出」、「利用者アンケートの実施・報告」、「総括評価票に基づいた自己評価」などがあります。市が行うものとしては、「年1回以上の実地調査」、「指定管理者からの報告・自己評価等に基づく総括評価」などがあり、それらの結果に基づいて指定管理者への指導等を市が行うことで、より良い施設の運営を目指すこととしています。

施設ごとの状況については、状況報告書を別途ホームページ上に掲載し、ここでは、「総括評価票における所管評価（総合評価）」に基づく指定管理者制度導入施設について全体の総括を行うこととします。

### 【総括評価票における評価の方法】

総括評価票は一定の基準に基づいて、施設ごとの評価の視点を盛り込んだ評価項目を設定し、中分類ごとの評価から総合評価を行っています。

総括評価票の雛型（各施設に合わせた評価項目を設定することも可）は次のとおりです。



目 収 支 等	経理事務	専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。			
	予算執行	収支予算書の範囲内で適正に予算を執行している。			
	経費縮減	経費が縮減され、又はその縮減に向けた努力を行っている。			
	収支状況	収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。			
	Ⅲ 総括	収支等に関する評価			
IV 総合評価	「Ⅰ実施体制」「Ⅱ内容・水準」「Ⅲ収支等」による総合評価				
V 特記事項 (成果、課題等) ※コロナ禍での施設運営における成果、または今後の課題等について記載すること	(自己評価)  (所管評価)				
VI 課題等への対応	前年度の課題等を踏まえた改善目標、重点取組項目等を設定し、その内容について記載  (自己評価)  (所管評価)				

「利用者対応」、「広報活動」、「苦情等対応」、「利用者満足度調査」については改善策の対応も含めて評価する。

#### 評価項目に係る評価区分

##### I～Ⅲの個別の評価項目

- S (優良) : 協定書、仕様書等を上回る水準であり、特筆すべき実績や成果が認められる管理内容である。
- A (良好) : 協定書、仕様書等を遵守し、その水準に概ね沿った管理内容である。
- B (課題) : 協定書、仕様書等を遵守しているが、管理内容の一部に課題がある。
- C (要改善) : 協定書、仕様書等を遵守しておらず、改善の必要な管理内容である。

##### I～Ⅲの総括

- S (優良) : 評価基準がすべて A 以上であり、かつ S が過半数である。
- A (良好) : 評価基準がすべて B 以上であり、かつ A 以上が 8 割以上 (ただし、Ⅲについては 75% 以上) である。(上記以外)
- B (課題) : 評価基準に C が 1 以下で残りが B 以上 (ただし、Ⅲについてはすべて B 以上) である。(上記以外)
- C (要改善) : 評価基準に C が 2 以上 (ただし、Ⅲについては 1 以上) 含まれている。

##### 総合評価

- S (優良) : 総括 (I～Ⅲ) がすべて A 以上であり、かつ S が 2 以上である。
- A (良好) : 総括 (I～Ⅲ) がすべて A 以上である。(上記以外)
- B (課題) : 総括 (I～Ⅲ) がすべて B 以上である。(上記以外)
- C (要改善) : 総括 (I～Ⅲ) に C が含まれている。

## 【評価結果】

### 【総合評価（所管）の内訳】

総合評価	施設数（※）	割合
S（優良）	0	—
A（良好）	61	98.4%
B（課題）	1	1.6%
C（要改善）	0	—

※全 62 施設

### 【評価の総括】

各項目に対する評価は、各施設の実態に即した評価項目を設定するとともに、協定書や仕様書等の水準よりも優れた評価である場合は「S」（優良）、概ね水準どおりである場合は「A」（良好）とし、管理内容に課題や改善を要するものは「B」（課題）又は「C」（要改善）の4段階で評価します。また、施設運営における成果や今後の課題等を踏まえた改善目標、重点取組項目を設定することで、より具体的な改善を図ることとしています。

令和4年度の評価対象は、前年度と同数の62施設となっており、その全ての施設においてモニタリングを実施しました。

総合評価において、S（優良）及びC（要改善）評価となった施設はありませんでした。B（課題）評価となった施設が1施設（1.6%）あったものの、A（良好）と評価された施設が61施設（98.4%）であったことから、概ね全体としては良好な管理がなされているものと考えられます。

なお、総合評価がA（良好）評価であっても、個別の評価項目においてB（課題）以下とされたものは次のとおりです。

評価項目	B（課題）以下とした理由
人員体制	スタッフの離職や高齢化で、勤務シフトの作成に困難が出てきている。
	職員の退職による人員不足で休園した期間があった
	現地視察や研修の機会に恵まれていない。
管理記録	スタッフからの連絡不足な点があり、報告・連絡が遅くなってしまった事があった。
連絡調整	施設内の設備不具合の報告が遅れた事案があった。
緊急対応	コロナ禍で施設内での避難訓練が実施できなかった例があった。
財務状況	スタッフの退職による人員不足により、施設を休館した期間が発生した。
利用者対応	利用者から接遇面での改善を求める声が、一部施設で上がっている。
	一部の施設や設備自体の老朽化が顕著になっており、修繕、改修が

	必要な状態となっている。
事業運営	コロナ禍の影響で、特に団体利用者やインバウンドの利用が伸びず、事業計画通りの目標を達成できなかった。
維持管理	施設の小規模改修について、より計画的な実施を求めたい施設があった。
広報活動	一部の施設でホームページ刷新が完了していたものの、定期的な更新、管理等が滞っている。
苦情等対応	利用者との定期的な意見交換などの機会が少なく、一部の施設でコミュニケーション不足があった。
利用者満足度調査	利用者アンケートを実施することができなかった施設があった。
利用状況	利用者数・稼働率が目標を下回った施設があった。
	特別イベント開催について慎重な事業遂行ができず、目標の80%を切る来館者数だった。
	利用者数・稼働率について、コロナ禍前の水準まで戻すことができず、目標達成が出来なかった施設がある。
予算執行	一部の施設でスタッフの入れ替わりがあり、新たな視点で財務の見直しの必要があった。
経費縮減	一部の施設でスタッフの入れ替わりなどの人員不足になり、財務の見直しの必要がある。
収支状況	円安や世界情勢に端を発する物価高の影響があった。
	一部の施設で、コロナ感染拡大などで収支に影響を及ぼす案件が多数発生し、改善目標を達成できなかった。
	スタッフの入れ替わりにより、新たな視点で財務の見直しの必要がある施設がある。

速やかに対応可能なものや軽微な改善点については、市の指導を踏まえてすでに改善が図られていますが、中長期的な課題やコロナ禍、原油価格・物価高騰等の影響が懸念される事項に関しては、指定管理者と市が一致協力して課題解消に取り組んでいく必要があります。

人員配置や従業員への計画的な研修の実施については、指定管理者に対し適切な対応を求めるとともに、人手不足や高齢化が懸念される中で、限られた人員の中で効率的な運営ができるような体制づくりの検討も重要となっています。

なお、前年度に引き続き令和4年度もコロナ禍での厳しい運営となる中、全ての施設において必要な感染症対策を講じた運営を行いながら、安全で安心して利用できる環境づくりが行われました。一部の施設においては、コロナ禍の影響による臨時休館や自主事業教室の休講・縮小となりましたが、一般利用に供されるほとんどの施設においては、可能な限り内外の交流促進に努め、イベントや自主事業を実施するなど、利用者数の増に向けた積極的な取組が行われており、活気が戻ってきている状況がう

かがえました。

一方、原油価格・物価高騰等の影響は、指定管理者の収支に多大な影響を及ぼすこととなりましたが、その状況は収支計画策定時点では想定し得ない事態であったことから、令和4年度に限り「不可抗力」の事象とみなし、収支計画を上回る特定の経費の増嵩分について、指定管理者との協議の上、市が負担することとし、安定した経営を実施していただくことで、市民サービスの維持に努めました。

利用者満足度アンケート調査については、実施できなかった1施設についても代替策として直接声を聴く機会を設けることで担保することができており、全施設において利用者等の声を聴く機会を設けることができました。

また、昨年度の課題であった「アンケート回収数が少ない」といった点については、実施時期や実施方法の変更等により回答数向上に努めた施設が複数あり、改善に向けた積極的な姿勢が見受けられました。

さらに改善を要する意見や要望に関しては速やかに対応されるなど、利用者への適切なサービスの提供に積極的に取り組まれており、このような対応が、各施設とも一定の高評価につながっていることがうかがえます。

最後に、本市では、平成16年5月から指定管理者制度を導入し、指針等を追加しながら適切な運営を実施してきたところですが、令和4年度には指定期間中の急遽の指定管理者の変更や、従業員の確保ができなかったことによる休業が発生する事態が生じました。

また、指定管理者を取り巻く状況の変化（PPP/PFIによる施設整備に伴う管理運営、令和5年10月導入予定のインボイス制度など）も生じています。

このような状況に鑑み、よりリスク管理を高め、また、適切でわかりやすい制度運用と全庁的な理解促進を図ることで、市民サービスの維持向上を図ることを目的として、本年7月に「佐世保市指定管理者制度ガイドライン」を策定しました。

今後とも、市は施設の設置者として指定管理者制度導入の目的を常に意識し、今回のモニタリング結果をはじめ、議会や市民の皆様から寄せられる声を指定管理者に適切にフィードバックしながら、引き続き、協定書や仕様書等に基づく適正な管理運営に努めてまいります。