

【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。

総括評価票

施設所管部署： 部 課（内線： ）

施設名	
指定管理者名	
指定期間	年 月 日 ～ 年 月 日（ 年 か月）

※ 自己評価は指定管理者が行い、所管評価は施設所管部署が行う。

評価項目		評価基準	自己評価	所管評価	評価意見
I 実 制	人員体制	事業計画書に則し、人員を過不足なく配置している。			〔自己評価〕
		必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。			
		事業計画書に則し、計画的に研修等を実施している。			
	外部委託	委託内容は適切であり、市の承認を受けている。			〔所管評価〕
		外部委託について市内業者活用、協定書遵守に努めている。			
	法令等遵守	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。			
	個人情報保護 施設	個人情報保護に関する法規等が遵守されている。			
		個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。			
	情報公開	情報公開に関する規程に基づき適切に運用されている。			
		協定書等に従い、情報を適切に管理、公表している。			
	管理記録	業務日誌等を適切に整備、保管している。			
		点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。			
	連絡調整	協定書等に従い、各種報告書を市に提出している。			
		市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。			
	緊急対応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。			
		緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っている。			
財務状況	緊急時又は危険予測時、直ちに措置を講じ、市に報告を行った。				
	団体の財務状況は、業務の継続が可能な状態である。				
I 総括	業務の実施体制に関する評価〔本施設 項目／標準 18 項目〕				
II 内 容 事 業 運 営 準	施設管理	協定書等に従い、開館日、開館時間等を遵守している。			〔自己評価〕
		事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。			
	感染症対策	業務内容、施設の特性及び室内環境等に応じて、必要な感染防止対策を講じている。			〔所管評価〕
	利用者対応	利用許可、案内等を迅速かつ適切に行っている。			
		利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。			
		言葉遣い、態度、服装等の接遇について適切である。			
	事業運営	事業計画書に則し、事業を実施し目標を達成している。			
		施設の目的に沿って、自主事業を実施している。			
		事業内容がサービス水準の向上に寄与している。			
	維持管理	仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。			
		仕様書等に従い、施設・設備の保守管理を適切に行っている。			
		備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。			
		協定書等に従い、適切に修繕を行い、市に報告している。			
	環境配慮	協定書特記事項等に基づき省エネルギー等環境への配慮がなされている。			
	広報活動	事業の開催案内、ホームページの管理等を適切に行っている。			
	苦情等対応	苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。			
苦情、要望等を整理し、遅滞なく市に報告している。					
利用者満足度	利用者アンケートを実施し、その結果は妥当である。				

	利用状況	利用者数、稼働率等は、適正な水準にある。			
	Ⅱ 総括	業務の内容・水準に関する評価〔本施設 項目／標準 19 項〕			

Ⅲ 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)		(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）	59	95.2%
B（課題）	3	4.8%
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5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3施設（4.8%）あったものの、A（良好）と評価された施設が59施設（95.2%）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。

総合評価がB（課題）評価となった施設は、アルファ駐車場、島瀬駐車場、世知原温泉・宿泊施設（山暖簾）でした。

アルファ駐車場と島瀬駐車場については、利用者満足度調査の項目において、両施設とも利用者アンケートが目標数の100件に達成しておらず、満足度も調査した全項目において下降していることから、原因を分析し改善が必要と評価しています。

山暖簾については、宿泊や温泉などの利用者数や売り上げは事業計画を上回ったものの、食材ほか諸物価の価格高騰が続き、社内努力では吸収することが出来なかったことから、2期ぶりの赤字となったほか、従業員の高齢化、深刻な人手不足により温泉施設の時短営業を継続せざるを得ないという問題が発生しているためです。今後は、施設内の部署間連携を促進し、人員体制の効率化を図るほか、仕入れ原価の維持を図

ること等で改善を図る方針となっています。また令和6年4月からは、平日・休前日の宿泊料金の見直しを行っており、燃料価格や物価の高騰による収支圧迫分を価格転嫁させることで収支の改善を図るほか、今後もさらなる物価の高騰が見込まれることから、条例料金の改定についても検討を行います。

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	中堅社員の離職後は、それまでのレベルが維持されているとはいえない部分がある。
	サービス管理責任者が不在の時期があった。
	事務連絡の遅延やチェック漏れがみられた。
	利用拡充も視野に入れた取組を期待したい面があった。
管理記録	利用者アンケートの結果、衛生面や利用者との意思疎通などの工夫が必要な部分があった。
連絡調整	事務連絡の遅延や報告書等の提出に遅延があった。
緊急対応	避難訓練がマニュアルにそって実施できなかった例があった。
財務状況	物価上昇が想定を上回り、財務状況が厳しくなりつつある。
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。
事業運営	団体利用者が伸びず、事業計画通りの目標を達成できなかった。
	施設の魅力低下などに伴い、来園者数が目標を大幅に下回った。
	施設・設備などの安全面、環境づくりなど、連携を取りながら更に工夫を続ける必要がある。
広報活動	ホームページや市の広報手段等をもっと活用し、参加者等の確保に努める必要がある。
利用状況	利用者数が目標を下回った施設があった。
収支状況	連休中の天候不順や、収支に影響を及ぼす案件が多数発生し、利用料金が計画を下回り、収支が悪化した。

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、施設や設備の老朽化対応など中長期的な課題や、利用者の減少、人件費や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。

令和5年5月に、新型コロナウイルス感染症が「5類感染症」の位置づけとなったことから、各施設の業務内容や特性及び室内環境等に応じ、必要な感染防止対策を講じて運営を継続してきました。イベントや企画事業などについては、概ねコロナ禍前の状況にもどっており、利用者は回復しているものの、団体旅行の減少や、生活スタイルの変化などによって、一部の施設ではコロナ禍前までは戻らず、厳しい運営状況となっています。

指定管理者施設の収支状況について随時把握を行い、指定管理者から協議の申し出があった施設については、協議の結果、協定書の負担区分に基づく「需要の変動」及び「不可抗力」に該当するものと判断し、特定の経費について市が負担することで、市民サービスの維持に繋がりました。

最後に、令和5年12月議会において、指定管理者が緊急に業務の履行が不可能となる場合に備えて、市が自ら管理業務を行えるよう指定管理を導入している施設の条例改正を行いました。

本市では、指定管理者制度ガイドラインを策定し、リスク管理強化に努めていますが、不測の事態により、指定管理者による施設運営の継続が困難な事態が生じた場合、改正前の条例では、その後の対応が困難になることが判明しました。管理の業務を市長又は教育委員会が自ら行う旨の規定を条例に設けることで、リスク管理上、出来る限り、公の施設の運営を中断させることがないような対応を図ってまいります。

また令和6年度からは、モニタリングの外部評価にこれまでの非公募施設に加え、公募施設も含めるとともに、「中間評価」としての位置づけとし、原則として指定期間の3～4年目に、それ以前の年度の管理状況等の実績について評価を行うこととしております。

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、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。

以上