

【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、「P P P（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。

令和 6 年度総括評価票

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 施 体 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	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。			
		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。			
	財務状況	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	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。			
	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。			

・ 水 準		利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。			〔所管評価〕
		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。			
	利用者満足度調査	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 項目〕			

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	※全62施設
S（優良）	1	1.6%	
A（良好）	59	95.2%	
B（課題）	2	3.2%	
C（要改善）	0	—	

【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6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）となった施設は1施設でした。C（要改善）は該当なく、評価B（課題）評価となった施設が2施設（3.2%）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S（優良）評価となった施設は、東部スポーツ広場の1施設でした。東部スポーツ広場は、管理運営に必要な資格（施設管理士）を計画的に取得し、適切な運営に加え、安全対策や近隣住民への配慮を行いました。更に平日の利用者増加という共通の課題に対し、平日限定の利用券を導入するなど、利用率向上のための努力も行った事が高く評価されました。総合評価がB（課題）評価となった施設は、世知原温泉・宿泊施設（山暖簾）及び西海国立公園九十九島動植物園でした。西海国立公園九十九島動植物園については、利用者数は計画より38,338人少なかった、収支状況は約▲4,099万円となりました。これは7月から9月の猛暑と10月から11月の悪天候が影響したためと考えられます。しかし、屋外施設である為、猛暑対策にはサービスの限界があるなかでも、スポットクーラー、日傘、ミス

ト扇風機の設置など、苦慮しながらも工夫を凝らして対策を図られ、動植物の展示以外での新規イベント開催やキッチンカーの誘致などは、お客様から好感触を得ており、一定の効果があったものと評価しております。今後は、園内通路や動物展示場の雑草・蜘蛛の巣対策など、お客様目線での管理徹底及びイベントや天候に左右されない魅力的な施設づくりと情報発信等の更なる改善が求められます。山暖簾については、令和 6 年度の営業売上は 2 億 6,229 万 2 千円で、前年度比 98.7%と減少しました。結果として、当期純損失は 379 万 5 千円となり、2 年連続の赤字となりました。経常損失は 361 万 2,147 円です。利用者数については、宿泊部門は前年度比 87.3%であり、10%以上減少しています。その主な理由は、令和 5 年度に終了した、ながさきで心呼吸の旅キャンペーン（令和 4 年 10 月 11 日から令和 5 年 9 月 30 日まで実施）の反動及び宿泊料金の改定（一人当たりの単価が前年から 1,733 円増）に依るものと考えられます。宴会部門は前年度比 89.8%となりました。主な要因として、食材や諸物価の高騰に加え、夏場の猛暑や冬場の厳しい寒さによる電力使用量の増加に伴う電気料金の増（前年比 387 万 5 千円）、燃料費調整額や再エネ賦課金の値上げ、ながさきで心呼吸の旅キャンペーンが令和 5 年度に終了したことが重なったことが考えられます。令和 7 年度（2025 年 4 月 1 日～2026 年 3 月 31 日）の事業計画では、宿泊部門をはじめ各部門が対策を講じ、営業売上 2 億 6,449 万 5 千円、経常利益 159 万 9 千円を目指しています。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	職員の退職に伴い、後任の補充ができていない状態である。
管理記録	点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管される必要がある。
連絡調整	問題発生時の初動対応や訓練時の関係者への周知徹底について改善が必要。
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・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	イベント期間以外の公園利用の認知度が低かった。
利用状況	利用者アンケートの回答数が少なく、利用者の意見を反映させるための回答数確保が必要である。
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。

R6 年度において、各施設運営は、コロナ禍からの回復と物価高騰という二つの大きな影響を受けました。速やかな改善が可能な軽微な課題は市の指導で対応済みですが、施設の老朽化や利用者減少、人件費・物価高騰といった中長期的な課題に対しては、引き続き市と指定管理者が連携し、解消へ取り組む必要があります。

収支面では、物価や人件費の高騰が多くの施設を圧迫し、一部では収益減少や予算未達の状況が見られました。利用者状況は二極化し、行動制限緩和で増加した施設がある一方で、コロナ禍の一時的な需要の反動や施設固有の要因で減少した施設も存在します（キャンプ場等）。運営状況は、協定書等に基づき概ね適切で、安全管理や職員研修も良好ですが、人員不足や施設の老朽化が共通の課題として運営に影響を与えるケースも散見されました。

このような状況に対し、各施設は R6 年度、集客・利用促進のためイベント開催や SNS 活用による情報発信、サービス拡充、地域連携を強化しました。運営効率化・経費削減では、DX 化や光熱水費節減、人員配置見直し、作業直営化を実施。施設維持・安全対策として計画的な点検・修繕、防災訓練、設備更新、感染対策を継続しました。また、利用者満足度向上に向けたアンケート実施、職員研修、要望対応、人材育成、危機管理強化も推進しました。

市は今後も、指定管理者制度の目的を意識し、モニタリング結果や市民の声を指定管理者に適切に伝え、適正な管理運営を引き続き支援していきます。

以上