

平成24年度  
指定管理者制度  
外部評価結果

平成24年11月

鯖江市

## 平成24年度 指定管理者の外部評価について

### 1 目的

指定管理者による管理・運営の状況について、施設利用者等の第三者から評価を受けることにより、指定管理者制度の適正な運用や、制度導入施設のより良い管理運営と施設利用者へのサービス向上を図り、今後の施設の管理・運営などに的確に反映させることを目的とする。

### 2 対象施設

公募等で指定管理者を決定した施設のうち、指定期間の2年目および4年目となるもの。今年度は、11施設・9指定管理者を対象とした。

### 3 実施方法等

施設ごとに学識経験者や施設の利用者代表者などで構成する第三者評価委員会を設置し（9委員会）、指定管理者による施設の管理運営状況や制度の運用状況を事業報告書、実地調査、指定管理者へのヒアリング等によって確認し、21の評価項目（施設・設備の維持管理状況、施設の運営およびサービスの質、収支状況など）からなる「指定管理者評価シート」によって外部評価を実施した。

なお、「指定管理者評価シート」では、21の各評価項目について、判断基準となる評価事項を複数定めている。重要な評価事項を◎とし、評価事項のすべてに該当すればA、◎のすべてに該当すればB、◎のうちひとつでも該当しなければCと判断した。

（評価シートによる判断例）

判断基準			指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
			チェック欄	チェック欄
評価ランク	評価項目のすべてに該当する。	A	○	
	評価項目の◎の両方に該当する。	B		
	評価項目の◎の両方またはいずれかに該当しない。	C		○
評価事項	◎	施設の設置目的に基づいた施設運営上の明文化した基本方針をもっている。	○	○
	◎	職員が施設の設置目的や施設運営上の基本方針を理解している。	○	
	①	利用者に対し、施設の設置目的や施設運営上の基本方針を周知している。	○	○

#### 4 評価結果（概要）

全ての施設で適切な管理運営が行われているとの評価となった。一方で、各施設の性質や目的に応じて、より良い施設へと充実を図るためにいくつか指摘がなされている。特に、施設を安全・安心に利用できるよう各種事故対応・防犯対策の充実や、利用者の利便性向上のための情報発信の強化についての指摘が多く挙げられた。

#### 5 各施設の評価結果

(1) 鯖江市嚮陽会館等	1
(2) 鯖江市民活動交流センター	4
(3) ふれあいみんなの館・さばえ	7
(4) 鯖江市農林業体験実習館	10
(5) 鯖江市都市公園等	13
(6) 鯖江市文化センター	17
(7) 鯖江市健康福祉センター	20
(8) 鯖江市環境教育支援センター	23
(9) 越前漆器伝統産業会館	26

#### 6 付属資料

指定管理者制度外部評価実施方針	29
-----------------	----

## 平成24年度 指定管理者制度外部評価

### 1 施設名称等

施設名称	鯖江市嚮陽会館等
全施設名称	鯖江市嚮陽会館、嚮陽会館前駐車場、ふれあい広場駐車場
指定管理者	株式会社 きょうよう企画
所管部署	総務課

### 2 総評

鯖江市嚮陽会館等に指定管理者制度が導入され7年目を迎えるが、堅実に誠意を持って管理されている。評価委員会委員からも、嚮陽会館を利用して他の利用者から不満の声を聞いたことがないという意見があり、適切な管理がなされているためと認められる。

既存の建物だけの収益率の向上は、減免制度もあることから難しいと思うが、平日の利用促進を図り、市民のコミュニケーションの場として手軽に利用できる施設であることを望みたい。

また、開館当初は、丹南地域の総合的な交流会館として利用されてきたが、サンドームにその役割を移行された現在は、逆にサンドームでは出来ない、小回りの利く会館としてアピールして存在感を高めて利用者を増やしていく様をお願いしたい。

全ての評価項目につき、検討・熟考した結果、今後とも、不時の災害や事故発生における迅速かつ適切な対応と更なる防犯体制の強化をお願いし、全ての評価ランクをAとする。

### 3 評価結果一覧

評価項目		指定管理者 自己評価結果	第三者評価機関 評価結果
<b>第1 総則</b>			
1	施設の設置目的に基づく基本方針	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針があり、職員が理解しているか。	A
2	施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設の設置目的を達成しているか。	A
3	職員の勤務実績、配置状況	管理職を含む常勤職員および非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。	A
4	職員のマナー	利用者に対する職員の接客マナーは適切か。	A
5	開館の実績	仕様書または事業計画書のとおりに開館しているか。	A
<b>第2 施設・設備の維持管理</b>			
1	建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理し、安全性の確保および良好な機能の保持を行っているか。	A
2	備品の管理	施設の備品を適切に管理しているか。	A
3	清掃業務	利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。	A
4	警備業務	安全、安心な環境を確保しているか。	A
5	ごみ排出量の抑制への取り組み	ごみ排出量の抑制に向けた取り組みを行っているか。	A
<b>第3 運営およびサービスの質の向上</b>			
1	利用実績の把握等	施設の稼働率および利用実績の推移について、把握および分析しているか。	A
2	利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。	A
3	施設の広報、施設の情報の提供	すべての利用者が等しく施設の情報を得ることができるよう、適切な情報の提供を行っているか。	A
4	サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応職員によって差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取り組みを行っているか。	A
5	個人情報の保護	個人情報の保護体制を確立し、適切な運用を行っているか。	A
6	事故防止対策への取り組み	事故防止のための体制を確立し、事故防止策を講じているか。	A
7	事故発生時の対応体制の確立	事故発生時における対応体制を確立しているか。	A
8	災害発生時の対応体制の確立	災害発生時における対応体制を確立しているか。	A
9	利用者の意見・苦情を活かす仕組みの整備	利用者にとって意見や苦情を伝えやすい環境を整えているか。	A
10	自主事業、独自の工夫等	施設の設置目的を達成するため、施設を最大限に活用するため、利用者のニーズに対応するために、独自に工夫して取り組んでいる事業等があるか。	A
<b>第4 収支状況</b>			
1	指定管理料の執行状況	指定管理料を適正に執行しているか。	A
2	収支決算状況	収支状況は極端な赤字になっていないか。人件費割合、外部委託割合などは適正な値か。	
3	経費節減状況	経費節減のための努力を行っているか。	
<b>第5 その他</b>			
1	その他	第1から第4までの項目では評価しきれなかった事項が他にあるか。	

#### 4 指摘事項報告書 兼 対応策回答書

	第三者評価機関記入欄	指定管理者記入欄	対応する 評価項目
	指摘事項（重大なもの）	対応策 （いつまでに、どのような方法で解決するのか。）	
1	利益率向上のため、経費節減と利用料金アップの工夫と努力を望む。	嚮陽会館は福井県の中央に位置し、駐車場も完備という立地条件の良さをアピールして、福井県関係や教育関係の講演・研修・各種会合の会場として、ウィークデーの利用推進を図ります。また、民間についても、周年行事や各種イベントの情報収集に努め、利用拡充を図ります。	第4 2 収支決算状況
	指摘事項（軽微なもの）	対応策 （いつまでに、どのような方法で解決するのか。）	対応する 評価項目
1	夜間、管理員が一人となる場合の防犯体制の強化や緊急時の連絡先としてサバエ・シティーホテル以外にも必要ではないか。	夜間の会館の出入口については、イベントが開催されている場合、イベントの主催者と話し合い、玄関前に締切の案内をして玄関や通路の締切りを行い、出入口は1箇所のみとするように対処し、催事がない場合には、時間を決めて出入口を制限するなどの対応を検討していきます。また、緊急事態発生の場合に、即その場で警備保障会社に連絡が取れるようなシステムができないか警備会社に問い合わせしており、今後の対応を検討します。なお、緊急連絡マニュアルを作成しており、職員全員が誰でも、判るように、出来るように日常より指示・指導を行い、緊急時連絡表も事務所、防災室に掲示して、迅速に連絡できるように対応しています。	第3 6 事故防止対策への取り組み
2	事故対応の訓練の充実を望む。	全職員が即、対応することができるように、日々の訓練を徹底して行います。	第3 7 事故発生時の対応体制の確立
3	竹林の中に茶室の設置が有ると良い。	今日まで何回か竹林を茶席として利用いただき、利用者より好評を得ています。引き続き、このような形での利用に対し、便宜を図ります。 なお、竹林に茶室を設置する件については、担当課と相談し検討します。	第3 10 自主事業、独自の工夫等
4	3～4月の総会時にお花見やつつじまつりと重なり利用しにくい。	桜の時期やつつじまつりには利用者が多く駐車場が満車となることが多いので、時期を見て早めの計画、予約を利用者に呼びかけていきます。	その他

## 平成24年度 指定管理者制度外部評価

### 1 施設名称等

施設名称	鯖江市民活動交流センター
指定管理者	特定非営利活動法人 さばえ NPO サポート
所管部署	市民協働課

### 2 総評

当施設は、明るく開放的で自由な雰囲気のある空間が魅力であり、指定管理者もそうした利点を活かしながら館を訪れる人や市民団体・ボランティアの方のために熱心に対応していただいております、そのことは市民としても非常にありがたい。またホームページ等での情報提供も充実したものになっており、利用者としてだけでなく、委員としてあらためて館を評価してみて、全体としてうまく管理運営されていると感じた。市外・県外から見ても、それがあることがまちのステータスになり、「そこに住みたい」「Uターンしたい」と感じさせる施設のひとつになっている。

ただしそうした様々なサービスや館運営への細かな配慮についても、今回、評価委員会として関わって初めて知り得た点が多く、逆にいえば一般の市民の皆さんに十分に館の魅力や役割が伝わっていないということでもある。指定管理者としての能力や実績は、すでに十二分に培われている。今後は、市民の皆さんへの周知徹底がどこまでなされているかということが、個々の業務・企画の成功につながるように思われる。そのことがこの市民活動交流センターが、館を利用している市民団体のみならず、市内のすべての市民活動、ひいては市民全体のための施設に発展していくことにもつながる。

館の中で来訪者・来館者を待っているよりも、どんどんと外に出かけていき、分野ごとの市民活動団体を集約・支援している他の施設（環境教育支援センター・夢みらい館さばえ・文化センター、社会福祉協議会等）との連携強化等にも積極的に取り組んでもらいたい。また様々な能力を持った職員・理事の方もいらっしゃるの、新しい分野についても開拓を行ってほしい。こうした指摘は、ある意味、過大すぎるように聞こえるかもしれないが、これは委員全員の期待であり、激励である。

また中長期的には、NPOとして新たな人材育成・人材発掘も重要な観点だろう。人材はつくるものであり、上記の他団体との連携活動や、地域コミュニティなど幅広い市民との交流の中で、自然発生的に中間支援のまとめ役にふさわしい人材が育ってくることを期待したい。

### 3 評価結果一覧

評価項目		指定管理者 自己評価結果	第三者評価機関 評価結果
<b>第1 総則</b>			
1	施設の設置目的に基づく基本方針	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針があり、職員が理解しているか。	A
2	施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設の設置目的を達成しているか。	A
3	職員の勤務実績、配置状況	管理職を含む常勤職員および非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。	A
4	職員のマナー	利用者に対する職員の接客マナーは適切か。	A
5	開館の実績	仕様書または事業計画書のとおりに開館しているか。	A
<b>第2 施設・設備の維持管理</b>			
1	建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理し、安全性の確保および良好な機能の保持を行っているか。	A
2	備品の管理	施設の備品を適切に管理しているか。	A
3	清掃業務	利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。	A
4	警備業務	安全、安心な環境を確保しているか。	A
5	ごみ排出量の抑制への取り組み	ごみ排出量の抑制に向けた取り組みを行っているか。	A
<b>第3 運営およびサービスの質の向上</b>			
1	利用実績の把握等	施設の稼働率および利用実績の推移について、把握および分析しているか。	A
2	利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。	A
3	施設の広報、施設の情報の提供	すべての利用者が等しく施設の情報を得ることができるよう、適切な情報の提供を行っているか。	A
4	サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応職員によって差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取り組みを行っているか。	A
5	個人情報の保護	個人情報の保護体制を確立し、適切な運用を行っているか。	A
6	事故防止対策への取り組み	事故防止のための体制を確立し、事故防止策を講じているか。	A
7	事故発生時の対応体制の確立	事故発生時における対応体制を確立しているか。	A
8	災害発生時の対応体制の確立	災害発生時における対応体制を確立しているか。	A
9	利用者の意見・苦情を活かす仕組みの整備	利用者にとって意見や苦情を伝えやすい環境を整えているか。	A
10	自主事業、独自の工夫等	施設の設置目的を達成するため、施設を最大限に活用するため、利用者のニーズに対応するために、独自に工夫して取り組んでいる事業等があるか。	A
<b>第4 収支状況</b>			
1	指定管理料の執行状況	指定管理料を適正に執行しているか。	A
2	収支決算状況	収支状況は極端な赤字になっていないか。人件費割合、外部委託割合などは適正な値か。	
3	経費節減状況	経費節減のための努力を行っているか。	
<b>第5 その他</b>			
1	市民活動およびボランティア活動の支援・推進に対する取り組み	市民活動およびボランティア活動に対する市民理解の促進、相談等の事業を実施しているか。 市民活動の活性化と市民活動団体等の育成・推進のための事業を実施しているか。	A A

#### 4 指摘事項報告書 兼 対応策回答書

	第三者評価機関記入欄	指定管理者記入欄	対応する評価項目
	指摘事項（重大なもの）	対応策 （いつまでに、どのような方法で解決するのか。）	
1	市内には環境、社会福祉、男女参画、文化活動などの各分野の市民活動の拠点施設があるが、それら中間支援・とりまとめ機能を持っている団体を対象とし、理事者・事務局レベルで一層の連携強化を図る具体的な方策を期待したい。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現在、さばえNPOサポートが中心となって組織化している「市民活動団体連絡会」には、左記の各団体には所属していただき連携・情報共有化を図っていることと合わせて、当方からもそれらの団体が主催している組織に参画をしており、相互の連携を図っています。また、事務局レベルでも連携・情報交換を頻繁に図っています。</li> <li>・今年度下半期において、「市民活動団体連絡会」を計画的に実施し、情報交換・共有化のあり方、連携強化策についても相互検討していきます。</li> </ul>	<b>第1</b> 1 施設の設置目的に基づく基本方針
	指摘事項（軽微なもの）	対応策 （いつまでに、どのような方法で解決するのか。）	対応する評価項目
1	入館者、利用者の推移や会議室の利用状況について、入館者、利用者居住地等について、年度ごとに数値目標およびそれを達成するための重点目標を持ち管理運営にあたってほしい。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本施設は、「市民（活動）団体」が利用しやすい環境（サービスを含めて）を作っていくことが第一義であり、利用者数の増加はそれに付随するものと考えておりますが、『利用しやすいの改善度合いを数値で表現する』ことで、利用者の声や事務局の努力の反映度合いを確認することができ、サービス向上意欲の振起につながると考えますので、今年度内に短・中期目標を設定いたします。</li> </ul>	<b>第3</b> 1 利用実績の把握等
2	施設内、ホームページに指定管理者の「指定期間」、「開館時間」の記述が見当たらなかった。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・10月13日に対応しました。</li> </ul>	<b>第3</b> 3 施設の広報、施設の情報の提供
3	市民団体の紹介ページの一部に古い情報が掲載されているので、対応を考えてほしい。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・10月29日に情報を更新しました。</li> </ul>	<b>第3</b> 3 施設の広報、施設の情報の提供
4	障害者用トイレの認知度が低くまた場所も分かりづらい。案内板を設置するなどして周知してほしい。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・10月13日に設置しました。</li> </ul>	<b>第2</b> 1 建物・施設の保守点検
5	施設の老朽化に伴う事故等を未然に防ぐため、定期的な事前点検を市との協力関係のもと実施し、中長期的な整備計画に活かしてほしい。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現在も市の担当課とは老朽箇所や修繕を要する個所の確認作業を定期的に行っていますが、年内にそれらの個所を具体的に表記・確認し、危険の度合いを勘案しながら優先順位を付け、計画的な整備をしていきます。</li> </ul>	その他

## 平成24年度 指定管理者制度外部評価

### 1 施設名称等

施設名称	ふれあいみんなの館・さばえ
指定管理者	社団法人 鯖江市シルバー人材センター
所管部署	商工政策課

### 2 総評

施設の適切な管理運営と施設利用者へのサービス向上を図るため、過去3年間のモニタリングや外部評価の結果を踏まえ、指定管理者更新に向けての外部評価を今回実施したが、ふれあいみんなの館・さばえとしての認知度は、まだ低い。

ふれあいみんなの館・さばえの施設内の設備は充実しており、年々利用者も増加しているが、施設の認知度を高めていくことで、今後さらに利用者の増加に向けて取り組んでいただきたい。

また、ふれあいみんなの館・さばえの利用状況（空き状況）を公式ホームページ上で確認できるようにすることで、さらに幅広い市民層への利用拡大を図ってほしい。

施設の開館実績としては、休館日は年末年始（12/29～翌1/3）のみであり、自主事業である「放課後児童クラブ」の利用者のニーズに合わせて早朝から開館する等、積極的に利用者の要望に対応する管理者の姿勢は、地域住民にも大変喜ばれている。

また、職員一人ひとりの接客の良さや迅速な対応に努めている管理者の積極的な姿勢は、利用者に対して満足できるサービスを提供することに繋がっており、総じて高く評価する。シルバー人材センター事務局全職員が、来館者等への接客マナーをさらに向上させ、市民と勤労者の福祉の増進を図る施設である「ふれあいみんなの館・さばえ」のPRに努めていただきたい。

シルバー人材センターの安全・安心に対する意識の高さは、地域の公民館的役割を担っている本施設において非常に重要である。今後とも地域や利用者の目線に立った管理・運営を続けていただきたい。

施設の構造上、事務室から正面入口が見えにくいので、来館者に対して十分に配慮していただくとともに、将来的には、施設のバリアフリー化も検討してはどうか。

現在1階に喫煙所を設けているが、公の施設の状況を鑑み、ふれあいみんなの館・さばえにおいても、今後、施設内禁煙を導入し、屋外に喫煙所を設け、敷地内禁煙に向けて取り組んでほしい。

### 3 評価結果一覧

評価項目		指定管理者 自己評価結果	第三者評価機関 評価結果
<b>第1 総則</b>			
1	施設の設置目的に基づく基本方針	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針があり、職員が理解しているか。	A
2	施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設の設置目的を達成しているか。	A
3	職員の勤務実績、配置状況	管理職を含む常勤職員および非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。	A
4	職員のマナー	利用者に対する職員の接客マナーは適切か。	A
5	開館の実績	仕様書または事業計画書のとおりに開館しているか。	A
<b>第2 施設・設備の維持管理</b>			
1	建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理し、安全性の確保および良好な機能の保持を行っているか。	A
2	備品の管理	施設の備品を適切に管理しているか。	A
3	清掃業務	利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。	A
4	警備業務	安全、安心な環境を確保しているか。	A
5	ごみ排出量の抑制への取り組み	ごみ排出量の抑制に向けた取り組みを行っているか。	A
<b>第3 運営およびサービスの質の向上</b>			
1	利用実績の把握等	施設の稼働率および利用実績の推移について、把握および分析しているか。	A
2	利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。	A
3	施設の広報、施設の情報の提供	すべての利用者が等しく施設の情報を得ることができるよう、適切な情報の提供を行っているか。	B
4	サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応職員によって差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取り組みを行っているか。	A
5	個人情報の保護	個人情報の保護体制を確立し、適切な運用を行っているか。	A
6	事故防止対策への取り組み	事故防止のための体制を確立し、事故防止策を講じているか。	A
7	事故発生時の対応体制の確立	事故発生時における対応体制を確立しているか。	A
8	災害発生時の対応体制の確立	災害発生時における対応体制を確立しているか。	A
9	利用者の意見・苦情を活かす仕組みの整備	利用者にとって意見や苦情を伝えやすい環境を整えているか。	A
10	自主事業、独自の工夫等	施設の設置目的を達成するため、施設を最大限に活用するため、利用者のニーズに対応するために、独自に工夫して取り組んでいる事業等があるか。	A
<b>第4 収支状況</b>			
1	指定管理料の執行状況	指定管理料を適正に執行しているか。	A
2	収支決算状況	収支状況は極端な赤字になっていないか。人件費割合、外部委託割合などは適正な値か。	
3	経費節減状況	経費節減のための努力を行っているか。	
<b>第5 その他</b>			
1	その他	第1から第4までの項目では評価しきれなかった事項が他にあるか。	

#### 4 指摘事項報告書 兼 対応策回答書

	第三者評価機関記入欄	指定管理者記入欄	対応する 評価項目
	指摘事項（重大なもの）	対応策 （いつまでに、どのような方法で解決するのか。）	
1	特記事項なし	特記事項なし	
	指摘事項（軽微なもの）	対応策 （いつまでに、どのような方法で解決するのか。）	対応する 評価項目
1	「ふれあいみんなの館・さばえ」として、市民への施設の認知度をさらに高めるよう積極的にPRすること。	今後、施設の認知度をさらに高めていくように、「ふれあいみんなの館・さばえ」文化祭等での市民交流や、市公式ホームページ、広報紙等での市民へのPRに積極的に取り組んでいきます。	第3 3 施設の 広報、施 設の情報 の提供
2	ふれあいみんなの館・さばえの公式ホームページ上で、利用状況（空き状況）が確認できるようにすること。	現在、県公式ホームページ「ふくe-ネット」で公開している「ふれあいみんなの館・さばえの利用状況（空き状況）」を、ふれあいみんなの館・さばえの公式ホームページにリンクさせて、利用状況（空き状況）が確認できるようにします。	第3 3 施設の 広報、施 設の情報 の提供
3	施設内禁煙をすすめること。	施設内禁煙については、屋外に喫煙所を設ける方向で取り組んでいきます。	第3 9 利用者 の意見・ 苦情を活 かす仕組 みの整備

## 平成24年度 指定管理者制度外部評価

### 1 施設名称等

施設名称	鯖江市農林業体験実習館
指定管理者	株式会社 さくら
所管部署	商工政策課

### 2 総評

指定管理者更新初年度からエコキュートを導入後、年間灯油使用量を10万リットル削減し、今年度は県内指定管理者では初の国内クレジット制度（経済産業省）の認定を受けるなど、価格変動リスクを負わずに施設運営ができるようになったことや、中国、台湾など海外インバウンドを福井県の観光戦略と一体となって新たに取り組み、関西・中京方面での観光商談会に積極的に参加し合宿を誘致するなど、経営努力・営業努力は評価できる。

昨年度は修繕工事により源泉停止期間がおよそ2ヶ月あったにもかかわらず宿泊客が増加したことは、これらの成果であったといえる。今後も経営努力・営業努力を惜しまず継続して取り組んでいくこと。

一方で、日帰り入浴客の高齢化に伴うリピート客の減少や利用者のニーズも多様化している中、施設自体も修繕の時期にきているが、このときこそ「河和田」の漆器、美味しい水（桃源清水、三場坂清水）、自然、地域住民の人柄の良さなど「河和田」の特性を活かして、他の同様施設との差別化をはかっていくこと。

次年度が指定管理者最終年度となるが、「ラポーゼかわだ」が今後も漆器の産地「河和田」に必要であるという支持と理解が深まり、「鯖江」のイメージアップに繋がるよう引き続き管理運営に取り組むこと。

### 3 評価結果一覧

評価項目		指定管理者 自己評価結果	第三者評価機関 評価結果
<b>第1 総則</b>			
1	施設の設置目的に基づく基本方針	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針があり、職員が理解しているか。	A
2	施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設の設置目的を達成しているか。	A
3	職員の勤務実績、配置状況	管理職を含む常勤職員および非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。	B
4	職員のマナー	利用者に対する職員の接客マナーは適切か。	B
5	開館の実績	仕様書または事業計画書のとおりに開館しているか。	A
<b>第2 施設・設備の維持管理</b>			
1	建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理し、安全性の確保および良好な機能の保持を行っているか。	A
2	備品の管理	施設の備品を適切に管理しているか。	C
3	清掃業務	利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。	A
4	警備業務	安全、安心な環境を確保しているか。	A
5	ごみ排出量の抑制への取り組み	ごみ排出量の抑制に向けた取り組みを行っているか。	A
<b>第3 運営およびサービスの質の向上</b>			
1	利用実績の把握等	施設の稼働率および利用実績の推移について、把握および分析しているか。	A
2	利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。	A
3	施設の広報、施設の情報の提供	すべての利用者が等しく施設の情報を得ることができるよう、適切な情報の提供を行っているか。	A
4	サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応職員によって差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取り組みを行っているか。	A
5	個人情報の保護	個人情報の保護体制を確立し、適切な運用を行っているか。	A
6	事故防止対策への取り組み	事故防止のための体制を確立し、事故防止策を講じているか。	A
7	事故発生時の対応体制の確立	事故発生時における対応体制を確立しているか。	A
8	災害発生時の対応体制の確立	災害発生時における対応体制を確立しているか。	A
9	利用者の意見・苦情を活かす仕組みの整備	利用者にとって意見や苦情を伝えやすい環境を整えているか。	C
10	自主事業、独自の工夫等	施設の設置目的を達成するため、施設を最大限に活用するため、利用者のニーズに対応するために、独自に工夫して取り組んでいる事業等があるか。	B
<b>第4 収支状況</b>			
1	指定管理料の執行状況	指定管理料を適正に執行しているか。	A
2	収支決算状況	収支状況は極端な赤字になっていないか。人件費割合、外部委託割合などは適正な値か。	
3	経費節減状況	経費節減のための努力を行っているか。	
<b>第5 その他</b>			
1	その他	第1から第4までの項目では評価しきれなかった事項が他にあるか。	

#### 4 指摘事項報告書 兼 対応策回答書

	第三者評価機関記入欄	指定管理者記入欄	
	指摘事項（重大なもの）	対応策 (いつまでに、どのような方法で解決するのか。)	対応する 評価項目
1	寄せられた意見、苦情等に対しては、速やかに対応し、再発防止策を講じること。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・HP上の掲示板で意見や苦情の書き込みが出来る様になっており、全て返答もしているが、よりいっそうスピーディーに対処していきます。</li> <li>・苦情の再発防止のために部署間のミーティングにより意思疎通を引き続きおこなってまいります。</li> <li>・ハード面に対する寄せられた意見、苦情等に対しては、市と協議しながら早急な対応をしております。</li> </ul>	第3 9 利用者の意見・苦情を活かす仕組みの整備
	指摘事項（軽微なもの）	対応策 (いつまでに、どのような方法で解決するのか。)	対応する 評価項目
1	専門的知識が必要であり、専門職を配置することは理解するが、全職員がすべての業務に精通することも大切である。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ベテランスタッフが多いため、各業務には精通していますが、今後は全職員が全ての業務にできるだけ対応できるようにしてまいります。</li> </ul>	第1 3 職員の勤務実績、配置状況
2	あいさつや言葉遣いは、客商売では大変重要なことであり徹底した改善が必要である。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様に不快感を与えないよう、今後もミーティングなどを通して徹底して注意喚起し改善してまいります。</li> </ul>	第1 4 職員のマナー
3	備品台帳と現状が一致しない原因を早急に調査し、常に一致することが必要である。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・早急に原因を調査し、台帳を整備します。今後は、随時市と協議しながら備品廃棄などを実施し、台帳と現状が一致するよう努めます。</li> </ul>	第2 2 備品の管理

## 平成24年度 指定管理者制度外部評価

### 1 施設名称等

施設名称	鯖江市都市公園等
指定管理者	パークサポート有限責任事業組合
所管部署	都市計画課

### 2 総評

大規模公園と街区公園等の小規模公園との管理を分ける時期ではないかと考える。大規模公園は指定管理者直轄で行い、小規模公園における通常の維持管理は地区や町内（里親）にまかせてみてはどうか。

指定管理者は、剪定、雪吊などの公園管理を適期に行っている。従来市の施工では、作業実施までに時間が掛かっていたが、指定管理者となってからは対応が早く非常に良い。

毎年の進捗状況を見ると、公園の運営管理に関する姿勢が数段に良くなっていると思う。日本の歴史公園百選に認定された西山公園が通年型の公園として確立され、来場者数は勿論のこと、美しい公園として人々の心を和ませ、安心安全な公園として、子供たちからお年寄りまでが集い、鯖江市民の心のオアシスとして受け継がれるためにも引き続き適正な維持管理を希望する。

西山公園や各公園の将来像やあり方について、子供たちの意見も反映できれば良い。

### 3 評価結果一覧

評価項目		指定管理者 自己評価結果	第三者評価機関 評価結果
<b>第1 総則</b>			
1	施設の設置目的に基づく基本方針	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針があり、職員が理解しているか。	B
2	施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設の設置目的を達成しているか。	A
3	職員の勤務実績、配置状況	管理職を含む常勤職員および非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。	A
4	職員のマナー	利用者に対する職員の接客マナーは適切か。	A
5	開館の実績	仕様書または事業計画書のとおりに開館しているか。	A
<b>第2 施設・設備の維持管理</b>			
1	建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理し、安全性の確保および良好な機能の保持を行っているか。	B
2	備品の管理	施設の備品を適切に管理しているか。	B
3	清掃業務	利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。	A
4	警備業務	安全、安心な環境を確保しているか。	A
5	ごみ排出量の抑制への取り組み	ごみ排出量の抑制に向けた取り組みを行っているか。	A
<b>第3 運営およびサービスの質の向上</b>			
1	利用実績の把握等	施設の稼働率および利用実績の推移について、把握および分析しているか。	
2	利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。	B
3	施設の広報、施設の情報の提供	すべての利用者が等しく施設の情報を得ることができるよう、適切な情報の提供を行っているか。	A
4	サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応職員によって差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取り組みを行っているか。	A
5	個人情報の保護	個人情報の保護体制を確立し、適切な運用を行っているか。	A
6	事故防止対策への取り組み	事故防止のための体制を確立し、事故防止策を講じているか。	A
7	事故発生時の対応体制の確立	事故発生時における対応体制を確立しているか。	B
8	災害発生時の対応体制の確立	災害発生時における対応体制を確立しているか。	A
9	利用者の意見・苦情を活かす仕組みの整備	利用者にとって意見や苦情を伝えやすい環境を整えているか。	B
10	自主事業、独自の工夫等	施設の設置目的を達成するため、施設を最大限に活用するため、利用者のニーズに対応するために、独自に工夫して取り組んでいる事業等があるか。	A
<b>第4 収支状況</b>			
1	指定管理料の執行状況	指定管理料を適正に執行しているか。	A
2	収支決算状況	収支状況は極端な赤字になっていないか。人件費割合、外部委託割合などは適正な値か。	
3	経費節減状況	経費節減のための努力を行っているか。	
<b>第5 その他</b>			
1	その他	第1から第4までの項目では評価しきれなかった事項が他にあるか。	

#### 4 指摘事項報告書 兼 対応策回答書

	第三者評価機関記入欄	指定管理者記入欄	対応する 評価項目
	指摘事項（重大なもの）	対応策 （いつまでに、どのような方法で解決するのか。）	
1	特記事項なし	特記事項なし	
	指摘事項（軽微なもの）	対応策 （いつまでに、どのような方法で解決するのか。）	対応する 評価項目
1	指定管理者として、市民に対してPRが不足している。	つつじまつりやもみじまつりには自主事業で参加しています。また、大谷公園の植栽事業等にも積極的に参加しています。	第1 1 施設の設置目的に基づく基本方針
2	接遇研修など、職員の要望に応じた研修機会を設けてはどうか。	他の施設の指定管理者等を参考にし、研修等を検討していきます。	第1 4 職員のマナー
3	各施設の開館については、施設毎に分けて考えるべきではないか。	当組合の管理施設は2つであり、その2つとも仕様書に基づいて適正に開館しています。そのうち中山公園管理棟の開館業務については、利用者・地域住民からの要望に応じその都度、市と協議していきます。	第1 5 開館の実績
4	建物・設備の保守点検については、市と地区との協議で、きちんとしたマニュアルを作成し、対応することを考えてみてはどうか。	施設の保守点検については、技術的要件が求められますが、遊具などの目視による腐食、部材の破損・消失などによる不具合の連絡体制を市と協議しマニュアル化します。	第2 1 建物・設備の保守点検
5	補修等については区長等の申し入れがなければ対応できず、施設の巡回は困難であり、連絡体制を行政側で確立すべきである。	日常点検・要望等による修繕については、その都度対応しています。	第2 1 建物・設備の保守点検
6	不要な備品については、早急な対応をお願いしたい。	備品台帳に記載されて長期使用していない備品については、市と協議し順次廃棄します。	第2 2 備品の管理
7	安心・安全な環境の確保に当たっては、全公園を一律に行うのではなく、公園の規模についての考慮を行うべきではないか。	施設の中で特に遊具にかかわる事故を未然に防ぐため、遊具の利用状況等も勘案して点検対象の公園や点検回数を検討していきます。	第2 4 警備業務
8	広報や情報提供にあたっては、相手方の規模に応じた対応が出来ているか。	Q&Aなど、今までの問い合わせによる回答の整備を図り、丁寧な対応を心がけて満足度の向上を図っていきます。	第3 3 施設の広報、施設の情報の提供
9	個人情報の取扱いに関する研修内容はどうのようなものか。	2人体制なので研修はしていないが、マニュアルに基づいて運用しています。今後は、市を参考にし、他の指定管理者と連携して研修等を検討していきます。	第3 5 個人情報の保護

	指摘事項（軽微なもの）	対応策 （いつまでに、どのような方法で解決するのか。）	対応する 評価項目
10	事故発生時の対応方法について、市と地区、近隣住民などと協議してマニュアルなどの整備を図るように。	市と協議していきます。	第3 7 事故発生時の対応体制の確立
11	災害対応に関するマニュアル等の内容が不明である。	組合員8名を含んだ災害発生対応マニュアルの整備は実施済みです。また、鯖江市造園協会（組合員8名）については、市と災害協定を結んでいます。	第3 8 災害発生時の対応体制の確立
12	大規模公園では、意見・苦情等の公表も検討してはどうか。	他の指定管理者の状況を把握して、検討します。	第3 9 利用者の意見・苦情を活かす仕組みの整備
13	自主事業として、つつじやもみじ等、植栽場所や種類を写真と共に添付し、公園全体の掲示板としての設置を希望する。	検討していきます。	第3 10 自主事業、独自の工夫
14	小規模公園における工事等の見積もりについては、里親にまかせた場合と比較検討をしてみてもどうか。	里親が行う作業については、清掃や低木の剪定などの軽作業であり、里親が自ら計画が立て実施しています。また、市民が出来る作業内容も限られているので、安全面等を考慮すると実施は難しいと考えます。	第4 3 経費削減の取組み

## 平成24年度 指定管理者制度外部評価

### 1 施設名称等

施設名称	鯖江市文化センター
指定管理者	特定非営利活動法人 Comfort さばえ
所管部署	文化課

### 2 総評

指定管理者の長年にわたる経験と実績により、精力的に多彩な催しに取り組み、管理運営は年々向上し、全体的に指定管理者制度の趣旨がほぼ達成され、概ね良好である。しかしながら、施設の老朽化が進む中、利用者の安心安全について、なお一層の配意を図ること。

### 3 評価結果一覧

評価項目		指定管理者 自己評価結果	第三者評価機関 評価結果	
<b>第1 総則</b>				
1	施設の設置目的に基づく基本方針	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針があり、職員が理解しているか。	C	C
2	施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設の設置目的を達成しているか。	A	A
3	職員の勤務実績、配置状況	管理職を含む常勤職員および非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。	B	B
4	職員のマナー	利用者に対する職員の接客マナーは適切か。	A	A
5	開館の実績	仕様書または事業計画書のとおりに開館しているか。	A	A
<b>第2 施設・設備の維持管理</b>				
1	建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理し、安全性の確保および良好な機能の保持を行っているか。	A	B
2	備品の管理	施設の備品を適切に管理しているか。	A	A
3	清掃業務	利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。	A	A
4	警備業務	安全、安心な環境を確保しているか。	A	A
5	ごみ排出量の抑制への取り組み	ごみ排出量の抑制に向けた取り組みを行っているか。	A	A
<b>第3 運営およびサービスの質の向上</b>				
1	利用実績の把握等	施設の稼働率および利用実績の推移について、把握および分析しているか。	A	A
2	利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。	A	A
3	施設の広報、施設の情報の提供	すべての利用者が等しく施設の情報を得ることができるよう、適切な情報の提供を行っているか。	A	B
4	サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応職員によって差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取り組みを行っているか。	A	B
5	個人情報の保護	個人情報の保護体制を確立し、適切な運用を行っているか。	A	A
6	事故防止対策への取り組み	事故防止のための体制を確立し、事故防止策を講じているか。	A	B
7	事故発生時の対応体制の確立	事故発生時における対応体制を確立しているか。	A	B
8	災害発生時の対応体制の確立	災害発生時における対応体制を確立しているか。	A	B
9	利用者の意見・苦情を活かす仕組みの整備	利用者にとって意見や苦情を伝えやすい環境を整えているか。	B	B
10	自主事業、独自の工夫等	施設の設置目的を達成するため、施設を最大限に活用するため、利用者のニーズに対応するために、独自に工夫して取り組んでいる事業等があるか。	A	A
<b>第4 収支状況</b>				
1	指定管理料の執行状況	指定管理料を適正に執行しているか。	A	A
2	収支決算状況	収支状況は極端な赤字になっていないか。人件費割合、外部委託割合などは適正な値か。		
3	経費節減状況	経費節減のための努力を行っているか。		
<b>第5 その他</b>				
1	その他	第1から第4までの項目では評価しきれなかった事項が他にあるか。		

#### 4 指摘事項報告書 兼 対応策回答書

	第三者評価機関記入欄	指定管理者記入欄	対応する 評価項目
	指摘事項（重大なもの）	対応策 （いつまでに、どのような方法で解決するのか。）	
1	特記事項なし	特記事項なし	
	指摘事項（軽微なもの）	対応策 （いつまでに、どのような方法で解決するのか。）	対応する 評価項目
1	<p><b>【施設の安全管理】</b></p> <p>施設の老朽化や高齢者が増加する中、職員の十分な指導訓練を行うとともに、施設の改善については市と協議し、安全対策の充実を図ること。</p>	施設老朽化においては、市と綿密に計画を立て順次取り掛かっております。また、バリアフリーに対応していない部分については、職員の対応、ボランティアの対応をきめ細かく指導し、注意喚起しております。必要な個所には、注意喚起の看板などを設置いたしますが、美観を失わないように考慮いたします。	第2 1 建物・設備の保守点検
2	<p><b>【広報のあり方】</b></p> <p>文化センターの事業は市民の目につきにくい状況にあり、広報・宣伝の方法について更なる工夫を凝らすこと。</p>	各種、メディア、ホームページ、各種 SNS などへ対応しています。単独での広報には限界を感じつつあることも事実ですが、工夫が足りないと思っております。理事、職員の知恵を絞って対応していきたいと思えます。また、市を含めた、各種団体と補完できるようなネットワーク強化を提案していきます。	第3 3 施設の広報、施設の情報の提供
3	<p><b>【新人職員等の教育・指導の強化】</b></p> <p>職員等の勤務体制が不規則な点、さらに、今年度は特に職員の入れ替わりが激しかったことから、職員の教育指導の強化になお一層の努力をされたい。</p>	指定管理当初からのベテラン職員およびデザイン担当パートの退職が同時期にかさなり、夏イベントも控えている中で、対応が後手後手となってしまった。毎日、ミーティング時に指導内容の確認、各種講習への参加、避難訓練の強化を実施しています。また、企画立案へのモチベーションアップ対応として、各種イベントへの参加を応援するような仕組みを作る予定です。	その他
4	<p><b>【駐車場対策】</b></p> <p>駐車場は利用者の立場にたって、イベント終了後の混雑緩和、冬期除雪の遅れ防止を考慮し、関係機関と協議の上、一体管理することが望ましい。</p>	是非とも、一体管理をさせていただきたいと思えます。直通電話や、連絡先は業者となっており、その対応も非常に事務的で対応が悪いと苦情があります。また、駐車券の紛失など直接苦情や、問い合わせ窓口が文化センターになっているのが現状です。市への苦情も多いです。よろしく願いいたします。	その他

## 平成24年度 指定管理者制度外部評価

### 1 施設名称等

施設名称	鯖江市健康福祉センター
指定管理者	鯖江市社会福祉協議会
所管部署	健康課

### 2 総評

全体として管理運営方法を工夫することにより、経費の節約を図りながら来館者へのサービス向上にも努めるなど適切な管理運営がなされています。

センターの設置目的を職員がよく理解しており、接客マナーも概ね良好です。また、施設・設備の維持管理に関しても、指定管理料が減額されたにもかかわらず、経費の削減に努め、さらには施設の修繕にも積極的に取り組まれるなど意欲が見受けられます。

備品の管理、ごみ排出量の抑制への取り組み、利用実態の把握等、事故防止対策への取組み、事故発生時の対応体制の確立、利用者の意見・苦情を活かす仕組みの整備の6つの項目が評価ランクBという結果になりましたが、前回C評価だった事故防止対策への取組み、事故発生時の対応体制の確立の2項目がB評価に改善されたことでC評価は無くなり、改善に向けた一定の評価はできます。

今後はさらに施設のより良い管理運営が図られるよう、今回B評価だった項目を1つでもA評価に変えられるよう、今後の取り組みに期待します。

尚、評価とは別に、新たな対応を期待する項目は以下のとおりです。

#### 1 備品の管理

栄養実習室の設備や什器等で劣化している備品があるので、定期的に調査し必要に応じて新しくするよう要望します。

#### 2 清掃業務

栄養実習室は食を扱う部屋であるので、清掃は他の部屋より尚一層注意深く、すみずみまで行ってもらいたい。特に普段は見過ごしがちな、調理台の下や食器類を保管しておく棚なども定期的に清掃することを要望します。

#### 3 利用者の意見、苦情を活かす仕組みの整備

利用者のご意見を聞くための意見箱は、もっとわかりやすい所で、職員から見えない所に目立つよう設置してもらいたい。

#### 4 ディサービスの質の向上

ディサービスの送迎時、西玄関が一時混雑し、一般の来客者が入りづらい状況になるため、対応策を検討してください。

#### 5 その他

玄関に備え付けのスリッパを衛生的に保つため、重ね置きしないなど衛生管理に努めること。また破損しているものや汚れているものなどは、随時補充・交換してください。

### 3 評価結果一覧

評価項目		指定管理者 自己評価結果	第三者評価機関 評価結果
<b>第1 総則</b>			
1	施設の設置目的に基づく基本方針	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針があり、職員が理解しているか。	A
2	施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設の設置目的を達成しているか。	A
3	職員の勤務実績、配置状況	管理職を含む常勤職員および非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。	A
4	職員のマナー	利用者に対する職員の接客マナーは適切か。	A
5	開館の実績	仕様書または事業計画書のとおりに開館しているか。	A
<b>第2 施設・設備の維持管理</b>			
1	建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理し、安全性の確保および良好な機能の保持を行っているか。	A
2	備品の管理	施設の備品を適切に管理しているか。	B
3	清掃業務	利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。	A
4	警備業務	安全、安心な環境を確保しているか。	A
5	ごみ排出量の抑制への取り組み	ごみ排出量の抑制に向けた取り組みを行っているか。	B
<b>第3 運営およびサービスの質の向上</b>			
1	利用実績の把握等	施設の稼働率および利用実績の推移について、把握および分析しているか。	B
2	利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。	A
3	施設の広報、施設の情報の提供	すべての利用者が等しく施設の情報を得ることができるよう、適切な情報の提供を行っているか。	A
4	サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応職員によって差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取り組みを行っているか。	B
5	個人情報の保護	個人情報の保護体制を確立し、適切な運用を行っているか。	A
6	事故防止対策への取り組み	事故防止のための体制を確立し、事故防止策を講じているか。	B
7	事故発生時の対応体制の確立	事故発生時における対応体制を確立しているか。	B
8	災害発生時の対応体制の確立	災害発生時における対応体制を確立しているか。	A
9	利用者の意見・苦情を活かす仕組みの整備	利用者にとって意見や苦情を伝えやすい環境を整えているか。	B
10	自主事業、独自の工夫等	施設の設置目的を達成するため、施設を最大限に活用するため、利用者のニーズに対応するために、独自に工夫して取り組んでいる事業等があるか。	A
<b>第4 収支状況</b>			
1	指定管理料の執行状況	指定管理料を適正に執行しているか。	A
2	収支決算状況	収支状況は極端な赤字になっていないか。人件費割合、外部委託割合などは適正な値か。	
3	経費節減状況	経費節減のための努力を行っているか。	
<b>第5 その他</b>			
1	デイサービスの質の向上	デイサービスの質の向上に努めているか。	A

#### 4 指摘事項報告書 兼 対応策回答書

	第三者評価機関記入欄	指定管理者記入欄	対応する 評価項目
	指摘事項（重大なもの）	対応策 (いつまでに、どのような方法で解決するのか。)	
1	特記事項なし	特記事項なし	
	指摘事項（軽微なもの）	対応策 (いつまでに、どのような方法で解決するのか。)	対応する 評価項目
1	栄養実習室の設備や什器等で劣化しているものがあるので、定期的に調査し、必要に応じて新しくしてもらいたい。	早急に調査し不良品については、順次交換します。	第2 2 備品の 管理
2	栄養実習室の清掃は、他の部屋よりも注意深くすみずみまで行ってもらいたい。また普段見過ごしがちの、調理台の下や調理器具をしまう棚なども定期的に清掃してもらいたい。	ご指摘のとおり対処いたします。	第2 3 清掃業 務
3	利用者の意見を聞く意見箱は、もっと分かりやすく、職員から見えない所に目立つように設置してもらいたい。	意見箱を「やすらぎの広場」の分かりやすい場所に設置いたします。	第3 9 利用者 の意見・ 苦情を活 かす仕組 みの整備
4	ディサービス利用者の送迎時、西玄関が一時混雑し、一般の利用者が入りづらくなるため、対策を検討してもらいたい。	車いす、歩行器具等の準備位置を変更するとともに、帰りは送迎車の出発時間をずらし、一時に玄関に集中しないようにします。	第5 1 デイサ ービスの 質の向上
5	玄関に備え付けのスリッパを衛生的に保つため、重ねおきしないことや破損しているものや汚れているものは随時、補充・交換してもらいたい。	毎朝の清掃の際、下足棚の清掃とともにスリッパの中を拭き、傷んでいるものは順次交換いたします。	その他

## 平成24年度 指定管理者制度外部評価

### 1 施設名称等

施設名称	鯖江市環境教育支援センター
指定管理者	特定非営利活動法人 エコプラザさばえ
所管部署	環境課

### 2 総評

過去4年間の指定管理者としての実績をベースとして、エコネットさばえの設置目的である環境啓発・教育推進のため、限られた人員・予算の中で効率かつ効果的に業務を実施し、平成23年度エコネットさばえ内外での講座等参加者数が増加していることは大変評価されます。

また職員の利用者に対する接客マナーは適切、館内の清掃をはじめ維持管理は適切であり、大変気持ちよく利用しています。

土日の夜間開館については、利用者増加に努めたが増員につながらず閉館とする場合でも、一般の理解が得られるよう指定管理者として最大の努力が必要であると考えます。

課題としては、一層の利用者増加のために、市民に対する情報提供の方法や利用者からの意見の取り入れ方について改善に努めていただきたい。

将来のエコネットさばえのあり方は、市民・市民団体等が主となり環境啓発・教育推進事業を担当し、エコネットさばえが支援するシステムが望ましく、このシステムが構築されるために、利用者の意見等も反映した環境市民の育成に関する業務の計画・実施をお願いしたい。

また、各事業における年度ごとの業務効果と問題点をチェックし、次年度に活かして運営してほしいと考えます。

今後も、環境啓発・教育の拠点として、環境学習等の事業推進に努めていただきたい。

### 3 評価結果一覧

評価項目		指定管理者 自己評価結果	第三者評価機関 評価結果
<b>第1 総則</b>			
1	施設の設置目的に基づく基本方針	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針があり、職員が理解しているか。	A
2	施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設の設置目的を達成しているか。	A
3	職員の勤務実績、配置状況	管理職を含む常勤職員および非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。	A
4	職員のマナー	利用者に対する職員の接客マナーは適切か。	B
5	開館の実績	仕様書または事業計画書のとおりに開館しているか。	A
<b>第2 施設・設備の維持管理</b>			
1	建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理し、安全性の確保および良好な機能の保持を行っているか。	A
2	備品の管理	施設の備品を適切に管理しているか。	A
3	清掃業務	利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。	A
4	警備業務	安全、安心な環境を確保しているか。	A
5	ごみ排出量の抑制への取り組み	ごみ排出量の抑制に向けた取り組みを行っているか。	A
<b>第3 運営およびサービスの質の向上</b>			
1	利用実績の把握等	施設の稼働率および利用実績の推移について、把握および分析しているか。	A
2	利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。	A
3	施設の広報、施設の情報の提供	すべての利用者が等しく施設の情報を得ることができるよう、適切な情報の提供を行っているか。	A
4	サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応職員によって差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取り組みを行っているか。	B
5	個人情報の保護	個人情報の保護体制を確立し、適切な運用を行っているか。	A
6	事故防止対策への取り組み	事故防止のための体制を確立し、事故防止策を講じているか。	A
7	事故発生時の対応体制の確立	事故発生時における対応体制を確立しているか。	A
8	災害発生時の対応体制の確立	災害発生時における対応体制を確立しているか。	A
9	利用者の意見・苦情を活かす仕組みの整備	利用者にとって意見や苦情を伝えやすい環境を整えているか。	A
10	自主事業、独自の工夫等	施設の設置目的を達成するため、施設を最大限に活用するため、利用者のニーズに対応するために、独自に工夫して取り組んでいる事業等があるか。	A
<b>第4 収支状況</b>			
1	指定管理料の執行状況	指定管理料を適正に執行しているか。	A
2	収支決算状況	収支状況は極端な赤字になっていないか。人件費割合、外部委託割合などは適正な値か。	
3	経費節減状況	経費節減のための努力を行っているか。	
<b>第5 その他</b>			
1	その他	第1から第4までの項目では評価しきれなかった事項が他にあるか。	

#### 4 指摘事項報告書 兼 対応策回答書

	第三者評価機関記入欄	指定管理者記入欄	対応する 評価項目
	指摘事項（重大なもの）	対応策 （いつまでに、どのような方法で解決するのか。）	
1	特記事項なし	特記事項なし	
	指摘事項（軽微なもの）	対応策 （いつまでに、どのような方法で解決するのか。）	対応する 評価項目
1	適正な人員配置を再考され、無理のない執行体制を検討してほしい。	指定管理契約上の予算もあり、人員増は不可能です。また事業を減らしていくことも契約上困難です。 フレックスなどを利用して職員に無理のかからないよう即時に努めていきます。	第1 3 職員の勤務実績、配置状況
2	土日夜間の来館者が皆無であることに対し、改善努力はされたのか。それでも皆無であるなら、開館の見直しが必要と考える。	これまでも館内で企画展示をするなど、充実に努力してきましたが、土日夜間の来館数アップには繋がりませんでした。 土日夜間の来館者増について再度検討し、来年度実施したうえで、開館時間の見直し等を市と協議していきます。	第1 5 開館の実績
3	広報、情報提供において改善の余地があるのでは。 また、IT弱者に対する考慮も検討してほしい。	エコネットホームページのトップページブラットホーム変更は新年度より行ない、少しでもわかり易くします。常時更新は即時行ないます。 ペーパーベースの告知の充実も図り、広報挟み込みに回数の制限があるので、回覧形式をとって告知に力を入れます。なお、実施時期は今後の事業内容で判断し実施します。	第3 3 施設の広報、施設の情報の提供
4	各種事業の充実を図るためにも、より一層利用者の意見を取入れ実施してほしい。	直近の事業から事業ごとに利用者アンケートを取り、苦情や意見を聞き、当局と協議の上改善を図ります。	第3 9 利用者の意見・苦情を活かす仕組みの整備

## 平成24年度 指定管理者制度外部評価

### 1 施設名称等

施設名称	鯖江市越前漆器伝統産業会館
指定管理者	越前漆器協同組合
所管部署	商工政策課

### 2 総評

指定管理者としての役割は、ほぼ果たされていると思う。

組合業務と指定管理との区分は、なかなか難しい面があると思うが、相互に補完している点もあるのではないか。

うるしの里会館に求められることは多岐にわたると思うが、商品の豊かさ、品質、価格、安心感など、最終的には満足感なので、公共施設としては大変だろう。組合業務が健全運営されている中で、地域の拠点施設として安定的に運営していただきたい。

### 3 評価結果一覧

評価項目		指定管理者 自己評価結果	第三者評価機関 評価結果
<b>第1 総則</b>			
1	施設の設置目的に基づく基本方針	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針があり、職員が理解しているか。	A
2	施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設の設置目的を達成しているか。	A
3	職員の勤務実績、配置状況	管理職を含む常勤職員および非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。	A
4	職員のマナー	利用者に対する職員の接客マナーは適切か。	A
5	開館の実績	仕様書または事業計画書のとおりに開館しているか。	A
<b>第2 施設・設備の維持管理</b>			
1	建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理し、安全性の確保および良好な機能の保持を行っているか。	A
2	備品の管理	施設の備品を適切に管理しているか。	A
3	清掃業務	利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。	A
4	警備業務	安全、安心な環境を確保しているか。	A
5	ごみ排出量の抑制への取り組み	ごみ排出量の抑制に向けた取り組みを行っているか。	A
<b>第3 運営およびサービスの質の向上</b>			
1	利用実績の把握等	施設の稼働率および利用実績の推移について、把握および分析しているか。	A
2	利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。	A
3	施設の広報、施設の情報の提供	すべての利用者が等しく施設の情報を得ることができるよう、適切な情報の提供を行っているか。	B
4	サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応職員によって差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取り組みを行っているか。	B
5	個人情報の保護	個人情報の保護体制を確立し、適切な運用を行っているか。	C
6	事故防止対策への取り組み	事故防止のための体制を確立し、事故防止策を講じているか。	C
7	事故発生時の対応体制の確立	事故発生時における対応体制を確立しているか。	C
8	災害発生時の対応体制の確立	災害発生時における対応体制を確立しているか。	C
9	利用者の意見・苦情を活かす仕組みの整備	利用者にとって意見や苦情を伝えやすい環境を整えているか。	B
10	自主事業、独自の工夫等	施設の設置目的を達成するため、施設を最大限に活用するため、利用者のニーズに対応するために、独自に工夫して取り組んでいる事業等があるか。	A
<b>第4 収支状況</b>			
1	指定管理料の執行状況	指定管理料を適正に執行しているか。	B
2	収支決算状況	収支状況は極端な赤字になっていないか。人件費割合、外部委託割合などは適正な値か。	
3	経費節減状況	経費節減のための努力を行っているか。	
<b>第5 その他</b>			
1	その他	第1から第4までの項目では評価しきれなかった事項が他にあるか。	

#### 4 指摘事項報告書 兼 対応策回答書

	第三者評価機関記入欄	指定管理者記入欄	対応する評価項目
	指摘事項（重大なもの）	対応策 (いつまでに、どのような方法で解決するのか。)	
1	職員に対して施設の設置目的や施設運営上の基本方針について理解を深める研修等の実施をしてはどうか。	随時、設置目的や運営上の方針等について理解を深めるためのミーティングを行っていきます。同時に、職員それぞれが担当している業務についても、情報を共有することを常に職員に働きかけ、全職員が全ての業務に精通するように努めていきます。	第1 1 施設の設置目的に基づく基本方針
2	河和田地区を訪れる人は、この施設にくと地区について何でも聞けるという期待を持って入館してくる。他にいくところ見るところがないかと思う人もある。そのニーズをとらえ、その様な場合に対応できる総合（観光）案内力が期待される。外国人にも対応出来るとなおよい。	地域の歴史、文化だけでなく、最新のイベント等の情報提供が常にできるよう、ミーティングでの知識の共有、職員の研修等を行っていきます。また、地域周辺の情報についても、越前伝統連携協議会、ふくいやまぎわ天下一街道の協議会などと連携しながら対応していきます。	第3 2 利用しやすい受付案内の実施
3	災害対応に関するマニュアル等の整備を早急にしてほしい。	ご指摘を受け、防災マニュアル、防犯マニュアルを整備しました。	第3 8 災害発生時の対応体制の確立
	指摘事項（軽微なもの）	対応策 (いつまでに、どのような方法で解決するのか。)	対応する評価項目
1	山車会館の完成を機に、BGM（うるし掻きの歌ややしき音頭）を流して雰囲気を持たせたらどうか。	今後参考にさせていただきます。山車事業に関しては、事業が腰折れにならないよう、組合として事業内容、作業内容を精査しながら、取り組んでいきます。	第1 2 施設目的の達成度
2	名札の着用を徹底してほしい。	職員の認識機能として、名札の着用は義務付けしていますが、今後、毎朝職員同士で確認しあうなど、更なる着用徹底を図ります。	第1 4 職員のマナー
3	今後も工夫・研究され見やすいHPとなるよう努めてほしい。	HPに、テキストだけでなく、画像、映像を多く盛り込むことで、より分かりやすく、見やすいものにしていきます。また、フェイスブックの更なる活用にも取り組んでいきます。	第3 3 施設の広報、施設の情報の提供
4	出来れば、公平な外部監査も受けた方がよい。内部だけでは、問題先送りになることもある。	会計については、会計事務所と連携しながら進めており、外部監査は今後検討していきたいと考えています。	第4 1 指定管理料の執行状況

## 6 付属資料

### 指定管理者制度外部評価実施方針

#### 1 指定管理者制度外部評価制度の目的

指定管理者制度の適正な運用を図るとともに、指定管理者制度導入施設のより良い管理運営と施設利用者へのサービス向上を図ることとする。

#### 2 指定管理者第三者評価委員会の設置

第三者および専門的な見地から指摘を行う指定管理者第三者評価委員会（以下「委員会」という。）を評価対象施設ごとに設置する。

(1) 委員

学識経験者および施設利用者のうちから市長が委嘱する。

(2) 庶務

委員会の庶務は、施設所管課において処理する。

#### 3 評価内容

(1) 指定管理者による管理運営施設の管理運営状況に関すること。

(2) 指定管理者制度の運用に関すること。

(3) その他指定管理者制度に関すること。

#### 4 評価対象施設

(1) すべての公募施設

(2) その他市長が必要と認めた施設

#### 5 評価実施時期

指定期間2年目および4年目に実施する。

#### 6 評価結果の公表

評価結果は、ホームページ等で広く公表するものとする。

#### 7 評価結果への対応

評価における指摘事項については、可能な限り速やかに対処し施設の管理運営に活かすとともに、対処結果をホームページ等で広く公表するものとする。また、次年度の定期モニタリングにおいて対応状況等を検証する

#### <外部評価実施の考え方>

- ① 指定期間初年度は、1年以内のため評価する材料が乏しく、年間を通しての評価が困難である。
- ② 2年目は、1年を経過しているため、年間を通しての評価を行う材料が揃うため、課題等の把握やその対応など全体的に整理して評価を実施して、その結果を指定管理者に反映できるために外部評価を実施する。
- ③ 3年目は、外部評価を実施しないが、定期モニタリングにおいて前年に実施した外部評価の指摘事項等について適正に処理がされているかを検証する。
- ④ 4年目は、過去3年間のモニタリングや外部評価の結果も踏まえ、指定管理者更新に向けての外部評価を実施する。
- ⑤ 5年目は、指定期間最終年となり評価結果の効果が現れにくいため外部評価を実施しないが、定期モニタリングにおいて前年に実施した外部評価の指摘事項等について適正に処理がされているかを検証する。

#### <評価対象施設の補足>

鯖江市地域交流センターはPFI事業により整備された施設であり、その事業者が指定管理者（指定期間21年）となっているため、本方針における外部評価対象施設からは除外する。なお、当施設には、鯖江市地域交流センター運営委員会が設置されているため、当委員会における会議の結果を外部評価に変わるものとし、施設の管理運営の適正化を図ることとする。