

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
第1 総則			
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
第2 施設・設備の維持管理			
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
第3 運営およびサービスの質の向上			
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
第4 収支状況			
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。	
第5 その他			
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	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"> ・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。 ・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。 ・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。 	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"> ・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。 	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"> ・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。 	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"> ・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。 	第2 2 備品の管理