

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。従来の市施工では、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
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。	B	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	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	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	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
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。	B	B
2	備品の管理	施設の備品を適切に管理しているか。	B	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	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
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。		
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	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	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	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	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	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	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	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	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
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	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	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はどうか。	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 経費削減の取り組み