

平成26年度

指定管理者制度 外部評価結果

平成26年11月

鯖江市

平成26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、2施設を対象とした。

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（2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。神明苑は施設の利用予約状況の周知について、環境教育支援センターは職員の研鑽および職場環境改善、施設の認知度向上について指摘があった。

5 各施設の評価結果

(1) 鯖江市多機能型健康福祉施設「神明苑」	1
(2) 環境教育支援センター	4

6 付属資料

指定管理者制度外部評価実施方針	7
-----------------	---

平成26年度 指定管理者制度外部評価

1 施設名称等

施設名称	鯖江市多機能型健康福祉施設「神明苑」
指定管理者	社会福祉法人 福授園
所管部署	健康福祉部 社会福祉課

2 総評

○ 評価できる点

多機能型健康福祉施設としての設置目的を理解されており仕様書に示されている基本方針、法令等を遵守し、市民の憩いの場として福祉向上に努め、公平な運営と、効率的な管理に努力されている。特に、障害福祉サービスとして、「障害者就労継続支援事業A型」の事業や障害者就労の職場の提供に努力され、また、児童健全育成事業としての放課後学童保育には30名が通学、そして、生活困窮者に対する一時宿泊場所提供に7名を受け入れるなど方針に沿った配慮が見られる。個人情報の管理についても、外部機器と接続させずに管理しているなど配慮されている。

職員体制においては、限られた人員の下で、熟年の首脳陣による重厚かつ無難な管理運営およびサービスがなされており、応接された施設職員すべてが、鯖江人らしく素朴で礼儀正しく安全・安心感を抱かせている。

また、所々にある「支配人への直行便」により意見や苦情を伝えやすい環境を整えており、寄せられた意見、苦情等の内容およびその対応状況は、掲示板で公表しており、お客様の苦情を含めた意見を素直に聞き、対応していく姿勢がリピーターを増やしている。

○ 改善が望まれる点

基本的に指導に沿った運営でその意味では合格点であるが、更に、どのような活動を展開すれば鯖江市の福祉を向上するのに有効かという新しい視点を取り入れることを期待したい。

今後は、建物の老朽化も進む中で宿泊、日帰り、入浴、宴会等、何に力を入れどのような施設にするべきか行政と共に考えてもらいたい。

その場合、厚生年金時代の老人保養施設に戻る事なく、子供や若い人向けのイベントや施設利用方法を提案し合い神明地区の中心となる様に期待したい。

また、収支状況の改善が求められており、入浴料等の検討を含め経費の節減を図り健全な収支が望まれる。その場合、短絡的に経費削減を追究し、特に従業員数の削減や給料カットは、士気の低下からサービスの低下を招き、災害時や事故時の対応体制に支障が出るものと思われるので充分配慮されたい。

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
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	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	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	閉館の実績	仕様書または事業計画書のとおり閉館しているか。	A	A
6	市への報告等	市への報告や協議は適切に行われているか。	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。	A	A
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組	ごみ排出量の抑制に向けた取組を行っているか。	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。	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。	B	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組を行っているか。	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組	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。	A	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	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	A
10	意見を収集する仕組みの整備	サービスの向上のため、提案を収集する環境を整えているか。	A	A
11	自主事業の実施	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、自主事業に取り組んでいるか。	A	A
12	障害福祉サービス等に係る事業の実施	仕様書で指定している障害福祉事業等を計画どおり実施しているか。	A	A
第4 地域団体等との連携				
1	地域団体および各種団体との連携による事業推進	まちづくりの拠点施設として地域団体等の理解を得る取組や、各種団体と連携し種々の企画を行っているか。	A	A
第5 収支状況				
1	適正な経理	適正に経理がなされているか。	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6 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	
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。)	
	特記事項なし	特記事項なし	
指摘事項（軽微なもの）		対応策	
1	尿失禁の対策として、椅子席でくつろげるリクライニング席もあるといいように思います。	椅子席でくつろげるリクライニング席については、休憩室の広さの関係もあり、席数は限られますが検討してまいります。	第2 3 清掃業務
2	会食、会合の時利用された方が、後から入浴料金を支払うのに抵抗のある方がおられる様に思います。損をしない様に入浴とのセット料金も設定しておき、会食のみの方と少し割引感のあるセット料金とするのも1つのサービスの方法かなと思います。	日帰りの方の（会食や会合など）食事と入浴とのセット料金についてですが、現状では入浴しない方に無理のないようにする意味の配慮でありましたが、ご指摘のありましたセット料金の方法について検討してまいります。	第4 1 地域団体および各種団体との連携による事業推進
3	日帰り入浴客が、玄関ロビーを占有している実態が見受けられるので、改善した方がよい。	玄関ロビーの日帰りの浴客の利用については、かつては占有的風習もありましたが、全体的には他の行事で混む時は必然的に利用しておりませんし、また必要時には声掛けをして、日帰り休憩室の利用をすすめています。	第1 1 施設の設定目的に基づく基本方針
4	備品が多くみられるが不要な備品は整理した方が良いでしょう。	備品については、季節時、利用形態による備品と常時使用する備品とがありますので、単純に整頓とか始末するとかは出来にくいものですが、中には不具合の物を一時入れておいたりする場合がありますので、時期を区切って整理します。	第2 2 備品の管理
5	受付が混雑する際事務所から直ちに応援する体制を取ると良い。事務所とフロントのさかいの「のれん」をはずしたらどうか。	「のれん」は、事務所内が見えないように配慮しており、フロントは複数常時としておりますが、受付が混雑する際は、事務所内カメラによりフロントの様子がわかりますので応援態勢をとれるようにしております。	第2 2 利用しやすい受付案内の実施
6	贈呈用の「入浴券」を企画したらどうか。（敬老、誕生日、父の日、母の日など）	平成26年の4月より、神明苑の『ギフト券』を発行しております。1枚500円で、神明苑内すべてジム、体育館、レストラン、売店等利用出来ます。贈呈用としてもご利用頂けます。	第3 11 自主事業の実施
7	BDF（神明苑厨房も含む天ぷら油の再生による軽油代用）をさらに事業拡大したらどうか。	BDFは、神明苑の厨房の天ぷら油は100%活用しておりますし、市内の関係業者で協力頂ける方には協力を呼びかけておりますが、現状では設備の関係で手一杯かとみております。	第4 3 経費削減の取組
8	利用予約状況をHPで周知できないか。	予約受けとフロント業務も兼ねておりますので、正確なHP対応ができかねるので、割愛しておりましたが、時代が時代でありますので、可能な方法を検討してまいります。	第3 3 施設の広報、施設の情報の提供

平成26年度 指定管理者制度外部評価

1 施設名称等

施設名称	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	産業環境部 環境課

2 総評

○ 評価できる点

平成20年度からの過去6年間の指定管理者としての実績をベースとして、環境教育支援センター（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、可能な限り、効率かつ効果的に、市民ニーズに対応した業務を実施し、平成25年度において、エコネット内外で講座等の参加者数が増加したことは大変評価されます。

また、職員の接客マナーや利用者側の立場に立った、サービスは適切であり、大変気持ちよく利用しています。

○ 改善が望まれる点

課題としては、幼児、児童層に比べて、成人層や企業の認知度がやや低いと思われるので、これらを対象とした利用者等の獲得増を目指して、情報提供の方法について工夫を凝らしていただきたい。

また、当館の「環境学習の推進」という機能は館内外で十分に果たしていると思うが、次のステップとして、主体的に環境に配慮して行動する市民等を育成し、「環境保全に関する実践活動を支援する」という機能も果たすということに、今まで以上に努めていただきたい。

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、取り組み事業数が増えていくことが予想され、それに伴い、職員1人ひとりのスキルアップと適正な人員の確保が求められてくると思います。この課題の克服に努めて、今後も、環境啓発・教育の拠点として、「環境学習の推進」および「環境保全に関する実践活動の支援」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
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。	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
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。	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
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。	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
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 兼 対応済確認記録書

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。）	
	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	業務が一部の職員に偏ることがないように、適正な業務配分、無理のない執行体制を検討してほしい。また、継続して働きやすい職場環境に努めてほしい。職員研修費を有効に使ってスキルアップのための研修を実施してほしい。	職員のスキルアップをはかり、平均して対応できるように徐々に進めていきたい。ただ、人件費に制限があり、夜間や休日の事業も多く、偏りにはやむを得ない実情がある。当館事業の多様性、過重性を考えると、スキルアップしたところで離職するといった悪循環が繰り返されている。継続して働きやすい職場環境に努めるためには、待遇改善を考えていかねばならない。	第1 3 職員の勤務実績・配置状況
2	当施設に対する児童の認知度に比べて、大人（成人）および事業所の認知度が低いと思われる。貸館としての情報提供を含めて、広報のあり方を検討してほしい。通りがかりに当施設を見ると、中河小学校との区別が分かりにくいので、看板等は工夫してほしい。	館外での出前講座開催時などで館の事業案内等をおこない認知度アップの宣伝に努める。また、団体・企業などへも会議や活動などにおいて館の利用を促し、今まで認知されていなかった方々の来館増により、周知を広める。外壁看板設置については確かに外観から認識できる効果は大きく、担当課と協議の上進める。	第3 3 施設の広報、施設の情報の提供
3	枠内の予算での執行が求められるなか、事業によって当初予算に対して執行が、多かたり、少なかつたりと苦勞が見受けられる。次年度において、執行が少なかつた事業の予算を減額しているが、前向きでないともとられかねない。無駄遣いはいけないが、事業の重要性を精査して、必要な事業は規模を縮小せずに取り組んでいただきたい。	環境保全に関する実践活動を支援するとともに、環境学習の推進を図るため、環境に関する情報の収集・発信拠点施設として設置された当館の役割を踏まえ、環境基本計画に則った事業推進をこころがける。年度ごとに担当課との協議の元、必要に応じて、事業の見直しも行う。ただ、新しい要望も増加しつつあるゆえ、予算や職員対応の限界もあり、従来からの事業を見直していくこともご理解いただきたい。	第4 2 収支決算状況

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よう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。