

平成27年度

指定管理者制度 外部評価結果

平成27年11月

鯖江市

平成27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、情報発信が不十分である点や安全・安心な施設運営につながる備品の管理等についての指摘が挙げられた。

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	5
(3) ふれあいみんなの館・さばえ	9
(4) 鯖江市農林業体験実習館	12
(5) 鯖江市都市公園等	15
(6) 鯖江市道の駅西山公園	18
(7) 鯖江市文化センター	21
(8) 鯖江市健康福祉センター	24
(9) 越前漆器伝統産業会館	27

6 付属資料

指定管理者制度外部評価実施方針	30
-----------------	----

平成27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、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	総務部 総務課

2 総評

施設の運營業務およびサービスの質の向上、設備の維持管理などよく管理されていると評価する。特に職員の接客マナーについては、とても感じが良く、利用者へのサービス向上に繋がっていると認められる。

しかしながら、建物が複雑で大規模であるとともに、築30年が経過しており、施設や備品の老朽化が進んでいるため、今後も定期的な保守点検と迅速な修理・改善等の対応を継続されたい。

また、会館利用者数や駐車場利用台数、さらには稼働率の推移を数値だけでなくグラフにし、一覧性のある報告書にして動向を分析するなど、利用稼働率向上のためのさらなる努力を要望する。

貸館という限られた目的のもと、利用者のニーズにできるだけ対応されているが、立地条件の良さを生かし、周辺の各交流施設等との連携を強化するなど、より利用価値の高い施設になるよう工夫していただきたい。

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
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

	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	対応する 評価項目
1	飲料用自販機の設置場所が利用者にとって非常に遠い。多目的ホール（廊下）やロビーの一角を利用して設置すべきではないか。	当該箇所に飲料用自販機を設置することにつきましては、多目的ホールを利用する大きなイベントなど、ロビーに受付を設ける場合に、混雑が予想されます。また、景観が損なわれることも考えられますので、ある程度のスペースを確保した談話コーナーにて活用されるようお願いします。	第1 1 施設の設置目的に基づく基本方針
2	毎年実施している行事については、翌年度の利用についてもあらかじめ考慮してほしい。（日にちの取り合いは避けたい。）	定例的に開催される市関係の行事等については、スケジュール調整を弾力的に行うことにより、競合することのないよう配慮いたします。	第1 2 設置目的の達成度
3	ステージの緞帳に関して、多方面から苦情がある。（緞帳が使用できない。）	緞帳および巻上ドラムの経年劣化による事故防止のため、昨年度ステージの緞帳一式を撤去いたしました。現在は、前幕で対応していただくようお願いしています。ご理解をお願いします。	第2 1 建物・設備の保守点検
4	ロビーのソファの傷みが激しく、皮が破れている箇所が多数ある。	この件につきましては、総務課にも事前報告しており、新年度予算要求いたします。	第2 2 備品の管理
5	絵などを貼付するパネルを脚車付きのものに出来ないか。	この件につきましても、総務課と協議し、新年度予算要求いたします。	第2 2 備品の管理
6	ロビーが広いと、大人数で使用する場合、説明用の携帯用拡声器の備え付けが必要と思われる。	必要に応じて、ポータブルマイクを貸し出いたします。併せて、大人数で使用する場合は専門業者に依頼し、音割れ等がないよう工夫を凝らすなどし、対応して行きたいと思っております。	第2 2 備品の管理
7	出来れば、昼間の警備員を1名置くべきではないか。	昼間は、シルバー職員に清掃と兼務しながら警備業務をお願いしています。新たに警備員を雇用すると費用がかかるため、経費節減のためにも現状どおり対応したいと考えています。ご理解をお願いします。	第2 4 警備業務
8	事務所の場所が入口から遠すぎる。中庭の一部を利用して事務所を置いてはどうか。	中庭の一部を利用しての事務所設置は、中庭の景観が損なわれる可能性が考えられますので、事務所の位置がわかりやすいように、何らかの表示を検討します。	第3 2 利用しやすい受付案内の実施
9	交差点（サバエ・シティーホテル前）の行事案内板は、停止時に車中からとても見やすく	玄関の入り口には、交差点の行事案内板までの大きさはありませんが、すでに行事案内を設置してあります。なお、読みやすいよう	第3 3 施設の広報、施

	て良いと思う。各玄関入口にもあると良い。	に文字をより大きくするなどの工夫をしたいと思います。	設の情報の提供
10	単式簿記で経理しているように思われるが、複式簿記を実施している場合には、会計事務の委託料は必要であるが、単式簿記の場合は不要と思われる。	当該経理につきましては、会計事務所を通して複式簿記を採用しています。	第4 2 収支決算状況
11	事業計画書と収支決算書の収入および支出の科目を統一することが望ましい。また、月額収支一覧表の科目とも順番をほぼ似たようにしたほうが良い。非常に見にくい。	市と民間では基本的に帳簿方式が異なります。しかしながら、会館としての複式簿記を基本として、市の様式を可能な限り取り入れ、わかりやすいように対応していきたいと考えています。	第4 2 収支決算状況
12	以前は配膳室となっていて、現在は調理室と種別区分されているが、調理室としての機能は果たしておらず、有効利用されていない。せめて、下準備(洗い・切る)の設備くらいは必要だと思う。また、冷蔵庫、戸棚、調理道具、光熱器具等の設置の検討をお願いする。	当配膳室は、調理室としては活用しておらず(保健所、食品衛生法上の関係で)、現在は、既調理物や弁当等を置くだけの単なる準備室となっています。(パンフレットには配膳室となっていますが、実務案内には「準備室」と記してあります。)そういった点を勧案の上、ご理解願います。	第1 1 利用実績の把握等
13	音楽関係のリハーサル室(練習室)が無いので、中会議室にアップライトピアノ(中古で可)を設置するともっと利用幅が広がると思う。	リハーサル室等の空き部屋を望むことは十分理解できますが、そうした部屋が特になく、とりわけ中会議室は利用数が多いので、当該箇所にピアノ等を設置することは、手狭になります。中会議室としての機能が保てなくなります。ご理解願います。	第3 10 自主事業、独自の工夫
14	駐車場の出入口が複雑(狭い)(特に冬場)との苦情がある。直線にしたほうが駐車台数もより多く確保できると思う。	嚮陽会館の駐車場については、つつじまつりの時以外は、極端な不足状態ではないと考えています。また、嚮陽会館駐車場全体が西山公園区域内となっており、公園としての役割を考慮すると、現状の緑地を減少させることは適切でないと考えます。	第2 1 施設・設備の維持管理
15	プロムナードの有効利用について、野菜等の朝市やフリーマーケットなど、道の駅と共催してはどうか。	ご指摘の点につきましては、当館の有効活用の一部として、総務課等と相談をしながらその是非等を考えていきたいと思っています。	第3 10 自主事業、独自の工夫
16	資料において、当該年度のデータは詳細に記載されているが、年度ごとの推移が記載されていない。数値だけでなくグラフで表記し、動向の一覧性のある報告書にして欲しいと思う。	ご指摘の点につきましては、今後十分考慮し、資料等に追加、添付したいと思っています。	第3 1 利用実績の把握等

平成27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	総務部 市民協働課

2 総評

鯖江市民活動交流センターは、活動場所の提供という施設の本来目的に加え、相談窓口の開設等多岐にわたり市民活動を支援する事業に取り組んでいます。その意味では、ますます中間支援組織として重要な存在になっていると言えます。

特に「鯖江おでかけ日和カレンダー」がより充実したものになり、地域イベントの包括的な情報源として広く周知活用されることを望みます。そのためには、これからも情報収集に力を入れていただき、それを広く発信することで、市民活動の認知と普及のために力を発揮してほしいと思います。

今回の第三者評価においては、情報発信について委員会からの要望がたくさん出ましたが、実は市民団体側も「鯖江おでかけ日和カレンダー」に積極的に情報を提供するなどの努力を怠っている部分があります。市民側も、センターを自らのための施設と捉え、進んで情報提供をするよう心がけるべきだと感じています。施設の発展に我々もともにがんばっていかれたらと思います。

市外から参加された第三者評価委員会の委員からは、「今回、鯖江市外の間人として鯖江の活躍を肌で感じる事ができた。自分の地元にも見習って欲しい程に、鯖江には、市民が自由に言い合える風土がある」との感想がありました。

また県外から鯖江市内に移住された委員からも、「鯖江に住もうと思ったのは、市民のまちづくり活動が盛んで、おもしろく生活できると思ったから」というコメントも出ています。

これらの言葉からも、鯖江の市民活動の元気さや、行政との距離の近さ、そしてその象徴的な「協働施設」である鯖江市民活動交流センターは、そうした「市民主役のまちづくり」を全国に知ってもらえる重要なアピールポイントとなっていることがわかります。

さばえNPOサポートの皆さんには、これまでの努力に敬意を表すると同時に、「市民をつないでいく団体」さらに「市民をエンパワーメントし、市内外に発信する団体」としてさらに一皮むけてもらえたらと委員一同期待する次第です。

中長期的には、市民活動団体・NPOのための交流・支援センターに留まらず、地域コミュニティの活動や地域資源を活かしたビジネス活動など、より幅広い分野にわたる「市民によるまちづくり」の総合的サポートセンターを目指していただくことを期待します。

そのために、まず次回の第三者評価委員会までの2年間において、これまで以上に幅広い層の市民の皆さんとの議論を始め、新たな施設へ脱皮するためのビジョン策定に取りかかっていたいただくことを強く希望いたします。

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	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。	B
		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

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。）	
	ソーシャルビジネスへの対応や、クラウドファンディングの活用等、社会情勢の変化に対応するため、新たな分野への取り組みを積極的に進めてほしい。そのために、利用者や多様な関係者（事業者、商工会議所、公民館等）にも声をかけ、中長期的なビジョン策定を行うなど、計画的かつ市民を巻き込んだ取り組みを始めてほしい。	さばえNPOサポートの方針・運営に対してのご意見として承ります。 今後のビジョン・施策策定の中で、今回のご意見があったことを念頭に置きながら検討いたします。	第3 10 自主事業、独自の工夫等
	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	広報手段の多様化という意味において、HP等のモバイル環境への対応、およびSNSでの情報発信が不足している。早急な改善を検討してほしい。	現状のHPは、閲覧自体は可能ですが、スマホ用に特化したものではありません。ただ、古いコンテンツをスマホ用に全て変えるのは困難です。使用頻度が高いコンテンツについては、適宜スマホ対応のページを作成して行きたいと考えております。 また、市内の市民団体等がfacebookでイベント情報の告知等をした場合には、そのシェアにも心がけて行きます。	第3 3 施設の広報、施設の情報提供
2	館内の一般入館者向けのWi-Fi環境について、市内の他の公共施設のようにフリースポットの導入を市と調整をしていただきたい。	市の情報統計課にも相談し、[sabaewifi]の発信器を1台貸していただくことができました。現在指定管理者が契約している光回線を使い、入居団体向けとはセパレートしたラインを使用し、既に試験運用を開始しています。	第3 3 施設の広報、施設の情報提供
3	データのバックアップ体制について、新たな対策を講じてほしい。	データベース等の重要な記録については、更新時に外付けHDDへのバックアップを行い、月替わりにもまた別のHDDへのコピーも行っています。今後は、年度単位でのCD/DVD媒体に焼く形も保存をする予定です。 将来的には、ネットワークサーバー等を導入し、データを二重化する体制がとれればと思います。	第3 5 個人情報保護
4	WEBによる施設利用者アンケートの実施を検討してほしい。	館内に紙媒体として設置してある内容をWEB用のアンケートフォームとして作成し設置しました。 現在、HPトップ右側に、バナーでリンクさせてあります。	第3 9 利用者の意見・苦情を生かす仕組みの整備

5	<p>HPの団体紹介が一部、昔のままで更新されていない。情報も全く違うものになっているので、少しでも早く更新をお願いしたい。</p>	<p>全体の内容を再確認し、更新作業を始めました。 情報の古い団体さんの多くは、新しい情報のご提供をお願いする調査にお返事をいただけていないところも多いので、地道に確認作業を進めていきたいと思います。</p>	<p>第3 3 施設の広報、施設の情報提供</p>
6	<p>施設の改修等（洋式トイレ化等）については、利用者の要望を反映しながら、計画的に取り組んでほしい。</p>	<p>洋式トイレへの改修については、要望を市に出しています。洋式化を望む声は多く、また、西山公園も近いためその利用者もよく使用されています。ぜひこの要望は実現したいと思います。</p>	<p>第2 3 清掃業務</p>

平成27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	産業環境部 商工政策課

2 総評

<p>全体を通して適切に管理されている。</p> <p>審査委員の評価も全般的に高く、施設の保守や備品の管理、施設の広報、災害・事故発生時の対応体制の確立など、適正な施設管理がされている。</p> <p>また、自主事業として取り組まれている文化祭など、地域との交流にも注力されており、総じて高く評価できる。</p> <p>ただし、事務所窓口の対応については、ごくまれにはあるが不満もあるようだ。窓口での対応は、施設そのものの印象を決定づける重要な要因の一つであるため、ますますのサービスの向上に努められたい。</p> <p>例えば、シルバー人材センターへの入会希望者等、初めて利用される来客者への対応や、自分が担当ではない業務について問い合わせを受けた際の担当者への連絡体制など、具体的な事例を挙げての接客マナーの向上をお願いしたい。</p> <p>また、施設内は完全禁煙が好ましい。実状として既存利用者とのやり取りの中で、完全禁煙化が難しいことも理解できるが、今後、利用者に働きかけ、完全禁煙化に取り組んでほしい。</p>
--

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

	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	学童保育の子どもたちもいるので全館禁煙が望ましい。	多くはないが会員の中に喫煙者がいる。今後利用者への声掛けを行う。	第3 2 利用しやすい受付案内の実施

平成27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（ラポーゼかわだ）
指定管理者	株式会社 清水会
所管部署	産業環境部 商工政策課

2 総評

河和田の宝・鯖江市の宝のラポーゼかわだは市民のオアシスとして20年、多くの利用者に喜ばれている。

ラポーゼかわだは、ロケーションにめぐまれ、個人旅行には最高の場所である。近くには、1500年の歴史がある漆器の体験が出来るうるしの里会館（越前漆器伝統産業会館）もあり、朝倉遺跡・めがねミュージアムや和紙の里にも行ける。足をのばすと、恐竜博物館もあり、周辺観光地とのタイアップも視野に入れた観光ルートを独自に考案することやウェブサイト、SNSを通じて情報を発信し、アピールすることも効果的と思われる。

また、ラポーゼかわだのある河和田地区は、漆器や眼鏡をはじめとしたモノづくり産業と地域住民や定住した若者が行うまちづくり活動が活発であり、変化を受け入れ、独自の文化に醸成し、地域資源を活かしたまちづくりやおもてなしが活発である地域であるので、地域の特性を活かし、地域との連携を強化して施設運営にあたって欲しい。

このような立地条件や環境の整った施設を市民皆の手で育て、全国から来られたお客様に「おもてなし」の心でお迎えすることが指定管理者の使命である。

ラポーゼかわだに来て何をしてもらいたいのか、また、それは人をどれだけ満足させられるかももう一度見直す時期が来ているように感じる。

今後、ラポーゼかわだが県内外の人達にもっと利用されるような仕組みを考えてもらいたい。

今回の評価により、一定水準の運営がなされていることは確認されたが、引き続き、指定管理者は、制度の趣旨や設置目的を十分理解し、引き続き努力されることを期待する。

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
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。	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。	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
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。	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。	B
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。	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。)	
	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	HPやSNSを通じた情報の発信や、観光地と連携した宿泊者増に対する取組みが必要である。	<ul style="list-style-type: none"> ・全国でも珍しいお湯と究極の田舎で体感できるプランを企画し集客に努め、「温泉の効能と田舎温泉」に加えて、体験型宿泊所として他観光地と連携してラポーゼかわだを魅力アップしていきます。 ・冬季は「雪と遊ぼう」春季「花見と山菜取り」など季節毎の体験宿泊プランを企画し、HP、予約サイトの中身の充実を常に図ると共に旅行会社への売込みを行います。 	第1 2 施設目的の達成度
2	職員の接客はもっと積極的にすること。	<ul style="list-style-type: none"> ・笑顔で接客するよう努めます。ミーティングや研修など指導強化します。 ・毎月、管理者による「サービス診断」を実施し、従業員のサービスのレベルアップを図ります。 ・部門別にいるサービスリーダーを活用し、全員の意識レベルアップを図ります。 ・お客様の声を全員に周知し、お客様の求めておられるサービスの提供に努めます。 	第1 4 職員のマナー
3	施設の玄関、客室など清掃を徹底すること。	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様が最初に目にする玄関や駐車場の清掃には特に注意を払っています。 ・和室の匂いについても、換気と室内清掃に気を付けるなど、清掃マニュアルとチェック表を活用し、匂い防止に努めます。 	第2 3 清掃業務
4	昨年度は赤字であったが、従業員がプライドと奉仕の精神で業務に当たれるよう経営者の努力を期待する。	<ul style="list-style-type: none"> ・経営コンサルによる収支バランスの管理を行い、月毎に推移状況を確認し経営の健全化に努めます。 ・従業員からの提案をうける仕組みを設け、やりがいを持ってもらい、「おもてなしの心」で迎えるよう努めます。 ・販売促進のための社員教育も、徹底して取り組みます。 	第4 2 収支決算状況

平成27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	都市整備部 都市計画課

2 総評

公園に関するイベント情報や里親制度、公園の現在の状況等について、ホームページ等を活用して、より多くの方に周知し、訪れていただくきっかけをつくる事も考えるべきだと思います。

公園を利用するにあたり、よく整備、管理されている。西山公園には、常に誰かが、どこかで作業をしており、鯖江市の宝として管理がされていると思います。

現状もしっかりと安全点検はされていると感じられるが、安全点検はチェックをすればOKというものではなく、事故がなくて当たり前です。今後も点検・対応を行い、安全で安心できる公園づくりに努めていただきたい。また、公園内には花や樹木がたくさんある事もあり、蜂等の害虫を見かけることもあるので、害虫に対する対応も適切かつ迅速に願います。

管理手法や運営方法等について、先進的な公園に視察研修等を実施し、職員の能力向上とサービスの向上に努めていただきたい。

防災の観点から、今後公園は避難場所としての施設管理も必要だと思います。また、災害発生時には、広く情報を提供し情報の共有を図ると共に、迅速な対応を願います。

西山公園の桜は、高齢木が多く見受けられ、植え替えの時期がきているのではないかと思います。今後は鯖江市の木となっている桜の管理について、計画的な対応を願います。

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
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を開館しているか。	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。	B
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。	
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
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。)	
	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	公園里親制度を更にPRし拡充を図るよう検討すべき。	制度は鯖江市が行っているもので、里親が活動に対して、どのように理解しているか 現状の活動内容を十分把握して今後市と協議します。	第1 1 施設の設置目的に基づく基本方針
2	西山公園は鯖江の宝であり、市民はもとより、市と指定管理者のコラボでより多くの情報発信を行うよう検討すべき。	公園内の観光施設、散策場、遊戯場等を再度見直し、新たな情報が多くの人に提供できるよう市と協議していきたい。	第1 1 施設の設置目的に基づく基本方針
3	遊歩道（細い道）の点検も定期的に実施するよう検討すべき。	園路の修繕や清掃、蜂や害虫駆除・枯木や危険木の処分等を今後も定期的かつ適時に行って行きたい。	第1 1 施設の設置目的に基づく基本方針
4	職員については、世代交代のことも視野に、代替要員を育成する仕組みの検討が必要である。	費用の検討も必要なため、市と協議して公園管理業務に支障が出ないように検討します。	第1 3 職員の勤務実績・配置状況
5	接遇研修等を実施し、更なるスキルアップの機会を設けてはどうか。	サービス向上活動を推進するためにも、スキルアップの機会を設けることで、市と協議します。	第1 4 職員のマナー

平成27年度 指定管理者制度外部評価

1 施設名称等

施設名称	鯖江市道の駅西山公園
指定管理者	富士屋・コーワグループ
所管部署	都市整備部 都市計画課

2 総評

管理者の努力はもとより、市、観光協会や地元をはじめとする様々なサポーターが支援している道の駅ですから、今後もサステナビリティ（持続発展性）のために関係者が一丸となって取り組んでいくことが重要です。

道の駅西山公園の指定管理者は、一般的な公共施設の管理者とこの点が大きく違うことを踏まえたサーバントリーダー（組織マネジメント支援リーダー）としての役割を果たさなければなりません。そういった意味で、地元精通した指定管理者であることや観光協会、市と一体となった施設であることの有利性を生かしながら、県下屈指の来訪者数を誇る西山公園とともに鯖江の観光拠点、シンボル核の形成に御尽力いただきたいと思います。

また、多くの人に来てくれることを期待し、ホームページの充実を図り、積極的に情報提供を行っていただきたいと思います。

今後、事業の初年度を基準とし、2年目、3年目、4年目の事業計画、収支決算を比較、分析し、自己点検を行っていただきたいと思います。

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。	A
5	開館の実績	仕様書または事業計画書のとおりを開館しているか。	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に、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。	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
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。)	
	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	委員会で議論のあったみんなの道の駅（チーム西山公園）としての取り組みを発展させ、市民や利用者から愛されるように管理者、観光協会、市が歩調をあわせて実行していく仕組みや仕掛けをもっと行うこと。	管理者、観光協会、市の協働体制を図り、西山公園での集客イベントや西山公園・動物園・道の駅の総合広報活動などを強化し、西山公園へ訪れる来場者を増すように、運営委員会を開催し、利用者目線の仕組みや仕掛けを考えていきます。	第1 1 施設の設置目的に基づく基本方針
2	多様な顧客ニーズ、利用者ニーズにもっと施設管理者が一丸となって対応を図ること。	ホームページの情報更新、アンケートでの利用者の声を聞くなど、利用者への情報提供に心掛けていきます。リアルタイムのホームページの更新を行いました	第3 3 施設の広報、施設の情報提供
3	1年目は数の上では上々であるが、用途的（とくに飲食部門）に課題があり、2年目からはそれぞれの部門ごとの実態や評価を真摯に行い、改善を行っていくこと。	飲食に関しては、オープン当初より、新商品やニーズも考えおりますが、さらなる改善、創意工夫に努めていきます。	第1 2 施設目的の達成度
4	施設イメージを損なわないように備品や看板等表記（要不要、位置、デザイン等）について事前に検討すること。 備品や消耗品の保管は外観に配慮し、利用者に不便がないようにして収納すること。	今後も市と検討、協議をしていきます。	第2 2 備品の管理

平成27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	教育委員会 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、全体的に指定管理者制度の趣旨がほぼ達成され、管理運営は概ね良好である。しかしながら、自主事業についてはマンネリ化がみられるため、外部の有識者による委員会等の設置が望まれる。また、施設の老朽化が進むなか、利用者の安心安全を確保するため、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	
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	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	B
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	B
5	開館の実績	仕様書または事業計画書のとおりを開館しているか。	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。	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	B
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。	A	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	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	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	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	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	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。	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	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	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	自主事業等の企画・運営については、外部の有識者の意見等を取り入れる委員会等の設置が望まれる。	今年度、鑑賞委員会・市民企画委員会など設置したので、各委員会で外部有識者等の意見等を取り入れていきたい。	第3 10 自主事業、独自の工夫等
2	施設の老朽化や利用者の高齢化が進む中、施設の改善については、市と協議するとともに、危機管理マニュアルを職員や貸館利用者等に周知徹底し、万全を期すること。	年々、施設の老朽化は進み改修箇所が増えている。安全第一に考え、長期計画を立て早期改善がされるよう市と協議する。会館利用者に対しても許可時にはマニュアルを渡し、当日にも諸注意を伝え対応したい。	第3 7 事故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	今年度は半数以上の役員の改選もあり体制も変わったことから、事務職員の業務状況を適切に把握できるよう、意思疎通の強化になお一層の努力をされたい。	理事と事務局の合同会議をもちたい。	第1 3 職員の勤務実績、配置状況
2	利用者に危険と思われる箇所や汚れが目立つ箇所等の修理・化粧等については迅速に対応すること（トイレの悪臭・正面玄関階段壁と立面部タイル目地部の汚れ・床タイルの損傷）。	床タイルなどの破損箇所は随時補修しているが、施設自体が古く全体的な改修が必要。修理できるところは迅速に対応し、規模が大きくなれば市との協議を行い、駐輪場の補修・正面玄関の補修の予算を市に要求する。	第2 1 建物・設備の保守点検
3	文化センターの事業を市民に迅速に発信できる広報・宣伝の方法について、SNSの活用等更なる工夫を凝らすこと。	広報委員会を設置しているので、今後、広報誌、メディアを含め、新しい広報の仕方を検討する。	第3 3 施設の広報、施設の情報提供
4	自主事業にマンネリ化を防ぐため、ふるさとアーティストの育成やステージ事業など新しい視点にたった企画を工夫すること。	他施設などで開催される事業等を鑑賞し、どう活かせるか見聞を広め、今まである事業はどう発展させるか、新しい事業にはどのような主旨をもって行なうのか見極めながら企画していきたい。	第3 10 自主事業、独自の工夫等

平成27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	健康福祉部 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。また、施設・設備の維持管理に関しても、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。

今回の評価では、ごみ排出量の抑制への取り組み、サービス水準の確保、事故防止対策への取り組み、利用者の意見・苦情を活かす仕組みの整備、指定管理料の執行状況の5つの項目が評価ランクBという結果になりました。

前回B評価だった 備品の管理、利用実態の把握等、事故発生時の対応体制の確立の3項目がA評価に改善されるなど、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。

なお、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 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。また、布巾は定期的に洗濯し古くなったものは新しいものに交換すること、実習室のスリッパについては定期的に消毒することを要望します。

2 その他

・栄養実習室の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するよう要望します。

・接客マナーについては概ね良好ですが、一部の方で挨拶等がない方がおられて残念です。

今後の改善を期待します。

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。	B
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。	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。	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。	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
第4 デイサービスの質の向上			
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
第5 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。	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。	
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	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	<p>栄養実習室の什器等で劣化しているものがある。なべ等では持ち手が熱くなるなど使用しにくいものがあり、必要に応じて新しくしてもらいたい。</p>	<p>栄養実習室の什器について点検し、必要に応じ、入れ替えます。</p>	第2 2 備品の管理
2	<p>栄養実習室の清掃は、食べ物を扱う場所なので他の部屋よりも注意深く隅々までおこなっていただきたい。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。布巾については、食器ふきか台拭きかわからないほど汚れているものがあるので、定期的に洗濯または新しくしてもらいたい。また、スリッパの消毒も定期的におこなってもらいたい。</p>	<p>テーブル下や食器棚の清掃については、定期的に清掃業者により実施していますが、ご指摘のことが起こらないよう、今後とも清潔保守を徹底します。また、布巾、スリッパについても不潔と判断されたものは新しいものと交換します。</p>	第2 3 清掃業務
3	<p>健康課の場所がわからずに、社協の窓口でうろうろする方がいる。現在も表示があるが、もっとわかりやすくしてもらおうとよい。</p>	<p>来館された方には、職員が明るく声掛けをし案内をさせていただきます。</p>	第3 2 利用しやすい受付案内の実施

平成27年度 指定管理者制度外部評価

1 施設名称等

施設名称	鯖江市越前漆器協同組合（うるしの里会館）
指定管理者	越前漆器協同組合
所管部署	産業環境部 商工政策課

2 総評

基本的に、管理業務は協定書に基づき適正かつ円滑に履行されている。

会館は、越前漆器産業振興を目的としていることから、産地の出荷額や売店の売上げ目標・実績について、管理・把握されたい。

施設の清掃が行き届いており、大変きれいに館内が整えられている。ショップの展示も考えられているが、ショップに職員がいないこともたびたびあり、人がいないときには寂しく感じられることもある。スタッフもきちんと対応してくれるが、事務所内に閉じこもりがちのようにも感じられる。明るい積極的な接客を心掛けていただきたい。

館内が広いので、受付に入った際、奥にある山車会館や椀椀などのことが分かりにくいので、パンフレットや掲示方法について工夫を凝らしてほしい。

また、マイナンバー制度が10月からスタートしたことから、個人情報の管理の重要性は増している。個人情報保護についての研修やマニュアルの整備を進めるなど、一層の取り組みを求める。さらに、万が一の事態に備え、設置されているAEDの操作研修も行っていたいただきたい。

今後、ショップの展開方針や、新しい展覧会の企画など、伝統工芸の情報発信にとどまらず、常に新しい取り組みに挑戦してほしい。

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	
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	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	B
5	開館の実績	仕様書または事業計画書のとおりを開館しているか。	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。	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。	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り組みを行っているか。	B	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。	B	B
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	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	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。	B	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
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。）	
	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	施設全体のことが分かるパンフレットや掲示などの工夫があるとよい。	入ってすぐの表示を変更する。奥に職人工房や「椀椀」があることが分かる表示にします。また、パンフレットについても検討します。	第1 1 施設の接地目的に基づく基本方針

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。