

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。	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