

平成28年度

指定管理者制度 外部評価結果

平成28年11月

鯖江市

平成28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14施設・3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（3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、利用者数の減少に対する懸念や、利用者数の増加に向けた自主事業の工夫に関する指摘が目立った。

5 各施設の評価結果

(1) 夢みらい館・さばえ	1
(2) 鯖江市スポーツ施設	4
(3) 鯖江市多機能型健康福祉施設「神明苑」	10

6 付属資料

指定管理者制度外部評価実施方針	13
-----------------	----

平成28年度 指定管理者制度外部評価

1 施設名称等

施設名称	夢みらい館・さばえ
指定管理者	夢みらいWe
所管部署	総務部 市民協働課 女性活力・人権推進室

2 総評

全体的には、過去9年間の指定管理者として蓄積された経験を基に、適正に事務を遂行され、事業ごとのアンケート結果を次の企画運営に活かすことなどにより、事業の改善に努められており、利用者数も年々増加していることから適切な管理・運営がなされていることを評価します。

課題としては、市民へ男女共同参画拠点としての活動内容の周知にさらなる工夫と努力が必要かと感じます。活動の目的、施設の役割を明確にして広く発信していくことが求められます。

また、今まで以上に、男女共同参画の視点を地域活動に活かしていけるよう、地域や団体等、様々な場へ出向き、幅広い世代を巻き込んで、夢みらい館・さばえの事業充実、認知度の向上につなげていただきたいと思います。

今後も、利用者の意見を反映させ、サービス向上に努めると共に、一層の努力とアイデアで、市民や市民団体の男女共同参画に関する自主的活動を支え、連携・協働しながら、男女共同参画のかけがえのない拠点として運営していかれることを期待します。

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。	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。	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5 その他			
1	男女共同参画を推進していく拠点としての取り組み	男女共同参画を推進していく活動拠点としての事業を実施しているか。	A
2	子どもが安心して活動できる場所としての取り組み	子どもがのびのびと安心して活動できる場所として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。)	
	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	HP上に男女共同参画についての基本的説明があるとよい。事業イベントがただのお楽しみ会に感じてしまうので、何を目的にしているのか明確にするとよい。	今後、事業案内や報告だけでなく、事業の目的や事業を行ったことによる成果（アンケート結果など）を、掲載していきたい。	第3 3 施設の 広報、施 設の情報 の提供
2	館内だけの事業では参加者が偏る。他団体との連携による出前事業等の計画はあるのか。	現在、さばえ男女共同参画ネットワークが独自の事業として地域の文化祭などでの啓発事業（朗読劇）をされているが、夢みらい館としても、地域での出前講座が開催できるよう、夢みらいWe理事を中心に学習を行っている。今後、公民館との協議を行い、男女参画講座として開催できるように協力を求めている。 現在、神明幼稚園と協働して、家庭での男女共同参画の問題や、子育ての不安・喜びを語り合う、井戸端談義を年5回計画し実施している。	第3 10 自主 事業、独 自の工夫 等

平成28年度 指定管理者制度外部評価

1 施設名称等

施設名称	鯖江市スポーツ施設
指定管理者	一般社団法人 鯖江市体育協会
所管部署	教育委員会 スポーツ課

2 総評

指定管理者（一社）鯖江市体育協会は、公共施設の管理者たる自覚を有し、組織内での事務の適正化に鋭意努力しながら、市から委託を受けた12のスポーツ施設の管理・運営を適切に実施されています。

また、トップアスリートを招聘し、青少年育成のために企画開催するスポーツ教室（ジュニアアスリートクリニック in さばえ）のような、将来に向けて価値のある自主事業の展開や、開館時間の延長、トレーニングジム設備への自主投資など、経営意識をもって施設の運営に努められている姿勢は高く評価します。

そのうえで、今回指摘のあった修繕の必要な箇所、運営面での利用促進への取組み、遺失物等の管理方法の見直し等については、対応策の早急な実行をお願いします。

さらに、施設によっては、維持管理にかかる負担に対する利用者数、利用料収入とのバランスが適正かどうかの検証を怠らず、必要に応じて、今後の対策・方向性の確認を鯖江市との間で情報共有していただきたい。

（一社）鯖江市体育協会は、平成23年4月に法人格を取得され、関係規則・内規の整備、職員への指導の徹底等、組織体制の整備に順次取り組まれておりますが、会計・決算処理については、内外含めての監査の状況や、現金・通帳等の取り扱いなど、個人情報取り扱いも含め、今後も一層厳しい目線でチェックを受けるという危機管理意識を持ち、管理・運営業務にあたって頂きたい。

日頃の利用者の視点からは、特に高齢者の場合、運動前の血圧測定の推奨や声かけ・目視による健康状態の確認など、より親切な対応を心がけ、利用促進へとつなげて頂きたい。

本第三者評価委員会による（一社）鯖江市体育協会の指定管理状況評価は、ほぼA判定にまとまりましたが、今後も組織管理・運営、企画手腕の向上を目指していただき、鯖江市のスポーツ振興に携わる諸団体の指導的立場としての認識を持って、「いつでも、どこでも、だれでも、いつまでも気軽に参加できる鯖江型の生涯スポーツ社会」の実現に、協会の組織力・ノウハウを活かされていくことを期待します。

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。	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。	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。）	
1	関係団体と緊密な連携や、高齢者の健康維持・増進を図るための企画を工夫するなどして、昼間における施設利用を増やせないか。	当協会では、スポーツ交流館のアスレチックジムの未利用時間帯における健康教室の開催、ジム機器の購入、資料室への大型鏡の設置など、利用促進に向けた様々な取り組みを行っています。高齢者の方々に、もっと日中気軽に利用していただけるよう、総合型地域スポーツクラブのメニューの充実を図っていただくほか、職員のスキルアップ（トレーナー資格の取得など）、健康教室等の充実、またシューズの貸し出し等に取り組み、より気軽にスポーツに親しめる環境づくりに努めてまいります。	第3 10 自主事業、独自の工夫等
2	50mの市民プールについては、複数の監視員の配置などの安全対策は当然必要だが、その体制の割りに利用者が少ないのではないか。	市民プールにつきましては、安全安心を第一に、万一の事故に備えて十分な監視体制の下でご利用いただいています。利用促進に向けては、市内小中学生や県内外のスイミングスクール（部活動等）に活用していただけるよう情報発信を検討していきます。	第3 1 利用実績の把握等
3	丸山公園多目的広場は利用者数の割に維持経費が大きい施設となっていないか。特に芝生の水遣りに伴う水道料金や肥料代が負担となっていないか。	丸山公園多目的広場の芝生化により、スポーツ少年団から大人まで、年間を通して多くのサッカー大会が開催されています。さらにグランドゴルフの大会なども毎年開催され、利用頻度の高い施設となっています。 天然芝であることから、修景管理を造園業者に委託しているほか、日常の清掃や肥料撒き、夏期の散水は、市サッカー協会のご協力をいただいています。なお、夏期の散水に多くの水道を使用しますので、今後、市スポーツ課と協議の上、効率の良い散水方法について検討してまいります。	第4 3 経費節減状況
4	全ての施設において、多くの利用者に来てもらうための工夫をして欲しい。	スポーツ施設の利用者は、全体的にみて増加傾向にありますが、さらに増加させるには、施設PRの他、当協会が主催する市民大会などにニュースポーツなどを取り入れ、幅広い年齢層でスポーツを楽しめる環境づくりに努めながら利用者の拡大を図ってまいります。	第3 10 自主事業、独自の工夫等
5	個人情報とは、どのように取り扱い、管理しているのか。	個人情報の多くは、施設利用申請書の紙ベースで、ファイルに綴じ適正に管理されています。当協会の「個人情報保護方針（プライバシーポリシー）」により、個人情報の収集・利用目的、安全管理等を定めており、	第3 5 個人情報の保護

		保護管理責任者を設置し、職員に対しての研修も実施しています。またアスレチックジム運営に係る委託業者への指導徹底を図るとともに、USBの社外持ち出し禁止やイベント参加者の名簿の管理徹底、さらに個人情報を含む文書の廃棄は、全てシュレッダーにより処分するなどの対応を行っております。	
6	AEDは、大会毎に準備するより施設に常設するのが望ましい。屋外施設含め、全施設に設置できないか。	各施設へのAED設置は大変重要と考えています。備品としては高額であることから、将来に向け、まず管理棟のある施設に計画的に設置していただくよう市スポーツ課に要望してまいります。	第3 7 事故発生時の対応体制の確立
7	屋内施設利用時に地震（震度5以上など規模の大きいもの）が起きた場合、避難対策はどのように計画しているか。	地震が発生した場合の初動体制については、職員による非常放送設備での情報発信や器具の落下・転倒に注意して指示・誘導を行なうことなどを、施設の消防計画で定めております。 また総合体育館、スポーツ交流館、ゲートボールセンターの3つの施設では、当協会における避難訓練を年2回、利用者にも参加していただいております。	第3 8 災害発生時の対応体制の確立
8	指定管理料の執行については、外部による会計監査を受け、指導・助言を改善に活かす努力が必要である。	当協会の監査は、決算期に会計事務所に決算書の確認をしていただいている他、定期的に市の監査を受けており、適正に執行されていると考えております。しかし今後は外部監査の導入も検討し、市民の信頼をさらに高めながら生涯スポーツの振興に努めていきたいと考えています。	第4 1 指定管理料の執行状況
9	総合体育館は床改修工事を行なうが、国体のなぎなた競技前後で使用制限についての考えはあるのか。	総合体育館は、国体のなぎなた会場として、平成29年5月にプレ大会、平成30年10月に本大会が計画されていますが、選手、監督、関係者の皆様を気持ちよくお迎えするために使用制限が必要かどうかは、市スポーツ課にご指導いただきながら、適切に対応してまいります。	第5 1 その他
	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	夜間委託したシルバー人材センターの職員であっても施設内の各室の巡回を徹底して欲しい。	シルバー人材センターとの契約書の仕様書に、業務内容が詳細に明記されており、適切に業務が実施されています。また、夜間の巡回時の点検漏れが生じないように各部屋の一番奥に点検チェック表を備えるなどの工夫をし、翌日の確認と合わせて細心の注意を払い管理させていただいております。	第2 4 警備業務

2	職員接遇マニュアルの自己診断チェック表はどのように活用しているのか。	自己診断チェック表の活用は、組織人としての自らの役割を再認識する絶好の機会だと考えており、原点に返ることで気持ちを新たに、モチベーションを高めるとともに、自己研鑽にも繋がっていくものと考えています。	第1 4 職員のマナー
3	開館時間を延長することに対して、職員の負担を減らす（利用者へのサービスの低下を防ぐ）ためにどのような対策を行なっているのか。	職員の勤務体制は、交代制をとっておりできるだけ無理のないように配慮しています。また総合体育館、スポーツ交流館の受付業務は二つの総合型地域スポーツクラブにも協力をいただきながら利用者へのサービス向上に努めています。	第2 1 職員の勤務実績、配置状況
4	ゲートボールセンターの屋外トイレの内装が老朽化している。修繕の計画はあるのか。	ご指摘の屋外トイレは、施設の経年劣化がみられますので、修繕については市スポーツ課と協議してまいります。	第2 1 建物・設備の保守点検
5	貸し出された備品の盗難、紛失、破損した場合の対応は怎么样了か。	備品の貸し出しにおいて、借業者側の要因で破損、紛失したときは、自己責任としてご負担して頂いております。今後とも、備品を大切に使用していただくよう利用者の方に注意喚起を行ってまいります。	第2 2 備品の管理
6	今後とも加盟団体の協力を得て、利用者による清掃、美観活動を促進していくことが大切である。	施設の清掃、美観活動は、既にいくつかの団体の方にご協力をいただいております。今後とも、職員が率先垂範して取り組みながら各団体の積極的な参加を呼び掛け、よりよいスポーツ環境づくりに努めてまいります。	第2 3 清掃業務
7	ゲートボールセンター等の屋外トイレの施錠管理は怎么样了か。	市内の公園の屋外トイレは、市のオープendetaterでも紹介されているとおり、一般の方も自由にお使いいただいております。 ゲートボールセンターにつきましては、外周の柵内に設置されており、センターの利用時間帯以外は、ゲートで施錠されご利用できなくなっております。	第2 4 警備業務
8	各施設において、鍵が紛失をした場合、スペアキーの管理はしてあるのか。	施設の鍵については、スペアキー3セットが用意しており、適正に保管されています。	第2 4 警備業務
9	各施設の忘れ物・落し物をデータで管理し、内容による保管期間も定めて、電話での問い合わせにもスムーズに対応できる体制を整えられないか。	忘れ物につきましては、できるだけお客様のもとに返るよう努めているところですが、今後は保管場所やデータ管理の検討、保管期間の表示など、効果的な処理ができるようにし、お帰りの際に忘れ物をなさらないよう注意喚起もしてまいります。	第3 4 サービス水準の確保
10	特に高齢の利用者に対しては体調管理（障害、持病等含めて）に気をつけるよう注意喚起や、チェック体制を取ってほしい。	高齢者の方のご利用の際は、熱中症予防対策、運動前の血圧測定の励行、また無理をせず休むことも大切であることなどの声かけをし、親切な対応に心がけてまいります。	第3 6 事故防止対策への取り組み

11	<p>利用者会議は、年2回開催してはどうか。</p> <p>利用者会議や普段の開館時に利用者から出た意見・苦情の記録はどのように管理しているか。</p>	<p>施設を利用する上で、重要な議題が生じたときは、臨時の利用者会議を開催することになっています。利用者の方のご意見等は、議事録、また日誌に記されており、重要な事項は、モニタリング、また総務委員会で報告されています。</p>	<p>第3 9 利用者の意見・苦情を活かす仕組みの整備</p>
12	<p>電灯設備のLED化を検討すべきではないか。</p>	<p>指定管理業務の施設メンテナンスの中で、LEDに交換が可能なものについては、対応を検討していきます。</p>	<p>第4 3 経費節減状況</p>

平成28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、効率的な管理に努められている。特に、障害福祉サービスとして、障害者就労継続支援A型事業の推進、障害者就労の場の提供や放課後児童健全育成事業として、児童クラブを運営され、利用者数を増加させていることなど、福祉行政に多大な貢献をしている点は評価できる。

施設運営の具体面として、温泉を目的に利用される入湯客に対する、湯温度の微調整や水風呂における温度管理からも感じられるように、目に見えるところだけでなく、北陸特有の奥ゆかしく細やかな気遣いで、来苑者をもてなしていることが伝わってくる。入浴による体調不良者の発生という過去の事故例を分析し、温度管理のデジタル化を進め、より有効な具体的対応策を講じること等は、多種多様な利用者からの要望に、効率的、合理的かつ柔軟な姿勢で事に応じた的確な対応をとっている運営の現れであろう。

また、ゴミ抑制策の一環としての、バイオディーゼル燃料の利活用を継続されていることに見られる、環境に配慮した姿勢にも、他の事業所が見習うべきものがある。加えて、施設周辺の清掃等のみならず、地場製品のPR等、地元密着の種々の活動が行われていることは、一事業所としての立場を超え、地域の一員としての役割を強く認識されており、地元の方々が、親近感や「共にある」という一体感を当施設に持つことにつながっていると思われ、心動かされるものがある。

サービス業と多機能型健康福祉施設を兼ね備えた施設が行う様々な事業を、各々の目的、方針に沿って、より高い水準で遂行しており、今後も期待するところ大である。

○改善が望まれる点

近年は、個人によっても、広く世界に情報が発信される時代である。このような時代においては、新しい利用者との関係作りが求められる。「和」を代表するひとつの文化「温泉」を、現代の情報ツールを適切に利用して発信していかれることを期待する。

神明苑が、引き続き永く市民をはじめ広く多くの方に支持されていくためには、利用者一人ひとりが何を求めているのか、その声に常に謙虚に耳を傾け、そこで必要とされるものをカタチにし提供していく姿勢が不可欠と考える。指定管理者として、この点をより一層深く認識し、その管理運営にあたられることを強く望む。

多機能型健康福祉施設としての特徴を、その利点と捉え、近隣類似施設との適正な差別化の中で、健全な営業を今後も進めてもらいたい。

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。	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。	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	一部の職員に頼ることなく、全職員がすべての業務に精通するために、どのような体制等をとっているのか。	毎月末頃スタッフミーティングを行い、お互いの業務に関する情報の伝達、意識徹底をしており、問題が発生した場合は、その都度スタッフで話し合い、問題を解決しています。	第3 4 サービス水準の確保
2	近隣類似施設との差別化について、どう考えているのか。	他の入浴施設との違いとしては、天然温泉であり、大型の体育館やアスレチックジム等完備し、利用者（市民の皆様）の健康促進に貢献しております。 又、公民館の合宿通学事業参加児童への入浴サービス、公民館のさんさん祭りへの協力など、広く市民目線の運営を行っております。	第3 10 自主事業、独自の工夫等
3	今年度に入り、入湯客、宿泊客が減少しているが、その分析と対応策について聞きたい。	近年、宿泊客の減少は深刻な課題と承知しております。当苑には和室しかなく、最近洋室をご希望されるお客様の増加に伴い、宿泊客が減少している事も一因として考えられます。当苑としては、施設のサービスの水準の向上や、最高のおもてなしの接客を心掛けるように日々努力し宿泊客の増加に努めたいと思っております。	第3 1 利用実績の把握等
4	食堂利用客への苑利用についても、PRされてはどうか。	先頃開催いたしました「越前漆器で味わう秋の銘酒」というイベントを行い、新聞・雑誌・テレビ等で当苑のPRをいたしました。お蔭様で一定の評価を頂き、今後もこのようなイベントを年間に何度か行い、広く市民の皆様に神明苑を周知して頂けるように努めます。	第3 10 自主事業、独自の工夫等
5	日帰り休憩室での、一部の客による場所の占有についての対処は。	一部のお客様による日帰り休憩室の占有につきましては、『支配人の直行便』、フロントへの苦情などで承知しており、職員の注意喚起や休憩室に占有しないようにするための貼紙等をしてお客様のご協力をお願いいたしております。	第3 9 利用者の意見・苦情を活かす仕組みの整備
6	スポーツ事業において、教室、レッスン等が減少している理由は。	参加希望者の減少及び講師の不足、また、他施設との価格競争等が原因であり、今後改善するように考えております。	第3 1 利用実績の把握等

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。