

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を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