

令和4年度
指定管理者
第三者評価結果

令和4年11月

鯖江市

令和4年度 指定管理者の第三者評価について

1 目的

指定管理者による管理運営状況について、学識経験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等に的確に反映させることを目的とする。

2 対象施設

今年度は、3施設・3指定管理者を対象とした。

3 実施方法等

施設の類型ごと（施設管理型、自主事業型）に、学識経験者や市民の代表者等で構成する第三者評価委員会を設置し、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、26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、収支状況等）からなる「指定管理者評価シート」によって第三者評価を実施した。

なお、「指定管理者評価シート」では、26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)

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、職員が基本方針を理解しているか。

- ◎1：施設の設置目的に基づいた施設運営上の基本方針が明文化されているか資料を確認する。
- ◎2：施設の設置目的や施設運営上の基本方針について、職員が理解するための具体的な取組みを実施しているかを確認する。
- ①：施設の設置目的や施設運営上の基本方針について、利用者に周知するための具体的な取組みを実施しているかを確認する。

判断基準			指定管理者 記入欄	施設所管課 記入欄	第三者評価 機関記入欄
			チェック欄	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◎の一方または両方に該当しない。	C			
評価 項目	◎1	施設の設置目的に基づいた、施設運営上の基本方針が明文化されている。	○	○	○
	◎2	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）

3施設ともに、全般的に、良好に施設管理が行われているとともに、民間事業者としてのノウハウを活かした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、より良い施設に向けた管理運営を図っていくために、いくつかの指摘がなされている。特に、コロナ禍の長期化が施設の管理運営に影響を与えている中での第三者評価となったため、新型コロナウイルス感染症の感染防止対策の徹底はもちろんのこと、ウィズコロナ・アフターコロナの施設利用形態の変化を見据え、新たな利用方法の検討・提案することや、子どもから高齢者まで、幅広い年代層が安心して利用してもらえる取り組みの推進を目指す必要があることなどが言及された。

5 各施設の評価結果

(1) 嚮陽会館、嚮陽会館前駐車場、ふれあい広場駐車場	1
(2) 夢みらい館・さばえ	6
(3) 健康福祉センター	9

6 付属資料

鯖江市指定管理者第三者評価委員会の開催経過	14
鯖江市指定管理者第三者評価委員会委員名簿	14

令和4年度 指定管理者第三者評価

1 施設名称等

施設名称	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 行政管理課

2 総評

嚮陽会館等の指定管理者の管理運営状況は、全般的に、良好に施設管理を行っているとともに、民間事業者としてのノウハウを活かした運営を行っているとは評価できます。

特に、開館から38年が経過しているにもかかわらず、館内の部屋や廊下は綺麗に管理されるとともに、館内に飾ってある生け花からはおもてなしの心を感じさせることから、来館者に好評を博しており、今後とも良好な施設管理を継続していただきたい。

また、職員の方々が親切丁寧で親しみが持てる応対をされており、好印象を与える接客に努められていました。

一方で、開館から38年が経過し、建物や設備の老朽化が進んでいることから、今後の大規模改修に向けて、鯖江市が建物や設備の改修、備品の改修や更新を進めるにあたり、対応が必要となる箇所や備品の洗い出しに協力して取り組んでいただきたい。

また、ハッピー展示事業を展開するなど、利用者増につながる取り組みを進められていることは評価できるが、本事業の認知度が低く、貸出方法に難がある可能性があることから、より多くの人々が利用しやすい方法を検討する必要があります。

さらに、コロナ禍の影響により、一部の常連利用者が利用しなくなった現状を鑑み、今後の利用回復や新規利用者の開拓に向け、現状の利用状況の分析を行うとともに、必要な対策を検討していく必要があります。

今回の第三者評価は、コロナ禍の長期化が施設の管理運営に影響を与えている中での実施となりましたが、新型コロナウイルス感染症の感染防止対策をはじめ、一定水準の管理運営がなされていることを確認できました。今後も、新型コロナウイルス感染症の感染防止対策を徹底し、利用者の安全安心を確保していくことはもちろん、ウィズコロナ・アフターコロナの施設利用形態の変化を見据え、新たな利用方法の検討・提案をしながら、多くの人に利用してもらえる施設となるよう、今後とも努力さ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	施設所管課 内部評価結果	第三者評価機関 評価結果
第1 総則					
1	施設の設定目的に基づく基本方針	施設の設定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	A
2	施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設の設定目的を達成しているか。	A	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	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	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	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	B	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	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	A
4	警備業務	安全、安心な環境を確保しているか。	A	A	A
5	ごみ排出量の抑制への取組み	ごみ排出量の抑制に向けた取組みを行っているか。	A	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	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	A
3	施設の広報、施設の情報提供	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	A	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組みを行っているか。	A	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	A
6	事故防止対策への取組み	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	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	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	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	A
10	自主事業、独自の工夫等	施設の設定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	B	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	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 モニタリング等における指摘事項への対処状況					
1	モニタリング等における指摘事項への対処状況	モニタリングや内部評価、外部評価、監査委員による監査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、施設管理に活かしているか。	A	A	A
第6 新型コロナウイルス感染症の感染防止対策等への取組み					
1	新型コロナウイルス感染症の感染防止対策等への取組み	新型コロナウイルス感染症の感染防止対策を講じているか。	A	A	A
第7 その他					
1	その他	第1から第6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。）	対応見込み期間 （短期：1年未満 中期：1年以上）	
1	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。）	対応見込み期間 （短期：1年未満 中期：1年以上）	対応する 評価項目
1	<p>今後の大規模改修に向けて、市が建物や設備の改修、備品の改修や更新を進めるにあたり、対応が必要となる箇所や備品を洗い出していきたい。</p> <p>その際、利用者の人命に関わる損傷故障した箇所や備品が判明した場合には、早急に対応していただきたい。</p>	<p>平常時から、設備等については専門業者の定期保守点検を受けており、早急な対応が必要な場合はその都度対処しております。</p> <p>建築から40年近くが経過し、経年劣化した設備が多くあるため、改修計画の策定時までには、保守点検の報告書等に基づいて改修の対応が必要となる箇所や備品を洗い出していきます。</p>	中期	共通編 2-1
2	<p>貸出用の机について、利用者の扱い方が乱雑に思えるため、利用者に設置や片付けの方法を指導したり、扱いを熟知しているシルバー人材センターを利用していただくなど、必要な対策を検討していただきたい。</p>	<p>現在でも、倉庫から搬出搬入する備品が多くある場合は、備品の取扱いを熟知しているシルバー人材センターの利用を施設利用者に依頼しています。</p> <p>今後もシルバー人材センターの利用を一層推進していきます。</p>	短期	共通編 2-2
3	<p>コロナ禍の影響により、一部の常連利用者が利用しなくなった現状を鑑み、今後の利用回復や新規利用者の開拓に向け、現状の利用状況の分析を行うとともに、必要な対策を検討していただきたい。</p>	<p>年内に現状の利用状況の分析を行うとともに、必要な対策を市とも協議して検討していきます。</p>	短期	共通編 3-1 3-10
4	<p>ハッピー展示事業をチラシやリーフレットに掲載し、PRに努めていただきたい。</p> <p>また、本事業の貸出方法（ギャラリーの分割利用）を工夫するなど、より多くの人々が利用しやすい方法を検討していただきたい。</p>	<p>年内にホームページに分かりやすく表示して活用をPR致します。</p> <p>また、チラシやリーフレットの作成については、会館パンフレットの増刷時に掲載を検討していきます。</p>	短期	

5	<p>部屋の案内看板が少ないように思われる。市外・県外の来訪が多い時など、施設に不慣れな方への案内看板を増やすなど、必要な対策を検討していただきたい。</p>	<p>現在、会館入り口に「フロアのご案内」として館合図が掲示してあるのみですが、よりわかりやすい表示となるよう、今後、会館の改修計画の中で検討して行きます。</p>	中期	共通編 3-2
6	<p>1階にあるソファの上にパンフレットが置いてあるが、見やすさ、取りやすさの面で不便なように感じるため、配置の仕方を工夫していただきたい。 また、パンフレットの設置場所は、談話コーナーや入口の方が良いと思われるため、必要な対応を検討していただきたい。</p>	<p>現在ソファの上に置いてあるパンフレットにつきましては、早急にテーブルの上に移動し、見やすく取りやすいように改善します。 また、パンフレットの設置場所につきましては、避難経路との関連もありますので、今後検討していきます。</p>	短期	共通編 3-2
7	<p>時計やW i - F iなどの利便性の現状について、事前の周知やHPへの掲載などを通して、利用者に配慮していただきたい。</p>	<p>W i - F iにつきましては、利用可能な会議室単位での表示を検討します。また、利用申込時での事前説明に努めます。 なお、時刻がずれた状態の時計につきましては、修繕まで「調整中」として表示することにより周知します。機器の故障であるため、HPでの周知は考えておりません。</p>	短期	共通編 3-3
8	<p>嚮陽会館には、中庭を背景としたギャラリーやサロンなど、他の施設にない素晴らしい設備が整っているため、利用者が少ない現状を残念に思う。道の駅西山公園や地区公民館などに、施設のパンフレットを置くなど、施設の利用者増加に向けたPRを行っていただきたい。</p>	<p>9月末までに各施設にパンフレットの設置を依頼し、施設のPRに努めます。</p>	短期	
9	<p>利用者が減っている状況の中で、利用を断念した方の理由も苦情と同程度の重要な情報であるため、利用しなかった人の意見を積極的に把握していただきたい。 また、意見や苦情をより多く汲み取るために、利用責任者にアンケート用紙を渡して記入していただくなど、対応を検討していただきたい。</p>	<p>今後、利用のキャンセル等があった場合、事務局にてその原因について聞き取りを行い記録することにより、今後の利便性の向上について参考とすることを検討します。 なお、現利用者には、日誌とともにアンケート用紙を渡して記入していただいております。</p>	短期	共通編 3-9

10	<p>コロナ禍で難しい現状は理解できるが、ゆとりと活力ある地域社会の形成を図る施設の設置目的の達成に向けて、市民の方達が集まりやすい、地域のシンボルマークとなるような利用方法に取り組んでいただきたい。</p>	<p>施設の設置目的の達成に向け、市民の皆さまが利用しやすい施設となるよう改修計画の中で検討して取り組みます。</p>	<p>中期</p>	<p>共通編 3-10</p>
----	--	---	-----------	---------------------

令和4年度 指定管理者第三者評価

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 市民活躍課

2 総評

夢みらい館・さばえの指定管理者の管理運営状況は、全般的に、良好に施設管理を行っているとともに、男女共同参画社会を推進する団体としてのノウハウを活かした運営を行っていると評価できます。

特に、テレワークを導入することにより、臨機応変な勤務体制をとっており、コロナ禍においても施設の管理運営が適切に行われていました。

また、職員の方々が明るくしっかりとした対応をされるとともに、館内を清潔に保ち、張り紙や注意書き、スリッパの変更など、来館者に気持ちよく利用してもらえるような接客や創意工夫がみられました。

さらに、ホームページの情報は、常に最新のものになっており、わかりやすい情報発信がなされるとともに、ホームページのデザインはスマートフォン等にも対応したレスポンスなデザインとなっており、どのような端末でも情報確認しやすい状態でありました。

一方で、施設を有効活用するための様々な事業や工夫が展開されていますが、今後も男女共同参画推進の中心的な役割を担う施設として、より良い管理運営に努めていただく必要があります。

また、一人でも多くの方に夢みらい館・さばえの取り組みに関心を持ってもらえるよう、引き続き、ホームページやSNS、チラシなどを通じて、様々な取り組みを発信していただく必要があります。

さらに、コロナ禍の影響により、1階のキッズコーナーの利用が進まない現状を鑑み、今後の有効活用に向け、必要な対策を検討していただく必要があります。

今回の第三者評価は、コロナ禍の長期化が施設の管理運営に影響を与えている中での実施となりましたが、新型コロナウイルス感染症の感染防止対策をはじめ、一定水準の管理運営がなされていることを確認できました。今後も、新型コロナウイルス感染症の感染防止対策を徹底し、利用者の安全安心を確保していくことはもちろん、鯖江市の男女共同参画推進の中心的な役割を担う施設として、また、子どもを始め、幅広い年代層に利用してもらえる施設となるよう、今後とも努力さ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	施設所管課 内部評価結果	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	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	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み	ごみ排出量の抑制に向けた取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	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	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	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 モニタリング等における指摘事項への対処状況				
1	モニタリング等における指摘事項への対処状況	モニタリングや内部評価、外部評価、監査委員による監査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、施設管理に活かしているか。	A	A
第6 新型コロナウイルス感染症の感染防止対策等への取組み				
1	新型コロナウイルス感染症の感染防止対策等への取組み	新型コロナウイルス感染症の感染防止対策を講じているか。	A	A
第7 その他				
1	男女共同参画を推進していく拠点としての取組み	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	A
	女性の福祉の増進および男女共同参画の推進に関する講座等運営に関する取組み	職業生活および家庭生活等に必要の講習会等に関すること。	A	A
	子どもが安心して活動できる場所としての取組み	幼児・児童に対する下校後の遊び、学習等の助言指導に関すること。	A	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。）	対応見込み期間 （短期：1年未満 中期：1年以上）	
1	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。）	対応見込み期間 （短期：1年未満 中期：1年以上）	対応する 評価項目
1	引き続き、利用者への消毒作業の啓発ポスター・チラシを掲示していただきたい。	引き続き、各会議室に消毒の徹底のポスターを掲示し、利用者への周知・徹底を促します。	継続	共通編 6-1
2	施設を有効活用するための様々な事業や工夫が展開されており、今後も市民活動の中心的な役割を担う施設として、管理運営に努めていただきたい。	市民活動の中心的役割を担う施設として、引き続き、市民の声を反映した事業の実施と管理運営に努めます。	継続	特別編 1-1
3	一人でも多くの方に夢みらい館・さばえの取り組みに関心を持ってもらえるよう、引き続き、ホームページやSNS、チラシなどを通じて、様々な取り組みを発信していただきたい。	HPや Facebook などのSNSの活用やチラシなどを通して、今後も積極的な情報発信を継続して行っていきます。	継続	特別編 1-2
4	1階のキッズコーナーの有効活用を進めるため、必要な対策を検討していただきたい。	誰もが自由に利用できるキッズコーナーの表示や、屋外からも見えやすく利用しやすい配慮をするとともに、利用者やイベント参加者等にも周知しながら、有効活用を進めていきます。	短期	特別編 1-3

令和4年度 指定管理者第三者評価

1 施設名称等

施設名称	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 健康づくり課

2 総評

健康福祉センターの指定管理者の管理運営状況は、全般的に、良好に施設管理を行っているとともに、地域福祉を推進する団体としてのノウハウを活かした運営を行っていると評価できます。

特に、鯖江市の健康と福祉の向上を図る施設として、施設の隅々まで清掃が行き届いていました。

また、エレベーター付近に設置されている意見箱について、今後目立つ色に変えていくなど、意見を出しやすい環境づくりに努めていました。

一方で、子どもから高齢者まで幅広い年代層が安心して施設を利用できるように、老朽化した施設や設備、備品のメンテナンスの対策や、事故防止対策、自然災害対策を検討する必要があります。

また、利用者の利用状況の把握と適切な分析は、今後の施設運営にも大きな影響を与える可能性があるため、適宜分析、そのための改善案の策定、実施の検討を進める必要があります。

さらに、コロナ禍でできなくなった自主事業がある一方で、コロナ禍だからこそ実施すべき自主事業もあると考えるため、積極的な自主事業の実施を検討していただく必要があります。

今回の第三者評価は、コロナ禍の長期化が施設の管理運営に影響を与えている中での実施となりましたが、新型コロナウイルス感染症の感染防止対策をはじめ、一定水準の管理運営がなされていることを確認できました。今後も、新型コロナウイルス感染症の感染防止対策を徹底し、利用者の安全安心を確保していくことはもちろん、子どもから高齢者まで、幅広い年代層が安心して利用でき、鯖江市の健康と福祉の向上を図る施設として、利用者が行きたくなるような施設となるよう、今後とも努力さ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	施設所管課 内部評価結果	第三者評価機関 評価結果
第1 総則					
1	施設の設定目的に基づく基本方針	施設の設定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	B
2	施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設の設定目的を達成しているか。	A	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	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	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	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	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	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	A
4	警備業務	安全、安心な環境を確保しているか。	A	A	A
5	ごみ排出量の抑制への取組み	ごみ排出量の抑制に向けた取組みを行っているか。	A	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。	B	B	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	A	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	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に、施設のサービス水準を確保するための取組みを行っているか。	B	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	B
6	事故防止対策への取組み	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	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	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	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	B	B
10	自主事業、独自の工夫等	施設の設定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	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	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 モニタリング等における指摘事項への対処状況					
1	モニタリング等における指摘事項への対処状況	モニタリングや内部評価、外部評価、監査委員による監査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、施設管理に活かしているか。	A	A	A
第6 新型コロナウイルス感染症の感染防止対策等への取組み					
1	新型コロナウイルス感染症の感染防止対策等への取組み	新型コロナウイルス感染症の感染防止対策を講じているか。	A	A	A
第7 その他					
1	その他	第1から第6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。）	対応見込み期間 （短期：1年未満 中期：1年以上）	
1	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。）	対応見込み期間 （短期：1年未満 中期：1年以上）	対応する 評価項目
1	基本方針の理念を利用者にわかりやすい内容で掲示していただきたい。	基本方針をわかりやすい表現で表示できるよう検討し、受付窓口へ掲示します。	年内	共通編 1-1
2	福祉関連施設として、市民の心理的な安全性を確保することも重要であるため、利用者への明るい対応に取り組んでいただきたい。	職員が、明るい対応について意識できるよう、朝礼で声かけ、確認します。	すぐ	共通編 1-4
		内部研修として、数年ごとに実施している接遇研修を継続します。	中期	
3	雨漏りなど、経年劣化による施設の老朽化がみられる箇所があるため、メンテナンスの対策を検討していただきたい。	経年劣化による施設の老朽化も含め、軽微な修理についてはその都度対応しています。また、令和5年度からの改修では、雨漏り対策を優先して実施する予定となっています。	中期	共通編 2-1
4	健康測定器具が古いため、器具の更新を検討していただきたい。	令和5年度からの改修に合わせて、健康測定機器の種類や設置方法など、施設管理者と協議しながら検討していきます。	中期	共通編 2-2
5	フロアマットが老朽化しているため、全館のフロアマットを貼り替えていただきたい。特に、玄関の下足の履き替えマットは、早急に対応していただきたい。	館内のフロアマットについては、令和5年度からの改修で、全館入れ替えを予定しております。	中期	
		また、下駄箱前のカーペットについては業者と相談の上対応します。	短期	
6	鍵の管理に関しては、管理簿等では煩雑になる可能性もあり、その他の管理方法も含めて、総合的に検討していただきたい。	貸出部屋の鍵については、各部屋の使用日誌とセットにして受付に置き、管理しています。また、マスターキーについては、副所長が管理しており、支障なく、管理できています。	継続	共通編 2-4

7	<p>利用者の利用状況の把握と適切な分析は今後の施設運営にも大きな影響を与える可能性があるため、適宜分析、そのための改善案の策定、実施の検討をお願いしたい。</p>	<p>施設の利用状況の分析方法として、稼働率の計算など、他施設での方法を参考に、施設管理者と協議します。</p>	中期	共通編 3-1
8	<p>福井県施設予約サービスのホームページのリンクを健康福祉センターのホームページ内にわかりやすく貼ることにより、施設の利用予約状況がわかるようにしていただきたい。 また、社会福祉協議会のホームページと健康福祉センターのホームページの区別が付きにくいいため、当センターのホームページが明確になるようなデザインにしていきたい。</p>	<p>令和5年4月にホームページのリニューアルを予定しており、その中で「健康福祉センター」のバナーの表示や位置、福井県施設予約サービスのホームページのリンクなどについて、対応していきます。</p>	短期	共通編 3-3
9	<p>マニュアルを作成する意義は、それを見ながら業務を標準化するということ以上に、定期的に業務を見直し、可視化することで、改善につながる効果もある。誰か(一部のスタッフ)が作成したものを配布するのではなく、マニュアルの作成を、職員全員が参加する形で作成することを検討していただきたい。</p>	<p>ご指摘のとおり、ただマニュアルを作成するのではなく、業務に携わる職員が参加し、日ごろの業務を見直し、作成に当たります。まずは、夜間や日曜日の管理人も携わる業務から、順次整備していきます。</p>	中期	共通編 3-4
10	<p>高齢者の階段でのスリッパでの転倒は、他の施設において見聞きしているため、高齢者による転倒が起こらないよう、対策を検討していただきたい。</p>	<p>すべり止め付きのスリッパを購入し、現在、順次入れ替えをしています。</p>	短期	共通編 3-6
11	<p>土曜日のデイサービス時の職員数が少ない時の災害対応訓練や防災用品の整備を検討していただきたい。</p>	<p>土曜日を含め、緊急時にはLINEを使った一斉連絡体制をとっており、業務マニュアル整備と合わせて、対応します。 また、防災用品の整備については、災害時の施設の役割を踏まえ、施設管理者と協議します。</p>	中期	共通編 3-8
12	<p>苦情だけでなく、よかったという意見も取り上げて、公表するような仕組みを構築することにより、幅広い意見を集めることが可能になるため、対応を検討していただきたい。</p>	<p>利用者からの意見を集める方法として、「ご意見箱」だけでなく、使用日誌に簡単な利用にあたってのアンケート欄を設けること、また、これらのアンケート結果の広報誌等への掲載について、検討します。</p>	短期	共通編 3-9

13	<p>コロナ禍でできなくなった自主事業がある一方で、コロナ禍だからこそ実施すべき自主事業もあると考えるため、積極的な自主事業の実施を検討していただきたい。</p>	<p>他施設の事業も参考にしながら、1階「やすらぎの広場」の空きスペースを施設利用者等の成果発表の場として提供するなど、新たな事業を検討します。</p>	年度内	共通編 3-10
14	<p>建物の内部は、明るい健康福祉センターらしさが感じられないため、市民が行きたくなくなるような施設の改修が望まれる。 また、健康づくり課にもっと若い母親たちが相談に行きたくなくなるような入口にしていきたい。</p>	<p>令和5年度からの改修に向けて、フロアマットや内装の色調の調整、事務所入口や職員配置の工夫など、市民のみなさんが利用しやすい施設となるよう、施設管理者と協議しながら進めてまいります。</p>	中期	共通編 7-1

鯖江市指定管理者第三者評価委員会の開催経過

会議	開催日		内容
	禰陽会館等	夢みらい館・さばえ健康福祉センター	
第1回	令和4年8月1日(月) 13:00~14:30 館内各所	令和4年7月28日(木) 13:25~16:25 館内各所	<ul style="list-style-type: none"> ・委員長および職務代理者の選出 ・指定管理施設の概要 ・審議 ・現場視察
第2回	令和4年10月13日(木) 11:00~11:45 市役所 4階第1委員会室	令和4年10月13日(木) 13:30~14:45 市役所 4階第1委員会室	<ul style="list-style-type: none"> ・総括審議

鯖江市指定管理者第三者評価委員会委員名簿（50音順：◎委員長 ○職務代理者）

氏名		役職等
禰陽会館、禰陽会館前駐車場、ふれあい広場駐車場（施設管理型）		
井上 武史	◎	東洋大学経済学部総合政策学科教授
藤枝 健治	○	立待地区区長会長
吉田 俊之		鯖江商工会議所青年部会計
青木 賀代美		鯖江市華道連盟会長
前田 サツ子		鯖江市連合女性会顧問
夢みらい館・さばえ、健康福祉センター（自主事業型）		
澤崎 敏文	◎	仁愛女子短期大学生生活科学学科教授
石田 信博	○	中河地区区長会長
城本 浩孝		公益社団法人鯖江青年会議所理事長
内藤 雅子		鯖江こころの電話代表
山本 恵子		鯖江地区保護司会会計
細田 逸子		鯖江市民主役条例推進委員会委員