

平成30年度
指定管理者
第三者評価結果

平成30年8月

鯖江市

平成30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5施設・5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、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、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）

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。

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	◎ 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）

全ての施設において、全般的に、より良い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、施設の利用状況等に対する課題分析や事業評価を適切に実施するとともに、実施利用者から寄せられた意見等が出しやすい環境づくりや、子どもや高齢者が安全安心できる施設づくりについて工夫を要するとの指摘があった。

5 各施設の評価結果

(1) 越前漆器伝統産業会館	1
(2) スポーツ施設等	4
(3) 夢みらい館・さばえ	8
(4) 環境教育支援センター	11
(5) 健康福祉センター	14

6 付属資料

鯖江市指定管理者第三者評価に関する要綱	17
---------------------	----

平成30年度 指定管理者第三者評価

1 施設名称等

施設名称	越前漆器伝統産業会館
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

越前漆器伝統産業会館の指定管理者の管理運営状況は、全般的に、より良い設備管理を行っているとともに、産地組合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。

ディスプレイや展示内容について、利用者が漆器の製造工程や歴史的資料等を見て触って見学でき、常に目新しさや親しみやすさを感じられる演出をするよう工夫が凝らされていました。

また、職員の接遇マナーについて、利用者アンケートにおいて職員の対応が良いと回答されるなど、あいさつや丁寧な言葉遣いを行い、気持ちの良い接客に努めるとともに、利用者への展示説明を充実することにより、利用者の満足度の向上を図っていました。

さらに、越前漆器まつりや企画展示等、さまざまなイベントを年間通して行い、施設を最大限に活用するとともに、ホームページやフェイスブックを通じて、イベント等の情報を積極的に発信し、越前漆器のPRに積極的に努めていました。

一方で、施設の利用状況等の数値の把握は適切に行われ、施設所管課に報告されていましたが、施設の利用状況等に対する課題分析や事業評価を年次報告書により報告する必要があるとともに、標準的な業務実施手順や注意点、個人情報保護等について、必要な範囲でマニュアルを整備することが求められます。また、近年、地震、雪害等の懸念が高まっていることから、これらの災害に対する避難訓練を検討することが望まれるとともに、備品台帳の整理や利便性の高いホームページのあり方の検討、住民が親しみを持てる施設を目指すための施設利用のガイドライン作成等を図る必要があります。

今回の第三者評価では、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が、施設の管理運営状況について適切な分析を行い、指定管理者と施設所管課が課題を共有しながら、よりよい施設の管理運営を行ってください。そして、地域と共存を図りながら、越前漆器産業の振興の拠点施設として、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。	B	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。	C	C
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。	B	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	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。	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 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

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	施設の利用状況等の数値の把握は適切に行われ、施設所管課に報告されているが、施設の利用状況等に対する課題分析や事業評価について、年次報告書で報告していただきたい。	今年度の年次報告書より、課題分析等を行い、報告する。	共通編 第3-1
2	標準的な業務実施手順や注意点、個人情報の保護等について、必要な範囲でマニュアルの整備をしていただきたい。	今年度中に業務実施手順や個人情報について必要な範囲でマニュアルを整備する。	共通編 第3-4 第3-5
3	地震、雪害等の懸念が高まっているため、これらの災害に対する避難訓練を検討していただきたい。	年2回の火災訓練時に避難訓練も合わせて実施する。今年度は11月に実施予定。	共通編 第3-8
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	早急に、備品現物の確認を行い、備品台帳の整理を行っていただきたい。	今年8月27日に市立会いのもとで備品台帳をもとに、シール貼り付けによる整理をする。	共通編 第2-2
2	他施設の独自のごみ発生抑制策を共有することにより、ごみ発生抑制策の取組みを積極的に進めていただきたい。	イベント時において、積極的な漆器の活用により、紙コップや紙皿の使用を控えるように努める。また、事務所内に「ゴミ減量化」と書いた標語を掲示して意識の高揚に努める。	共通編 第2-5
3	施設の性質上、利用予約状況の周知が必ずしも不可欠というわけではないが、現実に利用者がある以上、インターネットを含めた利用予約状況の周知の方策を検討するとともに、施設利用のガイドラインを作成し、施設の利用基準を明確にしていきたい。	今年度中に施設の性質上のこともあり、市と協議して施設利用ガイドラインをまとめたい。その中で、周知の方策も検討したい。	共通編 第3-3
4	類似施設が少ないという事情はあるものの、事故防止のため一定の対応をお願いしたい。	事故防止のための一定の対応については、朝の施設見回り等の中でチェックリストによる安全確認を実施しているが、お客様等より指摘を受けたことに対してもチェックリストに追加し、確認をする。	共通編 第3-6
5	施設の利便性向上に対する施設管理者の普段の取組みをPRする意味でも、分かりやすい方法で、意見や苦情の公表を行っていただきたい。	今年度中に準備が出来次第、アンケートの結果を月締めでまとめて組合のホームページで公表する。	共通編 第3-9

平成30年度 指定管理者第三者評価

1 施設名称等

施設名称	スポーツ施設等
指定管理者	一般社団法人 鯖江市スポーツ協会
所管部署	教育委員会 国体・スポーツ推進課

2 総評

スポーツ施設等の指定管理者の管理運営状況は、全般的に、より良い設備管理を行っているとともに、スポーツの振興普及を行う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。

スポーツ交流館において、大型鏡の導入による多目的利用を可能とした施設づくりに努めるなど、利用者の利便性向上に向けて積極的に取り組んでいました。

また、建物・設備の保守点検について、チェックリストを対象設備の近辺に配置し、チェックリストに基づく点検が行いやすい工夫をするとともに、建物・設備の問題点等を月1回のモニタリングにおいて協議し、継続的な情報共有と課題整理・改善に努めていました。

さらに、自主事業について、「ジュニアアスリートクリニック in さばえ」を毎年企画し、トップアスリートを招聘して、青少年のスポーツ教室を開催するとともに、今年度から、高齢者を対象とする、栄養学、運動等を取り入れた健康教室を実施するなど、利用者のニーズを反映させた自主事業に意欲的に取り組んでいました。

一方で、施設の利用状況等の数値の把握は適切に行われ、施設所管課に報告されていましたが、施設の利用状況等に対する課題分析や事業評価を年次報告書により報告する必要があるとともに、利用者から寄せられた意見等の内容およびその対応状況を分かりやすい方法で公表することが望まれます。また、障がい者スポーツの啓発やスポーツライブラリーの充実等を図ることにより、自主事業計画書にある事業を適切に実施していただきたい。そのほかにも、施設の稼働率向上に向けた取り組みや利便性の高いホームページのあり方の検討等を図る必要があります。

今回の第三者評価では、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が、施設の管理運営状況について適切な分析を行い、指定管理者と施設所管課が課題を共有しながら、よりよい施設の管理運営を行えるよう、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	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	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 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 その他				
1	省エネルギー対策への取組み	施設のエネルギー管理において省エネルギーに向けた取組みを行っているか。	A	A
1	各種団体との連携強化の取組み	指定管理者とスポーツ関係団体・チーム等が連携し、効率的な施設運営を図るような取組みが行われているか。	A	A
	運営業務のさらなる質の向上をめざして	施設の管理に止まらず、これからの市全体のスポーツ振興や環境整備を視野に入れた取組みを行っているか。	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。）	
1	施設の利用状況等の数値の把握は適切に行われ、施設所管課に報告されているが、施設の利用状況等に対する課題分析や事業評価について、年次報告書で報告していただきたい。	各年度の利用人数や使用料の収入状況につきましては、月例報告やモニタリングにて利用者数や課題等を報告させていただいておりますが、今後は、指定管理全体の詳細な収支状況の推移や利用者数の推移をまとめ管理運営状況を評価するとともに、課題等を適切に分析し、今後の管理運営の改善に努めてまいります。	共通編 第3-1
2	「寄せられた意見、苦情等の内容およびその対応状況の公表」について、市民や施設利用者にわかりやすい箇所に公表していただきたい。	お客様の声は、総合体育館、スポーツ交流館のホールのお知らせコーナーへ掲示させていただいておりますが、当協会のホームページにつきましては、今後、トップページのお知らせの欄にお客様の声が更新されたことを表示するとともに、全体のレイアウトにつきましては、スマートフォン対応とあわせて改善してまいります。	共通編 第3-9
3	障がい者スポーツの啓発やスポーツライブラリーの充実等を図ることにより、自主事業計画書にある事業を適切に実施していただきたい。	当協会これまで取り組んできた鯖江つつじマラソンでの競技用3輪車椅子レースや市民スポーツの日でのサウンドテーブルテニス体験コーナー等の運営の経験を生かし、今後は市の指導も仰ぎながら、障がい者スポーツの一層の啓発に努めてまいります。 スポーツライブラリーへの取り組みにつきましては、現在、国体PR映像の放映に使用している大型テレビ（鯖江駅、総合体育館、スポーツ交流館に設置）を広く親しまれるライブラリーの実現に向けて有効活用するなど、自主事業計画書にある事業に積極的に取り組んでまいります。	共通編 第3-10
	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	平日昼間の利用者が少ない時間帯を有効に活用するため、積極的なPRを行っていただきたい。	これまで、定期利用団体の拡充を図ってきたほか、スポーツ交流館では、ジム機器の充実や大型鏡の設置、また職員による健康教室の開催等、積極的に施設の有効利用に対する取り組みを行ってまいりました。今後は、フィットネス系の利用者から要望の強い大型鏡の総合体育館への設置を検討するほか、近年、多くの方が、屋内外のニュースポーツに楽しまれていることから、昼間の時間帯での更なる普及を図り、施設の利用促進に努めていきたいと考えております。	共通編 第1-1

2	<p>施設利用の利便性を向上させるため、すべてのスポーツ施設において、HP上で施設予約状況を確認し、予約できるようにするとともに、HPをスマートフォン等に対応したものを検討していただきたい。</p>	<p>当協会が管理する施設の予約は、公共施設電子予約システムで運用されておりますが、アリーナを分割利用いただく際の種目による配置の調整等、一部施設については、利用目的（種目）によって、電話等で直接やり取りを行うことが、有効・安全に施設を利用いただくサービスに繋がっているということもあり、空き状況の確認のみの運用とさせていただいております。</p> <p>当協会のホームページ全体のレイアウトにつきましては、スマートフォン対応とあわせて改善してまいります。</p>	<p>共通編 第3-3</p>
3	<p>施設利用時の事故防止を図るため、利用者に対して、スポーツ安全マニュアルやAEDを説明することを検討していただきたい。</p>	<p>当協会では、イベント開催時の事故防止対策として、加盟団体の代表者の方に対し、スポーツ安全マニュアルの説明会を実施していますが、今後は、総合体育館とスポーツ交流館に、お持ち帰り用のマニュアルの資料を備えながら関係者への周知啓発に努めてまいります。</p> <p>また近年、市により多く施設にAEDを設置していただきましたが、緊急時に、設置場所が容易に判断できるよう、誘導表示（方向、距離等）を設置し、迅速な対応による安全確保に取り組んでまいります。</p> <p>また職員が救急手当インストラクターの資格を取得しており、職員を講師としたAED講習会の開催を通して、緊急時の適切な対応ができるよう努めてまいります。</p>	<p>共通編 第3-6</p>
4	<p>スポーツ交流館アスレチックジムの使用料について、回数券の発行を検討していただきたい。</p>	<p>アスレチックルームは、市の条例に基づいて使用料を徴収しており、使用料の区分は、日額使用料と月額使用料がございます。</p> <p>月額使用料は、日額使用料の10回分に相当する金額で、1ヶ月間は、何度でも利用可能となっております。期間を1ヶ月に限定せず、日額使用料金に見合う以上の回数利用が可能となる回数券の発行につきましては、市の指導を得ながら検討してまいります。</p>	<p>共通編 第4-2</p>
5	<p>利用者層の拡大を図るため、スポーツ団体以外の団体等の新規利用者を開拓するための取組みを検討していただきたい。</p>	<p>当協会では、職員のトレーニング指導士の資格を生かし、高齢者を対象としたスポーツ教室、ならびに栄養学を取り入れた健康教室の開催を計画しており、参加者の募集にあたりましては、スポーツ系団体のほか文化系団体等にも積極的にPRし、スポーツに親しむきっかけ作りやその習慣化、また気軽にスポーツに参加できる環境づくりに努めてまいります。</p>	<p>特別編 第1-3</p>

平成30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 市民まちづくり課

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、より良い設備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。

施設やイベントの情報発信について、QRコードを活用したチラシ、ユーチューブによる活動記録の紹介、ホームページやフェイスブックを通じた最新の情報発信等、さまざまな媒体で幅広い年代に向けて、利用しやすくわかりやすい情報発信を積極的に行っていました。

また、事故防止対策への取組みについて、施設利用に伴い怪我をしないよう張り紙等で注意喚起を行うとともに、火災防止策として、空焚きにならないようタイマーの貸出しを行うなど、利用者目線に立った安全確保への配慮がなされていました。

さらに、施設を有効活用するため、花いっぱい館づくり、子育てカフェ、夢図書コーナーの開設、夢みらいサロンの開放等の独自の事業を展開するとともに、施設を出て、地域で出前講座を行うことにより、更なる男女共同参画の推進を精力的に努めていました。

一方で、子どもが利用する施設であることから、今以上に安全で安心して利用できる体制に見直すとともに、良い意見も含め意見を出しにくい環境になっていないかを再確認し、利用者の意見が出しやすい環境づくりを検討することが望まれます。また、利用者から寄せられた意見等の公表のあり方や若い年代層に啓発活動を行うための工夫等を検討する必要があります。

今回の第三者評価では、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が、子どもを始めとする利用者すべてが安心して利用でき、鯖江市の男女共同参画推進の拠点施設として、多くの人に愛され、そして利用される施設を目指し、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	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 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	A
1	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り組み	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
1	子どもが安心して活動できる場所としての取り組み	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。）	
1	1階の非常口が双方にあり、現在、誰でも自由に出入りできる状態であり、子どもも利用する施設であることを考えると、今後、安全・安心を担保できるような監視体制を検討していただきたい。	消防署の指導により、現在開錠してありますが、安全面を考慮して、今後担当課と協議しながら対応します。 非常口の開閉を知らせるブザーを設置するなど、市と協議して対応していきたい。	共通編 第2-4
	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	3階の階段ホール壁にひび割れが見受けられるので、点検していただきたい。	次年度耐震補強工事に合わせ改善を図りたい。市の判断を仰ぎながら管理をしているため、今後も市と協議しながら進めたい。	共通編 第2-1
2	夜間時の事故に対応できるよう、事故対応マニュアルの掲示のほかに、救命訓練や避難訓練等の事故対応を検討していただきたい。	日中の事故対応については職員の訓練を行い、夜間管理人も合同で、避難誘導訓練を適宜行っている。	共通編 第3-7
3	意見箱の設置等がある一方で、意見はほとんどないとのことであったため、良い意見も含め意見を出しにくい環境になっていないかを再確認し、意見が出しやすい環境づくりを工夫していただきたい。	利用者の意見は、利用者連絡協議会という組織として伝えることができる。また、個人的には、講座日誌にも記入できる。 ご指摘のような、意見を出しにくい環境はないと認識している。 今後も、どんな小さな意見にも丁寧に対応していきたいと思う。	共通編 第3-9
4	利用者から寄せられた意見、苦情等の内容およびその対応状況をHP上に公表していただきたい。	職員への言葉による苦情は、駐車場問題と、三階のエアコンの音や効きの悪さが殆どである。苦情の対応を、今後はHP上にも掲載していきたい。	
5	若い年代層に啓発活動を行っていくために、夢みらいWeに若い年代層を取込む工夫を検討していただきたい。	若い世代の参画を常に願いながら、様々な事業への参加者に声掛けは続けているが、時間的にも家庭状況でも、困難な現実がある。これからも、それぞれの事業別に協力者を求め、可能な限り夢みらいWeへの入会を求めている。	特別編 第1-1

平成30年度 指定管理者第三者評価

1 施設名称等

施設名称	環境教育支援センター
指定管理者	特定非営利活動法人 エコプラザさばえ
所管部署	産業環境部 環境政策課

2 総評

環境教育支援センターの指定管理者の管理運営状況は、全般的に、より良い設備管理を行っているとともに、環境まちづくり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。

ごみ排出量の抑制に向けた取組みについて、環境まちづくりを推進する団体として、市民等の見本になるよう、リサイクルの推進や生ごみの堆肥化、可燃ごみの減量化に積極的に取り組んでいました。

また、施設稼働率の向上に向けた取組みについて、館外の出前講座開催の際に当センターをPRし、当センターに気軽に来館してもらえるよう促すことより、利用者の掘り起こしに積極的に取り組んでいました。

さらに、施設やイベントの情報発信について、ホームページやフェイスブックを通じて、イベントの参加者募集や活動内容を日頃から発信し、市民が環境まちづくりに関心を持つよう尽力されてきました。

一方で、子どもの施設利用が多いため、屋内の間仕切であるガラス戸にシール等を張り、子どものガラス戸への衝突防止への取組みを検討していただくとともに、利用者の意見が出しやすい環境づくりをして、さまざまな意見等を公表するような仕組みの構築を検討する必要があります。

今回の第三者評価では、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が、子どもを始めとする利用者すべてが安心して利用でき、鯖江市の環境教育の推進と環境に関する情報収集発信の拠点施設として、鯖江市の環境まちづくりの発展につながるよう、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	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

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	子どもの施設利用が多いため、屋内の間仕切であるガラス戸にシールを張るなど、子どものガラス戸への衝突防止への取組みを検討していただきたい。	これまで10年間弊館の管理運営を行ってきて、小さい子どもの出入りも多く、最近特に未就学児親子の来館も増えました。しかしこの件で危険を感じることは一度もありませんでしたが、景観に配慮した形でシール等で対応したいと考えております。	共通編 第2-1
	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やフェイスブックの閲覧数等を分析し、効果的な情報発信のあり方を検討していただきたい。	現状の人員配置、予算の中で、どこまで可能か検討しながら、アクセス解析ツール（グーグルアナリティクス）を利用してサイトの訪問者数の分析、ページ毎のアクセス数を分析し、サイト訪問者数を増加するための対策を行ってみたいと考えております。	共通編 第3-3
2	子どもの施設利用が多いため、小学校とも連携した地震に対する避難訓練を検討していただきたい。	小学校との避難訓練は毎年行っており、その年によって火災、地震、その他の災害に対する訓練を実施しております。	共通編 第3-8
3	意見を出しやすい環境づくりをして、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の構築を検討していただきたい。	よかったという意見や、自分たちの取組みの改善点について、自ら公表することを検討してまいりたい。	共通編 第3-9

平成30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、より良い設備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。

清掃業務について、近年、トイレ掃除の研修会に参加し、今まで行っていたトイレ掃除のやり方との違いを認識し、節水しながらのトイレ掃除を学ぶなど、利用者がトイレを快適に使用できるよう研修会に積極的に参加していました。

また、職員の接遇マナーについて、利用者に良い印象を与え、気持ちよく施設を利用してもらうため、ユニフォームを着用し、身だしなみを整えるとともに、接遇研修への積極的な参加による接客の向上を図っていました。

一方で、施設を利用する上で、障害となるような破損は見受けられないものの、雨漏りや鉄骨の錆等の施設の老朽化が見られます。また、机や椅子の汚れや傷みが目立ってきたため、施設や備品のメンテナンスを図るとともに、高齢者の施設利用が多いため、高齢者の事故防止策を検討することが求められます。さらに、利用者の意見が出しやすい環境づくりをして、さまざまな意見等を公表するような仕組みの構築を検討する必要があります。

今回の第三者評価では、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が、高齢者を始めとする利用者すべて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、利用者にとって安全安心な施設づくりに一層尽力されるよう、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	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	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	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。	B	C
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

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	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	雨漏りや鉄骨の錆発生が見受けられるため、メンテナンスの対策を検討していただきたい。	これまでも軽微なものについてはその都度対応してきましたが、雨漏りについては構造上根本的な解決に至っていないのが現状であり、リスク分担に従い健康づくり課と相談をします。	共通編 第2-1
2	椅子の汚れを落とすクリーニングを検討していただきたい。	今年度中に業者に相談し、計画的にクリーニング等を行っていきます。	共通編 第2-2
3	鍵の管理について、管理簿の設置を始めとした管理体制の整備を検討していただきたい。	センターの鍵の管理はキーボックスに入れ事務所内倉庫に保管されています。 また、貸出部屋の鍵については使用者が必ず窓口に取りに来て使用日誌とともに返すよう変更しています。 職員が使うマスターキー2本については、持ち出し簿を早急につけることとします。	共通編 第2-4
4	健康福祉センターの利用案内が、社会福祉協議会のHP上に埋もれ、当協議会のHPと区別が付きにくいいため、健康福祉センターの利用案内が当協議会のHP上で明確になるような工夫をしていただきたい。	現行のHPのわかりやすい位置に健康福祉センターへのリンクボタンを配置するなど、今年度中にHP上での工夫をしていきます。	共通編 第3-2 第3-3
5	早急に事故対策マニュアルの整備および事故防止策を検討していただきたい。	早急に他施設の状況を調べ、事故対策マニュアルを整備します。	共通編 第3-6
6	高齢者の施設利用が多いため、注意喚起の張り紙をしたり、滑り止めのあるスリッパを配置するなど、高齢者の転倒防止への取り組みを検討していただきたい。	施設内に歩行の妨げになるようなものを不用意に置かないよう、また、スリッパの破損が無いよう定期的に確認します。	
7	意見を出しやすい環境づくりをして、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の構築を検討していただきたい。	「ご意見箱」の設置場所が分かりにくいので、表示等を含め来館者が意見を出しやすい雰囲気づくりを早急に検討します。	共通編 第3-9

鯖江市指定管理者第三者評価に関する要綱

(目的)

第1条 この要綱は、鯖江市が設置する公の施設に係る指定管理者の管理運営に関し、第三者および専門の見地から評価、助言等を行うこと（以下「第三者評価」という。）により、利用者へのサービスの向上と適正な管理運営を図ることを目的とする。

(評価委員会)

第2条 前条に規定する目的を達成するため、次に掲げる委員会（以下「評価委員会」という。）を設置する。

- (1) 鯖江市指定管理者施設管理型第三者評価委員会
- (2) 鯖江市指定管理者自主事業型第三者評価委員会
- (3) 鯖江市指定管理者収益事業型第三者評価委員会

(所掌事務)

第3条 評価委員会の所掌事務は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 施設および設備の維持管理の評価に関すること。
- (2) 運營業務およびサービスの質の向上の評価に関すること。
- (3) 収支状況の評価に関すること。
- (4) モニタリング、内部評価、外部評価および監査委員による監査における指摘事項への対処状況の評価に関すること。
- (5) 指定管理者および当該施設管理所管部署に対する助言等に関すること。
- (6) その他委員会が必要と認めたこと。

(組織)

第4条 評価委員会は、それぞれ委員4名以内をもって組織し、次に掲げる者のうちから市長が委嘱する。

- (1) 市民の代表者
- (2) 学識経験者など施設の運営等に関して専門知識を有する者
- (3) その他市長が必要と認めた者

(委員の任期)

第5条 委員の任期は1年とし、再任を妨げないものとする。ただし、第3条に掲げる事務を行い、当該年度における第三者評価を終了したときはその任を解かれるものとする。

2 委員が欠けた場合における補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(委員長)

第6条 評価委員会にそれぞれ委員長を置き、委員の互選により定める。

2 委員長は、評価委員会を招集し、会務を総理する。

3 委員長に事故があるときは、委員長があらかじめ指名する委員が、その職務を代理する。

(会議)

第7条 評価委員会の会議は、委員の過半数以上の出席がなければ開くことができない。

(関係者の出席等)

第8条 委員長は、必要があると認めるときは、指定管理者、関係職員等の関係者の出席を求め、その意見または説明を聴くことができる。

(守秘義務)

第9条 委員は、職務上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

(委任)

第10条 この要綱に定めるもののほか必要な事項は、委員長が評価委員会に諮って定める。

附 則

この要綱は、平成29年8月18日から施行する。