

令和6年度
指定管理者
第三者評価結果

令和6年11月

鯖江市

令和6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（企画事業型、収益事業型）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、25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（共通編）」および施設特有の評価項目がある場合は「指定管理者評価シート（特別編）」によって第三者評価を実施した。

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、民間団体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。特に継続的な物価高騰のなかで、経費削減への努力がサービスの質を落とさないこと、および経営強化と事業継続性の観点から自主事業を行うことが大切であること、また、市内外のニーズに応えられるよう SNS 等の従来とは異なる手法を用いることなどが言及された。

5 各施設の評価結果

(1) 神明苑	1
(2) 環境教育支援センター	6
(3) 文化センター	10

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6年度 指定管理者第三者評価

1 施設名称等

施設名称	多機能型健康福祉施設神明苑
指定管理者	株式会社 フードサービス福井
所管部署	健康福祉部 社会福祉課

2 総評

神明苑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、県内で多くの宿泊施設等を展開する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して評価できます。

特に、市民の声を受けて休憩室を増やしたり、前指定管理者が実施していたビアガーデンが神明苑の名物であったという声を受けて再開の検討したり、SNSを活用して集客に繋げるなど、工夫・改善に前向きな姿勢で取り組んでいました。

また、指定管理者自身の方向性として、地元のお客さんを大切にする一方で、SNSやインターネットを利用して、より多くの人に神明苑を知ってもらうことや、若い学生に合宿を推進したり、併設の体育館を利用してもらえるようスタジオを取り入れ、広く魅力を提供したい、という目標を持って施設を運営している点が評価できます。若者を中心に利用率の改善を図るアピール手段を検討したり、学生や一般のグループ客等、団体客の施設利用をさらに強化して、安定した経営の確保に努力してください。

同様に、利用者のニーズが拡大したり、北陸新幹線が開通するも鯖江市には北陸新幹線駅がないといった社会・環境の変化もありますので、様々な視点で利用者ニーズに応えられる努力が必要です。

また、経費削減状況として、経費削減、一括広告や一括仕入等、評価できる点がありますが、利用者を寂しい気持ちにさせないよう、施設のグレードアップを図ることも大切です。

そのほか、施設の設備に関しては、トイレや玄関の庭・プランターが、一部管理が不十分なところがありました。これらは、施設を印象付ける大切な場所ですので、清潔で綺麗な環境を保つよう心がけてください。

今回の第三者評価は、アフターコロナに移行し、継続的な物価高騰という難しい環境下にも関わらず、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、地元の温泉施設として、市民に親しまれる施設づくりに努めていただくとともに、市外の方や若者などが本市を代表する温泉施設を利用することを通して、本市の魅力発信につながるよう、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	
共通編	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。	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	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	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り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	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。	A	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	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	その他					
1	その他	第1から第5までの項目では評価しきれなかった事項が他にあるか。				
特別編	第1					
	1	市民の福祉増進拠点としての取り組み	市民の福祉増進拠点として、地域資源を活かした快適な市街地環境づくりを心がけているか。	A	A	A
2	利用者の立場に立った施設運営	利用者が利用しやすいようサービス向上を心がけているか。	A	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				
	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	職員の配置数には限界があると思いますが、そこを何とかやりくりしながら、通常業務はもとより専門業務のグレードアップにも努力していただきたい。	グループ間で会議、勉強会を行い、それを施設に持ち帰り、知識の向上に努めており、今後も引き続き行って参ります。	短期	共通編 1-3
2	期限が過ぎているチラシが置いてありました。チラシのチェック、売られている野菜のチェック、消費期限のチェックはどの所属の方がされているのでしょうか？	フロントにて対応しておりますが、行き届いておりませんでした。今後厳しくチェックしてまいります。	短期	共通編 1-3
3	庭の手入れがされておりました。	中庭に関しては、雑草の草むしり等を行っておりますが、今後も引き続き行ってまいります。	短期	共通編 2-1
4	玄関に置かれたプランターの事は前回も指摘事項でありました。 枯れた花やすっきりと置かれていないプランターは施設を寂れた感じに見せてしまうと思うのです。玄関等は重要な場所だと思います。 外周道路の清掃をされているとのことですが、まずは利用者様の一番初めに目に入る玄関先の清掃をよろしくお願いします。	プランターに関しては、有志者がボランティアでやっけていただいておりますが、管理者としてしっかり管理していきます。		
5	トイレの清掃は大変と思いますが、施設全体のメルクマールとして、その清潔度が注目される場所であり、清潔・綺麗なトイレの維持、管理に心がけてください。 また、トイレを利用した際、少し暗かったような気がしました。	トイレ清掃には十分気を使っておりますが、使用頻度が多い場所でもありますので、今後も気持ちよくご利用いただけますよう気を付けてまいります。	短期	共通編 2-3

	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
6	HP、SNS等での更なるアピールを祈念いたします。 特に、若者の利用率アップを図るアピール手段も検討してください。 また、学生や一般のグループ客等、団体客の施設利用をさらに強化して、安定した経営の確保に努力してください。	HPやインスタグラムだけでなく、グループ全体でのLINEなども行っており、今後も積極的に発信してまいります。 学生に関しては、弊社グループとしても大学、旅行代理店への営業を行っておりますが、引き続き強化してまいります。一般の方にもよりご利用しやすいプラン等も検討してまいります。	短期	共通編 3-3 特別編 1-2
7	鯖江市に対する郷土意識を高めるために鯖江市出身の方はおかえりなさいプランということで値引きするのはいかがでしょうか。(合宿プランは1,000円引きです。)	一般の方において鯖江市出身の確認は難しい部分がありますが、何かしら前向きに検討してまいります。	中期	共通編 3-3
8	災害が多発する時代ですので、多様な視点から事故防止方法を検討してください。	他施設での事例や消防とも連携して検討してまいります。	中期	共通編 3-8
9	利用者のニーズが多様化する時代だけに、様々な視点で利用者ニーズの満足を挙げる努力をお願いします。	勉強会や、コンサルのアドバイスも頂きながら努力してまいります。	中期	共通編 3-10
10	入浴施設の中で同施設に豆腐工房があるのは神明苑さんだけではないでしょうか。 せっかくの豆腐工房と連携して、揚げたての厚揚げ料理や湯葉料理等、豆腐ハンバーグ、おからコロケ等、ヘルシー志向のメニューは女性に喜ばれませんか？	厚揚げ、豆腐ハンバーグを取り入れた料理は提供させていただいております。今後も料理人とも話をして検討してまいります。	短期	共通編 3-10
11	鯖江市には北陸新幹線駅が存在しないが、福井駅、武生駅なども隣接する地域だけに、こうした新幹線利用客の獲得にも努力してください。	新幹線開通により、福井が全国的に注目されておりますので、神明苑としてもいろいろな情報発信をしながら魅力をアピールしてまいります。	短期	共通編 4-2

	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
12	<p>経費削減、一括広告や一括仕入等、評価致します。</p> <p>節減も大切ですが、しすぎると利用者様を寂しい気持ちにさせてしまうことになるのは残念です。</p> <p>お風呂の前のスペースを使って、風呂あがりの休憩所をラポーズかわだのようするなど、施設のグレードアップにも心がけてください。</p>	<p>建物の構造上難しい場合もありますが、より快適に過ごして頂ける環境作りに努力してまいります。</p>	中期	共通編 4-3
13	<p>将来、神明苑の建て替えの予定があることを知り、実に現在の運営の大事さを思います。</p> <p>防災の面からも、大きな体育館を備え入浴ができる神明苑は、避難場所として欠かすことができない施設だと思えます。</p> <p>現在あるスペースをうまく利用して、利用者様に喜んでもらい、どの世代の方にも愛される神明苑であってほしいと思えます。</p> <p>体育館の日曜日の営業よろしくお願ひ致します。その場合に限り、本館フロントで受付をするのはいかがでしょうか？</p>	<p>今後も、神明苑の役割を十分理解し、安心安全な施設であるとともに、愛される施設であるよう努力してまいります。</p> <p>体育館の日曜営業ですが、現状、本館におきましても、週1回の休館日を設けることで設備、スタッフにとってベストな状況で営業できている状態でありますので、本館スタッフの対応は難しく思います。今後につきましては、ニーズも踏まえた上、運営、管理を検討していきたいと思えます。</p>	短期	共通編 6-1

令和6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	市民生活部 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、良好な施設管理を行っているとともに、環境啓発を行う団体としてノウハウを活かした運営を行っているという評価できます。

特に、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、節電への工夫、ペレットストーブの導入などの環境保全活動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。

一方で、接遇研修等について明確な対応ができていないと思われるので、第三者の視点を取り入れるためにも応対サービス等の研修について、定期的実施することをお勧めします。

同様に、個人情報の取り扱いについても、情報管理に関して定期的研修を実施することが重要です。

また、指定管理者の職員採用に関して、近年職員の入れ替わりが多く、継続的に雇用できるよう検討が必要です。

経営強化と事業継続性の観点から、指定管理料だけで経営を行うと人件費を上げることが難しいと思いますので、自主事業の実施や、認定NPO法人であることのメリットを活かして、寄付等を募れる仕組みを整備して、持続可能な環境啓発活動へと繋がっていくことを期待します。

本施設は県内でも類を見ない貴重な環境啓発施設だと思います。県外からの問い合わせが多いということで、鯖江市民を優先しつつも、県内外に啓発活動を行うなど、広く目的に沿った運営ができ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き基本方針	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	B
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 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				
	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	県外からの問い合わせも多いという意見もありましたので、鯖江市民を優先しつつも、県内外に啓発活動を行うなど、広く目的に沿った運営ができるといいと思いました。	鯖江市民を優先しつつも、県内外に啓発活動を行うなど、広く目的に沿った運営を行ってまいります。	—	共通編 1-2
2	入口がグリーンネットさんということで、初めて来られた方には少しわかりづらいようです。	配置を替えることはできないので、エコネットさばえ執務室への案内がスムーズにできるよう工夫してまいります。	—	共通編 1-4
3	館内の修繕箇所については、所管課とも協議し、継続的にメンテナンスに努めて欲しいと思います。	定期的に点検し、適宜修繕してまいります。	短期	共通編 2-1
4	研修等について、明確な対応ができていないように感じました。第三者的な視点も重要であると思いますので、ぜひ、対応サービス等の研修について、内部研修でもいいので、定期的実施することをお勧めしたいと思います。	職員採用時には市などが行う研修にこれまでも参加しています。今後も市が職員向けに行う研修には、複数回定期的に参加してまいります。	短期	共通編 3-2
5	個人情報の取り扱いについても、なんらかの研修活動を定期的実施することを期待します。特に、情報管理が厳しく言われる昨今ですので、最新の情報管理に関する状況を客観的な視点で考える機会を得ることは重要であると感じました。	職員採用時には市などが行う研修にこれまでも参加しています。今後も市が職員向けに行う研修には、複数回定期的に参加してまいります。	短期	共通編 3-5

	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
6	所管課の方である程度確認されていると思いますが、災害対応マニュアル整備、訓練の実施等、具体的にどのような連携協力がなされることが事前に決まっているかが確認できればと思いました。	災害対応マニュアルは整備済みです。訓練実施については、他の施設を参考にしながら検討してまいります。	中期	共通編 3-8
7	前項にある「認定NPO法人」であることの強みをもっと活かして、寄付等を募れる仕組みづくりを期待したいです。指定管理料だけで経営を行うと、人件費を上げることが難しいと思いますので、企画事業や寄付等ができる体制を積極的に整えることを期待したいと思います。 近年、人の入れ替わりが多く、なんとか長く働いていただけるよう努力してほしいです。	認定NPO法人であることのメリットを活かして、寄付金収入増に取り組んでまいります。処遇改善に努め、長く働けるよう努力してまいります。	中期	共通編 4-2

令和6年度 指定管理者第三者評価

1 施設名称等

施設名称	文化センター
指定管理者	特定非営利活動法人 カルチャーネットさばえ
所管部署	教育委員会 文化課

2 総評

文化センターの指定管理者の管理運営状況は、全般的に、良好な施設管理を行っているとともに、市民文化活動を行う団体として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、自主事業については、ホワイエを活用したコンサートを実施し、施設の利活用に工夫を凝らすとともに、毎年、地元演奏者に依頼し地元の文化振興に貢献し、高齢者や子育て世帯など幅広い世代に向けた事業を展開していました。

さらに、施設や備品管理については、外の階段に滑り止めのテープを貼っている点や、大ホールがクーラーで寒いところがあり建物の構造上、調整ができないためブランケットを用意するなど、職員自身で出来るところを工夫して経費を削減するとともに、丁寧に施設を使用していました。

一方で、接遇研修や個人情報取り扱い研修について実施できていないという自己評価でしたので、外部研修・内部研修を定期的を開催することをご提案します。ただし、接遇等に関して不適切な点はございませんでしたので、引き続き利用者に対する丁寧な対応を期待します。

また、利用者の意見・苦情を活かす仕組みの整備に関して、ホームページでの利用者からの声などで、苦情や意見だけでなく、良かった点なども広く知ってもらえる仕組みを作ることをご提案します。

今回の第三者評価では、施設管理、自主事業ともに適切な運営がなされていることを確認できましたが、事業効果の評価については、その事業の性質上客観的に評価することが難しい分野でもあると思います。従来とは違う手法（例えば、SNS、YouTube等の動画サイトの活用）で幅広く文化的な活動の場を提供する施設として発展し、「市民の文化および教養の向上」に寄与していただくことを期待しています。

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	
共通編	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。	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。	B	B	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	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。	B	B	B
	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	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。	A	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	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	その他					
1	その他	第1から第5までの項目では評価しきれなかった事項が他にあるか。				
特別編	第1					
1	芸術文化の振興に寄与する事業の取り組みについて	芸術文化に触れる機会の提供や次世代を担う人材育成に関すること。また、市が実施する文化事業との連携に関すること。	B	B	B	

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				
	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	視聴覚室、講堂のフロア張り 替えが必要ではないでしょう か。	講堂フロアは大規模改修時 に張り替え済みですが、視聴 覚室については経費的にも 市に要望してまいります。	中期	共通編 2-1
2	施設からの申告で、古い机等 の備品に破損等があることを 指摘されていましたが、今後 は、市役所の所管課とも協議の 上、必要なものについては市役 所の予算措置を要望する等、継 続的な協議を期待します。	入れ替えが必要な備品につ いては市の予算措置を継続 的に要望してまいります。が、 緊急性のある場合は市と協 議して随時対応してまいり ます。	中期	共通編 2-2
3	視察日当日、中学生の吹奏楽 部が練習していましたが、カバ ン等があちこちに置かれてい たので、防犯上の注意も利用者 に促す必要があると感じまし た。	貴重品については日ごろ から注意喚起していますが、 施設使用に際し、使用時の注 意事項等適切に利用者に伝 えるよう対処してまいりま す。	短期	共通編 2-4
4	研修等ができていないこと 等の自己申告がありましたが、 外部研修に参加するだけでな く、施設内での自己研修等も可 能な部分があると思いますの で、それらを定期的に関催・実 施してはどうかと思いました。 待遇等に対する不適切な点 等は確認できませんでしたの で、引き続き、利用者に対する 丁寧な対応をお願いしたいと 思いました	各種研修等については外 部研修への参加を踏まえつ つ、内部研修や自己研修など できるものを検討し取り組 んでまいります。 公共の施設であることを 念頭に、これまで以上に全職 員が親切丁寧な対応を心掛 けてまいります。	短期	共通編 3-2

	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
5	個人情報取り扱いに関する研修も、定期的な組織内研修などを実施することも可能かと思えますし、市の他の施設と共同での研修実施などを所管課に働きかけてはどうかと思いました。 所管課の協力も必要な分野であると感じました。	各種研修等については外部研修への参加を踏まえつつ、内部研修や自己研修などできるものから取り組んでまいります。 共同研修については、他の施設にとっても望ましいと考えますので、市に働きかけてまいります。	短期	共通編 3-5
6	以前も指摘がありましたでしたが、苦情や意見だけでなく、良かった点なども広く知ってもらえる仕組みを作ると良いと思いました。（例：HPでの利用者からの声、など）	今後は来館者の意見を広く配信できるよう情報発信してまいります。	短期	共通編 3-9 6-1
7	ホワイエの活用、文化講座や文協など、より募り、育成していく場をより広めて頂きたい。	ホワイエは毎月のロビーコンサートや一般利用など活用が増えてきています。HPやSNS等を通して新たな活用、利用を促進してまいります。	短期	共通編 3-10
8	事業効果の評価については、その事業の性質上客観的に見ることが難しい分野でもあると思います。従来とは違う手法（例えば、SNS、YouTube等の動画サイトの活用）で幅広く文化的な活動の場を提供する施設として発展していくことを期待しています。	企画事業等は事業評価や費用対効果だけでは判断が難しいものがあります。今後もいかに幅広い年齢層の多くの方に文化芸術に触れていただけるかを念頭に、色々な方法、手段を考えながら、事業展開ならびに情報発信に努めてまいります。	短期	特別編 1-1
9	ロビーコンサートは様々なジャンルを扱うことも考え、アーティストも学生など、幅を広げることも考えに入れていきたい。	これまで様々なジャンルのアーティストに出演いただいておりますが、今後学生を含め新しいアーティストやジャンルも開拓してまいりたいと思います。	中期	特別編 1-1

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
	文化センター 環境教育支援センター	神明苑	
第1回	令和6年8月9日(金) 13:45~16:30 各館内	令和6年8月8日(木) 10:00~11:15 館内	<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6年10月24日(木) 10:00~11:05 市役所 4階第2委員会室	令和6年11月6日(水) 10:00~10:30 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 (◎委員長 ○職務代理者)

氏名		役職等
環境教育支援センター、文化センター (企画事業型)		
澤崎 敏文	◎	仁愛女子短期大学生生活科学学科教授
米谷 勉	○	新横江地区区長会長
山本 建		公益社団法人鯖江青年会議所理事長
山田 愛子		鯖江生ごみリサイクル市民ネットワーク
酒井 郁江		虹のはし合唱団・虹の会指導者
神明苑 (収益事業型)		
南保 勝	◎	仁愛大学人間学部コミュニケーション学科特任教授
堀 正朗	○	北中山地区区長会長
上出 貴之		鯖江商工会議所青年部直前会長
清水 一恵		鯖江市赤十字奉仕団委員長