

令和3年度
指定管理者
第三者評価結果

令和3年11月

鯖江市

令和3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、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、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、顧客満足度の向上のために、指定管理者と施設所管課が連携して取り組むことや、ここでしか体験できないサービスの提供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) ふれあいみんなの館・さばえ	1
(2) 都市公園等	4
(3) 農林業体験実習館（ラポーゼかわだ）	7

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	11
鯖江市指定管理者第三者評価委員会委員名簿	11

令和3年度 指定管理者第三者評価

1 施設名称等

施設名称	ふれあいみんなの館・さばえ
指定管理者	公益社団法人 鯖江市シルバー人材センター
所管部署	産業環境部 商工観光課

2 総評

ふれあいみんなの館・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、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評価できます。

指定管理者による自己評価や、施設所管課による内部評価が実施された際には未実施であった、ホームページ上における利用予約状況の周知について、今回の第三者評価の実施までに取り組むとともに、現状の狭い下足箱では、利用者の靴を収納できない場合がある中、傘立てを撤去し、下足箱の拡充に取り組む姿勢を示すなど、利用者の利便性の向上に積極的に努めていました。

また、地域に密着した施設として、住民の利用者が利用しやすい、アットホームな雰囲気づくりに取り組むとともに、職員の方々が親切丁寧で親しみが持てる対応に努められていました。

一方で、利用者の利便性を確保するために、ホームページ上における利用予約状況を随時更新し、最新の利用予約状況を提供していく必要があります。

また、多数の利用者が来館する場合に下足箱のスペースが足りなくなる現状に対して、一時的な利用者増に対する下足箱の確保策を引き続き検討する必要があります。

さらに、利用者が安全安心に施設を使用していただくために、新型コロナウイルス感染症の感染拡大対策に引き続き取り組んでいただく必要があります。

今回の第三者評価は、コロナ禍の影響で施設利用が大幅に制限され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、指定管理者と施設所管課が連携しながら、可能な限り工夫して利用者に満足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。	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。	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。	B	B	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 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	ホームページ上における利用予約状況の周知に取り組まれたことは高く評価しますので、今後も継続して取り組んでいただきたい。	日々利用状況が変わるので、利用状況を確認し施設利用の増減を入力していきます。	短期	共通編 3-3
2	傘立てを撤去し、下足箱の拡充に取り組む姿勢は高く評価します。今後も、一時的な利用者増に対する下足箱の確保策について工夫していただきたい。	現在、既存の下足箱は24人用なので、40人用の下足箱を追加で設置する予定です。 設置する際、傘立て45本用が2台あるので、1台は処分し下足箱設置の場所を確保します。 設置方法・時期については施設所管課と協議中です。	短期	共通編 7-1

令和3年度 指定管理者第三者評価

1 施設名称等

施設名称	都市公園等
指定管理者	パークサポート有限責任事業組合
所管部署	都市整備部 都市計画課

2 総評

都市公園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、造園業者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。樹木の剪定作業中に付近の幼児への声かけを行うなど、作業における安全確保を図られていました。

また、コロナ禍の影響で中止となった自主事業がある一方で、コロナ禍においても楽しんでいただける自主事業は引き続き実施しており、制約の下でも来園者を獲得する工夫がみられました。

一方で、修理や更新などが必要となる備品が増えている現状を踏まえ、劣化した備品の処分や有効活用を進めるための判断基準となる、統一的な指針などの整備を検討する必要があります。

また、苦情の内容をできる限り公表するとともに、公表できない苦情への対応として苦情の総件数を公表することによって、利用者とのコミュニケーションと信頼関係が生まれるので、指定管理者の公園管理の適切な対応状況を知っていただく必要があります。

さらに、伐採した木片利用や公園に生息する昆虫や薬草の紹介などを行うことにより、公園に親しみを持ってもらう取組みを進めるとともに、各種団体とのコラボ事業を増やしたり他市町村や他指定管理者の取組みを取り入れることにより、公園の更なる利用向上を図っていただきたい。

今回の第三者評価は、コロナ禍の影響で施設利用が大幅に制限され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、指定管理者と施設所管課が連携しながら、可能な限り工夫して利用者に満足してもらえらる施設となるよう、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。	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。			
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	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。	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。	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	劣化した備品の処分や有効活用は、統一的な指針などがあると判断しやすいと思うので、統一的な指針などの整備を検討していただきたい。	市と協議の上、1年以内に備品の更新計画などを定めたマニュアルを整備し、以降マニュアルに沿って備品の整理や更新、有効活用を行います。	短期・中期	共通編 2-2
2	公園におけるイベント情報の周知により、どのようなイベントが行われているのか、逆に、イベントのために日常的な使用の何が制約されるのかが分かるので、積極的な広報をお願いしたい。	イベントについて随時LLPのホームページでの掲載を実施しており、市のほうでも主要なイベントについては広報を行っています。今後も積極的に利用者に情報を提供していきます。	対応済	共通編 2-4
3	毎日、公園の利用状況を把握することは難しいと思いますが、「年に〇回」など可能な範囲で把握する方法があると思います。利用状況を把握することが、今後の公園のあり方を考える上で重要な情報になりますので検討していただきたい。	イベントおよび遠足等の集団利用に関しては、使用申請許可手続きの集計を行うことで回数や人数の把握を行っています。全体の利用人数については市と情報共有し推定での人数の把握に努めます。	短期	共通編 3-1
4	指定管理者の仕事ぶりを広報さばえで知らせることにより、市民が公園により親しみをもち、公園利用のマナー向上につながると思うので検討していただきたい。	市と協議の上、雪吊り作業などの業務を広報さばえ等で掲載することを検討します。	短期	共通編 3-2
5	苦情の内容をすべて公表するのは困難かもしれませんが、苦情の件数を公表するなど、指定管理者の苦情の受け止め姿勢を示すことにより、指定管理者の公園管理の姿勢が伝わると思っていますので検討していただきたい。	LLPのホームページにて、前月までの苦情・要望の件数と回答数の公表を行います。	短期	共通編 3-9
6	伐採した木片利用や公園に生息している昆虫や薬草の紹介などを行うことにより、公園に親しみを持ってもらふ事業や、各種団体とのコラボ事業など、公園の更なる利用向上を図るための事業を検討していただきたい。	コロナ禍での状況を確認しながら、葉っぱのプール等の自主事業の開催や、公園の有効活用に向けて、市と法令等も確認の上、各種団体とのコラボによる事業も検討し、今後も公園の利用向上を図ります。	中期	共通編 3-10

令和3年度 指定管理者第三者評価

1 施設名称等

施設名称	農林業体験実習館（ラポーゼかわだ）
指定管理者	株式会社 フードサービス福井
所管部署	産業環境部 商工観光課

2 総評

ラポーゼかわだ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評価できます。

宿泊予約サイトにおいて、美味しい食事や親しみやすい接客、源泉かけ流しの温泉、リニューアルされた客室などへの評価が高く、顧客満足度の向上が図られていました。

また、パン作り、ピザ作り、山うに作りなど、多くの体験メニューを提供し、それらの体験メニューは幅広い世代の方に好評となって、リピーターの獲得につながっています。

一方で、リニューアルされた客室やレストランについて、SNSなどを活用して積極的にPRし、地元客や周辺客、若者カップルなどを呼び込む取組みを進めるとともに、コロナ禍の収束が見通せない中、ウィズコロナの中で運営可能な営業のやり方を検討する必要があります。

また、コロナ禍において集客が厳しい状況の中、少ない人員で効率的な運営に努めるため、個々の能力に寄り添った研修会を開催し、全社員が複数の業務をこなせるようにするとともに、顧客満足度の更なる向上を目指し、接客の質を上げることが望まれます。

さらに、事故防止体制を確立し、利用者の安全安心を確保するとともに、草刈りの頻度を増やすなど、敷地内の更なる美化に努めていただく必要があります。

今回の第三者評価は、コロナ禍の影響で施設利用が大幅に制限され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、顧客の立場に立ったサービスや、自然・食・施設の3つを一体化した「ラポーゼかわだ」でしか体験できないサービスを提供していけるよう、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。	B	B	B
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。	B	B	B
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	C	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 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	コロナ禍の収束が見通せない中、ウィズコロナの中で運営可能な営業のやり方を検討していただきたい。	コロナ禍に対応したハード・ソフト面の対策を広くアピールし、ラポーゼの利用は安心だ、と思っただけのような対策について、今まで以上に取り組みます。	短期	共通編 1-2
2	全社員が複数の業務をこなせるよう、個々の能力に寄り添った研修を実施していただきたい。	OJT研修だけでなく、コロナ禍で最近では少なくなっていたOFF-JT研修も、規模は小さくなるが実践していきたい。お客様が少ないこの時期に個々の能力に合わせたきめ細かな研修を実施します。	短期	共通編 1-3
3	EQ（心の知能指数）の高いスタッフの育成に努めていただきたい。	スタッフの意識改革の一環として取り組みます。	短期	共通編 1-4
4	蜂やアブへの対策のほか、獣害への対策にも努めていただきたい。	蜂やアブに効く捕獲器の導入、常時お客様の使える範囲にスプレーを準備します。	短期	共通編 2-1
5	草刈りの頻度を増やすなど、敷地内の更なる美化に努めていただきたい。	9月第一週にかけて、敷地内の清掃を実施しました。今後は1ヶ月に一度は草刈りを実施し、スタッフも週に15分程度の時間を作り、全員で外観美化に心掛けます。	短期	共通編 2-3
6	リニューアルされた客室やレストランについて、SNSなどを活用して積極的にPRし、地元客や周辺客、若者カップルなどを呼び込んでいただきたい。	特に20～40代の女性をターゲットにインスタで積極的に情報発信しています。1,000名のフォロワーを目指しています。他のSNS、ホームページ、じゃらんなどの宿泊予約サイトも活用し、情報を今まで以上に発信していきます。	短期	共通編 3-3
7	それぞれの部署で行われた研修の議事録などを全社員で共有することにより、サービス水準向上を図っていただきたい。	議事録については原則全スタッフが閲覧できるように取り組んでいますが、特に共有すべき事案については直接伝えていきます。	短期	共通編 3-4

8	シフトの状況に関わらず、AEDを使用できるスタッフが常に配置される体制を整備していただきたい。	オンライン研修を通じて、現在スタッフの育成を進めています。コロナ禍が落ち着いた時点で、実際に訓練を実施していきます。	短期	共通編 3-7
9	お客様によるアンケートの意見について、スタッフや施設に関するマイナスの意見だけでなく、プラスの意見についても、スタッフ全体で共有できるシステムや体制を整備していただきたい。	今年度に入って、宿泊のお客様にはチェックイン時にアンケートのご協力をお願いすることにしました。すると、お褒めの言葉を頂く割合がかなり高くなりました。スタッフに情報を共有することで、モチベーションの向上にも繋がったと感じています。今後もお褒めの言葉、改善点をスタッフ間で共有し、よりよい施設運営に役立てていきます。	短期	共通編 3-9
10	独自の事業や工夫について、スタッフから提案してもらうようなシステムを整備していただきたい。	目安箱を設置し、スタッフの意見を吸収していきます。また、個別面談を年2回実施していますが、適度に追加しスタッフの意見を確認します。	短期	共通編 3-10
11	ラポーゼかわだのホームページなどを活用して、木遊館のグランピングゾーンのPRに取り組んでいただきたい。	ホームページでも積極的に告知していきます。	短期	共通編 7-1
12	自然、食、施設の三つを一体化した、ラポーゼかわだ固有の事業展開を検討していただきたい。	ラポーゼ農園や河和田地区・鯖江市内の旬の野菜を会席料理・レストランメニューに取り入れ、お客様にPRするほか、店頭販売も実施し、お土産としても気軽に購入頂ける対策を講じたい。また、体験メニューにもそれらを活用した企画を定期的の実施していきたい。いずれは、ただ泊まりにくるだけでなく、ラポーゼかわだを拠点にして1泊2日、地域を満喫できるツアーを企画していきます。	短期	
13	休憩所において、ラポーゼかわだの紹介動画を流すことを検討していただきたい。	現在も実施していますが、時間帯によっては通常のテレビに切り替わっている場合もあります。定期的に上映していきます。	短期	

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
	ふれあいみんなの館・さばえ 都市公園等	農林業体験実習館 (ラポーゼかわだ)	
第1回	令和3年7月29日(木) 13:00~15:30 市役所 4階第2委員会室 館内各所・公園	令和3年8月20日(金) 10:00~11:45 ラポーゼかわだ 体験室 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3年10月11日(月) 14:00~15:15 市役所 4階第2委員会室	令和3年10月22日(金) 10:00~10:45 市役所 4階第2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 ○職務代理人）

氏名		役職等
ふれあいみんなの館・さばえ、都市公園等（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
岩尾 敏秀	○	太極拳ふれあい会員
嶋田 祐介		鯖江青年会議所理事長
杉山 弘行		鯖江市区長会連合会幹事（片上地区区長会長）
水野 豊美子		鯖江市くらしをよくする会会長
農林業体験実習館（ラポーゼかわだ）（収益事業型）		
南保 勝	◎	福井県立大学地域経済研究所教授
奥村 正昭	○	鯖江市区長会連合会幹事（河和田地区区長会長）
井波 雅博		鯖江商工会議所青年部副会長
田中 敏江		うるしの里かわだいきいき協議会会長
細田 逸子		鯖江市民主役条例推進委員会委員