

指定管理者が行う公の施設の 管理運営に係る評価結果報告書

令和2年7月

越前市指定管理者評価委員会

越前市指定管理者評価委員会

目 次

1	はじめに	1
2	評価対象施設	1
3	評価の方法	2
4	評価結果	4
	各施設の評価結果	
	越前市社会福祉センター	5
	越前市老人福祉センター今寿苑	6
	越前市児童館及び児童センター 1 5 施設	7
	越前市行松会館	8
	越前市越前和紙の里紙の文化博物館	9
	越前市越前和紙の里体験工房「パピルス館」	10
	越前市越前和紙の里卯立の工芸館	11
	越前市越前和紙の里コミュニティ広場	12
	越前市越前てわざ工房	13
	越前市金華山グリーンランド	14
	越前市しらやまいこい館	15
	越前市八ツ杉森林学習センター	16
資料 1	指定管理者の事業評価の基本方針	18
資料 2	越前市指定管理者評価委員会の開催経過	21
資料 3	越前市指定管理者評価委員会委員名簿	21
資料 4	越前市公の施設に係る指定管理者の指定の手續等に関する 条例（抜粋）及び越前市公の施設に係る指定管理者の指定 の手續等に関する条例施行規則（抜粋）	22
資料 5	指定管理者制度導入施設一覧（令和 2 年 4 月 1 日現在）	23

1 はじめに

指定管理者制度は、多様化する住民ニーズにより効果的・効率的に対応するため、公の施設の管理に民間の能力を活用しつつ、住民サービスの向上と経費の節減等を図ることを目的に創設されたものである。

越前市では、指定管理者が行う公の施設の管理運営の適正化を図り、制度導入効果を一層高めるため、越前市指定管理者評価委員会を設置し、指定管理者の管理運営状況について評価を行ってきた。評価結果については、施設所管課において項目ごとに検証を行い、必要に応じて次期指定管理者選定の際に反映させる等の取り組みを行っているところである。

今後とも、この報告書が公の施設のより適正な管理運営につながることを期待する。

2 評価対象施設

越前市では、令和2年4月1日現在、公の施設277施設のうち50施設において指定管理者制度を導入している。評価結果については、次期指定管理者の選定の参考とすることから、今年度は令和3年3月末に指定期間が終了する26施設について、評価を実施した。

施設名	指定管理者	公募の有無（数字は公募時の応募数）
越前市社会福祉センター	社会福祉法人 越前市社会福祉協議会	公募（1）
越前市老人福祉センター今寿苑		
越前市児童館及び児童センター 15施設	社会福祉法人 越前市社会福祉協議会	非公募
越前市行松会館	越前市行松会館管理協会	非公募
越前市越前和紙の里紙の文化博物館	福井県和紙工業協同組合	非公募
越前市越前和紙の里体験工房「パピルス館」		
越前市越前和紙の里卯立の工芸館		
越前市越前和紙の里コミュニティ広場		
越前市越前てわざ工房		
越前市金華山グリーンランド	金華山林業振興組合	非公募
越前市しらやまいこい館	しらやま振興会	非公募
越前市八ツ杉森林学習センター	公益財団法人 越前市文化振興・施設管理事業団	公募（2）

3 評価の方法

評価は、①指定管理者による自己評価、②施設所管課による一次評価、③評価委員会による二次評価 の順に実施した。評価委員会による二次評価に当たっては、自己評価及び一次評価の評価表に加え、施設所管課から収支決算等に関する資料の提出を求め、自己評価及び一次評価を基に、現地調査、指定管理者及び施設所管課からの聴き取り調査を行った。

(1) 評価の項目と主な視点

A 施設の管理運営状況

- ・ 施設の管理運営上の基本方針が確立されており、職員間で共通認識を持っているか。
- ・ 施設の設置目的に添った運営が実施され、その目的が達成できたか。
- ・ 市の政策の支援について、条例の設置目的を踏まえ、施設の特徴を活かした活動目標を持って施設運営に取り組んでいるか。
- ・ 各協定書に基づき適正に維持管理、運營業務等が履行されているか。
- ・ 事故防止や危機管理の取り組みはなされているか。(マニュアルの整備や訓練の実施等)
- ・ 事故や災害の発生時の対応は適切になされているか。

B 住民サービスの向上

- ・ 誰もが平等に利用することができ、利用者にとって利用しやすい受付案内を行っているか。
- ・ 施設の広報、PRが適切に行われているか。
- ・ 利用者の意見等を把握する仕組み(アンケート調査や利用者協議会の実施等)を構築しているか。
- ・ 利用者からの意見や苦情への対応は適切になされているか。
- ・ 利用者への情報提供はなされているか。
- ・ サービスの向上のための具体的な取り組みがなされているか。
- ・ 利用者ニーズや顧客満足度を把握するため、利用者数の増減やその理由を的確に捉え、対策を立てているか。
- ・ 前回評価時の指摘事項に対して、どう対応したか。

C 施設の利用状況

- ・ 利用者数増加の取り組みはなされているか。
- ・ 利用者ニーズにあった企画を実施しているか。
- ・ 施設の活用について研究しているか。

D 収支の状況

- ・ 効率的な運営が図られ、経費の縮減が図られているか。
- ・ 再委託を実施している場合、適正な水準で行われているか。
- ・ デマンド管理や複数年契約など経費削減の具体的な取り組みがなされているか。
- ・ 収入の増加について、具体的な取り組みがなされているか。

- ・ 収支状況を正確に把握し、市へ報告しているか。

E 運営の体制

- ・ 団体の透明性はあるか。
- ・ 遵守すべき法令等の把握や職員への周知研修方法は適切か。
- ・ 人員の配置が合理的であったか。
- ・ 職員の能力向上の取り組みがなされているか。
- ・ 情報取扱に関するルールやマニュアルがあるか。その運用は適切に行われているか。
- ・ 地域と協力、連携を図っているか。

(2) 評価基準

評価の基準は次の7段階とした。

7	協定等で定めた水準を大きく上回る管理運営がなされているとともに、指定管理者のノウハウを活かし、着実に業績が挙がっており、極めて優れている
6	協定等で定めた水準を上回る管理運営がなされているとともに、サービスの更なる向上が期待できる
5	協定等で定めた水準をやや上回る管理運営がなされて、良好である
4	協定等で定めた水準の管理運営が適正になされている
3	協定等で定めた水準の管理運営がなされ、概ね適正と認められるが、一部改善を期待する
2	協定等で定めた水準の管理運営が一部なされておらず、改善が必要である
1	協定等で定めた水準の管理運営が多くの部分でなされておらず、改善が必要である

4 評価結果

今回、施設の分類ごとに12に分け（評価実施26施設）実施した評価結果は以下のとおりであり、各協定書に基づき適正に良好な管理運営を行っていることが認められた。

今後の施設の運営にあたっては、より一層の工夫と改善に努められ、指定管理者制度の導入目的である「住民サービスの向上」と「経費の節減」を達成し、公の施設の設置目的である「住民福祉の増進」に繋げていただきたい。

また、施設の特性に合った現状の把握と将来のあるべき姿を見据え、制度の趣旨にのっとり、指定管理者制度による管理が適正かどうかの検討も行っていただきたい。

評価基準	施設数 (施設の分類ごと)
7 協定等で定めた水準を大きく上回る管理運営がなされているとともに、指定管理者のノウハウを活かし、着実に業績が挙がっており、極めて優れている	—
6 協定等で定めた水準を上回る管理運営がなされているとともに、サービスの更なる向上が期待できる	—
5 協定等で定めた水準をやや上回る管理運営がなされて、良好である	6
4 協定等で定めた水準の管理運営が適正になされている	6
3 協定等で定めた水準の管理運営がなされ、概ね適正と認められるが、一部改善を期待する	—
2 協定等で定めた水準の管理運営が一部なされておらず、改善が必要である	—
1 協定等で定めた水準の管理運営が多くの部分でなされておらず、改善が必要である	—

各施設の評価は、次のとおりである。

施設名	越前市社会福祉センター		
指定管理者名	社会福祉法人 越前市社会福祉協議会		
指定期間	平成30年4月1日から令和3年3月31日まで		
施設所管課名	社会福祉課		
評価項目	指定管理者による 自己評価	施設所管課による 一次評価	評価委員会による 二次評価
A 施設の 管理運営状況	5	4	5
B 住民サービスの 向上	5	5	5
C 施設の 利用状況	6	6	5
D 収支の状況	4	4	4
E 運営の体制	5	4	5
評価委員会による 総合評価	7段階評価		5
	指定管理者に 対する意見	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の管理運営について、適正に行われ良好である。 ・利用者アンケートを行い課題に対し対応していることや、案内チラシを作成して集客に努めていることは、評価できる。 ・デッドスペースや利用頻度の少ない部屋を民間団体に利用してもらうなど、有効活用を図っており、評価できる。 ・施設の構造が複雑であることから、防災対策のための避難経路の見える化に努めていただきたい。 ・気軽に誰もが施設を利用できる取組を図り、更なる利用者の増加に繋げていただきたい。 	
	所属所管に 対する意見	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者数に対し使用料の収入が少ないことから、受益者負担の公平性を考慮し、使用料について検討していただきたい。 ・今寿苑の廃止に伴い、今寿苑の代替的な施設の考えも含め、中長期的な視点で施設のあり方を検討していただきたい。 	

施設名	越前市老人福祉センター今寿苑		
指定管理者名	社会福祉法人 越前市社会福祉協議会		
指定期間	平成30年4月1日～令和3年3月31日		
施設所管課名	長寿福祉課		
評価項目	指定管理者による 自己評価	施設所管課による 一次評価	評価委員会による 二次評価
A 施設の 管理運営状況	4	4	4
B 住民サービスの 向上	5	4	5
C 施設の 利用状況	5	4	4
D 収支の状況	4	4	4
E 運営の体制	4	4	4
評価委員会による 総合評価	7段階評価		4
	指定管理者に 対する意見	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の管理運営について、適正に行われている。 ・前回の指摘事項を改善し、利用者の意見を取り入れたサービスの向上に努められ、評価できる。 ・デッドスペースの有効活用に取り組んでいるが、更なる活用に努めていただきたい。 	
	所属所管に 対する意見	<ul style="list-style-type: none"> ・今年度で施設を廃止することのだが、利用グループの活動先については、利用者の意見を踏まえ調整に努めていただきたい。 ・利用者が使用している備品については、今後も他の施設で活用してほしい。 ・今立地区は高齢化率が非常に高く、比して介護福祉施設が不足していることから、今後の施設の検討の中では、この点を十分に考慮していただきたい。 	

施設名	越前市児童館及び児童センター 15 施設		
指定管理者名	社会福祉法人 越前市社会福祉協議会		
指定期間	平成30年4月1日～令和3年3月31日		
施設所管課名	子ども福祉課		
評価項目	指定管理者による 自己評価	施設所管課による 一次評価	評価委員会による 二次評価
A 施設の 管理運営状況	6	5	5
B 住民サービスの 向上	5	5	5
C 施設の 利用状況	4	5	5
D 収支の状況	4	4	5
E 運営の体制	4	4	5
評価委員会による 総合評価	7段階評価		5
	指定管理者に 対する意見	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の管理運営について、適正に行われ良好である。 ・新型コロナウイルス感染症の予防対策に取り組み、事業の継続に努められ、高く評価できる。 ・各児童館での独自の活動や、地域との交流を図っており、評価できる。 ・関係機関と連携した共催事業の充実により、利用者の増加に繋がる取組を期待したい。 	
	所属所管に 対する意見	<ul style="list-style-type: none"> ・児童館事業や親子教室の活動報告の中で、参加者の少ない事業があることから、ニーズに基づいた事業の改善を指導していただきたい。 ・施設の長寿命化を図るため、計画的な施設設備改修、定期的な点検及びメンテナンスが必要である。所管課は、指定管理者と連携して計画的に進めていただきたい。 	

施設名	越前市行松会館		
指定管理者名	越前市行松会館管理協会		
指定期間	平成30年4月1日～令和3年3月31日		
施設所管課名	産業政策課		
評価項目	指定管理者による 自己評価	施設所管課による 一次評価	評価委員会による 二次評価
A 施設の 管理運営状況	4	4	4
B 住民サービスの 向上	4	4	4
C 施設の 利用状況	4	4	4
D 収支の状況	4	4	4
E 運営の体制	4	4	4
評価委員会による 総合評価	7段階評価		4
	指定管理者に 対する意見	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の管理運営について、適正に行われている。 ・築38年の施設ではあるが、非常にきれいに活用されており、評価できる。 	
	所属所管に 対する意見	<ul style="list-style-type: none"> ・今年度で施設を地元移管することだが、移管後も、地域に根差した施設として、利用しやすい場を提供していただきたい。 ・解体するスポーツルームの利用グループの移動先については、利用者の意見を踏まえ調整に努めていただきたい。 	

施設名	越前市越前和紙の里紙の文化博物館		
指定管理者名	福井県和紙工業協同組合		
指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日		
施設所管課名	産業政策課		
評価項目	指定管理者による 自己評価	施設所管課による 一次評価	評価委員会による 二次評価
A 施設の 管理運営状況	4	4	5
B 住民サービスの 向上	4	4	4
C 施設の 利用状況	4	4	4
D 収支の状況	4	4	4
E 運営の体制	4	4	4
評価委員会による 総合評価	7段階評価		4
	指定管理者に 対する意見	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の管理運営について、適正に行われている。 ・清掃が行き届き、新型コロナウイルス感染症の予防対策もしっかりとしていて、評価できる。 ・越前和紙の周知や活用、更に誘客のための様々な努力が感じられ、評価できる。 ・市民の関心や興味を示す企画や、展示品と和紙職人・製紙所を繋ぐツール作りなど、より一層の工夫や仕掛けを試みて、利用者の増加に努めていただきたい。 ・和紙の里3館で意見を出し合い、連携して回遊性を高める取組を実施していただきたい。 ・越前和紙を広く知っていただく観光拠点としての役割と、製紙所へ繋げる産業後押し役割とを今後益々担っていただきたい。 	
	所属所管に 対する意見	<ul style="list-style-type: none"> ・和紙文化の情報発信は進んでいるが、観光の振興においては、越前市全体での更なる対応が課題である。 	

施設名	越前市越前和紙の里体験工房「パピルス館」		
指定管理者名	福井県和紙工業協同組合		
指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日		
施設所管課名	産業政策課		
評価項目	指定管理者による 自己評価	施設所管課による 一次評価	評価委員会による 二次評価
A 施設の 管理運営状況	5	4	5
B 住民サービスの 向上	4	4	4
C 施設の 利用状況	4	4	4
D 収支の状況	4	4	4
E 運営の体制	4	4	4
評価委員会による 総合評価	7段階評価		4
	指定管理者に 対する意見	<ul style="list-style-type: none"> 施設の管理運営について、適正に行われている。 施設内の売場については、季節感の演出がされており、とても良い。 県外学校での卒業証書作りや体験メニューの企画等については、評価できる。今後は、各種団体に広くPRを行い、更なる工夫や試みで利用者の増加に努めていただきたい。 卒業証書作りにこだわらずに、県内学校などに体験学習や遠足などの誘致を検討していただきたい。 利用者を増やし体験料などの増収を図ることで、収支の改善に努力していただきたい。 和紙の里3館で意見を出し合い、連携して回遊性を高める取組を実施していただきたい。 	
	所属所管に 対する意見	<ul style="list-style-type: none"> 観光客を増やすために、公共バスや観光タクシーなど、観光客が利用しやすい交通のあり方を検討していただきたい。 	

施設名	越前市越前和紙の里卯立の工芸館		
指定管理者名	福井県和紙工業協同組合		
指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日		
施設所管課名	産業政策課		
評価項目	指定管理者による 自己評価	施設所管課による 一次評価	評価委員会による 二次評価
A 施設の 管理運営状況	5	5	5
B 住民サービスの 向上	5	4	5
C 施設の 利用状況	5	5	5
D 収支の状況	4	4	4
E 運営の体制	4	4	4
評価委員会による 総合評価	7段階評価		5
	指定管理者に 対する意見	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の管理運営について、適正に行われ良好である。 ・伝統工芸士による説明を含めた実演が充実していて、評価できる。今後も、入館者が関心を持ってもらえるよう、より一層の努力と試みを期待したい。 ・紙の文化博物館と比べて利用者数が少ないことから、セット券の活用を促していただきたい。 ・紙漉き実演では昔と変わらず同じ作業工程で漉いていることや、いろいろな材料で漉き比べていることなど、広くPRに努めていただきたい。 ・和室での、和紙に関連した行事やサークル活動などを検討していただきたい。 	
	所属所管に 対する意見	<ul style="list-style-type: none"> ・観光客を増やすために、公共バスや観光タクシーなど、観光客が利用しやすい交通のあり方を検討していただきたい。 	

施設名	越前市越前和紙の里コミュニティ広場		
指定管理者名	福井県和紙工業協同組合		
指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日		
施設所管課名	産業政策課		
評価項目	指定管理者による 自己評価	施設所管課による 一次評価	評価委員会による 二次評価
A 施設の 管理運営状況	4	4	4
B 住民サービスの 向上	5	4	4
C 施設の 利用状況	4	4	4
D 収支の状況	4	4	4
E 運営の体制	4	4	4
評価委員会による 総合評価	7段階評価		4
	指定管理者に 対する意見	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の管理運営について、適正に行われている。 ・休憩施設であるため、引き続き清掃などの管理に努めていただきたい。 ・和紙まつりで駐車場だけの利用ではなく、来場者の回遊コースを検討し、イベント会場としての活用を検討していただきたい。 	

施設名	越前市越前てわざ工房		
指定管理者名	福井県和紙工業協同組合		
指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日		
施設所管課名	産業政策課		
評価項目	指定管理者による 自己評価	施設所管課による 一次評価	評価委員会による 二次評価
A 施設の 管理運営状況	5	5	5
B 住民サービスの 向上	4	4	4
C 施設の 利用状況	4	4	4
D 収支の状況	5	4	4
E 運営の体制	4	4	4
評価委員会による 総合評価	7段階評価		4
	指定管理者に 対する意見	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の管理運営について、適正に行われている。 ・リピーターを増やすための取組を検討していただきたい。 ・地元住民に施設の存在や魅力を知ってもらい、紙漉きの面白さなどの周知を図っていただきたい。 ・観光客が作家の制作現場を見学できるようにするなど、作家と学生、観光客、地元住民とのつながりの場として、検討していただきたい。 	
	所属所管に 対する意見	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の老朽化が激しく、中期的に対策が必要であるため、人の集まるパピルス館の近くに整備し、観光客に作家の制作現場を見せられるようにするなど、今後の施設のあり方を検討していただきたい。 	

施設名	越前市金華山グリーンランド		
指定管理者名	金華山林業振興組合		
指定期間	平成30年4月1日～令和3年3月31日		
施設所管課名	農林整備課		
評価項目	指定管理者による 自己評価	施設所管課による 一次評価	評価委員会による 二次評価
A 施設の 管理運営状況	5	5	5
B 住民サービスの 向上	5	5	5
C 施設の 利用状況	5	5	5
D 収支の状況	5	5	5
E 運営の体制	5	5	5
評価委員会による 総合評価	7段階評価		5
	指定管理者に 対する意見	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の管理運営について、適正に行われ良好である。 ・リピーターを増やすために案内文を送付するなどの取組は、評価できる。 ・利用者のニーズに沿った取組を拡充し、利用者増に努めていただきたい。 	
	所属所管に 対する意見	<ul style="list-style-type: none"> ・老朽化した施設については、計画的な修繕や改修を行い、長寿命化を図っていただきたい。 ・近年、オートキャンプの利用が増えていることから、オートキャンプ場を増やしていくことを検討していただきたい。 ・バンガロー周辺にある民間施設の廃墟については、施設のイメージを損なうことから、撤去に向けて、所有者と協議を進めていただきたい。 ・指定管理者が高齢化してきていることから、利用者のニーズの変化に対応できるよう、所管課においても指定管理者の人材育成に努めていただきたい。 	

施設名	越前市しらやまいこい館		
指定管理者名	しらやま振興会		
指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日		
施設所管課名	農林整備課		
評価項目	指定管理者による 自己評価	施設所管課による 一次評価	評価委員会による 二次評価
A 施設の 管理運営状況	6	6	6
B 住民サービスの 向上	6	6	5
C 施設の 利用状況	5	5	5
D 収支の状況	5	5	5
E 運営の体制	5	5	5
評価委員会による 総合評価	7段階評価		5
	指定管理者に 対する意見	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の管理運営について、適正に行われ良好である。 ・近隣でコウノトリのひなが誕生し、コウノトリPR館もリニューアルしたことから、施設のニーズに合った利活用を行い、利用者増に努めていただきたい。 ・しらやま振興会の広報紙等で施設の広報を行っているが、コウノトリPR館については、広域的にPRに取り組んでいただきたい。 	
	所属所管に 対する意見	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者は、市が管理主体のコウノトリPR館が半数以上を占め、他は主に地域住民が利用する、地域密着型の施設である。また、施設使用料の増収は見込まれないことから、今後の施設管理のあり方について検討する必要がある。 	

施設名	越前市八ツ杉森林学習センター		
指定管理者名	公益財団法人 越前市文化振興・施設管理事業団		
指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日		
施設所管課名	農林整備課		
評価項目	指定管理者による 自己評価	施設所管課による 一次評価	評価委員会による 二次評価
A 施設の 管理運営状況	5	5	5
B 住民サービスの 向上	5	5	5
C 施設の 利用状況	5	5	5
D 収支の状況	4	4	4
E 運営の体制	5	5	5
評価委員会による 総合評価	7段階評価		5
	指定管理者に 対する意見	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の管理運営について、適正に行われ良好である。 ・自然を生かした体験プログラムを行ったり、小学校など他施設でワークショップを開催したりするなど、工夫した取組を実施していることは、評価できる。 ・SNSを活用し積極的に広報に努められている。 ・今後も魅力ある事業の充実を図り、利用者及び収入の増加に努めていただきたい。 	
	所属所管に 対する意見	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者の意欲を高め、自主的な経営努力を発揮しやすくするため、指定管理者のインセンティブのあり方について、中長期的な視点で検討していただきたい。 ・初めての利用者には施設までの道が分かりづらいため、案内看板の設置を検討していただきたい。 	

■指定管理施設の現地調査 [令和2年5月27日]

【今寿苑】



【行松会館】



【紙の文化博物館】



【八ツ杉森林学習センター】



■所管課への聴き取り調査 [令和2年6月5日]



■評価結果等の審議 [令和2年6月26日]



資料 1

指定管理者の事業評価の基本方針

平成20年 4月 策定
平成20年10月 改正
平成23年 2月 改正
平成24年 2月 改正
平成25年12月 改正
平成28年 2月 改正

1 趣旨

指定管理者制度では、複数年に渡る指定期間中の適正な管理を確保するため、会計年度終了後、管理業務に係る事業報告書を提出させるほか個別に業務内容又は経理の状況に関する報告を求め、実地に調査し、又は必要な指示をすることができる。

本市では、指定管理者による公の施設の適正な管理の確保のため、施設の所管課による指導監督に加えて、民間の有識者からなる指定管理者評価委員会を設置し、必要に応じて書類審査や現地調査を実施することにより、この制度の目的である公の施設の市民サービスの向上や経費の縮減を図るものとする。

2 評価の方法

(1) 指定管理者制度は、その主な目的が「市民サービスの向上」と「経費の縮減」にある。

また、公の施設は、その設置条例に目的や設置理念が明記されていることから分かるように、なんらかの公共的使命を持って設置されているため、評価については、経済性、効率性に加えて設置目的の達成度を加えることとする。

については、次の視点をもとに評価を行う。

A 施設の管理運営状況 B 住民サービスの向上 C 施設の利用状況
D 収支の状況 E 運営の体制

また、指定管理者が管理を行う施設は、設置目的が多様であり、施設管理的なものからサービスの提供や事業振興など多岐にわたるため評価にあたっては、対象施設の事業、業務の特性に応じた評価が必要である。については、別紙に定める基本的項目に必要な応じ項目を追加し実施することとする。

評価は、原則全施設において行うものとするが、評価になじまない施設もあることから、個別に評価委員会が判断し評価しないこととすることができる。

(2) 評価は、自己評価（指定管理者が実施）、一次評価（施設所管課が実施）及び二次評価（評価委員会が実施）の順番で行う。

①自己評価

指定管理者は、各年度に結ばれる細目協定や事業計画書等に基づき適切に管理運営を行っているかを自ら評価する。評価は、基本の評価基準表に基づき、必要に応じて施設所管課等と協議し、評価項目の追加や修正を行い評価項目に漏れが無いよう留意し実施する。

②一次評価

施設所管課は指定管理者の自己評価に基づき一次評価を行い委員会に報告する。

③二次評価

評価委員会は、自己評価及び一次評価に基づき二次評価を実施する。

必要に応じて資料の収集、現地調査、施設所管課や指定管理者からの聞き取りを行い施設の最終評価を行う。

(3) 評価の項目と主な視点

A 施設の管理運営状況

- ・ 施設の管理運営上の基本方針が確立されており、職員間で共通認識を持っているか。
- ・ 施設の設置目的に添った運営が実施され、その目標が達成できたか。
- ・ 市の政策の支援について、条例の設置目的を踏まえ、施設の特徴を活かした活動目標を持って施設運営に取り組んでいるか。
- ・ 各協定書に基づき適正に維持管理、運營業務等が履行されているか。
- ・ 事故防止や危機管理の取り組みはなされているか。(マニュアルの整備や訓練の実施等)
- ・ 事故や災害の発生時の対応は適切になされているか。

B 住民サービスの向上

- ・ 誰もが平等に利用することができ、利用者にとって利用しやすい受付案内を行っているか。
- ・ 施設の広報、PRが適切に行われているか。
- ・ 利用者の意見等を把握する仕組み(アンケート調査や利用者協議会の実施等)を構築しているか。
- ・ 利用者からの意見や苦情への対応は適切になされているか。
- ・ 利用者への情報提供はなされているか。
- ・ サービスの向上のための具体的な取り組みがなされているか。
- ・ 利用者ニーズや顧客満足度を把握するため、利用者数の増減やその理由を的確に捉え、対策を立てているか。
- ・ 前回評価時の指摘事項に対して、どう対応したか。

C 施設の利用状況

- ・ 利用者数増加の取り組みはなされているか。
- ・ 利用者ニーズにあった企画を実施しているか。
- ・ 施設の活用について研究しているか。

D 収支の状況

- ・ 効率的な運営が図られ、経費の縮減が図られているか。
- ・ 再委託を実施している場合、適正な水準で行われているか。
- ・ デマンド管理や複数年契約など経費削減の具体的な取り組みがなされているか。
- ・ 収入の増加について、具体的な取り組みがなされているか。
- ・ 収支状況を正確に把握し、市へ報告しているか。

E 運営の体制

- ・ 団体の透明性はあるか。
- ・ 遵守すべき法令等の把握や職員への周知研修方法は適切か。

- ・ 人員の配置が合理的であったか。
- ・ 職員の能力向上の取り組みがなされているか。
- ・ 情報取扱に関するルールやマニュアルがあるか。その運用は適切に行われているか。
- ・ 地域（地元）と協力、連携を図っているか。また、高齢者や障がい者雇用について配慮されているか。

3 評価基準

(1) 評価の基準は以下の7段階とする。

評価の基準	
7	協定等で定めた水準を大きく上回る管理運営がなされているとともに、指定管理者のノウハウを活かし、着実に実績が挙がっており、極めて優れている。
6	協定等で定めた水準を上回る管理運営がなされているとともに、サービスの更なる向上が期待できる。
5	協定等で定めた水準をやや上回る管理運営がなされ、良好である。
4	協定等で定めた水準の管理運営が適正になされている。
3	協定等で定めた水準の管理運営がなされ、概ね適正と認められるが、一部改善を期待する。
2	協定等で定めた水準の管理運営が一部なされておらず、改善が必要である。
1	協定等で定めた水準の管理運営が多くの部分でなされておらず、改善が必要である。

- (2) 自己評価 指定管理者が、評価シートの項目別に実施状況を記載し、7段階評価で表すこと等により自己評価を行う。
- (3) 一次評価 施設所管課が、指定管理者の自己評価に基づき、評価シートの項目別に7段階評価で表すこと等により、指定管理者に対する評価を行う。
- (4) 二次評価 評価委員会が、自己評価や一次評価、現地調査や収集した資料に基づき7段階評価で表すこと等により、二次評価を行う。

4 実施時期

実施時期については、原則として、指定期間の最終年度を迎える年に実施することとし、評価結果の報告は、次期の指定管理者の選定の参考となるよう当該年度の7月を目処に行う。

資料2

越前市指定管理者評価委員会の開催経過

会議	年 月 日	内 容 等
第1回	令和2年2月18日(火)	指定管理者制度とモニタリングについて説明
第2回	令和2年5月27日(水)	現地調査
第3回	令和2年6月5日(金)	評価対象施設の所管課への聴き取り調査
第4回	令和2年6月26日(金)	評価結果等の審議

資料3

越前市指定管理者評価委員会 委員名簿

区分	氏 名	団体等の名称
委員長	石田 多丸	元王子保地区自治振興会会長・四郎丸町区長
委員長 職務代理者	井上 郁子	市子ども会育成連絡協議会事務局長
	内藤 敏一	福井県税理士協同組合理事長
	福田 美千代	花筐自治振興会青少年育成部部长
	松ヶ谷 良紀	元花筐自治振興会会長
	松本 照美	男女平等推進協会えちぜん理事
	宮本 理	株式会社ダイエイ 代表取締役社長
	小森 誠司	越前市

資料 4

越前市公の施設に係る指定管理者の指定の手續等に関する条例（抜粋）

（越前市指定管理者評価委員会の設置）

- 第 1 4 条 市は、指定管理者が行う公の施設の管理運営の適正化を図るため、越前市指定管理者評価委員会（以下「評価委員会」という。）を置く。
- 2 評価委員会は、指定管理者が行う公の施設の管理運営の状況について評価し、これを市長等に報告するものとする。
- 3 前 2 項に規定するもののほか、評価委員会に関し必要な事項は、市長が規則で定める。

越前市公の施設に係る指定管理者の指定の手續等に関する条例施行規則（抜粋）

（越前市指定管理者評価委員会）

- 第 1 9 条 越前市指定管理者評価委員会（以下この条において「評価委員会」という。）に委員（以下この条において「委員」という。）を置く。
- 2 委員は、10 人以内とし、次に掲げる者のうちから市長が委嘱する。
- (1) 指定管理者制度に関し学識経験を有する者
- (2) 市民からの公募による者
- (3) 第 1 号に掲げる者が事故等によりその職務を遂行できない場合又は同条第 1 2 項に規定する場合においてその職務を代理する者（第 1 号に規定する経験を有する者に限る。）
- 3 委員の任期は、委嘱の日から起算して 2 年間（補欠の委員の任期は、前任者の残任期間）とする。
- 4 委員は、再任されることができる。
- 5 第 2 項の規定によるほか、委員は、総務部長をもってこれに充てる。
- 6 評価委員会に委員長を置き、委員の互選により定める。
- 7 評価委員会は、評価委員会の委員長（以下この条において「委員長」という。）が招集する。
- 8 評価委員会の会議は、委員長が議長となる。
- 9 評価委員会は、指定管理者及び関係所属長が提出した管理運営の状況に関する資料に基づきその評価を行う。
- 10 前項の規定によるほか、評価委員会は、必要に応じて、自ら現地調査を行い、並びに指定管理者及び関係所属長に不足する資料の提出を求め、及び意見の開陳又は説明を求め、その評価を行うことができる。
- 11 委員長に事故等があるときは、あらかじめ委員長が指定した委員がその職務を代理する。
- 12 委員が評価を受ける指定管理者と利害関係を有するときは、当該委員はその評価に加わることができない。
- 13 評価委員会の庶務は、行政管理課において処理する。

資料5

指定管理者制度導入施設一覧(令和2年4月1日現在)

No.	施設名	管理開始日	管理終了日	指定管理者	所管課
1	社会福祉センター	H30 4 1	R3 3 31	(福)越前市社会福祉協議会	社会福祉課
2	老人福祉センター今寿苑	H30 4 1	R3 3 31	(福)越前市社会福祉協議会	長寿福祉課
3	武生東児童センター	H30 4 1	R3 3 31	(福)越前市社会福祉協議会	子ども福祉課
4	武生西児童センター	H30 4 1	R3 3 31	(福)越前市社会福祉協議会	子ども福祉課
5	武生南児童センター	H30 4 1	R3 3 31	(福)越前市社会福祉協議会	子ども福祉課
6	神山児童館	H30 4 1	R3 3 31	(福)越前市社会福祉協議会	子ども福祉課
7	吉野児童館	H30 4 1	R3 3 31	(福)越前市社会福祉協議会	子ども福祉課
8	国高児童センター	H30 4 1	R3 3 31	(福)越前市社会福祉協議会	子ども福祉課
9	大虫児童館	H30 4 1	R3 3 31	(福)越前市社会福祉協議会	子ども福祉課
10	王子保児童センター	H30 4 1	R3 3 31	(福)越前市社会福祉協議会	子ども福祉課
11	北新庄児童館	H30 4 1	R3 3 31	(福)越前市社会福祉協議会	子ども福祉課
12	北日野児童センター	H30 4 1	R3 3 31	(福)越前市社会福祉協議会	子ども福祉課
13	味真野児童センター	H30 4 1	R3 3 31	(福)越前市社会福祉協議会	子ども福祉課
14	花筐児童館	H30 4 1	R3 3 31	(福)越前市社会福祉協議会	子ども福祉課
15	岡本児童館	H30 4 1	R3 3 31	(福)越前市社会福祉協議会	子ども福祉課
16	南中山児童館	H30 4 1	R3 3 31	(福)越前市社会福祉協議会	子ども福祉課
17	服間児童館	H30 4 1	R3 3 31	(福)越前市社会福祉協議会	子ども福祉課
18	行松会館	H30 4 1	R3 3 31	越前市行松会館管理協会	産業政策課
19	越前和紙の里紙の文化博物館	H28 4 1	R3 3 31	福井県和紙工業協同組合	産業政策課

No.	施設名	管理開始日			管理終了日			指定管理者	所管課
20	越前和紙の里体験工房「パピルス館」	H28	4	1	R3	3	31	福井県和紙工業協同組合	産業政策課
21	和紙の里卯立の工芸館	H28	4	1	R3	3	31	福井県和紙工業協同組合	産業政策課
22	越前和紙の里コミュニティ広場	H28	4	1	R3	3	31	福井県和紙工業協同組合	産業政策課
23	越前てわざ工房	H28	4	1	R3	3	31	福井県和紙工業協同組合	産業政策課
24	金華山グリーンランド	H30	4	1	R3	3	31	金華山林業振興組合	農林整備課
25	しらやまいこい館	H28	4	1	R3	3	31	しらやま振興会	農林整備課
26	ハツ杉森林学習センター	H28	4	1	R3	3	31	(公財)越前市文化振興・施設管理事業団	農林整備課
27	コミュニティセンター「柳荘」	H30	4	1	R5	3	31	柳荘管理協会	社会福祉課
28	越前打刃物振興施設	H30	8	1	R5	3	31	越前打刃物産地協同組合連合会	産業政策課
29	武生中央公園総合体育館	H30	4	1	R5	3	31	公益社団法人 越前市スポーツ協会	スポーツ課
30	武生中央公園水泳場	H30	4	1	R5	3	31	公益社団法人 越前市スポーツ協会	スポーツ課
31	庭球場(武生中央公園)	H30	4	1	R5	3	31	公益社団法人 越前市スポーツ協会	スポーツ課
32	武道館	H30	4	1	R5	3	31	公益社団法人 越前市スポーツ協会	スポーツ課
33	武生体育センター	H30	4	1	R5	3	31	公益社団法人 越前市スポーツ協会	スポーツ課
34	多目的グラウンド(武生中央公園)	H30	4	1	R5	3	31	公益社団法人 越前市スポーツ協会	都市計画課
35	ソフトボール場(東運動公園)	H30	4	1	R5	3	31	(公財)越前市文化振興・施設管理事業団	スポーツ課
36	庭球場(東運動公園)	H30	4	1	R5	3	31	(公財)越前市文化振興・施設管理事業団	スポーツ課
37	陸上競技場(東運動公園)	H30	4	1	R5	3	31	(公財)越前市文化振興・施設管理事業団	スポーツ課
38	ゲートボール場(白崎公園)	H30	4	1	R5	3	31	(公財)越前市文化振興・施設管理事業団	スポーツ課
39	瓜生水と緑公園体育館	H30	4	1	R5	3	31	(公財)越前市文化振興・施設管理事業団	スポーツ課

No.	施設名	管理開始日			管理終了日			指定管理者	所管課
40	庭球場(家久スポーツ公園)	H30	4	1	R5	3	31	ゼット越前市スポーツ コモンズ	スポーツ課
41	温水プール(家久スポーツ公園)	H30	4	1	R5	3	31	ゼット越前市スポーツ コモンズ	スポーツ課
42	ソフトボール場(家久スポーツ公園)	H30	4	1	R5	3	31	ゼット越前市スポーツ コモンズ	スポーツ課
43	庭球場(今立南部公園)	H30	4	1	R5	3	31	今立総合型スポーツ クラブ	スポーツ課
44	今立体育センター	H30	4	1	R5	3	31	今立総合型スポーツ クラブ	スポーツ課
45	武生中央公園	H31	4	1	R6	3	31	越前パークマネジメン ト共同事業体	にぎわいづくり課
46	日野川河川緑地	H31	4	1	R6	3	31	越前パークマネジメン ト共同事業体	にぎわいづくり課
47	文化センター	H31	4	1	R6	3	31	(公財)越前市文化振 興・施設管理事業団	文化課
48	ふるさとギャラリー叔羅	H31	4	1	R6	3	31	(公財)越前市文化振 興・施設管理事業団	文化課
49	いまだて美術館	H31	4	1	R6	3	31	(公財)越前市文化振 興・施設管理事業団	文化課
50	しきぶ温泉湯楽里	H28	4	1	R7	3	31	イワシタ物産(株)	社会福祉課