

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
【しきぶ温泉湯楽里 中間評価】

令和3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	1
4	評価結果	3
	しきぶ温泉湯楽里（中間評価）	4
資料1	指定管理者の事業評価の基本方針	6
資料2	越前市指定管理者評価委員会の開催経過	9
資料3	越前市指定管理者評価委員会委員名簿	9
資料4	越前市公の施設に係る指定管理者の指定の 手続等に関する 条例（抜粋）及び越前市公の施設に係る指定 管理者の指定 の手続等に関する条例施行規則（抜粋）	10
資料5	指定管理者制度導入施設一覧（令和3年4月1日現在）	11

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

越前市は、令和3年4月1日現在、公の施設276施設のうち48施設において指定管理者制度を導入している。本年は、評価対象となる令和4年3月末に指定期間が終了する該当施設はなかった。

昨年、新型コロナウイルスの感染拡大の影響により評価できなかった「しきぶ温泉湯楽里」について、中間評価を実施した。

施設名	指定管理者	公募の有無（数字は公募時の応募数）
しきぶ温泉湯楽里	イワシタ物産株式会社	有（2）

※指定期間：10年間（平成28年4月1日～令和8年3月31日）

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

中間評価を実施した「しきぶ温泉湯楽里」の評価結果は、協定書に基づき適正且つ良好な管理運営を行っていることが認められた。

本施設については、指定期間10年の6年目を迎えることから、今後の施設の運営にあたっては、コロナ禍明けを見据えた利用者回復と2024年春の北陸新幹線延伸、「越前たけふ駅」開業による交流人口の増加が予想される中で、県外客が増加するような企画を事前に準備し、より一層の工夫に努められたい。

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。

施設名	しきぶ温泉湯楽里		
指定管理者名	イワシタ物産株式会社		
指定期間	平成28年4月1日から令和8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	6	6
B 住民サービスの 向上	5	5	5
C 施設の 利用状況	5	6	5
D 収支の状況	4	4	4
E 運営の体制	6	6	6
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。 施設建設から年数は経つものの、施設は非常にきれいに保たれていることは大変評価できる。 アンケート調査を行い、利用者のニーズに沿った企画を提供されていることが感じられ、評価できる。 コロナ禍明けを見据えて、県外客が増加するような企画を早めに準備し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"> 施設の設置目的である市民福祉の向上を図るとともに、観光部局や市観光協会と連携し、2024年春の北陸新幹線延伸、「越前たけふ駅」開業に合わせた誘客について検討されたい。 	

■ 指定管理施設の現地調査【令和3年3月26日】



■ 所管課からの聴き取り調査【令和3年6月2日】



■ 評価結果等の審議【令和3年6月28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に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 3 年 3 月 26 日 (金)	現地調査
第 2 回	令和 3 年 6 月 2 日 (水)	評価対象施設の所管課への聴き取り調査
第 3 回	令和 3 年 6 月 28 日 (月)	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 職務代理人	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長
	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
	小泉 陽一	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、企画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、財産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3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
		年	月	日	年	月	日		
1	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
2	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
3	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
4	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
5	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
6	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
7	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
8	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
9	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
10	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
11	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
12	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
13	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
14	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 commons	スポーツ課
15	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 commons	スポーツ課
16	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 commons	スポーツ課
17	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
18	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

No.	施設名	管理開始日			管理終了日			指定管理者	所管課
		年	月	日	年	月	日		
19	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
20	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
21	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
22	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
23	いまだて芸術館	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
24	社会福祉センター	R3	4	1	R6	3	31	(福) 越前市社会福祉協 議会	社会福祉課
25	金華山グリーンランド	R3	4	1	R6	3	31	金華山林業振興組合	農林整備課
26	しきぶ温泉湯楽里	H28	4	1	R8	3	31	イワシタ物産(株)	社会福祉課
27	武生東児童センター	R3	4	1	R8	3	31	(福) 越前市社会福祉協 議会	子ども福祉課
28	武生西児童センター	R3	4	1	R8	3	31	(福) 越前市社会福祉協 議会	子ども福祉課
29	武生南児童センター	R3	4	1	R8	3	31	(福) 越前市社会福祉協 議会	子ども福祉課
30	神山児童館	R3	4	1	R8	3	31	(福) 越前市社会福祉協 議会	子ども福祉課
31	吉野児童館	R3	4	1	R8	3	31	(福) 越前市社会福祉協 議会	子ども福祉課
32	国高児童センター	R3	4	1	R8	3	31	(福) 越前市社会福祉協 議会	子ども福祉課
33	大虫児童館	R3	4	1	R8	3	31	(福) 越前市社会福祉協 議会	子ども福祉課
34	王子保児童センター	R3	4	1	R8	3	31	(福) 越前市社会福祉協 議会	子ども福祉課
35	北新庄児童館	R3	4	1	R8	3	31	(福) 越前市社会福祉協 議会	子ども福祉課
36	北日野児童センター	R3	4	1	R8	3	31	(福) 越前市社会福祉協 議会	子ども福祉課
37	味真野児童センター	R3	4	1	R8	3	31	(福) 越前市社会福祉協 議会	子ども福祉課
38	花筐児童館	R3	4	1	R8	3	31	(福) 越前市社会福祉協 議会	子ども福祉課

No.	施設名	管理開始日			管理終了日			指定管理者	所管課
		R3	4	1	R8	3	31		
39	岡本児童館	R3	4	1	R8	3	31	(福)越前市社会福祉協議会	子ども福祉課
40	南中山児童館	R3	4	1	R8	3	31	(福)越前市社会福祉協議会	子ども福祉課
41	服間児童館	R3	4	1	R8	3	31	(福)越前市社会福祉協議会	子ども福祉課
42	越前和紙の里紙の文化博物館	R3	4	1	R8	3	31	福井県和紙工業協同組合	産業政策課
43	越前和紙の里体験工房「パピルス館」	R3	4	1	R8	3	31	福井県和紙工業協同組合	産業政策課
44	越前和紙の里卯立の工芸館	R3	4	1	R8	3	31	福井県和紙工業協同組合	産業政策課
45	越前和紙の里コミュニティ広場	R3	4	1	R8	3	31	福井県和紙工業協同組合	産業政策課
46	越前てわざ工房	R3	4	1	R8	3	31	福井県和紙工業協同組合	産業政策課
47	八ツ杉森林学習センター	R3	4	1	R8	3	31	(公財)越前市文化振興・施設管理事業団	農林整備課
48	紫式部と国府資料館	R3	4	1	R8	3	31	(株)オーイング越前支店	にぎわいづくり課