

## 平成24年度 指定管理者制度外部評価

### 1 施設名称等

施設名称	鯖江市民活動交流センター
指定管理者	特定非営利活動法人 さばえ NPO サポート
所管部署	市民協働課

### 2 総評

当施設は、明るく開放的で自由な雰囲気のある空間が魅力であり、指定管理者もそうした利点を活かしながら館を訪れる人や市民団体・ボランティアの方のために熱心に対応していただいております、そのことは市民としても非常にありがたい。またホームページ等での情報提供も充実したものになっており、利用者としてだけでなく、委員としてあらためて館を評価してみて、全体としてうまく管理運営されていると感じた。市外・県外から見ても、それがあることがまちのステータスになり、「そこに住みたい」「Uターンしたい」と感じさせる施設のひとつになっている。

ただしそうした様々なサービスや館運営への細かな配慮についても、今回、評価委員会として関わって初めて知り得た点が多く、逆にいえば一般の市民の皆さんに十分に館の魅力や役割が伝わっていないということでもある。指定管理者としての能力や実績は、すでに十二分に培われている。今後は、市民の皆さんへの周知徹底がどこまでなされているかということが、個々の業務・企画の成功につながるように思われる。そのことがこの市民活動交流センターが、館を利用している市民団体のみならず、市内のすべての市民活動、ひいては市民全体のための施設に発展していくことにもつながる。

館の中で来訪者・来館者を待っているよりも、どんどんと外に出かけていき、分野ごとの市民活動団体を集約・支援している他の施設（環境教育支援センター・夢みらい館さばえ・文化センター、社会福祉協議会等）との連携強化等にも積極的に取り組んでもらいたい。また様々な能力を持った職員・理事の方もいらっしゃるの、新しい分野についても開拓を行ってほしい。こうした指摘は、ある意味、過大すぎるように聞こえるかもしれないが、これは委員全員の期待であり、激励である。

また中長期的には、NPOとして新たな人材育成・人材発掘も重要な観点だろう。人材はつくるものであり、上記の他団体との連携活動や、地域コミュニティなど幅広い市民との交流の中で、自然発生的に中間支援のまとめ役にふさわしい人材が育ってくることを期待したい。

### 3 評価結果一覧

評価項目		指定管理者 自己評価結果	第三者評価機関 評価結果
<b>第1 総則</b>			
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
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
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
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
5	開館の実績	仕様書または事業計画書のとおりに開館しているか。	A
<b>第2 施設・設備の維持管理</b>			
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
2	備品の管理	施設の備品を適切に管理しているか。	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
4	警備業務	安全、安心な環境を確保しているか。	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
<b>第3 運営およびサービスの質の向上</b>			
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
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
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
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り組みを行っているか。	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
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
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
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
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
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</b>			
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
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。	
<b>第5 その他</b>			
1	市民活動およびボランティア活動の支援・推進に対する取り組み	市民活動およびボランティア活動に対する市民理解の促進、相談等の事業を実施しているか。	A
		市民活動の活性化と市民活動団体等の育成・推進のための事業を実施しているか。	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	
	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。）	対応する 評価項目
1	市内には環境、社会福祉、男女参画、文化活動などの各分野の市民活動の拠点施設があるが、それら中間支援・とりまとめ機能を持っている団体を対象とし、理事者・事務局レベルで一層の連携強化を図る具体的な方策を期待したい。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現在、さばえNPOサポートが中心となって組織化している「市民活動団体連絡会」には、左記の各団体には所属していただいております連携・情報共有化を図っていることと合わせて、当方からもそれらの団体が主催している組織に参画をしており、相互の連携を図っています。また、事務局レベルでも連携・情報交換を頻繁に図っています。</li> <li>・今年度下半期において、「市民活動団体連絡会」を計画的に実施し、情報交換・共有化のあり方、連携強化策についても相互検討していきます。</li> </ul>	<b>第1</b> 1 施設の設置目的に基づく基本方針
	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	入館者、利用者の推移や会議室の利用状況について、入館者、利用者居住地等について、年度ごとに数値目標およびそれを達成するための重点目標を持ち管理運営にあたってほしい。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本施設は、「市民（活動）団体」が利用しやすい環境（サービスを含めて）を作っていくことが第一義であり、利用者数の増加はそれに付随するものと考えておりますが、『利用しやすさの改善度合いを数値で表現する』ことで、利用者の声や事務局の努力の反映度合いを確認することができ、サービス向上意欲の振起につながると考えますので、今年度内に短・中期目標を設定いたします。</li> </ul>	<b>第3</b> 1 利用実績の把握等
2	施設内、ホームページに指定管理者の「指定期間」、「開館時間」の記述が見当たらなかった。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・10月13日に対応しました。</li> </ul>	<b>第3</b> 3 施設の広報、施設の情報の提供
3	市民団体の紹介ページの一部に古い情報が掲載されているので、対応を考えてほしい。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・10月29日に情報を更新しました。</li> </ul>	<b>第3</b> 3 施設の広報、施設の情報の提供
4	障害者用トイレの認知度が低くまた場所も分かりづらい。案内板を設置するなどして周知してほしい。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・10月13日に設置しました。</li> </ul>	<b>第2</b> 1 建物・施設の保守点検
5	施設の老朽化に伴う事故等を未然に防ぐため、定期的な事前点検を市との協力関係のもと実施し、中長期的な整備計画に活かしてほしい。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現在も市の担当課とは老朽箇所や修繕を要する個所の確認作業を定期的に行っていますが、年内にそれらの個所を具体的に表記・確認し、危険の度合いを勘案しながら優先順位を付け、計画的な整備をしていきます。</li> </ul>	その他