

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	ふれあいみんなの館・さばえ
指定管理者	社団法人 鯖江市シルバー人材センター
所管部署	商工政策課

2 総評

施設の適切な管理運営と施設利用者へのサービス向上を図るため、過去3年間のモニタリングや外部評価の結果を踏まえ、指定管理者更新に向けての外部評価を今回実施したが、ふれあいみんなの館・さばえとしての認知度は、まだ低い。

ふれあいみんなの館・さばえの施設内の設備は充実しており、年々利用者も増加しているが、施設の認知度を高めていくことで、今後さらに利用者の増加に向けて取り組んでいただきたい。

また、ふれあいみんなの館・さばえの利用状況（空き状況）を公式ホームページ上で確認できるようにすることで、さらに幅広い市民層への利用拡大を図ってほしい。

施設の開館実績としては、休館日は年末年始（12／29～翌1／3）のみであり、自主事業である「放課後児童クラブ」の利用者のニーズに合わせて早朝から開館する等、積極的に利用者の要望に対応する管理者の姿勢は、地域住民にも大変喜ばれている。

また、職員一人ひとりの接客の良さや迅速な対応に努めている管理者の積極的な姿勢は、利用者に対して満足できるサービスを提供することに繋がっており、総じて高く評価する。シルバー人材センター事務局全職員が、来館者等への接客マナーをさらに向上させ、市民と勤労者の福祉の増進を図る施設である「ふれあいみんなの館・さばえ」のPRに努めていただきたい。

シルバー人材センターの安全・安心に対する意識の高さは、地域の公民館的役割を担っている本施設において非常に重要である。今後とも地域や利用者の目線に立った管理・運営を続けていただきたい。

施設の構造上、事務室から正面入口が見えにくいので、来館者に対して十分に配慮していただくとともに、将来的には、施設のバリアフリー化も検討してはどうか。

現在1階に喫煙所を設けているが、公の施設の状況を鑑み、ふれあいみんなの館・さばえにおいても、今後、施設内禁煙を導入し、屋外に喫煙所を設け、敷地内禁煙に向けて取り組んでほしい。

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
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
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
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
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
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。	B
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
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
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 その他			
1	その他	第1から第4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。）	
1	特記事項なし	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。）	対応する 評価項目
1	「ふれあいみんなの館・さばえ」として、市民への施設の認知度をさらに高めるよう積極的にPRすること。	今後、施設の認知度をさらに高めていくように、「ふれあいみんなの館・さばえ」文化祭等での市民交流や、市公式ホームページ、広報紙等での市民へのPRに積極的に取り組んでいきます。	第3 3 施設の 広報、施 設の情報 の提供
2	ふれあいみんなの館・さばえの公式ホームページ上で、利用状況（空き状況）が確認できるようにすること。	現在、県公式ホームページ「ふくe-ネット」で公開している「ふれあいみんなの館・さばえの利用状況（空き状況）」を、ふれあいみんなの館・さばえの公式ホームページにリンクさせて、利用状況（空き状況）が確認できるようにします。	第3 3 施設の 広報、施 設の情報 の提供
3	施設内禁煙をすすめること。	施設内禁煙については、屋外に喫煙所を設ける方向で取り組んでいきます。	第3 9 利用者 の意見・ 苦情を活 かす仕組 みの整備