

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	鯖江市文化センター
指定管理者	特定非営利活動法人 Comfort さばえ
所管部署	文化課

2 総評

指定管理者の長年にわたる経験と実績により、精力的に多彩な催しに取り組み、管理運営は年々向上し、全体的に指定管理者制度の趣旨がほぼ達成され、概ね良好である。しかしながら、施設の老朽化が進む中、利用者の安心安全について、なお一層の配意を図ること。

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	C	C
2	施設目的の達成度	A	A
3	職員の勤務実績、配置状況	B	B
4	職員のマナー	A	A
5	開館の実績	A	A
第2 施設・設備の維持管理			
1	建物・設備の保守点検	A	B
2	備品の管理	A	A
3	清掃業務	A	A
4	警備業務	A	A
5	ごみ排出量の抑制への取り組み	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	A	A
2	利用しやすい受付案内の実施	A	A
3	施設の広報、施設の情報の提供	A	B
4	サービス水準の確保	A	B
5	個人情報の保護	A	A
6	事故防止対策への取り組み	A	B
7	事故発生時の対応体制の確立	A	B
8	災害発生時の対応体制の確立	A	B
9	利用者の意見・苦情を活かす仕組みの整備	B	B
10	自主事業、独自の工夫等	A	A
第4 収支状況			
1	指定管理料の執行状況	A	A
2	収支決算状況		
3	経費節減状況		
第5 その他			
1	その他		

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	【施設の安全管理】 施設の老朽化や高齢者が増加する中、職員の十分な指導訓練を行うとともに、施設の改善については市と協議し、安全対策の充実を図ること。	施設老朽化においては、市と綿密に計画を立て順次取り掛かっております。また、バリアフリーに対応していない部分については、職員の対応、ボランティアの対応をきめ細かく指導し、注意喚起しております。必要な個所には、注意喚起の看板などを設置いたしますが、美観を失わないように考慮いたします。	第2 1 建物・設備の保守点検
2	【広報のあり方】 文化センターの事業は市民の目につきにくい状況にあり、広報・宣伝の方法について更なる工夫を凝らすこと。	各種、メディア、ホームページ、各種 SNS などへ対応しています。単独での広報には限界を感じつつあることも事実ですが、工夫が足りないと思っております。理事、職員の知恵を絞って対応していきたいと思えます。また、市を含めた、各種団体と補完できるようなネットワーク強化を提案していきます。	第3 3 施設の広報、施設の情報の提供
3	【新人職員等の教育・指導の強化】 職員等の勤務体制が不規則な点、さらに、今年度は特に職員の入れ替わりが激しかったことから、職員の教育指導の強化になお一層の努力をされたい。	指定管理当初からのベテラン職員およびデザイン担当パートの退職が同時期にかさなり、夏イベントも控えている中で、対応が後手後手となってしまった。毎日、ミーティング時に指導内容の確認、各種講習への参加、避難訓練の強化を実施しています。また、企画立案へのモチベーションアップ対応として、各種イベントへの参加を応援するような仕組みを作る予定です。	その他
4	【駐車場対策】 駐車場は利用者の立場にたって、イベント終了後の混雑緩和、冬期除雪の遅れ防止を考慮し、関係機関と協議の上、一体管理することが望ましい。	是非とも、一体管理をさせていただきたいと思えます。直通電話や、連絡先は業者となっており、その対応も非常に事務的で対応が悪いと苦情があります。また、駐車券の紛失など直接苦情や、問い合わせ窓口が文化センターになっているのが現状です。市への苦情も多いです。よろしくお願いいたします。	その他