

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	鯖江市環境教育支援センター
指 定 管 理 者	特定非営利活動法人 エコプラザさばえ
所 管 部 署	環境課

2 総評

過去4年間の指定管理者としての実績をベースとして、エコネットさばえの設置目的である環境啓発・教育推進のため、限られた人員・予算の中で効率かつ効果的に業務を実施し、平成23年度エコネットさばえ内外での講座等参加者数が増加していることは大変評価されます。

また職員の利用者に対する接客マナーは適切、館内の清掃をはじめ維持管理は適切であり、大変気持ちよく利用しています。

土日の夜間開館については、利用者増加に努めたが増員につながらず閉館とする場合でも、一般の理解が得られるよう指定管理者として最大の努力が必要であると考えます。

課題としては、一層の利用者増加のために、市民に対する情報提供の方法や利用者からの意見の取り入れ方について改善に努めていただきたい。

将来のエコネットさばえのあり方は、市民・市民団体等が主となり環境啓発・教育推進事業を担当し、エコネットさばえが支援するシステムが望ましく、このシステムが構築されるために、利用者の意見等も反映した環境市民の育成に関する業務の計画・実施をお願いしたい。

また、各事業における年度ごとの業務効果と問題点をチェックし、次年度に活かして運営してほしいと考えます。

今後も、環境啓発・教育の拠点として、環境学習等の事業推進に努めていただきたい。

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
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	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	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	B
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	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	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	A
2	備品の管理	施設の備品を適切に管理しているか。	A	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	A
4	警備業務	安全、安心な環境を確保しているか。	A	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	適正な人員配置を再考され、無理のない 執行体制を検討してほしい。	指定管理契約上の予算もあり、人員増は不可能で す。また事業を減らしていくことも契約上困難です。 フレックスなどを利用して職員に無理のかからな いよう即時に努めていきます。	第1 3 職員の 勤務実 績、配置 状況
2	土日夜間の来館者が皆無であること に対し、改善努力はされたのか。 それでも皆無であるなら、開館の見直し が必要と考える。	これまでも館内で企画展示をするなど、充実に努力 してきましたが、土日夜間の来館数アップには繋がり ませんでした。 土日夜間の来館者増について再度検討し、来年度実 施したうえで、開館時間の見直し等を市と協議してい きます。	第1 5 開館の 実績
3	広報、情報提供において改善の余地が あるのでは。 また、IT 弱者に対する考慮も検討して ほしい。	エコネットホームページのトップページブラット ホーム変更は新年度より行ない、少しでもわかり易く します。常時更新は即時行ないます。 ペーパーベースの告知の充実も図り、広報挟み込みに 回数の制限があるので、回覧形式をとって告知に力 を入れます。なお、実施時期は今後の事業内容で判断 し実施します。	第3 3 施設の 広報、施 設の情報 の提供
4	各種事業の充実を図るためにも、より 一層利用者の意見を取入れ実施してほし い。	直近の事業から事業ごとに利用者アンケートを取り、 苦情や意見を聞き、当局と協議の上改善を図りま す。	第3 9 利用者 の意見・ 苦情を活 かす仕組 みの整備