

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	鯖江市越前漆器伝統産業会館
指定管理者	越前漆器協同組合
所管部署	商工政策課

2 総評

指定管理者としての役割は、ほぼ果たされていると思う。 組合業務と指定管理との区分は、なかなか難しい面があると思うが、相互に補完している点もあるのではないかな。 うるしの里会館に求められることは多岐にわたると思うが、商品の豊かさ、品質、価格、安心感など、最終的には満足感なので、公共施設としては大変だろう。組合業務が健全運営されている中で、地域の拠点施設として安定的に運営していただきたい。

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
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。	B
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。	C
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。	C
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。	C
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。	C
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。	B
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。	B
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	職員に対して施設の設置目的や施設運営上の基本方針について理解を深める研修等の実施をしてはどうか。	随時、設置目的や運営上の方針等について理解を深めるためのミーティングを行っていきます。同時に、職員それぞれが担当している業務についても、情報を共有することを常に職員に働きかけ、全職員が全ての業務に精通するように努めていきます。	第1 1 施設の設置目的に基づく基本方針
2	河和田地区を訪れる人は、この施設にくると地区について何でも聞けるという期待を持って入館してくる。他に行きところ見るところがないかと思う人もある。そのニーズをとらえ、その様な場合に対応できる総合（観光）案内力が期待される。外国人にも対応出来るとなおよい。	地域の歴史、文化だけでなく、最新のイベント等の情報提供が常にできるよう、ミーティングでの知識の共有、職員の研修等を行っていきます。また、地域周辺の情報についても、越前伝統連携協議会、ふくいやまぎわ天下一街道の協議会などと連携しながら対応していきます。	第3 2 利用しやすい受付案内の実施
3	災害対応に関するマニュアル等の整備を早急にしてほしい。	ご指摘を受け、防災マニュアル、防犯マニュアルを整備しました。	第3 8 災害発生時の対応体制の確立
	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	山車会館の完成を機に、BGM（うるし掻きの歌ややしき音頭）を流して雰囲気を持たせたらどうか。	今後参考にさせていただきます。山車事業に関しては、事業が腰折れにならないよう、組合として事業内容、作業内容を精査しながら、取り組んでいきます。	第1 2 施設目的の達成度
2	名札の着用を徹底してほしい。	職員の認識機能として、名札の着用は義務付けしていますが、今後、毎朝職員同士で確認しあうなど、更なる着用徹底を図ります。	第1 4 職員のマナー
3	今後も工夫・研究され見やすいHPとなるよう努めてほしい。	HPに、テキストだけでなく、画像、映像を多く盛り込むことで、より分かりやすく、見やすいものにしていきます。また、フェイスブックの更なる活用にも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
4	出来れば、公平な外部監査も受けた方がよい。内部だけでは、問題先送りになることもある。	会計については、会計事務所と連携しながら進めており、外部監査は今後検討していきたいと考えています。	第4 1 指定管理料の執行状況