

平成27年度 指定管理者制度外部評価

1 施設名称等

施設名称	鯖江市嚮陽会館、嚮陽会館前駐車場、ふれあい広場駐車場
指定管理者	株式会社 きょうよう企画
所管部署	総務部 総務課

2 総評

施設の運營業務およびサービスの質の向上、設備の維持管理などよく管理されていると評価する。特に職員の接客マナーについては、とても感じが良く、利用者へのサービス向上に繋がっていると認められる。

しかしながら、建物が複雑で大規模であるとともに、築30年が経過しており、施設や備品の老朽化が進んでいるため、今後も定期的な保守点検と迅速な修理・改善等の対応を継続されたい。

また、会館利用者数や駐車場利用台数、さらには稼働率の推移を数値だけでなくグラフにし、一覧性のある報告書にして動向を分析するなど、利用稼働率向上のためのさらなる努力を要望する。

貸館という限られた目的のもと、利用者のニーズにできるだけ対応されているが、立地条件の良さを生かし、周辺の各交流施設等との連携を強化するなど、より利用価値の高い施設になるよう工夫していただきたい。

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。	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
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。)	
	特記事項なし	特記事項なし	
	指摘事項（軽微なもの）	対応策	対応する 評価項目
1	飲料用自販機の設置場所が利用者にとって非常に遠い。多目的ホール（廊下）やロビーの一角を利用して設置すべきではないか。	当該箇所に飲料用自販機を設置することにつきましては、多目的ホールを利用する大きなイベントなど、ロビーに受付を設ける場合に、混雑が予想されます。また、景観が損なわれることも考えられますので、ある程度のスペースを確保した談話コーナーにて活用されるようお願いします。	第1 1 施設の設置目的に基づく基本方針
2	毎年実施している行事については、翌年度の利用についてもあらかじめ考慮してほしい。（日にちの取り合いは避けたい。）	定例的に開催される市関係の行事等については、スケジュール調整を弾力的に行うことにより、競合することのないよう配慮いたします。	第1 2 設置目的の達成度
3	ステージの緞帳に関して、多方面から苦情がある。（緞帳が使用できない。）	緞帳および巻上ドラムの経年劣化による事故防止のため、昨年度ステージの緞帳一式を撤去いたしました。現在は、前幕で対応していただくようお願いしています。ご理解をお願いします。	第2 1 建物・設備の保守点検
4	ロビーのソファの傷みが激しく、皮が破れている箇所が多数ある。	この件につきましては、総務課にも事前報告しており、新年度予算要求いたします。	第2 2 備品の管理
5	絵などを貼付するパネルを脚車付きのものに出来ないか。	この件につきましても、総務課と協議し、新年度予算要求いたします。	第2 2 備品の管理
6	ロビーが広いと、大人数で使用する場合、説明用の携帯用拡声器の備え付けが必要と思われる。	必要に応じて、ポータブルマイクを貸し出いたします。併せて、大人数で使用する場合は専門業者に依頼し、音割れ等がないよう工夫を凝らすなどし、対応して行きたいと思っております。	第2 2 備品の管理
7	出来れば、昼間の警備員を1名置くべきではないか。	昼間は、シルバー職員に清掃と兼務しながら警備業務をお願いしています。新たに警備員を雇用すると費用がかかるため、経費節減のためにも現状どおり対応したいと考えています。ご理解をお願いします。	第2 4 警備業務
8	事務所の場所が入口から遠すぎる。中庭の一部を利用して事務所を置いてはどうか。	中庭の一部を利用しての事務所設置は、中庭の景観が損なわれる可能性が考えられますので、事務所の位置がわかりやすいように、何らかの表示を検討します。	第3 2 利用しやすい受付案内の実施
9	交差点（サバエ・シティーホテル前）の行事案内板は、停止時に車中からとても見やすく	玄関の入り口には、交差点の行事案内板までの大きさはありませんが、すでに行事案内を設置してあります。なお、読みやすいよう	第3 3 施設の広報、施

	て良いと思う。各玄関入口にもあると良い。	に文字をより大きくするなどの工夫をしたいと思います。	設の情報の提供
10	単式簿記で経理しているように思われるが、複式簿記を実施している場合には、会計事務の委託料は必要であるが、単式簿記の場合は不要と思われる。	当該経理につきましては、会計事務所を通して複式簿記を採用しています。	第4 2 収支決算状況
11	事業計画書と収支決算書の収入および支出の科目を統一することが望ましい。また、月額収支一覧表の科目とも順番をほぼ似たようにしたほうが良い。非常に見にくい。	市と民間では基本的に帳簿方式が異なります。しかしながら、会館としての複式簿記を基本として、市の様式を可能な限り取り入れ、わかりやすいように対応していきたいと考えています。	第4 2 収支決算状況
12	以前は配膳室となっていて、現在は調理室と種別区分されているが、調理室としての機能は果たしておらず、有効利用されていない。せめて、下準備(洗い・切る)の設備くらいは必要だと思う。また、冷蔵庫、戸棚、調理道具、光熱器具等の設置の検討をお願いする。	当配膳室は、調理室としては活用しておらず(保健所、食品衛生法上の関係で)、現在は、既調理物や弁当等を置くだけの単なる準備室となっています。(パンフレットには配膳室となっていますが、実務案内には「準備室」と記してあります。)そういった点を勧案の上、ご理解願います。	第1 1 利用実績の把握等
13	音楽関係のリハーサル室(練習室)が無いので、中会議室にアップライトピアノ(中古で可)を設置するともっと利用幅が広がると思う。	リハーサル室等の空き部屋を望むことは十分理解できますが、そうした部屋が特になく、とりわけ中会議室は利用数が多いので、当該箇所にピアノ等を設置することは、手狭になります。中会議室としての機能性が保てなくなります。ご理解願います。	第3 10 自主事業、独自の工夫
14	駐車場の出入口が複雑(狭い)(特に冬場)との苦情がある。直線にしたほうが駐車台数もより多く確保できると思う。	嚮陽会館の駐車場については、つつじまつりの時以外は、極端な不足状態ではないと考えています。また、嚮陽会館駐車場全体が西山公園区域内となっており、公園としての役割を考慮すると、現状の緑地を減少させることは適切でないと考えます。	第2 1 施設・設備の維持管理
15	プロムナードの有効利用について、野菜等の朝市やフリーマーケットなど、道の駅と共催してはどうか。	ご指摘の点につきましては、当館の有効活用の一部として、総務課等と相談をしながらその是非等を考えていきたいと思います。	第3 10 自主事業、独自の工夫
16	資料において、当該年度のデータは詳細に記載されているが、年度ごとの推移が記載されていない。数値だけでなくグラフで表記し、動向の一覧性のある報告書にして欲しいと思う。	ご指摘の点につきましては、今後十分考慮し、資料等に追加、添付したいと思います。	第3 1 利用実績の把握等