

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	鯖江市民活動交流センター
指定管理者	特定非営利活動法人 さばえNPOサポート
所管部署	総務部 市民協働課

2 総評

鯖江市民活動交流センターは、活動場所の提供という施設の本来目的に加え、相談窓口の開設等多岐にわたり市民活動を支援する事業に取り組んでいます。その意味では、ますます中間支援組織として重要な存在になっていると言えます。

特に「鯖江おでかけ日和カレンダー」がより充実したものになり、地域イベントの包括的な情報源として広く周知活用されることを望みます。そのためには、これからも情報収集に力を入れていただき、それを広く発信することで、市民活動の認知と普及のために力を発揮してほしいと思います。

今回の第三者評価においては、情報発信について委員会からの要望がたくさん出ましたが、実は市民団体側も「鯖江おでかけ日和カレンダー」に積極的に情報を提供するなどの努力を怠っている部分があります。市民側も、センターを自らのための施設と捉え、進んで情報提供をするよう心がけるべきだと感じています。施設の発展に我々もともにがんばっていかれたらと思います。

市外から参加された第三者評価委員会の委員からは、「今回、鯖江市外の間人として鯖江の活躍を肌で感じる事ができた。自分の地元にも見習って欲しい程に、鯖江には、市民が自由に言い合える風土がある」との感想がありました。

また県外から鯖江市内に移住された委員からも、「鯖江に住もうと思ったのは、市民のまちづくり活動が盛んで、おもしろく生活できると思ったから」というコメントも出ています。

これらの言葉からも、鯖江の市民活動の元気さや、行政との距離の近さ、そしてその象徴的な「協働施設」である鯖江市民活動交流センターは、そうした「市民主役のまちづくり」を全国に知ってもらえる重要なアピールポイントとなっていることがわかります。

さばえNPOサポートの皆さんには、これまでの努力に敬意を表すると同時に、「市民をつないでいく団体」さらに「市民をエンパワーメントし、市内外に発信する団体」としてさらに一皮むけてもらえたらと委員一同期待する次第です。

中長期的には、市民活動団体・NPOのための交流・支援センターに留まらず、地域コミュニティの活動や地域資源を活かしたビジネス活動など、より幅広い分野にわたる「市民によるまちづくり」の総合的サポートセンターを目指していただくことを期待します。

そのために、まず次回の第三者評価委員会までの2年間において、これまで以上に幅広い層の市民の皆さんとの議論を始め、新たな施設へ脱皮するためのビジョン策定に取りかかっていたことを強く希望いたします。

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	市民活動およびボランティア活動の支援・推進に対する取り組み	市民活動およびボランティア活動に対する市民理解の促進、相談等の事業を実施しているか。	A
		市民活動の活性化と市民活動団体等の育成・推進のための事業を実施しているか。	A

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。）	
	ソーシャルビジネスへの対応や、クラウドファンディングの活用等、社会情勢の変化に対応するため、新たな分野への取り組みを積極的に進めてほしい。そのために、利用者や多様な関係者（事業者、商工会議所、公民館等）にも声をかけ、中長期的なビジョン策定を行うなど、計画的かつ市民を巻き込んだ取り組みを始めてほしい。	さばえNPOサポートの方針・運営に対してのご意見として承ります。 今後のビジョン・施策策定の中で、今回のご意見があったことを念頭に置きながら検討いたします。	第3 10 自主事業、独自の工夫等
	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	広報手段の多様化という意味において、HP等のモバイル環境への対応、およびSNSでの情報発信が不足している。早急な改善を検討してほしい。	現状のHPは、閲覧自体は可能ですが、スマホ用に特化したものではありません。ただ、古いコンテンツをスマホ用に全て変えるのは困難です。使用頻度が高いコンテンツについては、適宜スマホ対応のページを作成して行きたいと考えております。 また、市内の市民団体等がfacebookでイベント情報の告知等をした場合には、そのシェアにも心がけて行きます。	第3 3 施設の広報、施設の情報の提供
2	館内の一般入館者向けのWi-Fi環境について、市内の他の公共施設のようにフリースポットの導入を市と調整をしていただきたい。	市の情報統計課にも相談し、[sabaewifi]の発信器を1台貸していただくことができました。現在指定管理者が契約している光回線を使い、入居団体向けとはセパレートしたラインを使用して、既に試験運用を開始しています。	第3 3 施設の広報、施設の情報の提供
3	データのバックアップ体制について、新たな対策を講じてほしい。	データベース等の重要な記録については、更新時に外付けHDDへのバックアップを行い、月替わりにもまた別のHDDへのコピーも行っています。今後は、年度単位でのCD/DVD媒体に焼く形も保存をする予定です。 将来的には、ネットワークサーバー等を導入し、データを二重化する体制がとれればと思います。	第3 5 個人情報の保護
4	WEBによる施設利用者アンケートの実施を検討してほしい。	館内に紙媒体として設置してある内容をWEB用のアンケートフォームとして作成し設置しました。 現在、HPトップ右側に、バナーでリンクさせてあります。	第3 9 利用者の意見・苦情を生かす仕組みの整備

5	<p>HPの団体紹介が一部、昔のままで更新されていない。情報も全く違うものになっているので、少しでも早く更新をお願いしたい。</p>	<p>全体の内容を再確認し、更新作業を始めました。 情報の古い団体さんの多くは、新しい情報のご提供をお願いする調査にお返事をいただけていないところも多いので、地道に確認作業を進めていきたいと思います。</p>	<p>第3 3 施設の広報、施設の情報提供</p>
6	<p>施設の改修等（洋式トイレ化等）については、利用者の要望を反映しながら、計画的に取り組んでほしい。</p>	<p>洋式トイレへの改修については、要望を市に出しています。洋式化を望む声は多く、また、西山公園も近いためその利用者もよく使用されています。ぜひこの要望は実現したいと思います。</p>	<p>第2 3 清掃業務</p>