

## 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	ふれあいみんなの館・さばえ
指定管理者	社団法人 鯖江市シルバー人材センター
所管部署	産業環境部 商工政策課

### 2 総評

全体を通して適切に管理されている。

審査委員の評価も全般的に高く、施設の保守や備品の管理、施設の広報、災害・事故発生時の対応体制の確立など、適正な施設管理がされている。

また、自主事業として取り組まれている文化祭など、地域との交流にも注力されており、総じて高く評価できる。

ただし、事務所窓口の対応については、ごくまれにはあるが不満もあるようだ。窓口での対応は、施設そのものの印象を決定づける重要な要因の一つであるため、ますますのサービスの向上に努められたい。

例えば、シルバー人材センターへの入会希望者等、初めて利用される来客者への対応や、自分が担当ではない業務について問い合わせを受けた際の担当者への連絡体制など、具体的な事例を挙げての接客マナーの向上をお願いしたい。

また、施設内は完全禁煙が好ましい。実状として既存利用者とのやり取りの中で、完全禁煙化が難しいことも理解できるが、今後、利用者に働きかけ、完全禁煙化に取り組んでほしい。

### 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
<b>第1 総則</b>			
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を開館しているか。	A
<b>第2 施設・設備の維持管理</b>			
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
<b>第3 運営およびサービスの質の向上</b>			
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
<b>第4 収支状況</b>			
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。	
<b>第5 その他</b>			
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 (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	学童保育の子どもたちもいるので全館禁煙が望ましい。	多くはないが会員の中に喫煙者がいる。今後利用者への声掛けを行う。	第3 2 利用しやすい受付案内の実施