

## 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	鯖江市文化センター
指定管理者	特定非営利活動法人 Comfort さばえ
所管部署	教育委員会 文化課

### 2 総評

指定管理者の長年にわたる経験と実績により、全体的に指定管理者制度の趣旨がほぼ達成され、管理運営は概ね良好である。しかしながら、自主事業についてはマンネリ化がみられるため、外部の有識者による委員会等の設置が望まれる。また、施設の老朽化が進むなか、利用者の安心安全を確保するため、なお一層の配意を図ること。

### 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	B
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	B
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	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	B
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	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	B
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	B
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
<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	B
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	B
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	B
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	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。	A	B
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	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	B
<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	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。)	
1	自主事業等の企画・運営については、外部の有識者の意見等を取り入れる委員会等の設置が望まれる。	今年度、鑑賞委員会・市民企画委員会など設置したので、各委員会で外部有識者等の意見等を取り入れていきたい。	第3 10 自主事業、独自の工夫等
2	施設の老朽化や利用者の高齢化が進む中、施設の改善については、市と協議するとともに、危機管理マニュアルを職員や貸館利用者等に周知徹底し、万全を期すること。	年々、施設の老朽化は進み改修箇所が増えている。安全第一に考え、長期計画を立て早期改善がされるよう市と協議する。会館利用者に対しても許可時にはマニュアルを渡し、当日にも諸注意を伝え対応したい。	第3 7 事故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	今年度は半数以上の役員の改選もあり体制も変わったことから、事務職員の業務状況を適切に把握できるよう、意思疎通の強化になお一層の努力をされたい。	理事と事務局の合同会議をもちたい。	第1 3 職員の勤務実績、配置状況
2	利用者に危険と思われる箇所や汚れが目立つ箇所等の修理・化粧等については迅速に対応すること（トイレの悪臭・正面玄関階段壁と立面部タイル目地部の汚れ・床タイルの損傷）。	床タイルなどの破損箇所は随時補修しているが、施設自体が古く全体的な改修が必要。修理できるところは迅速に対応し、規模が大きくなれば市との協議を行い、駐輪場の補修・正面玄関の補修の予算を市に要求する。	第2 1 建物・設備の保守点検
3	文化センターの事業を市民に迅速に発信できる広報・宣伝の方法について、SNSの活用等更なる工夫を凝らすこと。	広報委員会を設置しているので、今後、広報誌、メディアを含め、新しい広報の仕方を検討する。	第3 3 施設の広報、施設の情報提供
4	自主事業にマンネリ化を防ぐため、ふるさとアーティストの育成やステージ事業など新しい視点にたった企画を工夫すること。	他施設などで開催される事業等を鑑賞し、どう活かせるか見聞を広め、今まである事業はどう発展させるか、新しい事業にはどのような主旨をもって行なうのか見極めながら企画していきたい。	第3 10 自主事業、独自の工夫等