

## 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	鯖江市越前漆器協同組合（うるしの里会館）
指定管理者	越前漆器協同組合
所管部署	産業環境部 商工政策課

### 2 総評

基本的に、管理業務は協定書に基づき適正かつ円滑に履行されている。

会館は、越前漆器産業振興を目的としていることから、産地の出荷額や売店の売上げ目標・実績について、管理・把握されたい。

施設の清掃が行き届いており、大変きれいに館内が整えられている。ショップの展示も考えられているが、ショップに職員がいないこともたびたびあり、人がいないときには寂しく感じられることもある。スタッフもきちんと対応してくれるが、事務所内に閉じこもりがちのようにも感じられる。明るい積極的な接客を心掛けていただきたい。

館内が広いので、受付に入った際、奥にある山車会館や椀椀などのことが分かりにくいので、パンフレットや掲示方法について工夫を凝らしてほしい。

また、マイナンバー制度が10月からスタートしたことから、個人情報の管理の重要性は増している。個人情報保護についての研修やマニュアルの整備を進めるなど、一層の取り組みを求める。さらに、万が一の事態に備え、設置されているAEDの操作研修も行っていたいただきたい。

今後、ショップの展開方針や、新しい展覧会の企画など、伝統工芸の情報発信にとどまらず、常に新しい取り組みに挑戦してほしい。

### 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	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	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	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	A
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	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	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	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	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	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	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。	B	B
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。	B	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。	B	B
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。	B	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	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	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	施設全体のことが分かるパンフレットや掲示などの工夫があるとよい。	入ってすぐの表示を変更する。奥に職人工房や「椀椀」があることが分かる表示にします。また、パンフレットについても検討します。	第1 1 施設の接地目的に基づく基本方針