

# 令和元年度 指定管理者評価シート

## ■指定管理者

施設名	いとしま応援プラザ
設置目的	地域課題の解決又は地域資源を生かした地域の活性化にビジネスの手法を用いて取組むコミュニティビジネスの起業家及び芸術文化活動者(芸術文化活動を主な業とする者をいう。)の支援を行い、もって住民福祉の向上に資する。
指定管理者名	特定非営利活動法人 いとひとねっと
指定期間	平成30年4月1日～令和3年3月31日
評価者名 (施設所管課長)	商工観光課長 松本 健一郎

## ■評価

【評価区分: ◎優れている(5点)、○適正である(3点)、△改善が必要である(1点)、×抜本的な見直しが必要である(0点)】

項目	評価視点	評価区分	得点	理由(△、×の場合は具体的な改善すべき事項も記載)
業務の履行に関する事 こと	協定等に基づき、指定事業が適切に実施されているか	◎	5	適切に実施されている。前年度に比べ来場者、芸術家相談、企業相談、貸室利用とも増加しており、応援プラザの設置目的を達成できている。
	職員の人員配置は適正であるか	○	3	年度協定書第2条第2項を有する者を適正に配置している。
	職員の労働条件は適正に保たれているか(賃金、労働時間等)	○	3	労働基準法等関係法令を遵守しており、適正である。
	職員に対して必要な研修等を実施し、資質向上に努めているか	○	3	職員ミーティングを定期的に行い、情報共有をされることで、職務に対する意識統一が図られている。また、食中毒予防講座、起業関連講座、会計講座へ参加し、職員の資質向上に努めている。
	法令が遵守されているか(法定点検や検査等を含む)	○	3	点検、検査等を漏れなく実施し、法令を遵守されている。
	開館日、開館時間は守られているか	○	3	条例に基づき、適正に守られている。
	施設、設備、備品の管理及び保守は適切に行われているか	◎	5	定期的に点検、管理を実施し、保守も適切に行われている。また、独自で損害賠償保険に追加加入されており、施設設備や備品に加え、展示作品等への配慮もされている。
	利用の許可・制限が適正に実施されているか	○	3	条例第16条及び第17条に基づき、適正に行われている。
	利用者からの苦情に対し、適切に対応しているか	◎	5	苦情や要望等は真摯に受け止め、迅速な対応をされている。職員間での情報共有も行われ、再発防止に取り組んでいる。担当部署への報告や相談も適切に行われている。
	帳簿等は適切に整備・保存されているか	◎	5	帳簿等は年度ごとにファイリング管理されており、適切に整備・保存されている。
	個人情報情報は適切に取り扱われているか	◎	5	基本協定第33条に基づき適切に行われており、漏えい等の事故もない。毎年度すべての出展者に出展者管理票への記入を依頼し、個別に聞き取りを行うなど取り扱いへの配慮も徹底している。
適正な会計・経理事務が実施されているか(利用料の適正徴収を含む)	◎	5	会計・経理事務は適正に行われている。利用料金の徴収についても条例に基づき適正に実施されている。	

	経費節減の取組がみられるか	○	3	日常的に、節電、節水、ゴミ持ち帰りなどに取り組みられており、経費節減に努めている。
	市への報告及び必要書類の提出は、遅延なく適宜行われているか	△	1	書類の提出に時間を要することがある。今後、事務時間の確保のため、相談業務の予約制導入や雇用拡大も検討されているので、課題改善に向けて取り組む姿勢が見られる。
	得点小計		52	
項目	評価視点	評価区分	得点	理由(△、×の場合は具体的な改善すべき事項も記載)
サービスの質に関する事	利用者に対するサービス向上の取組がみられるか	◎	5	起業家支援において、起業後もフォローアップを行い、情報提供等を実施している。快適な空間づくりを心がけ、施設利用者の満足度向上に努めている。作品や作家の説明はもちろん、市内の観光案内など利用者のニーズに合わせた情報提供も行っている。
	利用者増加の取組がみられるか	◎	5	ギャラリーの作品の展示方法を工夫したり、旬の情報を提供したりすることで、新規利用者だけでなく、リピーターの獲得にも効果を上げている。
	職員の接客態度(マナー、言葉づかい、服装等)は適切か	◎	5	職員間での相互チェックが徹底されており、適切に行われている。
	自主事業の実施により、施設の魅力向上を図っているか	◎	5	糸島クラフトめぐりなどワークショップの充実を図るとともに、カフェ事業の運営や糸島産品の展示販売など施設利用者を獲得するための魅力向上が図られている。また、デパートや商業施設等への出展を積極的に行い、施設及び作家の知名度獲得に寄与している。
	利用者の声を反映させるため、利用者アンケート等を実施しているか	○	3	ワークショップの参加者と講師(作家)双方にアンケートを実施し、次回のワークショップやイベントの企画に反映したり、作家へのフォローアップにつなげたりしている。
	得点小計		23	
その他	コミュニティビジネスの事業化のための相談、情報提供等に関する業務についてサービス向上に向けた取組がみられるか	◎	5	個別の相談への丁寧な対応に加え、関係機関との情報交換等も積極的に行われている。
	コミュニティビジネスの講座、講演会等の開催に関する業務についてサービス向上に向けた取組がみられるか	◎	5	交流会を2回、勉強会を6回、講座を10回を開催し、その都度アンケートを実施し、次回の企画に活用できるよう取り組まれている。
	芸術文化活動者の作品の展示、販売などの支援に関する業務についてサービス向上に向けた取組がみられるか	◎	5	定期的にディスプレイの変更を行う等の工夫がされている。また、ふるさと納税への謝礼品提案やワークショップの企画、工房への誘客等を積極的に行っている。
	芸術文化活動者の情報の収集及び発信に関する業務について積極的な取組がみられるか	◎	5	商業施設等への出店の支援や、市内のイベントの支援など、施設内の活動にとどまらず、作家のプロモーションを総合的に支援している。SNS講座を開催し、情報発信における支援を実施している。
	芸術文化活動者の市民等との交流の推進に関する業務について積極的な取組がみられるか	◎	5	市内のクラフト作家によるワークショップを開催し、交流の機会をつくっている。また、公民館事業やPTA、子ども会事業などにも体験講座のコーディネートを行っている。
得点小計		25		
合計点			100	
得点率 (合計点/(5点×評価項目数))			0.83	

総合評価	理由
◎	起業家、芸術文化活動者への相談業務や支援等を積極的に行っている。また、創意工夫を凝らしてギャラリー運営に取り組まれており、施設の設置目的の充実に努めている。

**【総合評価判定の目安】**

◎ 優良	……	0.75～1	○ 適正	……	0.50～0.74
△ 改善必要	……	0.25～0.49	× 抜本的見直し必要	……	0～0.24

**■指導及び助言**

- 書類提出が遅れた場合には、その都度指導を行い、対応している。
- WEBを活用した情報発信について、令和2年10月に稼働予定である。

**■H30年度評価の「指導及び助言」内容に関する対応状況(市による改善の指摘があった場合のみ)**

改善済                       改善未済