

# 令和2年度 指定管理者評価シート

## ■指定管理者

施設名	白糸の滝ふれあいの里
設置目的	白糸地域の恵まれた自然環境の中で、市民の憩いの場を提供するとともに、自然環境を保全しつつ、地域の振興を図る。
指定管理者名	白糸行政区
指定期間	平成28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	指定事業の他にも、多くの自主事業に積極的に取り組んでいる。
	職員の人員配置は適正であるか	◎	5	季節や天候で変動する来場客の状況に応じて配置人数を調整している。
	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	適正に行われている。
	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	保健所の食品衛生に関する研修を受講するなど、適正に行われている。
	法令が遵守されているか(法定点検や検査等を含む)	○	3	井戸の水質検査など、適正に行われている。
	開館日、開館時間は守られているか	◎	5	利用客の状況に応じ、臨機応変に対応している。
	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	釣堀の土砂撤去、植栽の養生等、適切に実施している。
	利用の許可・制限が適正に実施されているか	◎	5	ドローンの規制など、来場客が快適に楽しめるよう対応している。
	利用者からの苦情に対し、適切に対応しているか	◎	5	渋滞対策として警備員を配置し交通誘導を行っている。
	帳簿等は適切に整備・保存されているか	○	3	指定管理者が管理する事務所に保管され、適正に行われている。
	個人情報適切に取り扱われているか	◎	5	指定管理者が管理する事務所に保管され、適切に管理している。
	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)	○	3	税理士に事務を委託する等適正に行われている。
	経費節減の取組がみられるか	◎	5	サービスが低下しないよう適切に取り組まれている。外注することなく、地域人材を活用し、修繕や管理等を行っている。
	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	苦情やトラブル発生時は速やかに市に報告されている。実績報告書や電気料金明細の提出遅延があった。
得点小計			56	

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	毎日の朝礼やおもてなし意識向上の指導等、積極的に取り組んでいる。
	利用者増加の取組がみられるか	◎	5	多くの自主事業に積極的に取り組んでいる。メディアへの情報提供を自主的に行っている。ホームページやSNSでの案内や発信を積極的に行っている。
	職員の接客態度(マナー、言葉づかい、服装等)は適切か	◎	5	制服を着用し、地域ならではの言葉遣いで温かく接客している。
	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	ヤマメ釣りや食事の提供など、積極的に取り組んでいる。
	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	△	1	従業員による来場客の意見聞き取りを行っている。意見を紙面で管理すること。
	得点小計			21
その他	新型コロナウイルス感染症対策	◎	5	日常的な消毒や三密回避の他、釣竿やそうめん流しレーンの消毒、検温、利用者名簿の作成など、利用者が安心して楽しめるよう積極的に対策している。
	得点小計			
合 計 点			77	
得点率 (合計点/(5点×評価項目数))			0.81	

総合評価	理 由
	指定事業に加え、満足度向上のため多くの自主事業に取り組んでいる。新型コロナウイルス感染症拡大による利用者減や営業休止などから収入が激減し、厳しい状況の中ではあるが、感染症対策を適切に行い、できることを取り組んでいる。 また、年間を通して地域の雇用を創出し、雇用の安定化を図っている。

【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

必要書類を遅延なく提出すること。  
意見の聞き取り結果を紙面で管理すること。  
閑散期を中心とした来場客増加の取り組みを引き続き行うこと。

■R1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