

令和2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	コロナ禍で制約があったが、来場者数は減少したものの、芸術文化活動者からの相談や起業相談が前年度と同じ割合となり、いとしま応援プラザの役割が定着している。
	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	スタッフの研修を実施し、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	指定管理者として遵守している。
	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	気がついたことを職員間で逐次情報共有し、再発防止に取り組んでいる。作品購入者からの声にも耳を傾け、一方の利用者である作家にフィードバックし情報共有を図るなど、全体の水準向上につながるよう努めている。
	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。一つ一つの作品に対して、独自のコードを付番して作品管理を行うなど、工夫をしている。
	個人情報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)	○	3	会計・経理事務は適正に行われている。
	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まれており、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。	
得点小計			50	

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こと	利用者に対するサービス向上の取組がみられるか	◎	5	起業家支援では、相談に応じて商工会に繋いだり、補助金給付金等の情報提供をしたり適宜対応している。芸術家支援では、相談者に応じて販路や出店先の紹介等をしている。来場者へは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している。
	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	相手側に立って対応が適切であったかを考え、職員相互に気づいたことを伝えるなど、質の向上に努めている。
	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	糸島クラフトマップを作成し、来場者に聞き取りをしながら、来場者のニーズに沿った工房や近隣観光施設等の紹介をしている。また、のぼりを作成して工房めぐりがし易くするなど工夫をしている。
	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	契約更新時に作家からアンケートをとり、作家と指定管理者の双方で情報共有し、質の向上に取り組んでいる。
	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	相談を丁寧に取り、内容に応じて市等の関係機関を紹介し、ビジネスが円滑に進むように助言を行っている。
	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	○	3	講座や講演会を企画したがコロナ禍で実施することが出来なかった。
	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。商業施設の企画展等のねらいに応じた作家・作品を紹介し普及に努めるとともに、次の企画展の依頼に繋がる様に取り組んでいる。
	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等、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。講座は開催できなかったが、個別にSNS等の情報発信支援や相談に応じるなど対応している。
	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	8月に糸島市図書館とワークショップを行い、市民との交流を行った。イベントを会場形式から工房めぐり形式に変更して開催するなど、臨機応変に取り組んでいる。
得点小計			23	
合計点			96	
得点率 (合計点/(5点×評価項目数))			0.8	

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。

■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