

平成28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
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26年4月1日～平成29年3月31日
評価者名 (施設所管課長)	商工観光課企画監 矢野 正文

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事項も記載)
業務の履行に関する事	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。 1階ギャラリーの来場者は増加傾向 2階の起業家支援室の利用率もほぼ100%
	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うとともに、食中毒予防講座、起業関連講座、会計講座等に参加し、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)		5	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。
	利用の許可・制限が適正に実施されているか		5	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。また、市へ直接寄せられるようなこともなく、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。
	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	日頃から節電、節水、ゴミ持ち帰りなどに取り組んでおり、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	書類は最終的に提出されているが、提出までに時間を要することがある。	
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	作品や作家の説明だけでなく、糸島市内の観光案内など利用者のニーズに合わせた取組がみられる。
	利用者増加の取組がみられるか		5	1階ギャラリーの作品展示など常に創意工夫を凝らしており、リピーター獲得への取組がみられる。
	職員の接客態度(マナー、言葉づかい、服装等)は適切か		5	職員間で相互チェックされており、適切に行われている。苦情等もない。
	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	ワークショップなどの企画運営、カフェ事業の運営など魅力向上が図られている。
	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	ワークショップ時に利用者と講師双方にアンケートを実施されている。
	業務の改善は図られているか(市による改善の指摘があった場合のみ)		1	webによる情報発信頻度の向上を図る必要がある。
得点小計			24	
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	個別の相談への柔軟な対応に加え、関係機関との情報交換等も図られている。
	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	勉強会7回、講座5回、交流会2回を開催している。
	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	1階ギャラリーは常に工夫して作品展示しており、また、作品の制作過程まで説明できるほど作家に精通している。また、ショップカード作成の助言などにも取り組んでいる。
	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。
	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	イベント(糸島クラフトフェス等)を支援し、作家と市民が直接触れ合う機会をつくっている。また、公民館事業やPTA事業などにも作家の派遣コーディネートをしている。
得点小計			25	
合計点			105	
得点率 (合計点/(5点×評価項目数))			0.84	

総合評価	理由
	芸術文化活動者やコミュニティビジネスの起業家等相談者への支援を実施しながら、創意工夫を凝らして1階ギャラリーの運営を行い、来場者数を増やしている。また、観光案内など来場者のニーズにもきめ細かに対応しており、優れている。

【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

書類については、遅れが生じた場合はその都度指導を行い、対応している。
 限られた人員で接客や相談等の対応を行っており、ホームページ管理にじゅうぶんな時間を確保できない状況であることは理解できるが、Webを使った情報発信は不可欠であるため、ショップカードや作品が新入荷したときなどSNSの活用を効果的に行うよう協議を行った。
 FFG連携事業で福岡銀行ロビーのクラフト作品の展示の入れ替えを行うよう依頼した。