

平成28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
指定管理者名	白糸行政区
指定期間	平成28年4月1日～平成33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	指定事業の他にも、ヤマメ釣りや食事の提供等、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		3	
	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	
	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		5	毎朝、朝礼を行い、挨拶等の指導を行っている。研修会を実施している。
	法令が遵守されているか(法定点検や検査等を含む)		3	
	開館日、開館時間は守られているか		5	臨時休業の際には市へ事前相談をしている。
	施設、設備、備品の管理及び保守は適切に行われているか		3	
	利用の許可・制限が適正に実施されているか		3	
	利用者からの苦情に対し、適切に対応しているか		5	利用者からの分煙に関する要望に対しても早急に解決案を示し、実行した。
	帳簿等は適切に整備・保存されているか		3	
	個人情報適切に取り扱われているか		3	
	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)		3	
	経費節減の取組がみられるか		3	
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	実績報告書の提出が遅いので、遅延なく提出するよう指導を行った。	
得点小計			48	

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	毎日、朝礼を行い、挨拶等の指導を行っている。
	利用者増加の取組がみられるか		3	ヤマメ釣りや食事の提供等、自主事業に積極的に取り組んでいる。
	職員の接客態度(マナー、言葉づかい、服装等)は適切か		3	
	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、イベントの開催、製品開発等に取り組んでいる。
	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	実施していない。意見集約箱等を設置するなどして任意のアンケートを実施すること。
	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)			
得点小計			17	
その他				
	得点小計			
合計点			65	
得点率 (合計点/(5点×評価項目数))			0.68	

総合評価	理由
	概ね適正。指定事業に加え、ヤマメ釣りや食事等の提供、イベントの開催など利用者増加のための自主事業を積極的に行っており、本市の観光入込客の増加に寄与している。

【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 × 抜本の見直し必要 …… 0～0.24

指導及び助言

報告書を遅延なく提出すること。顧客満足度の向上のため、アンケートを実施すること。閑散期を中心にPR活動や自主事業を積極的に行い、冬季の収入を増加させること。