

平成28年度 指定管理者評価シート

■ 指定管理者

施設名	糸島市ワークプラザ
指定管理者名	公益社団法人糸島市シルバー人材センター
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)	商工観光課長 川上 重則

■ 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	条例に基づき、適正に管理されている。 さらに、利用者アンケートによると、91%の利用者が当施設・サービスに満足しており、大変評価できる。
	職員の人員配置は適正であるか	○	3	施設・設備の維持管理に、統括責任者1名と職員11名が配置されており、適正である。
	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	労働基準法等の法令および職員就業規程、職員給与規定を遵守している。
	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		5	職員倫理、マナー研修等に積極的に参加し、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	法令を遵守し、適正に管理されている。
	開館日、開館時間は守られているか	○	3	条例に基づき、適正に管理されている。
	施設、設備、備品の管理及び保守は適切に行われているか	○	3	日常の管理業務と定期点検により、安全で快適な環境が保持されている。
	利用の許可・制限が適正に実施されているか	—	—	該当なし
	利用者からの苦情に対し、適切に対応しているか		5	真摯に受け止め、適切に対応しており、市に対する苦情もない。
	帳簿等は適切に整備・保存されているか	○	3	事務規程に基づき、適切に整備・保存されている。
	個人情報適切に取り扱われているか		5	個人情報の保護に関する規程に基づき、適切な取扱いで漏えい等はない。
	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)	○	3	財務規程に基づき、適正に実施されている。
	経費節減の取組がみられるか		5	節電の取組みで、電気・ガス・水道料金の総計が前年比3.1%減少。 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	○	3	報告書類の提出に遅延はない。
得点小計			49	

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事	利用者に対するサービス向上の取組がみられるか		5	利用者の生きがいづくりや健康増進等を目的に、サークル活動の参加促進や、講習内容の充実化を図るなど、サービス向上に取り組んでいる。
	利用者増加の取組がみられるか		5	利用者が前年比31%増加。市民参加型講習会を、参加費無料で定期的を開催するなど、サービス向上に取り組んでいる。
	職員の接客態度(マナー、言葉づかい、服装等)は適切か		5	接遇マナー講習会への積極的な参加や、職員間の相互チェックにより、接客スキルが身についている。
	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	自主事業として、市民参加型の刃物研ぎ講習会等を実施し、施設の魅力向上に努めている。
	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	普段から利用者と職員の繋がりを深め、意見、要望が出しやすい環境づくりに努めている。また、日常的に利用者に対する意見聴取をしている。
	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)			
	得点小計		23	
その他	利用者にとって、利用しやすい施設づくりをしているか		5	利用者アンケートによれば、回答者の85%が「使いやすい施設」と回答している。
	利用者にとって、魅力的な施設づくりをしているか		5	利用者アンケートによれば、回答者の約91%が「施設・サービスに満足しており、再度利用したい」と回答している。また、利用者の男女比が約4:6で、双方にとって利用しやすい施設となっている。
	得点小計		10	
合 計 点			82	
得点率 (合計点/(5点×評価項目数))			0.82	

総合評価	理 由
	指定事業が適切に実行されており、改善点等は特に見当たらない。

【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

なし