

## 平成29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～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すべき事項も記載)
業務の履行に関する事	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	閑散期も従業員を確保することで、雇用の安定を図っている。
	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	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	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	河川の土砂撤去、柵修繕等、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	大型バスの受け入れ制限、ドローンの規制等、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	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	施錠された事務所に保管し、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		3	適正に行われている。
	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	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			54	

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	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。また、九州大学やエフコープと連携し、渋滞対策等の課題解決にむけても取り組んでいる。
	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。
	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、イベントの開催、製品開発等、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	×	0	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。
	得点小計			20
その他				
	得点小計			
合計点			74	
得点率 (合計点/(5点×評価項目数))			0.78	

総合評価	理由
	指定事業に加え、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。また、地域の雇用を創出し、雇用の安定化を図っている。渋滞緩和の方策を模索し、地域課題の解決に取り組んでいる。

【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**

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。  
 新規自主事業を実施する際は、事前に市に報告すること。

H28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