（様式第3号）

指定管理施設事業評価票(平成30年度分)

1. 施設所管課

観光経済 部　　観光 課

2. 指定管理施設概要

施設名	名称	日光市今市宿市縁ひろば		
	所在地	日光市今市600番地1		
指定管理者	名称	一般社団法人　日光市観光協会		
	代表者名	会長　八木澤　哲男		
	住所	日光市今市717番地1		
指定期間		平成26年4月1日　～　平成31年3月31日		5　年間
選定方法		非公募	評価実施年	5 年間のうち　5 年目
施設設置目的		日光市民及び日光市への来訪者が、郷土の歴史・文化・産業等に触れ、集い、安らぐことのできる場を提供するため		
主な実施事業		1・市縁ひろばの使用許可に関する業務 2. 市縁ひろばの使用に係る利用料金に関する業務 3. 市縁ひろばの施設、附属施設等の維持管理に関する業務		

3. 利用状況（目標と実績）

	成果指標	単位	平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度		平成30年度	
			目標	実績	目標	実績	目標	実績	目標	実績	目標	実績
a	利用者数	人	34,930	32,726	32,726	27,670	28,000	24,769	26,000	25,130	26,000	19,325
b	利用料金収入	円	1,337,000	1,414,095	1,379,000	1,279,205	1,387,000	1,378,305	1,731,000	1,249,596	1,391,000	1,117,391
c												
d												
e												

4. 指定管理業務にかかる収支状況

（ 単位:円 ）

区分	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
収入計　A	8,371,248	9,509,561	8,579,687	8,341,868	8,184,692
指定管理料	6,880,000	6,880,000	6,880,000	6,880,000	6,880,000
利用料収入　C	1,414,095	969,649	1,378,305	1,249,596	1,117,391
自主事業収入	29,153	1,301,396	285,382	176,272	151,301
その他	48,000	358,516	36,000	36,000	36,000
支出計　B	6,089,499	7,769,196	8,801,922	8,016,787	6,623,719
指定事業費	6,089,499	6,933,829	8,085,670	8,016,787	6,623,719
内人件費　D	3,285,623	1,581,950	4,275,124	3,892,144	2,894,073
内外部委託費　E	1,618,472	1,632,108	1,595,359	1,644,172	1,746,185
自主事業費	0	835,367	716,252	0	0
事業収支　A−B	2,281,749	1,740,365	−222,235	325,081	1,560,973
人件費率　D／B	53.96%	20.36%	48.57%	48.55%	43.69%
外部委託比率　E／B	26.58%	21.01%	18.13%	20.51%	26.36%

※着色セルは、自動計算としている。

補足説明	

サービス改善の状況

施設利用団体や観光客が気持ちよく利用できるよう接遇の向上に努めた。

5. 管理運営状況

評価項目		評価基準	指定管理者自己評価	施設所管課評価
①サービスの履行の確認	人員体制	事業計画に即し、人員を過不足なく配置している。	B	B
		必要な資格、経験を有する人員が確保されている。	A	B
		事業計画に即し、計画的に研修等を年1回実施している。	B	B
	外部委託	外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており、適切である。	B	B
		外部委託業者に対して、協定書等を遵守させている。	B	B
	法令遵守等	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	B	B
	個人情報保護	個人情報保護に関する法令を遵守している。	A	B
		個人情報の漏えい、滅失等の事故防止策に対する研修を年1回行っている。	B	B
	情報公開	情報公開に関する法令や条例に準拠した運用がなされている。	B	B
		協定書に従い、情報を適切に管理し、公表している。	B	B
	管理記録	業務日誌等を適切に整備、保管している。	A	B
		点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。	A	B
	連絡調整	協定書に従い、各報告書等を、市に提出している。	A	B
		市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	A	B
	緊急対応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が整備されている。	B	B
		緊急時のマニュアルが整備され、年1回訓練を行っている。	B	B
		避難経路が適切に確保されている。	B	B
	総括	**「業務の実施体制」に関する評価【17項目】**	B	B
②サービスの質の評価	施設管理	協定書に従い、開館日、閉館時間等を遵守している。	A	A
		事故防止及び安全確保のための研修を年1回行っている。	B	B
	利用者対応	利用許可、案内等を迅速かつ適切に行っている。	B	B
		利用者に対して、設備、備品等を適切に提供している。	B	B
		言葉遣い、態度、服装等接遇が適切である。	B	B
	事業運営	事業計画に即し、受託事業を実施している。	B	B
		施設の目的に沿った自主事業を実施している。	B	B
		事業内容がサービス水準の向上に寄与している。	B	B
	維持管理	仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理等を適切に行っている。	B	B
		仕様書等に従い、施設や設備の保守管理を行っている。	B	B
		備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。	B	B
		協定書に従い、適切に修繕を行っている。	B	B
	環境配慮	環境配慮率選考計画取組点検表において、（1）が取組項目の2/3に達している。	B	B
	広報活動	事業の開催案内、ホームページの管理等を適切に行っている。	B	B
	苦情等対応	要望、苦情等に対して迅速かつ適切に対応している。	A	A
		要望、苦情等を整理し、市に報告している。	A	B
	利用者アンケート	利用者アンケート調査を実施し、その結果が妥当である。	B	B
	利用状況	利用実績は、目標水準である。	B	C
	総括	**「業務の内容・水準」に関する評価【18項目】**	B	B
③安定性	経理事務	専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。	B	B
	予算執行	収支予算書の範囲内で適正に予算執行している。	B	B
	経費縮減	経費が縮減され、又は縮減に向けた努力を行っている。	A	A
	収支状況	収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。	B	A
	総括	**「経費の収支等」に関する評価【4項目】**	B	B

所見 （成果・課題等）	（指定管理者自己評価） 施設利用団体や観光客が安全、快適に施設を利用出来るよう、利用者の意見を反映し、親切に適切な対応を行った。 また、道の駅日光、石彫館と連携しバスの駐車場を確保し、多くの利用者の増加に努めた。 施設管理についても点検、修理等を適切に実施した。 （所管課評価） 昨年に比べ、利用者が減少していることから、道の駅日光、石彫館等と連携を図り、利用者増加に取り組んでほしい。 利用者からの意見等があった際に、早急に対応できているので、継続してサービスの向上に努めて欲しい。

前年度総合評価	B（良好）	総合評価	B（良好）

※評価区分

評価基準　A（優良）　＝　協定等の遵守に加え、仕様書より優れた管理が行われた。
B（良好）　＝　協定等を遵守し、仕様書に沿った管理が行われた。
C（要改善）　＝　一部、協定等が遵守できていない。又は、不測の事態等により仕様書に沿った管理ができなかった。

※施設所管課は、指定管理者に対するモニタリングや事業報告書の内容等を踏まえ、評価します。

※数値が記載されているものに関しては、数値目標達成がB評価となります。

総括評価　A（優良）　＝　評価項目のうち、A判定が80%以上
B（良好）　＝　A、C 以外
C（要改善）　＝　評価項目のうち、C判定が20%以上

総合評価　A（優良）　＝　自己評価、所管評価の《総括》にCが含まれず、かつAが4つ以上ある。
B（良好）　＝　A、C 以外
C（要改善）　＝　自己評価、所管評価の《総括》にCが2つ以上含まれる。