

指定管理施設事業評価票(令和3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31年4月1日			～	令和4年3月31日		3		年間	
選定方法		非公募			評価実施年		3		年間のうち	3	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		・施設利用受付案内業務 ・施設利用料金の徴収に関する業務 ・誘客のための企画実施 ・周辺観光案内の業務									

3. 利用状況(目標と実績)

成果指標		単位	令和元年度		令和2年度		令和3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	26,000	14,612	22,000	4,223	10,000	4,514				
b	利用料金収入	円	1,559,000	1,074,107	1,838,000	546,968	1,296,000	505,492				
c												
d												
e												

4. 指定管理業務にかかる収支状況 (単位:円)

区分		令和元年度	令和2年度	令和3年度		
収入計 A		6,969,196	6,474,757	6,178,992	0	0
指定管理料	指定管理料	5,653,000	5,653,000	5,653,000		
	利用料収入 C	1,074,107	546,968	505,492		
	自主事業収入	206,089	98,789	20,500		
	その他	36,000	176,000	0		
支出計 B		6,579,000	6,497,669	6,711,933	0	0
指定事業費	指定事業費	6,579,000	6,497,669	6,711,933		
	内人件費 D	3,005,858	3,265,132	3,307,952		
	内外部委託費 E	1,756,300	1,746,185	1,713,190		
	自主事業費	0	0	0		
事業収支 A-B		390,196	-22,912	-532,941	0	0
人件費率 D/B		45.69%	50.25%	49.28%	#DIV/0!	#DIV/0!
外部委託比率 E/B		26.70%	26.87%	25.52%	#DIV/0!	#DIV/0!

※着色セルは、自動計算としている。

補足説明	【収入】感染症の影響により利用料金の収入減が続いた。自主事業収入として「七福神めぐり」特製色紙を販売していたが、現在は道の駅日光観光情報館にて販売を継続している。

サービス改善の状況

【施設の維持管理】昨年に続き、新型コロナウイルスの感染拡大防止対策を徹底し業務を行った。
【維持管理並びに環境配慮】冬季の凍結防止・寒さ対策を目的に、トイレ出入口にビニールシートを設置した。冬季においてはかなり冷え込みが激しく、水道管等が凍結する場合もあったため、施設維持に努めた。

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。	A	B
		必要な資格、経験を有する人員が確保されている。	B	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。	A	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。	A	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。	A	B
		協定書に従い、情報を適切に管理し、公表している。	A	B
	管理記録	業務日誌等を適切に整備、保管している。	A	B
② サービスの質の評価	施設管理	点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。	A	B
		協定書に従い、各報告書等を、市に提出している。	A	B
	利用者対応	市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	A	B
		事故、災害等の緊急時の連絡体制が整備されている。	A	B
	事業運営	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。	A	B
	総括	「業務の実施体制」に関する評価【17項目】	B	B
	利用者対応	協定書に従い、開館日、閉館時間等を遵守している。	A	B
		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
	事業運営	利用許可、案内等を迅速かつ適切に行っている。	A	A
		利用者に対して、設備、備品等を適切に提供している。	A	B
③ 安定性	維持管理	言葉遣い、態度、服装等接遇が適切である。	A	B
		事業計画に即し、受託事業を実施している。	A	B
	環境配慮	施設の目的に沿った自主事業を実施している。	A	B
		事業内容がサービス水準の向上に寄与している。	B	B
	広報活動	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。	A	A
		仕様書等に従い、施設や設備の保守管理を行っている。	A	B
	苦情等対応	備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。	A	B
		協定書に従い、適切に修繕を行っている。	A	B
	利用者アンケート	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。	A	B
		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。	A	B
	利用状況	要望、苦情等に対して迅速かつ適切に対応している。	A	B
※評価区分	総括	要望、苦情等を整理し、市に報告している。	B	B
		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
	経理事務	利用実績は、目標水準である。	C	C
		「業務の内容・水準」に関する評価【18項目】	B	B
	予算執行	専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。	A	B
		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。	B	B
		収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。	B	C
	総括	「経費の収支等」に関する評価【4項目】	B	C
	所見 (成果・課題等)	(指定管理者自己評価)		
		・昨年に続き、コロナ禍の影響で施設利用の減少が続いた結果となった。しかしながら、施設や施設の自然情報等をSNSで紹介し、情報発信に努めた。		
前年度総合評価	所見 (成果・課題等)	・閉場となることから各種事務用品等の整理を早い段階から行い、敷地内の清掃等の環境美化業務を特に強化したこともあり、大きな問題なく市への引き渡しを行うことができた。		
	(所管課所見)			
		コロナ禍で利用者数が減少しているが、積極的なSNSによる情報発信を行い、令和2年度と比べて利用者数増に繋がったことは評価できる。		
	(所管課所見)	施設の管理については、細かなところまで手入れが行き届いており、利用者に対し快適なサービスを提供することができた。		
		また、備品等を適切に管理していたことからスムーズに施設を引き受けることができた。		
	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。