

指定管理施設事業評価票(令和4年度分)

1. 施設所管課 観光経済部 農政課

2. 指定管理施設概要

Table with 3 columns: 施設名, 名称, 所在地, etc. Details include 日光市日光ブランド情報発信センター, 日光市瀬川844, DAK共同企業体, etc.

3. 利用状況(目標と実績)

Table with 12 columns: 成果指標, 単位, 平成30年度(目標, 実績), 令和元年度(目標, 実績), 令和2年度(目標, 実績), 令和3年度(目標, 実績), 令和4年度(目標, 実績). Rows include 利用者数, 利用率の満足率, コスト削減率, 事業収入.

4. 指定管理業務にかかる収支状況

(単位:円)

Table with 6 columns: 区分, 平成30年度, 令和元年度, 令和2年度, 令和3年度, 令和4年度. Rows include 収入計, 支出計, 事業収支, 人件費率, 外部委託比率.

※着色セルは、自動計算としての。

補足説明: ・コロナの影響や物価高騰など様々な要因により売り上げが伸びず、昨年に対して収益が下がってしまいました。 ・経費等の見直しをかけ、できる限りの削減をしながら支出を抑えるように努力しました。

サービス改善の状況

- ・コロナ禍での営業が辷中、コロナ対応の変化も多様になり状況に応じて販売・接客への対応を行いました。
・日光農産物のPR・販売促進のため毎月イベントを開催し旬の商品の魅力をたくさん発信しました。
・広報活動に特に力を入れ、SNSや店内での商品POP・広告等で日光産農産物の情報を常に発信しました。
・地場産品の自給率拡大に繋がるよう、利用者の求めている商品の充実や足りない商品の情報を生産者と共有し、必要な商品が日光産で揃うよう積極的に取り組みました。
・廃棄野菜の施設無償提供の取り組みにより、食品ロス問題や生産者の思いが困っている方々へ届くよう地域貢献活動に力を入れました。

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。	A	B
	外部委託	事業計画に即し、計画的に研修等を年1回実施している。	A	A
		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。	A	B
	法令遵守等	外部委託業者に対して、協定書等を遵守させている。	A	B
	個人情報保護	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
		個人情報保護に関する法令を遵守している。	A	B
	情報公開	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
	管理記録	協定書に従い、情報を適切に管理し、公表している。	A	B
業務日誌等を適切に整備、保管している。		A	B	
連絡調整	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	
緊急対応	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	
総括	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	
		「業務の実施体制」に関する評価【17項目】	A	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	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	A
	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。	A	B
		利用者に対して、設備、備品等を適切に提供している。	A	B
	事業運営	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	A
	維持管理	施設の目的に沿った自主事業を実施している。	A	A
		事業内容がサービス水準の向上に寄与している。	A	B
	環境配慮	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	B
		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
広報活動	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	
苦情等対応	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	
	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	A	
利用者アンケート	要望、苦情等に対して迅速かつ適切に対応している。	A	B	
	要望、苦情等を整理し、市に報告している。	A	B	
総括	利用者アンケート調査を実施し、その結果が妥当である。	A	B	
	利用実績は、目標水準である。	A	B	
		「業務の内容・水準」に関する評価【18項目】	A	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。	A	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
	経費削減	経費が削減され、又は削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。	A	B
		「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)			
	・コロナ禍での対応の変化に伴いお家時間が減り人の流動も増えてきたことから利用者のお金の使い方に変化が見られ食品の消費は落ち着いてきた			
	印象です。逆に県外の利用者は増加傾向にあるため日光産農産物のPR活動にはより一層力を入れて行いました。			
	・県外への営業活動にも力を入れて定期的に行い関東圏の施設等にパンフレットを配り日光のPRに繋げました。			
	・店舗管理のチェックも定期的に行い経費削減を意識しながら、地域の憩いの場としての役割も担えるよう居心地の良いお店作りを目指しました。			
	(所管課評価)			
	新型コロナウイルス感染症の影響で売上が減少してしまったものの、人件費等の経費削減に取り組むなど経営努力が見られた。			
	また、SNSなどにより情報発信を積極的に行っており、利用者増加及び日光産農産物のPRに注力していることから一定の評価ができる。			
現時点で人員がやや不足しており時期によっては丁寧な接客を行うことが困難になっていることが見受けられ、顧客満足度が下がる懸念がある。				
今後も顧客満足度を高いものに維持していくため、早めに人員を確保し、一人一人の顧客に対し丁寧な接客が求められるものとする。				
全体を通して、安定的な経営を行っているとともに経営努力もされていると判断できるが、今後の課題や改善点もやや多いと思われる。総合評価Bとする。				
前年度総合評価	B(良好)		総合評価 ※3段階評価	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。	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)	= 協定等を遵守し、仕様書に沿った管理が行われた。		B(良好)	= A、C以外
	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。		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。
※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。					