

指定管理施設事業評価票(令和2年度分)

1. 施設所管課 観光経済部 農林課

2. 指定管理施設概要

|        |   |                             |           |     |
|--------|---|-----------------------------|-----------|-----|
| 施設名    | 名称  | 日光市日光ブランド情報発信センター           |           |     |
|        | 所在地   | 日光市瀬川844                    |           |     |
| 指定管理者  | 名称  | DAK共同企業体                    |           |     |
|        | 代表者名  | 株式会社大日光・エンジニアリング 代表取締役 山口侑男 |           |     |
|        | 住所  | 日光市瀬尾33-5                   |           |     |
| 指定期間   | 平成30年4月1日   | ～                           | 令和5年3月31日 | 5年間 |
| 選定方法   | 公募  | 評価実施年                       | 5年間のうち    | 3年目 |
| 施設設置目的 | 市内における特産品等及び地場産業の振興に資するとともに、農林水産業、観光業及び商工業の連携強化による情報発信を推進し、日光ブランドの開発を目指した拠点となることを目的に設置。 |                             |           |     |
| 主な実施事業 | ○特産品・農林水産物等の情報発信及び販売<br>○日光らしい農林水産物・特産品の消費拡大<br>○市内観光に関する情報収集・情報発信業務                    |                             |           |     |

3. 利用状況(目標と実績)

| 成果指標      | 単位 | 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 |  |
|-----------|----|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-------|--|-------|--|
|           |    | 目標      | 実績      | 目標      | 実績      | 目標      | 実績      |       |  |       |  |
| a 利用者数    | 千人 | 230     | 129     | 200     | 132     | 200     | 138     |       |  |       |  |
| b 利用者の満足率 | %  | 70      | 73      | 72      | 73      | 70      | 73      |       |  |       |  |
| c コスト削減率  | %  | 100     | 107     | 100     | 77      | 100     | 92      |       |  |       |  |
| d 事業収入    | 千円 | 213,920 | 164,475 | 198,013 | 164,795 | 176,772 | 177,322 |       |  |       |  |
| e         |    |         |         |         |         |         |         |       |  |       |  |

4. 指定管理業務にかかる収支状況

(単位:円)

| 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 |
|------------|-------------|------------|------------|-------|-------|
| 収入計 A      | 37,617,806  | 31,974,105 | 36,740,851 |       |       |
| 指定管理料      | 0           | 0          | 510,000    |       |       |
| 利用料収入 C    | 20,432,797  | 20,034,371 | 23,940,346 |       |       |
| 自主事業収入     | 17,099,429  | 10,199,848 | 370,757    |       |       |
| その他        | 85,580      | 1,739,886  | 11,919,748 |       |       |
| 支出計 B      | 58,410,961  | 35,614,532 | 31,692,656 |       |       |
| 指定事業費      | 55,348,347  | 35,232,958 | 31,675,177 |       |       |
| 内人件費 D     | 27,370,931  | 19,218,053 | 15,006,250 |       |       |
| 内外部委託費 E   | 624,880     | 744,000    | 750,735    |       |       |
| 自主事業費      | 3,062,614   | 381,574    | 17,479     |       |       |
| 事業収支 A-B   | -20,793,155 | -3,640,427 | 5,048,195  |       |       |
| 人件費率 D/B   | 46.86%      | 53.96%     | 47.35%     |       |       |
| 外部委託比率 E/B | 1.07%       | 2.09%      | 2.37%      |       |       |

※着色セルは、自動計算としている。

|      |   |
|------|---|
| 補足説明 | 指定管理業務にかかる収支、前年度収支マイナス3,640,427円の赤字に対して人件費や管理費などの削減を実施し、プラス5,048,195円と大幅に収支実績が改善いたしました。 |
|------|---|

サービス改善の状況

|  |
|--|
| 効果的な各種広報活動(SNS・フェイスブック)により、新鮮野菜の収穫情報および魅力あるイベント情報の発信を行いました。    |
| 店舗内はお客様が楽しめるように賑やかに演出、イベント等を定期的に開催し、日光産農産物のPRを行いました。           |
| お客様と生産者のアンケート及び、各従業員 お客様と生産者のアンケート及び、各従業員記録を貴重な情報源として改善しております。 |

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              | A       |
|   |   | 必要な資格、経験を有する人員が確保されている。            | A              | A       |
|   | 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              | A       |
|   | 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              | A       |
|   | 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。        | B              | B       |
|   |   | 個人情報保護に関する法令を遵守している。               | A              | A       |
|   | 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              | A       |
|   | 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。           | B              | B       |
| 業務日誌等を適切に整備、保管している。   |   | A                                  | A              |         |
| 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。  | B                                  | B              |         |
|   | 協定書に従い、各報告書等を、市に提出している。   | A                                  | A              |         |
| 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                                  | A              |         |
|   | 事故、災害等の緊急時の連絡体制が整備されている。  | B                                  | 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。  | B                                  | B              |         |
|   | <b>「業務の実施体制」に関する評価【17項目】</b>  |                                    | 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。             | 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              | A       |
|   | 事業運営  | 言葉遣い、態度、服装等接遇が適切である。               | A              | A       |
|   |   | 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。             | B              | 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              | A       |
|   |   | 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       |
| 広報活動  | 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。   | A                                  | A              |         |
| 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              |         |
| 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              |         |
| 利用者アンケート  | 要望、苦情等を整理し、市に報告している。  | A                                  | A              |         |
| 利用状況  | 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                                  | A              |         |
| 総括  | 利用実績は、目標水準である。  | A                                  | A              |         |
|   | <b>「業務の内容・水準」に関する評価【18項目】</b>   |                                    | 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。        | A              | A       |
|   | 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              | C       |
|   | 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              | B       |
|   | <b>「経費の収支等」に関する評価【4項目】</b>  |                                    | B              | C       |
| 所見<br>(成果・課題等)  | (指定管理者自己評価)   |                                    |                |         |
|   | 日光市で生産された特産品・農林水産物を積極的にインスタグラム/フェイスブックを活用し情報発信を行った。                       |                                    |                |         |
|   | 日光PR活動として、新型コロナウイルス感染拡大により当店の臨時休業中に生産者の野菜をあげみち(戸祭店)で販売 日光の野菜のPRもすることができた。 |                                    |                |         |
|   | そば祭りに代わるイベント朝市を実施、生産者の地場野菜の販売 県外のお客様も多く来店していたので日光産野菜PR活動ができた。             |                                    |                |         |
|   | 人件費、管理費などの経費削減を実施して、令和元年度実績より大幅に収支が改善されプラスに転じることが出来た。                     |                                    |                |         |
| (所管課評価)   |   |                                    |                |         |
| ・SNS等を利用した情報発信を積極的に行っているとともに、講習会に参加するなど向上心も見受けられる。情報発信の取り組みに加え、コロナ禍での業務も必要等により年間利用者数は前年比105%と伸びてはいるものの、目標値には達していない。 |   |                                    |                |         |
| ・人件費については緊急事態宣言発令に伴う令和2年4月20日～5月10日までの臨時休業の実施の影響もあり前年度より6.61%減少となっているものの、全体のコスト面では目標達成には至っていない。                     |   |                                    |                |         |
| ・要望や苦情等に対し、迅速かつ適切に対応しているほか、利用者アンケートも適切に実施されているといえる。利用者満足度は目標値を達成した。   |   |                                    |                |         |
| 前年度総合評価   | B(良好)   |                                    | 総合評価<br>※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。          |  |      |   |
| 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                             |      |   |