

指定管理施設事業評価票(平成29年度分)

1. 施設所管課 産業環境部 商工課

2. 指定管理施設概要

Table with 3 columns: 施設名, 名称, 所在地, 指定管理者, 名称, 代表者名, 住所, 指定期間, 平成27年4月1日 ~ 平成30年3月31日, 3年間, 選定方法, 公募, 評価実施年, 3年間のうち, 3年目, 施設設置目的, 中心市街地の活性化に寄与するための複合施設として、日光市中心市街地集客拠点施設を設置する。(日光市中心市街地集客拠点施設設置条例第1条), 主な実施事業, ①多目的ホールの利用促進に関する事業 ②日本のこころのうたミュージアム・船村徹記念館の利用促進に関する事業 ③目的広場の利用促進に関する事業 ④市民ギャラリーの利用促進に関する事業 ⑤日本の心の歌等に関する情報収集、調査研究に関する事業 ⑥各施設の利用に関する事業

3. 利用状況(目標と実績)

Table with 11 columns: 成果指標, 単位, 平成27年度(目標, 実績), 平成28年度(目標, 実績), 平成29年度(目標, 実績), 目標, 実績, 目標, 実績. Rows include: a ミュージアム利用者数, b 多目的ホール稼働率, c 多目的広場稼働率, d 自主事業実施(多目的ホール), e 自主事業実施(多目的広場).

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27年度, 平成28年度, 平成29年度, -, -. Rows include: 収入計 A, 指定管理料, 利用料収入 C, 自主事業収入, その他, 支出計 B, 指定事業費, 内人件費 D, 内外部委託費 E, 自主事業費, 事業収支 A-B, 人件費率 D/B, 外部委託比率 E/B.

※着色セルは、自動計算としている。

Table with 2 columns: 補足説明

サービス改善の状況

Table with 1 column: サービス改善の状況. Content includes: ・駐車場対策として、まちづくり会社と連携し臨時駐車場を増設した。 ・日本のこころのうたミュージアム・船村徹記念館に、授乳室を新たに設置した。 ・日光市観光協会と連携し、市内観光地の渋滞情報を発信しているSNSのQRコードを道の駅日光内に掲示し、利用者の利便性向上に努めた。 ・多目的広場の利用がない好天気には、テーブル、椅子、パラソル等を設置し、利用者の利便性向上に努めた。

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。 必要な資格、経験を有する人員が確保されている。 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 B	B 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。 外部委託業者に対して、協定書等を遵守させている。	B C	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。 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	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。 協定書に従い、情報を適切に管理し、公表している。	B B	B B
	管理記録	業務日誌等を適切に整備、保管している。 点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。	B B	B 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。 市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	B B	B 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。 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。 避難経路が適切に確保されている。	B A B	B A B
	総括	「業務の実施体制」に関する評価【17項目】		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。 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	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。 利用者に対して、設備、備品等を適切に提供している。 言葉遣い、態度、服装等接遇が適切である。	B B C	B B B
	事業運営	事業計画に即し、受託事業を実施している。 施設の目的に沿った自主事業を実施している。 事業内容がサービス水準の向上に寄与している。	B B B	B 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。 仕様書等に従い、施設や設備の保守管理を行っている。 備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。 協定書に従い、適切に修繕を行っている。	B B B B	B B 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。 要望、苦情等を整理し、市に報告している。	B B	B 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。	C	C
	総括	「業務の内容・水準」に関する評価【18項目】		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。	C	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。	C	B
	収支状況	収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。	C	B
総括	「経費の収支等」に関する評価【4項目】		C	B
所見 (成果・課題等)	(指定管理者自己評価)			
	<p><成果>①契約内容の見直しを行い契約を締結。指定の管理項目に対し計画に基づくメンテナンスが実施された。②日々発生する事象に際し臨機応変に迅速な対応ができた。③自主事業での収益率の向上に努め、改善された。④施設内での連携で催事を実施し、コミュニケーション強化に努めた。</p> <p><課題>①運営に対する人件費の予算の想定が実態が合致しない。②設定した広報費の予算が低く、印刷物の制作費が予算を超えた。</p> <p>③営業力が脆弱で強化が必要。④外部委託費の圧縮が課題。</p>			
所見 (成果・課題等)	(所管課評価)			
	<p>利用者数増加対策として、多目的ホールでのコンサートや広場のイベント等、積極的に自主事業を実施したことや、広報活動として、各種メディアを活用した広報や取材対応、各鉄道会社と連携したPR活動については評価できる。しかしながら、収支状況については支出が上回る状況が続いており、次年度から指定管理料の見直しを行ったところではあるが、指定管理者においても、適正な予算執行や経費の縮減ができるよう外部委託の見直しを図るなどして、今後も努めてもらいたい。また、多目的ホールの稼働率は依然として目標を下回っているため、利用に関しての積極的な営業にも努めてもらいたい。</p>			
別添反転口評 ※反転評価	B		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。			
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		