

## 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

商工課

## 2. 指定管理施設概要

施設名	名称	日光市中心市街地集客拠点施設		
	所在地	日光市今市719番地1		
指定管理者	名称	オアシス今市・日本コロムビア・五光共同事業体		
	代表者名	株式会社 オアシス今市 代表取締役 堀井正喜		
	住所	栃木県日光市平ヶ崎200番地1		
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	非公募	評価実施年	5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多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)

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	目標	実績	目標	実績
a	ミュージアム利用者数	人	55,800	42,724	55,800	29,015	55,800	9,854	55,800		
b	多目的ホール稼働率	%	50	43.9	50	35.5	50	36.0	50		
c	多目的広場稼働率	%	80	76.4	80	76.2	80	46.8	-		
d	自主事業実施(多目的ホール)	回	6	6	6	6	6	6	6		
e	自主事業実施(多目的広場)	回	12	12	12	15	12	4	12		

## 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	100,544,996	97,751,686	89,787,915	0	0
指定管理料	79,850,000	81,329,000	81,329,000		
利用料収入 C					
自主事業収入	3,936,778	2,826,824	389,163		
その他	16,758,218	13,595,862	8,069,752		
支出計 B	98,253,319	94,839,063	87,861,797	0	0
指定事業費	94,205,706	92,274,889	86,042,161		
内人件費 D	38,033,735	37,454,322	37,555,892		
内外委託費 E	20,387,832	16,203,169	22,480,584		
自主事業費	4,047,613	2,564,174	1,819,636		
事業収支 A-B	2,291,677	2,912,623	1,926,118	0	0
人件费率 D/B	38.71%	39.49%	42.74%	#DIV/0!	#DIV/0!
外部委託比率 E/B	20.75%	17.08%	25.59%	#DIV/0!	#DIV/0!

※着色セルは、自動計算としている。

補足説明	※4月11日～5月31日、1月15日～2月21日迄、新型コロナウイルス感染拡大予防のため記念館休館 ※4月11日～5月31日迄施設貸出し休止、1月14日～2月21日迄新型コロナウイルス感染拡大のため貸出施設の新規受付停止 ※2月21日～新型コロナウイルス感染拡大予防のため、広場での飲食を伴うイベントの開催、及び一般貸出し中止
------	---

## サービス改善の状況

- ・新型コロナウイルス感染拡大予防対策として、ソーシャルディスタンス・施設内の換気・衛生管理、利用者へ業種別ガイドラインの遵守を周知。
- ・新型コロナウイルス感染拡大予防対策として商業施設内の3密の回避、利用者の利便性向上を兼ねて広場にガーデンテーブルセットを設置。
- ・開業5周年を迎えるに当たり、商業施設・多目的ホール・多目的広場に、判りやすく親しみをもって呼んでもらえるように「愛称」を設定し、道の駅の魅力発信に務めた。
- ・SNSへの書き込みに注力し、道の駅日光での施設利用促進や、イベント告知・周知などの情報発信に尽力した。
- ・道の駅駐車場の混雑緩和とサービス向上のため、誘導警備員を365日間配置した。

## 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。	B	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。	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。	B	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。	B	B	
	点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。	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。	B	B	
	市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	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。	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	
総括	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。	B	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
	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
	事業運営	言葉遣い、態度、服装等接遇が適切である。	B	B
		事業計画に即し、受託事業を実施している。	B	B
	維持管理	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
	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。	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
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。	B	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。	B	B	
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。	B	B	
	要望、苦情等を整理し、市に報告している。	B	B	
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。	B	B	
総括	利用実績は、目標水準である。	C	C	
		<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。	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。	B	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。	B	B
	総括		<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)			
	新型コロナウイルス感染症による非常事態宣言、蔓延防止対策などにより、船村微記念館の臨時休館日が80日間に及び、入館者・利用者数に大きな影響があった。また多目的ホール・多目的広場に関しても、感染症対策のための利用条件の制限などにより、目標値との乖離が発生した。			
	現地開催のイベントや集客が困難な状況が続く中、YouTube配信を強化し、年間70本程度の動画制作と配信を行い、チャンネル登録者数3,000人超えを達成。今後も、ハイブリットによるサービス提供を新たな営業施策として積極的に取り入れ、利用者の回復や道の駅の魅力の発信に努めていきたい。			
	(所管課評価)			
新型コロナウイルス感染症による緊急事態宣言等により、船村微記念館の臨時休館日が80日間になるなど、入館者・利用者数は前年に比べ減少、大きな影響を受けた。集客イベント等開催できない中、YouTubeによる動画制作や配信を行い、チャンネル登録者数3,000人超えを達成するなど、新たな取組みについては評価できる。しかしながら、新型コロナウイルス感染症の影響を受けてはいるものの、入館者数は年々減少傾向。引き続き、記念館利用者数の増加に向けた利用促進施策や営業活動を積極的に実施し、目標水準の達成に努めてもらいたい。				
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。	総合評価	A(優良) = 自己評価、所管課評価の《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、所管課評価の《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		