

指定管理施設事業評価票(平成29年度分)

1. 施設所管課 観光部 日光観光課

2. 指定管理施設概要

施設名	名称	日光市日光総合会館・市営駐車場(西参道第1～第3、日光駅前)		
	所在地	日光市安川町2番47号 日光市安川町2282-1 日光市安川町2284-1 日光市相生町181-4		
指定管理者	名称	一般財団法人 日光市公共施設振興公社		
	代表者名	代表理事 阿久津 正		
	住所	日光市瀬尾1640番地22		
指定期間		平成28年4月1日 ～ 平成33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2年目
施設設置目的		・本市の観光、経済及び文化の向上並びに市民福祉の増進を図り市政の発展に寄与するため日光市日光総合会館を設置する。 ・自動車を利用する市民及び旅行者の利便を図るため駐車場法の規定に基づき日光市営駐車場を設置する。		
主な実施事業		・育成型事業(陶芸講座、切り絵講座)・利用促進事業(おもてなし野外コンサート)・参加型事業(高校生バンド真夏の祭典)・育成型事業(舞台講習会)・施設利用促進事業(初詣のおもてなし事業、ロビーギャラリー展)・文化芸術普及活動事業(春の映画鑑賞会)・障がい者自立支援事業・地域との協力推進事業(ラジオ体操会場協力、ライトアップ日光2017、初詣参道照明事業、日光鉢石宿のお雛様事業)・後援事業(日光吹奏楽団演奏会)・共催事業(日光国際音楽祭)・フランチャイズ割引制度事業・渋滞時の混雑緩和対策事業・情報の提供サービス事業・観光案内充実事業・施設利用サービスの充実・案内表示整備事業(西参道第1及び第2駐車場満空表示灯改善事業、西参道第1及び第2駐車場区画線改善事業、西参道第1駐車場啓蒙標識改善事業)		

3. 利用状況(目標と実績)

成果指標		単位	平成28年度		平成29年度		平成30年度		平成31年度		平成32年度	
			目標	実績	目標	実績	目標	実績	目標	実績	目標	実績
a	日光総合会館利用実績	人	33,000	34,521	33,200	29,929						
b	日光総合会館収入実績	円	4,400,000	1,905,890	4,500,000	1,666,586						
c	市営駐車場利用実績	台	137,500	140,122	137,600	165,932						
d	市営駐車場収入実績	円	57,000,000	59,571,630	57,110,000	71,246,340						
e												

4. 指定管理業務にかかる収支状況

(単位:円)

区分		平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
収入計 A		63,167,838	74,660,744	0	0	0
指定管理料	指定管理料					
	利用料収入 C	61,477,520	72,912,926			
	自主事業収入	1,674,772	108,300			
	その他	15,546	1,639,518			
支出計 B		65,313,076	74,700,387	0	0	0
指定事業費	指定事業費	64,186,176	73,745,591			
	内人件費 D		29,739,171			
	内外部委託費 E		5,122,011			
	自主事業費	1,126,900	954,796			
事業収支 A-B		-2,145,238	-39,643	0	0	0
人件費率 D/B		0.00%	39.81%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
外部委託比率 E/B		0.00%	6.86%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
※着色セルは、自動計算としている。						
補足説明						

サービス改善の状況

・自主事業(育成型事業)陶芸講座、切り絵講座を毎月開催し市民同士の交流や活動の振興に努めた。(鑑賞型事業)映画会を開催し映像文化への理解を高めるための一躍を担う事ができた。(参加型事業)地元高校生アマチュアバンドに対し発表の場を提供し学生の育成に貢献した。(利用促進事業)市民及び観光客に対するサービスの一環として音楽を鑑賞する機会を提供した。(施設利用促進事業)市民及び観光客に対し芸術作品を見る機会の提供できる事ができた。・観光案内業務は観光情報等を掲載したパンフレット及びポスターを積極的に掲示するとともにインフォメーションにおいて観光情報を提供した。また観光客に周辺地図を配る等のサービス提供に努めた。・駐車場管理については職員によるスムーズな誘導、スペースの有効利用の促進により回転率の向上を図り収入の増加に努めた。常に清潔で安全な駐車場の維持管理を実施し観光客に対する日光のイメージアップに貢献した。

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	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。	B	B	
		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	
	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。	B	B	
		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。	A	A	
		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	
② サービスの 質の 評価	管理記録	業務日誌等を適切に整備、保管している。	A	A	
		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。	A	A	
		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。	A	A	
	総括	避難経路が適切に確保されている。	A	A	
		「業務の実施体制」に関する評価【17項目】	B	B	
	③ 安定性	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	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。	A	A	
		事業計画に即し、受託事業を実施している。	B	B	
		施設の目的に沿った自主事業を実施している。	B	B	
維持管理		事業内容がサービス水準の向上に寄与している。	B	B	
		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	
環境配慮		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	
広報活動		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		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	A		
利用状況	要望、苦情等を整理し、市に報告している。	A	A		
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	A		
安定性	利用実績は、目標水準である。	A	A		
	「業務の内容・水準」に関する評価【18項目】	B	B		
	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。	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	「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)				
	・総合会館において鑑賞型事業、育成型事業に取組み文化芸術の向上に努めました。会館利用は前年度に比べ会議室の利用が少なかった。				
	・駐車場においては観光案内の充実、効率の良い運営を行いサービスの向上に努めました。駐車場利用台数は東照宮陽明門の竣工に合わせ職員の増員や配置の工夫、また観光案内サービスの実施など運営努力が結果に結びつきました。				
	(所管課評価)				
	総合会館の利用者数は前年に比べ減ったものの、駐車場については西参道・駅前ともに前年を上回った。また、観光案内や近辺観光地への誘導案内業務等を実施することで、観光客へのおもてなしや日光のイメージアップにも貢献している。なお、苦情・要望に対しては、トラブル回避のため、引き続き臨機応変な対応を望みたい。今後は常に快適な環境整備を意識し、営業や広報活動で施設を多方面にPRし、さらなる利用者増加を図ることを望みたい。				
前年度総合評価 ※5段階評価		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		