

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 日光観光課

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, 代表者名, 住所, 指定期間, 選定方法, 施設設置目的, 主な実施事業.

3. 利用状況(目標と実績)

Table with 12 columns: 成果指標, 単位, 平成28年度(目標, 実績), 平成29年度(目標, 実績), 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).

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28年度, 平成29年度, 平成30年度, 令和元年度, 令和2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、自動計算としている。

補足説明 令和2年度については、新型コロナウイルス感染症の影響に伴う指定管理者支援のための指定管理料による収入増及び協定書第32条第3項に定め指定管理納付金について免除を受けたため黒字決算となりました。

サービス改善の状況

【感染症対策】職員の毎日の検温、マスク・フェイスシールドの着用、小まめな手指消毒などを徹底した。またアルコール消毒液の設置や共用部の定期的な消毒、飛沫感染防止シートの設置、非接触体温計の無料貸出など利用者が安心して利用できる環境を整えた。【自主事業】野外ライブ、陶芸講座、ロビーギャラリー展を開催し、地域の音楽文化、文化芸術の向上に努めた。【観光案内業務】観光情報等を掲載したパンフレット・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コーナーにおいて観光情報を提供した。また、自社作成の周辺地図を無料で配布するなどサービスの向上に努めた。【駐車場業務】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利用台数の増加に努めた。また、破損個所の修繕や車の取り換え、日常清掃や定期的な緑地管理を実施し、日光に訪れる方にとって清潔で安全な駐車場となるよう維持管理に努めた。

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。	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	A
	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。	A	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。	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	A	
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。	A	B	
「業務の実施体制」に関する評価【17項目】			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	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。	A	A
		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	A
		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	
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。	B	B	
	要望、苦情等を整理し、市に報告している。	B	A	
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	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	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
総括	「経費の収支等」に関する評価【4項目】	B	C	
所見 (成果・課題等)	(指定管理者自己評価) 総合会館においては、感染症拡大防止のための臨時休館や利用制限があったことから、利用キャンセルが相次ぎ利用者数が大きく減少した。コロナ禍においても実施可能なサービスや事業を模索するなど施設の設置目的を達成できるよう努めた。その中でも、各種感染症対策を講じたうえで地元の吹奏楽団と協力し開催した野外ライブは好評であった。駐車場においては、感染症拡大防止のための閉鎖や、日光に来院される観光客数の減少により利用者数が大きく減少したが、インターネットへの駐車場の混雑状況の掲載、周辺地図や観光案内パンフレットの充実、消毒液の設置など、利用者にとって利便性の高い駐車場となるよう努めた。			
	(所管課評価) 新型コロナウイルス感染症のため利用者数の減少が著しい結果となった。しかし、感染症拡大防止のために予約者へ延期・中止の調整、手売り駐車場の閉鎖、体温計や消毒液の設置など迅速に対応しており、非常に評価できる。また、コロナ禍や施設廃止という状況の中で、地元の吹奏楽団の野外ライブを実施し、施設設置目的である「文化の向上」並びに「市民福祉の増進」に尽力した。			
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			