

指定管理施設事業評価票(令和3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

施設名	名称	日光市日光郷土センター、御幸町第1・2駐車場				
	所在地	日光市御幸町591番地				
指定管理者	名称	八千代エンジニアリング(株)・タイムズ24(株) 共同事業体				
	代表者名	八千代エンジニアリング(株)関東センター センター長 岡田 巧				
	住所	埼玉県さいたま市浦和区岸町七丁目1番7号(浦和チクラビル5F)				
指定期間		令和3年4月1日 ~ 令和13年3月31日			10 年間	
選定方法		公募	評価実施年	10 年間のうち 1 年目		
施設設置目的		・親しみある観光地づくりをはじめ、地場産業の活力ある発展を図るとともに、市民の郷土の文化に対する理解を深める機会の提供及び市民と観光者との文化等の交流を促進すること。 ・自動車を利用する市民及び旅行者の利便を図ること。				
主な実施事業		・コワーキングスペース等の利活用を通し、観光客と市民が交流及び共創する場を創出 ・日光彫といった歴史・文化体験の提供 ・カーシェアリングや電動キックボードの提供による回遊性の向上 ・通常利用の駐車場と予約制の駐車場の提供による利便性の向上				

3. 利用状況(目標と実績)

成果指標		単位	令和3年度		令和4年度		令和5年度		令和6年度		令和7年度	
			目標	実績	目標	実績	目標	実績	目標	実績	目標	実績
a	来訪者数	人	75,000	72,186								
b	施設利用数(利用台数)	台	14,364	13,978								
c	アンケート満足度	%	70.0%	99.4%								
d	リピート率	%	70.0%	98.1%								
e												

4. 指定管理業務にかかる収支状況

(単位:円)

区分	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
収入計 A	13,540,104	0	0	0	0
指定管理料	3,820,000				
利用料収入 C	5,032,000				
自主事業収入	3,866,104				
その他	822,000				
支出計 B	21,323,308	0	0	0	0
指定事業費	19,810,113				
内人件費 D	7,884,704				
内外部委託費 E	3,338,618				
自主事業費	1,513,195				
事業収支 A-B	-7,783,204	0	0	0	0
人件費率 D/B	36.98%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
外部委託比率 E/B	15.66%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

※着色セルは、自動計算としている。

補足説明	施設の利便性の向上のために、施設や設備の改修をしており、令和3年度の事業収支は赤字となっている。
	しかし、令和3年度の当初予算では事業収支-8,899,000円(収入計13,358,000円、支出計22,248,000円)としており、
	経営努力により当初の想定よりも事業収支の赤字幅を低減することができた。

サービス改善の状況

①施設コンセプトを「感じる・つながる・巡る」を通じた日光の「魅力発見拠点」とし、コンセプトに沿った自主事業として、日光彫体験、コワーキングスペース運営、コミュニティスペース運営、モビリティレンタル(電動キックボード・電動自転車)、日光銘品の物販を開始した。
②特に、日光市の伝統工芸である日光彫体験については、社員自らが地元の日光彫店舗の指導を受けて日光彫を習得し、講師を務めている。既存の日光彫体験施設は団体のみであったことから、個人で体験したい方の受け皿として機能し、2021年度で331人が体験に参加いただいた。
③施設の魅力を高めるため、1階のつながるカウンターや2階のコワーキングスペース等の内装についてリノベーションを実施した。2階に新たに整備したコワーキングスペースについては、市のサテライトオフィスとして試験的にご利用いただいたほか、「日光の新しい働き方推進協議会準備会」の会員としてワーケーションのための施設としての活用を模索している。
④施設の利用促進を図るための広報として、ホームページやSNSも新たに設置したほか、自主事業等について新聞やテレビ、観光協会や鉄道会社の冊子、WEBサイト等で掲載・報道され、施設やサービスを幅広い方に周知できた。
⑤御幸町第2駐車場については、予約制を導入し利用者の利便性向上に寄与するとともに、予約制の利用状況等を踏まえ、年度途中の2021年10月より予約制中心から現地清算中心に運営方針を変更し、利用台数の増加に成功した。

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
		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	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
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。	A	B
		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	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。	A	A
		事業内容がサービス水準の向上に寄与している。	A	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。	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。	A	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。	A	A
	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。	A	A
		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	A
	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
		要望、苦情等を整理し、市に報告している。	B	B
③ 安定性	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。	A	A
	利用状況	利用実績は、目標水準である。	B	B
	総括	「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。	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	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)			
	コロナ禍における緊急事態宣言やまん延防止措置等重点措置等の影響等により、郷土センター来訪者数は目標に達しなかったが、日光彫体験等の多様な自主事業の展開、内装のリノベーション実施、ホームページ・SNS・メディア等による広報を積極的に行ったことで、施設の設置目的(郷土文化の理解促進等)の達成および2階スペースや屋外広場等の有効利用を実現することができた。			
	(所管課評価)			
	新型コロナウイルス感染防止対策による施設の休館対応等を適宜実施していたため、年間利用者数等は目標値に届かなかったが、感染症対策を徹底した中で、日光彫体験やワーキングスペース運営、モビリティレンタル等の自主事業を実施し、施設利用者の増に努めていた。今後も、郷土文化の理解促進を図り、日光地域の拠点施設としてだけでなく、市の観光			
	振興と地域活性化に貢献していただきたい。			
前年度総合評価		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。
	B(良好)	=	協定等を遵守し、仕様書に沿った管理が行われた。
	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。
※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
総括評価	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)	=	A、C以外
	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。