

指定管理施設事業評価票(平成30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	日光市交流促進センター			
	所在地	日光市所野2854			
指定管理者	名称	日光温泉旅館共同組合			
	代表者名	理事長 赤澤 正			
	住所	日光市所野2854			
指定期間		平成29年4月1日	～	令和2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2年目	
施設設置目的		都市との交流を図るとともに、青少年に対して、健全な旅行を誘致推奨し、併せて相互理解を深め、地域の活性化を推進することを目的。			
主な実施事業		・施設利用受付案内業務 ・施設利用料金の徴収に関する業務 ・誘客のための企画実施 ・周辺観光案内の業務			

3. 利用状況(目標と実績)

成果指標		単位	平成29年度		平成30年度		令和元年度		目標		実績	
			目標	実績	目標	実績	目標	実績				
a	来場者数アップ	人	3,900	3,591	4,500	4,347						
b	サービス向上(満足度)	%	90	95	90	95						
c	光熱費削減	円	27年度比3%	10%	29年度比3%	9%						
d	収入額アップ	円	27,483,000	25,801,401	27,483,000	29,416,513						
e	苦情処理対応		5日以内	実施	5日以内	実施						
f	防火訓練	回	2	2	2	2						
g	安全対策		実施	実施	実施	実施						

4. 指定管理業務にかかる収支状況 (単位:円)

区分		平成29年度	平成30年度	令和元年度			
収入計 A		21,003,184	29,416,513	0	0	0	
	指定管理料	0					
	利用料収入 C	20,733,150	28,930,960				
	自主事業収入	63,274	262,475				
	その他	206,760	223,078				
支出計 B		22,181,125	28,407,870	0	0	0	
指定事業費		22,181,125	28,407,870				
	内人件費 D	5,620,861	7,641,316				
	内外部委託費 E	5,645,569	4,579,441				
	自主事業費	0	0				
事業収支 A-B		-1,177,941	1,008,643	0	0	0	
人件費率 D/B		25.34%	26.90%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
外部委託比率 E/B		25.45%	16.12%	#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

- 施設開設後20年以上経過し、ボイラー・エアコン等の故障等、設備・備品等の不具合が増えている。メンテナンスを行い、自主的な修繕及び市への要望で対応している。
- 接客はおもてなしのところで、こまやかなサービス提供に努めた。
- こまめな節電及び電力会社の変更により、光熱費を減少させることができた。

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	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。	A	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。	A	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。	A	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	施設管理	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。	A	B
	利用者対応	協定書に従い、各報告書等を、市に提出している。	A	B
		市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	A	B
		事故、災害等の緊急時の連絡体制が整備されている。	A	B
	事業運営	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
		避難経路が適切に確保されている。	A	B
	総括 「業務の実施体制」に関する評価【17項目】		B	B
	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
③ 安定性	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	B
		言葉遣い、態度、服装等接遇が適切である。	A	B
	事業運営	事業計画に即し、受託事業を実施している。	A	B
		施設の目的に沿った自主事業を実施している。	A	B
		事業内容がサービス水準の向上に寄与している。	A	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。	A	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
		備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。	A	A
	環境配慮	協定書に従い、適切に修繕を行っている。	A	B
		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	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。	A	B
		要望、苦情等に対して迅速かつ適切に対応している。	A	B
	苦情等対応	要望、苦情等を整理し、市に報告している。	A	B
		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
	利用者アンケート 利用状況	利用実績は、目標水準である。	A	B
		「業務の内容・水準」に関する評価【18項目】	A	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
		収支予算書の範囲内で適正に予算執行している。	A	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。	A	B
		収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。	A	B
	総括 「経費の収支等」に関する評価【4項目】		A	B
所見 (成果・課題等)		(指定管理者自己評価)		
		(1) 施設の運営については、適切かつ計画的に行っている。		
		(2) 個人客・団体客に対し、サービス向上に努めている。		
		(3) 収支のバランスについて、常に意識して計数管理を実施している。		
		(4) 学生等グループのゼミ利用客からも好評で、来場者アップに貢献している。		
		(所管課評価)		
		・施設来場者は目標に及ばなかったものの、平成29年度より増加。収入額も増えている。引き続き施設のPR活動やサービス向上に努めて欲しい。		
		・老朽化による修繕が増えており、今後も協議しながら適宜対応していく。		
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。
	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)	=	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。