

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

Table with 2 columns: 施設名, 指定管理者, 指定期間, 選定方法, 施設設置目的, 主な実施事業. Includes details for 日光市日光郷土センター and 日光市観光協会.

3. 利用状況(目標と実績)

Table with 12 columns: 成果指標, 単位, 平成27年度(目標, 実績), 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). Rows include 来訪者数, 施設利用数, アンケート満足度, リポート率.

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27年度, 平成28年度, 平成29年度, 平成30年度, 平成31年度. Rows include 収入計, 支出計, 指定事業費, 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。

Table with 2 columns: 補足説明

サービス改善の状況

日光郷土センターは日光地域の観光情報の発信の場として更なる充実を図る必要があり、昨年は足尾地域を紹介するブースの設置や「日光彫」、「日光下駄」の展示替え、さらには実演も試験的に実施した。伝統芸能品の紹介や、商品の展示、販売を当センターで行うことで、外国人も含め多くの観光客へその魅力を伝えることができることから、導入の可否も含め日光市及び関係機関と協議していきたい。

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。 必要な資格、経験を有する人員が確保されている。 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 A	B A 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。 外部委託業者に対して、協定書等を遵守させている。	A A	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。 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。	A A	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。 協定書に従い、情報を適切に管理し、公表している。	A A	B B	
	管理記録	業務日誌等を適切に整備、保管している。 点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。	A A	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。 市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	A A	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。 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。 避難経路が適切に確保されている。	A A A	B B B	
	総括	「業務の実施体制」に関する評価【17項目】		A	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。 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。	A A	A 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。 利用者に対して、設備、備品等を適切に提供している。 言葉遣い、態度、服装等接遇が適切である。	A A A	B B A	
事業運営		事業計画に即し、受託事業を実施している。 施設の目的に沿った自主事業を実施している。 事業内容がサービス水準の向上に寄与している。	A A A	B B 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。 仕様書等に従い、施設や設備の保守管理を行っている。 備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。 協定書に従い、適切に修繕を行っている。	A A A A	B B 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。	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	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。 要望、苦情等を整理し、市に報告している。	A A	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。	A	B	
利用状況		利用実績は、目標水準である。	A	B	
総括		「業務の内容・水準」に関する評価【18項目】		A	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。	A	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。	A	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。	A	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。	A	A	
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)				
	おおむね目標は達成している。 管理等協定書に基づき、適正に維持管理を実施し来館者に不快感を持たせないように努めている。また、広く市民に施設開放し、様々な展示会等を実施しており、訪れる観光客との交流の場となり日光の魅力伝えていく。				
	(所管課評価)				
	日光地域の観光拠点として、国内外の多くの観光客が訪れる事から年中無休で観光客へ情報提供を行っている。 引き続き、地域住民と観光客の交流の場を提供できるよう、施設運営を心がけていただきたい。 また、展示スペースの活用等、情報提供の場としての環境整備に努めていただきたい。				
前年度総合評価	B(良好)		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		