

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

施設名	名称	日光市日光郷土センター				
	所在地	日光市御幸町591番地				
指定管理者	名称	一般社団法人 日光市観光協会				
	代表者名	会長 八木澤 哲男				
	住所	本部:日光市今市171番地1				
指定期間	平成27年4月1日	～	令和3年3月31日	6	年間	
選定方法	非公募	評価実施年	6	年間のうち	6 年目	
施設設置目的	<ul style="list-style-type: none"> ・JNTO認定案内所(カテゴリー2)として正確で十分な情報を提供し、日光地域の観光情報発信機能の中核を担う施設として管理運営を図る。 ・日光地域の観光事業者及び地域の活性化を図るための事業を推進する。 ・市民ギャラリー及び広場は安全で楽しく地域振興が図れる運営を行う。 					
主な実施事業	<ul style="list-style-type: none"> ・観光客への十分な情報の提供 ・インタープリテーション事業、まち歩きツアーガイド事業 ・郷土センターを活用した文化的交流事業 					

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		令和元年度		令和2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	105,000	101,684	105,000	98,344	105,000	103,522	105,000	105,949	105,000	53,626
b	施設利用数	回	150	594	150	584	150	585	150	415	150	257
c	アンケート満足度	%	80	90	80	90	80	90	80	90	80	90
d	リピート率	%	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
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	令和元年度	令和2年度
収入計 A	8,034,968	8,039,312	8,118,651	10,148,529	8,601,580
指定管理料	7,770,000	7,770,000	7,770,000	7,914,000	7,914,000
利用料収入 C	52,600	62,380	94,120	63,700	68,250
自主事業収入	212,368	206,932	254,531	2,170,829	619,330
その他					
支出計 B	8,034,968	8,039,312	8,118,651	10,148,529	8,601,580
指定事業費	8,034,968	8,039,312	8,118,651	10,148,529	8,601,580
内人件費 D	413,944	455,420	635,000	2,378,371	2,331,148
内外委託費 E	3,010,296	3,010,296	3,138,427	3,657,892	3,394,238
自主事業費					
事業収支 A-B	0	0	0	0	0
人件費率 D/B	5.15%	5.66%	7.82%	23.44%	27.10%
外部委託比率 E/B	37.46%	37.44%	38.66%	36.04%	39.46%

※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

<ul style="list-style-type: none"> ・年度当初は新型コロナウイルス感染防止のため閉館を余儀なくされ、その後も来館者が少なく、外国人観光客への案内については極めて少ない件数であった。 ・日光彫、日光下駄の制作実演は、組合の協力により年度後半より実施し、来館者の足を止め伝統工芸の魅力を伝えられた。 ・2階ギャラリー等は、市民の利用者に開放し、「手指消毒、マスク着用、3密回避」の徹底と、体温測定した利用者名簿の提出を求め、感染予防を行いながら利用促進を図った。

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	B
		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。	A	A
		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
	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。	A	B
	個人情報保護	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
		個人情報保護に関する法令を遵守している。	A	B
	情報公開	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
	管理記録	協定書に従い、情報を適切に管理し、公表している。	A	B
業務日誌等を適切に整備、保管している。		A	A	
連絡調整	点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。	B	B	
	協定書に従い、各報告書等を、市に提出している。	A	A	
緊急対応	市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	A	A	
	事故、災害等の緊急時の連絡体制が整備されている。	A	B	
総括	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	B	
「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。	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。	A	A
	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	A
		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	A
		事業計画に即し、受託事業を実施している。	A	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	B
		事業内容がサービス水準の向上に寄与している。	A	B
	環境配慮	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。	A	B
広報活動	備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。	A	B	
	協定書に従い、適切に修繕を行っている。	A	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	
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	B	
利用者アンケート	要望、苦情等を整理し、市に報告している。	A	A	
利用状況	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	
総括	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
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	A
	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	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) ・施設管理業務については、協定書を遵守し履行できた。コロナ禍において、外国人はもとより、県外からの来館者が激減 情報案内等が満足できるものではなかった。			
	(所管課評価) 新型コロナウイルス感染防止のため施設の休館対応を適宜実施していた。また、感染対策の徹底や周知を行っており、コロナ禍においても観光客に対し 適切な案内業務を行い来訪者の満足度向上に寄与している点で評価できる。新型コロナウイルスの感染拡大状況を踏まえた上で、2階展示スペース など、利活用できていない箇所を活用し、より一層、日光地域の観光情報発信機能の中核を担う施設としての運営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		