

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

Table with 2 columns: 施設名, 名称, 所在地, 指定管理者, 名称, 代表者名, 住所, 指定期間, 令和3年4月1日 ~ 令和8年3月31日, 5年間, 選定方法, 公募, 評価実施年, 5年間のうち 1年目, 施設設置目的, 霧降高原の豊かな自然環境を市民の環境学習の場として活用するとともに、市民の健康増進及び周辺地域の観光の拠点とするため、日光市霧降高原キスゲ平園地(以下「キスゲ平園地」という。)を設置する。主な実施事業 (1) キスゲ平園地の運営に関する業務 (2) キスゲ平園地の維持管理に関する業務 (3) キスゲ平園地の使用の許可に関する業務 (4) 前3号に掲げるもののほか、市長が必要と認めた業務

3. 利用状況(目標と実績)

Table with 12 columns: 成果指標, 単位, 令和3年度(目標, 実績), 令和4年度(目標, 実績), 令和5年度(目標, 実績), 令和6年度(目標, 実績), 令和7年度(目標, 実績). Rows include: a 年間利用者数 (人), b ホームページの更新回数 (回), c 利用者の満足率 (%), d コスト低減率 (%以下), e 収入額 (千円).

4. 指定管理業務にかかる収支状況

(単位:円)

Table with 6 columns: 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. Rows include: 収入計 A (45,089,159), 指定管理料 (28,940,000), 利用料収入 C (0), 自主事業収入 (5,168,112), その他 (10,981,047), 支出計 B (43,562,760), 指定事業費 (39,139,896), 内人件費 D (20,532,323), 内外委託費 E (6,460,097), 自主事業費 (4,422,864), 事業収支 A-B (1,526,399), 人件費率 D/B (47.13%), 外部委託比率 E/B (14.83%). Includes a note: ※着色セルは、自動計算としている。

サービス改善の状況

- ・ レストランやレストランでのコロナウイルス対策を徹底して行った。消毒、マスク、換気、パーテーションの設置、レストランでの席数半減、アクリル板設置など。
・ 早春に咲くカタクリは遊歩道や階段から離れたエリアで最も多く咲く。この群落を来園者に鑑賞してもらうため、新たに鑑賞歩道を整備し、カタクリの期間限定で開放した。
・ コロナによって自粛していた園内ガイド事業を民間団体ツアー客限定で再開した。人数制限を設け、短時間での実施とした。
・ 積雪量が例年より多く、スノーシューやそり遊びなどを比較的長い期間楽しむことができた。冬の来園者促進のため、HP・SNSで積雪情報や路面情報を発信した。
・ 来園者が園内を安全に散策できるよう、遊歩道の整備を行った。排水路を新たに増設したことで、大雨時でも園路の洗掘が起こらず、快適な遊歩道が持続できている。

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。	A	B	
	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。 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。	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。	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。	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。	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	
	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。	B	B	
	総括	<b>「業務の実施体制」に関する評価【17項目】</b>		B	B
	② サービスの質の評価	施設管理	協定書に従い、閉館日、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	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	
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	
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	
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。	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	
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	A	
総括		<b>「業務の内容・水準」に関する評価【18項目】</b>		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	A	
	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	<b>「経費の収支等」に関する評価【4項目】</b>		A	B	
所見 (成果・課題等)	(指定管理者自己評価)				
	ニッコウキスゲのハイシーズンには鹿柵の巡視を強化し、シカの食害防止に努めた。また、1年前から行っている独自の鹿柵修繕も概ね良好であり、年間を通してキスゲ平の自然環境は保全できた。その他管理も計画的に行うことができた。				
	来園者数と事業収入は目標を達成できており、順調に推移している。継続して伸ばしていくことで、より良い園地管理に繋げていきたい。				
	開園9年を経過したことで、設備等の老朽化が目立ってきている。レストハウス建物の外壁の腐朽や屋根からの雨漏りが進行しており修繕が必要。				
	(所管課評価)				
	動植物の知識を有する職員を配置し、自然情報提供を行うほか、キスゲ繁忙期にあたっては毎日、鹿柵の点検を行うなど、積極的なキスゲの保護を行った。キスゲ保護活動の結果、キスゲの食害を防ぎ、株数の維持に成功した。また、レストランにおいてはマスク着用の呼びかけ、定期的な換気や消毒を行い利用者のため安心安全な環境づくりを行った。 今後は、更に自主事業を展開し、魅力ある観光拠点を目指すとともに財源確保に努めていきたい。				
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	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		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		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。