

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	日光市日光霧降高原キスゲ平園地		
	所在地	日光市所野1531番地		
指定管理者	名称	一般財団法人 自然公園財団		
	代表者名	理事長 熊谷 洋一		
	住所	東京都千代田区神田神保町2-2-31ヒューリック神保町ビル2階		
指定期間	平成28年4月1日	～	令和3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	5 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)

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 年間利用者数	人	120,000	98,166	120,000	89,791	100,000	140,626	120,000	144,974	120,000	108,601
b ホームページの更新回数	回	50	168	50	172	50	172	50	178	50	120
c 利用者の満足率	%	95	85	85	100	90	100	95	89	95	80
d コスト低減率	%以下	100	94	101.2	91	98.8	93	100	107	98.8	82.4
e 収入額	千円	14,040	15,417	15,080	15,135	15,237	16,280	15,783	15,375	15,237	12,029

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	45,477,809	45,243,139	46,353,834	45,992,494	47,671,924
指定管理料	30,060,000	30,060,000	30,060,000	30,617,000	33,821,406
利用料収入 C					0
自主事業収入	4,834,225	4,660,051	4,874,786	4,268,744	3,232,795
その他	10,583,584	10,523,088	11,419,048	11,106,750	10,617,723
支出計 B	42,433,254	41,898,787	47,550,535	50,725,900	41,799,344
指定事業費	39,266,686	38,589,718	43,540,374	45,234,450	38,674,606
内人件費 D	17,092,495	17,881,873	21,365,197	21,173,005	20,420,294
内外部委託費 E	8,707,569	8,286,187	8,984,587	8,108,674	6,477,347
自主事業費	3,166,568	3,309,069	4,010,161	5,491,450	3,124,738
事業収支 A-B	3,044,555	3,344,352	-1,196,701	-4,733,406	5,872,580
人件費率 D/B	40.28%	42.68%	44.93%	41.74%	48.85%
外部委託比率 E/B	20.52%	19.78%	18.89%	15.99%	15.50%

※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"> <li>混雑が予想されるニコウキスゲのハイシーズンには、ガードマンの配備を行い渋滞防止や利用客の安全確保に努めた。</li> <li>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らず、快適な遊歩道が持続できている。</li> <li>利用者のニーズに答えるため、売店商品の見直しを行った。自社オリジナルの商品や、地元企業の商品、ヘル除け薬剤を新たに取り入れた。</li> <li>ドローン映像による園内プロモーションビデオをホームページ上で公開した。空からの映像により、初めてのお客様でも当園地の魅力を伝えることができるようになった。</li> <li>レストハウス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。</li> </ul>
--

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。	A	A	
環境配慮		協定書に従い、適切に修繕を行っている。	B	B	
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。 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	
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		<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)				
	課題としていた老朽化した鹿柵の一部を専門業者に依頼し修繕した。また、鹿柵の巡視や軽度な補修を積極的に行い、鹿の食害防止に努めた。				
	結果として、一年を通して食害はなく自然環境は保全できた。その他管理面でも計画的通りに行うことができた。				
	一回目の緊急事態宣言が解除された6月から7月の来園者は前年より微減となったが、Go toキャンペーンが実施された8月からは前年より来園者が増加し、観光地であること、野外で楽しめることがプラスに働いた。より良い園地管理の財源となる、事業収入の増加が課題である。				
	(所管課評価)				
自然環境保護を専門とする職員を配置し自然情報提供や観光情報の提供を行うほか、ホームページのコンテンツを拡充するなど、来園者の満足度を高めるだけでなく集客力向上にも努めている。また、一年を通して、園内の巡回を行い、鹿柵の修繕やニッコウキスゲの計画的補植、保護を行うことで園内の自然環境を守るとともに観光施設としての魅力を高めている。					
今後は、屋外施設の強みを生かした自主事業を展開し、魅力ある観光拠点を目指すとともに財源確保に努めて頂きたい。					
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		
	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		