

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
選定方法		公募・非公募	評価実施年	5年間のうち3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				
b	ホームページの更新回数	回	50	168	50	172	50	172				
c	利用者の満足率	%	95	85	85	100	90	100				
d	コスト低減率	%以下	100	94	101.2	91	98.8	93				
e	収入額	千円	14,040	15,417	15,080	15,135	15,237	16,280				

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	0	0
指定管理料 利用料収入 自主事業収入 その他	指定管理料	30,060,000	30,060,000	30,060,000		
	利用料収入 C					
	自主事業収入	4,834,225	4,660,051	4,874,786		
	その他	10,583,584	10,523,088	11,419,048		
支出計 B		42,433,254	41,898,787	47,550,535	0	0
指定事業費 内人件費 内外部委託費 自主事業費	指定事業費	39,266,686	38,589,718	43,540,374		
	内人件費 D	17,092,495	17,881,873	21,365,197		
	内外部委託費 E	8,707,569	8,286,187	8,984,587		
	自主事業費	3,166,568	3,309,069	4,010,161		
事業収支 A-B		3,044,555	3,344,352	-1,196,701	0	0
人件費率 D/B		40.28%	42.68%	44.93%	#DIV/0!	#DIV/0!
外部委託比率 E/B		20.52%	19.78%	18.89%	#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

カウンターにおいて、外国人利用者が増えていることから、英語対応が可能なスタッフを採用した。さらに、レストハウス入口に写真付きの自然情報ボードを作成し、タイムリーな情報の発信を行った。

丸山トレッキングコースと大山トレッキングコースのオリジナルマップを作成し販売した。道迷い防止箇所や注意箇所を書き込むことで登山客の安全性向上に努めた。

ニッコウキスゲのハイシーズンには、臨時駐車場の開放、無料シャトルバスの運行、ガードマンの配備を行い、渋滞防止や利用客の安全配慮に努めた。

レストランで焼く手作りケーキのバリエーションを増やし、カフェメニューの充実を図った。

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。	B	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	B	
		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	
		法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	A	A	
	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	A	
		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	A	
		協定書に従い、情報を適切に管理し、公表している。	A	A	
②サービスの質の評価	管理記録	業務日誌等を適切に整備、保管している。	A	B	
		点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。	A	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。	A	A	
		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。	A	A	
		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。	A	A	
	総括	避難経路が適切に確保されている。	B	A	
		「業務の実施体制」に関する評価【17項目】	A	B	
	③安定性	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
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	
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	A	
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	A	
		事業内容がサービス水準の向上に寄与している。	A	A	
所見 (成果・課題等)		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	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	A
	広報活動	備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。	B	B	
		協定書に従い、適切に修繕を行っている。	A	A	
	苦情等対応	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	A	
		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	
	利用者アンケート	要望、苦情等に対して迅速かつ適切に対応している。	A	A	
		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	A	
		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	
		「経費の収支等」に関する評価【4項目】	B	B	
(指定管理者自己評価)					
年間を通してシカによる食害はなく、キスゲの補植や下草の刈払いも計画通りに行った。ニッコウキスゲの群生地である園地内の管理は良好である。					
施設年間利用者数は目標100,000人に対し、実績140,000人と大幅にクリア。キスゲシーズンは例年並みであったが、夏～冬にかけての利用者が大きく伸びた。また、開園当初はほとんどなかった小学生の団体利用が年々増加している。					
施設の老朽化に伴う修繕や、長期的なメンテナンスの方針作りは、市と協議・協力し進めていかなければならない課題である。					
(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他、地域と連携を図り イベント等を企画するなどし、キスゲシーズン以外にも新規利用者やリピーターの増加を図っている。また、利用者のニーズに合わせた職員配置や、トレッキングルートの情報発信も積極的に行っている。					
引き続き、霧降の観光資源を代表する施設として環境整備に努めていただきたい。また、施設の修繕・メンテナンス等は協議を密に行い、計画的に実施できるようにしたい。					
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。
	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。