

指定管理施設事業評価票(平成29年度分)

1. 施設所管課 観光部 日光観光課

2. 指定管理施設概要

施設名	名称	日光市交流促進センター		
	所在地	日光市所野2854		
指定管理者	名称	日光温泉旅館共同組合		
	代表者名	理事長 赤澤 正		
	住所	日光市所野2854		
指定期間	平成29年4月1日	～	平成32年3月31日	3年間
選定方法	公募		評価実施年	3年間のうち1年目
施設設置目的	都市との交流を図るとともに、青少年に対して、健全な旅行を誘致推奨し、併せて相互理解を深め、地域の活性化を推進することを目的。			
主な実施事業	<ul style="list-style-type: none"> ・施設利用受付案内業務 ・施設利用料金の徴収に関する業務 ・誘客のための企画実施 ・周辺観光案内の業務 			

3. 利用状況(目標と実績)

成果指標	単位	平成29年度		平成〇〇年度		平成〇〇年度		平成〇〇年度		平成〇〇年度	
		目標	実績	目標	実績	目標	実績	目標	実績	目標	実績
a 来場者数アップ	人	3,900	3,591								
b サービス向上(満足度)	%	90	95								
c 光熱費削減	円	27年度比3%	10%								
d 収入額アップ	円	27,483,000	25,801,401								
e 苦情処理対応		5日以内	実施								
f 防火訓練	回	2	2								
g 安全対策			実施		実施						

4. 指定管理業務にかかる収支状況

(単位:円)

区分	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度	平成33年度
収入計 A	21,003,184	0	0	0	0
指定管理料	0				
利用料収入 C	20,733,150				
自主事業収入	63,274				
その他	206,760				
支出計 B	22,181,125	0	0	0	0
指定事業費	22,181,125				
内人件費 D	5,620,861				
内外部委託費 E	5,645,569				
自主事業費	0				
事業収支 A-B	-1,177,941	0	0	0	0
人件費率 D/B	25.34%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
外部委託比率 E/B	25.45%	#DIV/0!	#DIV/0!	#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

施設開設後15年以上が経過したので、設備や備品の不具合や消耗が激しくなっているため、設備の自主的な修繕及び市への要望によって、改善させた。
接客にあたってはおもてなしのところで、こまやかなサービス提供に努めた。
こまめな節電によって、光熱費を減少させることができた。

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	A
		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。	B	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。	B	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。	B	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。	B	B
		個人情報保護に関する法令を遵守している。	B	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。	B	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。	B	B
業務日誌等を適切に整備、保管している。		A	B	
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。	B	B	
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。	B	B	
	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。	B	B	
	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】	B	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	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。	B	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。	B	B
		事業計画に即し、受託事業を実施している。	B	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。	B	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。	B	B
		仕様書等に従い、施設や設備の保守管理を行っている。	B	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。	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。	B	B	
	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	B	
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。	B	B	
	要望、苦情等を整理し、市に報告している。	B	B	
総括	利用者アンケート調査を実施し、その結果が妥当である。	B	B	
	利用実績は、目標水準である。	C	C	
		「業務の内容・水準」に関する評価【18項目】	B	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	A
	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。	B	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。	B	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。	B	B
		「経費の収支等」に関する評価【4項目】	B	B
所見 (成果・課題等)	(指定管理者自己評価)			
	<ul style="list-style-type: none"> ・食事メニューの改善や食事時間に融通性を持たせたところ、お客様には好評であった。 ・小学校の各種行事において、駐車場利用について協力することで、地域との連携が図れた。 ・施設内でインターネットを使える環境を整備し、サービス向上につなげた。 ・設備の不具合を点検し、充実を図っていきたい 			
		(所管課評価)		
		<ul style="list-style-type: none"> ・インターネットの活用による広報活動や食事メニュー及び提供時間の改善によって、サービス向上が図れた。 ・利用者が目標に達していないので、目標に到達できるようさらなる広報活動やサービス向上に努めていただきたい。 		
前年度総合評価		B	総合評価	B(良好)
※5段階評価			※3段階評価	

※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。