

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

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, 平成27年4月1日 ~ 平成32年3月31日, 5年間, 選定方法, 非公募, 評価実施年, 5年間のうち3年目, 施設設置目的, 主な実施事業

3. 利用状況(目標と実績)

Table with 12 columns: 成果指標, 単位, 平成27年度(目標, 実績), 平成28年度(目標, 実績), 平成29年度(目標, 実績), 平成〇〇年度(目標, 実績), 平成〇〇年度(目標, 実績). Rows include 来訪者数, 施設利用数, アンケート満足度, リポート率.

4. 指定管理業務にかかる収支状況

(単位:円)

Table with 6 columns: 区分, 平成27年度, 平成28年度, 平成29年度, 平成30年度, 平成31年度. Rows include 収入計, 指定管理料, 利用料収入, 自主事業収入, 支出計, 指定事業費, 内人件費, 内外委託費, 自主事業費, 事業収支, 人件費率, 外部委託比率.

※着色セルは、自動計算としている。

Table with 2 columns: 補足説明

サービス改善の状況

トイレに関するご意見を多くいただいた(洋式トイレが少ない、トイレが汚い等)。また、御幸町駐車場に設されている電気自動車充電設備は駐車場に入らなければ利用できず、ピーク時に駐車場に入るための渋滞が発生している際に充電設備利用客が駐車場に入れず利用できないという状況があった。これらの課題について今後日光市担当者と協議の上、改善していきたい。

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。 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 A	B A B	
	外部委託	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。	A A	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。	A A	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。	A A	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。	A A	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	B B	
	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。	A A A	B B B	
	総括	「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。 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	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 A	B B 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 A	B B B	
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 A A	B B B 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	
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	B 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	B	
総括		「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	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。	A	A	
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)				
	<p>おおむね目標は達成している。上記の『サービス改善状況』に記載した、トイレ衛生管理については仕様書のとおり日に1回、清掃業者による清掃を行っているが、それだけでは衛生を保つことが難しいため、職員がその都度清掃を行い衛生を保っている。また、二階の展示スペースも含めて日光の特産品の展示や体験など、展示スペースの有効活用について今後日光市観光部日光観光課や商工課と協議してゆきたい。</p>				
	(所管課評価)				
	<p>日光地域の観光拠点として、国内外の多くの観光客が訪れる事から年中無休で観光客へ情報提供を行っている。 地域住民と観光客が交流を行えるような施設にし、市民は基より訪れた方が、また日光へ来たくなるような施設づくりが心掛けてほしい。 また、展示物等に関して、より良い施設になるよう観光協会等と協議を行ってきたい。</p>				
別添反転口評 ※反転評価	C	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		