

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                                                                                              | ～     | 平成33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2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<br>(2) キスゲ平園地の維持管理に関する業務<br>(3) キスゲ平園地の使用の許可に関する業務<br>(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 |    | 平成31年度 |    | 平成32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 |        |    |        |    |        |    |
| b    | ホームページの更新回数 | 回   | 50      | 168    | 50      | 172    |        |    |        |    |        |    |
| c    | 利用者の満足率     | %   | 95      | 85     | 85      | 100    |        |    |        |    |        |    |
| d    | コスト低減率      | %以下 | 100     | 94     | 101.2   | 91     |        |    |        |    |        |    |
| e    | 収入額         | 千円  | 14,040  | 15,417 | 15,080  | 15,135 |        |    |        |    |        |    |

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  | 平成31年度  | 平成32年度  |
|-------------------|----------|------------|------------|---------|---------|---------|
| 収入計               | A        | 45,477,809 | 45,243,139 | 0       | 0       | 0       |
|                   | 指定管理料    | 30,060,000 | 30,060,000 |         |         |         |
|                   | 利用料収入 C  |            |            |         |         |         |
|                   | 自主事業収入   | 4,834,225  | 4,660,051  |         |         |         |
|                   | その他      | 10,583,584 | 10,523,088 |         |         |         |
| 支出計 B             |          | 42,433,254 | 41,898,787 | 0       | 0       | 0       |
| 指定事業費             |          | 39,266,686 | 38,589,718 |         |         |         |
|                   | 内人件費 D   | 17,092,495 | 17,881,873 |         |         |         |
|                   | 内外部委託費 E | 8,707,569  | 8,286,187  |         |         |         |
|                   | 自主事業費    | 3,166,568  | 3,309,069  |         |         |         |
| 事業収支 A-B          |          | 3,044,555  | 3,344,352  | 0       | 0       | 0       |
| 人件費率 D/B          |          | 40.28%     | 42.68%     | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| 外部委託比率 E/B        |          | 20.52%     | 19.78%     | #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

|                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------|
| カウンターにおいて、利用者からの自然情報・周辺観光情報等に関する問い合わせに丁寧に対応した。外国人利用者に対しては極力英語による対応を行った。        |
| 利用者の最大関心事である花情報を適切に提供するため「キスゲ平の花」を有償配布した。                                      |
| 春から秋のシーズン中の土日祝日には、人材派遣を活用してトイレの徹底清掃を行い、清潔の保持に努めた。                              |
| 自家用車による利用が集中するキスゲ開花シーズンの土日祝日には、交通整理の警備員を配置して車を第一駐車場に誘導し、キスゲ平との間に無料シャトルバスを運行した。 |
| 2階レストラン及び1階テイクアウトコーナーにおいて、美味しい料理、飲み物、ソフトクリーム等を提供したほか、1階売店においてアウトドアグッズ等の販売を行った。 |

5. 管理運営状況

| 評価項目              |          | 評価基準                                                                            | 指定管理者<br>自己評価  | 施設所管課<br>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           |
|                   |          | 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     | 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           |
|                   |          | 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              | 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           |
|                   | 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           |
| 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。                                                      | 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。                                                          | 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           |
|                   |          | 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。                                                            | A              | A           |
|                   |          | 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           |
|                   | 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。                                                   | 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           |
|                   |          | 備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。                                                          | A              | A           |
|                   |          | 協定書に従い、適切に修繕を行っている。                                                             | A              | A           |
| ③ 安定性             | 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。                                                        | A              | A           |
|                   |          | 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              | A           |
|                   | 利用状況     | 利用実績は、目標水準である。                                                                  | B              | B           |
|                   | 総括       | 「業務の内容・水準」に関する評価【18項目】                                                          | A              | B           |
|                   | 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。                                                          | 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              | 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       | 「経費の収支等」に関する評価【4項目】                                                             | A              | B           |
| 所見<br>(成果・課題等)    |          | (指定管理者自己評価)                                                                     |                |             |
|                   |          | 自然情報や観光情報の提供だけでなく、利用者の様々なニーズに親切心をもって応え、常連客も増えるなど、利用者と事業者のコミュニケーションが活発な他にな       |                |             |
|                   |          | い施設となっている。また、近隣事業者が活動フィールドとして利用しており、地域との連携も保っている。ニッコウキスゲを代表とする半自然草原も良好に維持してい    |                |             |
|                   |          | る。なお、キスゲ平は、登山・ハイキングの起点となっているが、道迷いなども多いため、適切な情報発信も必要と考える。                        |                |             |
|                   |          | 繁忙期のレストランの人員確保については、昨今の求人難の状況下、若干の困難があった。                                       |                |             |
|                   |          | (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、大山トレッキングコースや、赤薙山～女峰山登山道の起点となっている事から、安心して楽しんでもいただけるようルートの情報発信に |                |             |
|                   |          | 寄与していただきたい。                                                                     |                |             |
| 前年度総合評価<br>※5段階評価 |          | B                                                                               | 総合評価<br>※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。                    |
|                                              | 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。                    |