

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 藤原観光課

2. 指定管理施設概要

施設名	名称	日光市鬼怒川・川治温泉観光情報センター				
	所在地	日光市鬼怒川温泉大原1404番地1				
指定管理者	名称	一般社団法人 日光市観光協会				
	代表者名	会長 八木澤 哲男				
	住所	日光市今市717-1				
指定期間		平成26年4月1日		～	平成31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4年目	
施設設置目的		市民及び観光旅行者に対し観光情報の提供及び案内を行うため、観光振興並びに魅力ある観光地づくりの拠点とする。				
主な実施事業		観光案内業務				

3. 利用状況(目標と実績)

成果指標		単位	平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度		平成30年度	
			目標	実績	目標	実績	目標	実績	目標	実績	目標	実績
a	来館者数	人	前年並み 127,458	142,664	前年並み 142,664	143,893	143,000	142,566	142,000	136,483	141,000	
b	アンケート調査の実施・回収 (利用者満足度の把握)	%	60	70	60	70	60	59.3	90	81	90	
c	経費の節減	増減	電気・電話 代減	電気代 約1%増	電気・電話 代減	電気・電話 代減	電気・電話 代減	電気・電話 代減	電気・燃料 代減	支出増	光熱水費・ 消耗品費減	
d	施設の清掃(日常・特別清掃)	年・回	通年	通年	通年	通年・夏季	通年	通年・夏季	通年	特別清掃2回 (昨年比増)	通年 特別清掃3回	
e	防災(消防)訓練	回	2	1	2	1	2	1	2	2	1	

4. 指定管理業務にかかる収支状況

(単位:円)

区分	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
収入計 A	3,970,000	3,970,000	3,970,000	3,970,000	0
指定管理料	3,970,000	3,970,000	3,970,000	3,970,000	
利用料収入 C					
自主事業収入					
その他					
支出計 B	3,984,856	3,881,481	3,750,556	3,888,933	0
指定事業費	3,984,856	3,881,481	3,750,556	3,888,933	
内人件費 D	1,961,783	2,363,928	2,363,928	2,244,001	
内外部委託費 E					
自主事業費					
事業収支 A-B	-14,856	88,519	219,444	81,067	0
人件費率 D/B	49.23%	60.90%	63.03%	57.70%	#DIV/0!
外部委託比率 E/B	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	#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

・観光情報の収集及び発信
市内をはじめ、県内外、海外といった広域の観光情報を提供可能にするため、積極的な情報収集に努めている。(観光協会ホームページ、フェイスブック等SNSソールの活用)
・職員の資質向上の努力
日頃から、朝礼等で職員間の観光情報交換を行い、最新情報の共有を図ると共に、挨拶等接客マナーの訓練を行い、職員の資質の向上を図っている。また、
プロによる”おもてなしセミナー”等を受講し、接客における接客サービスの向上を目指している。(窓口での対応、電話の受け答えなど直接対応時のトラブル回避)

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	B	
		必要な資格、経験を有する人員が確保されている。	A	B	
		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。	A	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。	A	B	
		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	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	B	
		協定書に従い、情報を適切に管理し、公表している。	A	B	
②サービスの 質の 評価	施設管理	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	B	
		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	B	
		避難経路が適切に確保されている。	A	B	
	総括	「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	B
			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	
事業運営		言葉遣い、態度、服装等接遇が適切である。	A	B	
		事業計画に即し、受託事業を実施している。	A	B	
		施設の目的に沿った自主事業を実施している。	A	B	
維持管理		事業内容がサービス水準の向上に寄与している。	A	B	
		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	B	
所見 (成果・課題等)	環境配慮	備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。	A	B	
		協定書に従い、適切に修繕を行っている。	A	B	
		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	B	
		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	B
	要望、苦情等を整理し、市に報告している。		A	B	
	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。	A	A
	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	B	
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)				
	・職員各々が積極的に各業務に取り組み、特に接客セミナーの受講等、接遇サービスにおける意識向上がなされている。				
	・英語(英会話)での観光情報が提供可能な職員を配置し、インバウンドを意識した情報の収集に努めている。				
	・施設の管理運営面においては、利用者に快適な施設環境を提供するため、職員自ら毎日の清掃や、花植事業等を実施し、適切な環境維持を心がけている。				
	(所管課評価)				
	・来客者に対し、適切な接遇を持って対応をし、サービス向上がなされている。				
	・インバウンドに対応した職員を配置し、外国人来客者に対応が図られた。				
	・施設の内外の美化推進に努め、適切に環境維持が図られた。				
前年度総合評価 ※5段階評価		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。
	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。