

指定管理施設事業評価票(令和2年度分)

1. 施設所管課 観光経済部 足尾観光課

2. 指定管理施設概要

Table with 4 columns: 施設名, 名称, 所在地, 指定管理者, 指定期間, 選定方法, 施設設置目的, 主な実施事業. Includes details for 日光市休養施設国民宿舎「かじか荘」及び日光市銀山平公園.

3. 利用状況(目標と実績)

Table with 12 columns: 成果指標, 単位, 令和2年度(目標, 実績), 令和3年度(目標, 実績), 令和4年度(目標, 実績). Rows include 宿泊事業, 日帰り入浴事業, etc.

4. 指定管理業務にかかる収支状況

(単位:円)

Table with 6 columns: 区分, 令和2年度, 令和3年度, 令和4年度. Rows include 収入計, 支出計, 事業収支, 人件費率, etc.

※着色セルは、自動計算としている。

Table with 2 columns: 補足説明, (empty cells for notes).

サービス改善の状況

Table with 1 column: サービス改善の状況. Contains text about service improvements like extended bath hours and COVID-19 measures.

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。	B	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。	B	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。	B	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。	B	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。	B	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。	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。	B	B
		協定書に従い、情報を適切に管理し、公表している。	B	B
管理記録	業務日誌等を適切に整備、保管している。	B	B	
	点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。	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。	B	B	
	市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	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。	B	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。	B	B	
	避難経路が適切に確保されている。	B	B	
総括	<b>「業務の実施体制」に関する評価【17項目】</b>	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。	B	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。	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	A
		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。	B	B
		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。	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。	A	A
		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
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。	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。	B	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。	B	B	
	要望、苦情等を整理し、市に報告している。	B	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。	B	B	
利用状況	利用実績は、目標水準である。	B	B	
総括	<b>「業務の内容・水準」に関する評価【18項目】</b>	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。	B	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。	C	C
	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。	C	C
	総括	<b>「経費の収支等」に関する評価【4項目】</b>	C	C
所見 (成果・課題等)	(指定管理者自己評価) コロナ対策をしっかり行い、お客様に安心してご利用頂ける事を第一に考え、サービスの履行、サービスの質の向上に取り組みました。 所管課との連携をとり、コロナ対応の情報やサービスの内容をしっかり発信した事、そして、ご利用頂いたお客様から安心して利用出来たとの評価を頂きました。コロナに対応しつつ、評価基準をクリアする組織運営という点では目標は達成できました。しかし、利用実績と収支実績は目標に程遠い結果となりました。 来年度は、支出の抑制について更に見直しを図りつつ、コロナ禍において収入を確保する事業を検討し、経営状況の改善に努めます。			
	(所管課評価) 指定管理選定の際には想定できなかったコロナ禍における宿泊施設の運営ということで、非常に困難な状況下において、利用者数の減少及び収益の悪化はやむをえないと考える。しかし、収支状況を見る限り、将来に向けて業務改善の努力が必要と思われる。施設の管理については、2時間おきに館内を消毒するなど、きめ細やかなコロナウイルス感染予防対策を行っており、評価できる。また、インターネットのロコミサイトにおいても高い評価をしている利用者が多く、質の高いサービスを行っていると判断できる。指定管理になってからOTAからの予約受付を開始しており、利用者の確保につながっている。課題としては、かじか荘の認知度が低い。利用者アンケート等からターゲット層を絞り込み、効果的なPRが求められる。			
前年度総合評価		総合評価	C(要改善)	

※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	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		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		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。