

指定管理施設事業評価票(令和5年度分)

1. 施設所管課

観光経済 部 日光観光 課

2. 指定管理施設概要

|        |      |   |  |       |   |            |       |      |
|--------|------|---|--|-------|---|------------|-------|------|
| 施設名    | 名称   | 日光市日光郷土センター、御幸町第1・2駐車場  |  |       |   |            |       |      |
|        | 所在地  | 日光市御幸町591番地   |  |       |   |            |       |      |
| 指定管理者  | 名称   | 八千代エンジニアリング(株)・タイムズ24(株) 共同事業体  |  |       |   |            |       |      |
|        | 代表者名 | 八千代エンジニアリング(株)関東センター センター長 岡田 巧   |  |       |   |            |       |      |
|        | 住所   | 埼玉県さいたま市浦和区岸町七丁目1番7号(浦和チクラビル5F)   |  |       |   |            |       |      |
| 指定期間   |      | 令和3年4月1日  |  |       | ～ | 令和13年3月31日 | 10    | 年間   |
| 選定方法   |      | 公募  |  | 評価実施年 |   | 10         | 年間のうち | 3 年目 |
| 施設設置目的 |      | ・親しみある観光地づくりをはじめ、地場産業の活力ある発展を図るとともに、市民の郷土の文化に対する理解を深める機会の提供及び市民と観光者との文化等の交流を促進すること。<br>・自動車を利用する市民及び旅行者の利便を図ること。  |  |       |   |            |       |      |
| 主な実施事業 |      | ・コワーキングスペース等の利活用を通し、観光客と市民が交流及び共創する場を創出<br>・日光彫といった歴史・文化に関する体験提供やイベント実施による郷土文化の理解促進<br>・日光の地場産品を活用したキッチンカー運営による、日光の食の魅力の発信<br>・レンタサイクル(電動アシスト自転車)やカーシェアリングの提供による回遊性の向上<br>・通常利用の駐車場と予約制の駐車場の提供による利便性の向上 |  |       |   |            |       |      |

3. 利用状況(目標と実績)

| 成果指標 |             | 単位 | 令和3年度  |        | 令和4年度  |        | 令和5年度   |         | 令和6年度 |    | 令和7年度 |    |
|------|-------------|----|--------|--------|--------|--------|---------|---------|-------|----|-------|----|
|      |             |    | 目標     | 実績     | 目標     | 実績     | 目標      | 実績      | 目標    | 実績 | 目標    | 実績 |
| a    | 来訪者数        | 人  | 75,000 | 72,186 | 85,000 | 85,297 | 100,000 | 108,409 |       |    |       |    |
| b    | 施設利用数(利用台数) | 台  | 14,364 | 13,978 | 14,000 | 19,263 | 19,436  | 19,843  |       |    |       |    |
| c    | アンケート満足度    | %  | 70.0%  | 99.4%  | 70.0%  | 98.3%  | 70.0%   | 94.6%   |       |    |       |    |
| d    | リピート率       | %  | 70.0%  | 96.9%  | 70.0%  | 97.9%  | 70.0%   | 87.0%   |       |    |       |    |
| e    |             |    |        |        |        |        |         |         |       |    |       |    |

4. 指定管理業務にかかる収支状況

(単位:円)

| 区分                |          | 令和3年度      | 令和4年度      | 令和5年度      | 令和6年度   | 令和7年度   |
|-------------------|----------|------------|------------|------------|---------|---------|
| 収入計 A             |          | 13,540,104 | 20,479,421 | 26,723,028 | 0       | 0       |
|                   | 指定管理料    | 3,820,000  | 4,880,359  | 4,470,205  |         |         |
|                   | 利用料収入 C  | 5,032,000  | 5,442,800  | 5,626,950  |         |         |
|                   | 自主事業収入   | 3,866,104  | 9,334,262  | 15,803,873 |         |         |
|                   | その他      | 822,000    | 822,000    | 822,000    |         |         |
| 支出計 B             |          | 21,273,698 | 23,546,967 | 26,928,951 | 0       | 0       |
|                   | 指定事業費    | 19,760,503 | 19,230,086 | 19,630,413 |         |         |
|                   | 内人件費 D   | 7,884,704  | 8,571,737  | 8,851,761  |         |         |
|                   | 内外部委託費 E | 3,338,618  | 2,849,476  | 2,966,873  |         |         |
|                   | 自主事業費    | 1,513,195  | 4,316,881  | 7,298,538  |         |         |
| 事業収支 A－B          |          | -7,733,594 | -3,067,546 | -205,923   | 0       | 0       |
| 人件費率 D／B          |          | 37.06%     | 36.40%     | 32.87%     | #DIV/0! | #DIV/0! |
| 外部委託比率 E／B        |          | 15.69%     | 12.10%     | 11.02%     | #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

①日光彫体験団体の参加者増加のため、講師調整や道具準備など受入体制を強化し、1回に受け入れる定員を2022年度の40名から本年度は82名まで拡大した。その結果、本年度は52件の団体を受入れることができ、団体・個人全体で前年度と比べて体験者数・収入は約2.6倍に増加した。  
②日光彫体験よりも「体験時間が短く対象年齢も広く気軽」な体験メニューとして、日光市内で捕獲された鹿の革を使ったクラフト体験を新たに開始した。日光彫体験の対象年齢ではない小学校3年生以下のこども、30分程度の体験を求めている方々など、年間200人超に体験していただいた。  
③コワーキングスペース利用者増加のため、「スマートワークライフ#Nikko」により「スマ日関係案内所in mekke」を開設いただき、新たに名刺等を掲示する交流ボードも設置した結果、利用件数は前年度の約1.2倍に増加した。  
④コミュニティスペース利用者増加のため、地域の農産物を中心とした「NIKKO Farmers Marche」「Marche de 縁」など、他団体主催イベントへの場所貸しを実施し、mekkeも広報や当日運営等に協力した。その結果、イベント開催日の来館者数はそれぞれ約1400名を記録した。  
⑤物販の強化のため、市内3施設のみで限定発売の日光ご当地チョコ「CHOCOTTOじゃないCHOCOLATE(ちょこっとじゃないちょこれいと)」の販売、「贅沢ゆばちっず」の館内POP増加、卸売先店舗への営業を行った結果、収入は前年度の約2.4倍に増加した。  
⑤レンタサイクル利用者増加のため、よりメンテナンスのしやすい電動自転車に更新するとともに、英語版の申込書やマップを作成した。その結果、レンタサイクル利用者は前年度の約3.0倍に増加した。  
⑥郷土文化の理解促進等を目的に、「下駄フェス」を開催し、草履編みやしめ縄づくり、お茶席の体験など、伝統文化を肌で感じられる機会を増やすとともに、広場では楽しい縁日ブースも設けた。天気にも恵まれ、家族連れをはじめ多くの方でにぎわい、来館者数は2,000人を超えた。  
⑦外国人観光客への販促を目的として、自主事業に関する英語版のPOP、申込書やマップを作成した。その結果、日光彫体験・レンタサイクル・キッチンカー・物販で多くの外国人観光客に体験・購入いただいた。  
⑧日光市の観光振興のため、徳川家康公ゆかりの地「浜松市×日光市」合同プロモーションの会場として場所を提供し、パネル展示とクイズラリーが実施された。  
⑨施設の利用促進を図るための広報として、施設の利用促進を図るための広報として、ホームページの更新およびSNSへの投稿および各種メディアへの掲載を積極的に行った。その結果、instagramのフォロワー数は1000人を突破した。また、自主事業である日光彫体験や鹿革クラフト体験等に関して、新聞、広報にっこう、日光市観光協会発行のガイド(日光笑旅・SLアテンダント通信)等での掲載、テレビでの放映など、施設やサービスを幅広い方に周知できた。

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<br>サービスの<br>履行の<br>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             | 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             | A           |       |  |
|                         | 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。  | A             | 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                      | 「業務の実施体制」に関する評価【17項目】       |  | B             | B           |       |  |
| ②<br>サービスの<br>質の<br>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。   | A             | A           |       |  |
|                         |                             | 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。   | B             | B           |       |  |
|                         | 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。   | A             | 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。  | 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           |       |  |
|                         |                             | 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。   | A             | A           |       |  |
|                         | 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。  | 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】      |  | B             | B           |       |  |
| ③<br>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。   | 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           |       |  |
|                         | 総括                          | 「経費の収支等」に関する評価【4項目】  |               | B           | B     |  |
| 所見<br>(成果・課題等)          |                             | (指定管理者自己評価)  |               |             |       |  |
|                         |                             | 今年度の新たな自主事業として、鹿の革を使ったクラフト体験を開始したほか、地元事業者と連携により、コワーキングスペースにおける関係案内所の開設、地域の農産物を中心としたイベントの開催を行った。また、既存の自主事業においても、日光彫体験の受入拡大、日光ご当地チョコの販売など、利用促進を図った。さらに、日光市の観光振興のため、徳川家康公ゆかりの地「浜松市×日光市」合同プロモーションの会場として場所を提供した。その結果、施設利用者数および駐車場利用台数は目標を上回り、郷土文化等の日光の多様な魅力を市内外に発信することができた。 |               |             |       |  |
|                         |                             | (所管課評価)  |               |             |       |  |
|                         |                             | 新規自主事業の展開や、既存自主事業の拡充(日光彫体験の受入拡大やCHOCOTTO NIKKOへの参加等)により、利用者の増加に努めており、結果として施設利用者数および駐車場利用台数の目標値を上回ることができた。  |               |             |       |  |
|                         |                             | また、HPの更新やSNSの活用など、施設利用拡大のための広報活動も積極的に行っている。  |               |             |       |  |
|                         |                             | 今後も、郷土文化の理解促進を図り、日光地域の観光拠点施設として、市の観光振興と地域活性化に貢献いただきたい。   |               |             |       |  |
| 前年度総合評価                 |                             | B(良好)  |               | 総合評価        | 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。                    |