

## 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 藤原観光課

## 2. 指定管理施設概要

施設名	名称	日光市みよりふるさと体験村		
	所在地	日光市中三依407番地1他		
指定管理者	名称	中三依自治会		
	代表者名	自治会長 阿久津 広一		
	住所	日光市中三依6番地		
指定期間	令和4年4月1日 ~ 令和9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	2 年目
施設設置目的	快適で個性豊かなむらづくりを推進し、山村地域の特性を活かした地域活動を促進することを目的とする。			
主な実施事業	キャンプ場、及び宿泊事業			

## 3. 利用状況(目標と実績)

成果指標	単位	令和4年度		令和5年度		令和6年度		令和7年度		令和8年度	
		目標	実績	目標	実績	目標	実績	目標	実績	目標	実績
a ケビン	人	2,500	2,372	2,500	1,864						
b 野外調理施設	人	200	144	400	264						
c テントサイト	人	700	394	700	237						
d											
e											

## 4. 指定管理業務にかかる収支状況

(単位:円)

区分	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
収入計 A	8,604,510	6,650,960	0	0	0
指定管理料	0	0			
利用料収入 C	8,293,510	6,414,460			
自主事業収入	291,000	236,500			
その他	20,000	0			
支出計 B	8,491,013	6,625,172	0	0	0
指定事業費	8,461,913	6,601,522			
内人件費 D	4,320,710	3,709,513			
内外部委託費 E	272,270	101,310			
自主事業費	29,100	23,650			
事業収支 A-B	113,497	25,788	0	0	0
人件費率 D/B	50.89%	55.99%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
外部委託比率 E/B	3.21%	1.53%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

※着色セルは、自動計算としている。

補足説明	自主事業収入はコミ回収手数料

## サービス改善の状況

- ・24時間問い合わせができるLINE窓口を設置しており、問い合わせになるべく早く対応していることで、予約成立につながった。また、滞在中にもメッセージでやり取りができ、利便性向上にも寄与している。
- ・キャンプのお客様向に、男鹿の湯のトイレを開放することで、利便性向上に寄与している。
- ・キャンプ体験を通じた満足度向上のため、ケビン脇でBBQや焚火が楽しめるオプションサービスを提供し、沢山のお客様に満足していただいた。
- ・手ぶらでアウトドア体験を楽しみたいお客様や、電車でご来店になるお客様向に、朝夕食2食付きプランのサービスを提供し、満足度向上につながった。
- ・電車の到着時刻・出発時刻に合わせて、チェックイン時間やチェックアウト時間を柔軟にする対応を行ったことで、満足度向上につながった。

## 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。	B B B	B 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。 外部委託業者に対して、協定書等を遵守させている。	B B	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。 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	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。	B B	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。	B B	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。	B B	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。	B B B	B B B
	総括	「業務の実施体制」に関する評価【17項目】		
	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。	B B	B B
② サービスの質の評価	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 B B	A B B
	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。	B B B	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。	B B B B	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。	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。	B	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。 要望、苦情等を整理し、市に報告している。	B B	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。	C	B
	総括	「業務の内容・水準」に関する評価【18項目】		
	③ 安定性	専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。 収支予算書の範囲内で適正に予算執行している。 経費削減 収支状況	B B B	B B B
総括		「経費の収支等」に関する評価【4項目】		
所見 (成果・課題等)		(指定管理者自己評価) ・利用者の安全に配慮した形で、利便性の向上に取り組むことができた ・利用実績を真摯に受け止め、現実的な目標を設定する必要がある		
		(所管課評価) 例年、経費削減に努めており、自主事業も積極的に実施していることから、今後も継続して利用者拡大に努めて欲しい。 自治課内での連絡調整できており、経理事務も含めて前年より改善が見られたので、今後も継続して欲しい。 今後も引き続き、利用者増員及び利便性向上策の立案及び実行に期待する。		
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	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。