

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 農政 課

2. 指定管理施設概要

施設名	名称	日光市日光ブランド情報発信センター						
	所在地	日光市瀬川844						
指定管理者	名称	DAK共同企業体						
	代表者名	株式会社大日光・エンジニアリング 代表取締役 山口侑男						
	住所	日光市瀬尾33-5						
指定期間		令和5年4月1日			～	令和10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		1 年目
施設設置目的		市内における特産品等及び地場産業の振興に資するとともに、農林水産業、観光業及び商工業の連携強化による情報発信を推進し、日光ブランドの開発を目指した拠点となることを目的に設置。						
主な実施事業		○特産品・農林水産物等の情報発信及び販売 ○日光らしい農林水産物・特産品の消費拡大 ○市内観光に関する情報収集・情報発信業務						

3. 利用状況(目標と実績)

成果指標		単位	令和5年度		令和6年度		令和7年度		令和8年度		令和9年度	
			目標	実績	目標	実績	目標	実績	目標	実績	目標	実績
a	利用者数	千人	150	128								
b	利用者の満足率	%	70	72								
c	コスト削減率	%	5	9								
d	事業収入	千円	163,000	180,017								
e												

4. 指定管理業務にかかる収支状況

(単位:円)

区分		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
収入計 A		180,500,820	0	0	0	0
	指定管理料	0				
	利用料収入 C	180,016,606				
	自主事業収入	462,599				
	その他	21,615				
支出計 B		179,038,417	0	0	0	0
	指定事業費	13,339,181				
	内人件費 D	11,826,413				
	内外部委託費 E	1,512,768				
	自主事業費	165,699,236				
事業収支 A-B		1,462,403	0	0	0	0
人件費率 D/B		6.61%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
外部委託比率 E/B		0.84%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
※着色セルは、自動計算としている。						
補足説明	・光熱費上昇、物価高騰の影響などにより商品消費の落ち込みに繋がり収益が下がってしまいました。					
	・経費等の見直しをかけ、できる限りの削減をしながら支出を抑えるように努力しました。					

サービス改善の状況

・県内外への営業活動や県外イベントへの出店など積極的にPRを行いました。
・日光農産物のPR・販売促進のため毎月イベントを開催し旬の商品の魅力をたくさん発信しました。
・広報活動に特に力を入れ、SNSや店内での商品POP・広告等で日光産農産物の情報を常に発信しました。
・後継者不足などの影響で地域農業の高齢化などが問題となっているため、密に生産者と連携し必要な商品が日光産で揃うよう積極的に取り組みました。
・廃棄野菜の施設無償提供により食品ロス問題への取り組みを始め、生産者と想いを一つに地域貢献事業にも貢献するよう努めました。

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。	B	B	
		必要な資格、経験を有する人員が確保されている。	A	B	
	外部委託	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	
		外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており、適切である。	B	B	
	法令遵守等	外部委託業者に対して、協定書等を遵守させている。	B	B	
	個人情報保護	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	
		個人情報保護に関する法令を遵守している。	B	B	
	情報公開	個人情報等の漏えい、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	
	管理記録	協定書に従い、情報を適切に管理し、公表している。	B	B	
		業務日誌等を適切に整備、保管している。	B	B	
	連絡調整	点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。	B	B	
協定書に従い、各報告書等を、市に提出している。		B	B		
② サービスの 質の評 価	施設管理	市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	B	A	
		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
	利用者対応	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	
	事業運営	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。	B	B	
	維持管理	言葉遣い、態度、服装等接遇が適切である。	B	B	
		事業計画に即し、受託事業を実施している。	B	B	
	環境配慮	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		
広報活動	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		
苦情等対応	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		
利用者アンケート	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		
	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		
③ 安定性	総括	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	
	総括	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】		B	B
		「経費の収支等」に関する評価【4項目】		B	B
	所見 (成果・課題等)	(指定管理者自己評価)			
		・コロナも明け店舗以外の活動ができる機会が増えたため県内外のPR活動に力を入れました。			
		・光熱費の高騰や物価高の影響で利用するお客様の経済状況が厳しくなり、利用者・利用料金共に減少してしまいましたが、毎月のイベントなどに力を			
		入れて行い、日光産農産物のPR活動をすることで、最低限の減りで抑えられるよう努力しました。			
		・店舗管理のチェックも定期的に行い経費削減を意識しながら、地域の憩いの場としての役割も担えるよう居心地の良いお店作りを目指しました。			
		(所管課評価)			
光熱費の高騰や、物価高といった困難な状況下で、地域のPR活動や店舗運営に積極的に取り組んでいる点は一定の評価ができる。店舗管理や経費削減					
の努力も見られるが、現時点で人員がやや不足しており、顧客満足度の低下につながる恐れがある。今後、更なる利用者増加にむけた取組を期待する					
なかで、顧客満足度を高く維持することが肝要であるので、早めに人員を確保し、顧客一人ひとりに対する丁寧な接客が求められる。全体として、安定的な					
経営を行っており、経営努力もされていると判断できるが、課題がやや多いと思われるため、総合評価Bとする。					
前年度総合評価		B(良好)	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	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。